

Uso di client CRS Cisco con Microsoft Windows XP SP2

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Aggiornare un PC che esegue già Cisco CRS Client a Windows XP SP2](#)

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

[Cisco Agent Desktop con terminazione multimediale](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[Installare un client Cisco Desktop su un PC che esegue già Windows XP SP2](#)

[Sblocca applicazioni](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come consentire alle applicazioni client Cisco Customer Response Solution (CRS) versioni 3.0, 3.1, 3.5 e 4.0 di funzionare su un PC con Microsoft Windows XP Service Pack (SP) 2 e su cui funziona Windows Firewall:

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop con terminazione multimediale
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

Nota: i passaggi descritti in questo documento non sono obbligatori per Cisco CRS Editor o per il client Cisco CRS History Reporting.

In questo documento vengono trattati i seguenti argomenti:

- [Aggiornare un PC che esegue già Cisco CRS Client a Windows XP SP2](#)
- [Installare un client Cisco Desktop su un PC che esegue già Windows XP SP2](#)
- [Sblocca applicazioni](#)

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Convenzioni

Fare riferimento a [Cisco Technical Tips Conventions per ulteriori informazioni sulle convenzioni dei documenti](#).

Aggiornare un PC che esegue già Cisco CRS Client a Windows XP SP2

Nelle sezioni seguenti vengono illustrati i passaggi da eseguire quando si installa Windows XP SP2 in un PC in cui è già installato un client Cisco CRS:

- [Cisco Agent Desktop e Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop con terminazione multimediale](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

Cisco Agent Desktop e Cisco Supervisor Desktop

Dopo aver aggiornato un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisore riceve un avviso di sicurezza di Windows quando tenta di accedere a Cisco Agent Desktop per la prima volta o quando viene selezionato un team che utilizza Cisco Supervisor Desktop.

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows senza privilegi di amministratore, l'avviso chiede:
`To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.`
In questo caso, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).
- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows con privilegi di amministratore, l'avviso chiede:
`To help protect your computer, Windows has blocked some features on this program. Do you want to keep blocking this program?`
In questo caso, l'agente o il supervisore deve fare clic su **Sblocca** per continuare. Se l'agente o il supervisore fa clic su **Mantieni blocco** o **Richiedi in seguito**, diverse funzionalità di Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop non funzionano correttamente. Per risolvere il problema, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

Cisco Agent Desktop con terminazione multimediale

Dopo l'aggiornamento di un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisore riceve un avviso di protezione di Windows durante il tentativo di accedere per la prima volta a Cisco Agent Desktop con terminazione supporti.

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows senza privilegi di amministratore, l'avviso chiede:
`To help protect your computer, Windows Firewall has blocked some`

features of this program. Your computer administrator can unblock this program for you.

In questo caso, eseguire la procedura descritta in [Sblocca applicazioni](#).

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows con privilegi di amministratore, viene visualizzato questo avviso:

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

In questo caso, l'agente o il supervisore deve fare clic su **Sblocca** per continuare. Se l'agente o il supervisore fa clic su **Mantieni blocco** o **Richiedi in seguito**, diverse funzionalità di Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop non funzionano correttamente. Inoltre, l'agente o il supervisore non sono in grado di sentire i chiamanti. Per risolvere il problema, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

Nota: se il desktop dell'agente Cisco è stato sbloccato, ma non il modulo Terminazione supporto, un agente o un supervisore riceverà un avviso di sicurezza di Windows per il modulo Terminazione supporto la prima volta che viene presentata una chiamata. In questo caso, l'agente o il supervisore deve fare clic su **Sblocca** per continuare. Se l'agente o il supervisore fa clic su **Mantieni blocco** o **Richiedi in seguito**, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

[Cisco Desktop Administrator](#)

Dopo l'aggiornamento di un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisore riceve un avviso di protezione di Windows quando si tenta di accedere per la prima volta a Cisco Desktop Administrator.

