

Exporte los datos 3.x de Cisco CRS a los datos del cliente Warehouse

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Escenario básico: Base de datos 2000 del Microsoft SQL server](#)

[Variación 1: La base de datos CRS es MSDE](#)

[Variación 2: Los datos del cliente Warehouse no son Microsoft SQL2000](#)

[Variación 3: Los datos del cliente Warehouse contienen ya los datos CRS](#)

[Exportación ampliada para las tablas de los detalles de llamada](#)

[Exportación de datos para las Tablas de configuración](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo usted puede exportar manualmente los datos de informes históricos de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) 3.x a un almacén de datos del cliente en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Nota: Los datos se salvan en una base de datos remota (RDB) si usted ha configurado un RDB. Sin embargo, si usted no utiliza un RDB, los datos de informes históricos están disponibles en el servidor CRS de Cisco.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco IPCC
- Microsoft SQL server

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco IPCC 3.x expreso
- Microsoft SQL Server 2000

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.

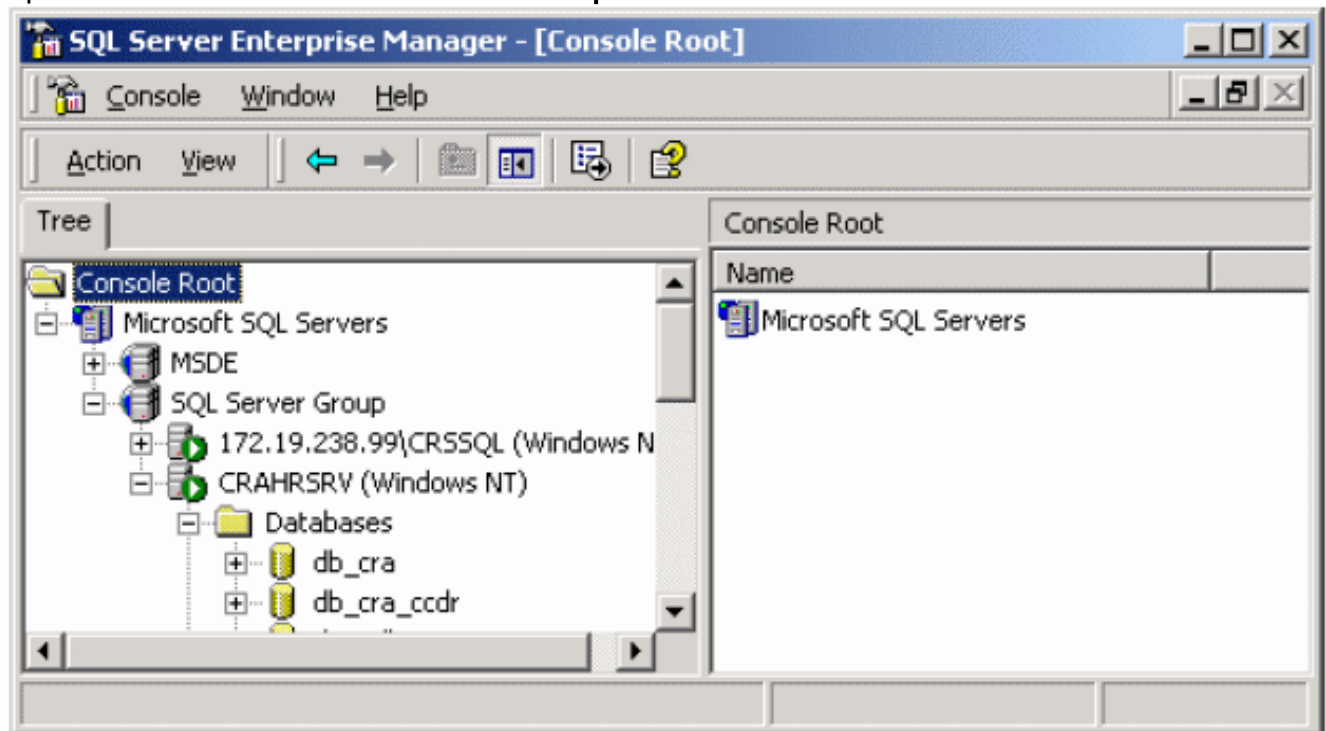
Escenario básico: Base de datos 2000 del Microsoft SQL server

Esta sección explica el procedimiento para exportar los datos cuando ambos, la base de datos CRS de Cisco, y el Microsoft SQL server 2000 del uso del almacén de datos del cliente.

Nota: Antes de que usted intente este procedimiento, asegúrese de que el almacén de datos del cliente no contenga de datos CRS de Cisco. Si el almacén de datos del cliente contiene de datos CRS de Cisco, vea el procedimiento en la [variación 3: Los datos del cliente Warehouse contienen ya la](#) sección de los [datos CRS](#).

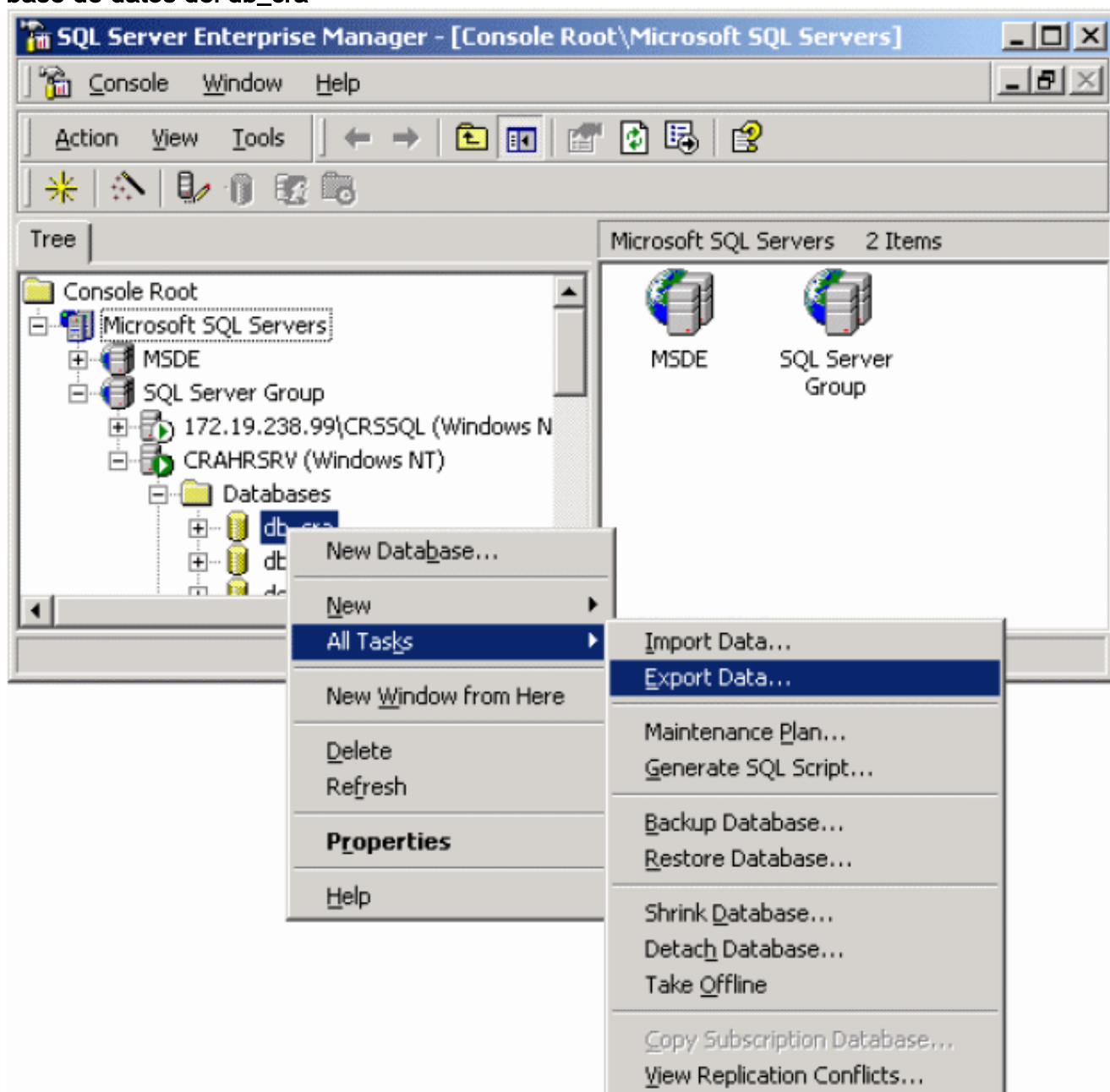
Complete estos pasos:

1. Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager** en el servidor CRS. La ventana del administrador de empresa del SQL Server aparece: **Cuadro 1 – Administrador de empresa del SQL Server**



2. Amplíe el **Microsoft SQL servers > el grupo > el servidor CRS > las bases de datos de SQL Server** en el panel izquierdo.
3. Usted necesita exportar el db_cra y las bases de datos del db_cra_ccdr.
4. Haga clic con el botón derecho del ratón el db_cra, y seleccione **todas las tareas > datos de**

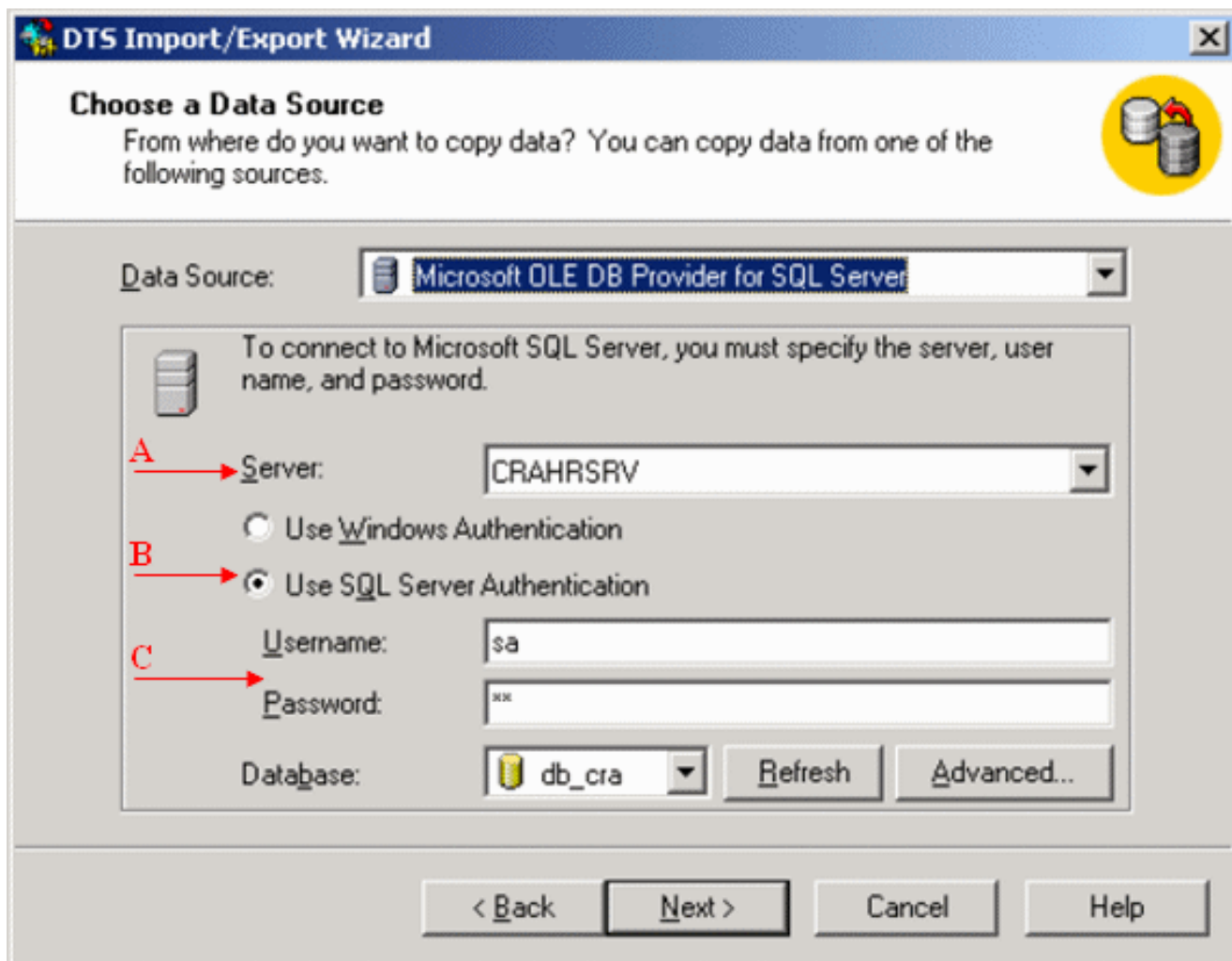
la exportación. Cuadro 2 – Seleccione todas las tareas > los datos de la exportación para la base de datos del db_cra



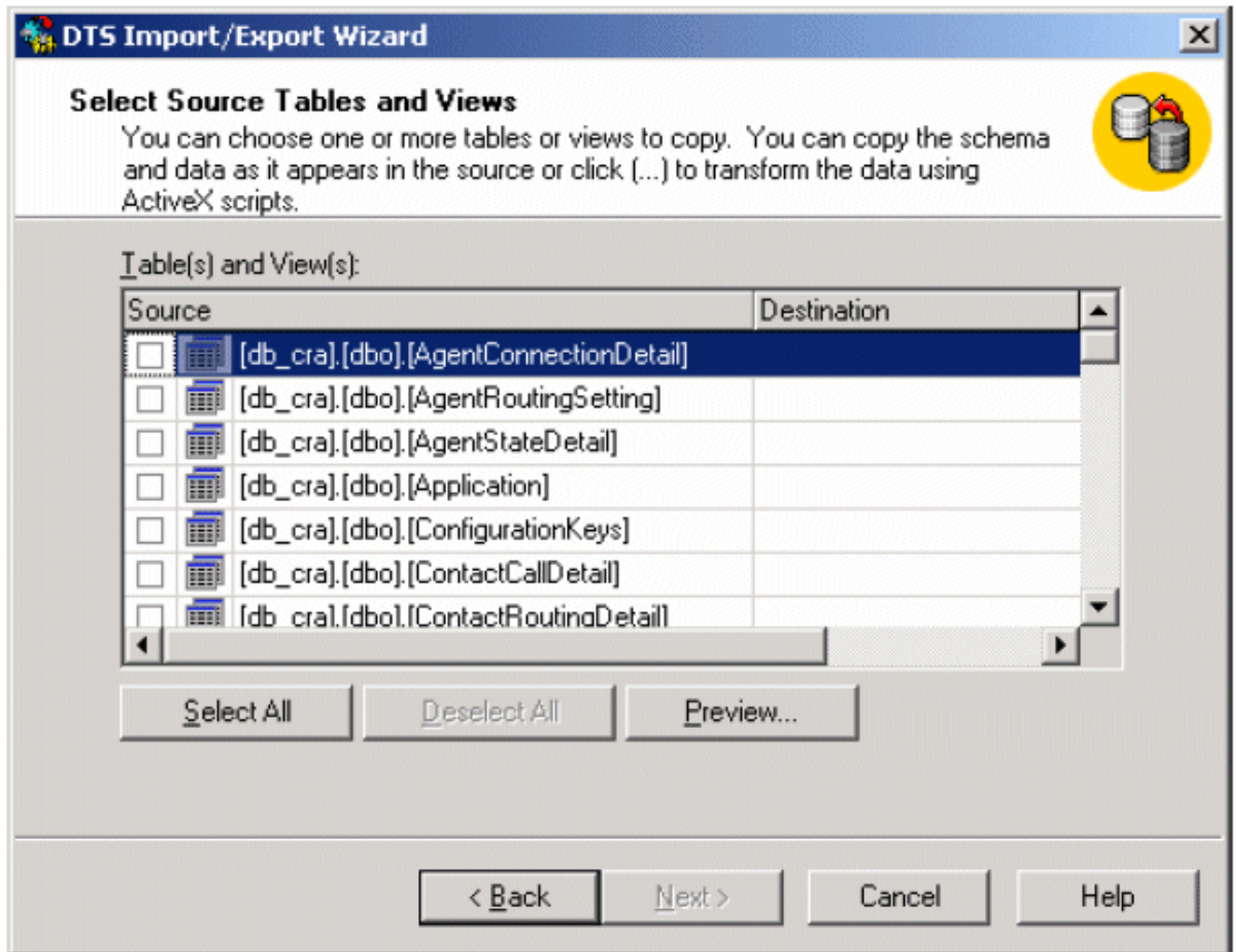
El Asistente de la importación/de la exportación de los servicios de la transformación de datos (DTS) aparece: Cuadro 3 – El Asistente de la importación/de la exportación del DTS



