

Sauvegarder et restaurer la base de données WebView

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Étape 1 : Préparez-vous à la reprise](#)

[Étape 2 : Exécutez la reprise](#)

[Risques](#)

[Conseils pour vérifier des droits des utilisateurs de Jaguar](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

WebView est un outil Web qui te permet de générer des états et des scripts de routage d'appels de moniteur en temps réel. Ce document explique comment vous pouvez manuellement sauvegarder et restaurer la base de données WebView (DB) dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco WebView

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 5.0 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

En machinant des Specials (ESs) et des versions de service (SRs) des versions 5.0 et 6.0 de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) ne te permettez pas pour changer l'emplacement du DB de WebView. La seule option est d'exécuter le programme d'installation des medias. Le programme de configuration exige de vous d'enlever l'es et le SR installés, et le processus est sujet aux erreurs. Ce document décrit une méthode manuellement pour sauvegarder et restaurer le DB de WebView.

Le DB secondaire de WebView est conçu pour atteindre ces buts :

- Les utilisateurs doivent pouvoir accéder à WebView par des plusieurs serveurs redondants. À moins que quand le DB de WebView échoue, les utilisateurs doivent pouvoir accéder aux mêmes favoris, états partagés et définitions de rapport planifié de n'importe lequel de ces serveurs. Afin de réaliser un tel accès dans la version 5.0 missile aux performances améliorées, vous devez avoir un DB simple de WebView qu'un groupe de serveurs WebView partagent. Vous pouvez exécuter la configuration pendant l'installation.
- Les utilisateurs doivent pouvoir regagner l'accès aux favoris, aux états partagés et aux définitions de rapport planifié en cas d'une panne de DB de WebView.
- Le personnel informatique de centre de contact doit implémenter des procédures et des outils comme partie standard du produit d'une manière simple et exempte d'erreurs.
- En cas d'une panne de DB, vous devez être manuellement re point capable le DB primaire de WebView au DB secondaire de WebView. Cependant, vous devez s'assurer que le processus est fiable, et des erreurs non enclines. Vous pouvez utiliser les outils de tiers qui sont déjà disponibles en tant qu'élément du produit.
- Dans l'intervalle entre une panne de DB de WebView et la fin d'un commutateur au DB secondaire de WebView, les utilisateurs doivent encore avoir accès à WebView. Cependant, les utilisateurs ne peuvent pas accéder à des favoris, des états partagés et des définitions de rapport planifié jusqu'à ce que vous vous terminiez le commutateur.
- Afin de commuter au DB secondaire de WebView, vous pouvez avoir besoin de la Disponibilité d'une sauvegarde récente du DB de WebView.
- Le DB de WebView doit résider sur la station de travail administrateur de distributeur (aw).

Problème

Note: Ce document s'applique seulement à la panne de DB de WebView, et pas pour la panne de serveur WebView.

Quand le DB de WebView échoue, les utilisateurs peuvent continuer à exécuter en temps réel (droite) et historique (HS) signale, et exécute l'enregistrement ad-hoc. Cependant, les utilisateurs ne peuvent utiliser aucune fonctionnalité de WebView qui dépend du DB de WebView quand les informations passent par les serveurs WebView l'uns des. La fonctionnalité affectée inclut :

