

Integración de la base de datos corporativa con el servidor CRS

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Bases de datos corporativas soportadas](#)

[Integración](#)

[Instale al cliente de la base de datos](#)

[Integre al cliente de la base de datos](#)

[Limitaciones](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo usted puede integrar una base de datos corporativa (por ejemplo, Microsoft SQL, Oracle, o IBM DB2) con el servidor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS
- Editor CRS de Cisco
- Información general de la base de datos
- Abra la Conexión de base de datos (el ODBC)

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.x y posterior
- Versión de Cisco CRS 3.x a 3.5(3)

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Antecedentes](#)

Esta sección proporciona la información sobre las bases de datos corporativas se soportan que.

[Bases de datos corporativas soportadas](#)

Las bases de datos corporativas probadas y soportadas que se pueden integrar con CRS incluyen:

- Versión 7 del Microsoft SQL server
- Versión 2000 del Microsoft SQL server
- Oracle versión 8i
- Oracle versión 9i
- Versión 12 del servidor adaptable SYBASE
- Versión 7.2 de IBM DB2

[Integración](#)

Excepto el Microsoft SQL server 7 y 2000, el resto de bases de datos corporativas soportadas requieren la instalación de sus clientes de la base de datos respectiva en el servidor CRS.

[Instale al cliente de la base de datos](#)

Complete estos pasos:

1. Instale al cliente de la base de datos en el servidor CRS. El procedimiento varía basado en la base de datos corporativa que usted utiliza.
2. Instale los driveres ODBC requeridos.

[Integre al cliente de la base de datos](#)

Usted debe definir un nombre de la fuente de datos ODBC (DSN) antes de que un script de la aplicación pueda utilizar la información de una base de datos. El DSN informa a Microsoft Windows sobre cómo conectar al servidor de aplicaciones con una base de datos corporativa. Complete estos pasos para configurar un DSN:

1. En el servidor del script, seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > las fuentes de datos (ODBC)**. Se visualiza la ventana Administrator de la fuente de datos ODBC.
2. Haga clic la lengüeta del **sistema DSN**.
3. Haga clic en Add (Agregar). Se visualiza la ventana del nuevo origen de datos del crear.
4. Seleccione el driver para el cual usted quiere configurar una fuente de datos. Por ejemplo, crear un DSN para el Microsoft SQL server, **SQL Server** selecto.
5. Haga clic en Finish (Finalizar). Se visualiza el crear un nuevo origen de datos a la ventana del *driver*. Por ejemplo, si usted eligió el **SQL Server** en el paso anterior, se visualiza el crear un nuevo origen de datos a la ventana del SQL Server.
6. Complete estos pasos en el crear un nuevo origen de datos a la ventana del *driver*. Teclee un nombre para el nuevo origen de datos en el campo de nombre. Asegúrese de que el nombre que usted teclea aquí corresponda con el valor ingresado en el campo de nombre de la fuente de datos en la interfaz Web de la administración del Customer Response Applications (CRA). Teclee una descripción apropiada en el campo Description (Descripción). La información que usted teclea adentro el campo Description (Descripción) permite al diseñador de aplicaciones para identificar el propósito de la fuente de datos. Seleccione el nombre del host o la dirección IP de la lista de servidores. El nombre del host o la dirección IP que usted selecciona representa el ordenador donde reside la base de datos corporativa.
7. Haga clic en Next (Siguiendo). Otros crean un nuevo origen de datos al *driver que se visualiza la ventana*.
8. Seleccione el **Windows NT** o el **SQL Server** como el método de autenticación preferido.
9. Haga clic la **configuración del cliente** para configurar la conexión entre el servidor CRA y el ordenador donde reside la base de datos corporativa. Se visualiza la ventana de la configuración del cliente.
10. Seleccione las **bibliotecas de red TCP/IP**.
11. Teclee un Nombre de usuario en el campo del ID de ingreso y una contraseña en el campo de contraseña. Anote el Nombre de usuario y la contraseña que usted elige. Usted requiere el Nombre de usuario y la contraseña para completar la configuración de base de datos corporativa.
12. Haga clic **al lado de** completo la configuración de DNS, y probar la Conectividad a la fuente de datos seleccionada.
13. Agregue el nuevo origen de datos al subsistema de base de datos. Complete estos pasos: Seleccione los **subsistemas > la base de datos de la** barra de menú de Administración del CRA. Se visualiza la página web de la configuración del subsistema de la base de datos corporativa. Haga clic el **agregar un nuevo** enlace hipertexto del **Datasource**. Se visualiza otra página web de la configuración del subsistema de la base de datos corporativa. Teclee el nombre de la fuente de datos ODBC en el campo de nombre de la fuente de datos. Teclee un Nombre de usuario en el campo de nombre de usuario. El Nombre de usuario que usted teclea aquí se utiliza para conectar con la base de datos corporativa. Teclee una contraseña en la contraseña y confirme los campos de contraseña. Esta contraseña se utiliza para conectar con la base de datos corporativa. Teclee un número apropiado en el campo de cantidad máxima de conexiones. El número representa el número máximo de conexiones simultáneas permitidas conectar con la base de datos. El tecleo **agrega** para aplicar los cambios. La página web inicial de la configuración del subsistema de la base de datos corporativa se visualiza otra vez, con los detalles de la fuente de datos que usted acaba de agregar.

Limitaciones

Una visión es una tabla virtual que visualiza un subconjunto de una tabla. Alternativamente, una visión combina dos o más tablas en una sola visión.

Si usted utiliza las opiniones correctamente, usted puede diseñar una aplicación de base de datos con las opiniones para permitir siempre que los usuarios accedan los datos. Cuando usted utiliza las opiniones, usted necesita asignar los permisos solamente a las opiniones, y no a las tablas individuales. El uso eficiente de las opiniones puede salvar el tiempo, especialmente cuando cada visión proporciona una ojeada en dos o más tablas. Lo que es más importante, las opiniones solucionan la aplicación la Seguridad importante.

Sin embargo, la aplicación CRS no soporta el acceso de la opinión de la base de datos. El acceso de los soportes de la aplicación CRS solamente a las tablas de base de datos reales. Por lo tanto, usted puede extraer y manipular la Información de la base de datos de las tablas de base de datos reales, y no de las opiniones.

Información Relacionada

- [Guía del desarrollador de aplicaciones de respuestaRespuesta del cliente de Cisco \(3.0\): Desarrollar las secuencias de comandos de la base de datos](#)
- [Soporte técnico y documentación - Cisco Systems](#)