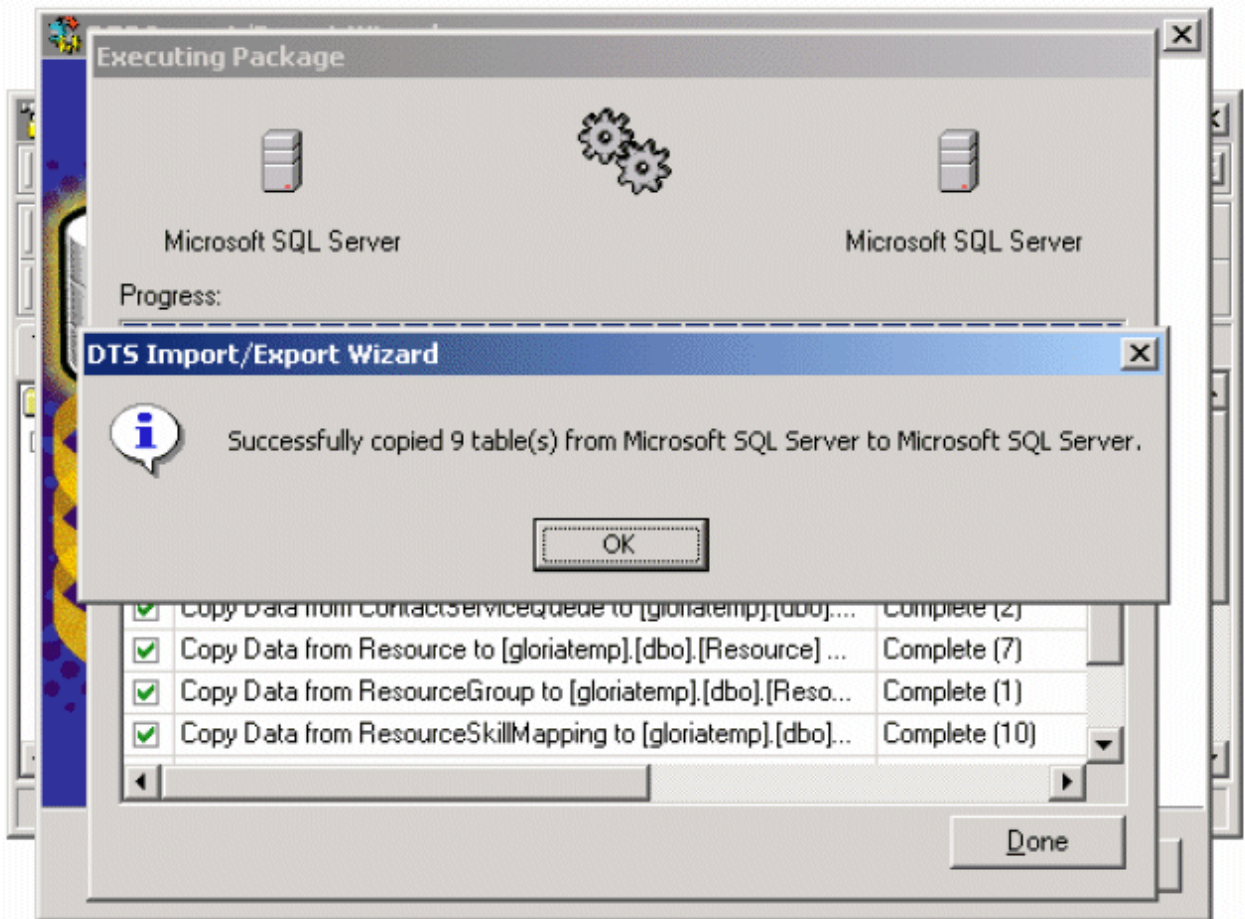
5. Haga clic en Next (Siguiente). El elegir una página de la fuente de datos del Asistente aparece: **Cuadro 4 – Elija una fuente de datos**



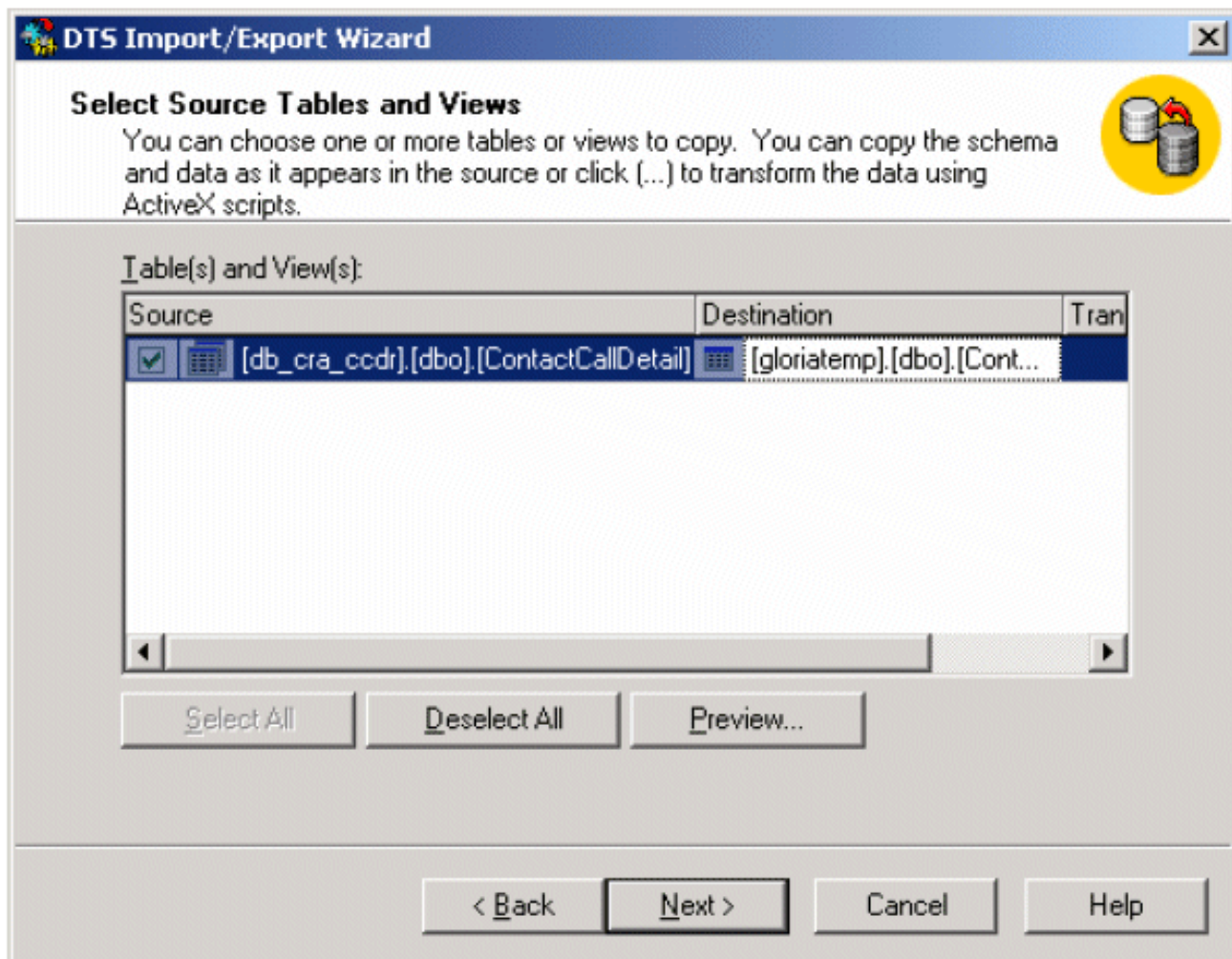
6. En el elegir una página de la fuente de datos, completa estos pasos: Teclee la dirección IP o el nombre del host del almacén de datos del cliente en el campo del servidor (véase la flecha A en el [cuadro 4](#)). Seleccione la **opción de autenticación del SQL Server del uso** (véase la flecha B en el [cuadro 4](#)). Teclee la identificación del usuario y la contraseña de la base de datos CRS de Cisco en el nombre de usuario y contraseña coloca (véase el C de la flecha en el [cuadro 4](#)). Seleccione la base de datos de destino de la lista desplegable de la base de datos.
7. Haga clic **después** dos veces. La lista de tablas en el db_cra aparece: **Cuadro 5 – Lista de tablas en el db_cra**



