

Verwenden von Cisco CRS-Clients unter Microsoft Windows XP SP2

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Aktualisieren eines PCs, auf dem Cisco CRS Client bereits auf Windows XP SP2 ausgeführt wird](#)

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

[Cisco Agent Desktop mit Medienterminierung](#)

[Cisco Desktop-Administrator](#)

[Installieren Sie einen Cisco Desktop-Client auf einem PC, auf dem Windows XP SP2 bereits ausgeführt wird.](#)

[Anwendungen entsperren](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte beschrieben, mit denen Cisco Customer Response Solution (CRS)-Clientanwendungen der Versionen 3.0, 3.1, 3.5 und 4.0 auf einem PC ausgeführt werden können, auf dem Microsoft Windows XP Service Pack (SP2) ausgeführt wird und auf dem die Windows-Firewall betrieben wird:

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop mit Medienterminierung
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop-Administrator

Hinweis: Die Schritte in diesem Dokument sind für den Cisco CRS Editor oder für den Cisco CRS Historical Reporting Client nicht erforderlich.

In diesem Dokument werden folgende Themen behandelt:

- [Aktualisieren eines PCs, auf dem Cisco CRS Client bereits auf Windows XP SP2 ausgeführt wird](#)
- [Installieren Sie einen Cisco Desktop-Client auf einem PC, auf dem Windows XP SP2 bereits ausgeführt wird.](#)
- [Anwendungen entsperren](#)

Voraussetzungen

Anforderungen

Es gibt keine spezifischen Anforderungen für dieses Dokument.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie in den [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Aktualisieren eines PCs, auf dem Cisco CRS Client bereits auf Windows XP SP2 ausgeführt wird

In diesen Abschnitten werden die Schritte erläutert, die Sie ausführen müssen, wenn Sie Windows XP SP2 auf einem PC installieren, auf dem bereits ein Cisco CRS Client installiert ist:

- [Cisco Agent Desktop und Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop mit Medienterminierung](#)
- [Cisco Desktop-Administrator](#)

Cisco Agent Desktop und Cisco Supervisor Desktop

Nach dem Upgrade eines PCs auf Windows XP SP2 erhält ein Mitarbeiter oder Supervisor eine Windows-Sicherheitswarnung, wenn er versucht, sich zum ersten Mal beim Cisco Agent Desktop anzumelden, oder wenn ein Team ausgewählt wird, das den Cisco Supervisor Desktop verwendet.

- Wenn der Agent oder Supervisor ohne Administratorrechte bei Windows angemeldet ist, werden folgende Warnmeldungen ausgegeben:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

Führen Sie in diesem Fall die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus.

- Wenn der Agent oder Supervisor bei Windows mit Administratorrechten angemeldet ist, werden folgende Warnmeldungen ausgegeben:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

In diesem Fall sollte der Agent oder Supervisor auf **Blockierung aufheben** klicken, um fortzufahren. Wenn der Agent oder Supervisor auf "Keep Blocking" oder "Ask Me Spater" klickt, funktionieren verschiedene Funktionen im Cisco Agent Desktop oder Cisco Supervisor Desktop nicht ordnungsgemäß. Führen Sie die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus, um dieses Problem zu beheben.

Cisco Agent Desktop mit Medienterminierung

Nach dem Upgrade eines PCs auf Windows XP SP2 sieht ein Agent oder Supervisor eine Windows-Sicherheitswarnung, während er versucht, sich zum ersten Mal beim Cisco Agent Desktop mit Medienterminierung anzumelden.

- Wenn der Agent oder Supervisor ohne Administratorrechte bei Windows angemeldet ist, werden folgende Warnmeldungen ausgegeben:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

Führen Sie in diesem Fall die unter [Anwendungen entsperren](#) beschriebene Prozedur aus.

- Wenn der Agent oder Supervisor bei Windows mit Administratorrechten angemeldet ist, wird diese Warnung angezeigt:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

In diesem Fall sollte der Agent oder Supervisor auf **Blockierung aufheben** klicken, um fortzufahren. Wenn der Agent oder Supervisor auf **"Keep Blocking"** oder **"Ask Me Später"** klickt, funktionieren verschiedene Funktionen im Cisco Agent Desktop oder Cisco Supervisor Desktop nicht ordnungsgemäß. Der Mitarbeiter oder Supervisor kann die Anrufer nicht hören. Führen Sie die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus, um dieses Problem zu beheben.

Hinweis: Wenn Sie die Blockierung des Cisco Agent Desktop, aber nicht des Media Termination-Moduls aufgehoben haben, wird bei der ersten Anzeige eines Anrufs von einem Mitarbeiter oder Supervisor eine Windows-Sicherheitswarnung für das Media Termination-Modul angezeigt. In diesem Fall sollte der Agent oder Supervisor auf **Blockierung aufheben** klicken, um fortzufahren. Wenn der Agent oder Supervisor auf **Keep Blocking** oder **Ask Me Später** klickt, führen Sie die im Abschnitt [Unblock Applications \(Anwendungen entsperren\)](#) beschriebene Vorgehensweise aus.

[Cisco Desktop-Administrator](#)

Nach dem Upgrade eines PCs auf Windows XP SP2 erhalten Support-Mitarbeiter oder Supervisoren eine Windows-Sicherheitswarnung, wenn Sie versuchen, zum ersten Mal auf den Cisco Desktop-Administrator zuzugreifen.

