

Application d'un correctif logiciel au PIM PG ICM pour être compatible avec Nortel Symposium ACD v3.0

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Si vous n'avez pas amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0](#)

[Si vous avez déjà amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit la procédure pour corriger une passerelle d'accès aux périphériques de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (PAGE) pour fonctionner avec un distributeur d'appel automatique de Nortel Symposium (ACD) qui a été amélioré à la version 3.0.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Aucune condition préalable spécifique n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Service Pack 1 de version 4.1 missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 1.5 ou 3.0 de Nortel Symposium

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

[Si vous n'avez pas amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0](#)

Suivez les instructions ci-dessous si vous n'avez pas amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0 :

1. Déterminez un temps sûr pour faire la mise à jour. C'est habituellement pendant une fenêtre de maintenance, telle qu'un moment où le centre de contact est fermé.
2. Arrêtez les services de PAGE de colloque utilisant le **contrôle de service ICM de Cisco**.
3. Si `nbnmsrvc.exe` s'exécute sur le PC sur lequel les passages de PAGE de colloque, finissent le processus (en ouvrant une invite de commande et en utilisant la commande `killnbnmsrvc.exe`). Veuillez se référer à [comment utiliser l'utilitaire de mise à mort](#) si vous êtes incertain de son utilisation.
4. Quittez du **contrôle de service ICM de Cisco** et de tous les autres outils missile aux performances améliorées de Cisco.
5. Améliorez le colloque ACD à la version 3.0 suivant une procédure approuvée par Nortel.
6. Installez l'environnement d'exécution de transmission de Nortel sur le PC que la PAGE de colloque s'exécute, comme décrit dans le guide du programmeur d'échange de données du serveur API de Nortel le document « , » version 3.0. En exécutant le programme de configuration de Nortel, spécifiez que vous voulez installer l'affichage d'échange de données (HDX) et en temps réel d'hôte (RTD), et spécifiez l'ANSI, pas Unicode. Le logiciel d'installation de Nortel se trouve sur la CD-ROM d'installation de client de version 3.0 de serveur de centre d'appel de colloque. Quand c'est complet, poursuivez à la [section suivante](#).

[Si vous avez déjà amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0](#)

Suivez les instructions ci-dessous si vous avez déjà amélioré le colloque de la version 1.5 à la version 3.0 :

1. Obtenez le correctif #46 du [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#). **Note:** Le gestionnaire d'interface périphérique de colloque (PIM) ne se connecte pas par interface au colloque 3.0 sans appliquer le correctif #46.
2. Redémarrez l'ordinateur sur lequel la PAGE de colloque s'exécute.
3. Installez le correctif #46 afin de remplacer les vieux fichiers DLL de version 1.5 de Nortel. Le correctif #46 copie les fichiers dll de rechange dans l'ICR \ répertoire de coffre à la PAGE de colloque.
4. Une fois demandé à remplacer, cliquer sur **oui**.
5. Redémarrez la PAGE de colloque. Le colloque PIM devrait aller l'active. S'il ne fait pas, ouvrir une valise avec le [centre d'assistance technique Cisco](#).

Informations connexes

- [Comment utiliser l'outil Kill ?](#)
- [Réseaux de Nortel](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)