

Экспорт данных Cisco CRS 3.x в хранилище данных клиента

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Основной сценарий: база данных Microsoft SQL Server 2000](#)

[Изменение 1: База данных CRS является MSDE](#)

[Изменение 2: Хранилищем Данных клиента не является Microsoft SQL 2000](#)

[Изменение 3: хранилище данных клиента уже содержит данные CRS](#)

[Инкрементный экспорт для таблиц сведений вызова](#)

[Экспорт данных для таблиц конфигурации](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как можно вручную экспортировать данные отчетов предыстории от Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.x к хранилищу данных клиента в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

Примечание: Данные хранятся на удаленной базе данных (RDB) при настройке RDB. Однако, если вы не используете RDB, данные отчетов предыстории доступны на сервере Cisco CRS.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco IPCC
- Microsoft SQL Server

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco IPCC Express 3. x
- Microsoft SQL Server 2000

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

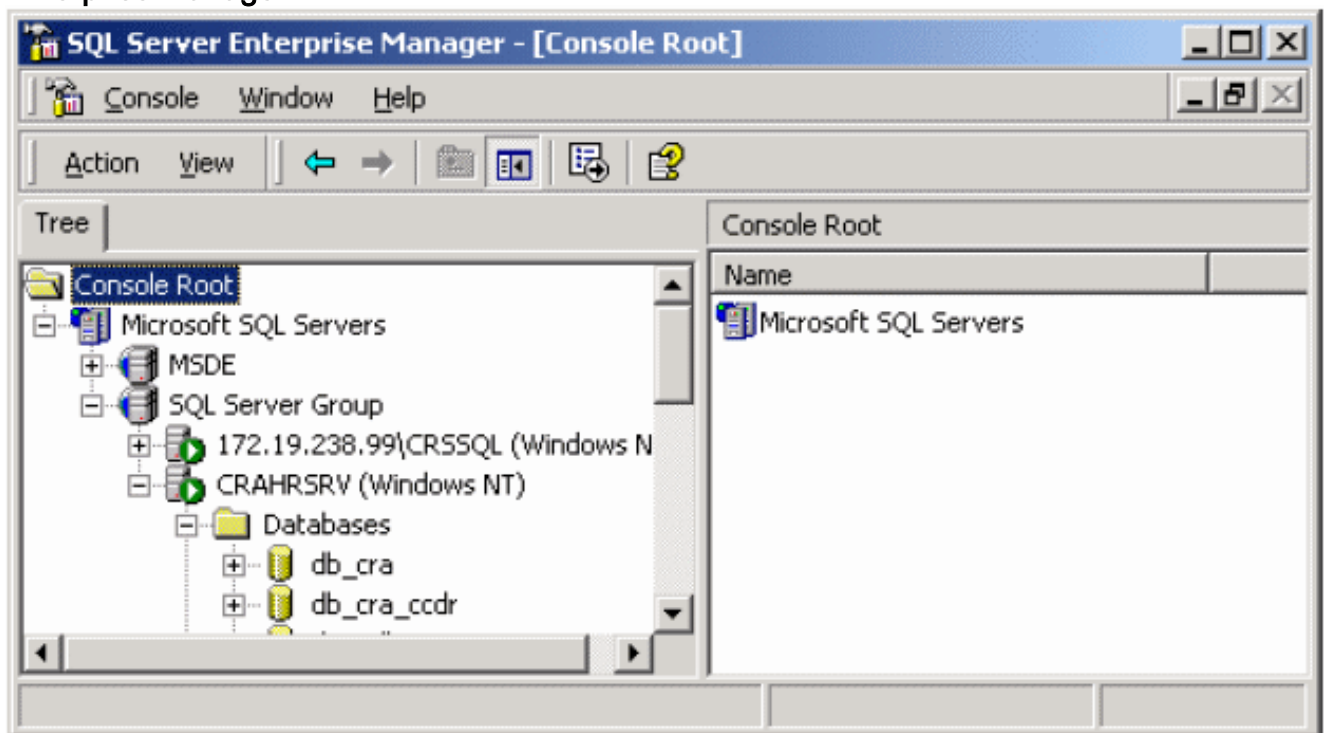
Основной сценарий: база данных Microsoft SQL Server 2000

Этот раздел объясняет процедуру для экспортирования данных, когда оба, база данных CRS Cisco и хранилище данных клиента используют Microsoft SQL Server 2000.

Примечание: Прежде чем вы будете делать попытку этой процедуры, будете гарантировать, что хранилище данных клиента не содержит данных Cisco CRS. Если хранилище данных клиента содержит какие-либо данные Cisco CRS, см. процедуру в [Изменении 3: Хранилище Данных клиента Уже Содержит раздел Данных CRS.](#)

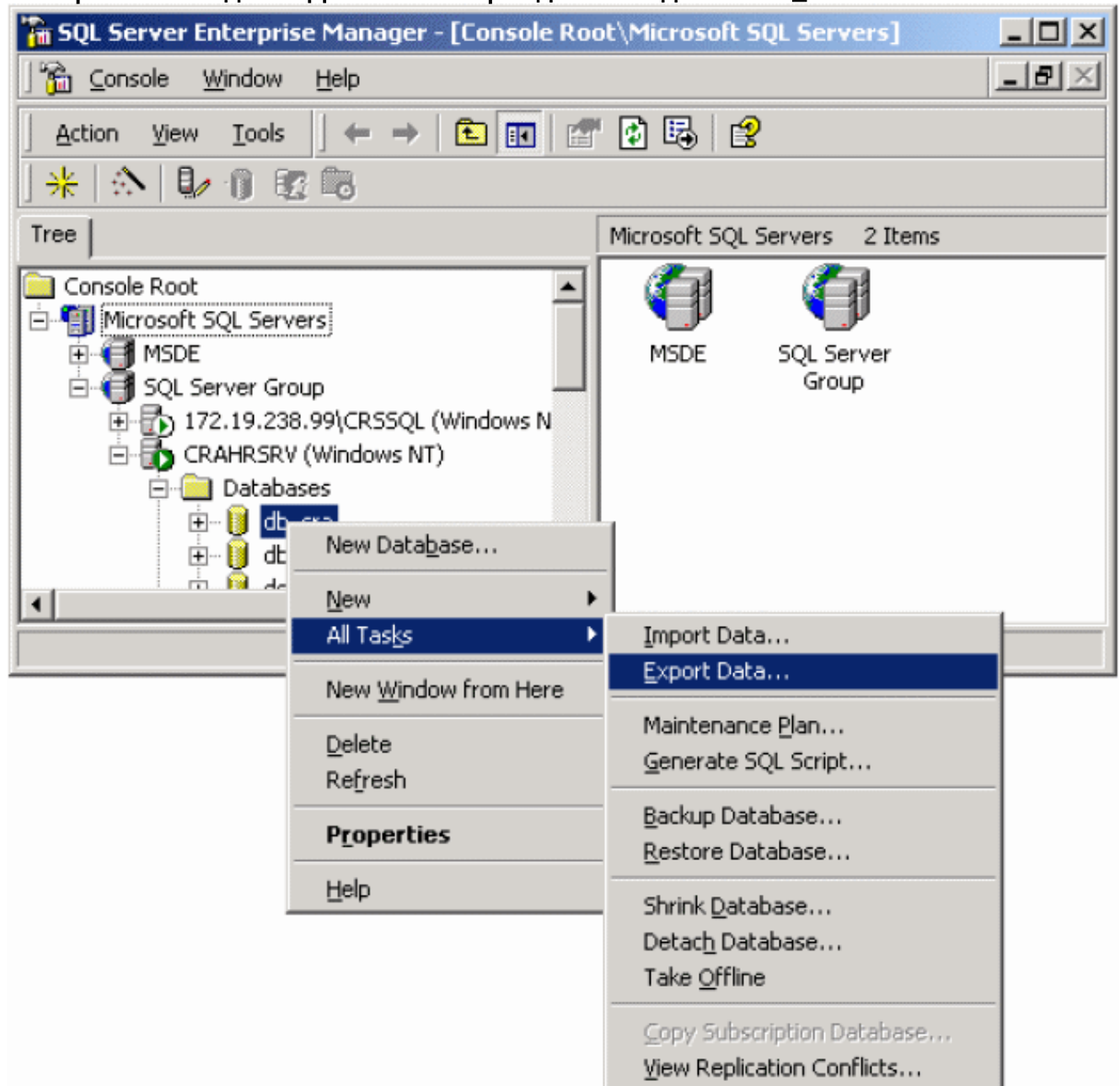
Выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Microsoft SQL Server> Enterprise Manager** на CRS - сервере. Окно SQL Server Enterprise Manager появляется: **Рисунок 1 – SQL Server Enterprise Manager**