- Wenn der Agent oder Supervisor ohne Administratorrechte bei Windows angemeldet ist, werden folgende Warnmeldungen ausgegeben:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

Führen Sie in diesem Fall die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus.

- Wenn der Agent oder Supervisor bei Windows mit Administratorrechten angemeldet ist, werden in dieser Warnung folgende Warnmeldungen angezeigt:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

In diesem Fall sollte der Agent oder Supervisor auf **Blockierung aufheben** klicken, um fortzufahren. Wenn der Agent oder Supervisor auf **Keep Blocking** oder **Ask Me Später** klickt, werden das Logical Call Center und andere Daten nicht im Cisco Desktop Administrator angezeigt. Führen Sie die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus, um dieses Problem zu beheben.

[Installieren Sie einen Cisco Desktop-Client auf einem PC, auf](#)

dem Windows XP SP2 bereits ausgeführt wird.

Wenn Sie den Cisco Agent Desktop (mit oder ohne Medienterminierung), den Cisco Supervisor Desktop oder den Cisco Desktop Administrator auf einem PC installieren, auf dem Windows XP SP2 bereits installiert ist, wird folgende Meldung angezeigt:

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

Wenn Sie diese Meldung sehen, klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren.

Nach dem Upgrade eines PCs auf Windows XP SP2 sieht ein Support-Mitarbeiter oder Supervisor in folgenden Situationen eine Windows-Sicherheitswarnung:

- Wenn Sie versuchen, sich zum ersten Mal beim Cisco Agent Desktop anzumelden.
- Wenn Sie ein Team auswählen, das den Cisco Supervisor Desktop verwendet.
- Wenn diese Aktionen im Cisco Desktop-Administrator ausgeführt werden: Starten Sie Cisco Desktop Administrator (für die Anwendung Administrator.exe). Klicken Sie für die Anwendung TSSPAdm auf Enterprise Data Configuration/Enterprise Data. Versuchen Sie, einen im Knoten Desktop-Konfiguration/Ursachencodes (für die Anwendung SPLKView) hinzugefügten Ursachencode zu speichern.

Die Windows-Sicherheitswarnung ist unterschiedlich. Das hängt davon ab, wie der Agent oder Supervisor angemeldet ist.

- Wenn der Agent oder Supervisor ohne Administratorrechte bei Windows angemeldet ist, werden in dieser Warnung folgende Warnmeldungen angezeigt:

To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

Führen Sie in diesem Fall die im Abschnitt [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus.

- Wenn der Agent oder Supervisor bei Windows mit Administratorrechten angemeldet ist, werden in dieser Warnung folgende Warnmeldungen angezeigt:

To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?

In diesem Fall sollte der Agent oder Supervisor auf **Blockierung aufheben** klicken, um fortzufahren. Wenn der Agent oder Supervisor auf **"Keep Blocking"** oder **"Ask Me Spater"** klickt, funktionieren verschiedene Funktionen im Cisco Agent Desktop oder Cisco Supervisor Desktop nicht ordnungsgemäß. Ein Agent oder Supervisor kann Anrufer bei Verwendung von Media Termination nicht hören, und das Logical Call Center und andere Daten werden nicht im Cisco Desktop Administrator angezeigt. Führen Sie die unter [Unblock-Anwendungen](#) beschriebene Prozedur aus, um diese Probleme zu beheben.

Nach der Installation des Cisco Agent Desktop (mit oder ohne Medienterminierung) auf einem PC, auf dem Windows XP SP2 bereits installiert ist, und nach einem Neustart stürzt das System ab, wenn Sie versuchen, eine Verbindung zum IPCC-Server herzustellen, indem Sie Benutzername/Kennwort angeben. In diesem Fall müssen Sie möglicherweise die Firewall auf dem Windows XP-Computer deaktivieren.

Anwendungen entsperren

Gehen Sie wie folgt vor, um Anwendungen zu entsperren:

1. Melden Sie sich beim PC als Windows-Administrator an.
2. Wählen Sie **Start > Einstellungen > Systemsteuerung > Sicherheitscenter > Windows-Firewall aus**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte Ausnahmen.
4. Aktivieren Sie ggf. ein oder mehrere dieser Kontrollkästchen im Fenster **Programme und Services**. Wenn keine geeignete Anwendung angezeigt wird, klicken Sie auf **Programme hinzufügen**, und gehen Sie zu: `c:/Programme/cisco/desktop/bin` und wählen Sie das Programm aus:**CallChat** - in allen Fällen.**Cisco Agent Desktop** - in allen Fällen.**MediaClient-Modul**: Wenn der Cisco Supervisor Desktop auf dem PC ausgeführt wird.**Supervisor Log Viewer** - Wenn der Cisco Supervisor Desktop auf dem PC ausgeführt wird.**Cisco Desktop Administrator**: Wenn der Cisco Desktop Administrator auf dem PC ausgeführt wird.**SplkView**: Wenn der Cisco Desktop-Administrator auf dem PC ausgeführt wird.**TSSPAdm**: Wenn der Cisco Desktop-Administrator auf dem PC ausgeführt wird.
5. Klicken Sie auf **OK**.

[Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)