

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[升级已经运行Cisco CRS客户端到Windows XP SP2的PC](#)

[Cisco Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop](#)

[有媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)

[思科Desktop Administrator](#)

[安装已经运行Windows XP SP2的PC的一个思科桌面客户端](#)

[疏导应用程序](#)

[相关信息](#)

简介

本文在运行Microsoft Windows XP服务包(SP) 2的PC描述允许Cisco用户响应解决方案的步骤(CRS)版本3.0，3.1，3.5和4.0客户端应用作用，并且在哪些Windows防火墙操作：

- Cisco Agent Desktop
- 有媒体终端的Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- 思科Desktop Administrator

注意： 在本文的步骤没有要求为Cisco CRS Editor或为Cisco CRS历史报告的客户端。

本文讨论这些主题：

- [升级已经运行Cisco CRS客户端到Windows XP SP2的PC](#)
- [安装已经运行Windows XP SP2的PC的一个思科桌面客户端](#)
- [疏导应用程序](#)

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[升级已经运行Cisco CRS客户端到Windows XP SP2的PC](#)

这些部分说明您必须采取的步骤，当您安装在Cisco CRS客户端已经安装的PC时的Windows XP SP2：

- [Cisco Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop](#)
- [有媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)
- [思科Desktop Administrator](#)

[Cisco Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop](#)

在您升级PC对Windows XP SP2后，代理程序或Supervisor看到Windows安全警报，当尝试第一次时登陆到Cisco Agent Desktop或，当使用Cisco Supervisor Desktop的团队选择时。

- 如果代理程序或Supervisor登陆对Windows，不用管理员权限，警报提示：在这种情况下，请执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分。
- 如果代理程序或Supervisor登陆对与管理权限的Windows，警报提示：在这种情况下，代理程序或Supervisor应该点击[取消阻止](#)继续。如果代理程序或Supervisor单击[保持阻塞](#)或请[要求我](#)以后，在Cisco Agent Desktop的多种功能否则Cisco Supervisor Desktop不适当地运作。执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分更正此问题。

[有媒体终端的Cisco Agent Desktop](#)

在您升级PC对Windows XP SP2后，代理程序或Supervisor看到Windows安全警报在尝试第一次登录期间到有媒体终端的Cisco Agent Desktop。

- 如果代理程序或Supervisor登陆对Windows，不用管理员权限，警报提示：在这种情况下，请执行步骤描述在[取消阻止应用程序](#)下。
- 如果代理程序或Supervisor登陆对与管理权限的Windows，此警报出现：在这种情况下，代理程序或Supervisor应该点击[取消阻止](#)继续。如果代理程序或Supervisor单击[保持阻塞](#)或请[要求我](#)以后，在Cisco Agent Desktop的多种功能否则Cisco Supervisor Desktop不适当地运作。另外，代理程序或Supervisor无法听到呼叫方。执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分更正此问题。

注意：如果疏导了Cisco Agent Desktop，但是不是媒体终端模块，代理程序或Supervisor为媒体终端模块看到Windows安全警报，第一次提交呼叫。在这种情况下，代理程序或Supervisor应该点击[取消阻止](#)继续。如果代理程序或Supervisor单击[保持阻塞](#)或请[要求我](#)以后，执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分。

[思科Desktop Administrator](#)

在您升级PC对Windows XP SP2后，代理程序或Supervisor看到Windows安全警报，当您尝试第一次时访问思科Desktop Administrator。

- 如果代理程序或Supervisor登陆对Windows，不用管理员权限，警报提示：在这种情况下，请执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分。
- 如果代理程序或Supervisor登陆对与管理权限的Windows，此警报提示符：在这种情况下，代理程序或Supervisor应该点击[取消阻止](#)继续。如果代理程序或Supervisor单击[保持阻塞](#)或请[要求我](#)以后，逻辑呼叫中心，并且其他数据在思科Desktop Administrator没出现。执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分更正此问题。

[安装已经运行Windows XP SP2的PC的思科桌面客户端](#)

当您安装Cisco Agent Desktop (有或没有媒体终端)时，Cisco Supervisor Desktop或者思科Desktop Administrator在Windows XP SP2已经安装的PC，此消息出现：

当您看到此消息时，请点击[是](#)继续。

在您升级PC对Windows XP SP2后，在这些情况下代理程序或Supervisor看到Windows安全警报：

- 当您尝试第一次登陆到Cisco Agent Desktop。
- 当您选择使用Cisco Supervisor Desktop的团队。
- 当这些操作在思科Desktop Administrator进行：启动Cisco Desktop Administrator (应用程序Administrator.exe)。点击企业数据配置/企业数据为应用程序TSSPAdm。尝试保存您添加在桌面配置/原因代码节点下的原因代码(应用程序SPLKView)。

变化的Windows安全警报。它依赖于怎样代理程序或Supervisor登陆。

- 如果代理程序或Supervisor登陆对Windows，不用管理员权限，此警报提示符：在这种情况下，请执行描述的步骤在[取消阻止应用程序](#)部分。
- 如果代理程序或Supervisor登陆对与管理权限的Windows，此警报提示符：在这种情况下，代理程序或Supervisor应该点击[取消阻止](#)继续。如果代理程序或Supervisor单击[保持阻塞](#)或请[要求我以后](#)，在Cisco Agent Desktop的多种功能否则Cisco Supervisor Desktop不适当地运作。另外，代理程序或Supervisor无法听到呼叫方，如果使用媒体终端，并且逻辑呼叫中心和其他数据在思科Desktop Administrator没出现。执行步骤描述在[取消阻止应用程序](#)更正这些问题下。

在您安装Cisco Agent Desktop (有或没有媒体终端)后在Windows XP SP2已经安装的PC，并且，在重新启动后，系统死掉，当您设法连接到IPCC服务器通过提供用户名/密码证明。在这种情况下，您也许需要禁用在Windows XP计算机的防火墙。

[取消阻止应用程序](#)

完成这些步骤疏导应用程序：

1. 登陆到PC作为Windows管理员。
2. 选择**Start > Settings > Control Panel > Security中心> Windows防火墙**。
3. 点击例外选项卡。
4. 检查一个或很多在**程序和Services窗口**的这些复选框，如适当。如果适当应用程序没出现，请单击**添加程序**，并且浏览对：`c:\program/cisco//bin`和选择程序：**CallChat**？在任何情况下。**Cisco Agent Desktop**？在任何情况下。**MediaClient模块**？如果Cisco Supervisor Desktop在PC运行。**Supervisor日志查看器**？如果Cisco Supervisor Desktop在PC运行。**思科Desktop Administrator**？如果思科Desktop Administrator在PC运行。**SplkView**？如果思科Desktop Administrator在PC运行。**TSSPAdm**？如果思科Desktop Administrator在PC运行。
5. 单击**Ok**。

[相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)