

カスタマー データ ウェアハウスへの Cisco CRS 3.x データのエクスポート

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[基本シナリオ : Microsoft SQL Server 2000 Database](#)

[バリエーション 1 : CRS データベースが MSDE である](#)

[バリエーション 2 : カスタマー データ ウェアハウスが Microsoft SQL Server 2000 ではない](#)

[バリエーション 3 : カスタマー データ ウェアハウスにすでに CRS データが含まれている](#)

[コール詳細テーブルの差分エクスポート](#)

[設定テーブルのデータ エクスポート](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.x から Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition 環境のカスタマー データ ウェアハウスに履歴レポート データを手動でエクスポートする方法について説明します。

注: リモート データベース (RDB) を設定している場合、データは RDB に保存されます。ただし、RDB を使用しない場合、履歴レポート データは、Cisco CRS サーバで使用できます。

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 IPCC
- Microsoft SQL Server

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 IPCC Express 3.x
- Microsoft SQL Server 2000

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。

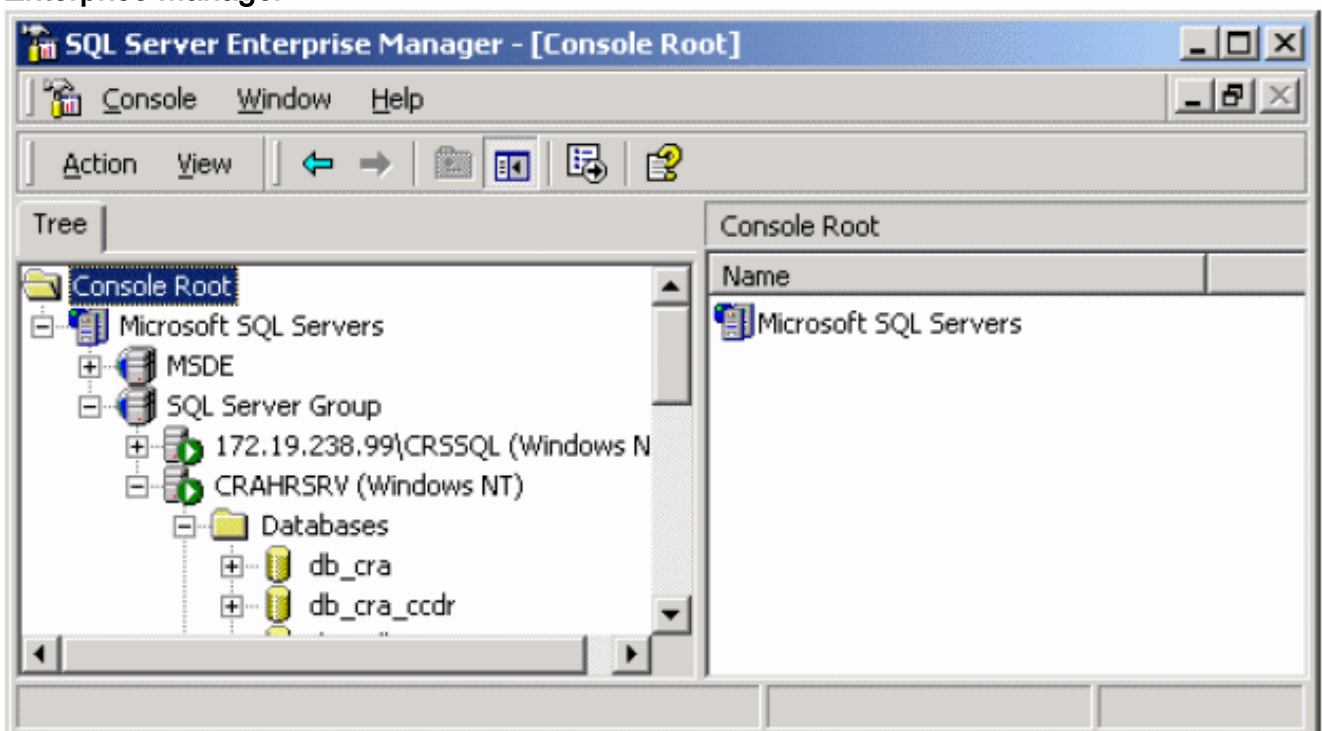
基本シナリオ：Microsoft SQL Server 2000 Database

このセクションでは、Cisco CRS データベースとカスタマー データ ウェアハウスが両方とも Microsoft SQL Server 2000 を使用する場合のデータのエクスポート手順について説明します。

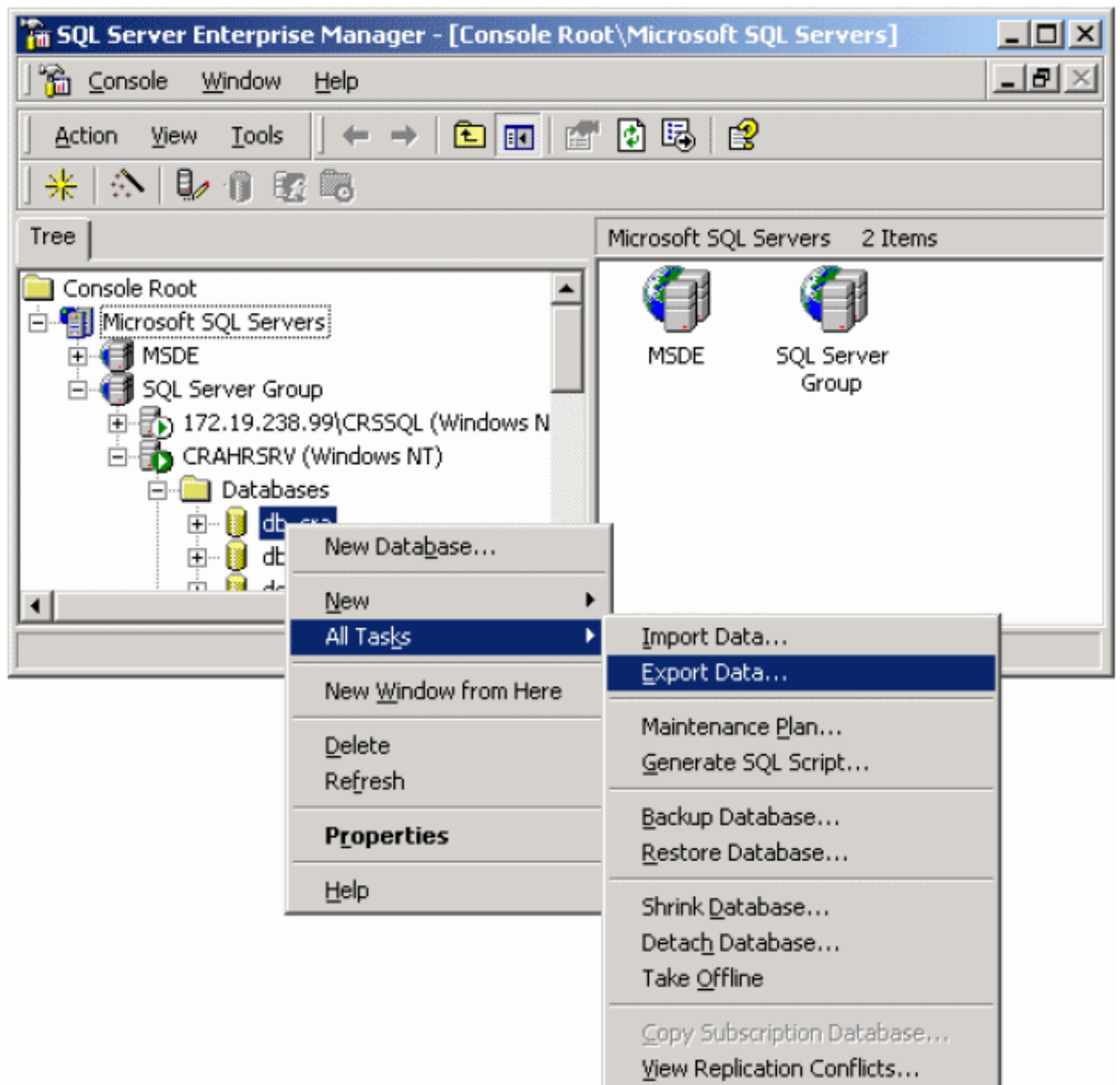
注: この手順を実行する前に、カスタマー データ ウェアハウスに Cisco CRS データが含まれていないことを確認してください。カスタマー データ ウェアハウスに Cisco CRS データが含まれている場合は、『[バリエーション 3：カスタマー データ ウェアハウスにすでに CRS データが含まれている](#)』を参照してください。

