

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Compatibilidade](#)

[Instalação do SDK](#)

[SCC 4.0](#)

[SCC 5.0](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento esboça as etapas exigidas para instalar o Software Development Toolkit fornecido pela Nortel (SDK) em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ao instalar o simpósio do Nortel e o gateway ICM periférico (PG). Supõe-se que o software ICM PG está instalado atualmente. Refira a documentação de software do centro de contato para obter informações sobre a instalação de software PG.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Antes que você tente esta configuração, assegure-se de que você esteja familiar com estas exigências:

- Compreensão básica de Cisco ICM
- Instalação de PG e configuração
- Compreensão básica do Symposium Call Center Server (SCC)
- **Regedt32**
- Familiaridade com Nortel PEP (correções de programa) e pedir

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versão do ICM 4.1.5 de Cisco e mais atrasado
- Versão de SCCS 4.01.07, 4.02, e 5.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Compatibilidade

Você deve ter uma destas liberações de software ICM no PG de simpósio a fim apoiar o simpósio 4.0 ao simpósio 4.2:

- ICM 4.1, liberação 5 do serviço (SR5), HF 239
- ICM 4.5, liberação 1 do serviço (SR1), HF 64
- ICM 4.6, liberação 1 do serviço (SR1), HF 127
- ICM 4.6, liberação 2 do serviço (SR2), HF 45

Você deve instalar o conjunto de ferramentas do conjunto de ferramentas 5.0 do Host Data Exchange (HDX) e do 3.0 da exibição em tempo real (RTD), e tem uma destas liberações de software ICM no PG de simpósio a fim apoiar o simpósio 5.0:

- ICM 4.6.2, liberação 4 do serviço (SR4), ES 1
- ICM 5.0, liberação 8 do serviço (SR8), ES 19
- ICM6.0, liberação 1 do serviço (SR1), ES 25

Instalação do SDK

SCC 4.0

Para que o ICM PG de Cisco comunique-se com o simpósio RTD e os serviços HDX, o DLL fornecido pela Nortel e os arquivos executáveis precisam de ser instalados no PG. Estes arquivos DLL e executáveis são parte de um SDK que, se não instalado, conduza a um Peripheral Interface Manager NON-ativo (PIM).

Nota: O SDK é empacotado por Nortel como um PEP (correção de programa). Você pode pedir ou transferir a correção de programa do site de Nortel. Contacte seu representante do Nortel para informação de pedido.

Os procedimentos para a instalação do SDK em um ambiente do ICM de Cisco incluem:

- [Instale o SDK](#)
- [Copie arquivos de Nortel em c:\licr\bin](#)? Não exigido para a versão do ICM 4.6.2, 5 e 6 com o SÉNIOR ou o ES recomendado.
- [Altere a chave do Registro GeoTel](#)?? Não exigido para a versão do ICM 4.6.2, 5 e 6 com o SÉNIOR ou o ES recomendado.

