

# 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[ステップ 1: リカバリの準備をして下さい](#)

[ステップ 2: リカバリを行って下さい](#)

[リスク](#)

[ジャガー ユーザ 権限をチェックする助言](#)

[関連情報](#)

## 概要

WebView は、レポートの生成およびリアルタイムでのコール ルーティング スクリプトのモニタリングを可能にする、Web ベースのツールです。このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) 環境において WebView データベース ( DB ) を手動でバックアップおよび復元できる方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco ICM
- Cisco WebView

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 5.0 以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 背景説明

エンジニアリング スペシャル ( ES ) および Cisco Intelligent Contact Management ( ICM ) バージョン 5.0 および 6.0 のサービス リリース ( SR ) は WebView DB の位置を変更することを可能にしません。唯一のオプションはメディアからセットアップを実行することです。セットアッププログラムはインストール済み ES および SR を取除くように要求しプロセスは失策の多いです。この資料は方式バックアップと復元を WebView DB 手動で記述したものです。

セカンダリ WebView DB はこれらの目標を達成するように設計されています：

- ユーザは複数の冗長なサーバを通して WebView にアクセスできる必要があります。WebView DB が壊れる時、ユーザがそれらのサーバの何れかから同じお気に入り、共用レポートおよび定期的レポート 定義にアクセスできる必要がある以外。ICM バージョン 5.0 のようなアクセスを実現するために、WebView サーバのグループが共有する単一 WebView DB がなければなりません。セットアップの間に設定を行うことができます。
- ユーザは WebView DB 失敗の場合にお気に入り、共用レポートおよび定期的レポート 定義にアクセスを取り戻せます必要があります。
- コンタクトセンター IT 人員は簡単な、エラーなしの方法の製品の標準一部として手順およびツールを設定する必要があります。
- DB 失敗の場合に、手動で プライマリ WebView DB にセカンダリ WebView DB を塗り直せます必要があります。ただし、プロセスが信頼できる、エラーを起こしやしくないことを確認して下さい。既に製品の一部として利用可能であるサードパーティ ツールを使用できます。
- セカンダリ WebView DB へのスイッチの WebView DB 失敗と完了間の間隔では、ユーザはまだ WebView にアクセスできなければなりません。ただし、ユーザはスイッチを完了するまでお気に入り、共用レポートおよび定期的レポート 定義にアクセスできません。
- セカンダリ WebView DB に切り替えるために、WebView DB の最近のバックアップの可用性を必要とすることができます。
- WebView DB はディストリビューター Admin Workstation ( AW ) に常駐する必要があります。

## 問題

注この資料は WebView DB 失敗にだけ、およびない WebView サーバ失敗に適当です。

WebView DB が壊れるとき、ユーザはリアルタイムの ( RT ) および歴史的 ( HS ) レポートを送り続けることができアドホック レポートを行います。ただし、ユーザは情報が WebView サーバの何れかを通過するとき WebView DB によって決まる WebView 機能性を使用できません。影響を受けた機能性は下記のものを含んでいます：

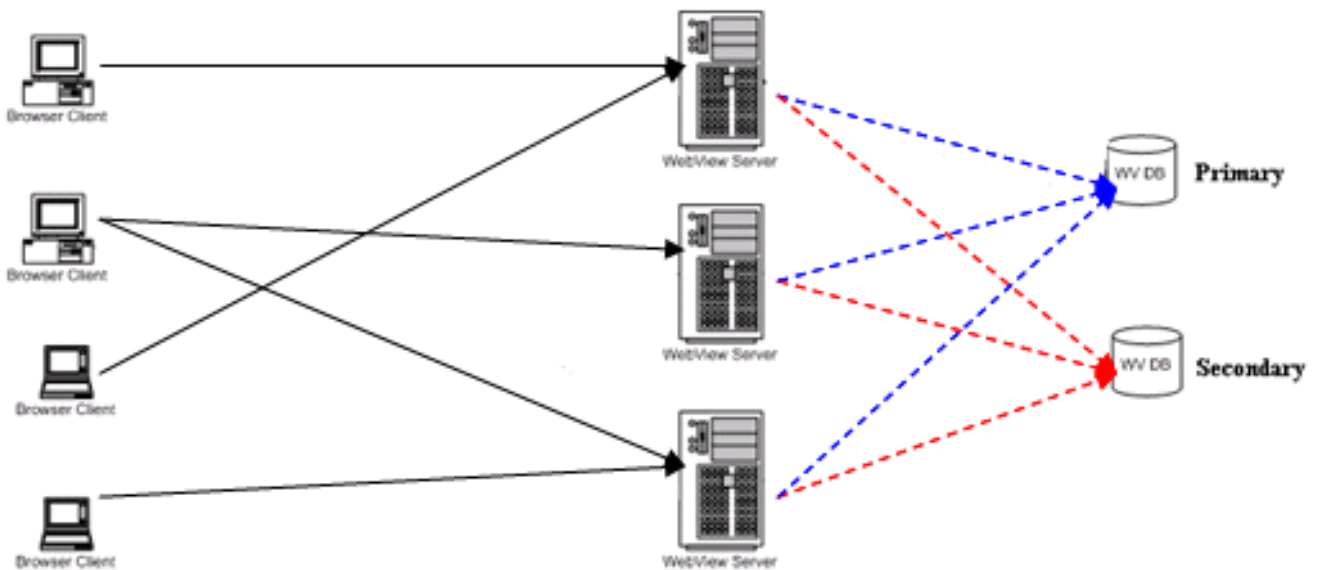
- 保存されたレポート ( 私用および共有される )
- 定期的レポート
- 好みのレポート

