

Utiliser des clients Cisco CRS avec Microsoft Windows XP SP2

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Mise à niveau d'un PC exécutant déjà Cisco CRS Client vers Windows XP SP2](#)

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

[Cisco Agent Desktop avec terminaison multimédia](#)

[Administrateur de bureau Cisco](#)

[Installer un client de bureau Cisco sur un PC exécutant déjà Windows XP SP2](#)

[Débloquer les applications](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit les étapes qui permettent aux applications clientes Cisco Customer Response Solution (CRS) versions 3.0, 3.1, 3.5 et 4.0 de fonctionner sur un PC qui exécute Microsoft Windows XP Service Pack (SP) 2 et sur lequel le Pare-feu Windows fonctionne :

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop avec terminaison multimédia
- Cisco Supervisor Desktop
- Administrateur de bureau Cisco

Remarque : Les étapes de ce document ne sont pas requises pour Cisco CRS Editor ou pour le client de rapport historique Cisco CRS.

Ce document aborde les sujets suivants :

- [Mise à niveau d'un PC exécutant déjà Cisco CRS Client vers Windows XP SP2](#)
- [Installer un client de bureau Cisco sur un PC exécutant déjà Windows XP SP2](#)
- [Débloquer les applications](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Mise à niveau d'un PC exécutant déjà Cisco CRS Client vers Windows XP SP2

Ces sections expliquent les étapes à suivre lors de l'installation de Windows XP SP2 sur un PC sur lequel un client Cisco CRS est déjà installé :

- [Cisco Agent Desktop et Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop avec terminaison multimédia](#)
- [Administrateur de bureau Cisco](#)

Cisco Agent Desktop et Cisco Supervisor Desktop

Après avoir mis à niveau un PC vers Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de sécurité Windows lorsqu'il tente de se connecter à Cisco Agent Desktop pour la première fois ou lorsqu'une équipe est sélectionnée qui utilise Cisco Supervisor Desktop.

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte invite :

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

Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#).

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows avec des privilèges d'administrateur, l'alerte invite :

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

Dans ce cas, l'agent ou le superviseur doit cliquer sur **Débloquer** pour continuer. Si l'agent ou le superviseur clique sur **Maintenir le blocage** ou **Me demander ultérieurement**, différentes fonctionnalités de Cisco Agent Desktop ou de Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. Suivez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#) pour résoudre ce problème.

Cisco Agent Desktop avec terminaison multimédia

Après avoir mis à niveau un PC vers Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de sécurité Windows lors de la tentative de connexion à Cisco Agent Desktop avec Media Termination pour la première fois.

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte invite :

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

Dans ce cas, exécutez la procédure décrite sous [Débloquer les applications](#).

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows avec des privilèges d'administrateur, cette alerte apparaît :

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

Dans ce cas, l'agent ou le superviseur doit cliquer sur **Débloquer** pour continuer. Si l'agent ou le superviseur clique sur **Maintenir le blocage** ou **Me demander ultérieurement**, différentes fonctionnalités de Cisco Agent Desktop ou de Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. En outre, l'agent ou le superviseur ne peut pas entendre les appelants. Suivez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#) pour résoudre ce problème.

Remarque : si vous avez débloqué Cisco Agent Desktop mais pas le module Media Termination, un agent ou un superviseur voit une alerte de sécurité Windows pour le module Media Termination lors de la première présentation d'un appel. Dans ce cas, l'agent ou le superviseur doit cliquer sur **Débloquer** pour continuer. Si l'agent ou le superviseur clique sur **Conserver le blocage** ou **Me demander ultérieurement**, exécutez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#).

[Administrateur de bureau Cisco](#)

Après avoir mis à niveau un PC vers Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de sécurité Windows lorsque vous tentez d'accéder pour la première fois à Cisco Desktop Administrator.

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows sans privilèges d'administrateur, l'alerte invite :

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

Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#).