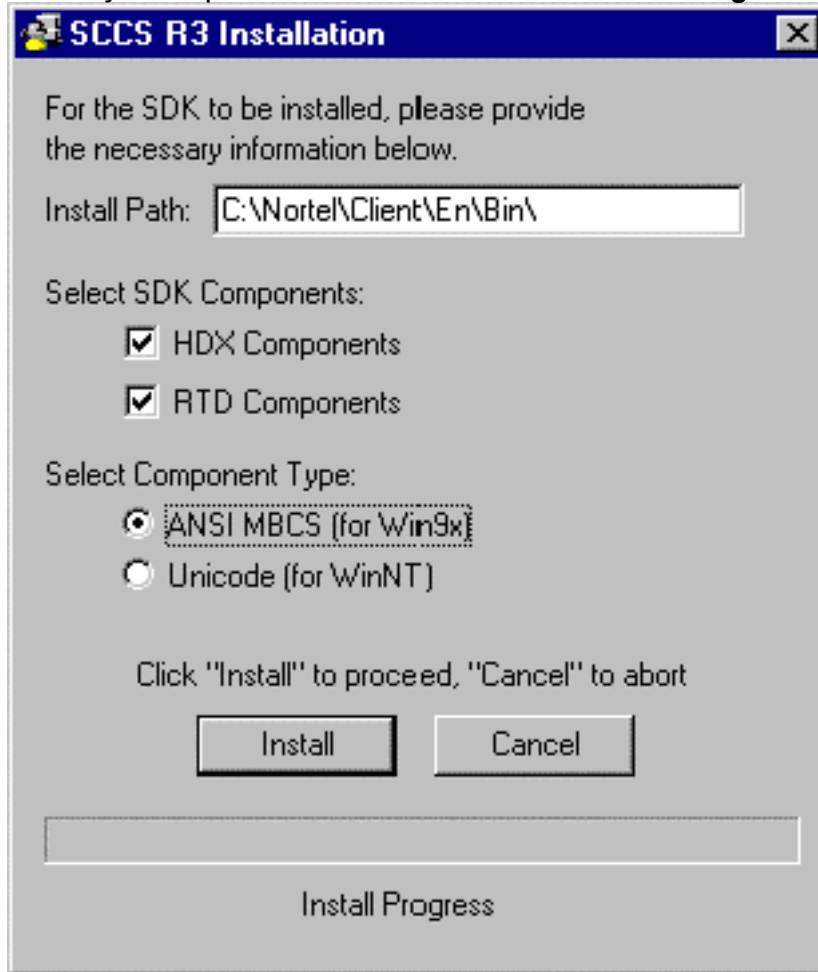
Instale o SDK

Termine estas etapas para instalar o SDK:

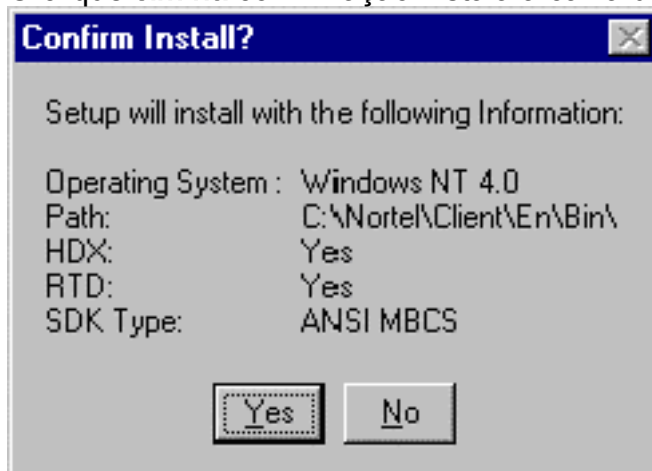
1. Use a [janela de controle de serviço ICM](#) para parar serviços de ICM Cisco no PG se os

serviços são sobre. **Figura 1? Controle de serviço ICM**

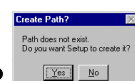
2. Introduza o CD fornecido pela Nortel.
3. Escolha o **Iniciar > Executar** da barra de tarefas indicar a caixa de diálogo da corrida.
4. Datilografe **d:\icmsdk\Setup** para indicar a caixa de diálogo da instalação SCC R3. **Nota:** A letra **d** no comando de etapa 4 representa a unidade de CD. Se sua unidade de CD é etiquetada com uma letra da unidade diferente, substitua a letra apropriada a seu sistema no comando.
5. Use a caixa de diálogo da instalação SCC R3, sob a seção seleta dos componentes SDK, para selecionar o **HDX** e os **Componentes RTD** (veja [figura 2](#)). **Nota:** Deixe o trajeto da instalação no padrão de `c:\Nortel\Client\En\Bin\` **Figura 2? A instalação SCC R3**



6. O clique **instala**.
7. O clique **sim** na confirmação instala a caixa de diálogo: **Figura 3? Confirme instalam?**

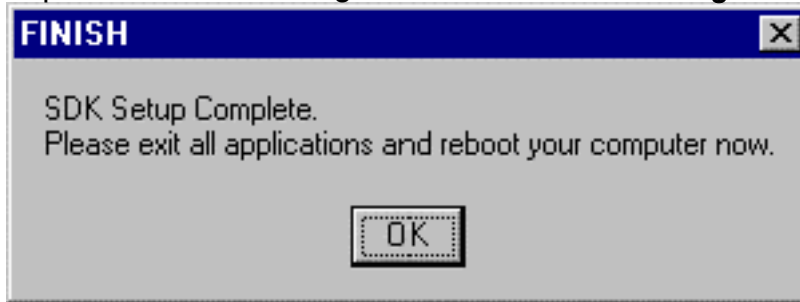


8. Clique **sim** na caixa de diálogo do trajeto da criação: **Figura 4? Crie o trajeto?** Neste



momento, o processo da instalação cria o diretório de `c:\Nortel\Client\En\Bin`. Os arquivos DLL e o executáveis são copiados neste diretório.

9. APROVAÇÃO do clique na caixa de diálogo do REVESTIMENTO:Figura 5?



REVESTIMENTO

10. Recarregue a máquina. Para a versão de SCCS 4.2, a instalação está completa. Para versões de SCCS mais cedo de 4.2, você deve usar os procedimentos nos [arquivos da cópia no diretório ICM](#) e a [alteração que a chave do Registro GeoTel](#) secciona para copiar arquivos no diretório ICM e para alterar o Registro GeoTel.

[Copie arquivos no diretório ICM](#)

Nota: Este procedimento não é exigido para a versão do ICM 4.6.2, 5 e 6 com o SÉNIOR ou o ES recomendado.