8. Marque las casillas de verificación al lado de estos nueve nombres de la tabla: AgentConnectionDetail AgentStateDetail ContactRoutingDetail ContactServiceQueueResource ResourceGroup ResourceSkillMapping Habilidad Skillgroup
9. Tecleo **después** dos veces.
10. Clic en Finalizar para comenzar el Data Transfer Process.
11. Cuando el proceso completa, un mensaje de confirmación aparece: **Cuadro 6 – Mensaje de confirmación**



12. Haga clic en OK.
13. Haga clic con el botón derecho del ratón el db_cra_ccdr en el administrador de empresa del SQL Server, y seleccione **todas las tareas > datos de la exportación**.
14. Relance los pasos 5 a 12 para exportar la base de datos del db_cra_ccdr. Observe estas puntas: En el paso 6d, usted puede seleccionar el mismo nombre de base de datos de destino que usted selecciona previamente para exportar la base de datos del db_cra. Cisco CRS distribuye los datos en dos bases de datos para los propósitos del diseño solamente. Usted puede combinar los datos del db_cra y el db_cra_ccdr en una base de datos de destino, por ejemplo, "gloriatemp". En el paso 8, seleccione solamente la tabla del ContactCallDetail para el db_cra_ccdr (véase el [cuadro 7](#)). **Cuadro 7 – Seleccione la tabla del ContactCallDetail para el db_cra_ccdr**

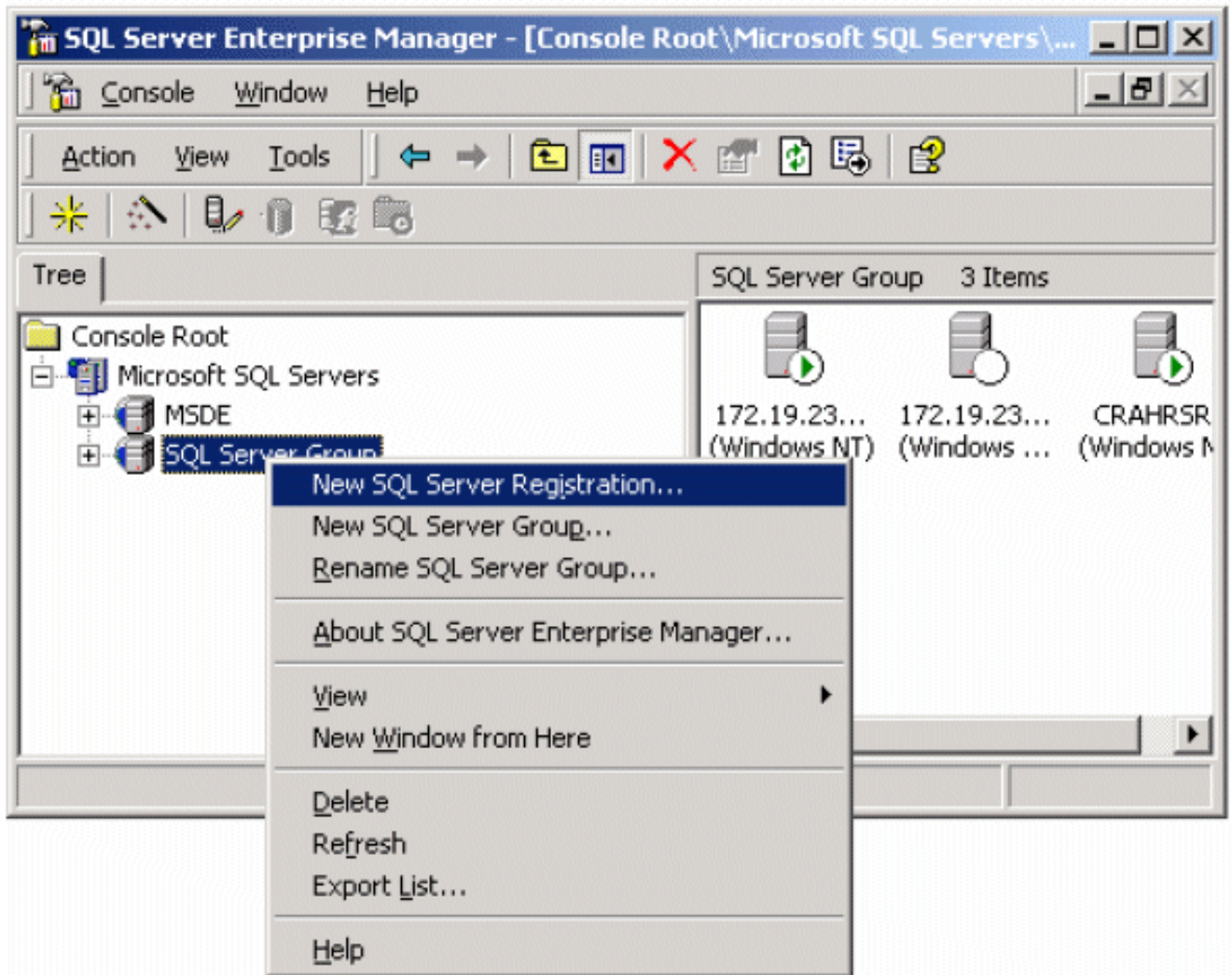


Variación 1: La base de datos CRS es MSDE

Esta sección explica el procedimiento para exportar los datos cuando la base de datos CRS de Cisco utiliza la edición de Microsoft SQL para computadoras de escritorio (MSDE). El MSDE no soporta la herramienta del administrador de empresa del SQL Server para la Importación de datos y la exportación. En este caso, usted debe registrar la base de datos CRS de Cisco en el Cisco Callmanager server.

Complete estos pasos:

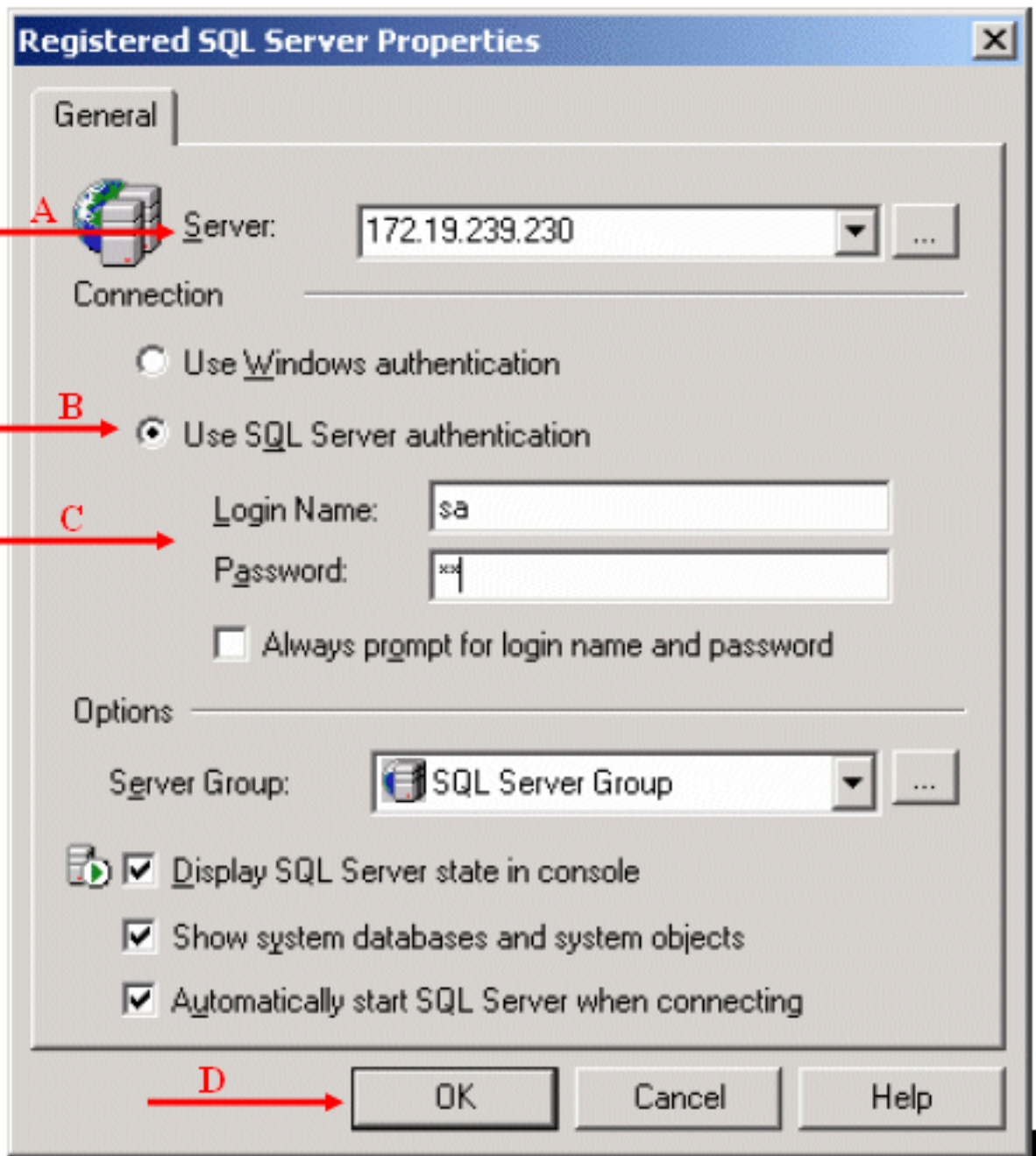
1. Seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager** en el Cisco Callmanager server. La ventana del administrador de empresa del SQL Server aparece: **Cuadro 8 – El administrador de empresa del SQL Server en el Cisco Callmanager server**