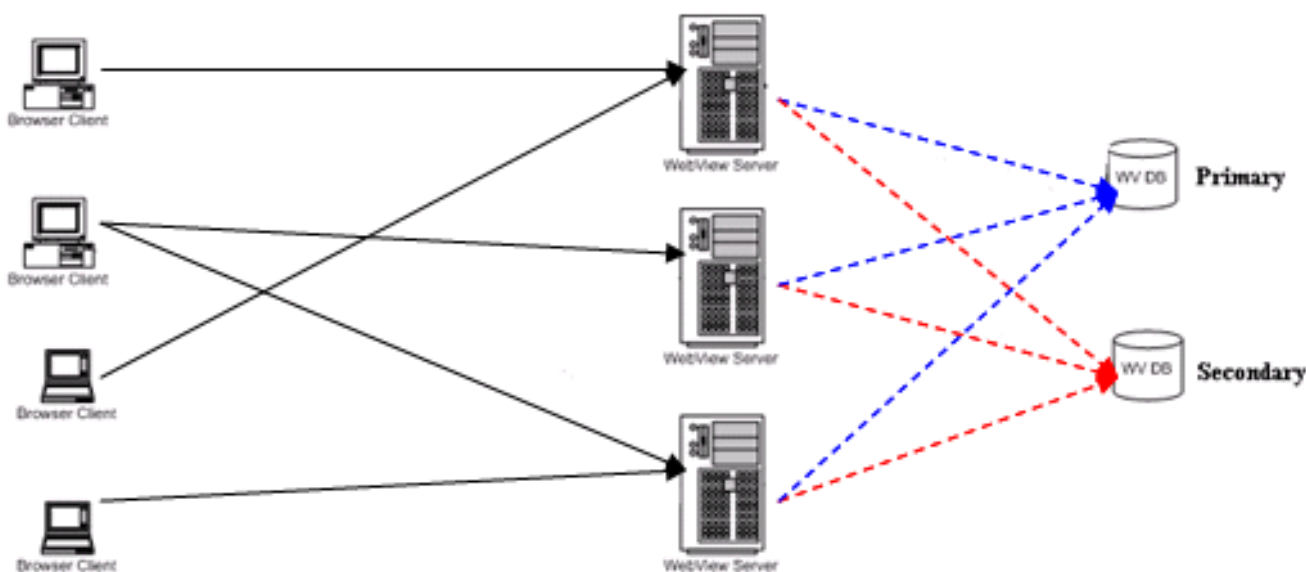
- Rapports enregistrés (privé et partagé)
- Rapports planifiés
- États préférés

Solution

La solution est de permettre à des utilisateurs pour utiliser un autre DB de WebView. Changez manuellement le DSN de la Connectivité de base de données ouverte (ODBC) pour indiquer un endroit différent pour le DB de WebView quand le DB en cours de WebView est vers le bas. Quand vous exécutez un commutateur manuel à un autre DB, vous n'avez pas besoin exécuté l'installation de nouveau.

[La figure 1](#) affiche la topologie recommandée pour la solution proposée.

Figure 1 – Topologie pour la solution proposée



Étape 1 : Préparez-vous à la reprise

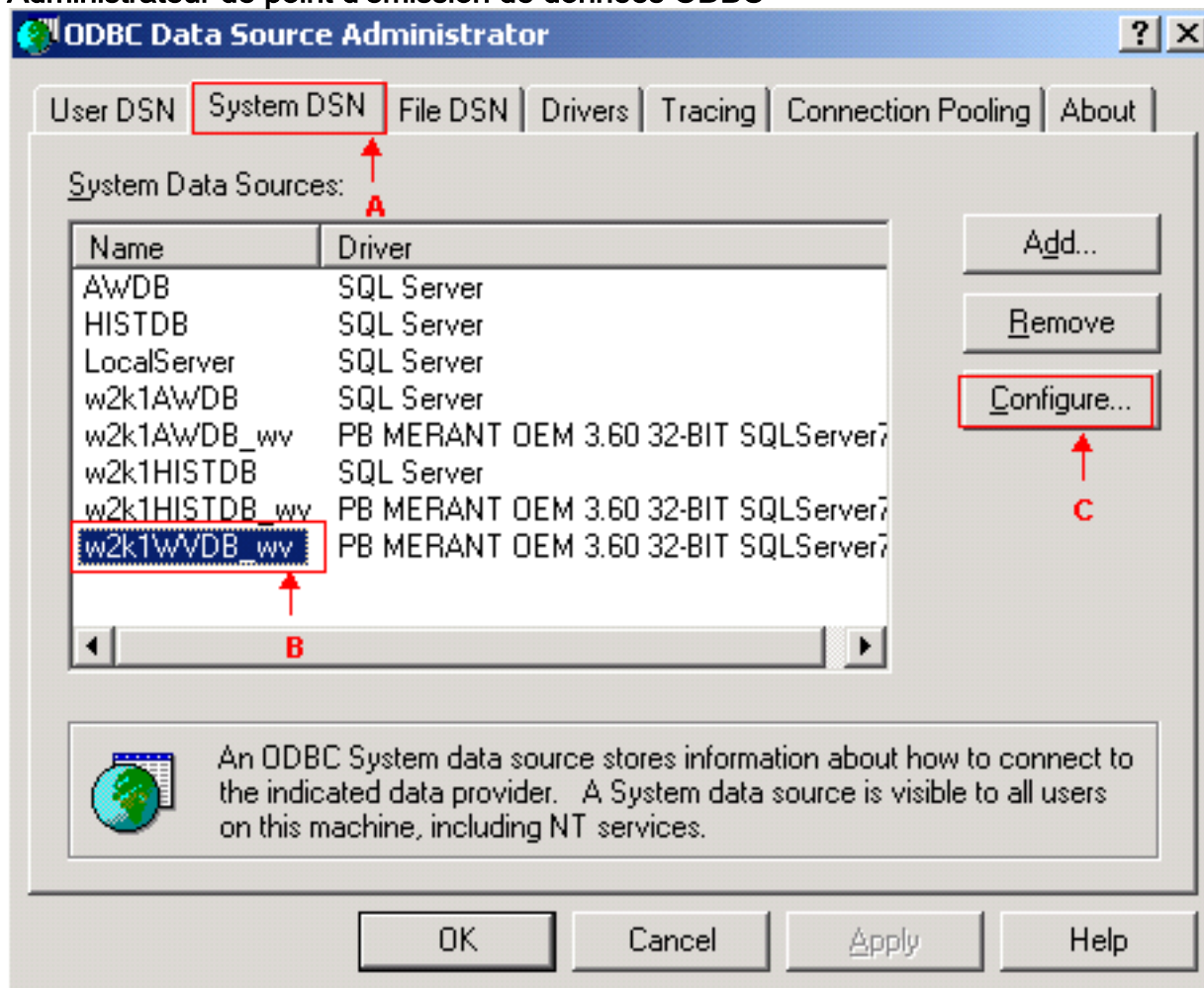
D'abord, vous devez implémenter un programme de sauvegarde. Procédez comme suit :

