

Exporter les données Cisco CRS 3.x dans un entrepôt de données client

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Scénario de base : Base de données de Microsoft SQL Server 2000](#)

[Variation 1 : La base de données CRS est MSDE](#)

[Variation 2 : L'entrepôt d'informations client n'est pas Microsoft SQL 2000](#)

[Variation 3 : L'entrepôt d'informations client contient déjà des données CRS](#)

[L'exportation incrémentale pour l'appel détaillé des Tableaux](#)

[Data Export pour des tables de configuration](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment vous pouvez manuellement exporter des données de rapport historique du Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.x à un entrepôt d'informations client dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Remarque: Les données sont enregistrées sur une base de données distante (RDB) si vous avez configuré un RDB. Cependant, si vous n'utilisez pas un RDB, les données de rapport historique sont disponibles sur le serveur de Cisco CRS.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco IPCC
- Microsoft SQL Server

[Composants utilisés](#)

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

- IPCC Express 3.x de Cisco
- Microsoft SQL Server 2000

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](#).

Scénario de base : Base de données de Microsoft SQL Server 2000

Cette section explique la procédure pour exporter des données quand chacun des deux, la base de données de Cisco CRS, et la Microsoft SQL Server 2000 d'utilisation d'entrepôt d'informations client.

Remarque: Avant que vous tentiez cette procédure, assurez-vous que l'entrepôt d'informations client ne contient aucune donnée de Cisco CRS. Si l'entrepôt d'informations client contient n'importe quelles données de Cisco CRS, voyez la procédure dans la [variation 3 : L'entrepôt d'informations client contient déjà la section Données CRS](#).

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > le gestionnaire d'entreprise** sur le serveur CRS. La fenêtre de gestionnaire d'entreprise de Serveur SQL apparaît : **Figure 1 – Gestionnaire d'entreprise de serveur SQL**
2. Développez les **Microsofts SQL Server > le groupe > le serveur CRS > les bases de données de Serveur SQL** sur le volet gauche.
3. Vous devez exporter les bases de données de db_cra et de db_cra_ccdr.
4. Cliquez avec le bouton droit le db_cra, et sélectionnez **toutes les tâches > données d'exportation**. **Figure 2 – Sélectionnez toutes les tâches > données d'exportation pour la base de données de db_cra** L'assistant d'importation/exportation des services de transformation de données (DTS) apparaît : **Figure 3 – Le magicien d'importation/exportation DTS**
5. Cliquez sur **Next** (Suivant). Le choisir une page de point d'émission de données de l'assistant apparaît : **Figure 4 – Choisissez un point d'émission de données**
6. Dans le choisir une page de point d'émission de données, se terminent ces étapes : Introduisez l'adresse IP ou le nom d'hôte de l'entrepôt d'informations client dans le champ de serveur (voir la flèche A sur le [schéma 4](#)). Sélectionnez l'option d'**authentification de Serveur SQL d'utilisation** (voir la flèche B sur le [schéma 4](#)). Tapez l'user-id et le mot de passe de la base de données de Cisco CRS dans le nom d'utilisateur et mot de passe met en place (voir le C de flèche sur le [schéma 4](#)). Sélectionnez la base de données de destination de la liste déroulante de base de données.
7. Cliquez sur Next deux fois. La liste de tables dans le db_cra apparaît : **Figure 5 – Liste de Tableaux dans le db_cra**
8. Vérifiez les cases à côté de ces neuf noms de la table

:AgentConnectionDetailAgentStateDetailContactRoutingDetailContactServiceQueueResourceResourceGroupResourceSkillMappingCompétenceGroupe de compétences