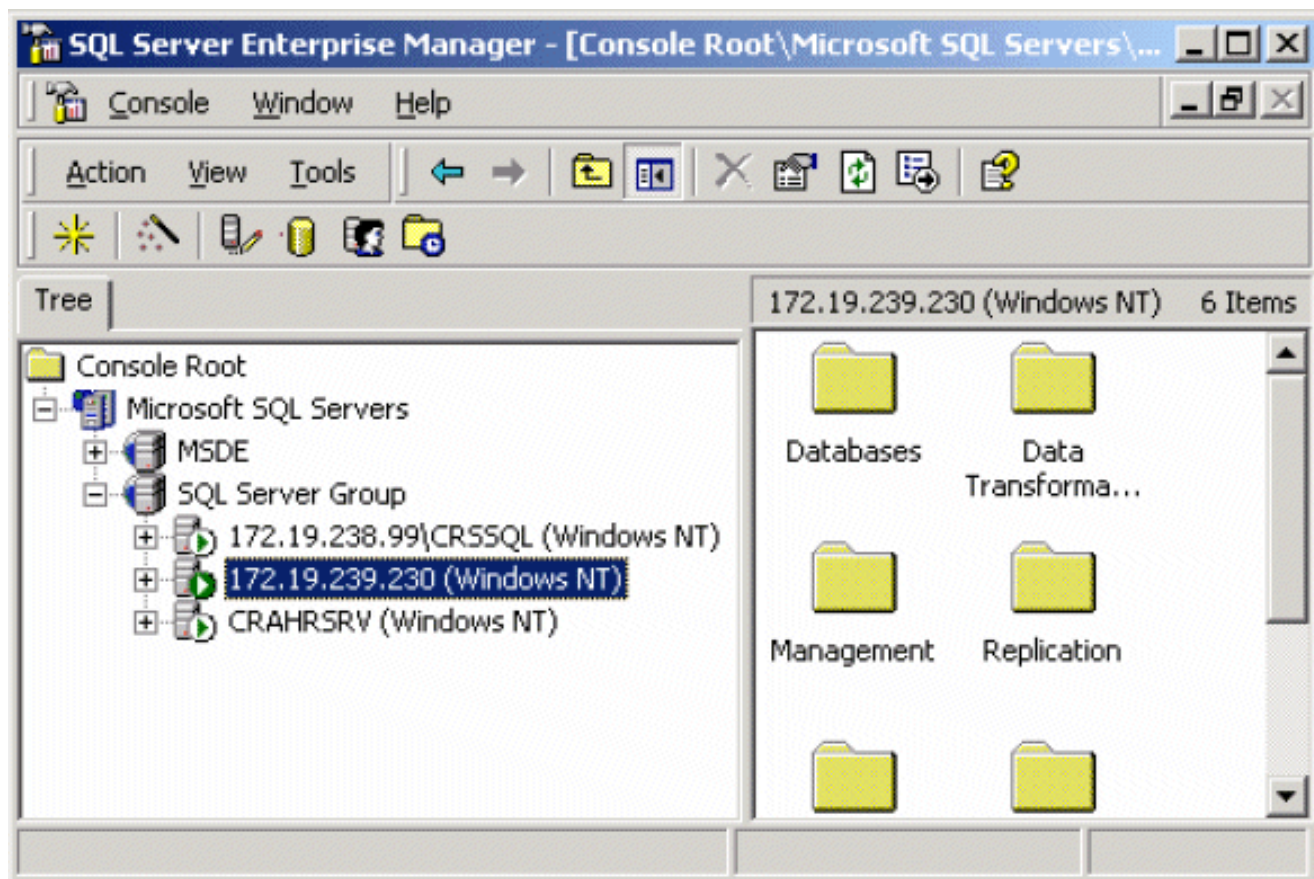
2. El grupo de SQL Server del click derecho, y selecciona el nuevo registro del SQL Server del menú contextual.El Asistente del SQL Server del registro aparece:Cuadro 9 – El Asistente del SQL Server del registro



3. Marque de ahora en adelante, yo quiero realizar esta tarea sin usar a casilla de verificación del asistente.
4. Haga clic en Next (Siguiente). El cuadro de diálogo Propiedades registrado del SQL Server aparece: Cuadro 10 – El cuadro de diálogo Propiedades registrado del SQL Server



5. En el cuadro de diálogo Propiedades registrado del SQL Server, complete estos pasos: Teclee la dirección IP o el nombre del host del servidor de base de datos CRS de Cisco en el campo del servidor (véase la flecha A en el [cuadro 10](#)). Seleccione la **opción de autenticación del SQL Server del uso** (véase la flecha B en el [cuadro 10](#)). Teclee el Nombre de usuario y la contraseña de la base de datos CRS de Cisco en los campos del nombre de inicio de sesión y de contraseña (véase el C de la flecha en el [cuadro 10](#)). Haga Click en OK (véase la flecha D en el [cuadro 10](#)). El servidor CRS de Cisco ahora aparece en la lista bajo grupo de SQL Server (véase el [cuadro 11](#)). **Cuadro 11 – El servidor CRS de Cisco es mencionado bajo grupo de SQL Server**



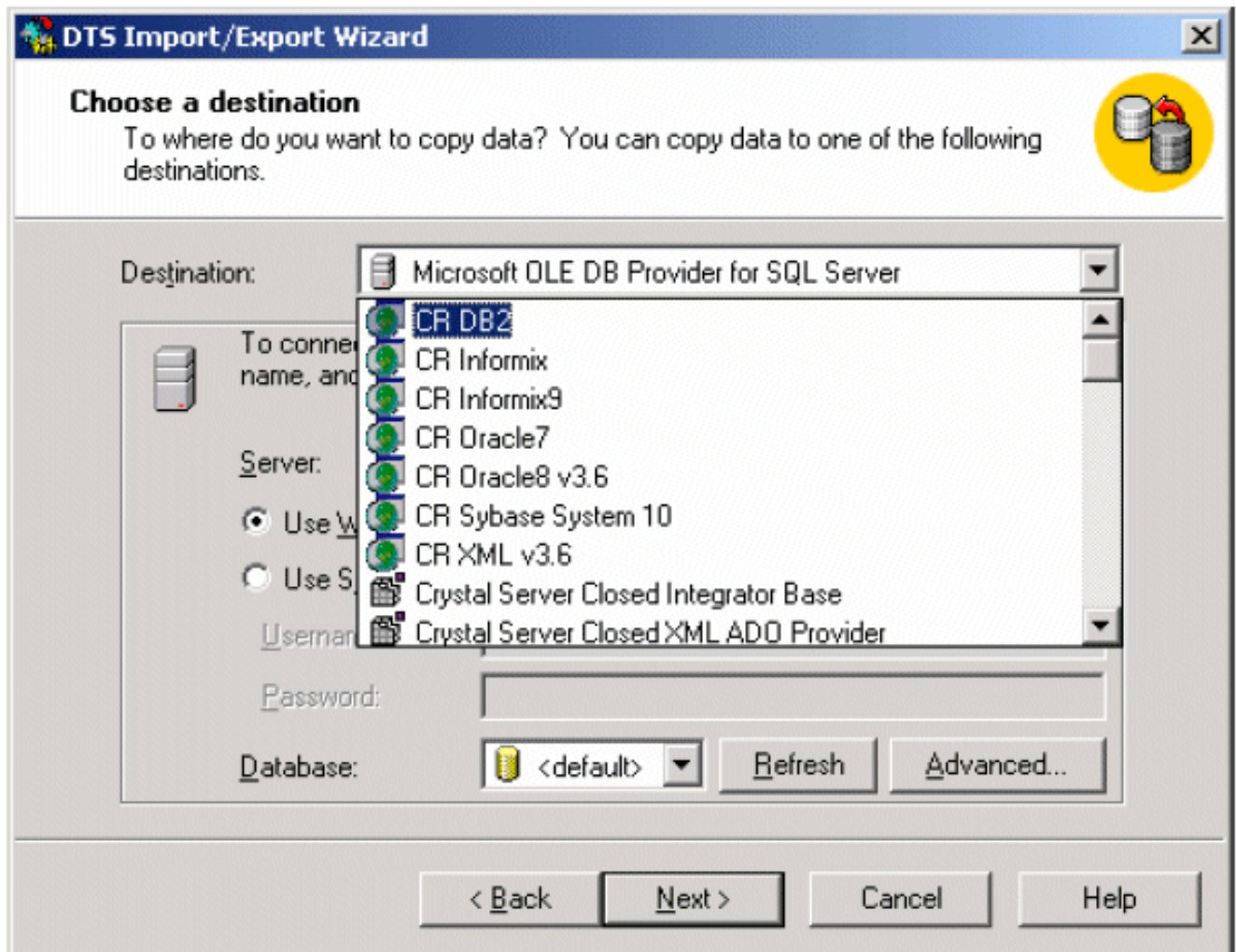
6. Realice los pasos en el [escenario básico: Microsoft SQL server 2000 secciones Base de datos](#) a exportar de datos CRS de Cisco.

