

CRS サーバとのエンタープライズ データベースの統合

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[サポートされるエンタープライズ データベース](#)

[統合](#)

[データベース クライアントのインストール](#)

[データベース クライアントの統合](#)

[制限事項](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で、Cisco Customer Response Solutions (CRS) サーバを使用してエンタープライズ データベース (たとえば、Microsoft SQL、Oracle、または IBM DB2) を統合する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS エディタ
- データベースの概要
- オープン データベース接続 (ODBC)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 3.x 以降

- Cisco CRS バージョン 3.x から 3.5(3)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

このセクションでは、サポートされているエンタープライズ データベースについて説明します。

サポートされるエンタープライズ データベース

CRS と統合可能であることがテストされ、サポートされているエンタープライズ データベースは次のとおりです。

- Microsoft SQL Server バージョン 7
- Microsoft SQL Server バージョン 2000
- Oracle バージョン 8i
- Oracle バージョン 9i
- Sybase Adaptive Server バージョン 12
- IBM DB2 バージョン 7.2

統合

Microsoft SQL Server 7 および 2000 以外の、サポートされているエンタープライズ データベースはすべて、CRS サーバにそれぞれのデータベース クライアントをインストールする必要があります。

データベース クライアントのインストール

次の手順を実行します。

1. CRS サーバにデータベース クライアントをインストールします。手順は、使用するエンタープライズ データベースによって異なります。
2. 必要な ODBC ドライバをインストールします。

データベース クライアントの統合

ODBC データ ソース名 (DSN) を定義してからでなければ、アプリケーション スクリプトはデータベースの情報を使用できません。DSN は、Microsoft Windows に対して、アプリケーションサーバをエンタープライズ データベースに接続する方法を通知します。DSN を設定するには、次の手順を実行します。

1. スクリプト サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Data Sources

- (ODBC)] の順に選択します。[ODBC Data Source Administrator] ウィンドウが表示されます。
2. **System DSN** タブをクリックします。
 3. [Add] をクリックします。[Create New Data Source] ウィンドウが表示されます。
 4. データ ソースを設定するドライバを選択します。たとえば、Microsoft SQL Server の DSN を作成するには、[SQL Server] を選択します。
 5. **[Finish] をクリックします。** [Create a New Data Source to Driver] ウィンドウが表示されます。たとえば、前の手順で [SQL Server] を選択した場合は、[Create a New Data Source to SQL Server] ウィンドウが表示されます。
 6. [Create a New Data Source to Driver] ウィンドウで次の手順を実行します。新しいデータ ソースの名前を [Name] フィールドに入力します。ここに入力した名前が Customer Response Application (CRA) 管理 Web インターフェイスの [Data Source Name] フィールドに入力した値と一致することを確認します。[Description] フィールドに適切な説明を入力します。[Description] フィールドに入力した情報によって、アプリケーション設計者がデータ ソースの目的を識別できます。サーバリストからホスト名または IP アドレスを選択します。選択したホスト名または IP アドレスは、エンタープライズ データベースが存在するコンピュータを表します。
 7. [Next] をクリックします。別の [Create a New Data Source to Driver] ウィンドウが表示されます。
 8. [Windows NT] か [SQL Server] を優先される認証方式として選択します。
 9. [Client Configuration] をクリックし、CRA サーバとエンタープライズ データベースが存在するコンピュータとの間の接続を設定します。[Client Configuration] ウィンドウが表示されます。
 10. [TCP/IP network libraries] を選択します。
 11. [Login ID] フィールドにユーザ名、[Password] フィールドにパスワードを入力します。選択したユーザ名およびパスワードは必ずメモしておいてください。エンタープライズ データベースの設定を完了するには、ユーザ名とパスワードが必要です。
 12. [Next] をクリックして DSN 設定を完了し、選択したデータ ソースへの接続をテストします。
 13. 新しいデータ ソースをデータベース サブシステムに追加します。次の手順を実行します。
。[CRA Administration] メニューバーから、[Subsystems] > [Database] を選択します。
[Enterprise Database Subsystem Configuration] Web ページが表示されます。[Add a New Datasource] ハイパーリンクをクリックします。別の [Enterprise Database Subsystem Configuration] Web ページが表示されます。[Data Source Name] フィールドに ODBC データ ソースの名前を入力します。[Username] フィールドにユーザ名を入力します。ここに入力するユーザ名は、エンタープライズ データベースへの接続に使用されます。
[Password] および [Confirm Password] フィールドにパスワードを入力します。このパスワードは、エンタープライズ データベースへの接続に使用されます。[Maximum Number of Connections] フィールドに適切な数値を入力します。この数値は、データベースへの接続が許可される最大同時接続数を表します。[Add] をクリックして変更を適用します。最初の [Enterprise Database Subsystem Configuration] Web ページがもう一度表示され、追加したデータ ソースの詳細が表示されます。

制限事項

ビューは、テーブルのサブセットを表示する仮想テーブルです。または、ビューは 2 つ以上のテーブルを単一のビューに結合させます。

ビューを正しく使用すれば、ユーザがデータに常時アクセスできるビューを備えたデータベースアプリケーションを設計できます。ビューを使用する場合、ビューにのみアクセス許可を指定する必要があります。個別のテーブルにアクセス許可を指定する必要はありません。ビューを効率的に使用すると時間を節約できます。各ビューで2つ以上のテーブルの内容が表示される場合は特に、時間を節約できます。最も重要な点として、ビューを使用すると、セキュリティという重要な問題を解決できます。

ただし、CRS アプリケーションはデータベース ビュー アクセスをサポートしていません。CRS アプリケーションは、実際のデータベース テーブルへのアクセスのみをサポートします。したがって、ビューからではなく、実際のデータベース テーブルからデータベース情報を取得し、操作できます。

[関連情報](#)

- [Cisco Customer Response アプリケーション開発者ガイド \(3.0\) : データベース スクリプトの開発](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - シスコ](#)