1. Déterminez et implémentez un programme de sauvegarde de DB de WebView basé sur vos conditions requises d'affaires.
2. Sélectionnez un ordinateur ou toute autre zone de stockage pour sauvegarder le DB de WebView.
3. Placez une fréquence de programme qui prend en compte la perte de toutes les modifications de données depuis la sauvegarde précédente. Les modifications de données incluent l'ajout ou la suppression des rapports enregistrés, des favoris et des travaux planifiés.

Étape 2 : Exécutez la reprise

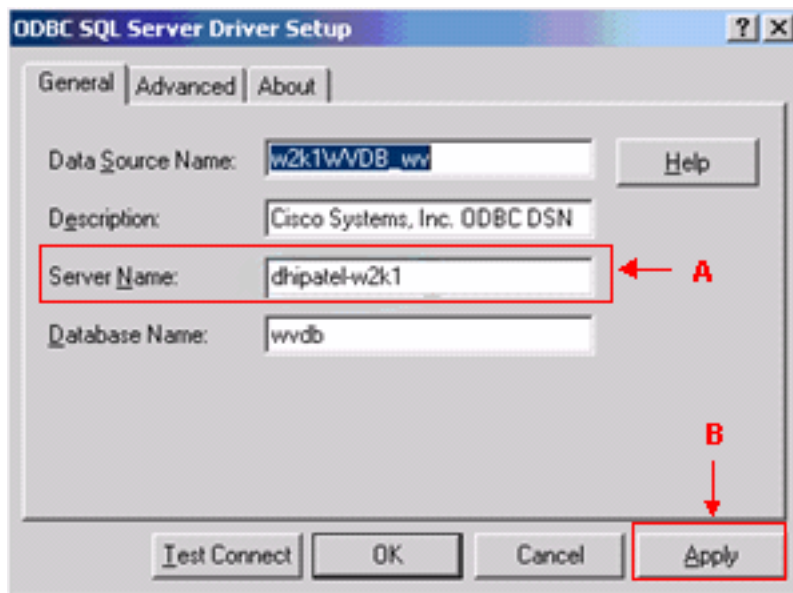
Procédez comme suit :

1. Utilisez le Serveur SQL pour restaurer la dernière sauvegarde sur le nouveau DB de WebView sur votre poste de travail d'administration nouveau ou réparé (aw).
2. Vérifiez les droites accordées à l'utilisateur de Jaguar pour accéder au nouveau DB de WebView. Le pour en savoir plus, voyez les [conseils pour vérifier la](#) section de [droits des utilisateurs de Jaguar](#).
3. Changez le DSN ODBC pour indiquer le nouvel emplacement de DB de WebView. Procédez comme suit : Procédure de connexion en tant qu'utilisateur d'administrateur. Allez au **Start > Programs > Administrative tools > aux points d'émission de données (ODBC)**. La boîte de dialogue d'administrateur de point d'émission de données ODBC est affichée : **Figure 2 – Administrateur de point d'émission de données ODBC**



