

Instalación de SDK para Nortel SCCS PIM

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Compatibilidad](#)

[Instalación de SDK](#)

[SCC 4.0](#)

[SCC 5.0](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento delinea los pasos requeridos instalar el Software Development Toolkit proporcionado por Nortel (SDK) en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) al instalar el gateway del Nortel Symposium y de periférico ICM (PG). Se asume que el software PG del ICM está instalado actualmente. Refiera a la documentación sobre el software del Centro de contacto para la información sobre la instalación del software PG.

prerrequisitos

Requisitos

Antes de que usted intente esta configuración, asegúrese que usted sea familiar con estos requisitos:

- Comprensión básica del Cisco ICM
- Instalación de PG y configuración
- Comprensión básica del Symposium Call Center Server (SCC)
- **Regedt32**
- Familiaridad con Nortel PEP (correcciones) y el ordenar

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Versión 4.1.5 y posterior del Cisco ICM
- SCCS versión 4.01.07, 4.02, y 5.0

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Compatibilidad

Usted debe tener uno de éstos software ICM las versiones en el Symposium PG para soportar el simposio 4.0 al simposio 4.2:

- ICM 4.1, versión 5 (SR5) del servicio, HF 239
- ICM 4.5, versión 1 (SR1) del servicio, HF 64
- ICM 4.6, versión 1 (SR1) del servicio, HF 127
- ICM 4.6, versión 2 (SR2) del servicio, HF 45

Usted debe instalar el juego de herramientas del juego de herramientas 5.0 del Host Data Exchange (HDX) y del 3.0 de la unidad de visualización en tiempo real (RTD), y tiene uno de éstos software ICM las versiones en el Symposium PG para soportar el simposio 5.0:

- ICM 4.6.2, versión 4 (SR4) del servicio, ES 1
- ICM 5.0, versión 8 (SR8) del servicio, ES 19
- ICM6.0, versión 1 (SR1) del servicio, ES 25

Instalación de SDK

SCC 4.0

Para que el Cisco ICM PG a comunicar con el simposio RTD y los servicios HDX, el DLL proporcionado por Nortel y los archivos ejecutables necesitan ser instalados en el PG. Estos archivos y el ejecutables DLL son parte de al SDK que, si no instalado, da lugar a un Peripheral Interface Manager inactivo (PIM).

Nota: El SDK es empaquetado por Nortel como PEP (corrección). Usted puede pedir o descargar la corrección del sitio web de Nortel. Entre en contacto su representante de Nortel para obtener información de pedido.

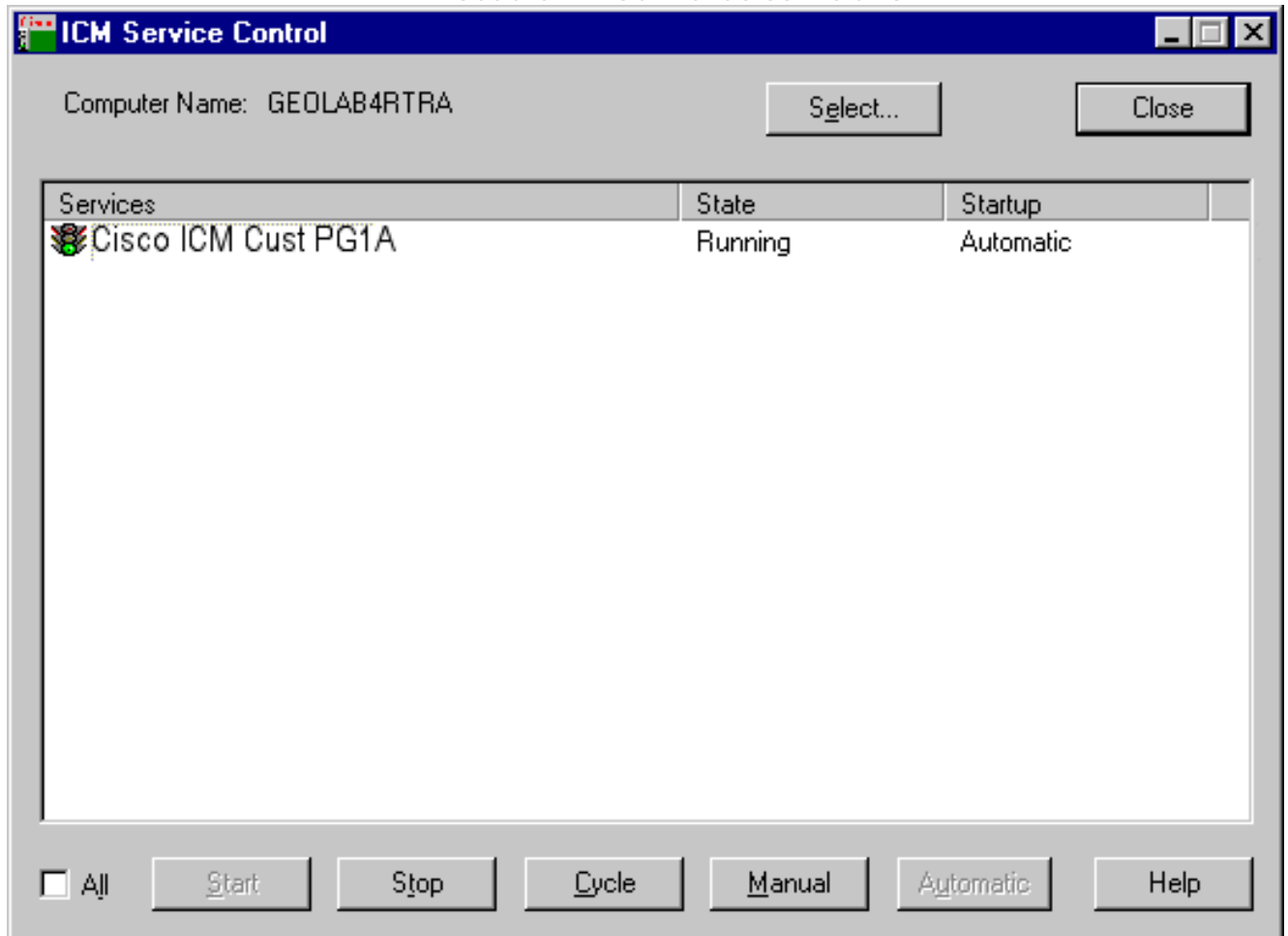
Los procedimientos para la instalación del SDK en un entorno del Cisco ICM incluyen:

- [Instale el SDK](#)
- [Copie los archivos de Nortel en c:\icr\bin](#) — No requerido para la versión de ICM 4.6.2, 5 y 6 con el SENIOR o el ES recomendado.
- [Modifique la clave del registro GeoTel](#) — — no requerida para la versión de ICM 4.6.2, 5 y 6 con el SENIOR o el ES recomendado.

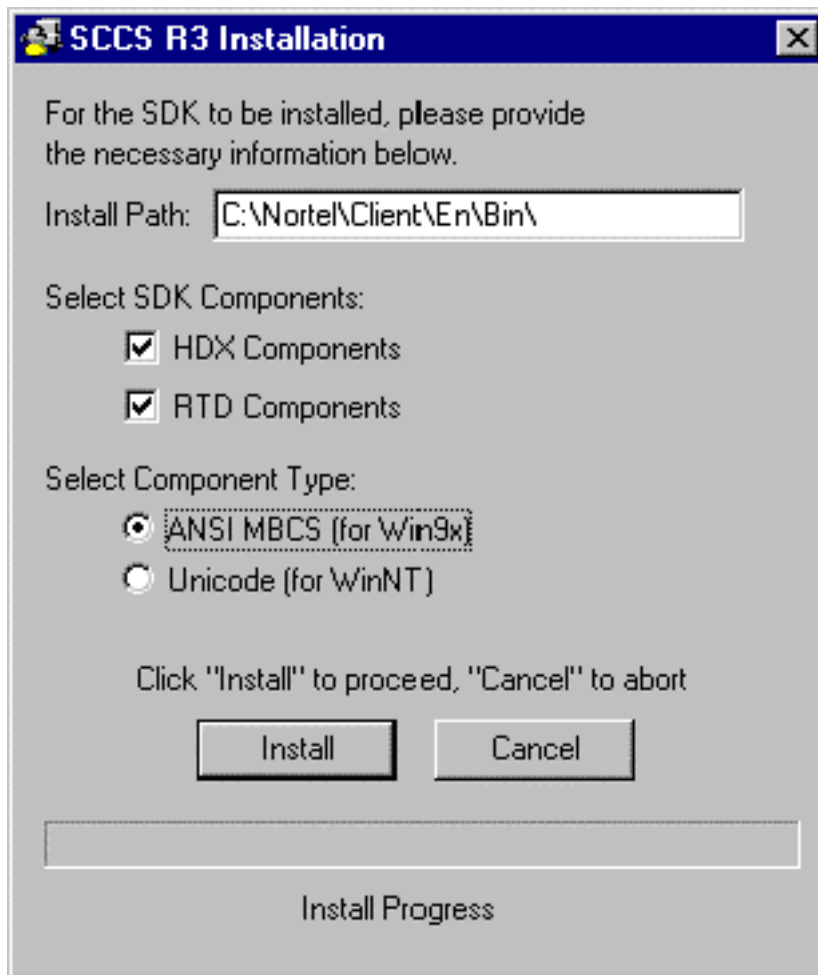
Instale el SDK

Complete estos pasos para instalar el SDK:

1. Utilice la [ventana de control del servicio ICM](#) para parar los servicios de Cisco ICM en el PG si los servicios están encendido. **Cuadro 1 – Control de servicio ICM**

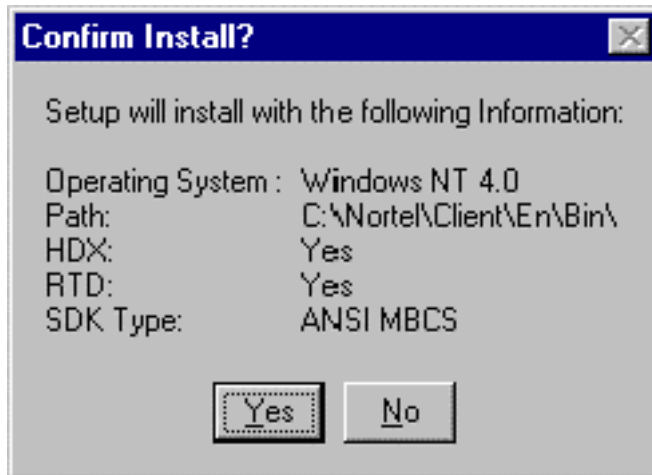


2. Inserte el CD proporcionado por Nortel.
3. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** de la barra de tareas para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
4. Teclee **d:\icmsdk\Setup** para visualizar el cuadro de diálogo de la instalación SCC R3. **Nota:** La letra **d** en el comando del paso 4 representa la unidad de CD. Si su unidad de CD se etiqueta con una diversa letra de la unidad, substituya la carta apropiada a su sistema en el comando.
5. Utilice el cuadro de diálogo de la instalación SCC R3, bajo sección selecta de los componentes SDK, para seleccionar el **HDX** y a los **componentes RTD** (véase el [cuadro 2](#)). **Nota:** Salga de la trayectoria del instalar en el valor por defecto de `c:\Nortel\Client\En\Bin\` **Cuadro 2 – Instalación SCC R3**