Diversos arquivos são colocados em `Nortel \ cliente \ En \ diretório bin`. Estes três arquivos devem ficar neste diretório:

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

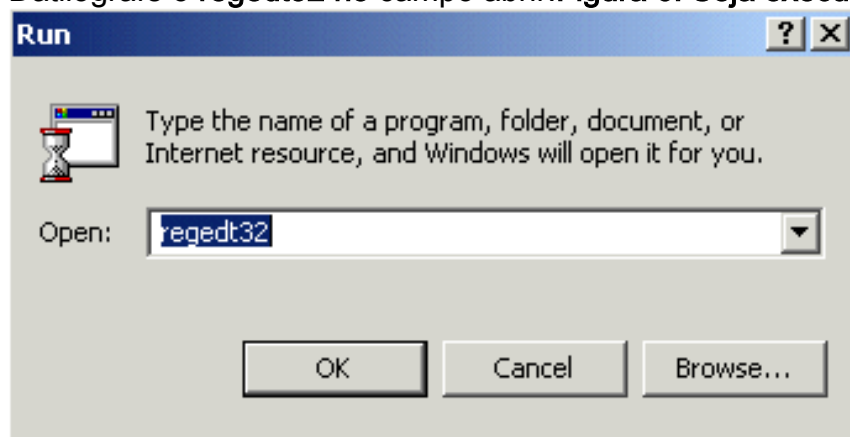
Você deve copiar todos arquivos restantes DDL no `icr \ diretório bin`; contudo, não é prejudicial copiar todo o `Nortel \ cliente \ arquivos En \ diretório bin` ao `icr \ diretório bin`.

[Altere a chave do Registro GeoTel](#)

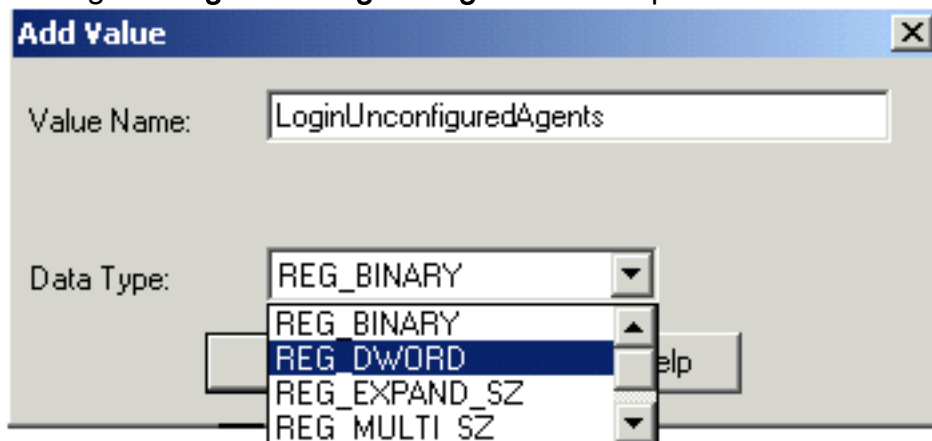
Nota: Este procedimento não é exigido para a versão do ICM 4.6.2, 5 e 6 com o SÉNIOR ou o ES recomendado.

Termine estas etapas para alterar a chave do Registro GeoTel:

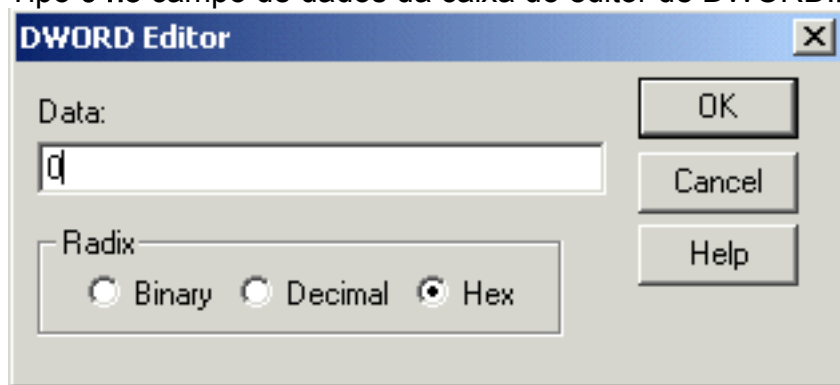
1. Selecione o **Iniciar > Executar** da barra de tarefas para indicar a caixa de diálogo da corrida.
2. Datilografe o **regedt32** no campo abrir:Figura 6: Seja executado



3. Detalhe a uma destas chaves de registro: Versão do ICM 4.6.x de Cisco e mais cedo: Versão do ICM 5.x de Cisco e mais tarde: **Nota:** O valor acima é indicado em duas linhas devido às limitações de espaço.
4. Selecione a **chave dinâmica**.
5. Selecione **Edit > Add Value** para indicar a caixa de diálogo do valor adicionar (veja a [figura 7](#)).
6. Datilografe **LoginUnconfiguredAgents** no campo de nome do valor: **Figura 7: Adicionar o valor**