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows avec des privilèges d'administrateur, cette alerte vous invite :

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

Dans ce cas, l'agent ou le superviseur doit cliquer sur **Débloquer** pour continuer. Si l'agent ou le superviseur clique sur **Conserver le blocage** ou **Me demander ultérieurement**, le Centre d'appels logique et d'autres données n'apparaissent pas dans l'administrateur du bureau Cisco. Suivez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#) pour résoudre ce problème.

[Installer un client de bureau Cisco sur un PC exécutant déjà Windows XP SP2](#)

Lorsque vous installez Cisco Agent Desktop (avec ou sans Media Termination), Cisco Supervisor Desktop ou Cisco Desktop Administrator sur un PC sur lequel Windows XP SP2 est déjà installé, ce message apparaît :

sure you want to run this software?

Lorsque ce message s'affiche, cliquez sur **Oui** pour continuer.

Après avoir mis à niveau un PC vers Windows XP SP2, un agent ou un superviseur voit une alerte de sécurité Windows dans les situations suivantes :

- Lorsque vous tentez de vous connecter à Cisco Agent Desktop pour la première fois.
- Lorsque vous sélectionnez une équipe qui utilise Cisco Supervisor Desktop.
- Lorsque ces actions sont effectuées dans Cisco Desktop Administrator : Lancez Cisco Desktop Administrator (pour l'application Administrator.exe). Cliquez sur Enterprise Data Configuration/Enterprise Data pour l'application TSSPAdm. Essayez d'enregistrer un code raison que vous avez ajouté sous le noeud Configuration du bureau/Codes raison (pour l'application SPLKView).

L'alerte de sécurité Windows varie. Cela dépend du mode de connexion de l'agent ou du superviseur.

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows sans privilèges d'administrateur, cette alerte vous invite :

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

Dans ce cas, exécutez la procédure décrite dans la section [Débloquer les applications](#).

- Si l'agent ou le superviseur est connecté à Windows avec des privilèges d'administrateur, cette alerte vous invite :

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

Dans ce cas, l'agent ou le superviseur doit cliquer sur **Débloquer** pour continuer. Si l'agent ou le superviseur clique sur **Maintenir le blocage** ou **Me demander ultérieurement**, différentes fonctionnalités de Cisco Agent Desktop ou de Cisco Supervisor Desktop ne fonctionnent pas correctement. En outre, un agent ou un superviseur ne peut pas entendre les appelants si Media Termination est utilisé, et le Centre d'appels logique et d'autres données n'apparaissent pas dans Cisco Desktop Administrator. Exécutez la procédure décrite sous [Débloquer les applications](#) pour corriger ces problèmes.

Après avoir installé Cisco Agent Desktop (avec ou sans Media Termination) sur un PC sur lequel Windows XP SP2 est déjà installé, et après un redémarrage, le système se bloque lorsque vous essayez de vous connecter au serveur IPCC en fournissant les informations d'identification de nom d'utilisateur/mot de passe. Dans ce cas, vous devrez peut-être désactiver le pare-feu sur l'ordinateur Windows XP.

[Débloquer les applications](#)

Effectuez les étapes suivantes pour débloquer les applications :

1. Connectez-vous au PC en tant qu'administrateur Windows.
2. Sélectionnez Démarrer > **Paramètres** > **Panneau de configuration** > **Centre de sécurité** > **Pare-feu Windows**.
3. Cliquez sur l'onglet Exceptions.
4. Cochez une ou plusieurs de ces cases dans la fenêtre **Programme** et **Services**, selon le cas. Si une application appropriée n'apparaît pas, cliquez sur **Ajouter des programmes**, puis accédez à : `c:/program files/cisco/desktop/bin` et sélectionnez le programme : **CallChat** :

dans tous les cas.**Cisco Agent Desktop** : dans tous les cas.**MediaClient Module** : si Cisco Supervisor Desktop s'exécute sur le PC.**Supervisor Log Viewer** : si Cisco Supervisor Desktop s'exécute sur le PC.**Cisco Desktop Administrator** : si l'administrateur du bureau Cisco s'exécute sur le PC.**SplkView** : si l'administrateur du bureau Cisco s'exécute sur le PC.**TSSPAdm** : si l'administrateur du bureau Cisco s'exécute sur le PC.

5. Click OK.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)