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows senza privilegi di amministratore, l'avviso chiede:

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

In questo caso, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows con privilegi di amministratore, viene visualizzato questo avviso:

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

In questo caso, l'agente o il supervisore deve fare clic su **Sblocca** per continuare. Se l'agente o il supervisore fa clic su **Mantieni blocco** o **Chiedi in seguito**, il Call Center logico e altri dati non vengono visualizzati in Cisco Desktop Administrator. Per risolvere il problema, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

[Installare un client Cisco Desktop su un PC che esegue già Windows XP SP2](#)

Quando si installa Cisco Agent Desktop (con o senza terminazione multimediale), Cisco Supervisor Desktop o Cisco Desktop Administrator su un PC su cui è già installato Windows XP SP2, viene visualizzato questo messaggio:

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

Quando viene visualizzato questo messaggio, fare clic su **Sì** per continuare.

Dopo l'aggiornamento di un PC a Windows XP SP2, un agente o un supervisore visualizza un avviso di protezione di Windows nelle situazioni seguenti:

- Quando si tenta di accedere a Cisco Agent Desktop per la prima volta.
- Quando si seleziona un team che usa Cisco Supervisor Desktop.
- Quando si eseguono queste azioni in Cisco Desktop Administrator: Avviare Cisco Desktop Administrator (per l'applicazione Administrator.exe). Fare clic su Configurazione dati enterprise/Dati enterprise per l'applicazione TSSPAdm. Tentare di salvare un codice motivo aggiunto nel nodo Configurazione desktop/Codici motivo (per l'applicazione SPLKView).

L'avviso di protezione di Windows varia. Dipende da come l'agente o il supervisore ha effettuato l'accesso.

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows senza privilegi di amministratore, viene visualizzato questo avviso:

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

In questo caso, eseguire la procedura descritta nella sezione [Sblocca applicazioni](#).

- Se l'agente o il supervisore ha eseguito l'accesso a Windows con privilegi di amministratore, viene visualizzato questo avviso:

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

In questo caso, l'agente o il supervisore deve fare clic su **Sblocca** per continuare. Se l'agente o il supervisore fa clic su **Mantieni blocco** o **Richiedi in seguito**, diverse funzionalità di Cisco Agent Desktop o Cisco Supervisor Desktop non funzionano correttamente. Inoltre, un agente o un supervisore non è in grado di ascoltare i chiamanti se viene utilizzato Media Termination (Terminazione supporto) e il Call Center logico e altri dati non vengono visualizzati in Cisco Desktop Administrator. Per risolvere questi problemi, eseguire la procedura descritta in [Sblocca applicazioni](#).

Dopo aver installato Cisco Agent Desktop (con o senza terminazione supporti) in un PC in cui è già installato Windows XP SP2 e dopo un riavvio, il sistema si blocca quando si tenta di connettersi al server IPCC fornendo le credenziali nome utente/password. In tal caso, potrebbe essere necessario disattivare il firewall sul computer Windows XP.

[Sblocca applicazioni](#)

Per sbloccare le applicazioni, completare i seguenti passaggi:

1. Accedere al PC come amministratore di Windows.
2. Selezionare Start > **Impostazioni** > **Pannello di controllo** > **Centro sicurezza PC** > **Windows Firewall**.
3. Fare clic sulla scheda Eccezioni.
4. Selezionare una o più di queste caselle di controllo nella finestra **Programmi e servizi**, in base alle esigenze. Se non viene visualizzata un'applicazione appropriata, fare clic su **Aggiungi programmi** e scegliere: `c:/program files/cisco/desktop/bin` e selezionare il programma: **CallChat**: in tutti i casi. **Cisco Agent Desktop**: in tutti i casi. **MediaClient Module**: se Cisco Supervisor Desktop è in esecuzione sul PC. **Supervisor Log Viewer**: se Cisco Supervisor Desktop è in esecuzione sul PC. **Cisco Desktop Administrator**: se Cisco Desktop Administrator viene eseguito sul PC. **SplkView**: se Cisco Desktop Administrator viene

eseguito sul PC. **TSSPAdm**: se Cisco Desktop Administrator viene eseguito sul PC.
5. Fare clic su **OK**.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)