7. Selecione o **REG_DWORD** do tipo de dados deixam cair para baixo a caixa de lista (veja a [figura 7](#)).
8. Clique a **APROVAÇÃO** para indicar a caixa do editor de DWORD (veja [figura 8](#)).
9. Tipo **0** no campo de dados da caixa do editor de DWORD: **Figura 8: Editor de DWORD**



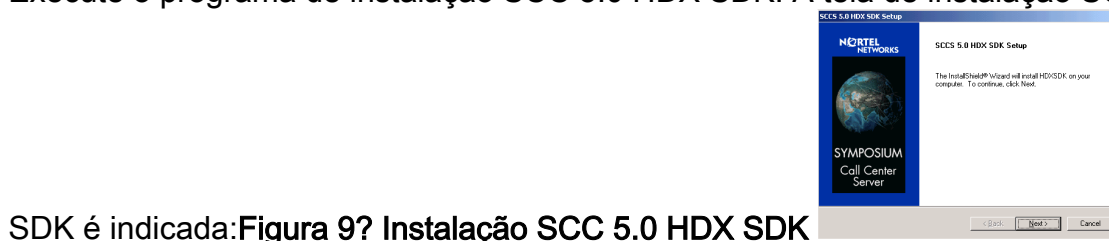
10. Clique em **OK**.
11. Feche **Regedt32**.
12. Use a janela de controle de serviço ICM para enfiar **serviços ICM no PG**.

SCC 5.0

Cisco recomenda que você escolhe as configurações padrão em todas as telas quando você instala o conjunto de ferramentas HDX 5.0 e o conjunto de ferramentas do 3.0 RTD.

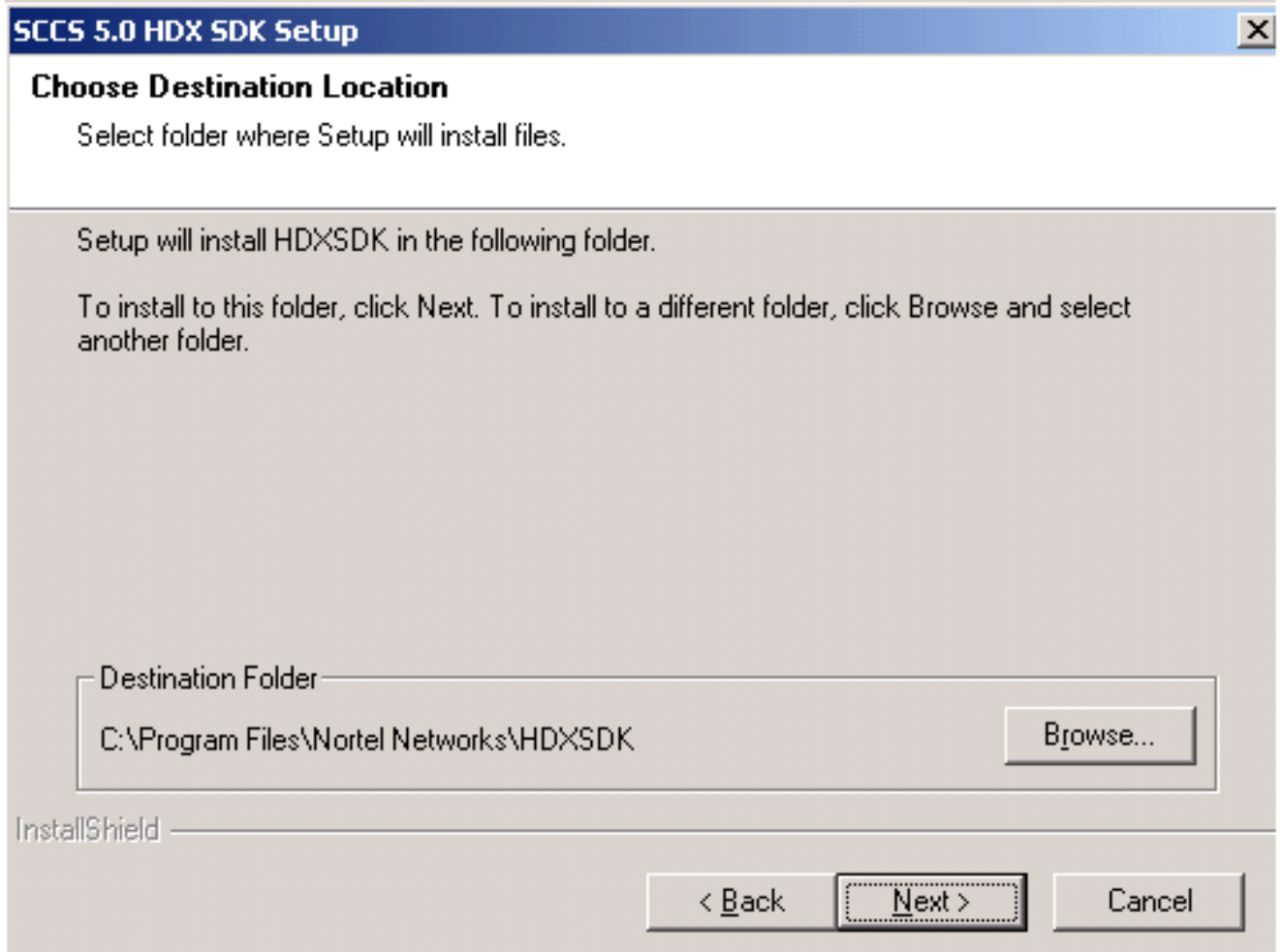
Termine estas etapas para instalar HDX 5.0:

1. Execute o programa de instalação SCC 5.0 HDX SDK. A tela de instalação SCC 5.0 HDX

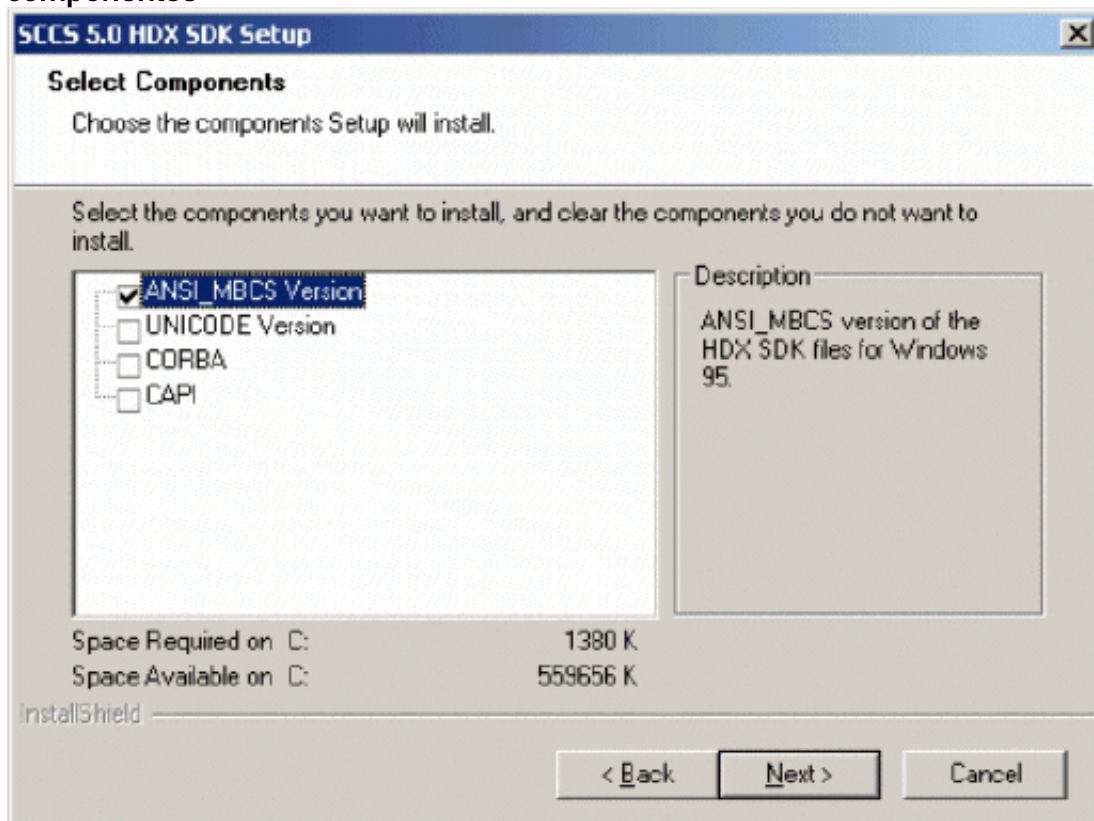


SDK é indicada: **Figura 9? Instalação SCC 5.0 HDX SDK**

2. Clique em Next. A tela do local de destino da escolha é indicada (veja a [figura 10](#)). A pasta de destino é as redes de C:\Program Files\Nortel \ HDXSDK. **Figura 10? Escolha o local de destino**

