

Exporte dados de Cisco CR 3.x para um armazém de dados de cliente

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Cenário básico: Base de dados 2000 do Microsoft SQL server](#)

[Variação 1: O base de dados CRS é MSDE](#)

[Variação 2: O armazém de dados de cliente não é Microsoft SQL2000](#)

[Variação 3: O armazém de dados de cliente já contém dados CR](#)

[Exportação incremental para tabelas dos detalhes da chamada](#)

[Exportação de dados para tabelas de configurações](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como você pode manualmente exportar dados históricos do relatório das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) 3.x para um armazém de dados de cliente em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Nota: Os dados são armazenados em um base de dados remoto (RDB) se você configurou um RDB. Contudo, se você não usa um RDB, os dados históricos do relatório estão disponíveis no servidor Cisco CRS.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco IPCC
- Microsoft SQL server

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco IPCC 3.x expresso

- Microsoft SQL Server 2000

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.

Cenário básico: Base de dados 2000 do Microsoft SQL server

Esta seção explicar o procedimento para exportar dados quando ambos, o base de dados CRS de Cisco, e o Microsoft SQL server 2000 do uso do armazém de dados de cliente.

Nota: Antes que você tente este procedimento, assegure-se de que o armazém de dados de cliente não contenha nenhuns dados de Cisco CR. Se o armazém de dados de cliente contém algum dados de Cisco CR, veja o procedimento na [variação 3: O armazém de dados de cliente já contém a seção de dados CR](#).

Conclua estes passos:

1. Selecione o **Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager** no servidor CRS. O indicador da enterprise manager do servidor SQL aparece: **Figura 1 – Enterprise manager do servidor SQL**
2. Expanda o **Microsoft SQL servers > o grupo > o servidor CRS > os bases de dados de servidor SQL** no painel esquerdo.
3. Você precisa de exportar a db_cra e os bases de dados do db_cra_ccdr.
4. Clicar com o botão direito a db_cra, e selecione **todas as tarefas > dados da exportação**. **Figura 2 – Selecione todas as tarefas > dados da exportação para o base de dados da db_cra** O assistente da importação/exportação dos serviços da transformação dos dados (DTS) aparece: **Figura 3 – O assistente da importação/exportação DTS**
5. Clique em Next. A escolha uma página da origem de dados do assistente aparece: **Figura 4 – Escolha uma origem de dados**
6. Na escolha uma página da origem de dados, termina estas etapas: Datilografe o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou o nome de host do armazém de dados de cliente no campo do server (veja a seta A em [figura 4](#)). Selecione a **opção de autenticação do servidor SQL do uso** (veja a seta B em [figura 4](#)). Datilografe o usuário - identificação e senha do base de dados CRS de Cisco nos campos do nome de usuário e senha (veja o C da seta em [figura 4](#)). Selecione a base de dados de destino da lista de drop-down do base de dados.
7. Clique **em seguida** duas vezes. A lista de tabelas na db_cra aparece: **Figura 5 – Lista de tabelas na db_cra**
8. Verifique as caixas de seleção ao lado destes nove nomes da tabela: AgentConnectionDetailAgentStateDetailContactRoutingDetailContactServiceQueueResourceResourceGroupResourceSkillMappingHabilidadeSkillgroup
9. Clique **em seguida** duas vezes.
10. **Revestimento do clique** para começar o Data Transfer Process.

11. Quando o processo termina, uma mensagem de confirmação aparece:**Figura 6 – Mensagem de confirmação**
12. Clique em **OK**.
13. Clique com o botão direito no **db_cra_ccdr** na Enterprise Manager do servidor SQL, e selecione **todas as tarefas > dados da exportação**.
14. Repita as etapas 5 com 12 para exportar o base de dados do **db_cra_ccdr**. Note estes pontos:Na etapa 6d, você pode selecionar o mesmo nome de base de dados de destino que você seleciona previamente para exportar o base de dados da **db_cra**. Cisco CR distribui dados em dois bases de dados para finalidades do projeto somente. Você pode combinar os dados da **db_cra** e o **db_cra_ccdr** em uma base de dados de destino, por exemplo, "gloriatemp".Em etapa 8, selecione somente a tabela do **ContactCallDetail** para o **db_cra_ccdr** (veja a [figura 7](#)).**Figura 7 – Selecione a tabela do ContactCallDetail para o db_cra_ccdr**

Variação 1: O base de dados CRS é MSDE

Esta seção explica o procedimento para exportar dados quando o base de dados CRS de Cisco usa o Microsoft SQL desktop edition (MSDE). O MSDE não apoia a ferramenta da Enterprise Manager do servidor SQL para a importação de dados e a exportação. Neste caso, você deve registrar o base de dados CRS de Cisco no servidor do CallManager da Cisco.