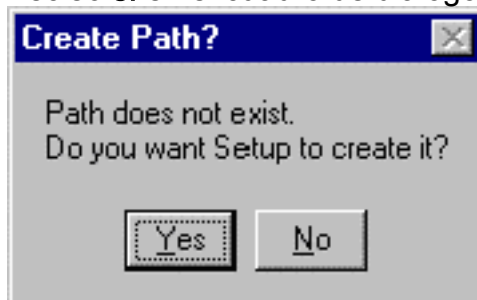


6. El tecleo **instala**.

7. El tecleo en el confirmar instala **sí** el cuadro de diálogo: **Cuadro 3 – ¿Confirme instalan?**

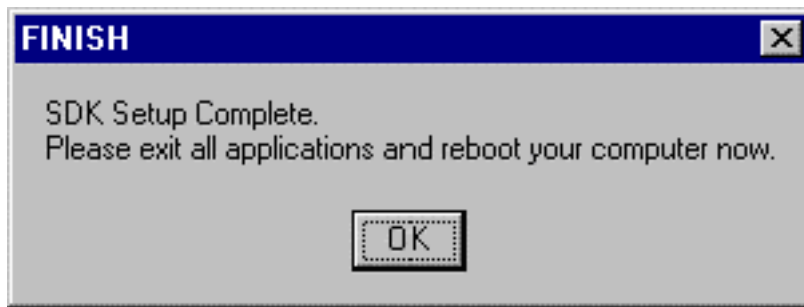


8. Tecleo **sí** en el cuadro de diálogo de la trayectoria del crear: **Cuadro 4 – ¿Cree la trayectoria?**



En este momento, el proceso del instalar crea el directorio de `c:\Nortel\Client\En\Bin`. Los archivos y el ejecutables DLL se copian en este directorio.

9. Haga Click en OK en el cuadro de diálogo del FINAL: **Cuadro 5 – FINAL**



10. Reinicie la máquina. Para el SCCS versión 4.2, la instalación es completa. Para los SCCS versión anterior de 4.2, usted debe utilizar los procedimientos en los [archivos de la copia en el directorio ICM](#) y la [modificación que la clave del registro GeoTel](#) secciona para copiar los archivos en el directorio ICM y para modificar el registro GeoTel.

[Copie los archivos en el directorio ICM](#)

Nota: Este procedimiento no se requiere para la versión de ICM 4.6.2, 5 y 6 con el SENIOR o el ES recomendado.

Varios archivos se ponen en `Nortel \ cliente \ En \ directorio BIN`. Estos tres archivos deben permanecer en este directorio:

- `msvcrt40.dll`
- `nbcomd.dll`
- `nbnmsrvc.exe`

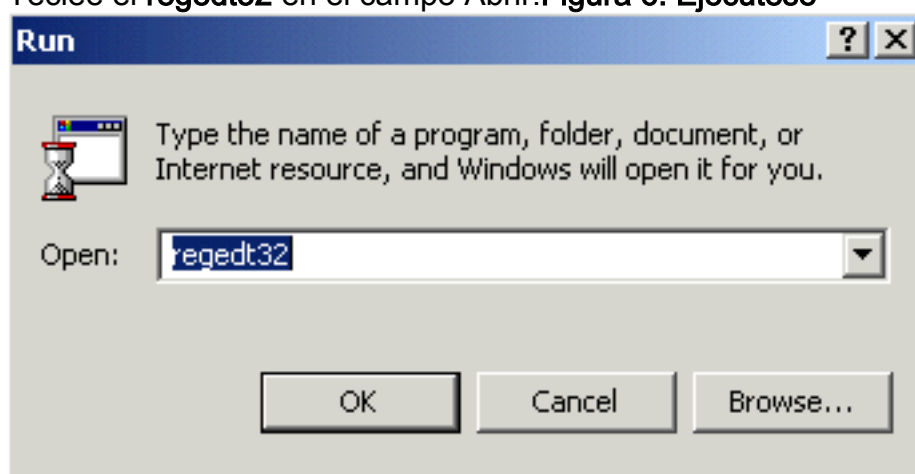
Usted debe copiar el resto de los archivos DDL en el `icr \ directorio BIN`; sin embargo, no es dañino copiar todo el `Nortel \ cliente \ los archivos En \ de directorio BIN` al `icr \ directorio BIN`.

[Modifique la clave del registro GeoTel](#)

Nota: Este procedimiento no se requiere para la versión de ICM 4.6.2, 5 y 6 con el SENIOR o el ES recomendado.

Complete estos pasos para modificar la clave del registro GeoTel:

1. Seleccione el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** de la barra de tareas para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
2. Teclee el `regedt32` en el campo Abrir: **Figura 6: Ejecútese**



3. Profundice a una de estas claves de registro: Versión 4.6.x y anterior del Cisco

ICM:HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\GeoTel\ICR\<inst>\

PG1A\PG\CurrentVersion\PIMS\pim1\SymposiumData\Dynamic Versión 5.x y posterior del Cisco

ICM:HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cisco Systems, Inc.\ICM\<inst>\