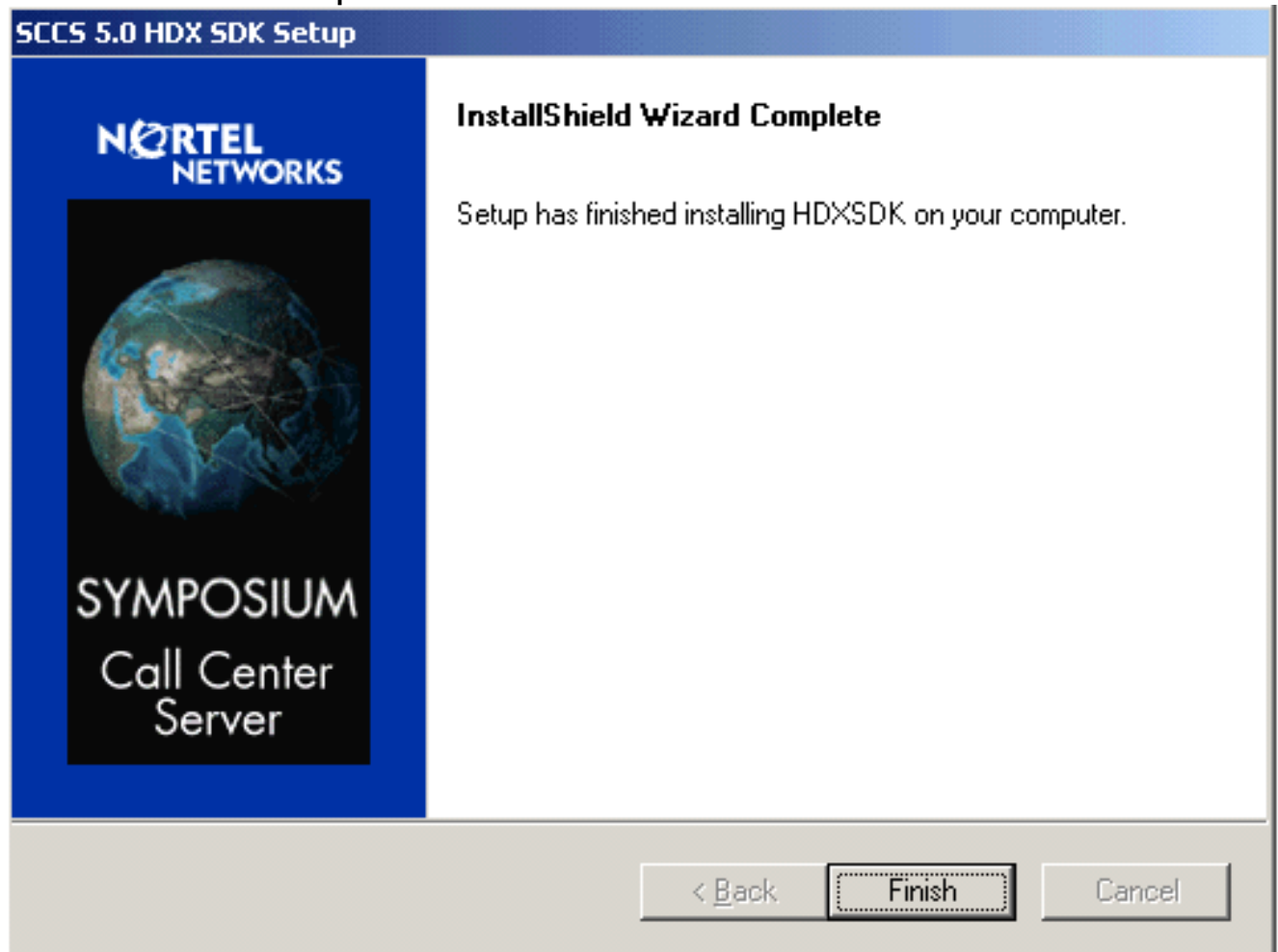


3. Clique em Next. A tela seleta dos componentes é indicada: **Figura 11? Selecione componentes**



4. Clique em Next. A tela completa do wizardInstallShield é indicada: **Figura 12?