

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Passo 1: Prepare para a recuperação](#)

[Passo 2: Execute a recuperação](#)

[Riscos](#)

[Pontas para verificar direitos do usuário de Jaguar](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

O WebView é uma ferramenta baseada na Web que o permita de gerar relatórios e roteamento de chamada do monitor passe pelo processo de script no tempo real. Este documento explica como você pode manualmente suportar e restaurar o banco de dados de WebView (DB) em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 5.0 de Cisco e mais atrasado

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Informações de Apoio](#)

Os serviços especiais de engenharia (ES) e as liberações do serviço (SR) de versões 5.0 e 6.0 de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) não permitem que você mude o lugar do WebView DB. A única opção é executar a instalação dos media. O programa de instalação exige-o remover o ES instalado e o SÉNIOR, e o processo é sujeito a erros. Este documento descreve um método para suportar e restaurar manualmente o WebView DB.

O WebView secundário DB é projetado conseguir estes objetivos:

- Os usuários devem poder alcançar o WebView através dos servidores redundantes múltiplos. A não ser que quando o WebView DB falhar, os usuários devam poder alcançar os mesmos favoritos, relatórios compartilhados e definições dos relatórios agendado de alguns daqueles server. A fim conseguir tal acesso na versão do ICM 5.0, você deve ter um único WebView DB de que um grupo de servidores webview compartilhe. Você pode executar a configuração durante a instalação.
- Os usuários devem poder recuperar o acesso aos favoritos, aos relatórios compartilhados e às definições dos relatórios agendado no caso de uma falha do WebView DB.
- Os pessoais do centro de contato a TI devem executar procedimentos e ferramentas como um padrão parte do produto em uma maneira direta e sem erros.
- No caso de uma falha DB, você deve ser manualmente re-ponto capaz o WebView principal DB ao WebView secundário DB. Contudo, você deve assegurar-se de que o processo seja seguro, e erros não inclinados. Você pode usar as ferramentas da terceira parte que estão já disponíveis como parte do produto.
- No intervalo entre uma falha do WebView DB e a conclusão de um interruptor ao WebView secundário DB, os usuários devem ainda ter o acesso ao WebView. Contudo, os usuários não podem alcançar favoritos, relatórios compartilhados e definições dos relatórios agendado até que você termine o interruptor.
- A fim comutar ao WebView secundário DB, você pode exigir a Disponibilidade de um backup recente do WebView DB.
- O WebView DB deve residir no Admin Workstation do distribuidor (AW).

Problema

Nota: Este documento é aplicável somente à falha do WebView DB, e não para a falha do servidor webview.

Quando o WebView DB falha, os usuários podem continuar a executar o tempo real (RT) e os relatórios (HS) históricos, e executam o relatório ad hoc. Contudo, os usuários não podem usar nenhuma funcionalidade WebView que depender do WebView DB quando a informação atravessa alguns dos servidores webview. A funcionalidade afetada inclui:

- Relatórios salvar (privado e compartilhado)
- Relatórios agendado
- Relatórios favoritos