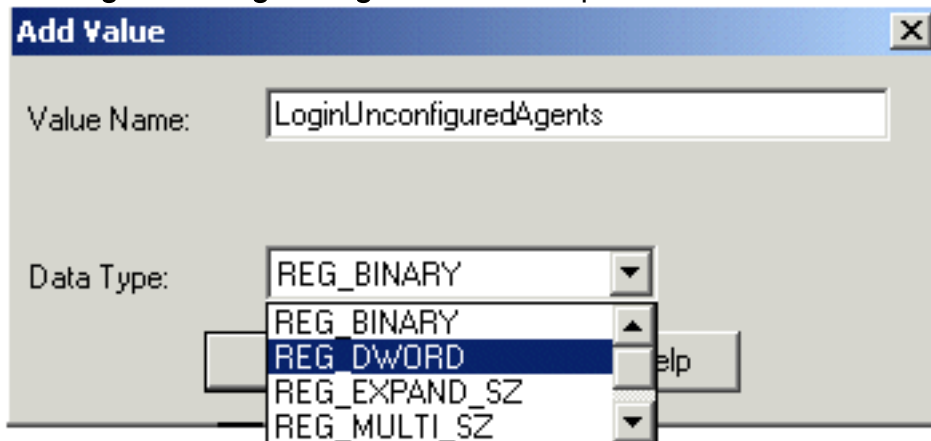
PG1A\PG\CurrentVersion\PIMS\pim1\SymposiumData\Dynamic

Nota: El valor antedicho se visualiza en dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

4. Seleccione la **clave dinámica**.

5. Seleccione **Edit > Add el valor** para visualizar el cuadro de diálogo del valor del agregar (véase el [cuadro 7](#)).

6. Teclee el **LoginUnconfiguredAgents** en el campo de nombre del valor: **Figura 7: Agregue el**

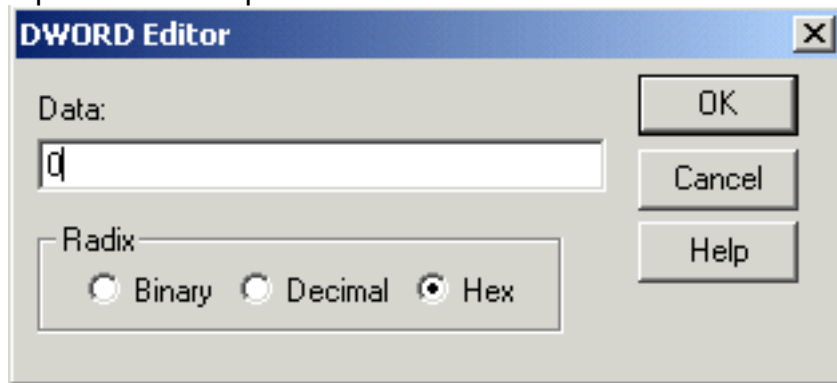


valor

7. Seleccione el **REG_DWORD** del cuadro del menú desplegable del tipo de datos (véase el [cuadro 7](#)).

8. Haga Click en OK para visualizar el cuadro del editor DWORD (véase el [cuadro 8](#)).

9. Tipo **0** en el campo de datos del cuadro del editor DWORD: **Figura 8: Editor DWORD**



10. Haga clic en OK.

11. Cierre **Regedt32**.

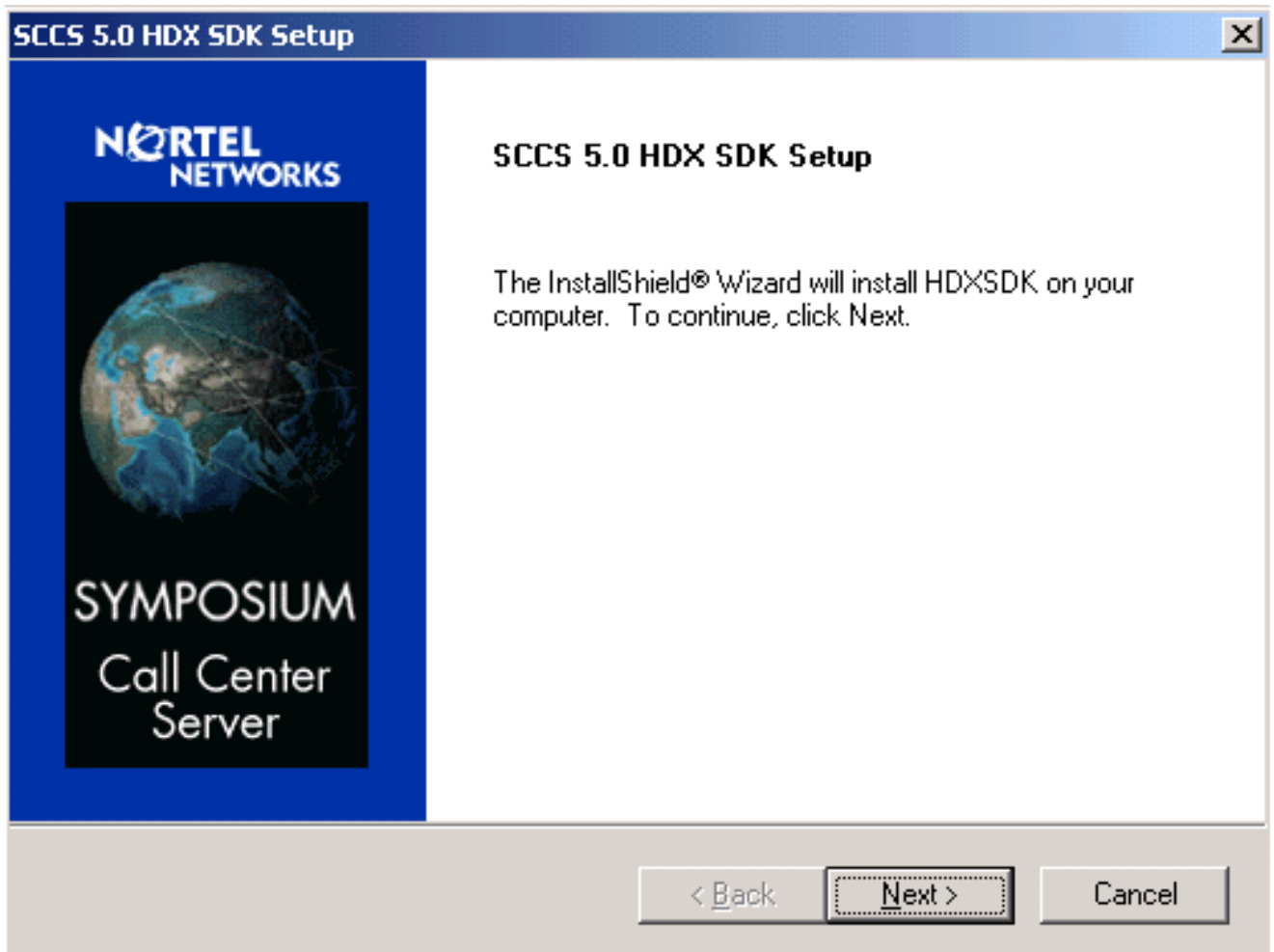
12. Utilice la ventana de control del servicio ICM para comenzar los **servicios ICM** en el PG.