9. Cliquez sur Next deux fois.
10. Cliquez sur Finish pour commencer le processus de transfert des données.
11. Quand le processus se termine, un message de confirmation apparaît : **Figure 6 – Message de confirmation**
12. Cliquez sur OK.
13. Cliquez avec le bouton droit le db_cra_ccdr dans le gestionnaire d'entreprise de Serveur SQL, et sélectionnez **toutes les tâches > données d'exportation**.
14. Répétez les étapes 5 à 12 pour exporter la base de données de db_cra_ccdr. Notez ces points : Dans l'étape 6d, vous pouvez sélectionner le même nom de la base de données de destination que vous sélectionnez précédemment pour exporter la base de données de db_cra. Le Cisco CRS distribue des données dans deux bases de données pour la conception seulement. Vous pouvez combiner les données du db_cra et le db_cra_ccdr dans une base de données de destination, par exemple, « gloriatemp ». Dans l'étape 8, sélectionnez seulement la table de ContactCallDetail pour le db_cra_ccdr (voir le [schéma 7](#)). **Figure 7 – Sélectionnez le Tableau de ContactCallDetail pour le db_cra_ccdr**

Variation 1 : La base de données CRS est MSDE

Cette section explique la procédure pour exporter des données quand la base de données de Cisco CRS utilise la Microsoft SQL Desktop Edition (MSDE). MSDE ne prend en charge pas l'outil de gestionnaire d'entreprise de Serveur SQL pour l'importation et l'exportation de données. Dans ce cas, vous devez enregistrer la base de données de Cisco CRS sur le serveur Cisco CallManager.

Procédez comme suit :

1. Sélectionnez le **début > les programmes > la Microsoft SQL Server > le gestionnaire d'entreprise** sur le serveur Cisco CallManager. La fenêtre de gestionnaire d'entreprise de Serveur SQL apparaît : **Figure 8 – Le gestionnaire d'entreprise de serveur SQL sur le serveur Cisco CallManager**
2. Cliquez avec le bouton droit le **groupe de Serveur SQL**, et sélectionnez le **nouvel enregistrement de Serveur SQL** du menu de raccourcis. L'assistant de Serveur SQL de registre apparaît : **Figure 9 – Le magicien de serveur du registre SQL**
3. Cochez **dorénavant, je veux effectuer cette tâche sans utiliser une case d'assistant**.
4. Cliquez sur **Next** (Suivant). La boîte de dialogue Propriétés enregistrée de Serveur SQL apparaît : **Figure 10 – La boîte de dialogue Propriétés enregistrée de serveur SQL**
5. Dans la boîte de dialogue Propriétés enregistrée de Serveur SQL, terminez-vous ces étapes : Introduisez l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur de base de données de Cisco CRS dans le champ de serveur (voir la flèche A sur le [schéma 10](#)). Sélectionnez l'option d'**authentification de Serveur SQL d'utilisation** (voir la flèche B sur le [schéma 10](#)). Tapez le nom d'utilisateur et le mot de passe de la base de données de Cisco CRS dans les domaines de nom d'ouverture de connexion et de mot de passe (voir le C de flèche sur le [schéma 10](#)). Cliquez sur OK (voir la flèche D sur le [schéma 10](#)). Le serveur de Cisco CRS apparaît maintenant dans la liste sous le groupe de serveurs SQL (voir la [figure 11](#)). **Figure 11 – Le serveur de Cisco CRS est répertorié sous le groupe de serveurs SQL**
6. Exécutez les étapes dans le [scénario de base](#) : Section de [base de données de Microsoft](#)

Variation 2 : L'entrepôt d'informations client n'est pas Microsoft SQL 2000

Cette section explique la variation de la procédure pour exporter des données quand l'entrepôt d'informations client n'utilise pas Microsoft SQL 2000.

Procédez comme suit :

1. Exécutez les étapes répertoriées dans le [scénario de base](#) : Section de [base de données de Microsoft SQL Server 2000](#) jusqu'à l'étape 5.
2. Dans l'étape 6, sélectionnez le nom de serveur cible approprié de la liste de destination dans le choisir un écran de destination du magicien (voir la [figure 12](#)). **Figure 12 – Choisissez la destination appropriée**
3. Continuez le reste de la procédure. De même, assurez-vous que vous sélectionnez le serveur cible compétent pour la deuxième base de données.

