

De reserva y Restore la base de datos WebView

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Paso 1: Prepárese para la recuperación](#)

[Paso 2: Realice la recuperación](#)

[Riesgos](#)

[Extremidades para marcar las derechas de usuario de jaguar](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

El WebView es una herramienta basada en Web que le permite para generar los informes y los scripts del ruteo de llamadas del monitor en el tiempo real. Este documento explica cómo usted puede sostener y restablecer manualmente la base de datos WebView (DB) en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- ICM de Cisco
- Cisco WebView

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 5.0 y posterior del Cisco ICM

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[Antecedentes](#)

Los especiales de ingeniería (ES) y las versiones del servicio (SR) de las versiones 5.0 y 6.0 de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) no permiten que usted cambie la ubicación del WebView DB. La única opción es funcionar con la configuración de los media. El programa de configuración le requiere quitar el ES instalado y el SENIOR, y el proceso es falible. Este documento describe un método para sostener y para restablecer manualmente el WebView DB.

El WebView secundario DB se diseña para alcanzar estas metas:

- Los usuarios deben poder acceder el WebView a través de los servidores redundantes múltiples. A menos que cuando el WebView DB falla, los usuarios deban poder acceder los mismos favoritos, informes compartidos y definiciones del informe planificado de ningunos de esos servidores. Para alcanzar tal acceso en la versión de ICM 5.0, usted debe tener un solo WebView DB que un grupo de servidores WebView comparta. Usted puede realizar la configuración durante la configuración.
- Los usuarios deben poder recuperar el acceso a los favoritos, a los informes compartidos y a las definiciones del informe planificado en caso de error del WebView DB.
- Los personales del Centro de contacto las TIC deben implementar los procedimientos y las herramientas como parte de estándar el producto de una manera directa y sin error.
- En caso de error DB, usted debe ser manualmente re-punta capaz el WebView primario DB al WebView secundario DB. Sin embargo, usted debe asegurarse de que el proceso sea confiable, y los errores no propensos. Usted puede utilizar las herramientas del otro vendedor que están ya disponibles como parte del producto.
- En el intervalo entre un error del WebView DB y la realización de un Switch al WebView secundario DB, los usuarios deben todavía tener acceso al WebView. Sin embargo, los usuarios no pueden acceder los favoritos, los informes compartidos y las definiciones del informe planificado hasta que usted complete el Switch.
- Para conmutar al WebView secundario DB, usted puede requerir la Disponibilidad de un backup reciente del WebView DB.
- El WebView DB debe residir en el Admin Workstation del distribuidor (AW).

[Problema](#)

Note: Este documento es aplicable solamente al error del WebView DB, y no para el error del servidor WebView.

Cuando el WebView DB falla, los usuarios pueden continuar funcionando con los informes en tiempo real (RT) e históricos (HS), y realizan la información ad hoc. Sin embargo, los usuarios no pueden utilizar ninguna funcionalidad WebView que dependa del WebView DB cuando la

información pasa a través de los servidores WebView uces de los. Las funciones afectadas incluyen:

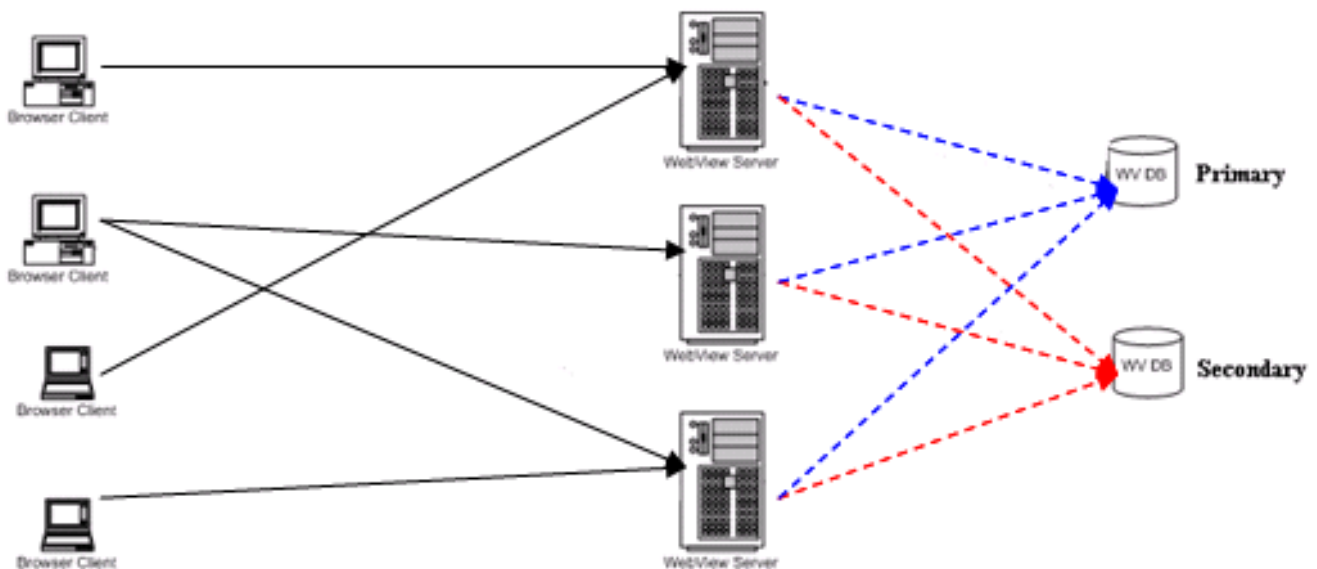
- Informes guardados (privado y compartido)
- Informes planificados
- Informes preferidos

