

La autenticación Jaguar a base de datos externa WebView falla

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedente](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Resolución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Los servidores WebView múltiples pueden compartir una sola base de datos WebView en un entorno de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Este documento describe una razón por la que la autenticación Jaguar al base de datos externa WebView (WVDB) falla.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

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

[prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- ICM de Cisco
- Cisco WebView

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versión 5.0 del Cisco ICM

- Versión 5.0 de Microsoft Internet Information Server (IIS)
- ServletExec ISAPI 4.1.1 de NewAtlanta, corrección 15
- Servidor 4.1.1 de SYBASE EA
- JDK 1.3.1

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Antecedente

Para que un Usuario usuario de WebView acceda la base de datos WebView, el usuario debe ser un dominio válido de Windows y usuario del Cisco ICM. Puesto que el servidor Jaguar es una parte integrante de software WebView, es necesario pasar la autenticación Jaguar cuando usted accede la base de datos WebView.

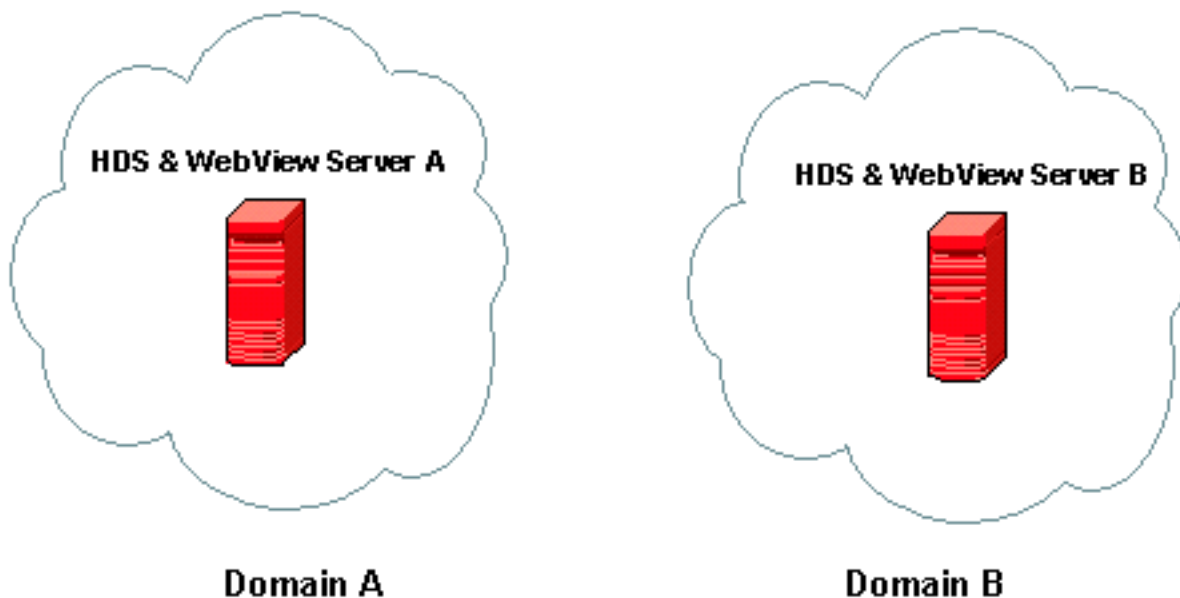
Para que software ICM reconozca y autorice a un Usuario usuario de WebView, se requiere agregar a ese usuario con la herramienta de la lista de usuario del administrador de configuración. Solamente se permite a los usuarios de ICM iniciar sesión al WebView. El administrador del Dominio de Windows por abandono no puede iniciar sesión al servidor WebView. Para iniciar sesión a un servidor WebView, el administrador debe ser usuario de ICM. Un usuario de ICM es uno quién tiene acceso a los datos de configuración del ICM. Cada usuario que puede acceder los datos de configuración del ICM debe tener un nombre y una contraseña de usuario de Windows válido.

La versión 5 del WebView del Cisco ICM requiere la instalación del servidor de aplicaciones 4.1.1 (EAServer) del Sybase Enterprise que substituye el software de Jaguar 3.6.1. El EAServer es un Conjunto de productos que contiene al Servidor de transacción del componente Jaguar (servidor Jaguar). Jaguar Admin se utiliza para autorizar el acceso al servidor Jaguar. El nombre de usuario es **jagadmin**.

Topología

Hay dos Historical Data Servers (HDS) en la red ICM. Uno pertenece al dominio A y la otra al dominio B. También sirven como el servidor WebView. Sin embargo, ambos servidores WebView comparten una sola base de datos WebView que resida en el servidor WebView A, tal y como se muestra en del [cuadro 1](#).

Figura 1: Topología



Problema

Cuando está abierta una sesión al servidor WebView B, que comparte la base de datos WebView en el servidor A, cliente WebView no puede ver los informes creados previamente del servidor WebView A. También, cliente WebView no puede crear los informes con los siguientes mensajes:

```
Favorites - Error getting the list of favorite reports. Please contact
your administrator.
java.util.NoSuchElementException: Database Error
```

Nota: El valor indicado más arriba se muestra en dos líneas debido a limitaciones de espacio.

Verifique el archivo del registro de Jaguar que corresponde a este mensaje:

```
Aug 18 10:40:42 2003: WV Message: Bean = wvreportfns, method = getsavedreportlist,
user = 5000,
instance = instance_name
Aug 18 10:40:42 2003: WV Message: *** ODBC connection to =>ConnectionString='DSN=
instance_name
WDB_wv;UID=sa;PWD=;AppName='WebView' '
Aug 18 10:40:42 2003: WV Message: query:select CustomerDefinitionID, UserGroupName
from User_Group
Where User_Group.UserGroupID = '5000'
Aug 18 10:40:42 2003: cm_odbc_error: SQLError: 18456, SQLState: 28000, [Microsoft][ODBC SQL
Server Driver][SQL Server]Login failed for user 'DOMAIN_NAME\servername'.. Aug 18 10:40:42 2003:
WV Message: issued connect statement Aug 18 10:40:42 2003: WV Message: ODBC Connection failed,
trying direct connection. DSN tried was: instance_nameWVDB_wv Aug 18 10:40:42 2003: !WV Error:
Database connection failed for instance 'instance_name' Error code = -1 - Login incorrect.
```

Nota: El valor antedicho se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

Resolución

Este problema es un problema del dominio. La conexión de ODBC externa a través del dominio de Microsoft no es una configuración admitida. Causa la falla de autorización de Jaguar puesto que Jaguar Admin en el servidor WebView B pertenece a un diverso dominio. La resolución es

poner ambos servidores WebView en el mismo dominio.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)