## 解決策

ソリューションは別の WebView DB を使用することをユーザを許可することです。現在の WebView DB がダウンしているとき手動で WebView DB のための別の位置を指すために開放型データベース接続 ( ODBC ) DSN を変更して下さい。別の DB に手動 スイッチを行うとき、セットアップ再度動作して必要としません。

図 1 提案された解決策のための推奨されるトポロジーを示します。

図 1 か。 提案された解決策のためのトポロジー



## ステップ 1: リカバリの準備をして下さい

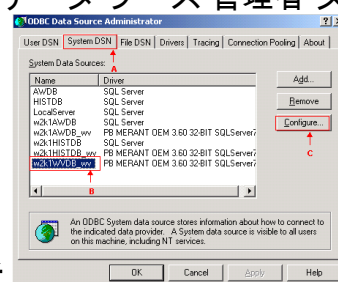
最初に、バックアップ スケジュールを設定する必要があります。 次の手順を実行します。

1. ビジネスの要求に基づいて WebView DB バックアップ スケジュールを判別し、設定して下さい。
2. WebView DB をバックアップするためにマシンか他の記憶域を選択して下さい。
3. 前のバックアップ以来のあらゆるデータ変更の損失を考慮に入れるスケジュール周波数を設定して下さい。 データ変更は保存されたレポート、お気に入りおよびスケジュール済みジョブの付加が削除が含まれています。

## ステップ 2: リカバリを行って下さい

次の手順を実行します。

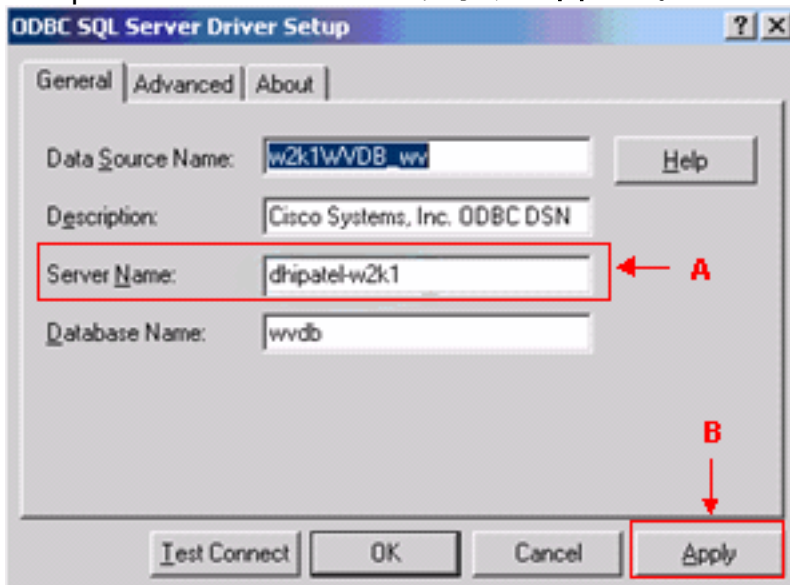
1. 新しいですか修理された Administrative Workstation ( AW ) の新しい WebView DB に最新のバックアップを復元するのに SQL サーバを使用して下さい。
2. 新しい WebView DB にアクセスするためにジャガー ユーザに与えられる権限を確認して下さい。 詳細については、[ジャガー ユーザ 権限](#) セクションを[チェックするために助言](#)を参照して下さい。
3. WebView 新しい DB 位置を指すために ODBC DSN を変更して下さい。 次の手順を実行します。 管理者ユーザとしてログイン。 Start > Programs > Administrative Tools > Data Sources ( ODBC ) の順に進んで下さい。 ODBC データ ソース 管理者 ダイアログボックス