2. Разверните **Microsoft SQL Server> группа сервера SQL> CRS - сервер> Базы данных** по левой панели.
3. Необходимо экспортировать базы данных db_cra_ccdr и db_cra.
4. Щелкните правой кнопкой мыши db_cra и выберите **All Tasks> Export Data**. **Рисунок 2 –**

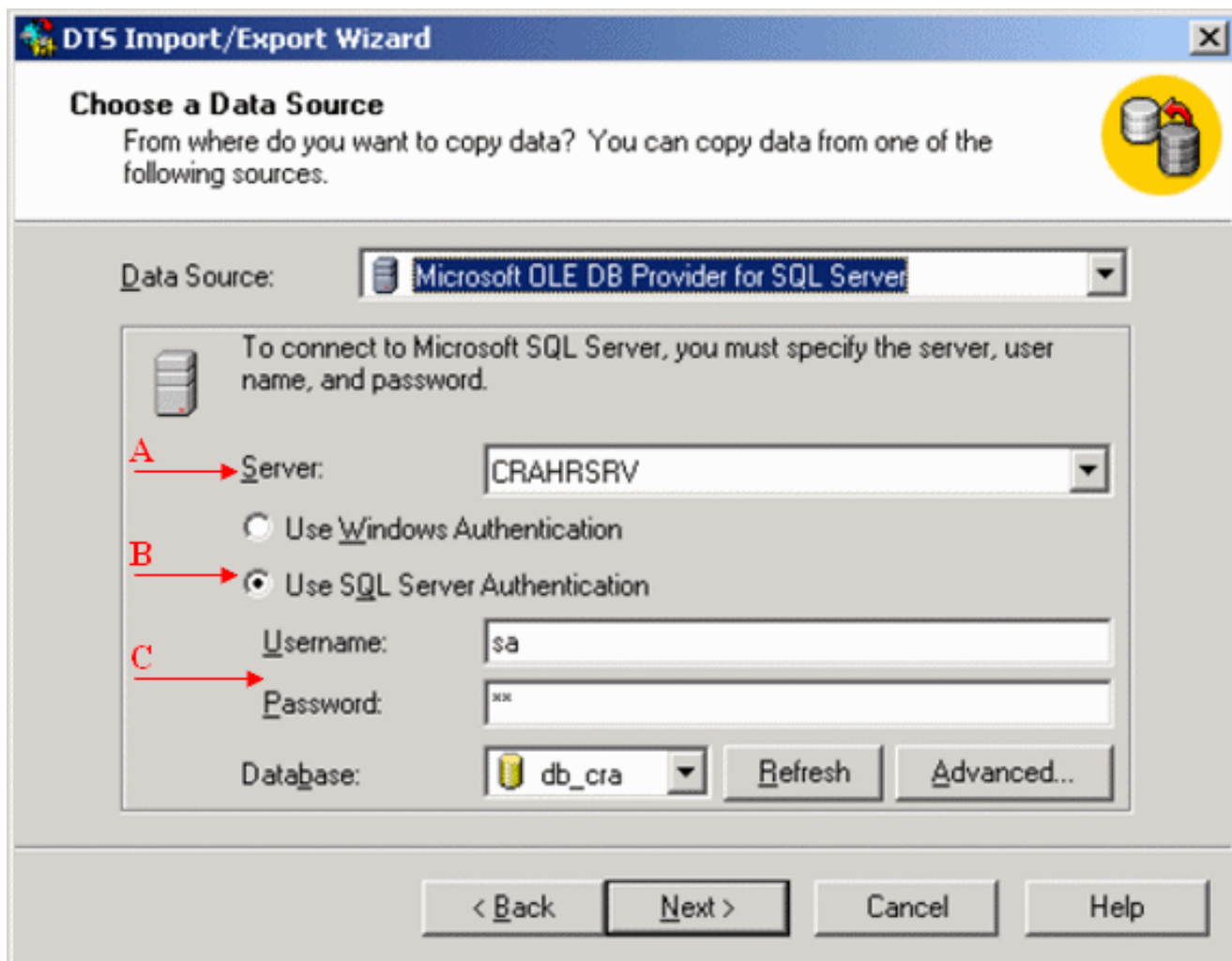
Выбирает Все Задачи> Данные Экспорта для Базы данных db_cra



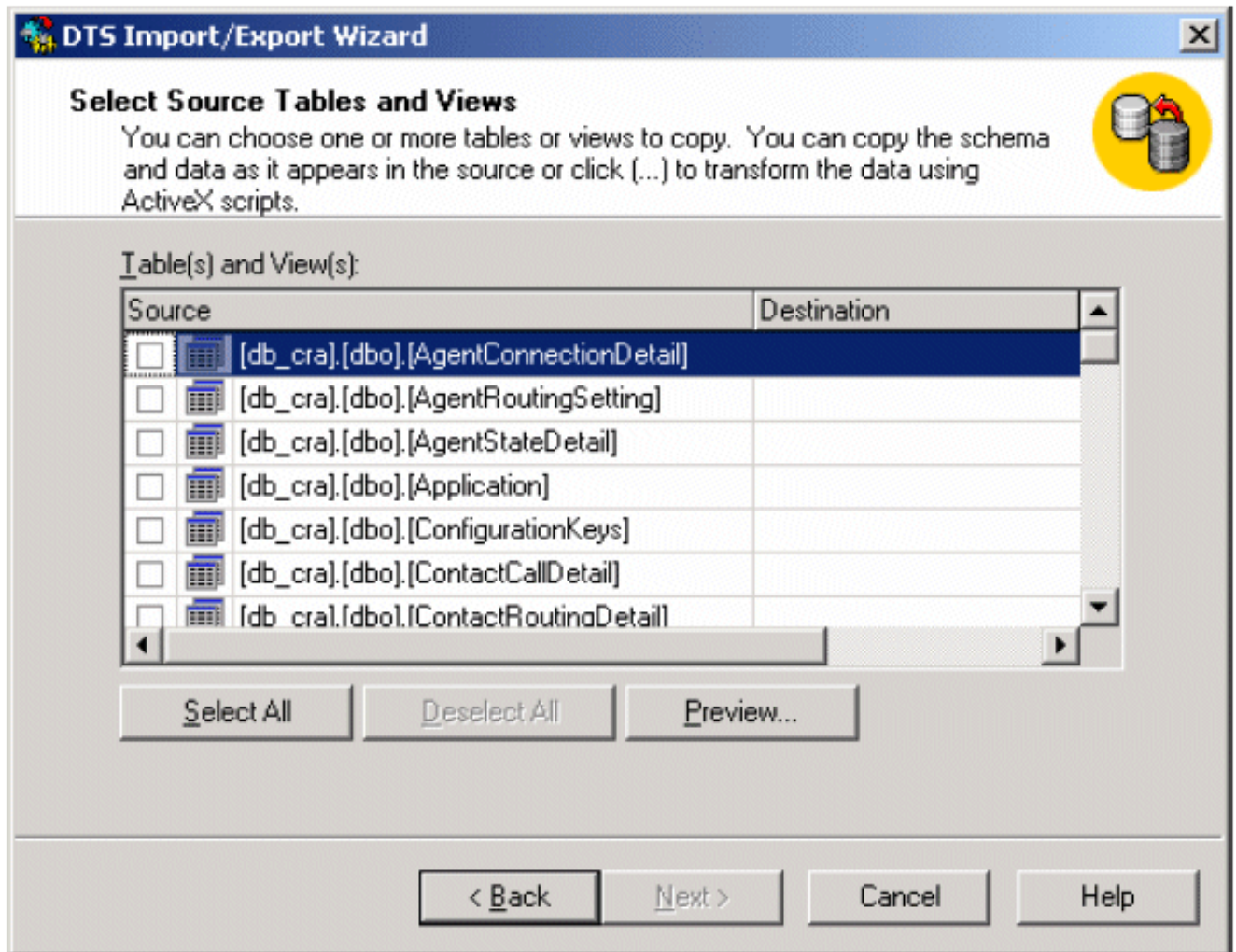
Мастер Импорта/Экспорта Служб преобразования данных (DTS) появляется:Рисунок 3 – Мастер Импорта/Экспорта DTS