Cliquez

z sur l'onglet de **DSN de système** (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)). Sélectionnez le DSN ODBC pour le DB de WebView, qui est affiché comme *nom WVDB_wv d'exemple*. Dans cet exemple, vous sélectionnez w2k1WBDB_wv (voir la flèche B sur le [schéma 2](#)), où w2k1 représente le nom d'exemple. Cliquez sur Configure (voir le C de flèche sur le [schéma 2](#)). La boîte de dialogue d'installation de gestionnaire de Serveur SQL ODBC est affichée : **Figure 3 – Installation de gestionnaire de serveur ODBC SQL**



Changez le nom du serveur pour indiquer le nouveau emplacement (voir la flèche A sur le [schéma 3](#)). Cliquez sur Apply (voir la flèche B sur le [schéma 3](#)). Testez WebView pour vérifier l'accès au nouveau DB de WebView.

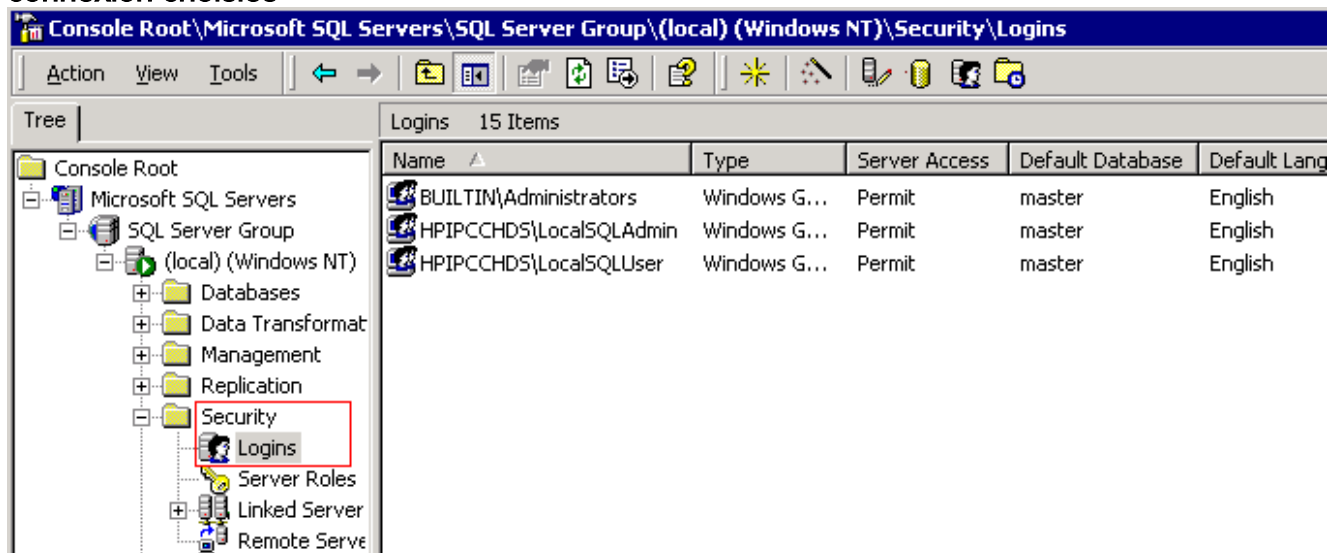
Risques

Un rapport planifié se compose d'un « travail de programmeur » et d'un « rapport enregistré ». Si un « rapport enregistré » correspondant à un « travail de programmeur » est perdu pendant la restauration du DB de WebView, ce « travail de programmeur » particulier est échoué. En d'autres termes, le rapport planifié ne fonctionne plus, mais l'utilisateur ne peut pas supprimer l'état du programmeur.

Conseils pour vérifier des droits des utilisateurs de Jaguar

Vous pouvez vérifier les droites de l'utilisateur de Jaguar d'accéder au nouveau DB de WebView. Procédez comme suit :