は表示する: 図 2 か。 ODBC データ ソース 管理者

System DSN タブ

をクリックして下さい ( 図の矢印 A を 2 ) 参照して下さい。インスタンス名 WVDB\_wv として表示する WebView DB に ODBC DSN を選択して下さい。この例では、w2k1 がインスタンス名を表すところで w2k1WBDB\_wv を選択します ( 図の矢印 B を 2 ) 参照して下さい。『Configure』 をクリックして下さい ( 図の矢印 C を 2 ) 参照して下さい。ODBC SQL サーバドライバ Setup ダイアログボックスは表示する:図 3 か。ODBC SQL サーバドライ



バセットアップ

新しい場所を指すためにサーバ名を変更して下さい ( 図の矢印 A を 3 ) 参照して下さい。『Apply』 をクリックして下さい ( 図の矢印 B を 3 ) 参照して下さい。新しい WebView DB にアクセスを確認するために WebView をテストして下さい。

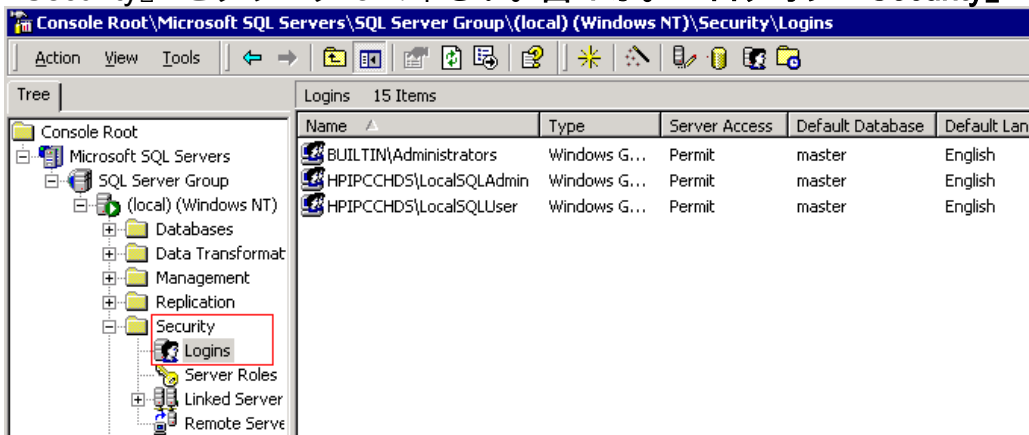
## リスク

定期的レポートは a で構成されていますか。スケジューラジョブか。そして a か。保存されたレポートか。a ならか。保存されたレポートか。a に相当してか。スケジューラジョブか。WebView DB のリストアの間で失われて、それは特定ですか。スケジューラジョブか。残されます。すなわち、定期的レポートはもはやはたしません、ユーザはスケジューラからレポートを削除できません。