Solución

La solución es permitir que los usuarios utilicen otro WebView DB. Cambie manualmente la Conectividad abierta de base de datos (ODBC) DSN para señalar a una ubicación diferente para el WebView DB cuando el WebView actual DB está abajo. Cuando usted realiza un switch manual a otro DB, usted no necesita ejecutado la configuración otra vez.

[El cuadro 1](#) muestra la topología recomendada para la solución propuesta.

Cuadro 1 – Topología para la solución propuesta



Paso 1: Prepárese para la recuperación

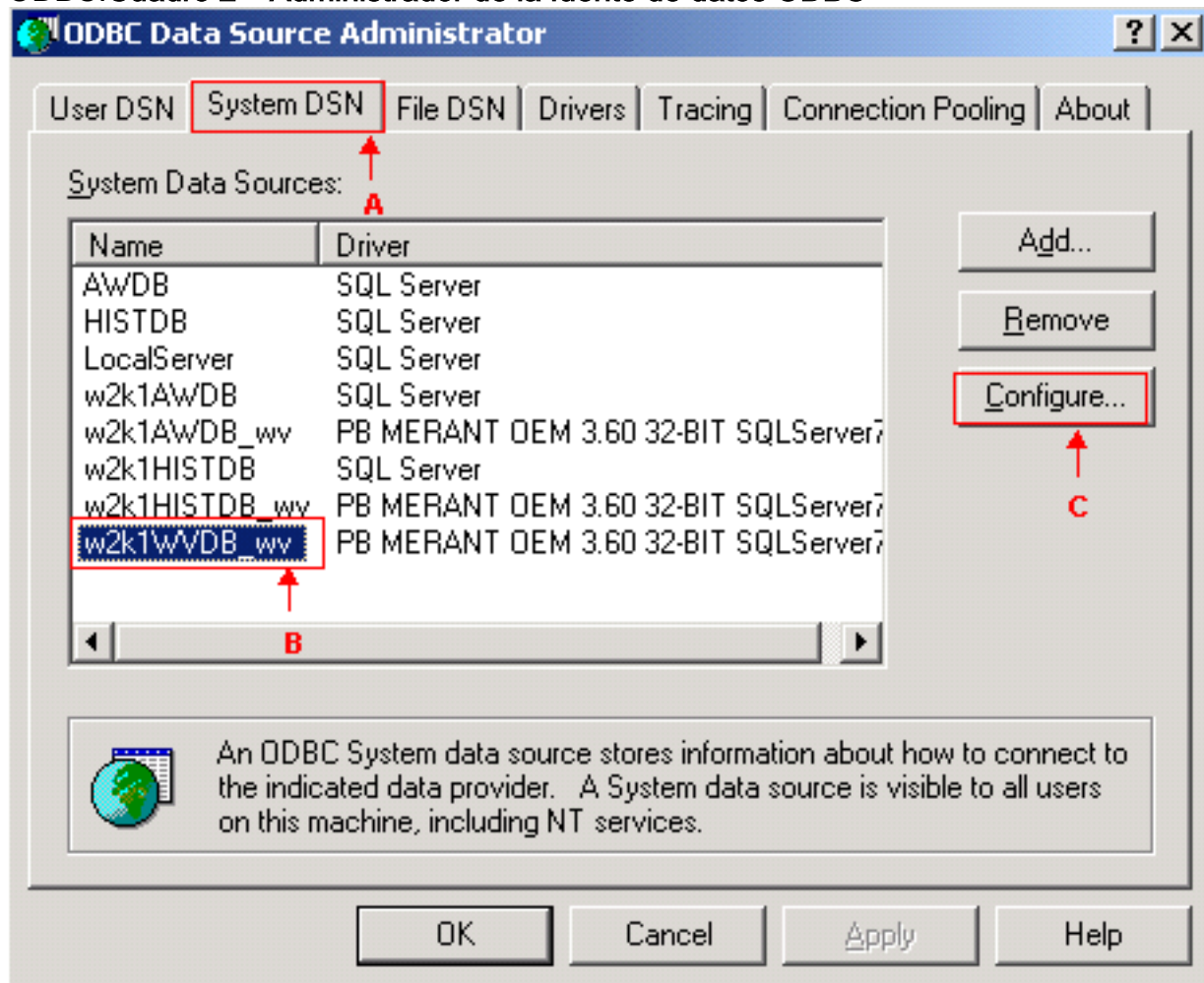
Primero, usted necesita implementar un horario de reserva. Complete estos pasos:

1. Determine y implemente un horario de reserva del WebView DB basado en sus requisitos comerciales.
2. Seleccione la máquina o la otra área de almacenamiento para sostener el WebView DB.
3. Fije una frecuencia del horario que tome en la consideración la pérdida de cualquier cambio de los datos desde el backup anterior. Los cambios de los datos incluyen la adición o la cancelación de los informes guardados, de los favoritos y de los trabajos programados.

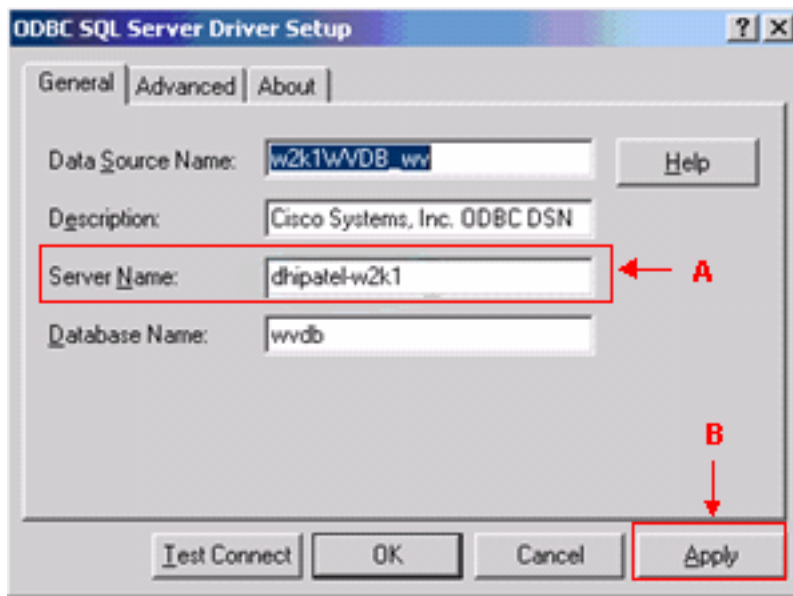
Paso 2: Realice la recuperación

Complete estos pasos:

1. Utilice el SQL Server para restablecer el último respaldo al nuevo WebView DB en su estación de trabajo administrativa nueva o reparada (AW).
2. Verifique las derechas concedidas al usuario de jaguar para acceder el nuevo WebView DB. Para más información, vea las [extremidades para marcar la](#) sección de las [derechas de usuario de jaguar](#).
3. Cambie el ODBC DSN para señalar a la nueva ubicación del WebView DB. Complete estos pasos: Inicie sesión como usuario administrador. Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > a las fuentes de datos (ODBC)**. Se visualiza el cuadro de diálogo del administrador de la fuente de datos ODBC: **Cuadro 2 – Administrador de la fuente de datos ODBC**