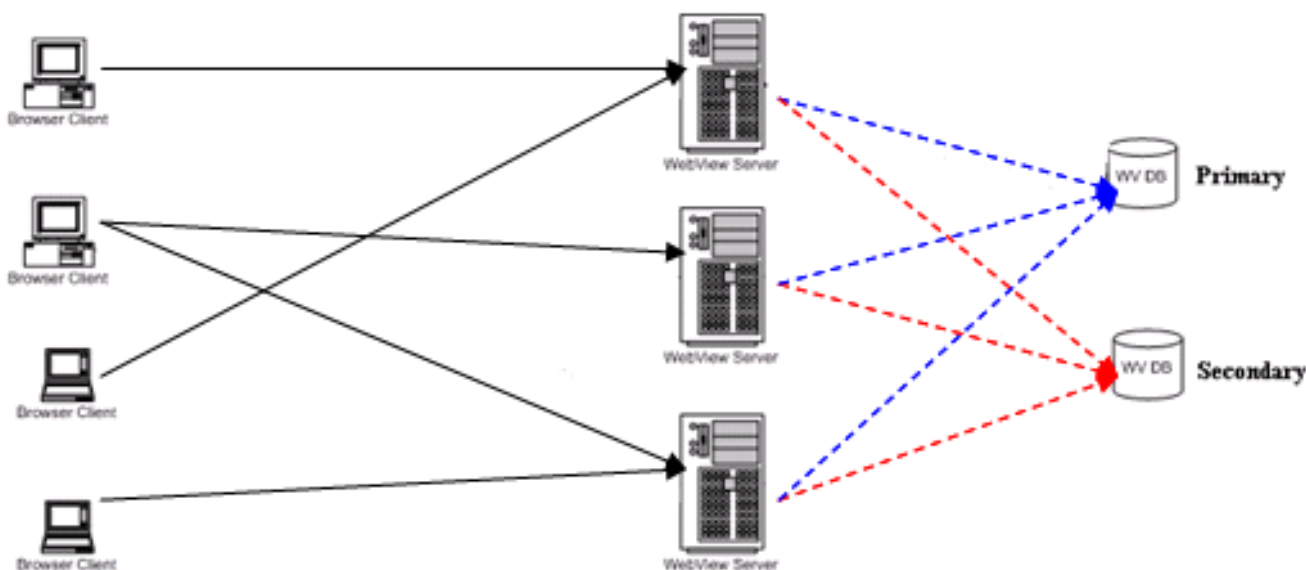
Solução

A solução é permitir que os usuários usem um outro WebView DB. Mude manualmente a conectividade de bancos de dados aberto (ODBC) DSN para apontar a um lugar diferente para o

WebView DB quando o WebView atual DB está para baixo. Quando você executa um switch manual a um outro DB, você não precisa ser executado a instalação outra vez.

[Figura 1](#) mostra a topologia recomendada para a solução proposta.

Figura 1? Topologia para a solução proposta



Passo 1: Prepare para a recuperação

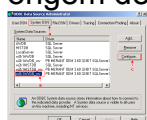
Primeiramente, você precisa de executar uma programação alternativa. Conclua estes passos:

1. Determine e execute uma programação alternativa do WebView DB baseada em suas exigências do negócio.
2. Selecione uma máquina ou a outra área de armazenamento para suportar o WebView DB.
3. Ajuste uma frequência da programação que tome na consideração a perda de todas as mudanças dos dados desde o backup anterior. As mudanças dos dados incluem a adição ou o supressão de relatórios salvar, de favoritos e de trabalhos programados.

Passo 2: Execute a recuperação

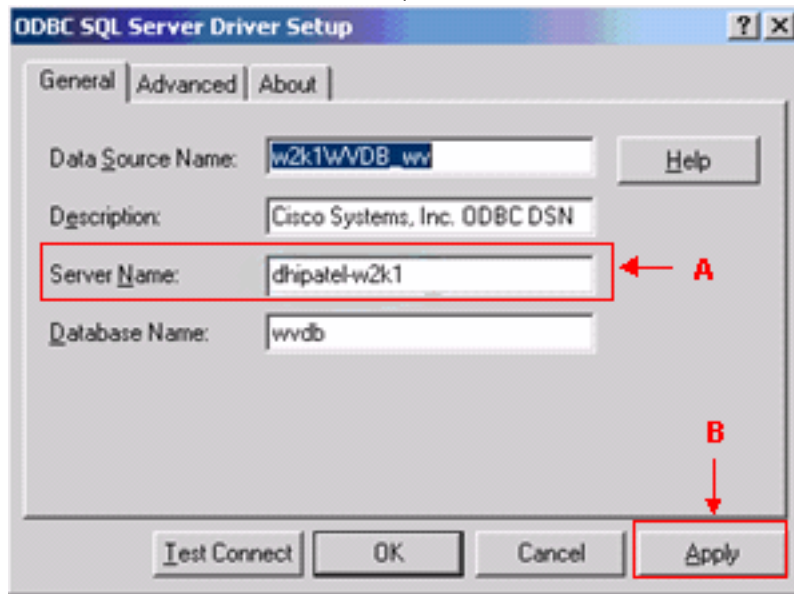
Conclua estes passos:

1. Use o servidor SQL para restaurar o backup o mais atrasado ao WebView novo DB em sua estação de trabalho administrativa nova ou reparada (AW).
2. Verifique os direitos concedidos ao usuário de Jaguar para alcançar o WebView novo DB. Para mais informação, veja as [pontas para verificar a](#) seção dos [direitos do usuário de Jaguar](#).
3. Mude o ODBC DSN para apontar ao lugar novo do WebView DB. Conclua estes passos: Entre como um usuário do administrador. Vá ao **iniciar > programas > ferramentas administrativas > às origens de dados (ODBC)**. A caixa de diálogo do administrador do origem de dados ODBC é indicada: **Figura 2? Administrador do origem de dados ODBC**