次の手順を実行します。

1. CRS サーバで、[Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] を選択します。[SQL Server Enterprise Manager] ウィンドウが表示されます。図 1 – SQL Server Enterprise Manager



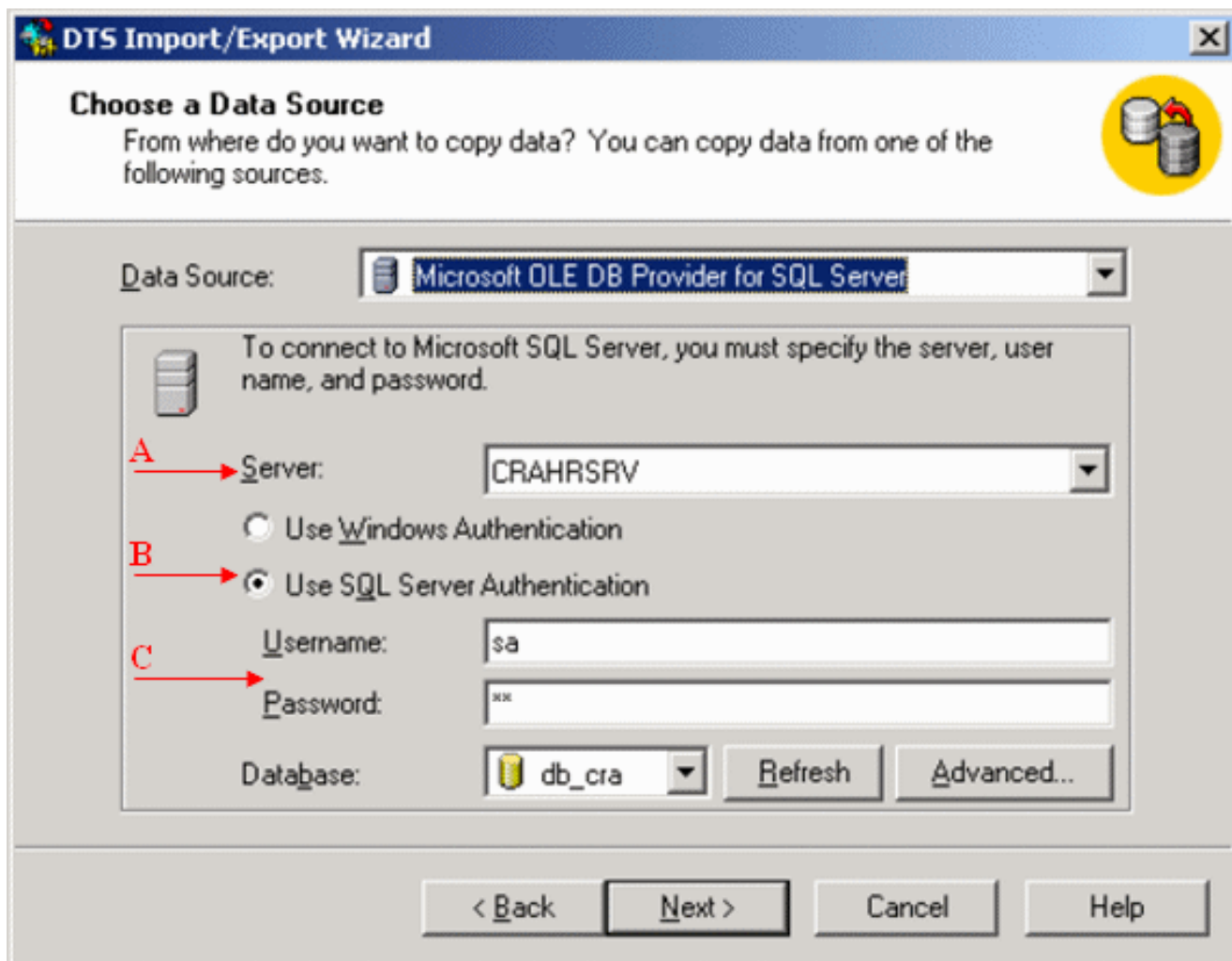
2. 左側のペインで、[Microsoft SQL Servers] > [SQL Server Group] > [CRS Server] > [Databases] を展開します。
3. db_cra and db_cra_ccdr データベースをエクスポートする必要があります。
4. [db_cra] を右クリックし、[All Tasks] > [Export Data] を選択します。図 2 – db_cra データベースの [All Tasks] > [Export Data] の選択



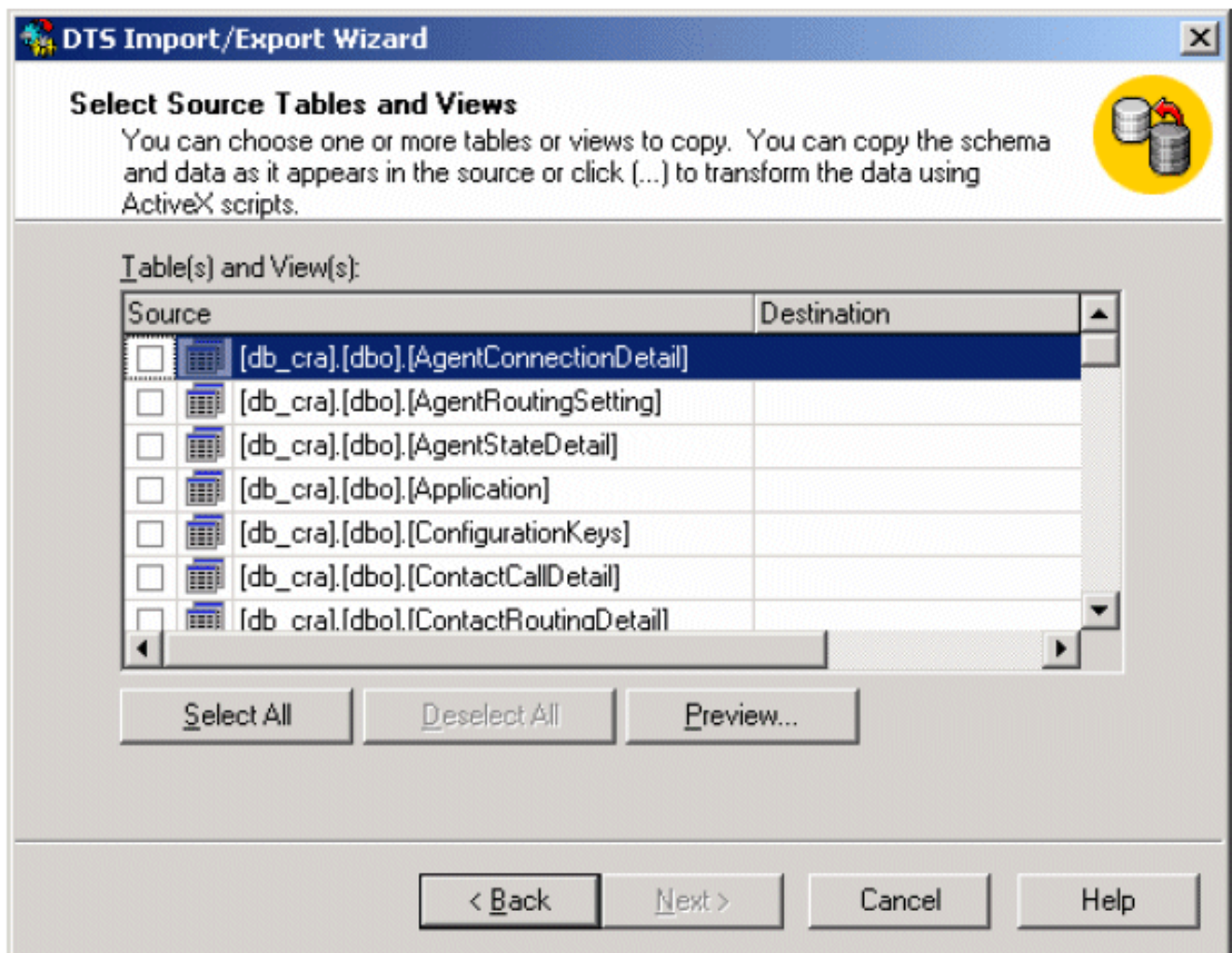
[Data Transformation Services (DTS) Import/Export] ウィザードが表示されます。図 3 – [DTS Import/Export] ウィザード



