

Microsoft Windows XP SP2 での Cisco CRS クライアントの使用

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする](#)

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

[Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco Desktop Administrator](#)

[すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデスクトップ クライアントをインストールする](#)

[アプリケーションのブロック解除](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Microsoft Windows XP の Service Pack (SP) 2 を実行し、Windows ファイアウォールが動作する PC で Cisco Customer Response Solution (CRS) バージョン 3.0、3.1、3.5、および 4.0 のクライアント アプリケーションを動作させる手順について説明します。

- Cisco Agent Desktop
- Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator

注：このドキュメントの手順は、Cisco CRS EditorやCisco CRS Historical Reportingクライアントには必要ありません。

このドキュメントでは、次の項目について説明します。

- [すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする](#)
- [すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデスクトップ クライアントをインストールする](#)
- [アプリケーションのブロック解除](#)

前提条件

要件

このドキュメントに特有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

表記法

ドキュメント表記の詳細については、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

すでに Cisco CRS クライアントが実行されている PC を Windows XP SP2 にアップグレードする

ここでは、Cisco CRS クライアントがすでにインストールされている PC で Windows XP SP2 をインストールする際に必要なステップを示します。

- [Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop](#)
- [Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Desktop Administrator](#)

Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Cisco Agent Desktop に初めてログインを試みた時点、または Cisco Supervisor Desktop を使用するチームを選択した時点で、エージェントやスーパーバイザには Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが出されます。

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

この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが出されます。

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

この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Media Termination を伴う Cisco Agent Desktop に初めてログインする際、エージェントまたはスーパーバイザに対して Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが表示されます。

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

この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」で説明されている手順を実行します。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のようなアラートが表示されます。

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

この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。さらに、エージェントまたはスーパーバイザは、発信者の音声を聞くことができません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

注：Cisco Agent Desktop のブロックを解除し、メディアターミネーションモジュールをブロックしない場合、エージェントまたはスーパーバイザは、コールが初めて表示されたときに、メディアターミネーションモジュールの Windows セキュリティアラートを表示します。この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。

Cisco Desktop Administrator

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、Cisco Desktop Administrator に初めてアクセスしようとする、エージェントまたはスーパーバイザには Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、アラートにより次のプロンプトが表示されます。

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

この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のアラートが表示されます。

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

この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Logical Call Center や他のデータが Cisco Desktop Administrator に表示されません。この問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」セクションで説明されている手順を実行します。

すでに Windows XP SP2 が実行されている PC にシスコのデス

クトップクライアントをインストールする

Windows XP SP2 がすでにインストールされている PC で、Cisco Agent Desktop (Media Termination がある場合とない場合)、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Desktop Administrator をインストールすると、次のメッセージが表示されます。

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

このメッセージが表示されたら、[Yes] をクリックして続行します。

PC を Windows XP SP2 にアップグレードした後、以下の状況で、エージェントまたはスーパーバイザに Windows のセキュリティの警告が表示されます。

- Cisco Agent Desktop に初めてログインしようとした場合。
- Cisco Supervisor Desktop を使用するチームを選択した場合。
- Cisco Desktop Administrator で以下のアクションが実行された場合。Cisco Desktop Administrator を起動する (アプリケーション Administrator.exe)。[Enterprise Data Configuration/Enterprise Data] をクリックする (アプリケーション TSSPAdm)。[Desktop Configuration]/[Reason Codes] ノードで追加した理由コードを保存しようとする (アプリケーション SPLKView)。

さまざまな Windows のセキュリティの警告が表示されます。これは、エージェントまたはスーパーバイザのログイン方法に応じて異なります。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限なしで Windows にログインした場合、次の警告が表示されます。

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

この場合、「[アプリケーションのブロック解除](#)」のセクションで説明されている手順を実行します。

- エージェントまたはスーパーバイザが管理者権限で Windows にログインした場合、次のアラートが表示されます。

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

この場合、エージェントまたはスーパーバイザは、[Unblock] をクリックして続行する必要があります。エージェントまたはスーパーバイザが [Keep Blocking] または [Ask Me Later] をクリックした場合、Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop のさまざまな機能は正しく動作しません。また、Media Termination を使用している場合はエージェントまたはスーパーバイザは発信者の音声を聞くことができず、Logical Call Center や他のデータが Cisco Destop Administrator に表示されません。これらの問題を修正するには、「[アプリケーションのブロック解除](#)」で説明されている手順を実行します。

Windows XP SP2 がすでにインストールされている PC に Cisco Agent Desktop (Media Termination がある場合とない場合) をインストールした後、かつリブートした後、ユーザ名/パスワード クレデンシャルを入力することにより IPCC サーバに接続を試みると、システムがハングします。この場合、Windows XP マシンのファイアウォールを無効にする必要があります。

アプリケーションのブロック解除

アプリケーションのブロックを解除するには、次の手順を実行してください。

1. Windows の管理者として PC にログインします。
2. [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Security Center] > [Windows Firewall] を選択します。
3. [Exceptions] タブをクリックします。
4. [Program and Services] ウィンドウで、以下のチェックボックスのうち該当するもの 1 つ以上をオンにします。適切なアプリケーションが表示されていない場合、[Add Programs] をクリックし、次の場所を参照します。c:/program files/cisco/desktop/bin プログラムを選択します。CallChat — すべての場合。Cisco Agent Desktop — すべての場合。MediaClient モジュール — Cisco Supervisor Desktop が PC 上で実行されている場合。Supervisor Log Viewer — Cisco Supervisor Desktop が PC 上で実行されている場合。Cisco Desktop Administrator — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。SplkView — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。TSSPAdm — Cisco Desktop Administrator が PC 上で実行されている場合。
5. [OK] をクリックします。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)