

Como definir um banco de dados externo para ser acessado pelo DBWorker

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Ajuste o valor](#)

[Use regedt32.exe para ajustar o valor](#)

[Use rtsetting.exe para ajustar o valor](#)

[Passos finais](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica como estabelecer um base de dados externo que o processo de DBWorker possa usar no ambiente de opção de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Bancos de dados do Cisco ICM
- Utilitários de consulta de Microsoft SQL (analisador de consulta para a versão 7.0 do Microsoft SQL server ou ISQL_W para a versão 6.5 do Microsoft SQL server)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM 4.5.x e mais tarde
- Microsoft Windows NT4.0 e Windows 2000
- Versões 6.5 e 7.0 do Microsoft SQL server

Nota: Rtsetting é Obsoleto de ICM 4.6.2 avante.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Informações de Apoio

A fim conseguir DBWorker funcionar corretamente, termine estas etapas.

1. O servidor SQL deve estar no mesmo domínio que o ICM. Se não, você deve usar a conta de usuário SA.
2. Os protocolos para o servidor SQL devem ser os mesmos que os protocolos ICM.
3. A versão de SQL no servidor SQL deve ser a mesma versão que a versão de SQL no ICM.

O processo de DBWorker é usado para comunicar-se com o base de dados do Microsoft SQL server que Cisco ICM usa. Quando o base de dados é configurado dentro configurar o ICR na versão do ICM 4.5.x de Cisco e mais cedo, ou o gerente da configuração de ICM na versão do ICM 4.6.x, o processo de DBWorker é responsável para o início de uma sessão e a recuperação de dados desse base de dados.

Quando você estabelece o base de dados externo, assegure-se de que o base de dados cumpra estas exigências:

- O base de dados deve ser um base de dados do Microsoft SQL server.
- O base de dados deve residir em um computador que seja visível ao Roteadores do sistema ICM.
- O processo de DBWorker deve ter credenciais de logon válidas a fim aceder ao base de dados que pergunta. As credenciais de logon válidas são armazenadas no registro do roteador em que o processo de DBWorker é executado.

Refira a [referência da língua do editor de script](#) e o [manual de configuração do Software Cisco ICM](#) para obter mais informações sobre de como estabelecer o base de dados configura dentro o ICR ou o gerente da configuração de ICM.

Ajuste o valor

Você pode ajustar a informação do início de uma sessão para o processo de DBWorker em duas maneiras:

1. Com **regedt32.exe**.
2. Com **rtsetting.exe**.

Use **regedt32.exe** para ajustar um base de dados. Use o método **rtsetting.exe** se você precisa de ajustar dois ou mais bases de dados.

Use regedt32.exe para ajustar o valor

A fim fazer mudanças de registro, você deve ter privilégios do administrado. Termine estas etapas em um sistema de Microsoft Windows NT4.0:

1. Clique o **Iniciar > Executar**.A caixa de diálogo Run é exibida.
2. Datilografe **regedt32.exe**, e clique a **APROVAÇÃO**.O indicador do editor de registro aparece.
3. Encontre o "HKEY_LOCAL_MACHINE". Detalhe à chave de **base de dados**.Para versões do ICM mais cedo de 5.0, o trajeto
`\\HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Geotel\ICR/<cust_inst>/RouterX/Router/CurrentVersion/Configuration/Database` Para a versão do ICM 5.0 e mais atrasado, o trajeto
`\\HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\CISCO Systems Inc./ICM/<cust_inst>/RouterX/Router/CurrentVersion/Configuration/Database` **Nota:** A chave de registro aparece sobre as múltiplas linhas aqui devido às limitações de espaço.
4. **RoteadorX** do clique duas vezes (onde X é o lado do roteador de ICM em que você trabalho).
5. No painel correto, clique duas vezes **SQLLogin**.
6. Datilografe `\\ machine_name \ database_name= (usuário, senha)` onde: **o machine_name** é o nome do computador de servidor SQL. **o database_name** é o nome do base de dados nesse computador. **o usuário e a senha** são as credenciais de logon. **Nota:** O nome de usuário e a senha que você incorpora devem ser ou as credenciais do Windows NT explicam (se o servidor SQL usa a segurança integrada), ou as credenciais do SQL explicam (se o servidor SQL usa Segurança ou segurança padrão misturada).
7. Clique a **APROVAÇÃO** para fechar a caixa de diálogo recentemente editada.
8. Feche o aplicativo **regedt32.exe**.

Depois que você ajustou o valor, termine estas etapas:

1. Feche o processo de **DBWorker** (os reinícios do processo automaticamente).
2. Verifique se a conexão está feita.

Se você é ainda incapaz de conectar a **DBWorker**, contacte o centro de assistência técnica da Cisco (TAC) para o auxílio.

[Use rtsetting.exe para ajustar o valor](#)

Esta utilidade permite que você ver e ajuste os vários valores de registro que se referem o roteador.

Cuidado: Mude os valores nesta utilidade somente se um engenheiro de suporte ao cliente pede que você faça assim.

1. Clique o **Iniciar > Executar**.A caixa de diálogo Run é exibida.
2. Datilografe **rtsetting**, e clique a **APROVAÇÃO**.
3. No painel esquerdo, clique o **base de dados**.
4. Clique em **Add**.
5. Datilografe a informação apropriada para seu servidor SQL na caixa de diálogo que aparece.
6. Clique em **OK**.
7. Repita como necessário para conexões múltiplas.

[Passos finais](#)

Quando você configurou o base de dados, você deve estabelecer seu base de dados configura completamente o ICR, ou o configurar ICM, ou o gerenciador de configuração baseado na liberação ICM que você usa. Refira a [referência da língua do editor de script](#) e o [manual de configuração do Software Cisco ICM](#) para detalhes.

Informações Relacionadas

- [Referência da língua do editor de script](#)
- [Manual de configuração do Software Cisco ICM](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)