

修补兼容性的ICM PG PIM与Nortel Symposium ACD v3.0

Contents

[Introduction](#)

[开始使用前](#)

[Conventions](#)

[Prerequisites](#)

[Components Used](#)

[如果未从版本1.5升级Symposium到版本3.0](#)

[如果从版本1.5已经升级了Symposium到版本3.0](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述被升级了到版本3.0的修补Cisco智能联络管理(ICM)外围网关(PG)方法与Nortel Symposium自动呼叫分发器(ACD)一起使用。

[开始使用前](#)

[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[Prerequisites](#)

本文档没有任何特定的前提条件。

[Components Used](#)

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。All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.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。

[如果未从版本1.5升级Symposium到版本3.0](#)

如果未从版本1.5升级Symposium到版本3.0，请遵从如下指令：

1. 确定一个安全时期执行升级。这通常是在一个维护窗口期间，例如时候，当联系中心是闭合的。
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方法，请参见[如何使用Kill Utility](#)。
4. 从**Cisco ICM服务控制**和所有其他Cisco ICM工具退出。
5. 使用Nortel被审批的程序，升级Symposium ACD到版本3.0。
6. 在Symposium PG运行的PC上安装Nortel通信执行环境，正如Nortel文件“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设置软件位于研讨会呼叫中心服务器版本3.0客户端安装CD-ROM。当这完成时，请进行对[下个部分](#)。

[如果从版本1.5已经升级了Symposium到版本3.0](#)

如果从版本1.5已经升级了Symposium到版本3.0，请遵从如下指令：

1. 获得从[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)的ICM Hotfixes #46。 **Note:** 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为了替换老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. 当要求重写，**是请点击**。
5. 重新启动Symposium PG。Symposium PIM应该去激活。如果它不，开与[Cisco技术支持中心](#)的一个Case。

[Related Information](#)

- [如何使用Kill Utility](#)
- [北电网络](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)