

A autenticação de jaguar ao base de dados externo WebView falha

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Os servidores webview múltiplos podem compartilhar de um único base de dados de WebView em um ambiente de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Este documento descreve uma razão pela qual a autenticação de jaguar a um base de dados externo WebView (WVDB) falha.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

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

[Pré-requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- ICM Cisco
- Cisco WebView

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versão do ICM 5.0 de Cisco
- Versão 5.0 de Microsoft Internet Information Server (IIS)

- ServletExec ISAPI 4.1.1 de NewAtlanta, correção de programa 15
- Server 4.1.1 de Sybase EA
- JDK 1.3.1

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Background

Para que um usuário do WebView alcance o base de dados de WebView, o usuário deve ser um domínio válido do Windows e um usuário de Cisco ICM. Desde que o servidor de jaguar é uma parte integral do software WebView, é necessário passar a autenticação de jaguar quando você alcança o base de dados de WebView.

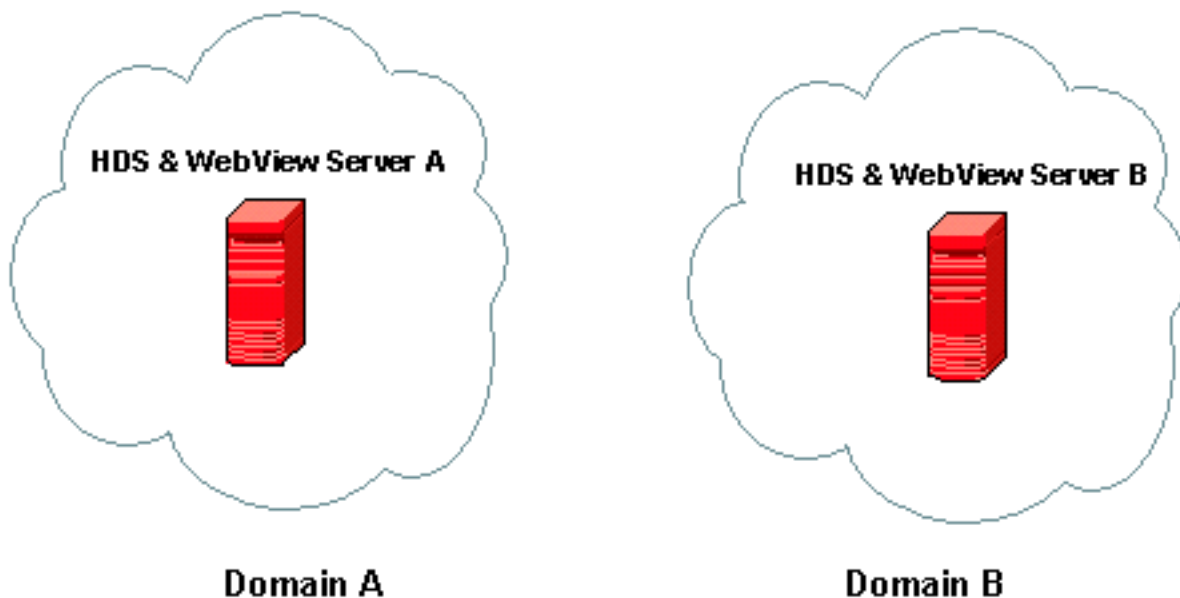
Para que o software ICM reconheça e autorize um usuário do WebView, exige-se adicionar esse usuário com a ferramenta da lista de usuários do gerenciador de configuração. Somente são permitidos aos usuários ICM entrar ao WebView. O administrador do domínio do Windows não pode à revelia entrar ao servidor webview. Para entrar a um servidor webview, o administrador deve ser um usuário ICM. Um usuário ICM é um quem tem o acesso aos dados de configuração de ICM. Cada usuário que pode alcançar os dados de configuração de ICM deve ter um nome de usuário e uma senha válidos de Windows.

A versão do WebView 5 de Cisco ICM exige a instalação do server de aplicativo 4.1.1 do Sybase Enterprise (EAServer) que substitui o software de Jaguar 3.6.1. O EAServer é um conjunto de produtos que contenha o servidor de transação do componente jaguar (servidor de jaguar). Jaguar Admin é usado para autorizar o acesso ao servidor de jaguar. O username é **jagadmin**.

Topologia

Há dois Historical Data Servers (HDS) na rede de ICM. Um pertence ao domínio A e o outro ao domínio B. Igualmente servem como o servidor webview. Contudo, ambos os servidores webview compartilham de um único base de dados de WebView que resida no servidor webview A, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Topologia



Problema

Quando entrado ao servidor webview B, que compartilha do base de dados de WebView no server A, o cliente webview não pode ver os relatórios criados previamente do servidor webview A. Também, o cliente webview não cria relatórios com os seguintes mensagens:

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

Note: O valor acima é apresentado sobre duas linhas devido às limitações de espaço.

Verifique o arquivo de registro de Jaguar que corresponde a esta mensagem:

```
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.
```

Note: O valor acima é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

Resolução

Este problema é uma edição do domínio. A conexão ODBC externo através do domínio Microsoft não é uma configuração suportada. Causa a falha na autorização de Jaguar desde que Jaguar Admin no servidor webview B pertence a um domínio diferente. A definição é pôr ambos os servidores webview no mesmo domínio.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)