Haga clic la lengüeta del **sistema DSN** (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)). Seleccione el ODBC EL DSN para el WebView DB, que se visualiza como **nombre de instancia WVDB_wv**. En este ejemplo, usted selecciona w2k1WBDB_wv (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)), donde w2k1 representa el nombre de instancia. Haga clic la **configuración** (véase el C de la flecha en el [cuadro 2](#)). Se visualiza el cuadro de diálogo de la configuración del driver del SQL Server ODBC: **Cuadro 3 – Configuración del driver del SQL Server ODBC**



Cambie Nombre del servidor para señalar a la nueva ubicación (véase la flecha A en el [cuadro 3](#)). El tecleo **se aplica** (véase la flecha B en el [cuadro 3](#)). Pruebe el WebView para verificar el acceso al nuevo WebView DB.

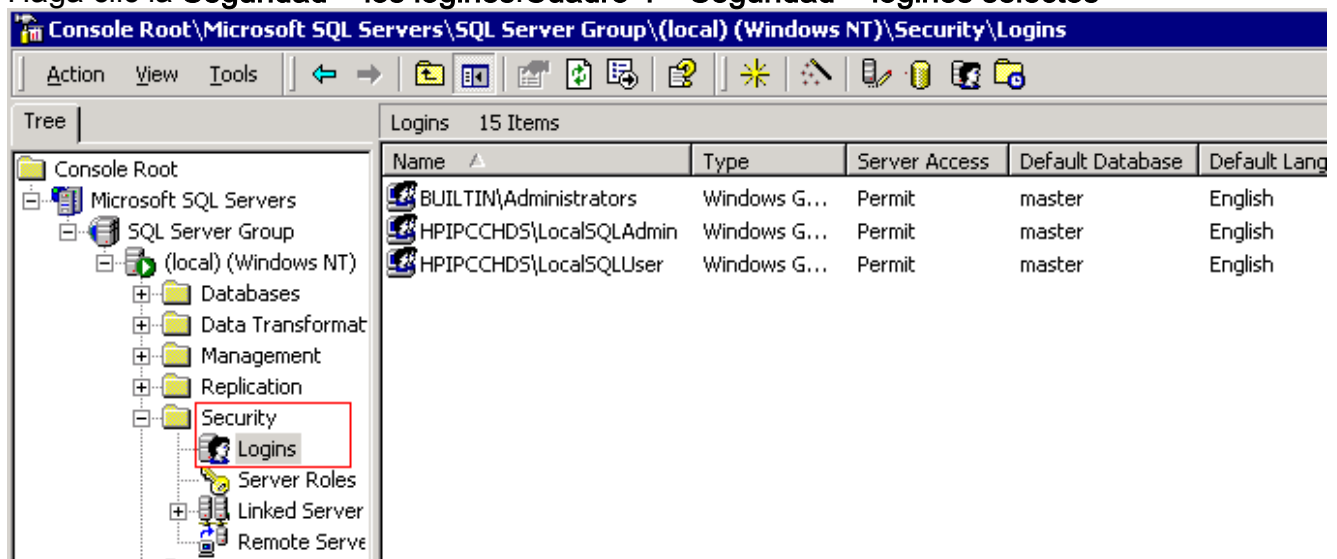
Riesgos

Un informe planificado consiste en un “trabajo del planificador de trabajos” y un “informe guardado”. Si un “informe guardado” correspondiente a un “trabajo del planificador de trabajos” se pierde durante la restauración del WebView DB, se trenza ese “trabajo determinado del planificador de trabajos”. Es decir el informe planificado trabaja no más, pero el usuario no puede borrar el informe del planificador de trabajos.

Extremidades para marcar las derechas de usuario de jaguar

Usted puede verificar las derechas del usuario de jaguar de acceder el nuevo WebView DB. Complete estos pasos:

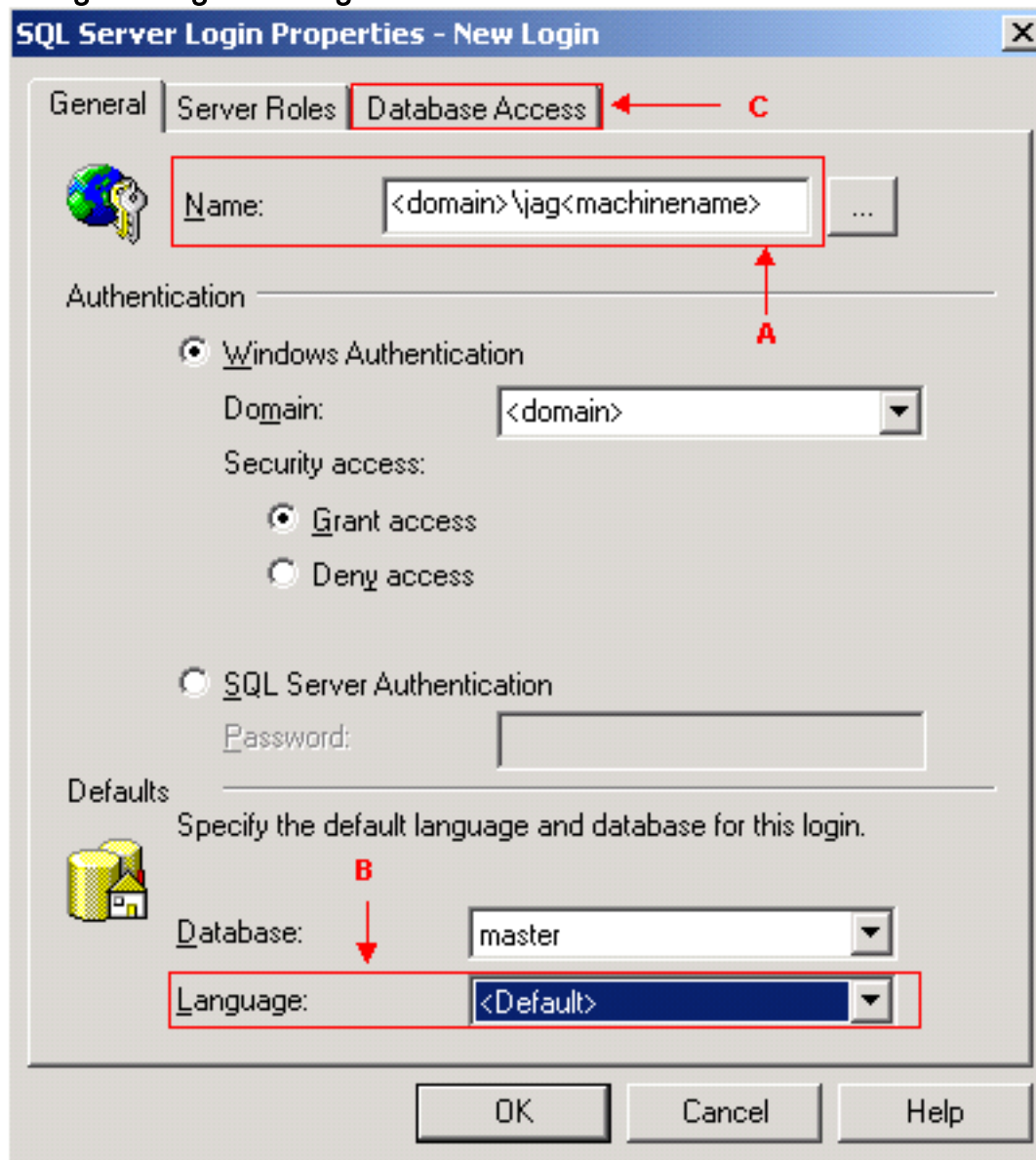
1. Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager**.
2. Haga clic la **Seguridad > los logines**. Cuadro 4 – Seguridad > logines selectos



