

# Nortel Symposium ACD v3.0 との互換性のための ICM PG PIM の修正

## 目次

[はじめに](#)

[はじめに](#)

[表記法](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へシンポジウムをアップグレードしなかったら](#)

[バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へ既にシンポジウムをアップグレードしていたら](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

このドキュメントでは、バージョン 3.0 にアップグレードされた Nortel Symposium 自動着信呼分配 ( ACD ) を使用するために、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) ペリフェラル ゲートウェイ ( PG ) にパッチを適用する手順について説明します。

## [はじめに](#)

### [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[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。

### [前提条件](#)

このドキュメントに関する固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情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.1 サービスパック 1
- Nortel Symposium バージョン 1.5 または 3.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へシンポジウムをアップグレードしなかったら

バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へシンポジウムをアップグレードしない場合後で指示に従って下さい:

1. アップグレードをする安全な時間を判別して下さい。これはコンタクトセンターが閉じる時のような Maintenance ウィンドウの間に、通常あります。
2. Cisco ICMサービス コントロールを使用してシンポジウム PG サービスを停止して下さい。
3. nbnmsrvc.exe シンポジウムが PG 動作する PC で動作したら、プロセスを終了して下さい ( コマンドプロンプトを開き、コマンド killnbnmsrvc.exe を使用することによって )。使用の不確かである場合 [Kill ユーティリティを使用する方法](#)を参照して下さい。
4. Cisco ICMサービス コントロールおよび他のどの Cisco ICM ツールからも終了して下さい。
5. Nortel によって承認されるプロシージャを使用してバージョン 3.0 に Symposium ACD をアップグレードして下さい。
6. 、Nortel 資料「Host Data Exchange API プログラムのガイドに記述されているように」、シンポジウム PG が動作している PC で Nortel コミュニケーション実行環境をバージョン 3.0 インストールして下さい。Nortel セットアップ プログラムを実行した場合、Host Data Exchange ( HDX ) および Real Time Display ( RTD ) を両方インストールしたいと思う規定し ANSI を、ない Unicode こと規定して下さい。Nortel 設定ソフトウェアは Symposium Call Center Server バージョン 3.0 クライアント インストール CD-ROM にあります。これが完了するとき、[次のセクション](#)に進んで下さい。

## バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へ既にシンポジウムをアップグレードしていたら

バージョン 1.5 からバージョン 3.0 へ既にシンポジウムをアップグレードしている場合後で指示に従って下さい:

1. [Cisco Technical Assistance Center \( TAC \)](#) からのホットフィックス #46 を得て下さい。注 : シンポジウム Peripheral Interface Manager ( PIM ) はシンポジウム 3.0 とホットフィックス #46 を加えないでインターフェイス接続しません。
2. シンポジウムが PG 動作しているコンピュータを再起動して下さい。
3. 古い Nortel バージョン 1.5 DLL ファイルを置き換えるためにホットフィックス #46 をインストールして下さい。ホットフィックス #46 はシンポジウム PG の ICR\binディレクトリに置換 DLL ファイルをコピーします。
4. 上書きすることを頼まれた場合『Yes』をクリックして下さい。
5. シンポジウム PG を再起動して下さい。シンポジウム PIM は行く必要がありますアクティブ。それが場合、[Cisco Technical Assistance Center](#) とのケースをオープンするため。

## 関連情報

- [Kill ユーティリティの使用法](#)
- [Nortel ネットワーク](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)