

为 ICM PG PIM 安装补丁以兼容 Nortel Symposium ACD v3.0

目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[如果尚未将 Symposium 从版本 1.5 升级到版本 3.0](#)

[如果已经将 Symposium 从版本 1.5 升级到版本 3.0](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述修补的Cisco Intelligent Contact Management (ICM)外围网关(PG)方法与升级对版本3.0的Nortel Symposium自动呼叫分配器(ACD)一起使用。

开始使用前

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

先决条件

本文档没有任何特定的前提条件。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco ICM版本4.1服务包1
- Nortel Symposium版本1.5或3.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

[如果尚未将 Symposium 从版本 1.5 升级到版本 3.0](#)

如果未升级Symposium从版本1.5到版本3.0，请遵从如下说明：

1. 确定一个安全时期执行升级。这通常是在一维护窗口期间，例如时候，当Contact Center关闭。
2. 使用**Cisco ICM服务控制**，终止Symposium PG服务。
3. 如果nbnmsrvc.exe在Symposium PG运行，结束进程的PC运行(通过打开prompt命令和使用命令killnbnmsrvc.exe)。如果是不定的其使用情况，请参考[如何使用Kill Utility](#)。
4. 从**Cisco ICM服务控制**和任何其他Cisco ICM工具的退出。
5. 使用Nortel审批的步骤，升级Symposium ACD对版本3.0。
6. 安装在Symposium PG运行的PC的Nortel通信执行环境，正如Nortel文档“主机数据交换API程序员的指南所描述”，版本3.0。当运行Nortel设置程序时，请指定您要安装主机数据交换(HDX)和Real Time Display (RTD)，并且指定ANSI，不是Unicode。Nortel设置软件在研讨会呼叫中心服务器版本3.0客户端安装CD-ROM查找。当这完成时，请继续对[下一部分](#)。

[如果已经将 Symposium 从版本 1.5 升级到版本 3.0](#)

如果已经升级Symposium从版本1.5到版本3.0，请遵从如下说明：

1. 从[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)获取ICM Hotfixes #46。**注意：** Symposium外围设备接口管理器(PIM)不协调与Symposium 3.0不应用ICM Hotfixes #46。
2. 重新启动Symposium PG运行的计算机。
3. 安装ICM Hotfixes #46为了替换旧有Nortel版本1.5 DLL文件。ICM Hotfixes #46复制更换DLL文件到ICR \在Symposium PG的二进制文件目录。
4. 当询问覆盖，请点击是。
5. 重新启动Symposium PG。Symposium PIM应该去激活。如果它不，开有[Cisco技术支持中心](#)的一个Case。

[相关信息](#)

- [如何使用 Kill Utility](#)
- [北电网络](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)