

# 將Cisco CRS客戶端與Microsoft Windows XP SP2配合使用

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[將已運行Cisco CRS客戶端的PC升級到Windows XP SP2](#)

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

[帶媒體終止的Cisco Agent Desktop](#)

[思科案頭管理員](#)

[在已運行Windows XP SP2的PC上安裝思科案頭客戶端](#)

[取消阻止應用程式](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹允許思科客戶響應解決方案(CRS)版本3.0、3.1、3.5和4.0客戶端應用程式在運行Microsoft Windows XP Service Pack(SP)2且運行Windows防火牆的PC上運行的步驟：

- Cisco Agent Desktop
- 帶媒體終止的Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- 思科案頭管理員

**注意：** Cisco CRS編輯器或Cisco CRS歷史報告客戶端不需要本文檔中的步驟。

本檔案將討論以下主題：

- [將已運行Cisco CRS客戶端的PC升級到Windows XP SP2](#)
- [在已運行Windows XP SP2的PC上安裝思科案頭客戶端](#)
- [取消阻止應用程式](#)

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

## [採用元件](#)

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

## [慣例](#)

請參閱[思科技術提示慣例](#)以瞭解更多有關文件慣例的資訊。

## [將已運行Cisco CRS客戶端的PC升級到Windows XP SP2](#)

以下各節介紹在已安裝Cisco CRS客戶端的PC上安裝Windows XP SP2時必須執行的步驟：

- [Cisco Agent Desktop](#)和[Cisco Supervisor Desktop](#)
- [帶媒體終止的Cisco Agent Desktop](#)
- [思科案頭管理員](#)

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

將PC升級到Windows XP SP2後，代理或主管在首次嘗試登入到Cisco Agent Desktop或選擇使用Cisco Supervisor Desktop的組時，會看到Windows安全警報。

- 如果座席或主管沒有管理員許可權登入到Windows，則警報會提示：  
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.  
在這種情況下，執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的步驟。
- 如果座席或主管以管理員許可權登入到Windows，則警報會提示：  
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?  
在這種情況下，座席或主管應按一下**Unblock**繼續。如果座席或主管按一下**Keep Blocking**或**Ask Me Later**，則Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各種功能無法正常工作。  
執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的過程以更正此問題。

### [帶媒體終止的Cisco Agent Desktop](#)

將PC升級到Windows XP SP2後，代理或主管在嘗試首次使用媒體終端登入到Cisco Agent Desktop時看到Windows安全警報。

- 如果座席或主管沒有管理員許可權登入到Windows，則警報會提示：  
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.  
在這種情況下，請執行[取消阻止應用程式](#)中所述的過程。
- 如果座席或主管以管理員許可權登入到Windows，則會出現以下警報：  
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?  
在這種情況下，座席或主管應按一下**Unblock**繼續。如果座席或主管按一下**Keep Blocking**或**Ask Me Later**，則Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各種功能無法正常工作。  
此外，座席或主管無法聽到呼叫者。執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的過程以更正此問題。

**注意：**如果已解除阻止Cisco Agent Desktop但未解除阻止媒體終端模組，則代理或主管將在第一次

顯示呼叫時看到媒體終端模組的Windows安全警報。在這種情況下，座席或主管應按一下 **Unblock**繼續。如果座席或主管按一下 **Keep Blocking**或**Ask Me Later**，請執行**Unblock Applications**部分中所述的過程。

## 思科案頭管理員

將PC升級到Windows XP SP2後，首次嘗試訪問Cisco Desktop Administrator時，代理或主管會看到Windows安全警報。

- 如果座席或主管沒有管理員許可權登入到Windows，則警報會提示：  
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

在這種情況下，執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的步驟。

- 如果座席或主管以管理員許可權登入到Windows，則此警報會提示：  
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

在這種情況下，座席或主管應按一下 **Unblock**繼續。如果座席或主管按一下 **Keep Blocking**或**Ask Me Later**，則邏輯呼叫中心和其他資料不會顯示在Cisco Desktop Administrator中。執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的過程以更正此問題。

## 在已運行Windows XP SP2的PC上安裝思科案頭客戶端

在已安裝Windows XP SP2的PC上安裝Cisco Agent Desktop (帶或不帶介質終止)、Cisco Supervisor Desktop或Cisco Desktop Administrator時，將顯示以下消息：

Security Warning Message. The publisher could not be verified. Are you sure you want to run this software?

當您看到此消息時，按一下**Yes**繼續。

將PC升級到Windows XP SP2後，代理或主管在以下情況下會看到Windows安全警報：

- 首次嘗試登入Cisco Agent Desktop時。
- 選擇使用Cisco Supervisor Desktop的團隊時。
- 在Cisco Desktop Administrator中執行這些操作時：啟動Cisco Desktop Administrator (用於應用程式Administrator.exe)。按一下應用程式TSSPAdm的企業資料配置/企業資料。嘗試儲存在「案頭配置/原因代碼」節點下新增的原因代碼 (對於應用程式SPLKView)。

Windows安全警報視情況而定。這取決於座席或主管的登入方式。

- 如果座席或主管沒有管理員許可權登入到Windows，則此警報會提示：  
To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

在這種情況下，執行[取消阻止應用程式](#)部分中介紹的步驟。

- 如果座席或主管以管理員許可權登入到Windows，則此警報會提示：  
To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

在這種情況下，座席或主管應按一下 **Unblock**繼續。如果座席或主管按一下 **Keep Blocking**或**Ask Me Later**，則Cisco Agent Desktop或Cisco Supervisor Desktop中的各種功能無法正常工作。此外，如果使用媒體終端，並且邏輯呼叫中心和其他資料不會顯示在Cisco Desktop

Administrator中，則座席或主管無法聽到呼叫者。執行[取消阻止應用程式](#)中描述的步驟以更正這些問題。

在已安裝Windows XP SP2的PC上安裝Cisco Agent Desktop（帶或不帶介質終止）後，重新啟動後，當您嘗試通過提供使用者名稱/密碼憑據連線到IPCC伺服器時，系統掛起。在這種情況下，您可能需要禁用Windows XP電腦上的防火牆。

## [取消阻止應用程式](#)

完成以下步驟以取消阻止應用程式：

1. 以Windows管理員身份登入PC。
2. 選擇「開始」>「設定」>「控制面板」>「安全中心」>「Windows防火牆」。
3. 按一下「例外」標籤。
4. 根據需要在Program和Services視窗中選中這些覈取方塊中的一個或多個。如果未顯示適當的應用程式，請按一下Add Programs，然後瀏覽到：`c:/program files/cisco/desktop/bin`選擇程式：**CallChat** — 在所有情況下。**Cisco Agent Desktop** — 在所有情況下。**MediaClient Module** — 如果Cisco Supervisor Desktop在PC上運行。**Supervisor Log Viewer** — 如果Cisco Supervisor Desktop在PC上運行。**Cisco Desktop Administrator** — 如果Cisco Desktop Administrator在PC上運行。**SplkView** — 如果Cisco Desktop Administrator在PC上運行。**TSSPAdm** — 如果Cisco Desktop Administrator在PC上運行。
5. 按一下「OK」（確定）。

## [相關資訊](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)