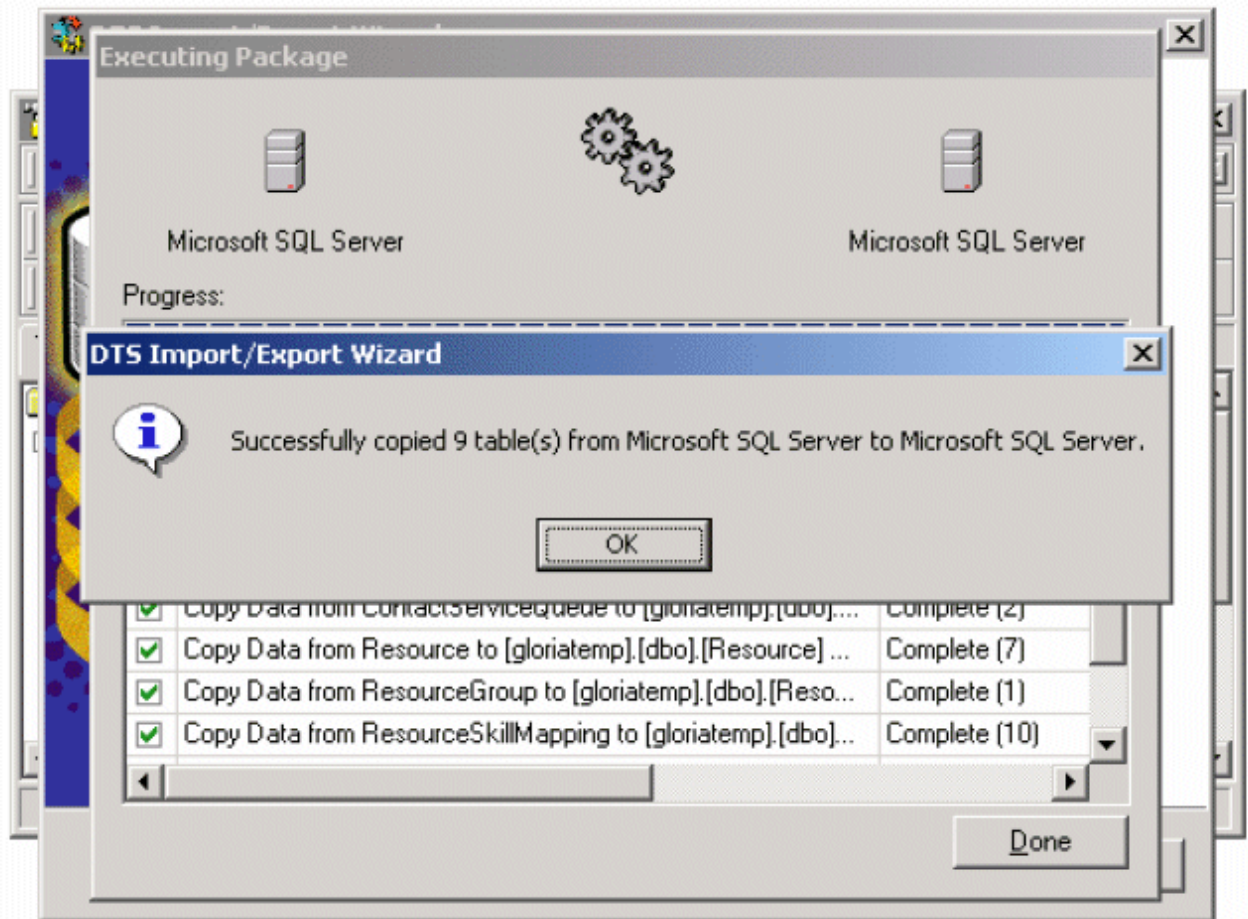
5. [Next] をクリックします。ウィザードの [Choose a Data Source] ページが表示されます。図 4 - データ ソースの選択



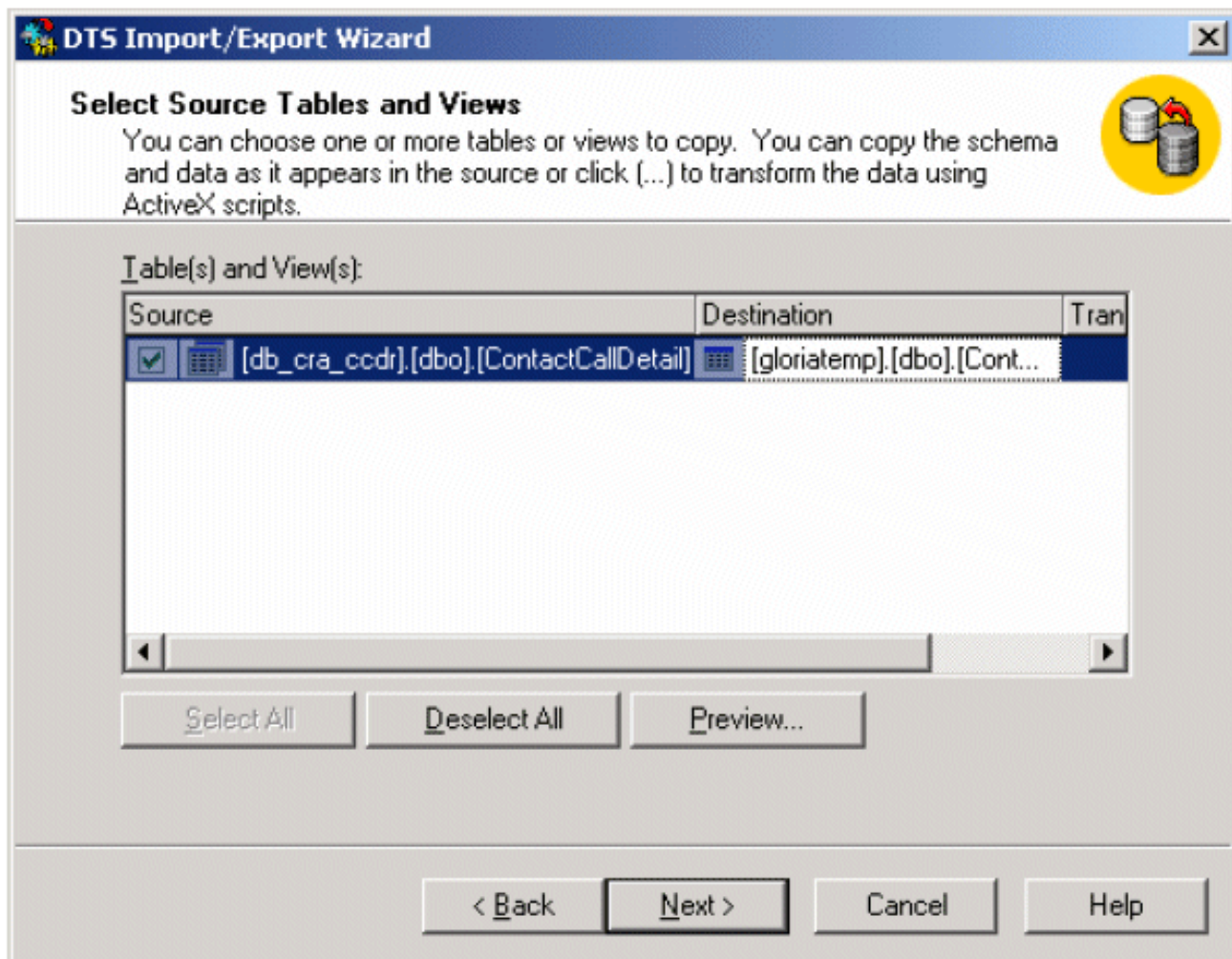
- [Choose a Data Source] ページで、次の手順を実行します。[Server] フィールドに、カスタマー データ ウェアハウスの IP アドレスまたはホスト名を入力します ([図 4 の矢印 A を参照](#))。[Use SQL Server Authentication] オプションを選択します ([図 4 の矢印 B を参照](#))。[Username] および [Password] フィールドに Cisco CRS データベースのユーザ ID とパスワードを入力します ([図 4 の矢印 C を参照](#))。[Database] ドロップダウン リストから宛先データベースを選択します。
- [Next] を 2 回クリックします。db_cra のテーブル一覧が表示されます。 [図 5 - db_cra のテーブル一覧](#)



