

Microsoft Windows XP SP2에서 Cisco CRS 클라이언트 사용

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[이미 Cisco CRS Client를 실행하는 PC를 Windows XP SP2로 업그레이드](#)

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

[미디어 종료가 포함된 Cisco Agent Desktop](#)

[Cisco 데스크탑 관리자](#)

[Windows XP SP2를 이미 실행하는 PC에 Cisco Desktop Client 설치](#)

[애플리케이션 차단 해제](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Microsoft Windows XP SP(서비스 팩) 2를 실행하고 Windows 방화벽이 작동하는 PC에서 Cisco CRS(Customer Response Solution) 버전 3.0, 3.1, 3.5 및 4.0 클라이언트 애플리케이션이 작동하도록 허용하는 단계에 대해 설명합니다.

- Cisco Agent Desktop
- 미디어 종료가 포함된 Cisco Agent Desktop
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco 데스크탑 관리자

참고: 이 문서의 단계는 Cisco CRS Editor 또는 Cisco CRS Historical Reporting 클라이언트에 필요하지 않습니다.

이 문서에서는 다음 항목에 대해 설명합니다.

- [이미 Cisco CRS Client를 실행하는 PC를 Windows XP SP2로 업그레이드](#)
- [Windows XP SP2를 이미 실행하는 PC에 Cisco Desktop Client 설치](#)
- [애플리케이션 차단 해제](#)

사전 요구 사항

요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 규칙](#)을 참조하십시오.

이미 Cisco CRS Client를 실행하는 PC를 Windows XP SP2로 업그레이드

다음 절에서는 Cisco CRS Client가 이미 설치된 PC에 Windows XP SP2를 설치할 때 수행해야 하는 단계에 대해 설명합니다.

- [Cisco Agent Desktop 및 Cisco Supervisor Desktop](#)
- [미디어 종료가 포함된 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco 데스크탑 관리자](#)

Cisco Agent Desktop 및 Cisco Supervisor Desktop

PC를 Windows XP SP2로 업그레이드한 후 Cisco Agent Desktop에 처음 로그인하려고 하거나 Cisco Supervisor Desktop을 사용하는 팀이 선택된 경우 에이전트나 수퍼바이저가 Windows 보안 경고를 표시합니다.

- 상담원이나 수퍼바이저가 관리자 권한 없이 Windows에 로그인한 경우 경고 메시지는 다음과 같습니다.

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

이 경우 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

- 에이전트 또는 수퍼바이저가 관리자 권한으로 Windows에 로그인된 경우 경고가 표시됩니다.

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

이 경우 상담원이나 수퍼바이저는 **차단 해제**를 클릭하여 계속해야 합니다. 상담원 또는 수퍼바이저가 **차단 유지** 또는 **나중에 물어보기**를 클릭하면 Cisco Agent Desktop 또는 Cisco Supervisor Desktop의 다양한 기능이 제대로 작동하지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

미디어 종료가 포함된 Cisco Agent Desktop

PC를 Windows XP SP2로 업그레이드한 후 에이전트나 수퍼바이저는 미디어 종료를 사용하여 Cisco Agent Desktop에 처음 로그인하는 동안 Windows 보안 경고를 표시합니다.

- 상담원이나 수퍼바이저가 관리자 권한 없이 Windows에 로그인한 경우 경고 메시지는 다음과 같습니다.

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

이 경우 [애플리케이션 차단 해제](#) 아래에 설명된 절차를 수행합니다.

- 상담원 또는 수퍼바이저가 관리자 권한으로 Windows에 로그인한 경우 다음 경고가 나타납니다.

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

이 경우 상담원이나 수퍼바이저는 **차단 해제**를 클릭하여 계속해야 합니다. 상담원 또는 수퍼바이저가 **차단 유지** 또는 **나중에 물어보기**를 클릭하면 Cisco Agent Desktop 또는 Cisco Supervisor Desktop의 다양한 기능이 제대로 작동하지 않습니다. 또한 상담원이나 수퍼바이저가 발신자를 들을 수 없습니다. 이 문제를 해결하려면 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

참고: Cisco Agent Desktop의 차단을 해제했지만 미디어 종료 모듈이 아닌 경우 상담원 또는 수퍼바이저는 통화가 처음 표시될 때 미디어 종료 모듈에 대한 Windows 보안 경고를 표시합니다. 이 경우 상담원이나 수퍼바이저는 **차단 해제**를 클릭하여 계속해야 합니다. 에이전트나 수퍼바이저가 **차단 유지** 또는 **나중에**를 클릭하면 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

[Cisco 데스크탑 관리자](#)

PC를 Windows XP SP2로 업그레이드한 후 Cisco Desktop Administrator에 처음으로 액세스하려고 하면 에이전트나 수퍼바이저가 Windows 보안 경고를 표시합니다.

- 상담원이나 수퍼바이저가 관리자 권한 없이 Windows에 로그인한 경우 경고 메시지는 다음과 같습니다.

