

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

目次

[概要](#)

[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 に Symposium をアップグレードしていない場合](#)

[バージョン 1.5 からバージョン 3.0 に既に Symposium をアップグレードしている場合](#)

[関連情報](#)

概要

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 に Symposium をアップグレードしていない場合

Symposium をバージョン 1.5 からバージョン 3.0 にアップグレードしていない場合は、次の手順を実行します。

1. アップグレードを完了できる十分な所要時間を判別します。通常これはメンテナンス期間中に行われます (例: コンタクトセンターがオープンしていない時間など)。
2. **Cisco ICM Service Control** を使用して Symposium PG Service を停止します。
3. Symposium PG が稼働している PC で nbnmsrv.exe が稼働している場合は、このプロセスを終了します (コマンドプロンプトを開き、killnbnmsrv.exe コマンドを使用します)。使用方法がわからない場合は「[Kill ユーティリティの使用法](#)」を参照してください。
4. **Cisco ICM Service Control** とほかのすべての Cisco ICM ツールを終了します。
5. Nortel 認定手順を使用して Symposium ACD をバージョン 3.0 にアップグレードします。
6. Nortel のドキュメント「Host Data Exchange API Programmer's Guide」(バージョン 3.0) の説明に従い、Symposium PG が稼働している PC に Nortel 通信実行環境をインストールします。Nortel セットアッププログラムを実行するときに、Host Data Exchange (HDX) と Real Time Display (RTD) の両方をインストールすることを指定し、Unicode ではなく ANSI を指定します。Nortel セットアップソフトウェアは、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。この作業が完了したら、[次の項](#)に進みます。

バージョン 1.5 からバージョン 3.0 に既に Symposium をアップグレードしている場合

Symposium をバージョン 1.5 からバージョン 3.0 にアップグレードしている場合は、次の手順を実行します。

1. [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#) からホットフィックス #46 を入手します。注: ホットフィックス #46 を適用していない状態では、Symposium Peripheral Interface Manager (PIM) は Symposium 3.0 とインターフェイスをとりません。
2. Symposium PG が稼働しているコンピュータを再起動します。
3. 古い Nortel バージョン 1.5 DDL ファイルを置き換えるため、ホットフィックス #46 をインストールします。ホットフィックス #46 により、差し替え DDL ファイルが Symposium PG の ICR\Bin ディレクトリにコピーされます。
4. 上書きするかどうかの確認を求められたら、[Yes] をクリックします。
5. Symposium PG を再起動します。これで Symposium PIM がアクティブになります。アクティブにならない場合は、[Cisco Technical Assistance Center](#) でケースをオープンしてください。

関連情報

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