- 次の9つのテーブル名の横にあるチェックボックスをオンにします。
AgentConnectionDetailAgentStateDetailContactRoutingDetailContactServiceQueueResource
ResourceGroupResourceSkillMappingSkillSkillGroup
- [Next] を2回クリックします。
- [Finish] をクリックして、データ転送処理を開始します。
- 処理が完了すると、確認メッセージが表示されます。図6-確認メッセージ



12. [OK] をクリックします。
13. [SQL Server Enterprise Manager] の [db_cra_ccdr] を右クリックし、[All Tasks] > [Export Data] を選択します。
14. ステップ 5 ~ 12 を繰り返して、db_cra_ccdr データベースをエクスポートします。次の点にご注意ください。ステップ 6d では、前に選択したものと同一宛先データベース名を選択して、db_cra データベースをエクスポートできます。Cisco CRS は設計の目的でのみ 2 つのデータベースにデータを分散します。db_cra および db_cra_ccdr からのデータを、たとえば「gloriatemp」という 1 つの宛先データベースに結合できます。ステップ 8 では、db_cra_ccdr 用に ContactCallDetail テーブルのみを選択します ([図 7 を参照](#))。図 7 - db_cra_ccdr 用の ContactCallDetail テーブルの選択

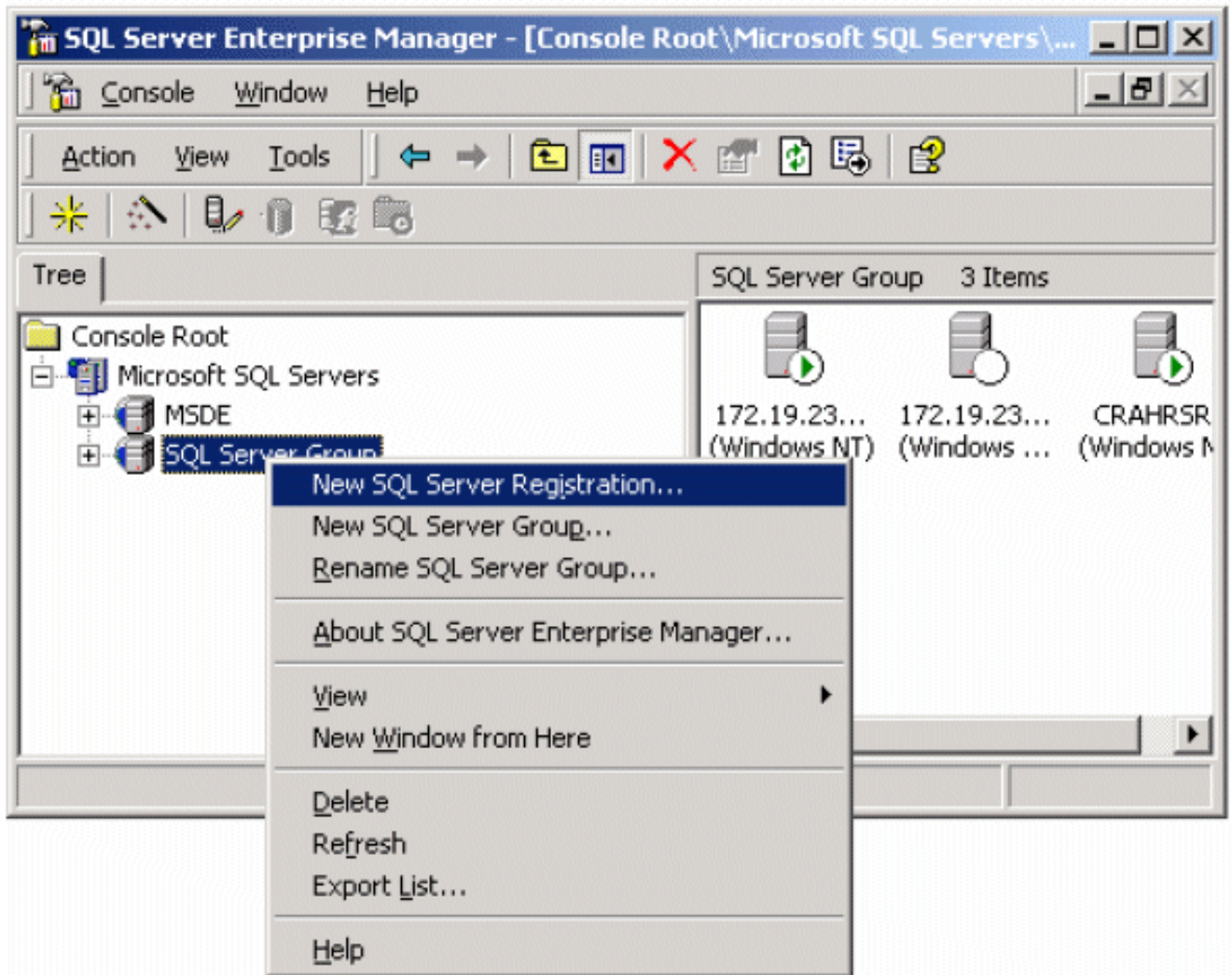


バリエーション 1： CRS データベースが MSDE である

このセクションでは、Cisco CRS データベースが Microsoft SQL Desktop Edition (MSDE) を使用する場合のデータのエクスポート手順について説明します。MSDE は、データのインポートおよびエクスポートに SQL Server Enterprise Manager ツールをサポートしません。この例では、Cisco CallManager サーバ上に Cisco CRS データベースを登録する必要があります。

次の手順を実行します。

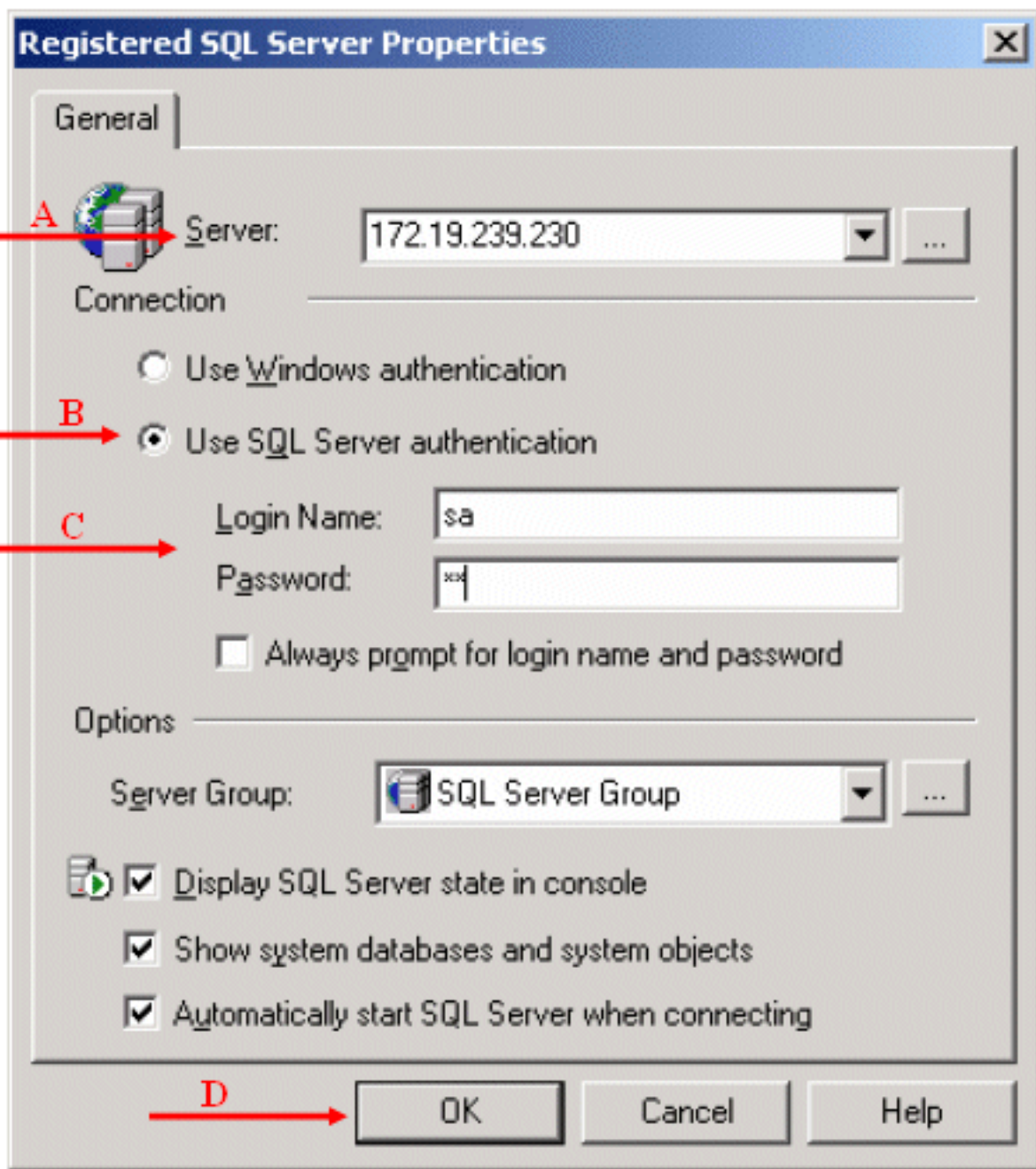
1. Cisco CallManager サーバで、[Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] を選択します。[SQL Server Enterprise Manager] ウィンドウが表示されます。図 8 – Cisco CallManager サーバ上の SQL Server Enterprise Manager