Variación 2: Los datos del cliente Warehouse no son Microsoft SQL2000

Esta sección explica la variación en el procedimiento para exportar los datos cuando el almacén de datos del cliente no utiliza Microsoft SQL2000.

Complete estos pasos:

1. Realice los pasos enumerados en el [escenario básico: Microsoft SQL server 2000 secciones Base de datos](#) hasta el paso 5.
2. En el paso 6, seleccione el nombre de servidor de destino apropiado de la lista del destino en el elegir una pantalla del destino del Asisitente (véase el [cuadro 12](#)).**Cuadro 12 – Elija el destino apropiado**



3. Continúe con el resto del procedimiento. Semejantemente, asegúrese de que usted seleccione al servidor de destino apropiado para la segunda base de datos.

[Variación 3: Los datos del cliente Warehouse contienen ya los datos CRS](#)

De vez en cuando, un ciertos datos CRS existen ya en el almacén de datos del cliente. Cuando usted exporta todos los datos otra vez del servidor CRS de Cisco, la colisión de datos puede ocurrir. Usted puede utilizar una de estas dos opciones para manejar tal situación:

1. Exporte solamente los nuevos datos generados después de cierta fecha.
2. Alternativamente, usted puede borrar toda la existencia de datos CRS de Cisco del almacén de datos antes de que usted exporte los datos al almacén de datos.

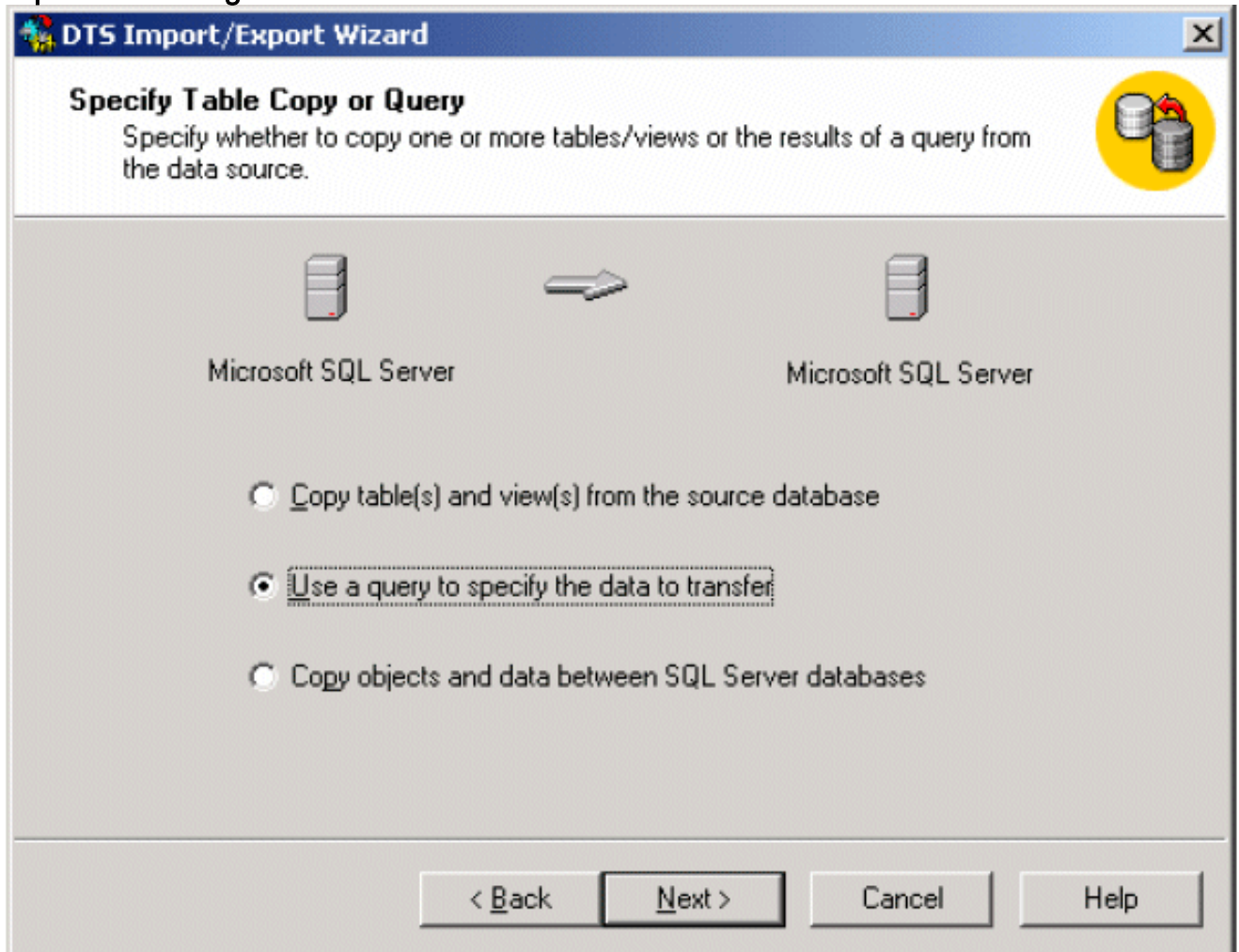
[Exportación ampliada para las tablas de los detalles de llamada](#)

Esta sección describe cómo exportar solamente los nuevos datos. Este procedimiento es aplicable a todas las tablas de los detalles de llamada, que incluyen:

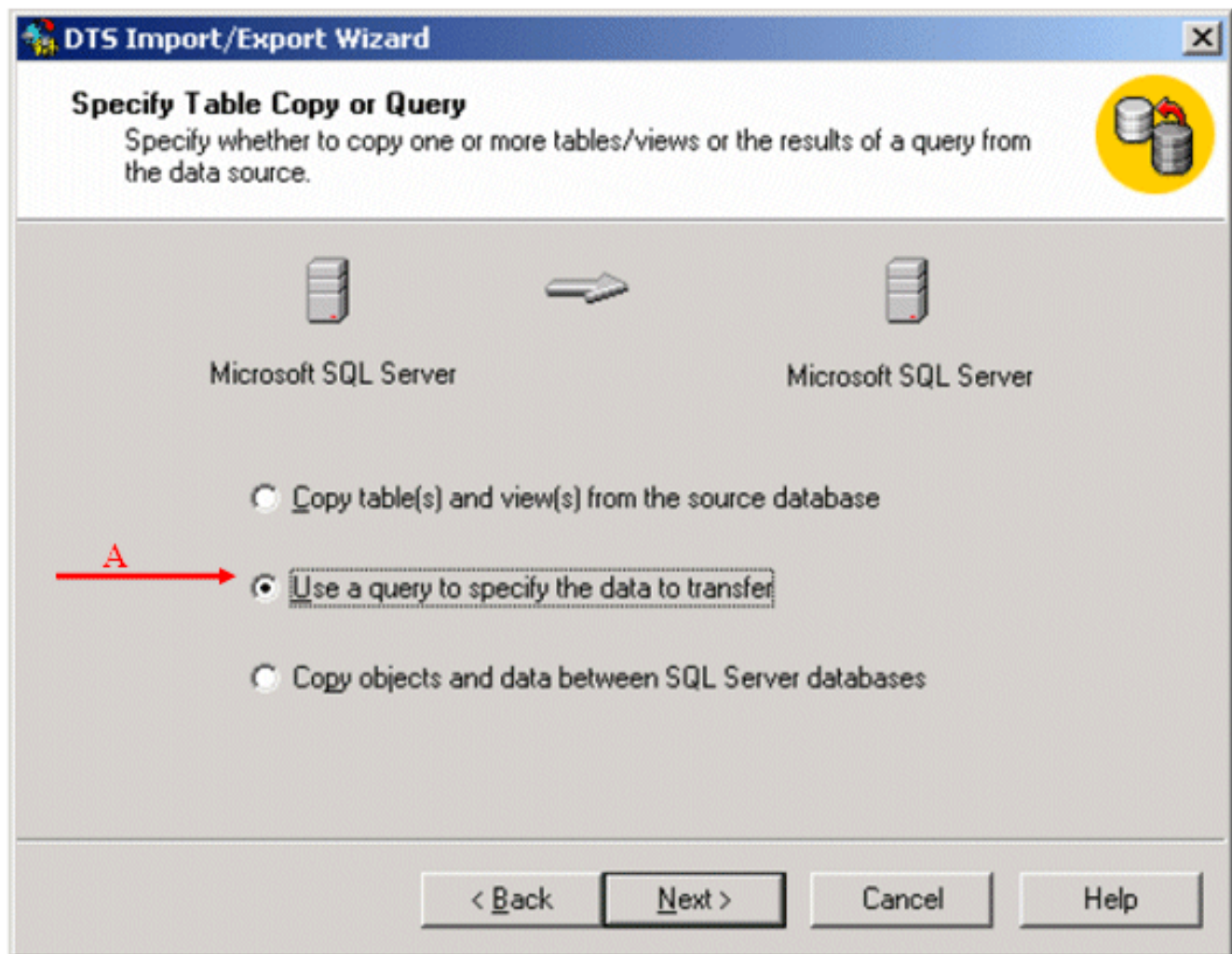
- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

Complete estos pasos:

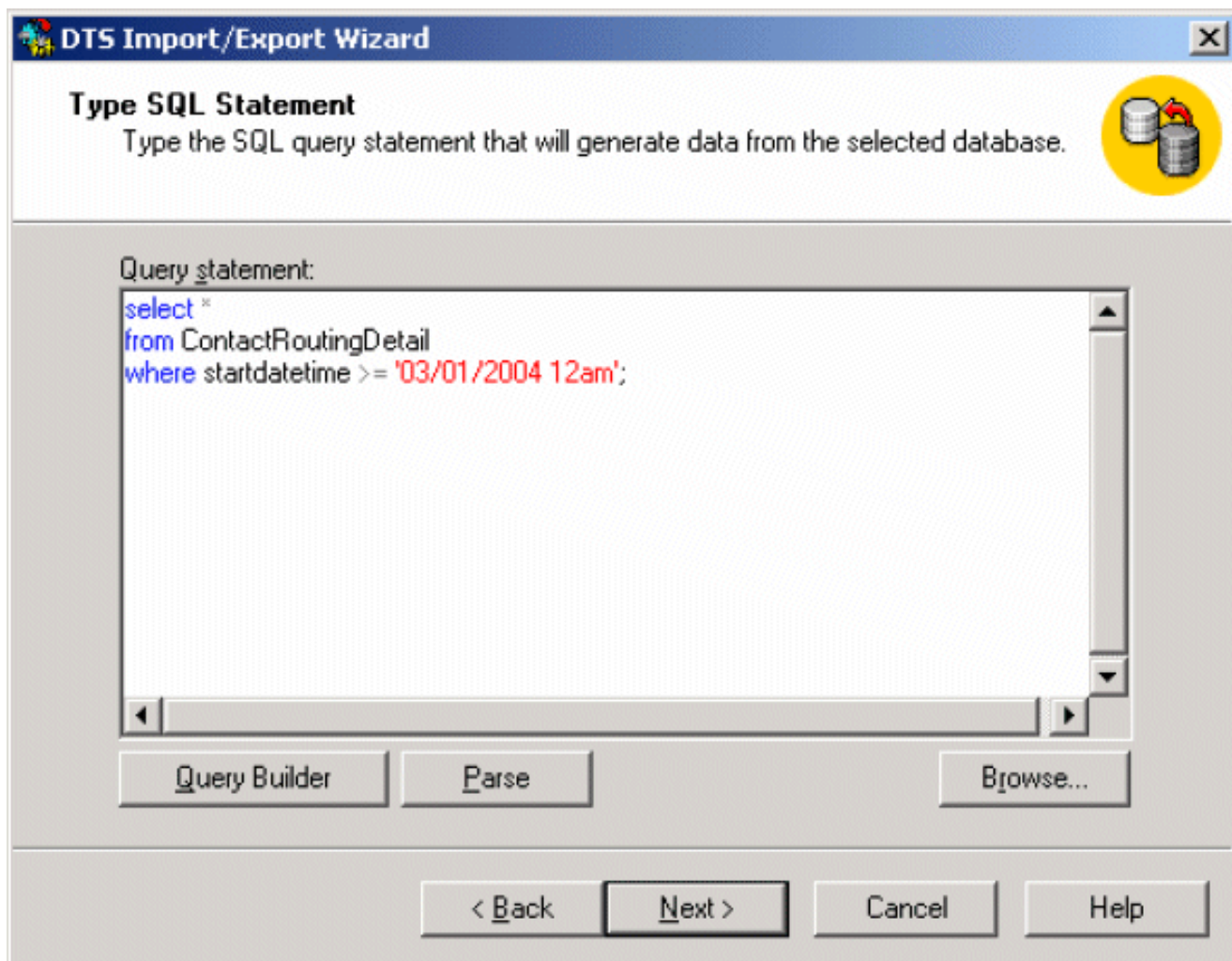
1. Realice los pasos 1 a 6 en el [escenario básico: Microsoft SQL server 2000 secciones Base de datos](#).
2. En el paso 7, haga clic **después** solamente una vez. La pantalla de la copia o de la interrogación de la tabla del especificar del Asistente aparece: **Cuadro 13 – Especifique la copia o la interrogación de la tabla**



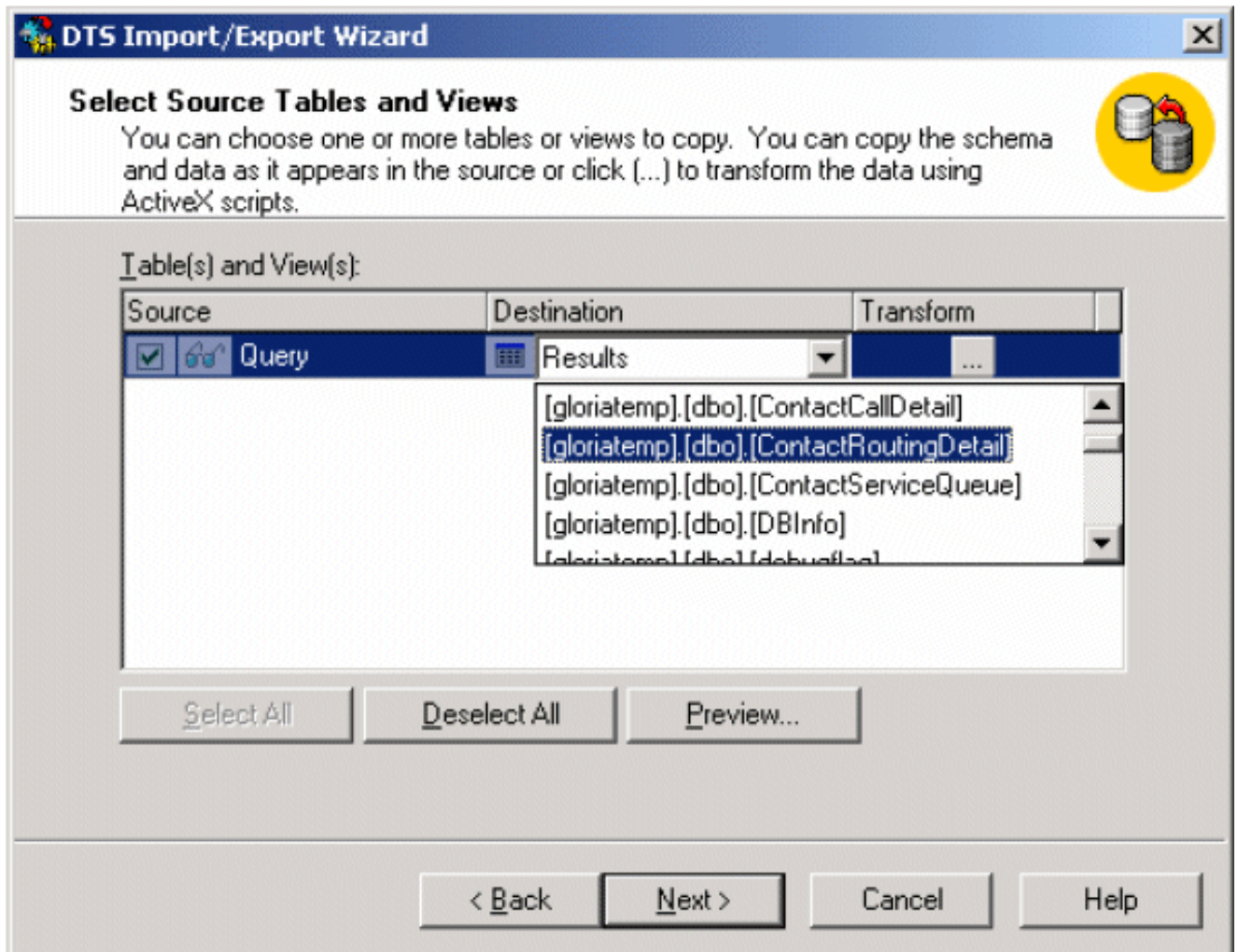
3. Seleccione el uso una interrogación de especificar los datos para transferir la opción (véase la flecha A en el [cuadro 14](#)). **Cuadro 14 – Utilice una interrogación para especificar los datos para transferir**