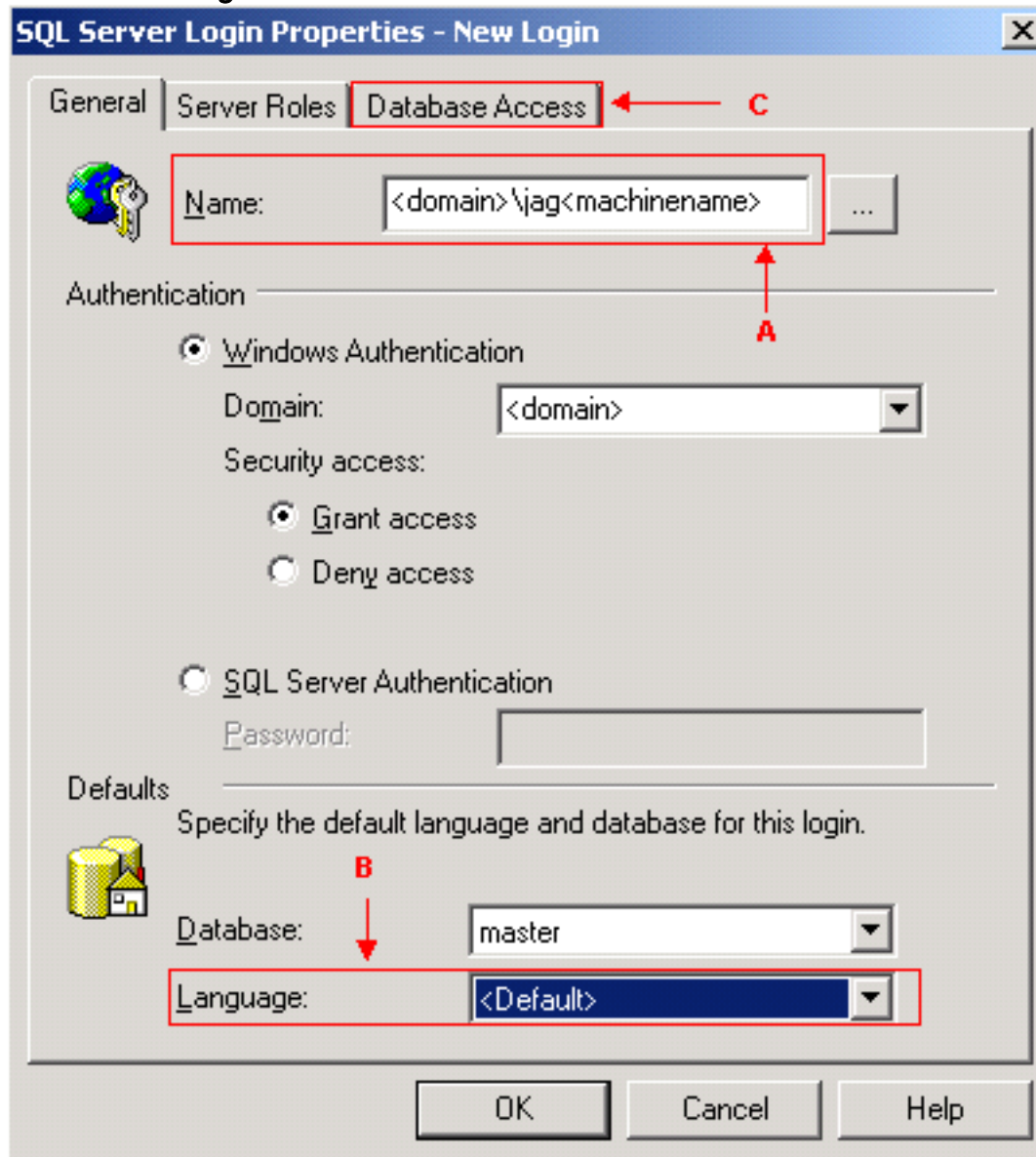
1. Allez au **début** > **aux programmes** > à la **Microsoft SQL Server** > au **gestionnaire d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Security** > **des procédures de connexion**. Figure 4 – **Sécurité** > **procédures de connexion choisies**



3. Vérifiez si le *domaine* \jagwvmachinename est répertorié en tant qu'utilisateur.

Si l'utilisateur de Jaguar n'existe pas, vous devez ajouter l'utilisateur de Jaguar manuellement. Procédez comme suit :

