

导出Cisco CRS 3.x数据到客户数据数据仓库

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[基本情形：Microsoft SQL Server 2000年数据库](#)

[变化1：CRS数据库是MSDE](#)

[变化2：客户数据数据仓库不是Microsoft SQL2000](#)

[变化3：客户数据数据仓库已经包含CRS数据](#)

[呼叫详细信息表的递增出口](#)

[配置表的数据导出](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述您如何能手工导出从Cisco用户响应解决方案(CRS) 3.x的历史报告的数据到Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境的一个客户数据数据仓库。

注意： 数据在一个远程数据库(RDB)存储，如果配置RDB。然而，如果不使用一RDB，历史报告的数据是可用的在Cisco CRS服务器。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco IPCC
- Microsoft SQL 服务器

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

基本情形：Microsoft SQL Server 2000年数据库

此部分说明步骤导出数据，当两个，Cisco CRS数据库和客户数据数据仓库使用Microsoft SQL Server 2000年。

注意：在您尝试此步骤前，请保证客户数据数据仓库不包含任何Cisco CRS数据。如果客户数据数据仓库包含任何Cisco CRS数据，请参阅在[变化3](#)的步骤：[客户数据数据仓库已经包含CRS数据部分](#)。

完成这些步骤：

1. 选择在CRS服务器的**Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**。SQL server企业管理器窗口出现：**图1 – SQL server企业管理器**
2. 展开**Microsoft SQL服务器 > SQL server**在左窗格的组**> CRS Server > 数据库**。
3. 您需要导出db_cra和db_cra_ccdr数据库。
4. 用鼠标右键单击db_cra，并且选择**所有任务 > 导出数据**。**图2 – 选择所有任务 > 导出数据为 db_cra数据库**数据转换服务(DTS)导入/导出向导出现：**图3 – DTS导入/导出向导**
5. 单击 **Next**。向导数据源页出版的选择：**图4 – 选择数据源**
6. 在选择数据源页，完成这些步骤：在服务器字段键入IP地址或客户数据数据仓库的主机名(请参阅箭头A在[表4](#))。选择**使用SQL server认证选项**(请参阅箭头B在[表4](#))。在用户名和密码字段键入Cisco CRS数据库的用户ID和密码(请参阅箭头C在[表4](#))。选择从数据库下拉列表的目的地数据库。
7. **其次**两次单击。表列表在db_cra的发表：**图5 – 表列表在db_cra的**
8. 在这九个表名称旁边检查复选框
：AgentConnectionDetailAgentStateDetailContactRoutingDetailContactServiceQueue资源ResourceGroupResourceSkillMapping技能技能组
9. **其次**两次单击。
10. 点击**芬通社**开始数据传输过程。
11. 当进程完成时，确认消息出现：**图6 – 确认消息**
12. 单击 **Ok**。
13. 用鼠标右键单击在SQL server企业管理器的db_cra_ccdr，并且选择**所有任务 > 导出数据**。
14. 重复步骤导出db_cra_ccdr数据库的5至12。注意这些点：在步骤6d，您能选择您以前选择导出db_cra数据库的同一目的地数据库名称。Cisco CRS只为设计目的分配在两个数据库的数据。您能结合从db_cra的数据和db_cra_ccdr到一个目的地数据库，例如，“gloriatemp”。在步骤8，请选择db_cra_ccdr的仅ContactCallDetail表(请参见[图7](#))。**Figure7 – 选择 db_cra_ccdr的ContactCallDetail表**

变化1：CRS数据库是MSDE

当Cisco CRS数据库使用Microsoft SQL Desktop Edition (MSDE)时，此部分说明步骤导出数据。MSDE不支持数据导入和出口的SQL server企业管理器工具。在这种情况下，您必须注册在Cisco CallManager服务器的Cisco CRS数据库。