Conclua estes passos:

1. Selecione o **Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager** no servidor do CallManager da Cisco.O indicador da Enterprise Manager do servidor SQL aparece:**Figura 8 – A Enterprise Manager do servidor SQL no servidor do CallManager da Cisco**
2. Clique com o botão direito no **grupo de servidor SQL**, e selecione o **registro novo do servidor SQL** do menu de atalho.O assistente do servidor SQL do registro aparece:**Figura 9 – O assistente do servidor SQL do registro**
3. Verifique **a partir de agora, mim querem executar esta tarefa sem usar uma caixa de verificação de wizard**.
4. Clique em **Next**.A caixa de diálogo registrada das propriedades de servidor SQL aparece:**Figura 10 – A caixa de diálogo registrada das propriedades de servidor SQL**
5. Na caixa de diálogo registrada das propriedades de servidor SQL, termine estas etapas:Datilografe o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou o nome de host do server de base de dados CRS de Cisco no campo do server (veja a seta A na [figura 10](#)).Selecione a **opção de autenticação do servidor SQL do uso** (veja a seta B na [figura 10](#)).Datilografe o nome de usuário e a senha do base de dados CRS de Cisco nos campos do nome do início de uma sessão e de senha (veja o C da seta na [figura 10](#)).Clique a **APROVAÇÃO** (veja a seta D na [figura 10](#)).O servidor Cisco CRS aparece agora na lista sob o grupo de servidor SQL (veja [figura 11](#)).**Figura 11 – O servidor Cisco CRS está listado sob o grupo de servidor SQL**
6. Execute as etapas no [cenário básico: Microsoft SQL server 2000 seções de base de dados](#) para exportar dados de Cisco CR.

Variação 2: O armazém de dados de cliente não é Microsoft

SQL2000

Esta seção explica a variação no procedimento para exportar dados quando o armazém de dados de cliente não usa Microsoft SQL2000.

Conclua estes passos:

1. Execute as etapas alistadas no [cenário básico: Microsoft SQL server 2000 seções de base de dados](#) até a etapa 5.
2. Na etapa 6, selecione o nome de servidor de destino apropriado da lista do destino na escolha uma tela do destino do assistente (veja [figura 12](#)). **Figura 12 – Escolha o destino apropriado**
3. Continue com o resto do procedimento. Similarmente, assegure-se de que você selecione o servidor de destino apropriado para o segundo base de dados.

Variação 3: O armazém de dados de cliente já contém dados CR

Ocasionalmente, os dados alguns CR já existem no armazém de dados de cliente. Quando você exporta todos os dados outra vez do servidor Cisco CRS, a colisão dos dados pode ocorrer. Você pode usar uma destas duas opções para segurar tal situação:

1. Exporte somente os dados novos gerados após uma determinada data.
2. Alternativamente, você pode suprimir de todos os dados existentes de Cisco CR da data warehouse antes que você exporte dados para a data warehouse.

Exportação incremental para tabelas dos detalhes da chamada

Esta seção descreve como exportar somente dados novos. Este procedimento é aplicável a todas as tabelas dos detalhes da chamada, que incluem:

- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

Conclua estes passos:

1. Execute etapas 1 com 6 no [cenário básico: Microsoft SQL server 2000 seções de base de dados](#).
2. Na etapa 7, clique **em seguida** somente uma vez. A tela da cópia ou da pergunta da tabela da especificação do assistente aparece: **Figura 13 – Especifique a cópia ou a pergunta da tabela**
3. Selecione o **uso uma pergunta especificar os dados para transferir** a opção (veja a seta A em [figura 14](#)). **Figura 14 – Use uma pergunta para especificar os dados para transferir**
4. Clique em Next. O tipo página da instrução SQL do assistente aparece: **Figura 15 – Datilografe a instrução SQL**
5. Datilografe a pergunta SQL para exportar uma parcela específica de dados de uma tabela específica (veja [figura 15](#)). Você pode exportar dados de somente uma tabela de cada vez. Por exemplo, a fim exportar mais tarde dados do que o 1º de março, 2004, da tabela de

ContactRoutingDetail, datilografam esta pergunta:
`select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';` Está aqui um outro exemplo para perguntar mais tarde dados da exportação do que o 1º de março, 2004, para as quatro tabelas dos detalhes da chamada:
`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. Clique em Next. A página seleta das tabelas e das opiniões da fonte do assistente publica-se: **Figura 16 – Seleccione tabelas e opiniões da fonte**
7. Seleccione a tabela de destino correspondente da lista de drop-down dos resultados na coluna de destino (veja [figura 16](#)). **Nota:** A tabela de destino refere a mesma tabela que você especificou na pergunta SQL.
8. Clique **em seguida** duas vezes.
9. **Revestimento** do clique a fim terminar o processo.
10. Repita etapas 1 com 9 para cada tabela dos detalhes da chamada.

Exportação de dados para tabelas de configurações

Nas tabelas de configurações, os dados existentes são alterados e os dados novos são adicionados frequentemente. Você não pode identificar os dados que mudaram. Consequentemente, Cisco recomenda que você suprima de todos os dados de configuração da data warehouse, e exporta os dados outra vez do base de dados CRS de Cisco.

O procedimento nesta seção descreve o processo de exportação de dados para as tabelas de configurações, que incluem:

- ContactServiceQueue
- Recurso
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- Habilidade
- Skillgroup

Conclua estes passos:

1. Suprima destas seis tabelas da data warehouse: ContactServiceQueueRecursoResourceGroupResourceSkillMappingHabilidadeSkillgroup
2. Execute etapas 1 com 7 no [cenário básico: Microsoft SQL server 2000 seções de base de dados](#).
3. Em etapa 8, seleccione somente as seis tabelas de configurações de que você suprimiu (veja [figura 17](#)). **Figura 17 – Seleccione as seis tabelas de configurações**
4. Termine o resto do procedimento.

Nota: Este documento não fornece nenhuns procedimentos para fundir bases de dados CRS múltiplos de Cisco em uma única data warehouse. Cada base de dados CRS de Cisco gerencie ID originais para registros do base de dados. Quando você funde bases de dados CRS independentes de Cisco, o conflito dos dados pode ocorrer.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)