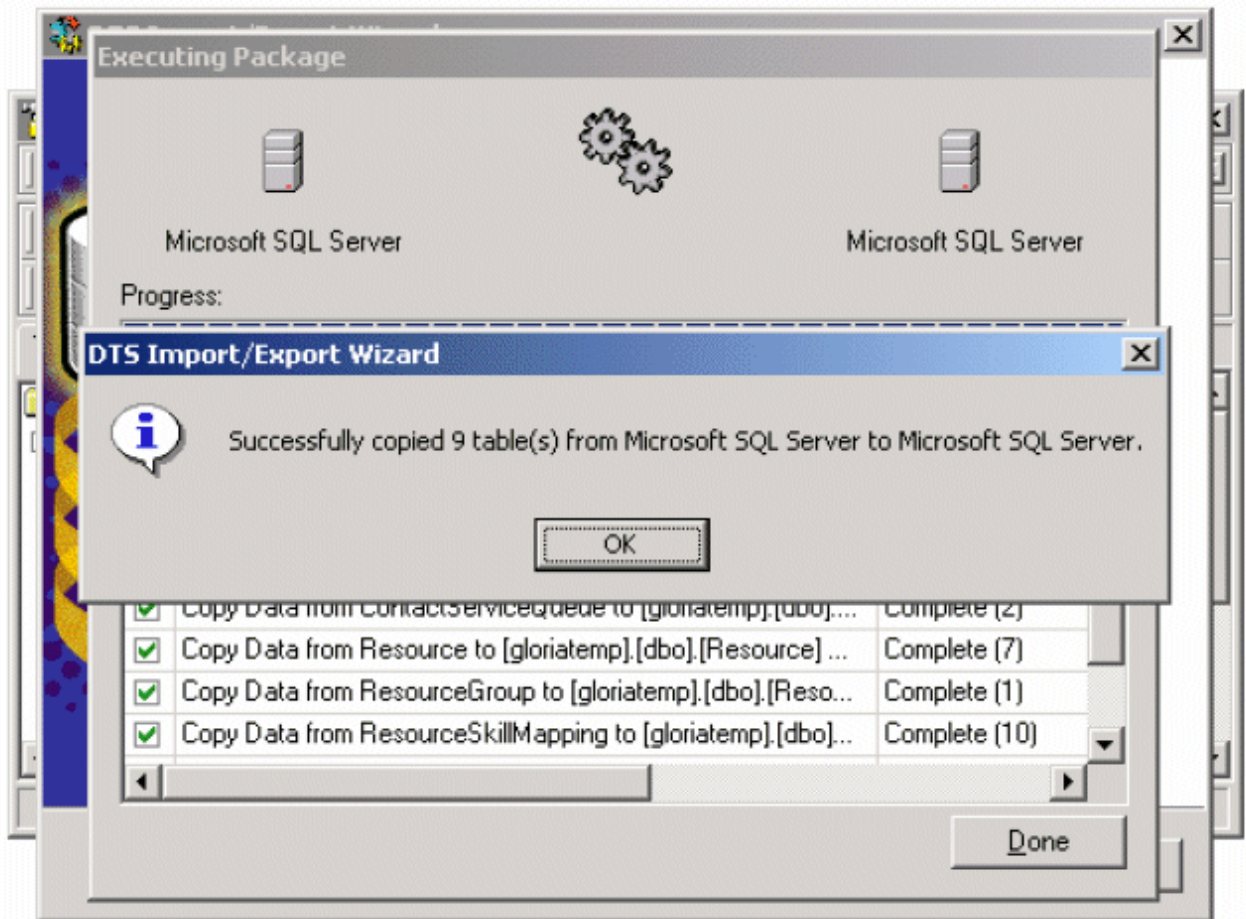
5. Нажмите кнопку **Next**. Страница Choose a Data Source мастера появляется: **Рисунок 4** – выбирает источник данных



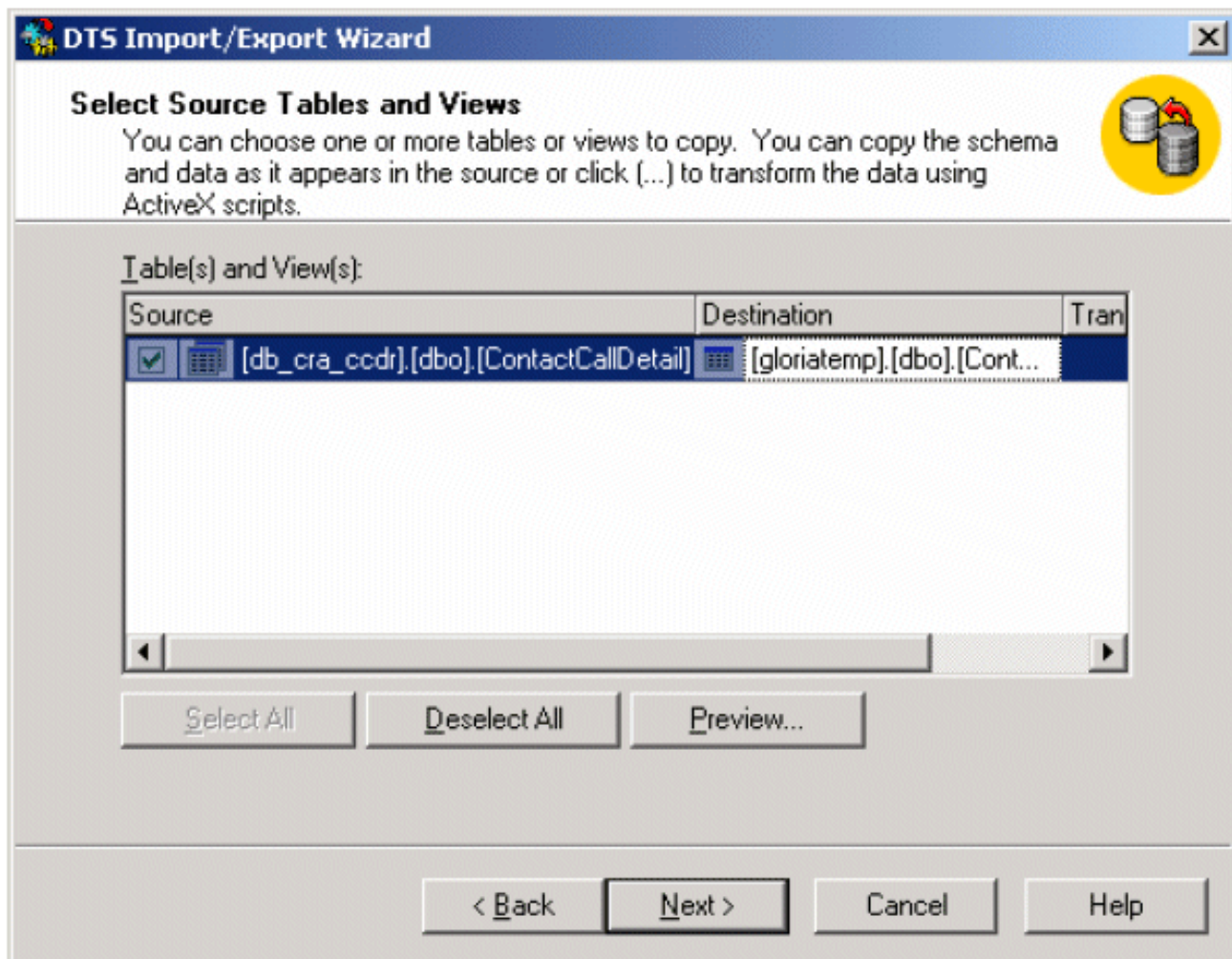
6. На странице Choose a Data Source выполните эти шаги: Введите IP-адрес или имя хоста хранилища данных клиента в поле Server (см. стрелку на [рисунке 4](#)). Выберите опцию **Use SQL Server Authentication** (см. стрелку B на [рисунке 4](#)). Введите идентификатор пользователя и пароль базы данных CRS Cisco в полях Username and Password (см. стрелку C на [рисунке 4](#)). Выберите базу данных назначения от выпадающего списка Базы данных.
7. Нажмите **Next** дважды. Список таблиц в db_cra появляется: **Рисунок 5 – Список Таблиц в db_cra**



