

Исправление ICM PG PIM для совместимости с Nortel Symposium ACD версии 3.0

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Если программа Symposium не была обновлена с версии 1.5 до версии 3.0](#)

[Если вы уже обновили Symposium с версии 1.5 на версию 3.0](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает процедуру для исправления Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Периферийный шлюз (PG) для работы с Автоматическим распределителем вызовов Nortel Symposium (ACD), который был обновлен к версии 3.0.

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Предварительные условия

Для данного документа отсутствуют предварительные условия.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco ICM Version 4.1 Пакета обновления 1
- Версия Nortel Symposium 1.5 или 3.0

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

[Если программа Symposium не была обновлена с версии 1.5 до версии 3.0](#)

Следуйте инструкциям ниже, если вы не обновили Symposium от версии 1.5 до версии 3.0:

1. Определите безопасное время, чтобы сделать обновление. Когда контактный центр закрыт, это обычно во время периода технического обслуживания, такого как время.
2. Остановите Symposium PG Services с помощью **Контроля за сервисом Cisco ICM**.
3. Если `nbnmsrvc.exe` работает на ПК, на котором выполняется Symposium PG, закончите процесс (путем открытия командной строки и использования **команды kill `nbnmsrvc.exe`**). Если вы не уверены из ее использования, см. то, [Как Использовать Утилиту Уничтожения](#).
4. Выход от **Контроля за сервисом Cisco ICM** и любых других программных средств ICM Cisco.
5. Обновите Symposium ACD (систему автоматического распределения вызовов) к версии 3.0 с помощью утвержденной Nortel процедура.
6. Установите среду выполнения связи Nortel на ПК, который Symposium PG выполняет, как описано в Руководстве Программиста api Host Data Exchange "документа Nortel", версия 3.0. При выполнении программы установки Nortel укажите, что вы хотите установить и Host Data Exchange (HDX) и Отображение в режиме реального времени (RTD), и задать ANSI, не Юникод. Программное обеспечение настройки Nortel расположено на Установке клиентской части версии 3.0 Symposium Call Center Server CDROM. Когда это будет завершено, продолжитесь к [следующему разделу](#).

[Если вы уже обновили Symposium с версии 1.5 на версию 3.0](#)

Следуйте инструкциям ниже, если вы уже обновили Symposium от версии 1.5 до версии 3.0:

1. Получите исправление #46 из [Центра технической поддержки Cisco \(TAC\)](#). **Примечание:** Peripheral Interface Manager (PIM) Symposium **не** взаимодействует с Symposium 3.0, не применяя исправление #46.
2. Перезапустите компьютер, на котором работает Symposium PG.
3. Установите исправление #46 для замены старых файлов DLL версии Nortel 1.5. HotFix #46 копирует заменяющие файлы DLL в каталог ICR\Bin на Symposium PG.
4. Когда спросили перезаписать, нажмите **Yes**.
5. Перезапустите Symposium PG. PIM Symposium должен пойти активный. Если это не делает, открывает случай с [Центром технической поддержки Cisco](#).

[Дополнительные сведения](#)

- [Методы использования служебной программы Kill](#)
- [Сети Nortel](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)