SCC 5.0

Cisco recomienda que usted elige las configuraciones predeterminadas en todas las pantallas cuando usted instala el juego de herramientas HDX 5.0 y el juego de herramientas del 3.0 RTD.

Complete estos pasos para instalar HDX 5.0:

1. Funcione con el programa de configuración SCC 5.0 HDX SDK. Visualizan a la pantalla de configuración SCC 5.0 HDX SDK: **Cuadro 9 – Configuración SCC 5.0 HDX SDK**



2. Haga clic en Next (Siguiete). Se visualiza la pantalla de la Ubicación de destino del elegir (véase el [cuadro 10](#)). La carpeta de destino es las redes \ HDXSDK de C:\Program Files\Nortel.**Cuadro 10 – Elija la Ubicación de destino**

Choose Destination Location

Select folder where Setup will install files.

Setup will install HDXSDK in the following folder.

To install to this folder, click Next. To install to a different folder, click Browse and select another folder.

Destination Folder

C:\Program Files\Nortel Networks\HDXSDK

Browse...

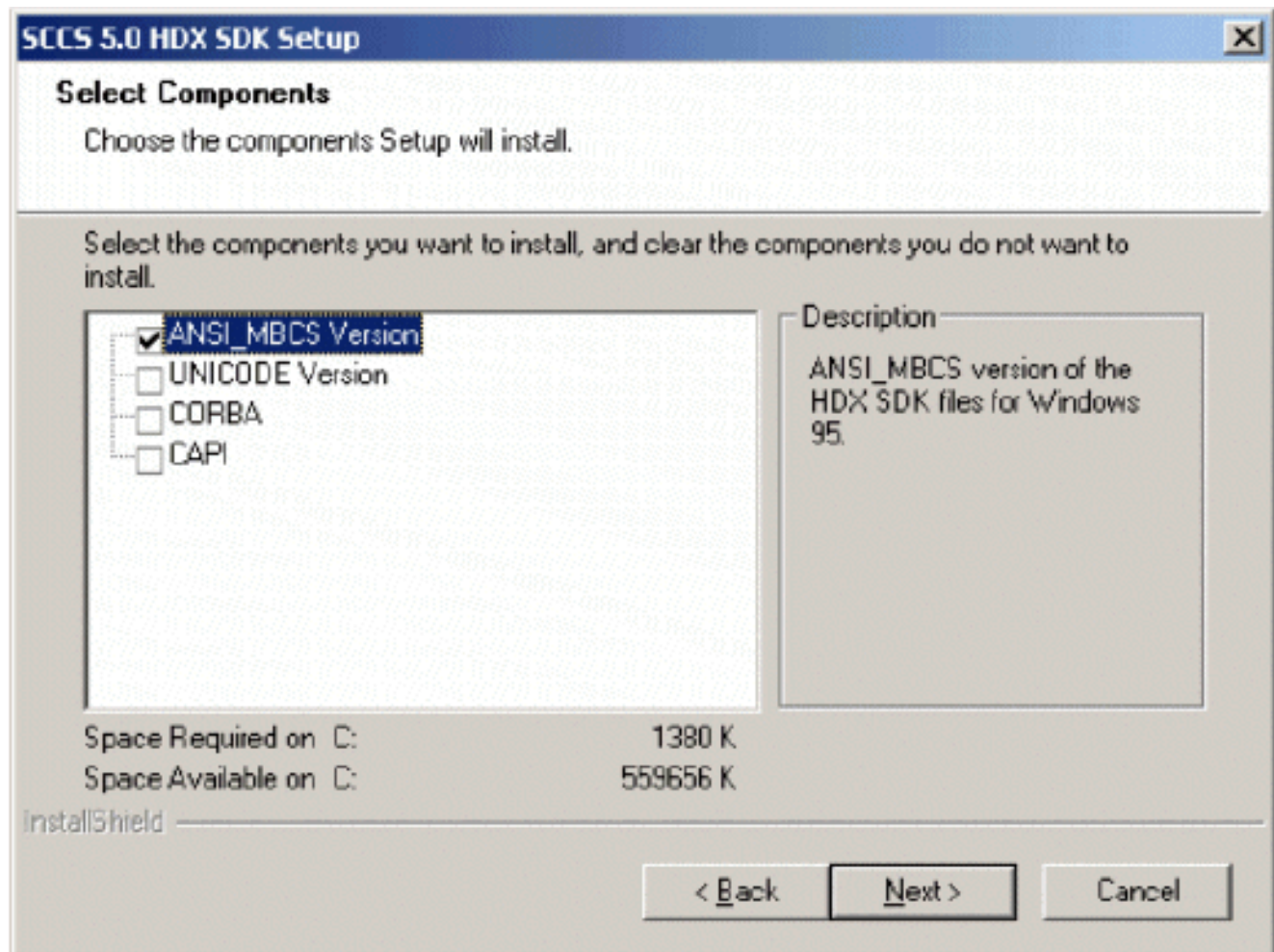
InstallShield

< Back

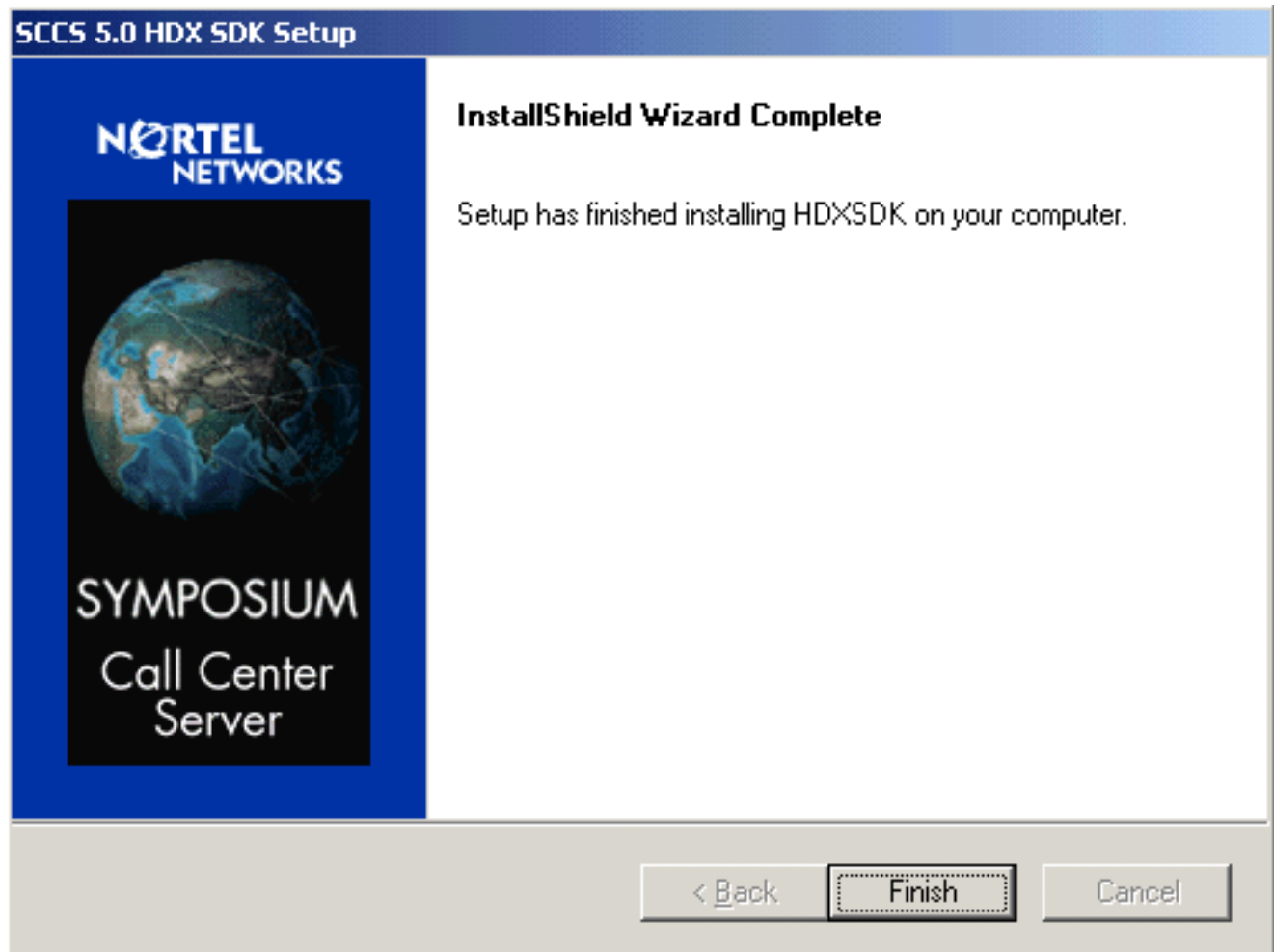
Next >

Cancel

3. Haga clic en Next (Siguiente). Se visualiza la pantalla selecta de los componentes:**Cuadro 11 – Seleccione los componentes**