8. Проверьте флажки рядом с этими девятью именами таблицы: AgentConnectionDetail, AgentStateDetail, ContactRoutingDetail, ContactServiceQueue, Resource, ResourceGroup, ResourceSkillMapping, Навык, SkillGroup
9. Нажмите **Next** дважды.
10. Нажмите **Finish** для начала процесса передачи данных.
11. Когда процесс завершает, подтверждающее сообщение появляется: **Рисунок 6 – подтверждающее сообщение**



12. Нажмите кнопку **OK**.
13. Щелкните правой кнопкой мыши `db_cra_ccdr` в SQL Server Enterprise Manager и выберите **All Tasks > Export Data**.
14. Повторите шаги 5 - 12 для экспортирования базы данных `db_cra_ccdr`. Обратите внимание на эти точки: В Шаге 6d можно выбрать то же название базы данных назначения, которое вы выбираете ранее для экспортирования базы данных `db_cra`. CRS Cisco распределяет данные в двух базах данных в целях дизайна только. Можно объединить данные от `db_cra` и `db_cra_ccdr` в одну базу данных назначения, например, "gloriatemp". В Шаге 8 выберите только таблицу `ContactCallDetail` для `db_cra_ccdr` (см. [рисунок 7](#)). **Рисунок 7 – Выбирает ContactCallDetail Table для db_cra_ccdr**

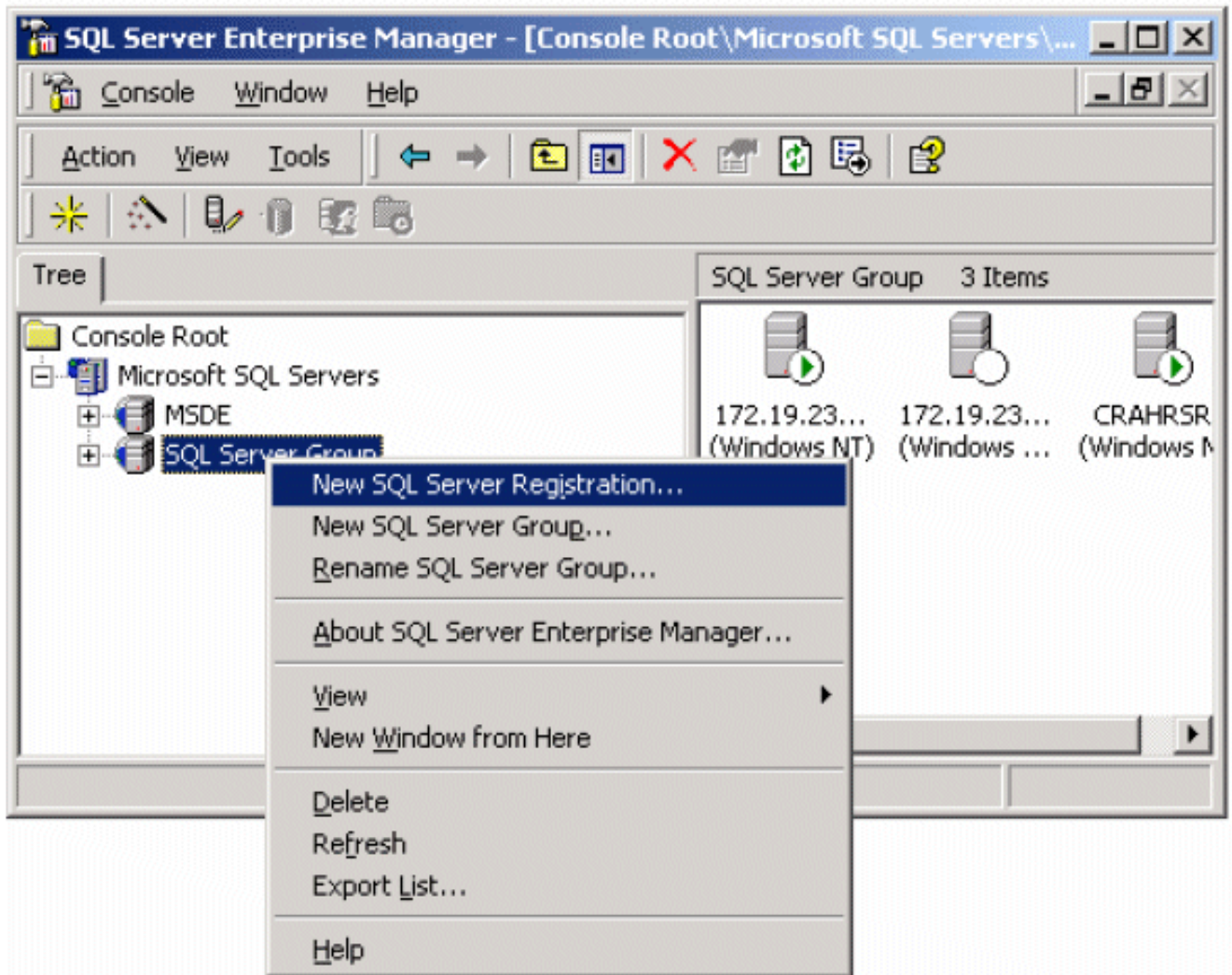


Изменение 1: База данных CRS является MSDE

Когда база данных CRS Cisco использует версию Microsoft SQL для настольных компьютеров (MSDE), этот раздел объясняет процедуру для экспортирования данных. MSDE не поддерживает программное средство SQL Server Enterprise Manager для импорта данных и экспорта. В этом случае необходимо зарегистрировать базу данных CRS Cisco на Cisco CallManager server.

Выполните следующие действия:

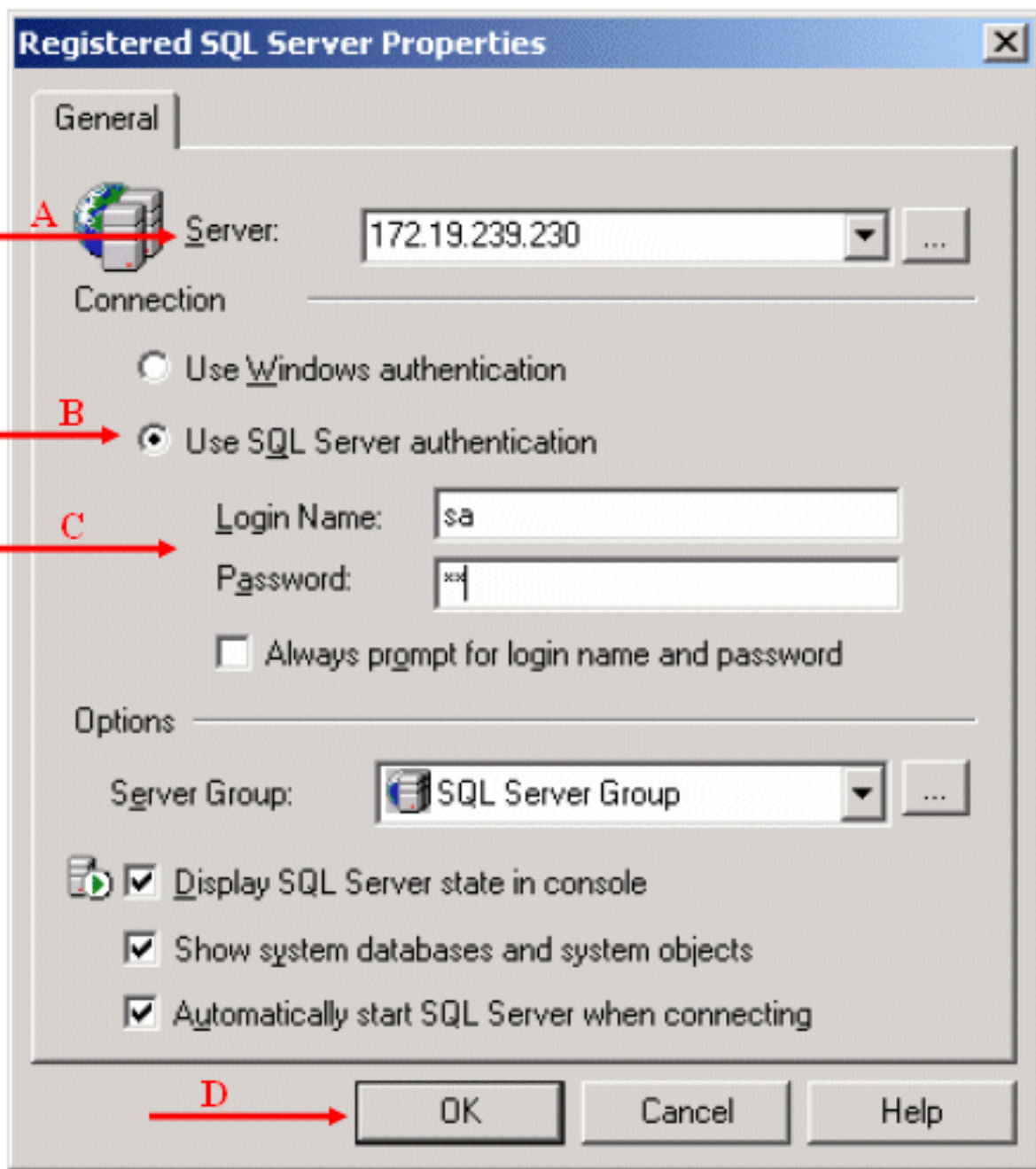
1. Выберите **Start> Programs> Microsoft SQL Server> Enterprise Manager** на Cisco CallManager server. Окно SQL Server Enterprise Manager появляется: **Рисунок 8 – SQL Server Enterprise Manager на Cisco CallManager server**



