

Cómo configurar una base de datos externa para acceder a la misma por medio de DBWorker

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Fije el valor](#)

[Utilice el regedt32.exe para fijar el valor](#)

[Utilice el rtsetting.exe para fijar el valor](#)

[Últimos pasos](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica cómo configurar una base de datos externa que el proceso del DBWorker pueda utilizar en el entorno de la opción de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Bases de datos de Cisco ICM
- Utilidades de la consulta SQL de Microsoft (analizador de consultas para la versión 7.0 del Microsoft SQL server o ISQL_W para la versión 6.5 del Microsoft SQL server)

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco ICM 4.5.x y posterior
- Microsoft Windows NT 4.0 y Windows 2000
- Versiones 6.5 y 7.0 del Microsoft SQL server

Nota: `Rtsetting` es Obsoleto de ICM 4.6.2 hacia adelante.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

Para conseguir el DBWorker para funcionar correctamente, complete estos pasos.

1. El servidor SQL debe estar en el mismo dominio que el ICM. Si no, usted debe utilizar la cuenta de usuario SA.
2. Los protocolos para el servidor SQL deben ser lo mismo que los protocolos ICM.
3. La versión de SQL en el servidor SQL debe ser la misma versión que la versión de SQL en el ICM.

El proceso del DBWorker se utiliza para comunicar con el dato de Microsoft SQL Server que el Cisco ICM utiliza. Cuando la base de datos se configura en la configuración ICR en la versión 4.5.x y anterior del Cisco ICM, o el administrador de la configuración del ICM en la versión de ICM 4.6.x, el proceso del DBWorker es responsable del login y de la recuperación de datos de esa base de datos.

Cuando usted configura la base de datos externa, asegúrese de que la base de datos cumpla estos requisitos:

- La base de datos debe ser un dato de Microsoft SQL Server.
- La base de datos debe residir en un ordenador que sea visible al Routers del sistema ICM.
- El proceso del DBWorker debe tener credenciales de inicio válida para acceder a la base de datos que pregunta. Los credenciales de inicio válida se salvan en el registro del router en quien el proceso del DBWorker se ejecuta.

Refiera a la [referencia del lenguaje del editor de secuencia de comandos](#) y a la [guía de configuración del software de Cisco ICM](#) para más información sobre cómo configurar la base de datos en la configuración ICR o el administrador de la configuración del ICM.

Fije el valor

Usted puede fijar la información del login para el proceso del DBWorker de dos maneras:

1. Con el **regedt32.exe**.
2. Con el **rtsetting.exe**.

Utilice el **regedt32.exe** para fijar una base de datos. Utilice el **método del rtsetting.exe** si usted necesita fijar dos o más bases de datos.

Utilice el regedt32.exe para fijar el valor

Para realizar los cambios de registro, usted debe tener privilegios de administrador. Complete estos pasos en un sistema del Microsoft Windows NT 4.0:

1. Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**. Aparece el cuadro de diálogo Ejecutar.
2. **Regedt32.exe** del tipo, y **AUTORIZACIÓN** del teclado. La ventana del Editor de registro aparece.
3. Localice el "HKEY_LOCAL_MACHINE". Profundice a la clave de base de datos. Para las versiones de ICM anterior de 5.0, la trayectoria es:
`HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/Geotel/ICR/<cust_inst>/RouterX/Router/CurrentVersion/Configuration/Database`
Para la versión de ICM 5.0 y posterior, la trayectoria es:
`HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/CISCO Systems Inc./ICM/<cust_inst>/RouterX/Router/CurrentVersion/Configuration/Database`
- Nota:** La clave de registro aparece sobre las líneas múltiples aquí debido a las limitaciones de espacio.
4. **RouterX** del clic doble (donde está el lado X del router ICM en quien usted trabajo).
5. En el panel derecho, clic doble **SQLLogin**.
6. `\\ Machine_name \ database_name= (usuario, contraseña)` del tipo donde: el **machine_name** es el nombre del ordenador de SQL Server. el **database_name** es el nombre de la base de datos en ese ordenador. el **usuario y la contraseña** son los credenciales de inicio de sesión. **Nota:** El Nombre de usuario y la contraseña que usted ingresa deben ser o las credenciales del Windows NT consideran (si el servidor SQL utiliza la seguridad integrada), o las credenciales del SQL consideran (si el servidor SQL utiliza la Seguridad o la seguridad estándar mezclada).
7. Haga Click en OK para cerrar el cuadro de diálogo nuevamente editado.
8. Cierre la aplicación del **regedt32.exe**.

Después de que usted haya fijado el valor, complete estos pasos:

1. Cierre el proceso del **DBWorker** (los reinicios de proceso automáticamente).
2. Verifique si la conexión esté hecha.

Si usted no puede todavía conectar con el **DBWorker**, entre en contacto el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) para la ayuda.

[Utilice el rtsetting.exe para fijar el valor](#)

Esta utilidad permite que usted vea y que fije los diversos valores de registro que pertenecen al router.

Precaución: Cambie los valores en esta utilidad solamente si un ingeniero de asistencia técnica al cliente pide que usted haga tan.

1. Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**. Aparece el cuadro de diálogo Ejecutar.
2. Tipo **rtsetting**, y **AUTORIZACIÓN** del teclado.
3. En el panel izquierdo, **base de datos** del teclado.
4. Haga clic en Add (Agregar).
5. Teclee la información apropiada para su SQL Server en el cuadro de diálogo que aparece.
6. Click OK.
7. Relance cuanto sea necesario para las conexiones múltiples.

Últimos pasos

Cuando usted ha configurado la base de datos, usted debe configurar su base de datos con la configuración ICR, o configure el ICM, o al administrador de configuración basado en la versión ICM que usted utiliza. Refiera a la [referencia del lenguaje del editor de secuencia de comandos](#) y a la [guía de configuración del software de Cisco ICM](#) para los detalles.

Información Relacionada

- [Referencia del lenguaje del editor de secuencia de comandos](#)
- [Guía de configuración del software de Cisco ICM](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)