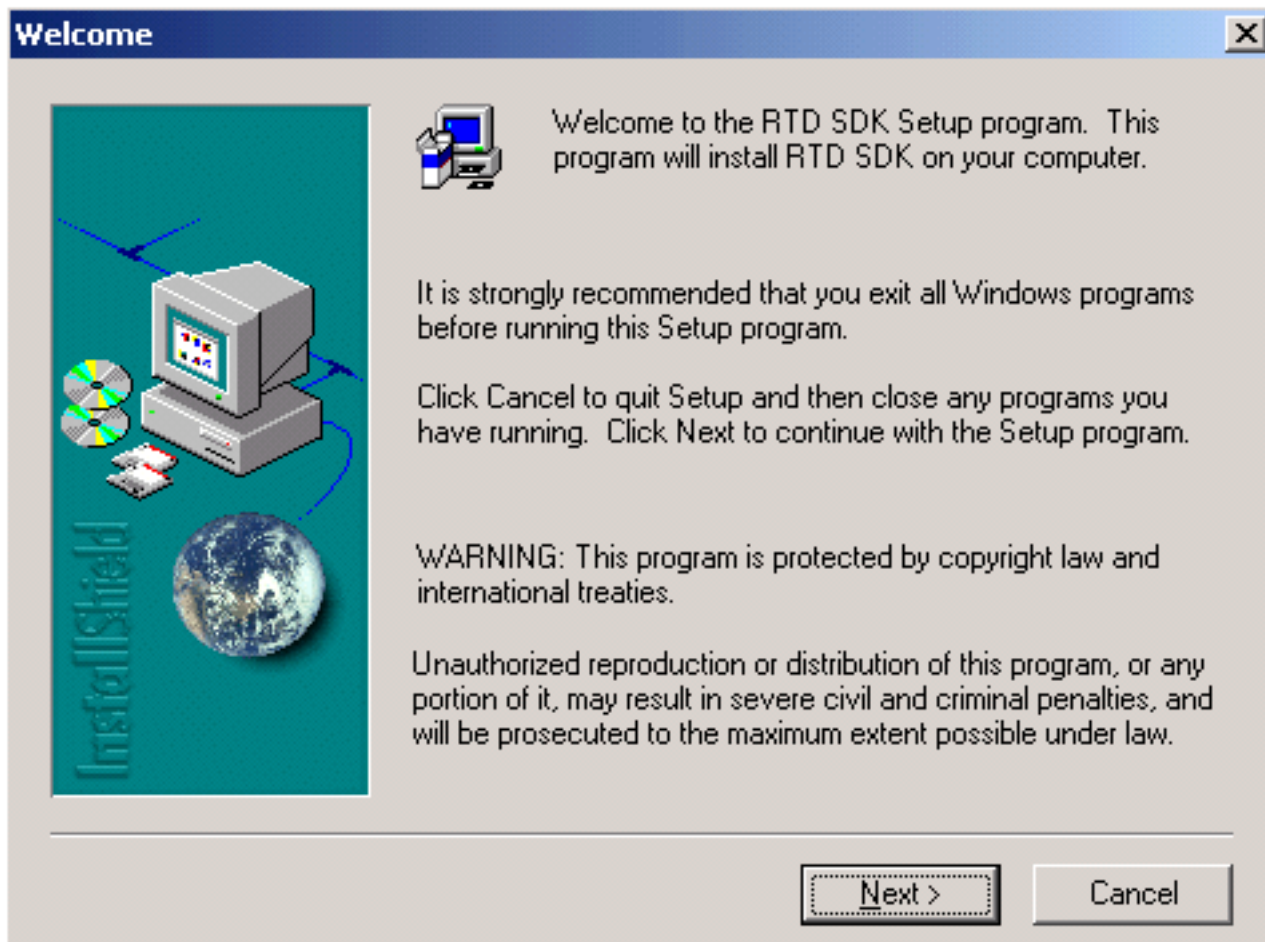
4. Haga clic en Next (Siguiente). Se visualiza la pantalla completa del Asistente de InstallShield: Cuadro 12 – Asistente de InstallShield completo



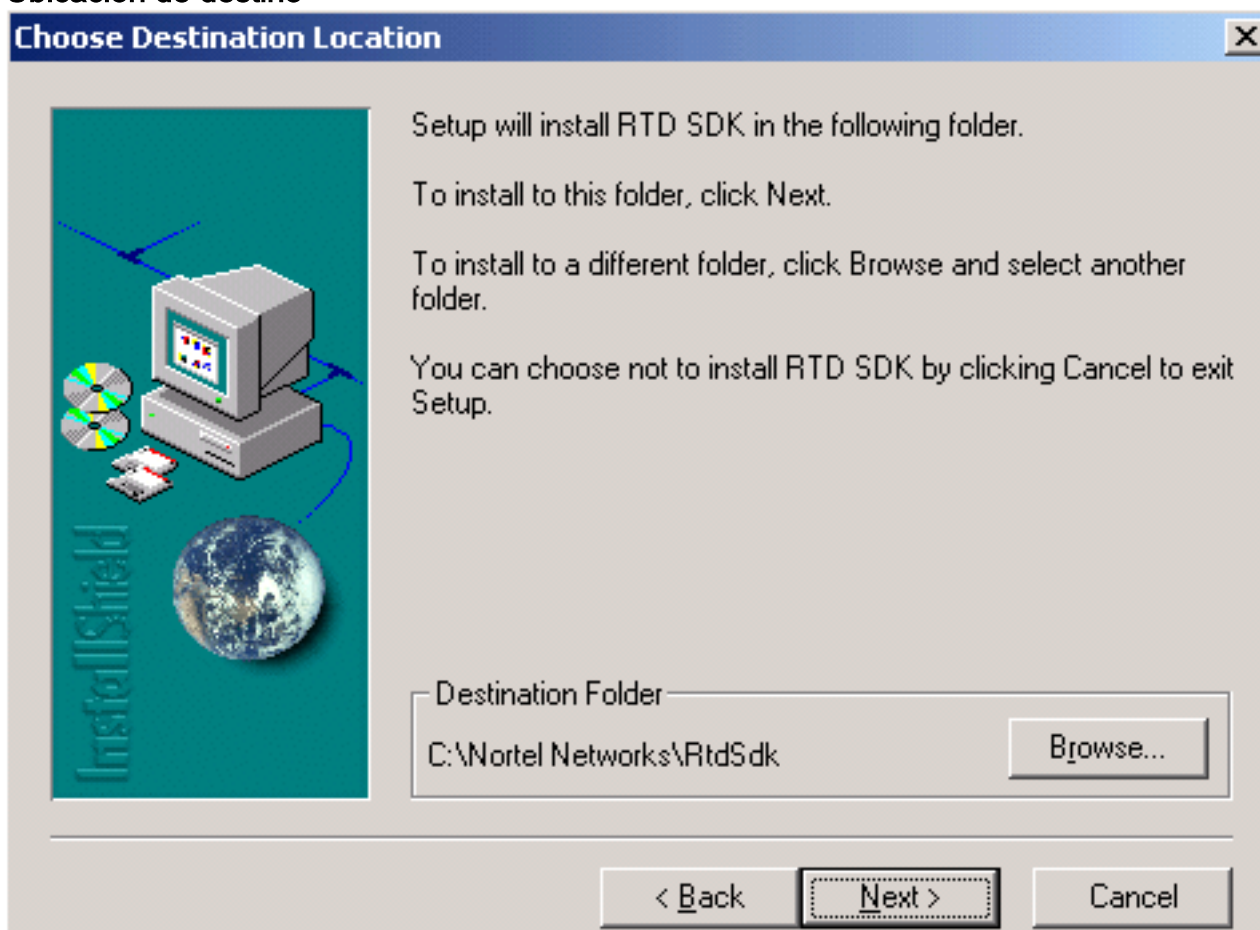
[Instale el juego de herramientas del 3.0 RTD](#)