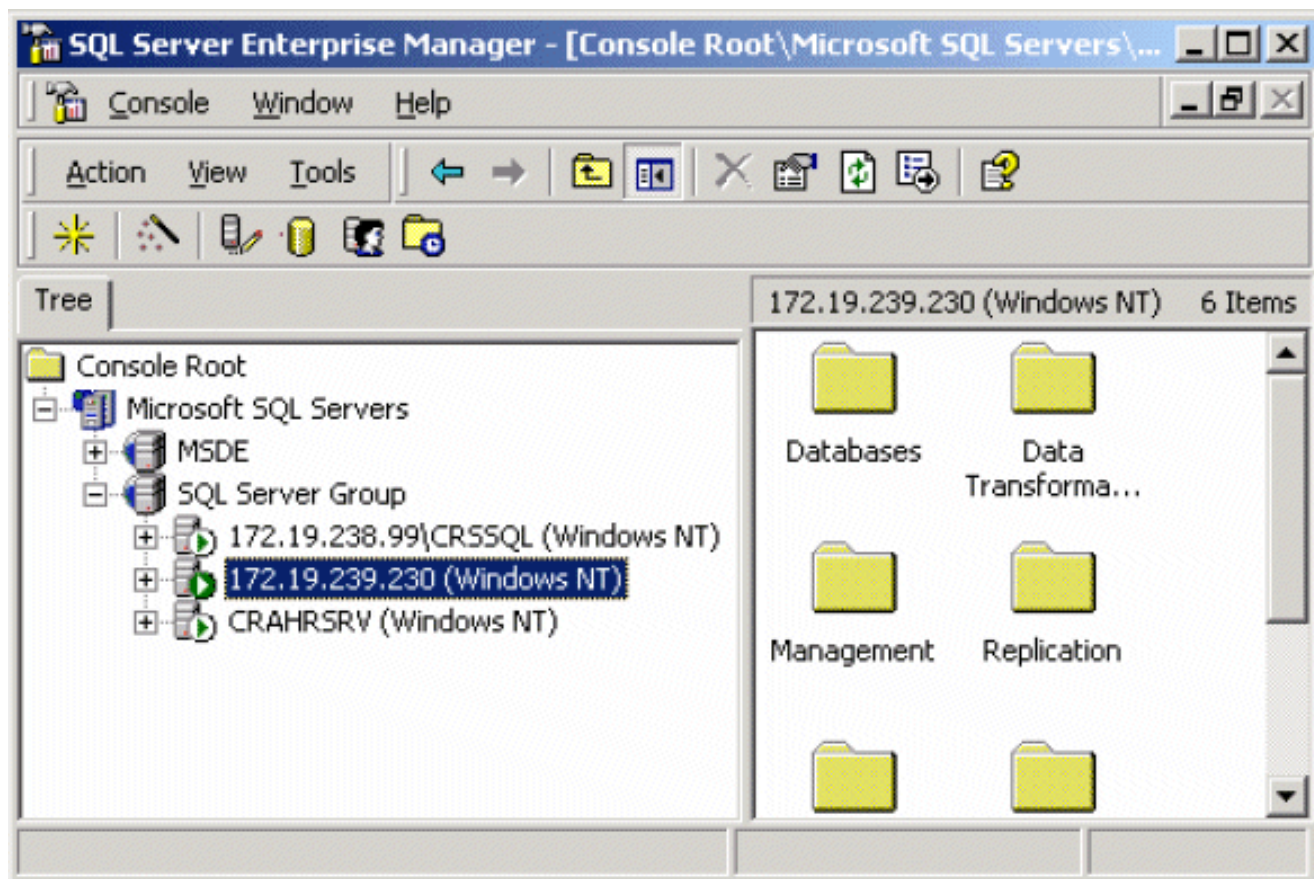
- Щелкните правой кнопкой мыши **группу сервера SQL** и выберите **New SQL Server Registration** из контекстного меню. Мастер Сервера SQL Регистра появляется: **Рисунок 9** – мастер сервера SQL регистра



3. Проверьте С этого времени, я хочу выполнить эту задачу, не используя флажок мастера.
4. Нажмите кнопку Next. Зарегистрированное Диалоговое окно со свойствами Сервера SQL появляется: Рисунок 10 – зарегистрированное диалоговое окно со свойствами сервера SQL



5. В Зарегистрированном Диалоговом окне со свойствами Сервера SQL выполните эти шаги: Введите IP-адрес или имя хоста сервера базы данных CRS Cisco в поле Server (см. стрелку на [рисунке 10](#)). Выберите опцию **аутентификации SQL Server Исползования** (см. стрелку B на [рисунке 10](#)). Введите имя пользователя и пароль базы данных CRS Cisco в Имени пользователя и Полях Password (см. стрелку C на [рисунке 10](#)). Нажмите **OK** (см. стрелку D на [рисунке 10](#)). Сервер Cisco CRS теперь появляется в списке под группой сервера SQL (см. [рисунок 11](#)). **Рисунок 11 – сервер Cisco CRS Перечислен Под группой сервера SQL**



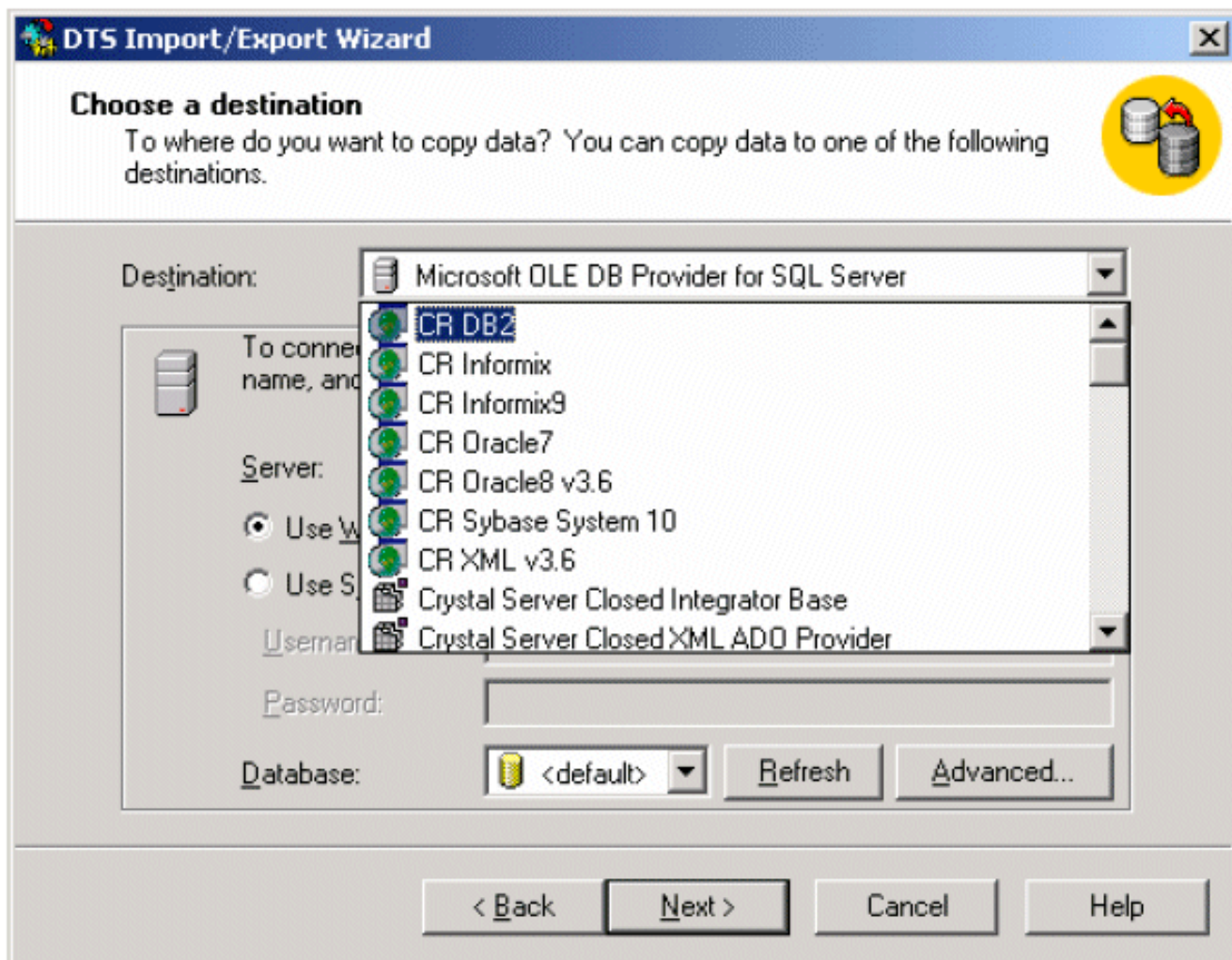
6. Выполните шаги в [Основной сценарий: Раздел базы данных Microsoft SQL Server 2000](#) для экспортирования данных Cisco CRS.