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

이 경우 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

- 상담원 또는 수퍼바이저가 관리자 권한으로 Windows에 로그인된 경우 이 알림은 다음 메시지를 표시합니다.

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

이 경우 상담원이나 수퍼바이저는 **차단 해제**를 클릭하여 계속해야 합니다. 에이전트 또는 수퍼바이저가 **차단 유지** 또는 **나중에 물어보기**를 클릭하면 논리적 콜 센터 및 기타 데이터가 Cisco Desktop Administrator에 나타나지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

[Windows XP SP2를 이미 실행하는 PC에 Cisco Desktop Client 설치](#)

Windows XP SP2가 이미 설치된 PC에 Cisco Agent Desktop(미디어 종료 포함 또는 불포함)이나 Cisco Supervisor Desktop 또는 Cisco Desktop Administrator를 설치하면 다음 메시지가 나타납니다.

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

이 메시지가 표시되면 **예**를 클릭하여 계속합니다.

PC를 Windows XP SP2로 업그레이드하면 상담원이나 수퍼바이저가 다음과 같은 상황에서 Windows 보안 경고를 표시합니다.

- Cisco Agent Desktop에 처음 로그인하려고 할 때

- Cisco Supervisor Desktop을 사용하는 팀을 선택할 때
- Cisco Desktop Administrator에서 다음 작업을 수행할 경우: Cisco Desktop Administrator(응용 프로그램 Administrator.exe)를 시작합니다. 애플리케이션 TSSPAdm에 대한 엔터프라이즈 데이터 구성/엔터프라이즈 데이터를 클릭합니다. 응용 프로그램 SPLKView의 Desktop Configuration/Reason Codes(데스크탑 구성/이유 코드) 노드에 추가한 이유 코드를 저장하려고 합니다.

Windows 보안 알림은 다릅니다. 상담원이나 수퍼바이저가 로그인하는 방식에 따라 달라집니다.

- 관리자 권한 없이 에이전트 또는 수퍼바이저가 Windows에 로그인된 경우 이 알림에 다음 메시지가 표시됩니다.

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

이 경우 [애플리케이션 차단 해제](#) 섹션에 설명된 절차를 수행합니다.

- 상담원 또는 수퍼바이저가 관리자 권한으로 Windows에 로그인된 경우 이 알림은 다음 메시지를 표시합니다.

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

이 경우 상담원이나 수퍼바이저는 **차단 해제**를 클릭하여 계속해야 합니다. 상담원 또는 수퍼바이저가 **차단 유지** 또는 **나중에 물어보기**를 클릭하면 Cisco Agent Desktop 또는 Cisco Supervisor Desktop의 다양한 기능이 제대로 작동하지 않습니다. 또한 미디어 종료를 사용하는 경우 에이전트나 수퍼바이저가 발신자를 들을 수 없으며 Cisco Desktop Administrator에 논리 콜 센터 및 기타 데이터가 나타나지 않습니다. 이러한 문제를 수정하려면 [애플리케이션 차단 해제](#)에 설명된 절차를 수행합니다.

Windows XP SP2가 이미 설치된 PC에 Cisco Agent Desktop(미디어 종료 포함 또는 불포함)을 설치한 후 재부팅 후 사용자 이름/암호 자격 증명을 제공하여 IPCC 서버에 연결을 시도할 때 시스템이 정지됩니다. 이 경우 Windows XP 시스템에서 방화벽을 비활성화해야 할 수 있습니다.

[애플리케이션 차단 해제](#)

다음 단계를 수행하여 애플리케이션 차단을 해제합니다.

1. PC에 Windows 관리자로 로그인합니다.
2. Start(시작) > Settings(설정) > **Control Panel(제어판)** > Security Center(보안 센터) > Windows Firewall(Windows 방화벽)을 선택합니다.
3. 예외 탭을 클릭합니다.
4. **프로그램 및 서비스** 창에서 적절한 하나 이상의 확인란을 선택합니다. 적절한 응용 프로그램이 나타나지 않으면 **프로그램 추가**를 클릭하고 다음 항목을 찾습니다. `c:/program files/cisco/desktop/bin` 및 프로그램을 선택합니다. **CallChat**—모든 경우에 해당됩니다. **Cisco Agent Desktop**—모든 경우에 해당됩니다. **MediaClient 모듈** - Cisco Supervisor Desktop이 PC에서 실행되는 경우 **Supervisor Log Viewer** - Cisco Supervisor Desktop이 PC에서 실행되는 경우 **Cisco Desktop Administrator**—Cisco Desktop Administrator가 PC에서 실행되는 경우 **SplkView** - Cisco Desktop 관리자가 PC에서 실행되는 경우 **TSSPAdm** - Cisco Desktop Administrator가 PC에서 실행되는 경우
5. 확인을 클릭합니다.

[관련 정보](#)

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)