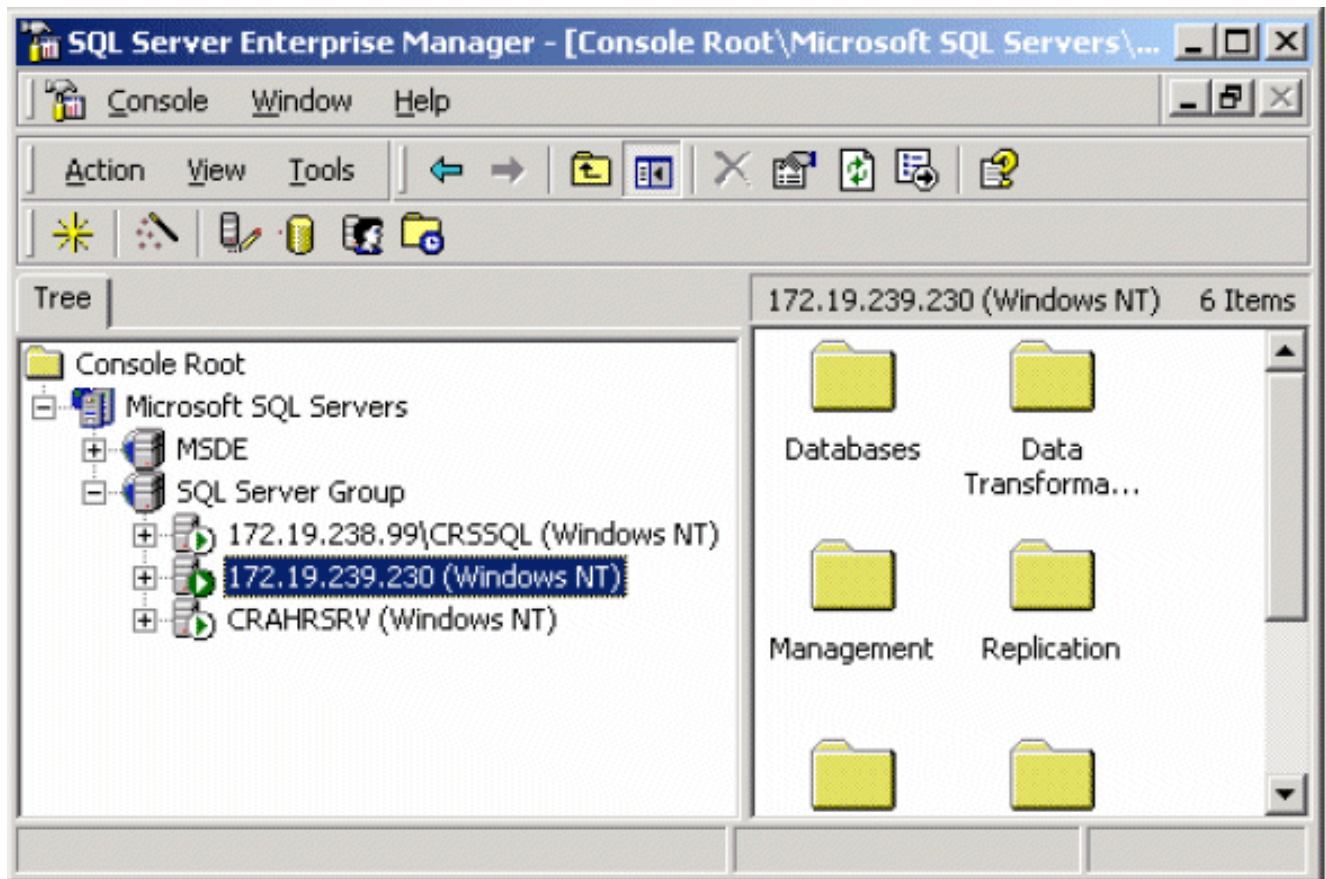
2. [SQL Server Group] を右クリックし、ショートカットメニューから [New SQL Server Registration] を選択します。[Register SQL Server] ウィザードが表示されます。図 9- [Register SQL Server] ウィザード



3. [From now on, I want to perform this task without using a wizard] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
4. [Next] をクリックします。[Registered SQL Server Properties] ダイアログボックスが表示されます。図 10 – [Registered SQL Server Properties] ダイアログボックス



5. [Registered SQL Server Properties] ダイアログボックスで、次の手順を実行します。
[Server] フィールドに、Cisco CRS データベースの IP アドレスまたはホスト名を入力します ([図 10 の矢印 A を参照](#))。[Use SQL Server authentication] オプションを選択します ([図 10 の矢印 B を参照](#))。[Login Name] および [Password] フィールドに Cisco CRS データベースのユーザ名とパスワードを入力します ([図 10 の矢印 C を参照](#))。[OK] をクリックします ([図 10 の矢印 D を参照](#))。Cisco CRS サーバが [SQL Server Group] の下のリストに表示されます ([図 11 を参照](#))。 **図 11 – Cisco CRS サーバが [SQL Server Group] の下に表示されている**



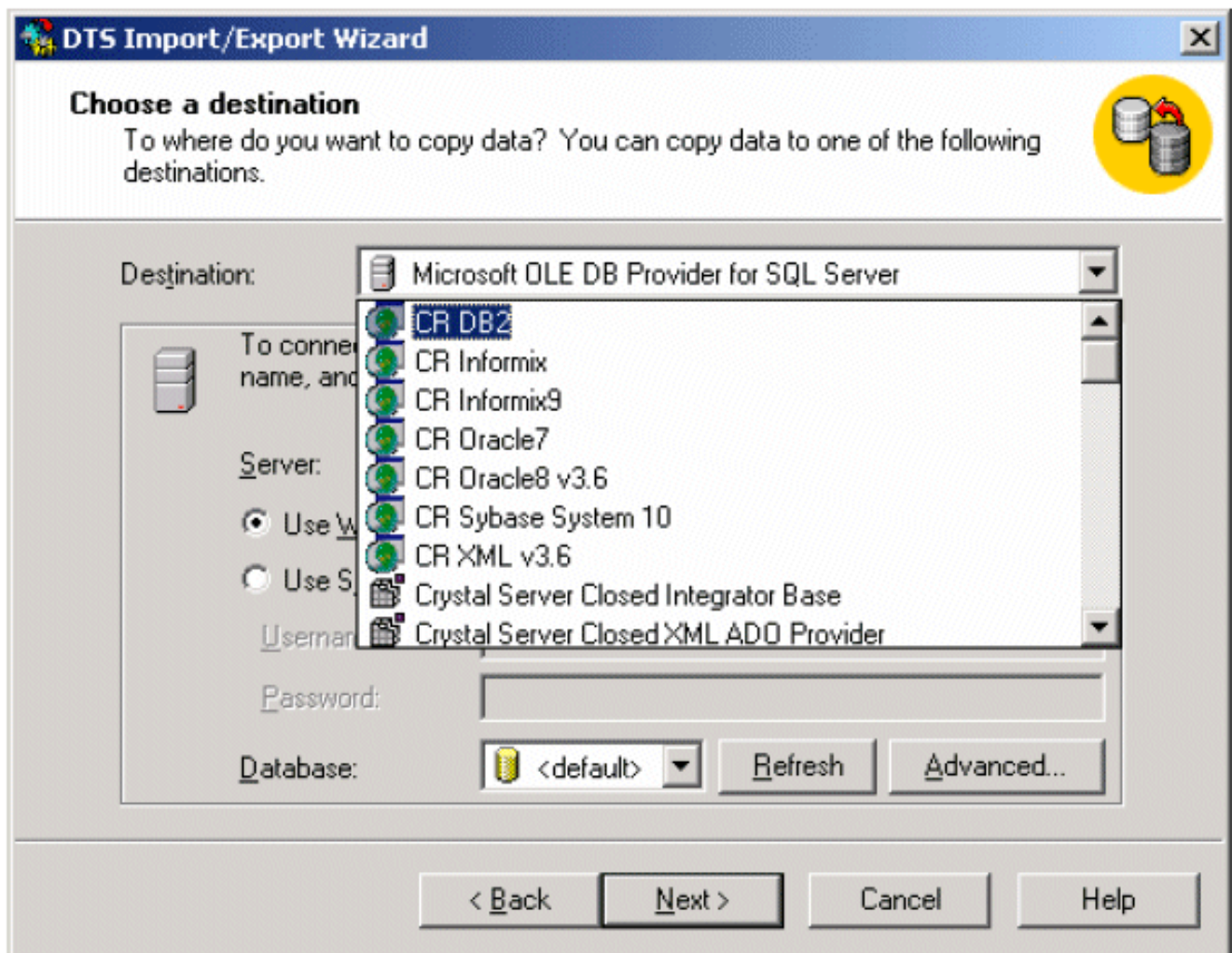
6. 「[基本シナリオ：Microsoft SQL Server 2000 Database セクション](#)」の手順を実行して、Cisco CRS データをエクスポートします。