完成这些步骤：

1. 选择在Cisco CallManager服务器的Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager。SQL server企业管理器窗口出现：图8 –在Cisco CallManager服务器的SQL server企业管理器
2. 右键单击SQL server组，和选择从快捷菜单的新的SQL server注册。寄存器SQL server向导出现：图9 –寄存器SQL server向导
3. 检查从现在开始，我要执行此任务，无需使用向导复选框。
4. 单击 Next。已注册SQL server Properties对话框出现：图10 –已注册SQL server Properties对话框
5. 在已注册SQL server Properties对话框中，请完成这些步骤：在服务器字段键入IP地址或Cisco CRS数据库服务器的主机名(请参阅箭头A在表10)。选择使用SQL server认证选项(请参阅箭头B在表10)。在登录名和密码字段键入Cisco CRS数据库的用户名和密码(请参阅箭头C在表10)。点击OK键(请参阅箭头D在表10)。Cisco CRS服务器在列表当前出现在SQL server组下(请参见图11)。图11 – Cisco CRS服务器是列出的在SQL server组下
6. 执行步骤在基本情形：[Microsoft SQL Server](#)导出Cisco CRS数据的2000个数据库部分。

变化2：客户数据数据仓库不是Microsoft SQL2000

当客户数据数据仓库不使用Microsoft SQL2000时，此部分说明在步骤上的变化导出数据。

完成这些步骤：

1. 执行列出的步骤在[基本情形：Microsoft SQL Server](#)直到步骤5.的2000个数据库部分。
2. 在步骤6，请选择从目的地列表的适当的目标服务器名称在选择向导的目的地屏幕(请参见图12)。图12 –选择适当的目的地
3. 继续步骤的其余。同样地，请保证您选择第二个数据库的适当的目标服务器。

变化3：客户数据数据仓库已经包含CRS数据

偶然地，一些CRS数据在客户数据数据仓库已经存在。当您再导出所有数据从Cisco CRS服务器时，数据冲突能发生。您能使用这两个选项之一处理这样情况：

1. 导出在某一日期之后生成的仅新的数据。
2. 或者，在您导出数据到数据仓库前，您能删除从数据仓库的所有现有Cisco CRS数据。

呼叫详细信息表的递增出口

此部分描述如何导出仅新建的数据。此步骤是可适用的对所有呼叫详细信息表，包括：

- AgentConnectionDetail
- AgentStateDetail
- ContactCallDetail (db_cra_ccdr)
- ContactRoutingDetail

完成这些步骤：

1. 执行在[基本情形](#)的步骤1至6：[Microsoft SQL Server 2000个数据库部分](#)。
2. 在步骤7，其次只一次请单击。向导的指定表复制或查询屏幕出现：图13 –指定表复制或查询
3. 选择使用查询指定数据转接选项(请参阅箭头A在表14)。图14 –请使用一查询指定数据转接

4. 单击 **Next**。向导的类型SQL语句页出版：**图15 –键入SQL语句**
5. 键入SQL查询导出数据特定局部从一个特定表的(请参见**图15**)。您只能每次导出从一个表的数据。例如，为了导出数据后比三月第1，2004年，从ContactRoutingDetail表，键入此查询：
：select * from ContactRoutingDetail where startdatetime >= '03/01/2004 12am'; 这比三月1是查询出口数据的另一示例后，2004年，四个呼叫详细信息表：
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. 单击 **Next**。向导的挑选来源表和视图页出版：**图16 –选择来源表和视图**
7. 选择从结果下拉列表的对应的目标表在目的地列(请参见**图16**)。**注意**：目标表是指您在SQL查询指定的同一个表。
8. 其次两次单击。
9. 点击**芬通社**为了完成进程。
10. 重复每个呼叫详细信息表的步骤1至9。

配置表的数据导出

在配置表里，修改现有数据，并且新建的数据频繁地被添加得。您不能识别更改的数据。所以，思科建议您删除从数据仓库的所有配置数据，并且再导出数据从Cisco CRS数据库。

在此部分的步骤描述数据导出进程配置表的，包括：

- ContactServiceQueue
- 资源
- ResourceGroup
- ResourceSkillMapping
- 技能
- 技能组

完成这些步骤：

1. 删除从数据仓库的这六个表：ContactServiceQueue资源
ResourceGroupResourceSkillMapping技能技能组
2. 执行在**基本情形**的步骤1至7：[Microsoft SQL Server 2000个数据库部分](#)。
3. 在步骤8，请选择您删除的仅六配置表(请参见**图17**)。**图17 –选择六配置表**
4. 完成步骤的其余。

注意：本文不提供任何步骤合并多个Cisco CRS数据库到单个数据仓库。每个Cisco CRS数据库生成数据库记录的唯一ID。当您合并独立Cisco CRS数据库时，数据冲突能发生。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)