**

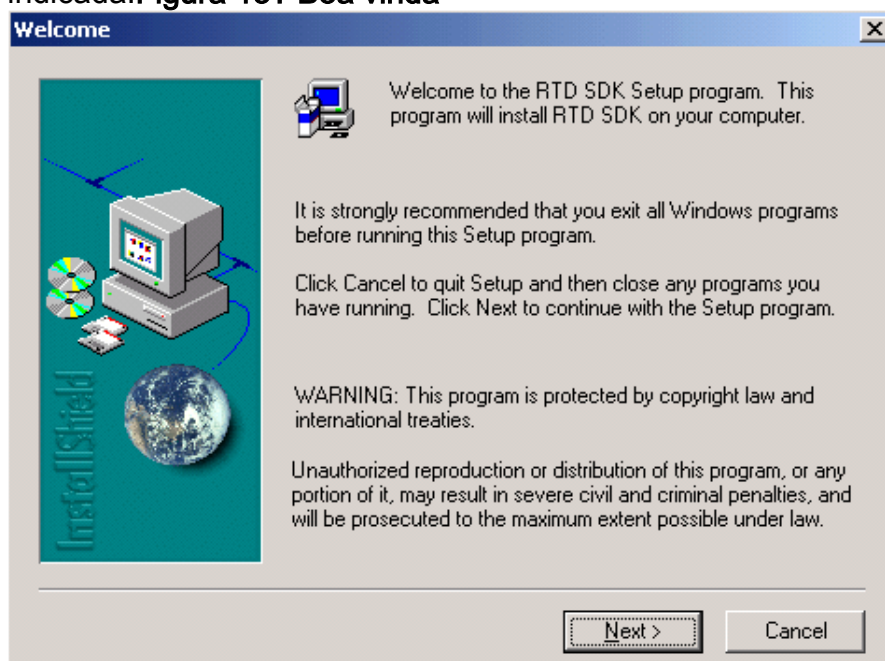
WizardInstallShield completo



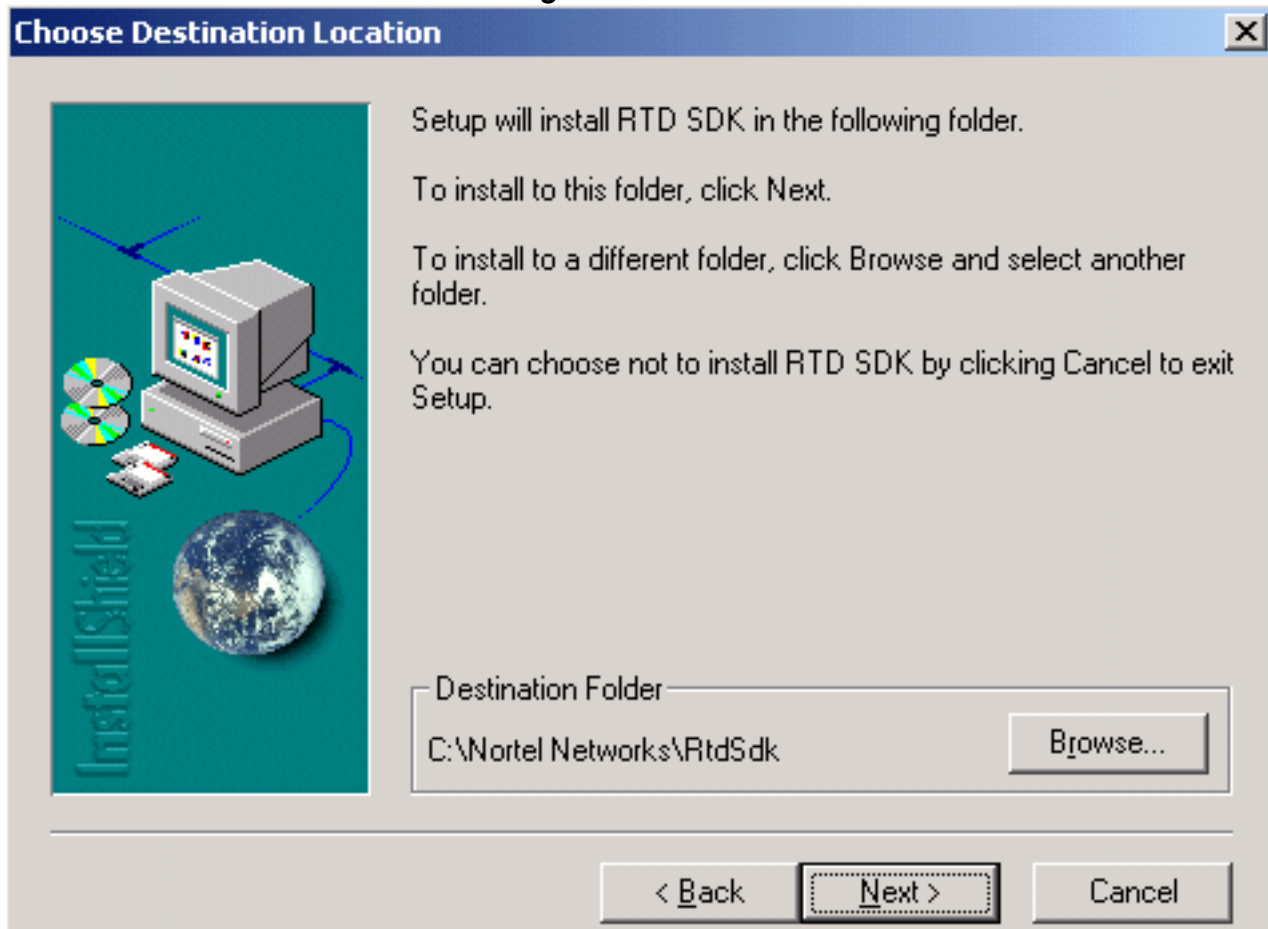
[Instale o conjunto de ferramentas do 3.0 RTD](#)