4. Haga clic en Next (Siguiente). La página del enunciado SQL del tipo del Asistente aparece: **Cuadro 15 – Teclee el enunciado SQL**



5. Teclee la consulta SQL para exportar una porción específica de datos de una tabla específica (véase el [cuadro 15](#)). Usted puede exportar los datos de solamente un en un momento de la tabla. Por ejemplo, para exportar los datos más adelante que el 1 de marzo, 2004, de la tabla de ContactRoutingDetail, teclea esta interrogación: `select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';` Aquí está otro ejemplo para preguntar los datos de la exportación más adelante que el 1 de marzo, 2004, para las cuatro tablas del detalle de llamada: `select * from AgentConnectionDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';`
`select * from AgentStateDetail where eventdatetime >= '03/01/2004 12am';`
`select * from ContactCallDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';`
`select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';`
6. Haga clic en Next (Siguiente). La página selecta de las tablas y de las opiniones de la fuente del Asistente aparece: **Cuadro 16 – Seleccione las tablas y las opiniones de la fuente**



7. Seleccione la tabla de destino correspondiente de la lista desplegable de los resultados en la columna de destino (véase el [cuadro 16](#)). **Nota:** La tabla de destino refiere a la misma tabla que usted especificó en la consulta SQL.
8. Tecleo **después** dos veces.
9. Clic en Finalizar para completar el proceso.
10. Relance los pasos 1 a 9 para cada tabla de los detalles de llamada.

[Exportación de datos para las Tablas de configuración](#)

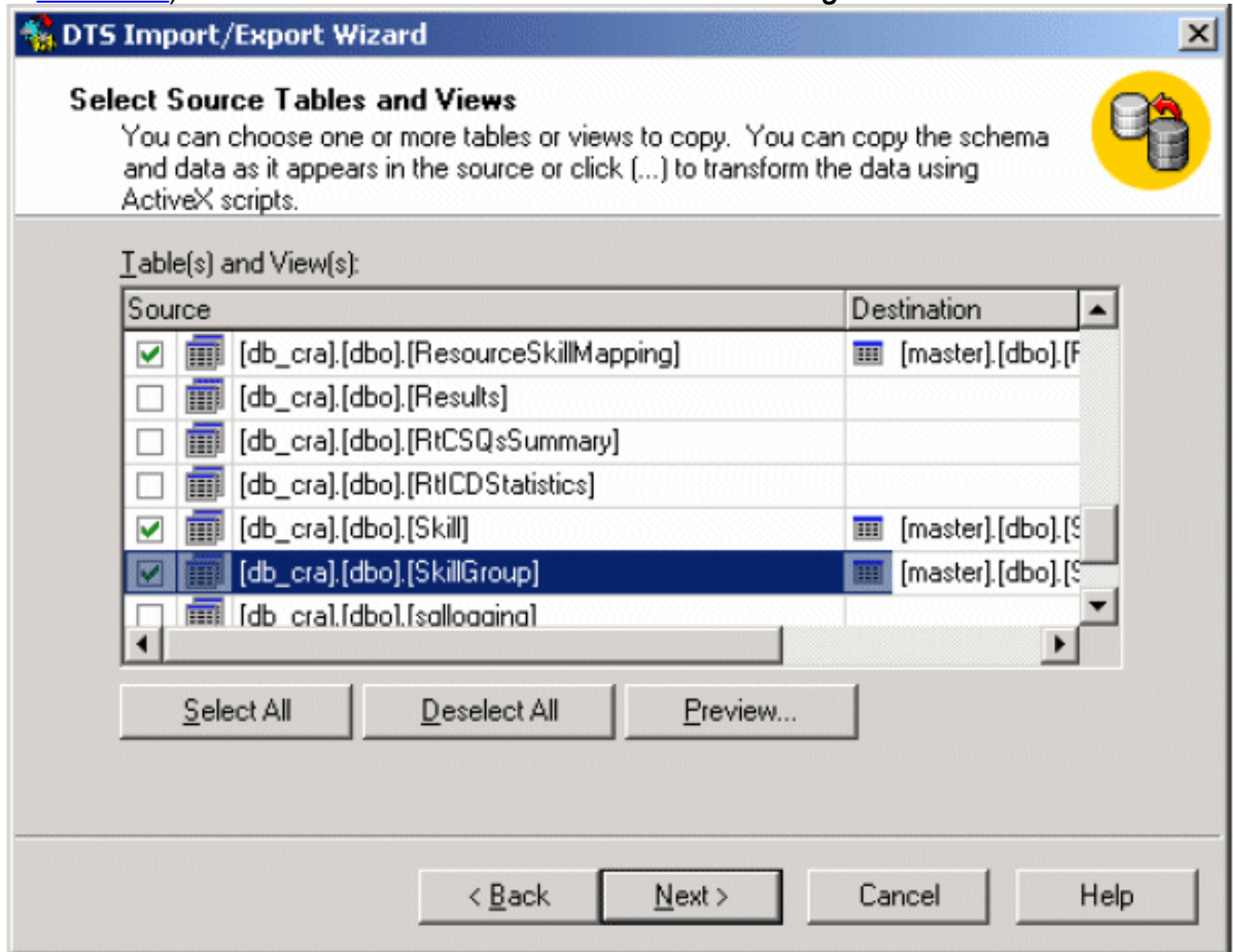
En las Tablas de configuración, se modifican los datos existentes y los nuevos datos se agregan con frecuencia. Usted no puede identificar los datos que han cambiado. Por lo tanto, Cisco recomienda que usted borra todos los datos de configuración del almacén de datos, y exporta los datos otra vez de la base de datos CRS de Cisco.

El procedimiento en esta sección describe el proceso de la exportación de datos para las Tablas de configuración, que incluyen:

- ContactServiceQueue
- Recurso
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- Habilidad
- Skillgroup

Complete estos pasos:

1. Borre estas seis tablas del almacén de datos: ContactServiceQueueRecursoResourceGroupResourceSkillMappingHabilidadSkillgroup
2. Realice los pasos 1 a 7 en el [escenario básico: Microsoft SQL server 2000 secciones Base de datos](#).
3. En el paso 8, seleccione solamente las seis Tablas de configuración que usted borró (véase el [cuadro 17](#)). Cuadro 17 – Seleccione las seis Tablas de configuración



4. Complete el resto del procedimiento.

Nota: Este documento no proporciona ningunos procedimientos para combinar las bases de datos CRS múltiples de Cisco en un solo almacén de datos. Cada base de datos CRS de Cisco genera los ID únicos para los registros de la base de datos. Cuando usted combina las bases de datos CRS de Cisco de la independiente, el conflicto de los datos puede ocurrir.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)