

Intégration de base de données d'entreprise avec le serveur CRS

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Bases de données d'entreprise prises en charge](#)

[Intégration](#)

[Installez le client de base de données](#)

[Intégrez le client de base de données](#)

[Limites](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment vous pouvez intégrer une base de données d'entreprise (par exemple, Microsoft SQL, Oracle, ou IBM DB2) avec le serveur de Cisco Customer Response Solutions (CRS) dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Éditeur de Cisco CRS
- Aperçu de base de données
- Ouvrez la Connexion de la base de données (ODBC)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Versions 3.x à 3.5(3) de Cisco CRS

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Cette section fournit des informations sur les bases de données d'entreprise qui sont prises en charge.

Bases de données d'entreprise prises en charge

Les bases de données d'entreprise testées et prises en charge qui peuvent être intégrées avec des CRS incluent :

- Version 7 de Microsoft SQL Server
- Version 2000 de Microsoft SQL Server
- Version 8i d'Oracle
- Version 9i d'Oracle
- Version 12 de Sybase Adaptive Server
- Version 7.2 IBM DB2

Intégration

Excepté la Microsoft SQL Server 7 et 2000, toutes les autres bases de données d'entreprise prises en charge exigent l'installation de leurs clients de base de données respectifs sur le serveur CRS.

Installez le client de base de données

Procédez comme suit :

1. Installez le client de base de données sur le serveur CRS. La procédure varie basé sur la base de données d'entreprise que vous utilisez.
2. Installez les gestionnaires requis ODBC.

Intégrez le client de base de données

Vous devez définir un nom de point d'émission de données ODBC (DSN) avant qu'un script d'application puisse utiliser les informations d'une base de données. Le DSN informe Microsoft Windows au sujet de la façon connecter le serveur d'applications à une base de données

d'entreprise. Terminez-vous ces étapes afin d'installer un DSN :

1. Sur le serveur de script, **Start > Programs > Administrative tools > points d'émission de données** choisis (**ODBC**).La fenêtre d'administrateur de point d'émission de données ODBC est affichée.
2. Cliquez sur l'onglet de **DSN de système**.
3. Cliquez sur **Add**.La nouvelle fenêtre de point d'émission de données de création est affichée.
4. Sélectionnez le gestionnaire pour lequel vous voulez installer un point d'émission de données.Par exemple, pour créer un DSN pour la Microsoft SQL Server, **Serveur SQL** choisi.
5. Cliquez sur **Finish** (Terminer).La création un nouveau point d'émission de données à la fenêtre de *gestionnaire* est affichée. Par exemple, si vous choisissiez le **Serveur SQL** dans l'étape précédente, la création un nouveau point d'émission de données à la fenêtre de *Serveur SQL* est affichée.
6. Terminez-vous ces étapes dans la création un nouveau point d'émission de données à la fenêtre de *gestionnaire* :Introduisez un nom pour le nouveau point d'émission de données dans la zone d'identification.Assurez-vous que le nom que vous introduisez apparie ici la valeur entrée dans la zone d'identification de point d'émission de données dans l'interface web de gestion d'applications de réponse de client (CRA).Tapez une description appropriée dans le champ description.Les informations que vous saisissez le champ description permettent au concepteur d'applications d'identifier le but du point d'émission de données.Sélectionnez le nom d'hôte ou l'adresse IP de la liste de serveur.Le nom d'hôte ou l'adresse IP que vous sélectionnez représente l'ordinateur où la base de données d'entreprise réside.
7. Cliquez sur **Next** (Suivant).Des autres créent un nouveau point d'émission de données au *gestionnaire que la fenêtre* est affichée.
8. **Windows NT** choisi ou **Serveur SQL** comme méthode d'authentification préférée.
9. Cliquez sur la **configuration de client** pour configurer la connexion entre le serveur de CRA et l'ordinateur où la base de données d'entreprise réside.La fenêtre de configuration de client est affichée.
10. **Bibliothèques** choisies de **réseau TCP/IP**.
11. Tapez un nom d'utilisateur dans le domaine d'ID de connexion et un mot de passe dans le domaine de mot de passe.Notez le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous choisissez. Vous exigez du nom d'utilisateur et du mot de passe afin de se terminer la configuration de base de données d'entreprise.
12. Clic à **côté de** complet la configuration de DSN, et pour tester la Connectivité au point d'émission de données sélectionné.
13. Ajoutez le nouveau point d'émission de données au sous-système de base de données. Procédez comme suit :**Sous-systèmes** choisis > **base de données de la** barre de menus de gestion de CRA.La page Web de configuration de sous-système de base de données d'entreprise est affichée.Cliquez sur l'**ajouter un nouvel** hyperlien de **point d'émission de données**.Une autre page Web de configuration de sous-système de base de données d'entreprise est affichée.Introduisez le nom du point d'émission de données ODBC dans la zone d'identification de point d'émission de données.Introduisez un nom d'utilisateur dans le domaine de nom d'utilisateur. Le nom d'utilisateur que vous introduisez ici est utilisé pour se connecter à la base de données d'entreprise.Tapez un mot de passe dans les domaines de mot de passe et de confirmation du mot de passe. Ce mot de passe est utilisé pour se connecter à la base de données d'entreprise.Tapez un numéro approprié dans le domaine de nombre maximal de connexions. Le nombre représente le nombre maximal de

connexions simultanées permises pour se connecter à la base de données. Cliquez sur Add pour appliquer des modifications. La page Web initiale de configuration de sous-système de base de données d'entreprise est affichée de nouveau, avec des détails du point d'émission de données que vous avez juste ajouté.

Limites

Une vue est une table virtuelle qui affiche un sous-ensemble d'une table. Alternativement, une vue combine deux tables ou plus dans une vue simple.

Si vous utilisez des vues correctement, vous pouvez concevoir une application de base de données avec des vues pour permettre toujours à des utilisateurs pour accéder à des données. Quand vous utilisez des vues, vous devez assigner des autorisations seulement aux vues, et pas à différentes tables. L'utilisation efficace des vues peut épargner le temps, particulièrement quand chaque vue fournit un coup d'oeil dans deux tables ou plus. Avant tout, les vues résolvent l'importante émission de valeurs mobilières.

Cependant, l'application CRS ne prend en charge pas l'accès de vue de base de données. L'application CRS prend en charge seulement l'accès aux tables de base de données réelles. Par conséquent, vous pouvez récupérer et manipuler les informations de base de données des tables de base de données réelles, et pas des vues.

Informations connexes

- [Guide de créateur d'application de Cisco Customer Response \(3.0\) : Scripts se développants de base de données](#)
- [Soutien technique et documentation - Cisco Systems](#)