Clique a aba do **sistema DSN** (veja a seta A em [figura 2](#)). Selecione o ODBC DSN

para o WebView DB, que é indicado como o **nome de instância WVDB_wv**. Neste exemplo, você seleciona w2k1WBDB_wv (veja a seta B em [figura 2](#)), onde w2k1 representa o nome de instância. O clique **configura** (veja o C da seta em [figura 2](#)). A caixa de diálogo da instalação do direcionador do servidor SQL ODBC é indicada: **Figura 3? Instalação do direcionador do servidor SQL ODBC**



Mude o nome do servidor para apontar ao lugar novo (veja a seta A em [figura 3](#)). O clique **aplica-se** (veja a seta B em [figura 3](#)). Teste o WebView para verificar o acesso ao WebView novo DB.

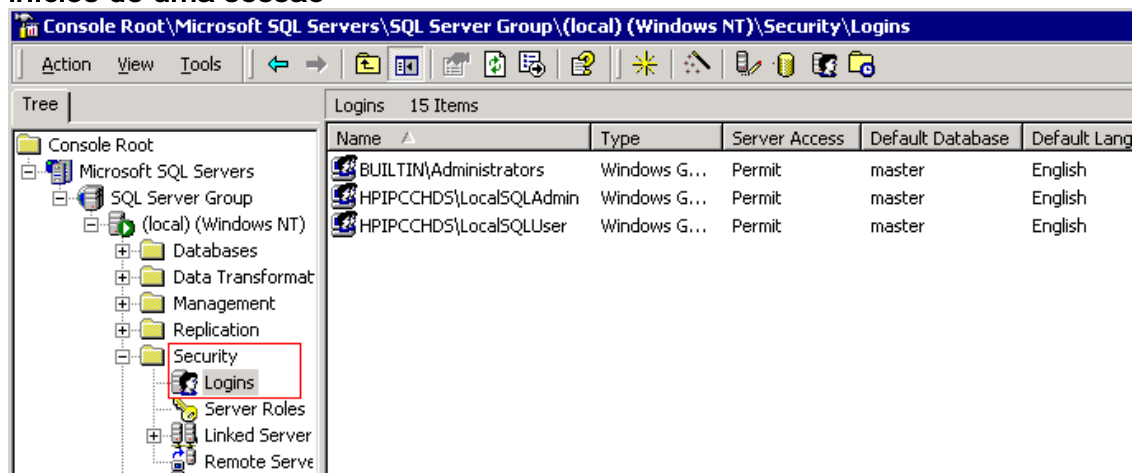
Riscos

Uns relatórios agendado consistem na? trabalho do planejador? e a? relatório salvar?. Se a? relatório salvar? correspondência à? trabalho do planejador? é perdido durante a restauração do WebView DB, isso particular? trabalho do planejador? é encahado. Ou seja os relatórios agendado já não trabalham, mas o usuário não pode suprimir do relatório do planejador.