[バリエーション 2：カスタマー データ ウェアハウスが Microsoft SQL Server 2000 ではない](#)

このセクションでは、カスタマー データウェアハウスが Microsoft SQL Server 2000 を使用しない場合にデータをエクスポートする手順のバリエーションについて説明します。

次の手順を実行します。

1. 「[基本シナリオ：Microsoft SQL Server 2000 Database セクション](#)」の手順をステップ 5 まで実行します。
2. ステップ 6 で、ウィザードの [Choose a destination] 画面の [Destination] リストから適切な宛先サーバ名を選択します ([図 12](#) を参照)。 **図 12 – 適切な宛先の選択**



3. 引き続き残りの手順を実行します。同様に、2番目のデータベースに適切な宛先サーバを選択します。

バリエーション 3：カスタマー データ ウェアハウスにすでに CRS データが含まれている

一部の CRS データはすでにカスタマー データ ウェアハウスに存在します。Cisco CRS サーバからすべてのデータを再度エクスポートすると、データの競合が発生します。こうした状況に対処するためには、次のオプションのいずれかを使用できます。

1. 特定の日付以降に生成された新しいデータだけをエクスポートします。
2. または、データ ウェアハウスから既存のすべての CRS データを削除してから、データをデータ ウェアハウスにエクスポートできます。