3. Marque si el *dominio* \ el jagwvmachinename está enumerado como usuario.

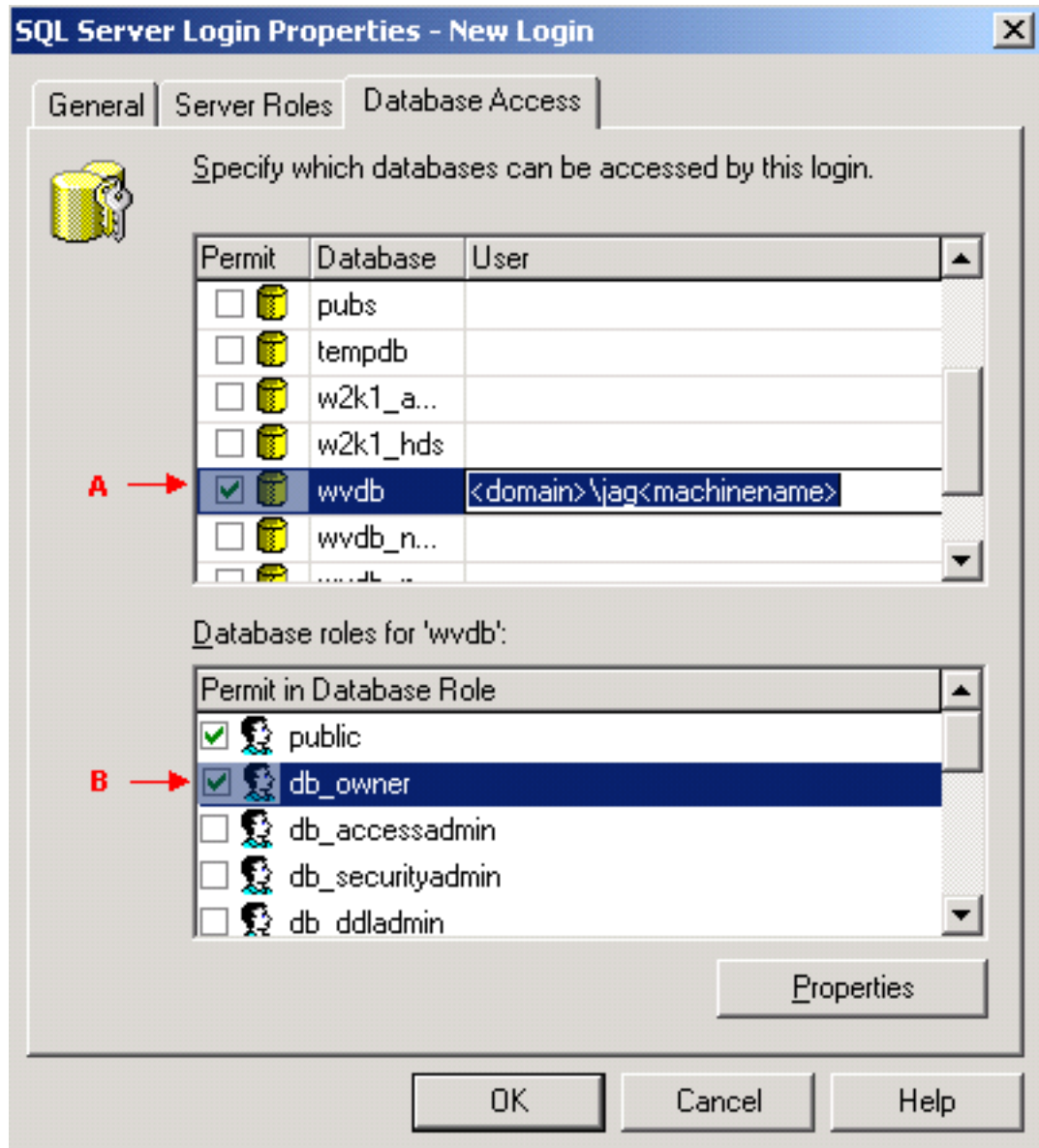
Si no existe el usuario de jaguar, usted debe agregar al usuario de jaguar manualmente. Complete estos pasos:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón los **logines**, y el **nuevo login** selecto del menú contextual. Las propiedades del login del SQL Server - Se visualiza el nuevo cuadro de diálogo del login: **Cuadro 5 – Las propiedades del login del SQL Server - Nuevo cuadro de diálogo del login: Ficha general**



- Note:** Cada servidor WebView utiliza una diversa cuenta del login de Jaguar. Usted necesita agregar un login explícito al usuario de jaguar de cada servidor WebView.
2. Teclee el *dominio* \ el jagwvmachinename en el campo de nombre (véase la flecha A en el [cuadro 5](#)).
 3. Seleccione el lenguaje apropiado de la lista Lenguaje (véase la flecha B en el [cuadro 5](#)).
 4. Seleccione la lengüeta del **acceso a la base de datos** (véase el C de la flecha en el [cuadro 5](#)).

Cuadro 6 – Propiedades del login del SQL Server - Nuevo login: Lengüeta del acceso a la



base de datos

5. Marque la casilla de verificación del **wvdb** (véase la flecha A en el [cuadro 6](#)).
6. Marque la casilla de verificación del **db_owner** (véase la flecha B en el [cuadro 6](#)).
7. Click OK. Agregan al nuevo usuario de jaguar.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)