Termine estas etapas para instalar o conjunto de ferramentas do 3.0 RTD:

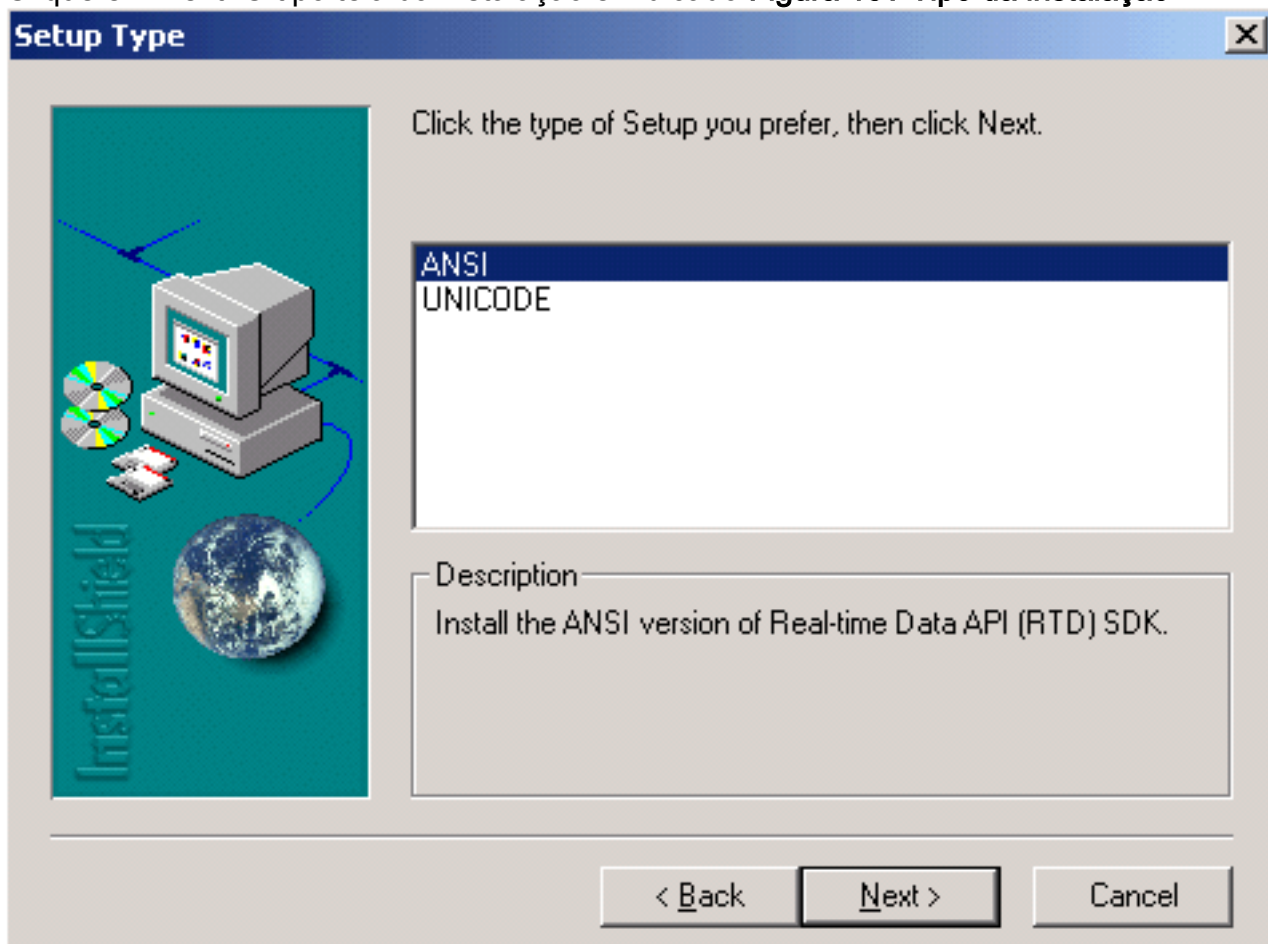
1. Execute o programa de instalação do 3.0 SCC 5.0 RTD SDK. A tela de boas vindas é indicada: **Figura 13? Boa vinda**




2. Clique em Next. A tela do local de destino da escolha é indicada (veja [figura 14](#)). A pasta de destino é C:\Nortel Networks\RtdSdk. **Figura 14? Escolha o local de destino**



3. Clique em Next. O tipo tela da instalação é indicado: **Figura 15? Tipo da instalação**



4. Clique em Next. A tela completa da instalação é indicada: **Figura 16? Instalação completa** 
5. Clique em **Concluir** para concluir a instalação.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)