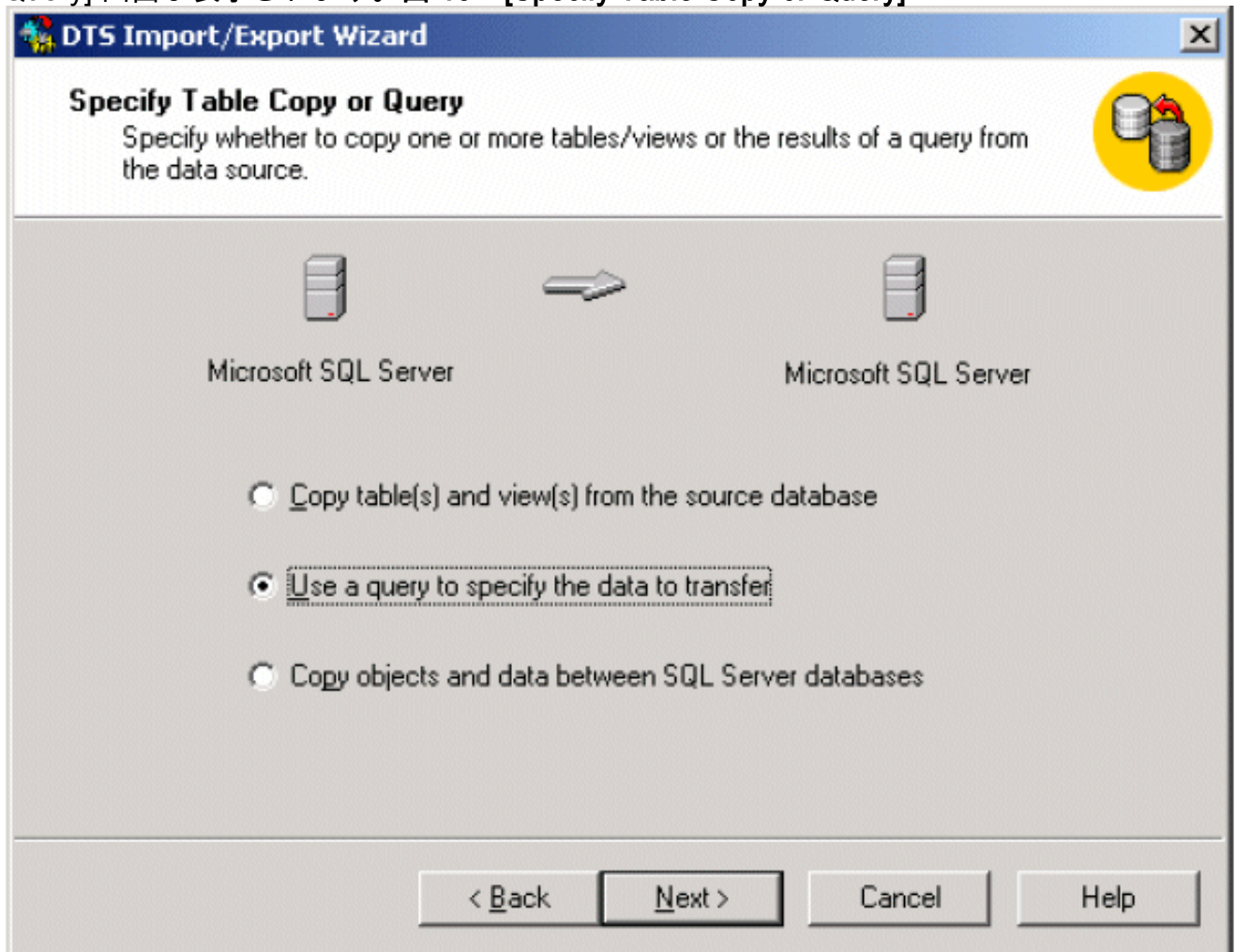
コール詳細テーブルの差分エクスポート

このセクションでは、新しいデータのみをエクスポートする方法について説明します。この手順は、次に示すテーブルを含む、すべてのコール詳細テーブルに適用可能です。

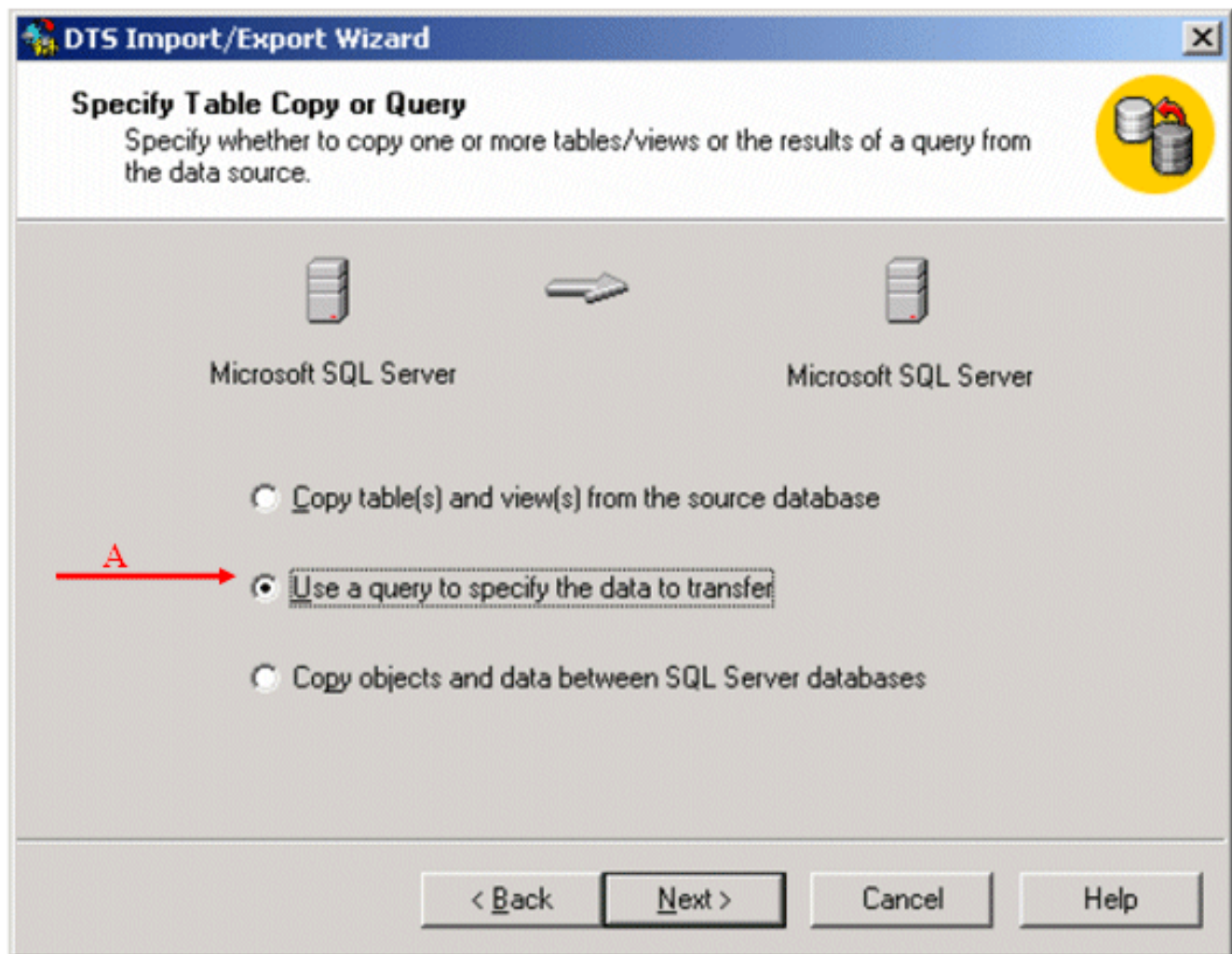
- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

次の手順を実行します。

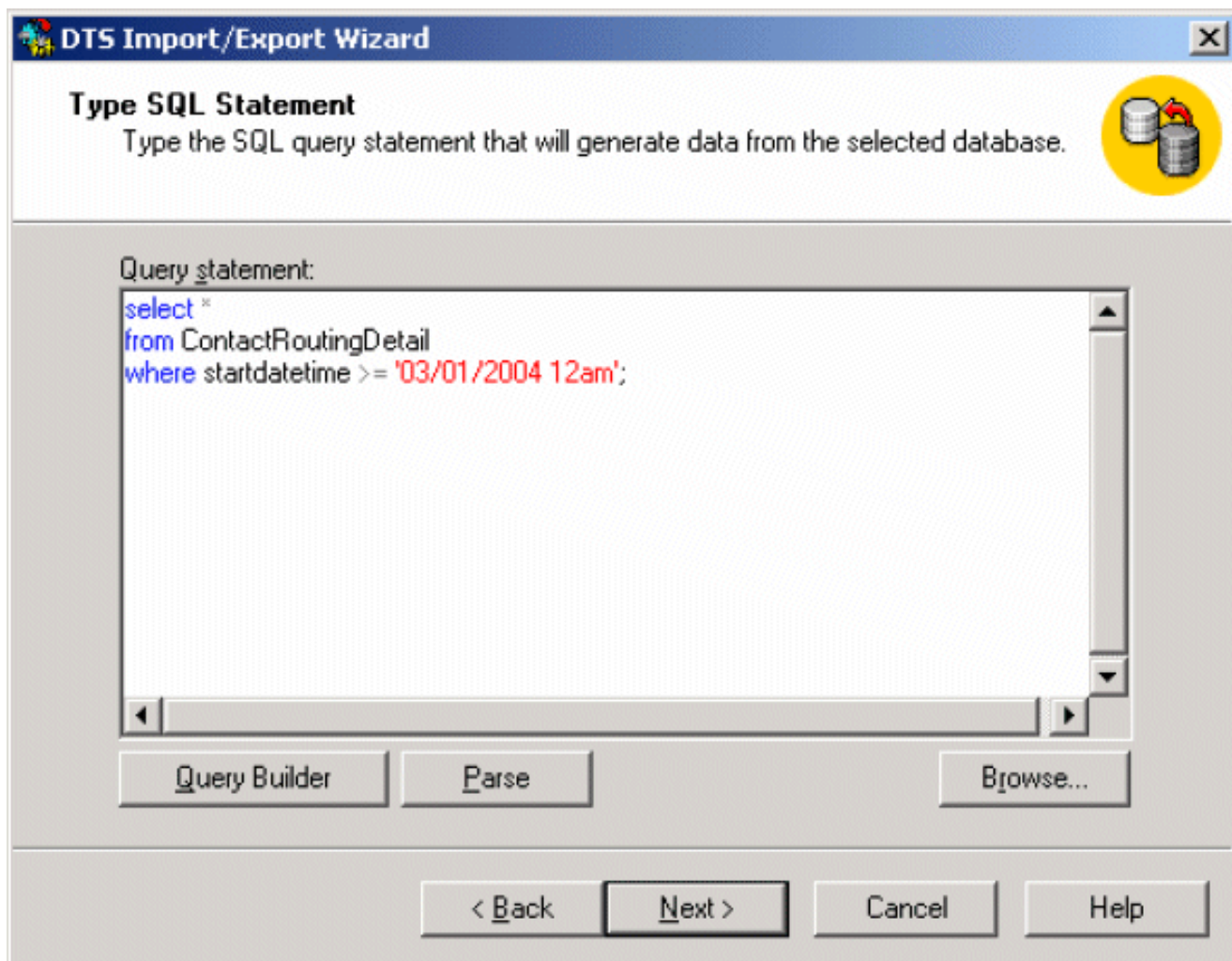
1. 「[基本シナリオ： Microsoft SQL Server 2000 Database セクション](#)」のステップ 1 ~ 6 を実行します。
2. ステップ 7 では、[Next] を 1 回だけクリックします。ウィザードの [Specify Table Copy or Query] 画面が表示されます。図 13 – [Specify Table Copy or Query]



