

Échec de l'authentification Jaguar vers une base de données WebView externe

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Topologie](#)

[Problème](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Les plusieurs serveurs WebView peuvent partager une base de données WebView simple dans un environnement de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées). Ce document décrit une raison pour laquelle l'authentification de Jaguar à une base de données WebView externe (WVDB) échoue.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco WebView

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Version 5.0 missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 5.0 de Microsoft Internet Information Server (IIS)
- NewAtlanta ServletExec ISAPI 4.1.1, correctif 15
- Serveur 4.1.1 de Sybase ea
- JDK 1.3.1

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Fond

Pour qu'un utilisateur WebView accède à la base de données WebView, l'utilisateur doit être utilisateur missile aux performances améliorées valide de domaine windows et de Cisco. Puisque le serveur de Jaguar est une partie intégrante du logiciel de WebView, il est nécessaire de passer l'authentification de Jaguar quand vous accédez à la base de données WebView.

Pour que le logiciel ICM identifie et pour autorise un utilisateur WebView, on l'exige pour ajouter cet utilisateur avec l'outil de liste des utilisateurs de Configuration Manager. On permet seulement à des des utilisateurs missile aux performances améliorées pour ouvrir une session à WebView. L'administrateur de domaine windows par défaut ne peut pas ouvrir une session au serveur WebView. Pour ouvrir une session à un serveur WebView, l'administrateur doit être un utilisateur missile aux performances améliorées. Un utilisateur missile aux performances améliorées a un ans qui a accès aux données de configuration missile aux performances améliorées. Chaque utilisateur qui peut accéder aux données de configuration missile aux performances améliorées doit avoir un nom et un mot de passe d'utilisateur Windows valide.

La version 5 de Cisco ICM WebView exige l'installation du serveur d'application d'entreprise de Sybase 4.1.1 (EAServer) qui remplace le logiciel du jaguar 3.6.1. EAServer est une suite de produit qui contient le serveur composant de transaction de Jaguar (serveur de Jaguar). L'admin de Jaguar est utilisé pour autoriser l'accès au serveur de Jaguar. Le nom d'utilisateur est jagadmin.

Topologie

Il y a deux serveurs de données historiques (HDS) dans le réseau missile aux performances améliorées. On appartient au domaine A et l'autre au domaine B. Ils servent également de serveur WebView. Cependant, les deux serveurs WebView partagent une base de données WebView simple qui réside sur le serveur WebView A, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Topologie

Problème

Une fois ouvert une session au serveur WebView B, qui partage la base de données WebView sur le serveur A, le client de WebView ne peut pas visualiser des états précédemment créés du serveur WebView R. En outre, le client de WebView ne crée pas des états avec les messages suivants :

Favorites - Error getting the list of favorite reports. Please contact your administrator.

java.util.NoSuchElementException: Database Error

Remarque: La valeur ci-dessus est affichée plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

Vérifiez le fichier journal de Jaguar qui correspond à ce message :

```
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.
```

Remarque: La valeur ci-dessus est affichée au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

Résolution

Ce problème est une question de domaine. La connexion externe ODBC à travers le domaine de Microsoft n'est pas une configuration prise en charge. Il entraîne la panne d'autorisation de Jaguar puisque l'admin de Jaguar sur le serveur WebView B appartient à un domaine différent. La résolution est de mettre les deux serveurs WebView dans le même domaine.

Informations connexes

- [Support technique - Cisco Systems](#)