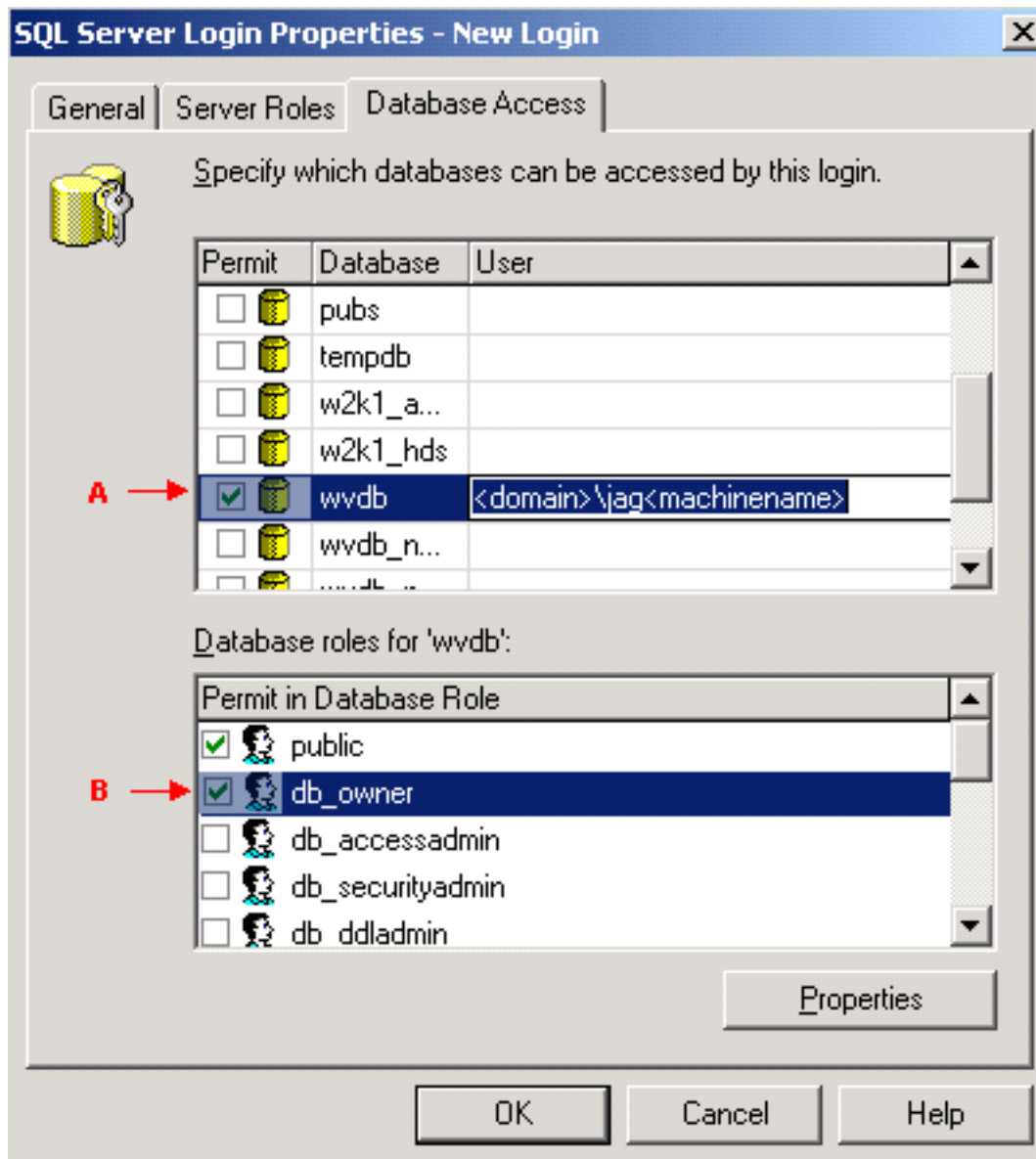
1. Cliquez avec le bouton droit les **procédures de connexion**, et sélectionnez la **nouvelle procédure de connexion** du menu de raccourcis. La procédure de connexion Propriétés de Serveur SQL - La nouvelle boîte de dialogue de connexion est affichée : **Figure 5 – La procédure de connexion Propriétés de serveur SQL - Nouvelle boîte de dialogue de connexion : Onglet Général**



Note: Chaque

serveur WebView utilise un compte différent de procédure de connexion de Jaguar. Vous devez ajouter une procédure de connexion expliquez l'utilisateur de Jaguar de chaque serveur WebView.

2. Tapez le *domaine* \jagwvmachinename dans la zone d'identification (voir la flèche A sur le [schéma 5](#)).
3. Sélectionnez le langage adapté de la liste de langage (voir la flèche B sur le [schéma 5](#)).
4. Sélectionnez l'onglet d'**accès aux bases de données** (voir le C de flèche sur le [schéma 5](#)). **Figure 6 – Procédure de connexion Propriétés de serveur SQL - Nouvelle procédure de connexion : Onglet d'accès aux bases de données**



5. Cochez la case de **wvdb** (voir la flèche A sur le [schéma 6](#)).
6. Cochez la case de **db_owner** (voir la flèche B sur le [schéma 6](#)).
7. Cliquez sur **OK**. Le nouvel utilisateur de Jaguar est ajouté.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)