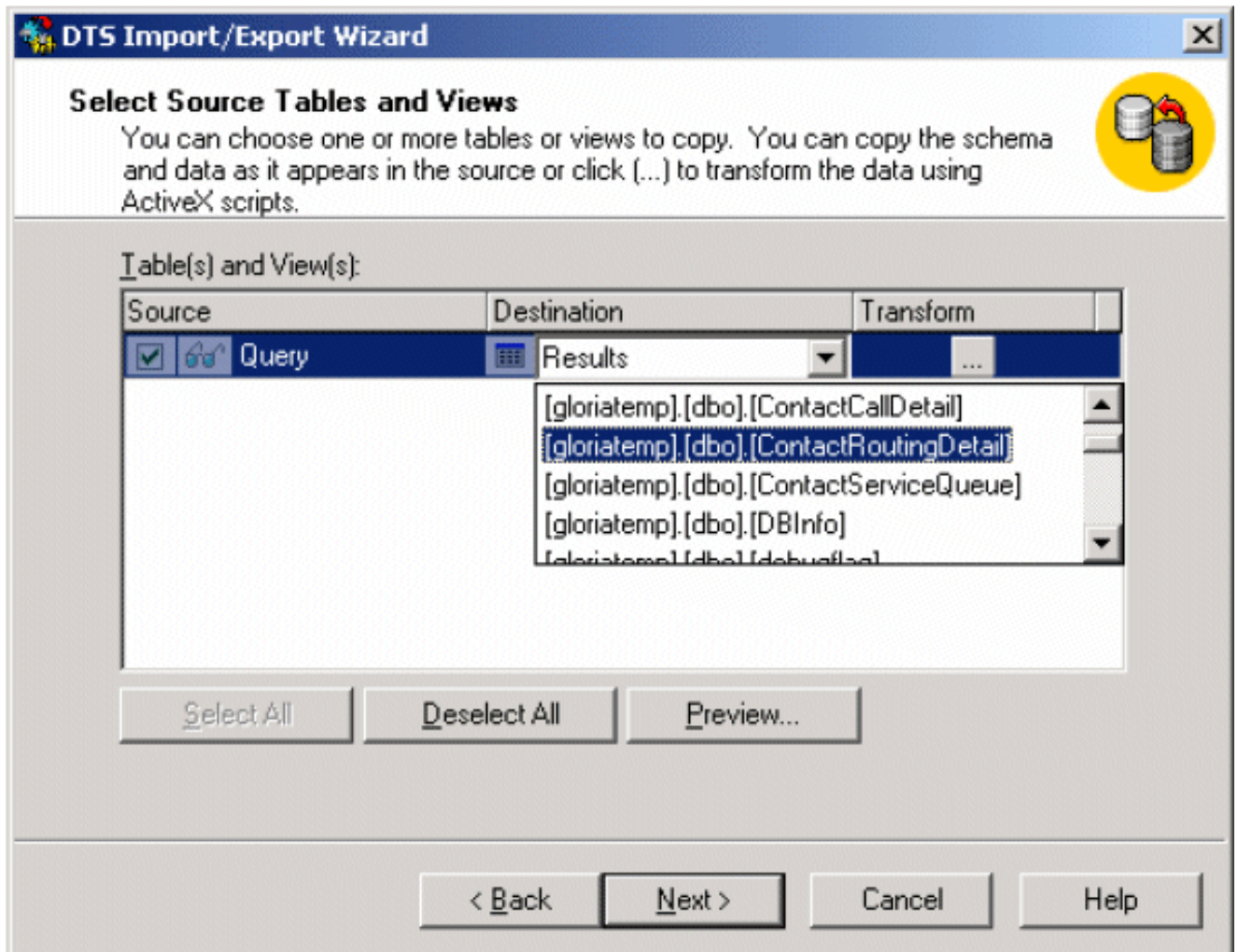
3. [Use a query to specify the data to transfer] オプションを選択します ([図 14](#) の矢印 A を参照)。図 14 – [Use a Query to Specify the Data to Transfer]



4. [Next] をクリックします。ウィザードの [Type SQL Statement] ページが表示されます。図 15 – [Type the SQL Statement]



5. 特定のテーブルから特定部分のデータをエクスポートするための SQL クエリを入力します (図 15 を参照)。一度に 1 つのテーブルからのみデータをエクスポートできます。たとえば、ContactRoutingDetail テーブルから、2004 年 3 年 1 日以降のデータをエクスポートするには、次のクエリを入力します。select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am'; 4 つのコール詳細テーブルから、2004 年 3 年 1 日以降のデータをエクスポートするクエリの例を次に示します。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. [Next] をクリックします。ウィザードの [Select Source Tables and Views] ページが表示されます。 図 16 – [Select Source Tables and Views]



7. [Destination] 列の [Results] ドロップダウン リストから、対応する宛先テーブルを選択します ([図 16](#) を参照)。注: 宛先テーブルは、SQL クエリで指定したものと同一テーブルを指します。
8. [Next] を 2 回クリックします。
9. [Finish] をクリックして、処理を完了します。
10. 各コール詳細テーブルごとにステップ 1 ~ 9 を繰り返します。

設定テーブルのデータ エクスポート

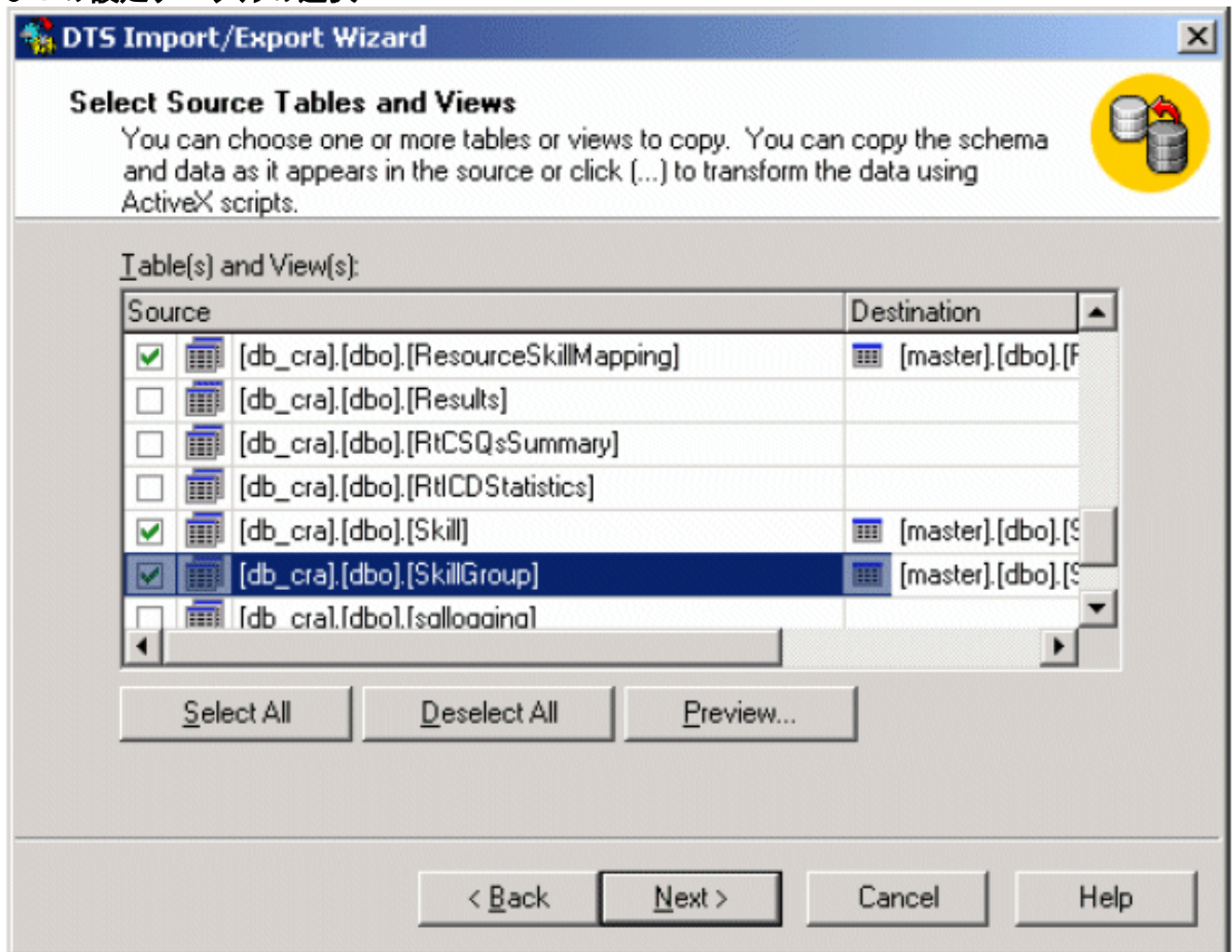
設定テーブルでは、頻繁に既存のデータが変更され、新しいデータが追加されます。変更されたデータを識別することはできません。そのため、データ ウェアハウスからすべての設定データを削除し、Cisco CRS データベースからデータを再度エクスポートすることを推奨します。

このセクションの手順は、次のような設定テーブルのデータ エクスポートの処理について説明します。

- ContactServiceQueue
- Resource
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- Skill
- SkillGroup

次の手順を実行します。

1. データ ウェアハウスから次の 6 つのテーブルを削除します。
ContactServiceQueueResourceResourceGroupResourceSkillMappingSkillSkillGroup
2. 「[基本シナリオ： Microsoft SQL Server 2000 Database セクション](#)」のステップ 1 ~ 6 を実行します。
3. ステップ 8 では、削除した 6 つの設定テーブルのみを選択します ([図 17 を参照](#))。 **図 17-6 つの設定テーブルの選択**



4. 残りの手順を実行します。

注: このドキュメントでは、複数の Cisco CRS データベースを単一のデータ ウェアハウスにマージする手順について説明していません。各 Cisco CRS データベースはデータベースレコードに対して一意の ID を生成します。独立した Cisco CRS データベースをマージすると、データの競合が発生する可能性があります。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)