Pontas para verificar direitos do usuário de Jaguar

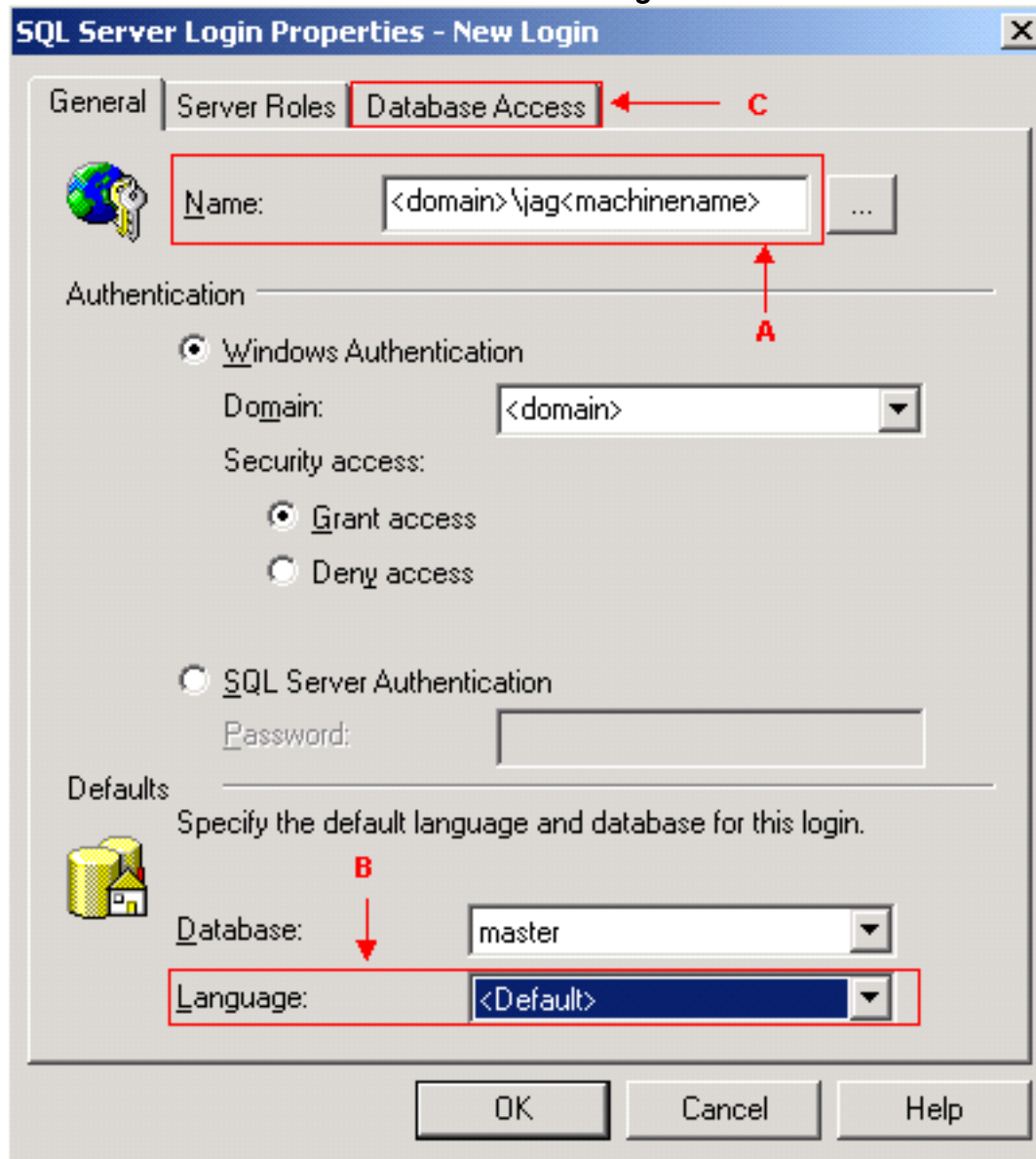
Você pode verificar os direitos do usuário de Jaguar de alcançar o WebView novo DB. Conclua estes passos:

1. Vá ao Iniciar > Programas > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager.
2. Clique a Segurança > os inícios de uma sessão. **Figura 4? Selecione a Segurança > os inícios de uma sessão**



3. Verifique se o *domínio* \ jagwvmachinename estejam alistados como um usuário. Se o usuário de Jaguar não existe, você deve adicionar o usuário de Jaguar manualmente. Conclua estes passos:

1. Clicar com o botão direito **inícios de uma sessão**, e selecione o **início de uma sessão novo** do menu de atalho. As propriedades do início de uma sessão do servidor SQL - A caixa de diálogo nova do início de uma sessão é indicada: **Figura 5? As propriedades do início de uma sessão do servidor SQL - Caixa de diálogo nova do início de uma sessão: Tab geral**



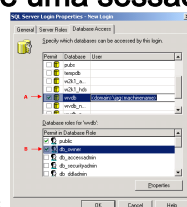
Nota: Cada

servidor webview usa uma conta diferente do início de uma sessão de Jaguar. Você precisa de adicionar um início de uma sessão esclarece o usuário de Jaguar de cada servidor webview.

2. Datilografe o *domínio* \ jagwvmachinename no campo de nome (veja a seta A na [figura 5](#)).
3. Selecione a língua apropriada da lista da língua (veja a seta B na [figura 5](#)).
4. Selecione a aba do **acesso à base de dados** (veja o C da seta na [figura 5](#)). **Figure 6?**

Propriedades do início de uma sessão do servidor SQL - Início de uma sessão novo: Aba do

acesso à base de dados



5. Verifique a caixa de verificação do **wvdb** (veja a seta A na [figura 6](#)).
6. Verifique a caixa de verificação do **db_owner** (veja a seta B na [figura 6](#)).
7. Clique em **OK**.O usuário novo de Jaguar é adicionado.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)