Variation 3 : L'entrepôt d'informations client contient déjà des données CRS

De temps en temps, quelques données CRS existent déjà dans l'entrepôt d'informations client. Quand vous exportez toutes les données de nouveau du serveur de Cisco CRS, la collision de données peut se produire. Vous pouvez utiliser une de ces deux options de manipuler une telle situation :

1. Exportez seulement les nouvelles données générées après une certaine date.
2. Alternativement, vous pouvez supprimer toutes les données existantes de Cisco CRS de l'entrepôt de données avant que vous exportiez des données dans l'entrepôt de données.

L'exportation incrémentale pour l'appel détaillé des Tableaux

Cette section décrit comment exporter seulement de nouvelles données. Cette procédure s'applique à toutes les tables de détails d'appel, qui incluent :

- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

Procédez comme suit :

1. Exécutez les étapes 1 à 6 dans le [scénario de base](#) : Section de [base de données de Microsoft SQL Server 2000](#).
2. Dans l'étape 7, cliquez sur Next seulement une fois. L'écran de copie ou de requête de Tableau de spécifier de l'assistant apparaît : **Figure 13 – Spécifiez la copie ou la requête de Tableau**
3. Sélectionnez l'utilisation une requête de spécifier les données pour transférer l'option (voir la

flèche A dans la [figure 14](#)). **Figure 14 – Employez une requête pour spécifier les données pour transférer**

4. Cliquez sur **Next** (Suivant). La page de commande SQL de type de l'assistant paraît : **Figure 15 – Tapez la commande SQL**
5. Tapez la requête SQL pour exporter une partie spécifique de données d'une table spécifique (voir la [figure 15](#)). Vous pouvez exporter des données de seulement une table à la fois. Par exemple, afin d'exporter des données plus tard que le 1er mars, 2004, de la table de `ContactRoutingDetail`, tapez cette requête :

```
select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';
```

 Voici un autre exemple pour questionner des données d'exportation plus tard que le 1er mars, 2004, pour les quatre tables de détail d'appel :

```
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. Cliquez sur **Next** (Suivant). La page choisie de Tableaux et de vues de source de l'assistant paraît : **Figure 16 – Tableaux choisis et vues de source**
7. Sélectionnez la table de destination correspondante de la liste de baisse-vers le bas de résultats dans la colonne de destination (voir la [figure 16](#)). **Remarque:** La table de destination se rapporte à la même table que vous avez spécifiée dans la requête SQL.
8. Cliquez sur **Next** deux fois.
9. Cliquez sur **Finish** afin de compléter le processus.
10. Répétez les étapes 1 à 9 pour chaque table de détails d'appel.

Data Export pour des tables de configuration

Dans les tables de configuration, des données existantes sont modifiées et de nouvelles données sont ajoutées fréquemment. Vous ne pouvez pas identifier les données qui ont changé. Par conséquent, Cisco recommande que vous supprimiez toutes les données de configuration de l'entrepôt de données, et exporte les données de nouveau de la base de données de Cisco CRS.

La procédure dans cette section décrit le processus de l'exportation de données pour les tables de configuration, qui incluent :

- ContactServiceQueue
- Ressource
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- Compétence
- Groupe de compétences

Procédez comme suit :

1. Supprimez ces six tables de l'entrepôt de données :
`ContactServiceQueueRessourceResourceGroupResourceSkillMappingCompétenceGroupe de compétences`
2. Exécutez les étapes 1 à 7 dans le [scénario de base](#) : Section de [base de données de Microsoft SQL Server 2000](#).
3. Dans l'étape 8, sélectionnez seulement les six tables de configuration que vous avez supprimées (voir la [figure 17](#)). **Figure 17 – Sélectionnez les six tables de configuration**
4. Terminez-vous le reste de la procédure.

Remarque: Ce document ne fournit aucune procédure pour fusionner de plusieurs bases de données de Cisco CRS dans un entrepôt de données simple. Chaque base de données de Cisco CRS génère des identificateurs uniques pour des enregistrements de base de données. Quand vous fusionnez les bases de données indépendantes de Cisco CRS, le conflit de données peut se produire.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)