

# 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

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[サポートされたエンタープライズ・データ・ベース](#)

[統合](#)

[データベースクライアントをインストールして下さい](#)

[データベースクライアントを統合](#)

[制限事項](#)

[関連情報](#)

## はじめに

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推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS エディタ
- データベース 概要
- 開いて下さいデータベース接続 ( ODBC ) を

### 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 への 3.5(3)

本書の情報は、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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## [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](#)

このセクションはサポートされるエンタープライズ・データ・ベースで情報を提供します。

### [サポートされたエンタープライズ・データ・ベース](#)

CRS と統合できるテストされ、サポートされたエンタープライズ・データ・ベースは下記のものを含んでいます:

- 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 アダプティブ サーバ 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 年を除いて、他のすべてのサポートされたエンタープライズ・データ・ベースは CRS サーバのそれぞれデータベースクライアントのインストールを必要とします。

### [データベースクライアントをインストールして下さい](#)

次の手順を実行します。

1. CRS サーバでデータベースクライアントをインストールして下さい。プロシージャは使用するエンタープライズ・データ・ベースに基づいて異なります。
2. 必須 ODBC ドライバをインストールして下さい。

### [データベースクライアントを統合](#)

アプリケーション スクリプトがデータベースからの情報を使用できる前に ODBC データ ソース名 ( DSN ) を定義して下さい。DSN は方法についての Microsoft Windows をエンタープライズ・データ・ベースにアプリケーションサーバを接続する知らせます。DSN を設定するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. スクリプト サーバで、Start > Programs > Administrative Tools > Data Sources ( ODBC )

の順に選択して下さい。ODBC データソース管理者ウィンドウは表示されます。

2. **System DSN タブ**をクリックして下さい。
3. [Add] をクリックします。作成新しいデータ ソース ウィンドウは表示されます。
4. データ ソースを設定したいと思うドライバを選択して下さい。たとえば、Microsoft SQL Server のための DSN を作成するために、『SQL Server』を選択して下さい。
5. [Finish] をクリックします。作成はドライバウィンドウへの新しいデータ ソース表示されます。たとえば、前のステップで『SQL Server』を選択したら、作成は SQL Server ウィンドウへの新しいデータ ソース表示されます。
6. ドライバウィンドウに作成のこれらのステップを新しいデータ ソース完了して下さい  
:Name フィールドの新しいデータ ソースの名前を入力して下さい。ここに入力する名前が Customer Response Applications ( CRA ) 管理 Web インターフェイスのデータ ソース 名 フィールドで入る値と一致するようにして下さい。Description フィールドの適切な説明を入力して下さい。Description フィールドを打ち込む情報はデータ ソースの目的を識別することをアプリケーション デザイナが可能にします。Server リストからホスト名か IP アドレスを選択して下さい。選択するホスト名か IP アドレスはエンタープライズ・ データ・ ベースが常駐するコンピュータを表します。
7. [Next] をクリックします。別のものはドライバウィンドウに新しいデータ ソースを表示されます作成します。
8. 選ばれた認証方式としてまたは **SQL サーバ** 『Windows NT』を選択して下さい。
9. CRA サーバとエンタープライズ・ データ・ ベースが常駐するコンピュータ間の接続を設定するために『Client Configuration』 をクリックして下さい。Client Configuration ウィンドウは表示されます。
10. 『TCP/IP network libraries』を選択して下さい。
11. ログイン ID フィールドのユーザネームおよび Password フィールドのパスワードをタイプして下さい。選択するパスワードおよびユーザネームのメモを作って下さい。エンタープライズ データベースコンフィギュレーションを完了するためにユーザネームおよびパスワードが要求します。
12. 完全の隣で DSN 設定を、接続を指定データ ソースにテストするためにクリックすれば。
13. データベース サブシステムに新しいデータ ソースを追加して下さい。次の手順を実行します。CRA Administration メニュー棒から Subsystems > Database の順に選択して下さい。エンタープライズ・ データ・ ベース サブシステム設定 Web ページは表示されます。追加を新しいデータ ソース ハイパーリンク クリックして下さい。別のエンタープライズ・ データ・ ベース サブシステム設定 Web ページは表示されます。データ ソース 名 フィールドの ODBC データ ソースの名前を入力して下さい。Username フィールドのユーザネームを入力して下さい。ここでは入力するエンタープライズ・ データ・ ベースに接続するのにユーザネームが使用されています。パスワードのパスワードをタイプし、Password フィールドを確認して下さい。エンタープライズ・ データ・ ベースに接続するのにこのパスワードが使用されています。Connections フィールドの最大数の適切な番号をタイプして下さい。数はデータベースに接続することができる同時接続の最大数を表します。変更を加えるために『Add』 をクリックして下さい。最初のエンタープライズ・ データ・ ベース サブシステム設定 Web ページはちょうど追加したデータ ソースの詳細と、再度表示されます。

## 制限事項

ビューは表のサブセットを表示する仮想テーブルです。また、ビューは一つのビューに2つ以上の表を結合します。

意見を正しく使用する場合データ アクセスにユーザを常に許可する、意見のデータベース アプリケーションを設計できます。意見を使用するとき、意見だけとない個々のテーブルに権限を割り当てる必要があります。意見の効率的な使用は特に各ビューが 2 つ以上の表にかいま見を提供するとき時間を節約できます。何よりも大事なことは、意見は重要な安全問題を解決します。

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ません。CRS アプリケーション サポートは実際のデータベーステーブルにだけアクセスします。従って、実際のデータベーステーブルとない意見からデータベース情報を検索し、処理できます。

## **関連情報**

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