

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Bases de dados de empreendimento apoiadas](#)

[Integração](#)

[Instale o cliente de banco de dados](#)

[Integre o cliente de banco de dados](#)

[Limitações](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como você pode integrar uma base de dados de empreendimento (por exemplo, Microsoft SQL, Oracle, ou IBM DB2) com o server das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Editor do Cisco CRS
- Visão geral de banco de dados
- Abra a Conexão ao banco de dados (o ODBC)

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Versão do Cisco CRS 3.x a 3.5(3)

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

Esta seção fornece a informação nas bases de dados de empreendimento que são apoiadas.

Bases de dados de empreendimento apoiadas

As bases de dados de empreendimento testadas e apoiadas que podem ser integradas com CR incluem:

- Versão 7 do Microsoft SQL server
- Versão 2000 do Microsoft SQL server
- Versão do oracle 8i
- Versão do oracle 9i
- Versão 12 do servidor adaptável de sybase
- Versão 7.2 IBM DB2

Integração

Exceto o Microsoft SQL server 7 e 2000, todas as bases de dados de empreendimento apoiadas restantes exigem a instalação de seus clientes do banco de dados respectivo no servidor CRS.

Instale o cliente de banco de dados

Conclua estes passos:

1. Instale o cliente de banco de dados no servidor CRS. O procedimento varia baseado na base de dados de empreendimento que você usa.
2. Instale os driveres de ODBC exigidos.

Integre o cliente de banco de dados

Você deve definir um nome do origem de dados ODBC (DSN) antes que um script do aplicativo possa usar a informação de um banco de dados. O DSN informa Microsoft Windows sobre como conectar o server de aplicativo a uma base de dados de empreendimento. Termine estas etapas a fim estabelecer um DSN:

1. No server do script, selecione o **iniciar > programas > ferramentas administrativas > as origens de dados (ODBC)**. A janela de administrador do origem de dados ODBC é indicada.
2. Clique a aba do **sistema DSN**.
3. Clique em Add. O indicador novo da origem de dados da criação é indicado.
4. Selecione o direcionador para que você quer estabelecer uma origem de dados. Por exemplo, para criar um DSN para o Microsoft SQL server, **servidor SQL** seletor.
5. Clique em Finish. A criação uma origem de dados nova ao indicador do *direcionador* é indicada. Por exemplo, se você escolheu o **servidor SQL** na etapa precedente, a criação uma origem de dados nova ao indicador do servidor SQL é indicada.
6. Termine estas etapas na criação uma origem de dados nova ao indicador do *direcionador*. Datilografe um nome para a origem de dados nova no campo de

nome. Assegure-se de que o nome que você datilografa combine aqui o valor incorporado ao campo de nome da origem de dados na interface da WEB da administração do Customer Response Applications (CRA). Datilografe uma descrição apropriada no campo de descrição. A informação que você datilografa dentro ao campo de descrição permite o designer de aplicativo de identificar a finalidade da origem de dados. Selecione o nome de host ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT da lista de servidor. O nome de host ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT que você seleciona representam o computador onde a base de dados de empreendimento reside.

7. Clique em Next. Outros criam uma origem de dados nova ao *direcionador que o* indicador é indicado.
8. Selecione o **Windows NT** ou o **servidor SQL** como o método de autenticação preferido.
9. Clique a **configuração de cliente** para configurar a conexão entre o servidor CRA e o computador onde a base de dados de empreendimento reside. O indicador da configuração de cliente é indicado.
10. Selecione **bibliotecas de rede TCP/IP**.
11. Datilografe um nome de usuário no campo do ID de login e uma senha no campo de senha. Faça uma anotação do nome de usuário e da senha que você escolhe. Você exige o nome de usuário e a senha a fim terminar a configuração de base de dados de empreendimento.
12. Clique **ao lado de** completo a configuração de DNS, e para testar a Conectividade à origem de dados selecionada.
13. Adicionar a origem de dados nova ao subsistema de base de dados. Conclua estes passos: Selecione **subsistemas > banco de dados da** barra de menu de administração de CRA. O página da web da configuração de subsistema da base de dados de empreendimento é indicado. Clique **adicionar um** hiperlink **novo da origem de dados**. Um outro página da web da configuração de subsistema da base de dados de empreendimento é indicado. Datilografe o nome do origem de dados ODBC no campo de nome da origem de dados. Datilografe um nome de usuário no campo de nome de usuário. O nome de usuário que você datilografa é usado aqui para conectar à base de dados de empreendimento. Datilografe uma senha na senha e confirme campos de senha. Esta senha é usada para conectar à base de dados de empreendimento. Datilografe um número apropriado no campo de número máximo de conexão. O número representa o número máximo de conexões simultâneas permitidas conectar ao banco de dados. O clique **adiciona** para aplicar mudanças. O página da web inicial da configuração de subsistema da base de dados de empreendimento é indicado outra vez, com detalhes da origem de dados que você apenas adicionou.

Limitações

Uma vista é uma tabela virtual que indique um subconjunto de uma tabela. Alternativamente, uma vista combina dois ou mais tabelas em uma única vista.

Se você usa vistas corretamente, você pode projetar um aplicativo de base de dados com vistas permitir sempre que os usuários alcancem dados. Quando você usa vistas, você precisa de atribuir permissões somente às vistas, e não às tabelas individuais. O uso eficiente das vistas pode ganhar o tempo, especialmente quando cada vista fornece um auge em dois ou mais tabelas. Mais importante ainda, as vistas resolvem a introdução de Segurança importante.

Contudo, o aplicativo CRS não apoia o acesso da opinião do banco de dados. O aplicativo CRS apoia somente o acesso às tabelas de banco de dados reais. Conseqüentemente, você pode recuperar e manipular a informação de banco de dados das tabelas de banco de dados reais, e não das vistas.

[Informações Relacionadas](#)

- [Guia do colaborador de aplicativos de resposta do cliente Cisco \(3.0\): Scripts de banco de dados tornando-se](#)
- [Suporte técnico e documentação - Cisco Systems](#)