[Изменение 2: Хранилищем Данных клиента не является Microsoft SQL 2000](#)

Когда хранилище данных клиента не использует Microsoft SQL 2000, этот раздел объясняет изменение в процедуре для экспортирования данных.

Выполните следующие действия:

1. Выполните шаги, перечисленные в [Основном сценарии: Раздел базы данных Microsoft SQL Server 2000](#) до шага 5.
2. В шаге 6 выберите соответствующее название сервера назначения из Целевого списка в Выбрании экрана destination мастера (см. [рисунок 12](#)). Рисунок 12 – выбирает соответствующее назначение



3. Продолжите остаток процедуры. Точно так же гарантируйте выбор соответствующего сервера назначения для второй базы данных.

[Изменение 3: хранилище данных клиента уже содержит данные CRS](#)

Иногда, некоторые данные CRS уже существуют на хранилище данных клиента. Когда вы экспортируете все данные снова от сервера Cisco CRS, коллизия данных может произойти. Можно использовать одну из этих двух опций для обработки такой ситуации:

1. Экспортируйте только новые данные, генерируемые после определенной даты.
2. Также можно удалить все существующие данные Cisco CRS из Хранилища данных, прежде чем вы экспортируете данные в Хранилище данных.

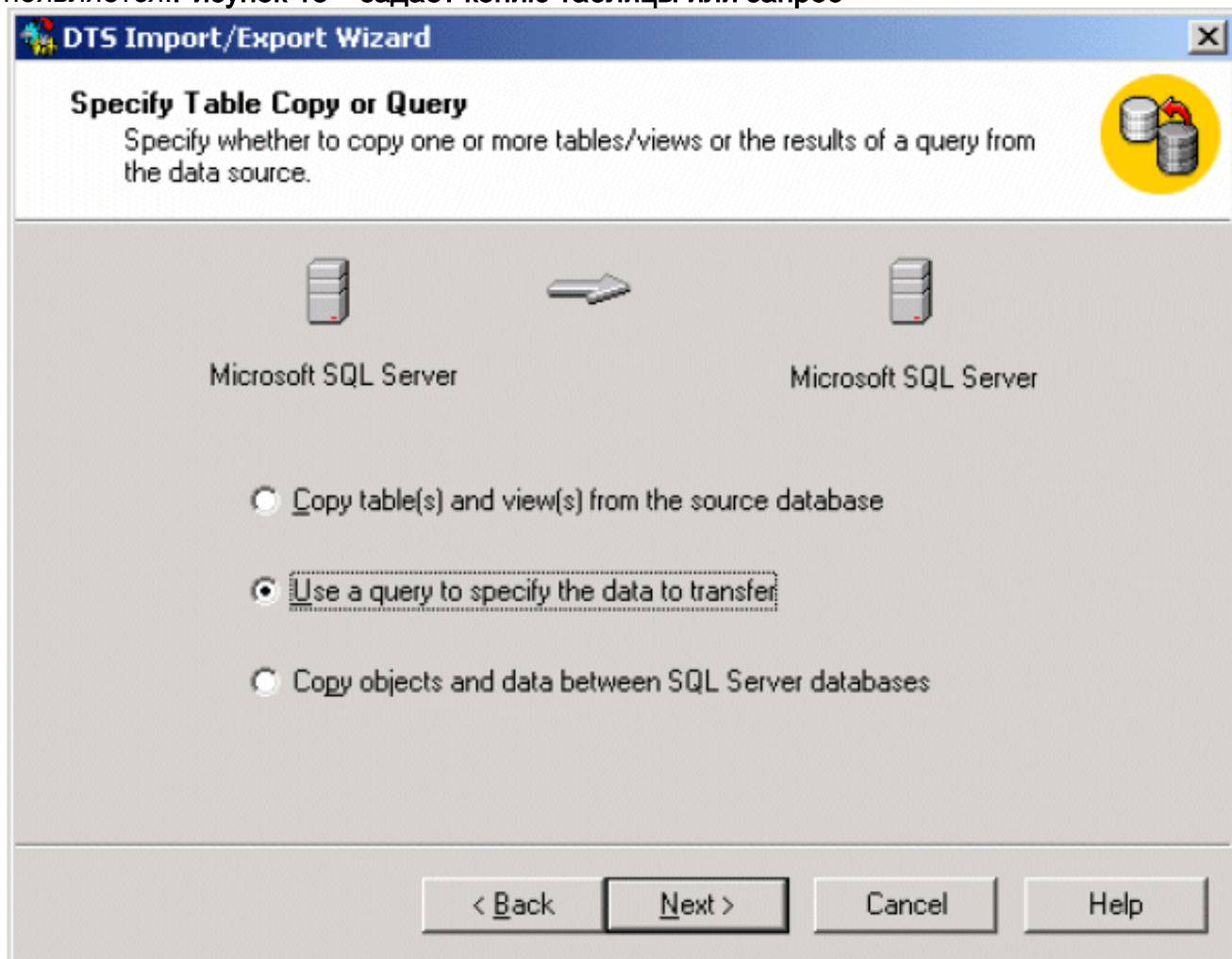
[Инкрементный экспорт для таблиц сведений вызова](#)

В этом разделе описывается экспортировать только новые данные. Эта процедура применима ко всем таблицам сведений вызова, которые включают:

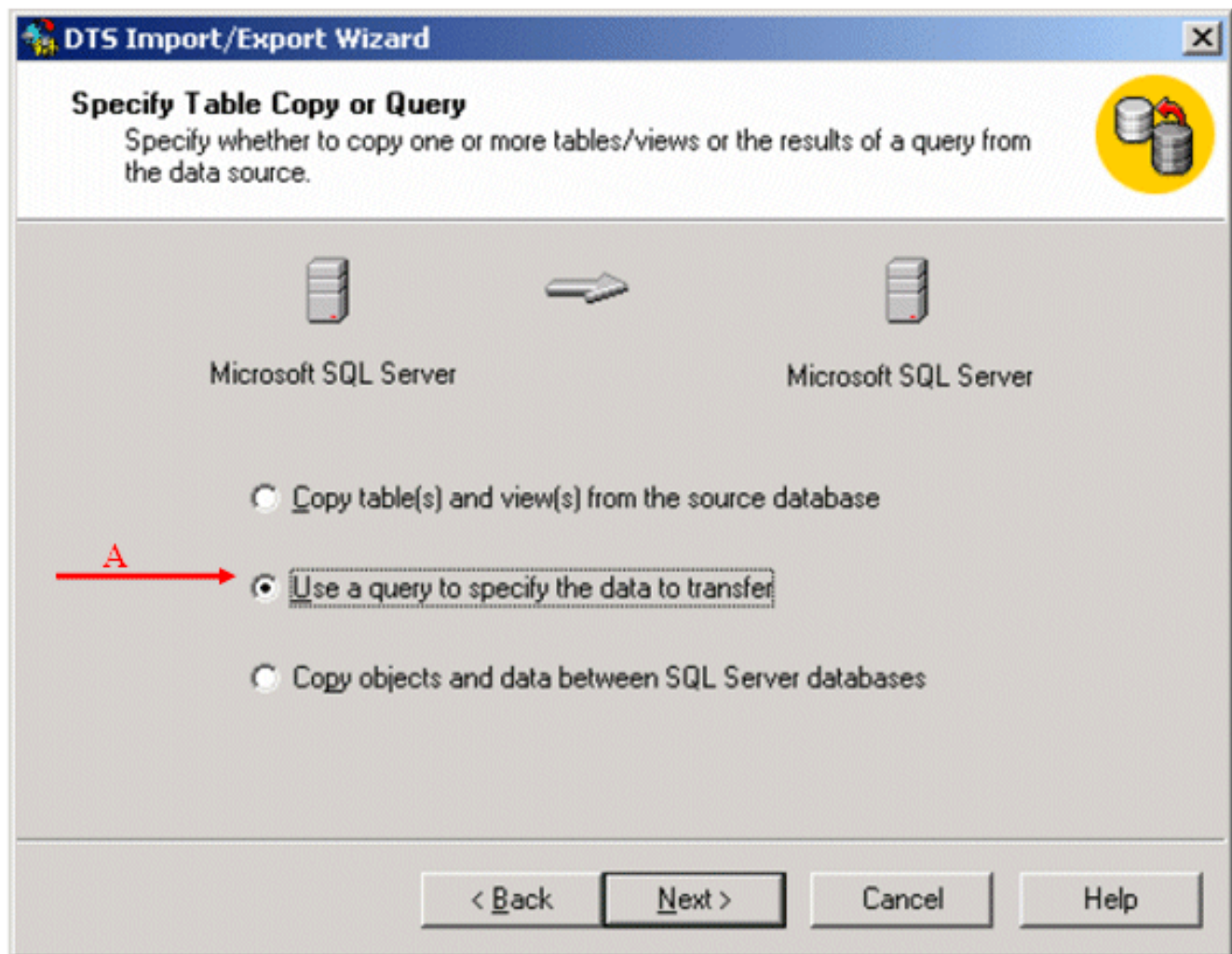
- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

Выполните следующие действия:

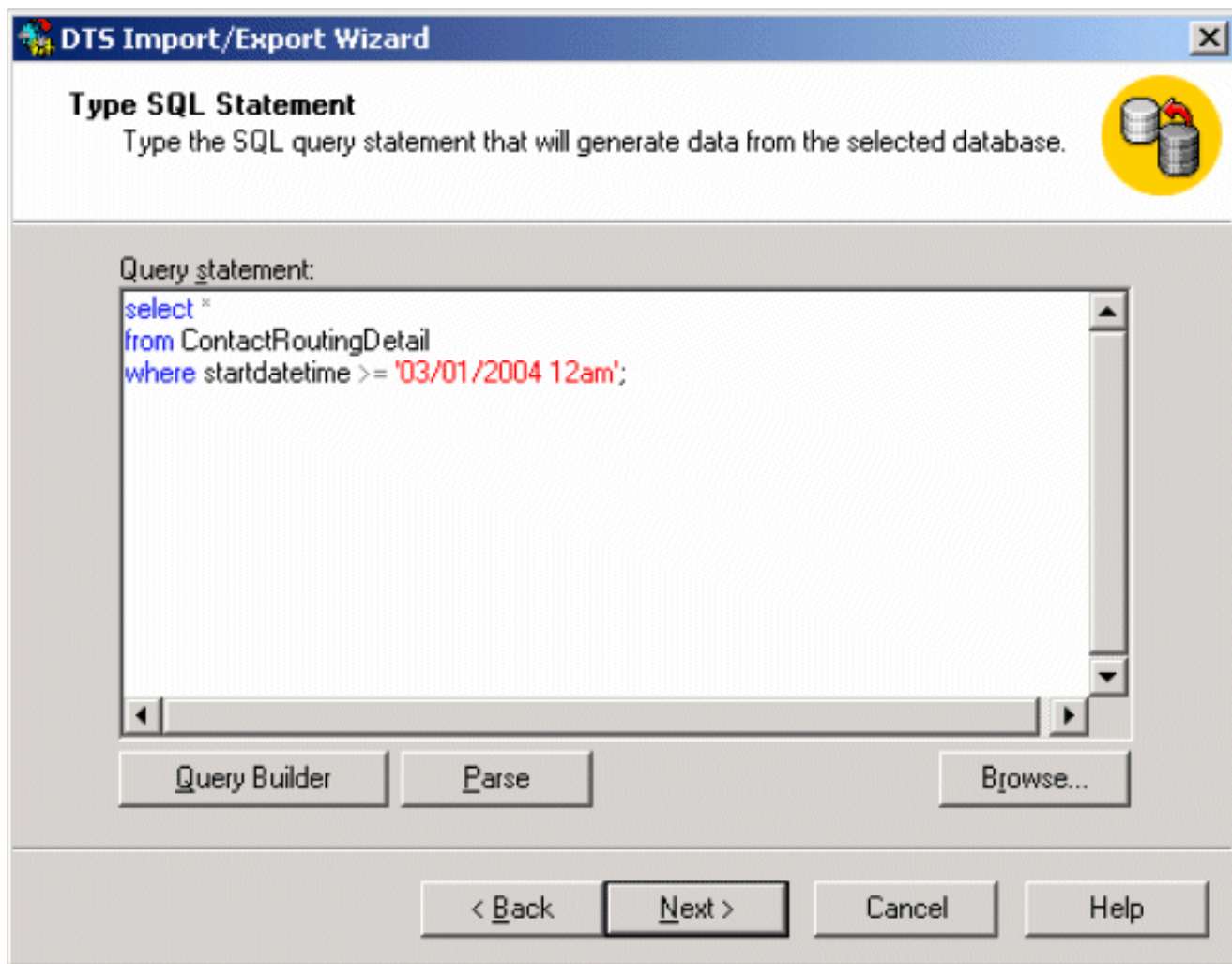
1. Выполните шаги 1 - 6 в [Основной сценарий: Раздел базы данных Microsoft SQL Server 2000](#).
2. В шаге 7 нажмите **Next** только однажды. Экран Specify Table Copy или Query мастера появляется: **Рисунок 13 – задает копию таблицы или запрос**



3. Выберите **Use запрос для определения данных для передачи** опции (см. стрелку на [рисунке 14](#)). **Рисунок 14 – использует запрос для определения данных для передачи**



4. Нажмите кнопку **Next**. Страница **Type SQL Statement** мастера появляется: **Рисунок 15** – вводит инструкцию SQL