## ジャガー ユーザ 権限をチェックする助言

新しい WebView DB にアクセスするジャガー ユーザの権限を確認できます。次の手順を実行します。

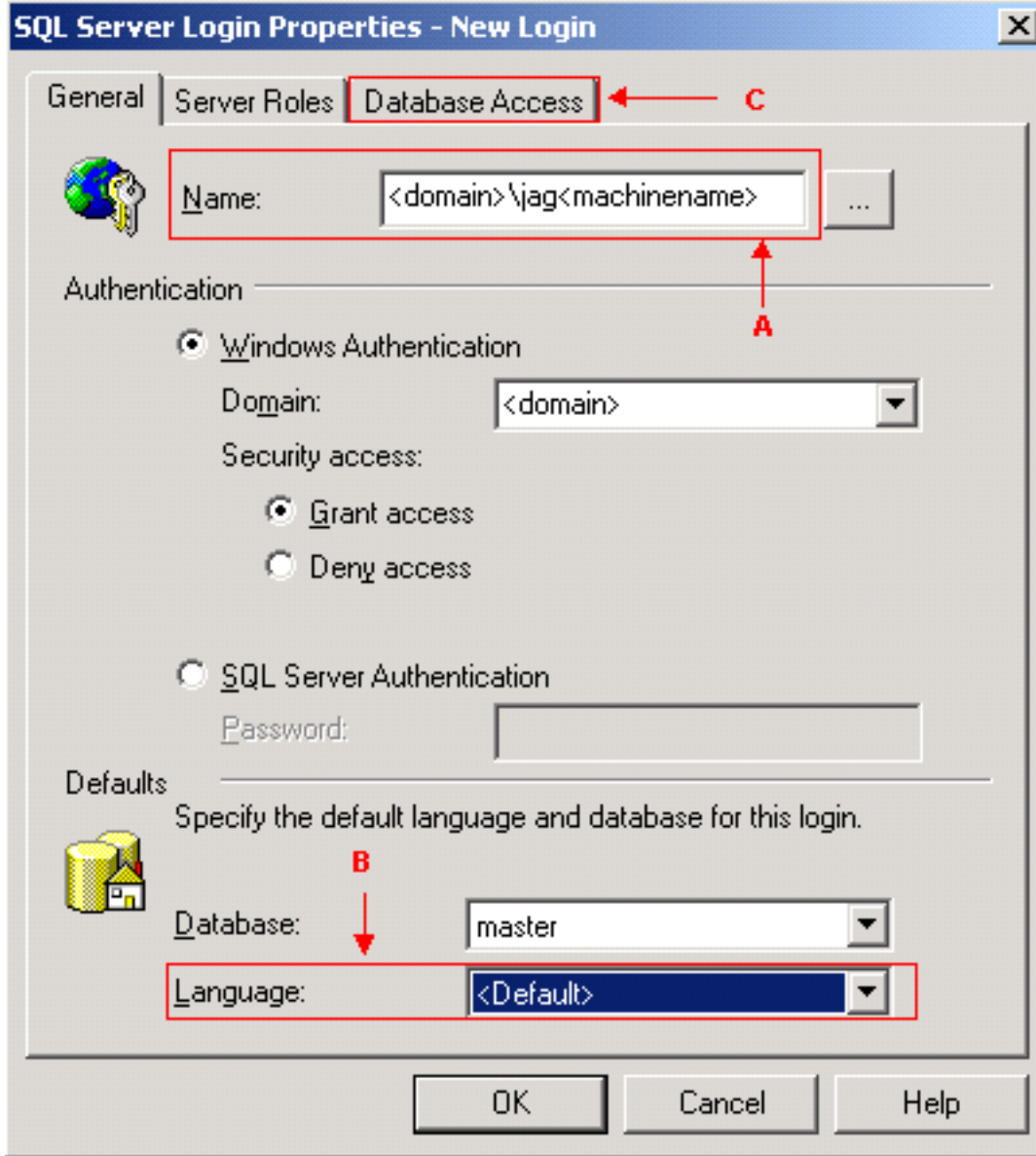
1. [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] に移動します。
2. > ログオン 『Security』 をクリックして下さい。図 4 か。> ログオン 『Security』 を選択



して下さい

3. ドメイン\jagwvmachinename がユーザとしてリストされているかどうか確認して下さい。ジャガー ユーザが存在しない場合、ジャガー ユーザを手動で追加して下さい。次の手順を実行します。

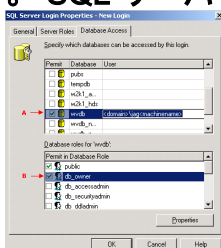
1. ログオンを右クリックし、ショートカットメニューからログインを『New』を選択して下さい。SQL サーバ ログイン Properties -新しい Login ダイアログボックスは表示する:図 5 か。SQL サーバ ログイン Properties -新しい Login ダイアログボックス: General タブ





注各 WebView サーバ

は別のジャガー ログイン アカウントを使用します。各 WebView サーバのジャガー ユーザ向けのログイン アカウントを追加する必要があります。

2. Name フィールドのドメイン\jagwvmachinename を入力して下さい ( 図の矢印 A を 5) 参照して下さい。
3. 言語リストから適切な言語を選択して下さい ( 図の矢印 B を 5) 参照して下さい。
4. データベースアクセス タブを選択して下さい ( 図の矢印 C を 5) 参照して下さい。図 6 か。SQL サーバ ログイン プロパティ-新しいログイン: データベースアクセス タブ



5. **wvdb** チェックボックスをチェックして下さい (  の矢印 A を [6](#) ) 参照して下さい。
6. **db\_owner** チェックボックスをチェックして下さい (  の矢印 B を [6](#) ) 参照して下さい。
7. [OK] をクリックします。新しいジャガー ユーザは追加されます。

## [関連情報](#)

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)