Complete estos pasos para instalar el juego de herramientas del 3.0 RTD:

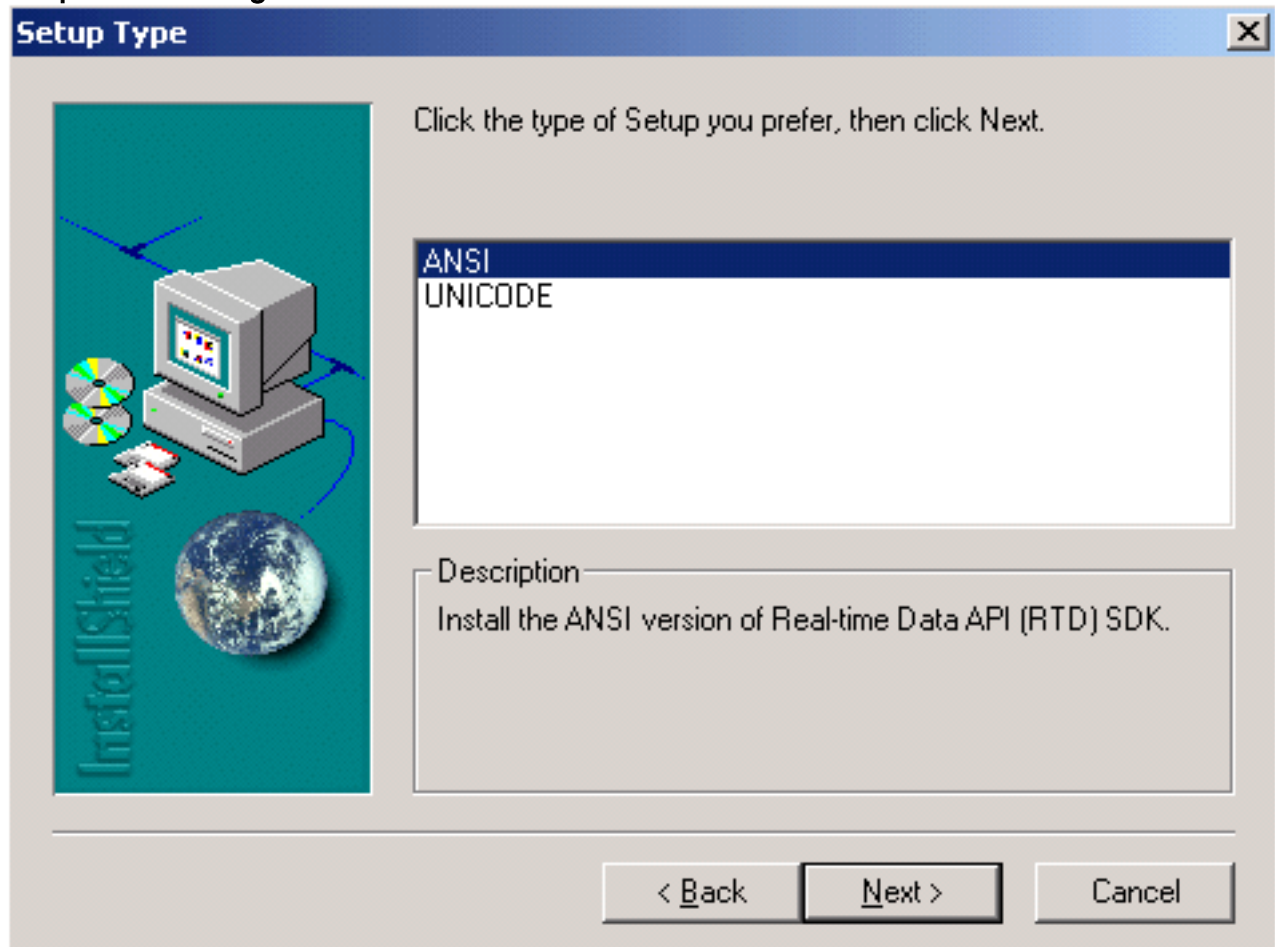
1. Funcione con el programa de configuración del 3.0 SCC 5.0 RTD SDK. Visualizan a la pantalla de bienvenida:**Cuadro 13 – Recepción**



2. Haga clic en Next (Siguiente). Se visualiza la pantalla de la Ubicación de destino del elegir (véase el [cuadro 14](#)). La carpeta de destino es C:\Nortel Networks\RtdSdk. **Cuadro 14 – Elija la Ubicación de destino**



3. Haga clic en Next (Siguiete). Se visualiza la pantalla del tipo de la configuración:**Cuadro 15**
– Tipo de la configuración



4. Haga clic en Next (Siguiete). Se visualiza la pantalla completa de la configuración:**Cuadro 16**
– Configuración completa

Setup Complete



Setup has finished installing RTD SDK on your computer.

Setup can launch the Read Me file and RTD SDK. Choose the options you want below.

Click Finish to complete Setup.

< Back

Finish

5. Haga clic en **Finish** para completar la instalación.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)