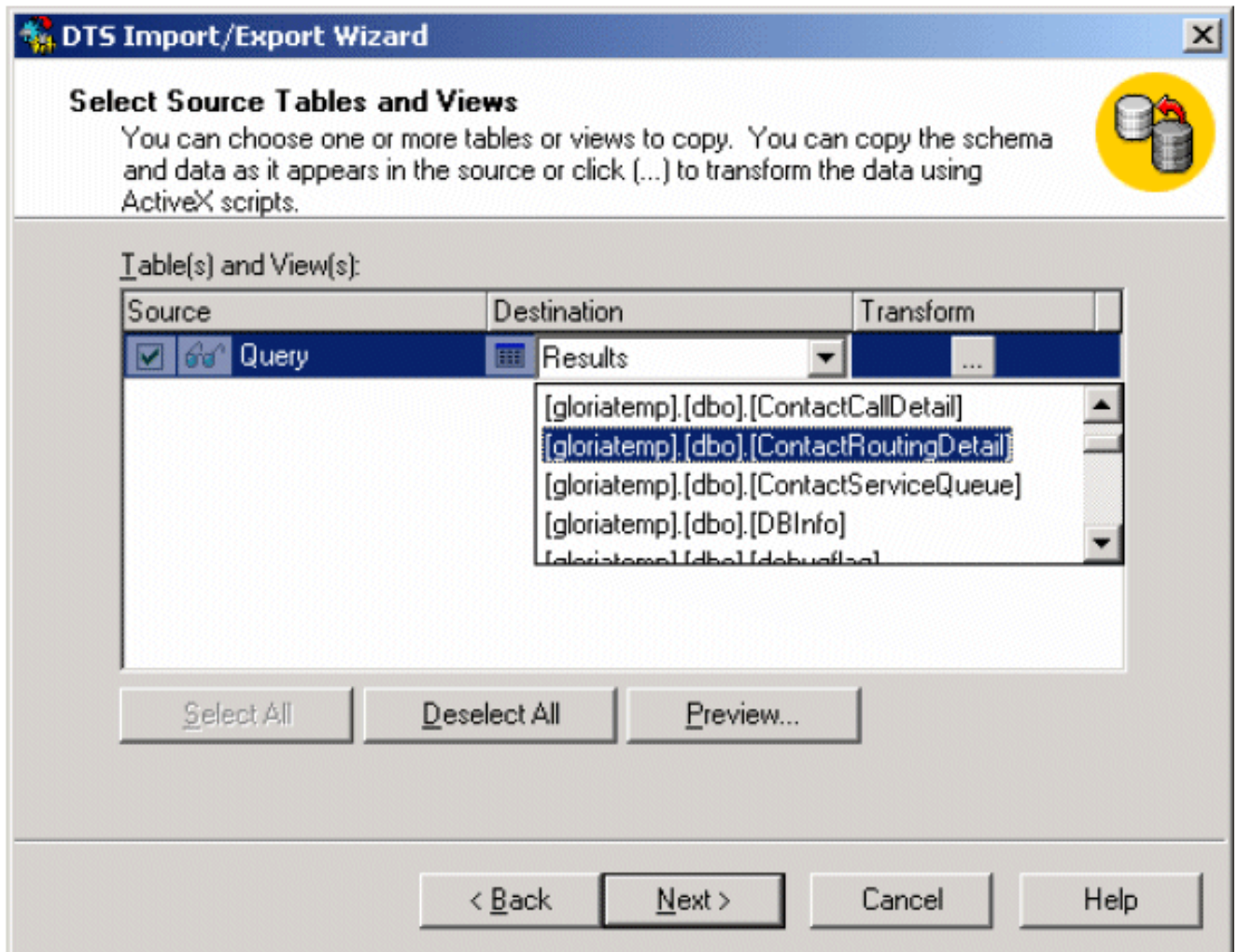


5. Введите SQL-запрос для экспортирования определенной части данных от определенной таблицы (см. [рисунок 15](#)). Можно экспортировать данные только от одной таблицы за один раз. Например, для экспортирования данных позже, чем 1-го марта 2004, от таблицы ContactRoutingDetail, введите этот запрос:

```
select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am';
```

 Вот другой пример для запроса данных экспорта позже, чем 1 марта 2004 для четырех таблиц сведений **ВЫЗОВА**:

```
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. **Нажмите кнопку Next.** Страница Select Source Tables и Views мастера появляется: **Рисунок 16 – выбирает исходные таблицы и представления**



7. Выберите соответствующую целевую таблицу от выпадающего списка Результаты в Столбце назначения (см. [рисунок 16](#)). **Примечание:** Целевая таблица относится к той же таблице, которую вы задали в SQL-запросе.
8. Нажмите **Next** дважды.
9. Нажмите **Finish** для завершения процесса.
10. Повторите шаги 1 - 9 для каждой таблицы сведений вызова.

[Экспорт данных для таблиц конфигурации](#)

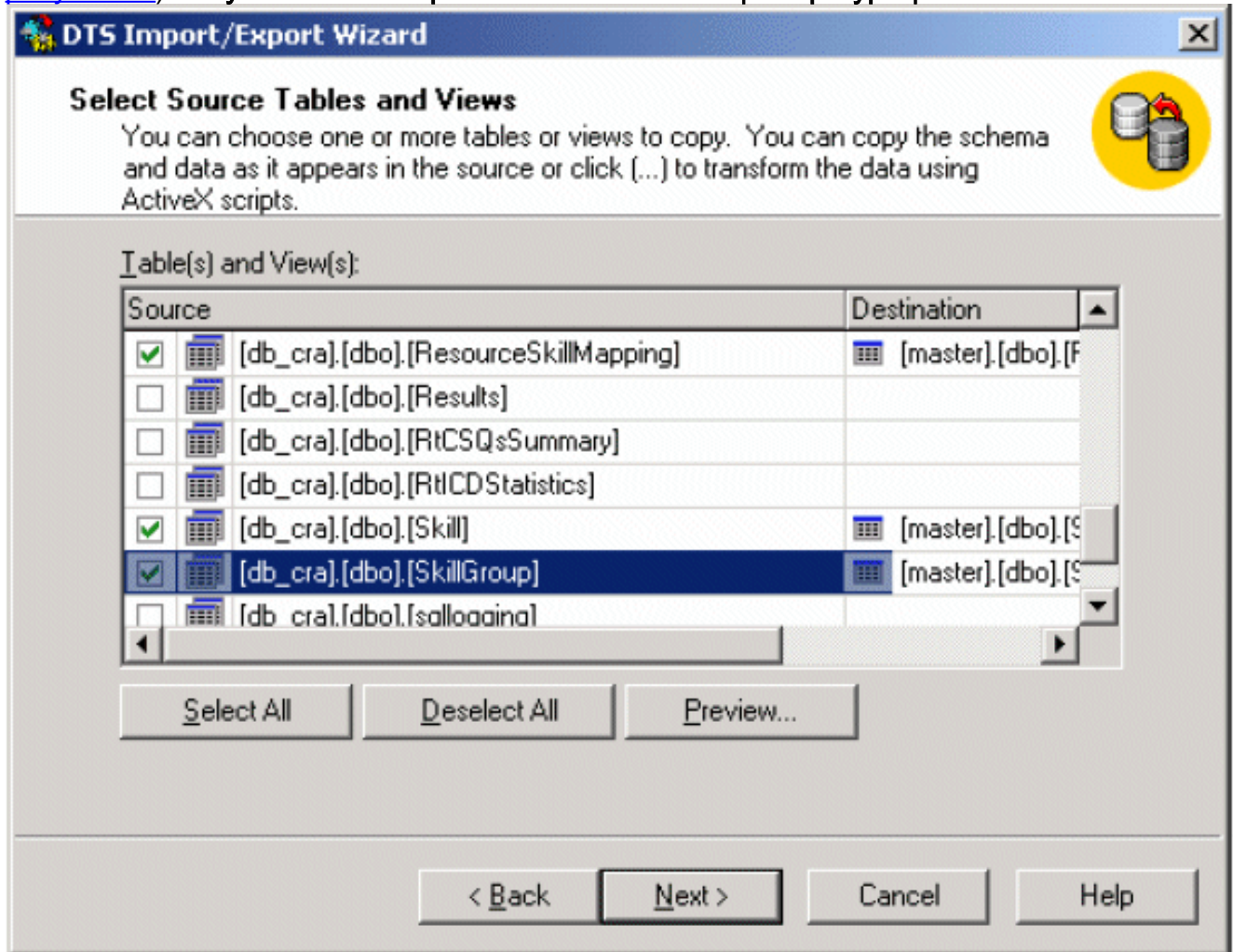
В таблицах конфигурации модифицируются существующие данные, и новые данные часто добавляются. Вы не можете определить данные, которые изменились. Поэтому Cisco рекомендует, чтобы вы удалили все данные о конфигурации из Хранилища данных и экспортировали данные снова от базы данных CRS Cisco.

Процедура в этом разделе описывает процесс экспорта данных для таблиц конфигурации, которые включают:

- ContactServiceQueue
- Resource
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- Навык
- SkillGroup

Выполните следующие действия:

1. Удалите эти шесть таблиц из Хранилища данных: ContactServiceQueueResourceResourceGroupResourceSkillMappingНавыкSkillGroup
2. Выполните шаги 1 - 7 в [Основной сценарий: Раздел базы данных Microsoft SQL Server 2000](#).
3. В шаге 8 выберите только шесть таблиц конфигурации, которые вы удалили (см. [рисунок 17](#)). Рисунок 17 – выбирает эти шесть таблиц конфигурации



4. Завершенный остаток процедуры.

Примечание: Этот документ не предоставляет процедур для слияния множественных баз данных CRS Cisco в одиночное Хранилище данных. Каждая база данных CRS Cisco генерирует уникальные идентификаторы для записей базы данных. При слиянии независимых баз данных CRS Cisco конфликт данных может произойти.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)