

Резервное копирование и восстановление базы WebView

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Шаг 1: Подготовьте к восстановлению](#)

[Шаг 2: Выполните восстановление](#)

[Риски](#)

[Советы для проверки прав пользователя Jaguar](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

WebView I веб - инструмент, который позволяет вам генерировать отчёты и сценарии маршрутизации вызова монитора в режиме реального времени. Этот документ объясняет, как можно вручную выполнить резервное копирование и восстановить базу данных WebView (DB) в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) среда.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Cisco ICM
- Cisco WebView

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 5.0 и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Общие сведения

Инженерные настройки (ESs) и Сервисные Версии (SRS) Cisco Intelligent Contact Management (ICM) версии 5.0 и 6.0 не позволяют вам изменять местоположение DB веб-представления. Единственная опция должна выполнить настройку от сред. Программа установки требует, чтобы вы удалили установленный ES и SR, и процесс подвержен ошибкам. Этот документ описывает метод, чтобы вручную выполнить резервное копирование и восстановить DB веб-представления.

Вспомогательный WebView DB разработан для достижения этих целей:

- Пользователи должны быть в состоянии обратиться к веб-представлению через несколько резервных серверов. Кроме тех случаев, когда DB веб-представления отказывает, пользователи должны быть в состоянии обратиться к тому же избранному, разделенным отчётам и определениям запланированного отчета от любого из тех серверов. Для достижения такого доступа в версии ICM 5.0 у вас должен быть одиночный DB веб-представления, который совместно использует группа Серверов WebView. Можно выполнить конфигурацию во время настройки.
- Пользователи должны быть в состоянии возратить доступ к избранному, разделенным отчётам и определениям запланированного отчета в случае сбоя DB веб-представления.
- Контактный центр персонал IT должен внедрить процедуры и программные средства как стандартный компонент продукта прямым и безошибочным способом.
- В случае сбоя DB необходимо быть в состоянии вручную повторно указать DB основного сервера WebView к вспомогательному WebView DB. Однако необходимо гарантировать, что процесс надежен, и не подвержен ошибкам. Можно использовать программные средства третьей стороны, которые уже доступны как часть продукта.
- В интервале между сбоем DB веб-представления и завершением коммутатора к вспомогательному WebView DB, у пользователей должен все еще быть доступ к веб-представлению. Однако пользователи не могут обратиться к избранному, разделенным отчётам и определениям запланированного отчета, пока вы не завершаете коммутатор.
- Для коммутации к вспомогательному WebView DB можно потребовать доступности последней копии DB веб-представления.
- DB веб-представления должен находиться на Рабочей станции администратора (AW) Дистрибьютора.

Проблема

Примечание: Этот документ применим только к сбою DB веб-представления, а не для сбоя Сервера WebView.

Когда DB веб-представления отказывает, пользователи могут продолжить работать оперативный (RT) и исторический (HS) отчёты, и выполнять оперативно создание отчетов. Однако пользователи не могут использовать функциональные возможности WebView, которые зависят от DB веб-представления, когда информация проходит любой из Серверов WebView. Функциональность, на которую влияют, включает:

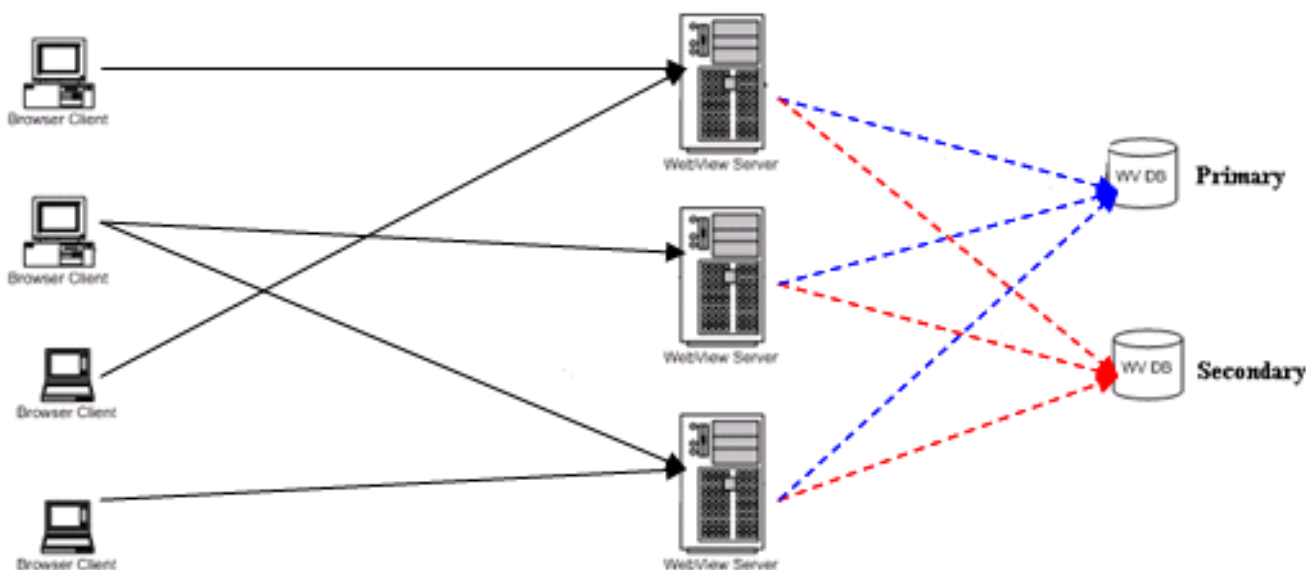
- Сохраненные отчёты (частный и разделенный)
- Запланированные отчеты
- Фаворит сообщает

Решение

Решение состоит в том, чтобы позволить пользователям использовать другой DB веб-представления. Вручную измените DSN Подключения открытых баз данных (ODBC) для обращения к другому местоположению для DB веб-представления, когда DB текущего WebView не работает. При выполнении коммутации вручную к другому DB вы не должны выполнять настройку снова.

[Рисунок 1](#) показывает рекомендуемую топологию для предложенного решения.

Рисунок 1 – топология для предложенного решения



Шаг 1: Подготовьте к восстановлению

Во-первых, необходимо внедрить расписание резервного копирования. Выполните следующие действия:

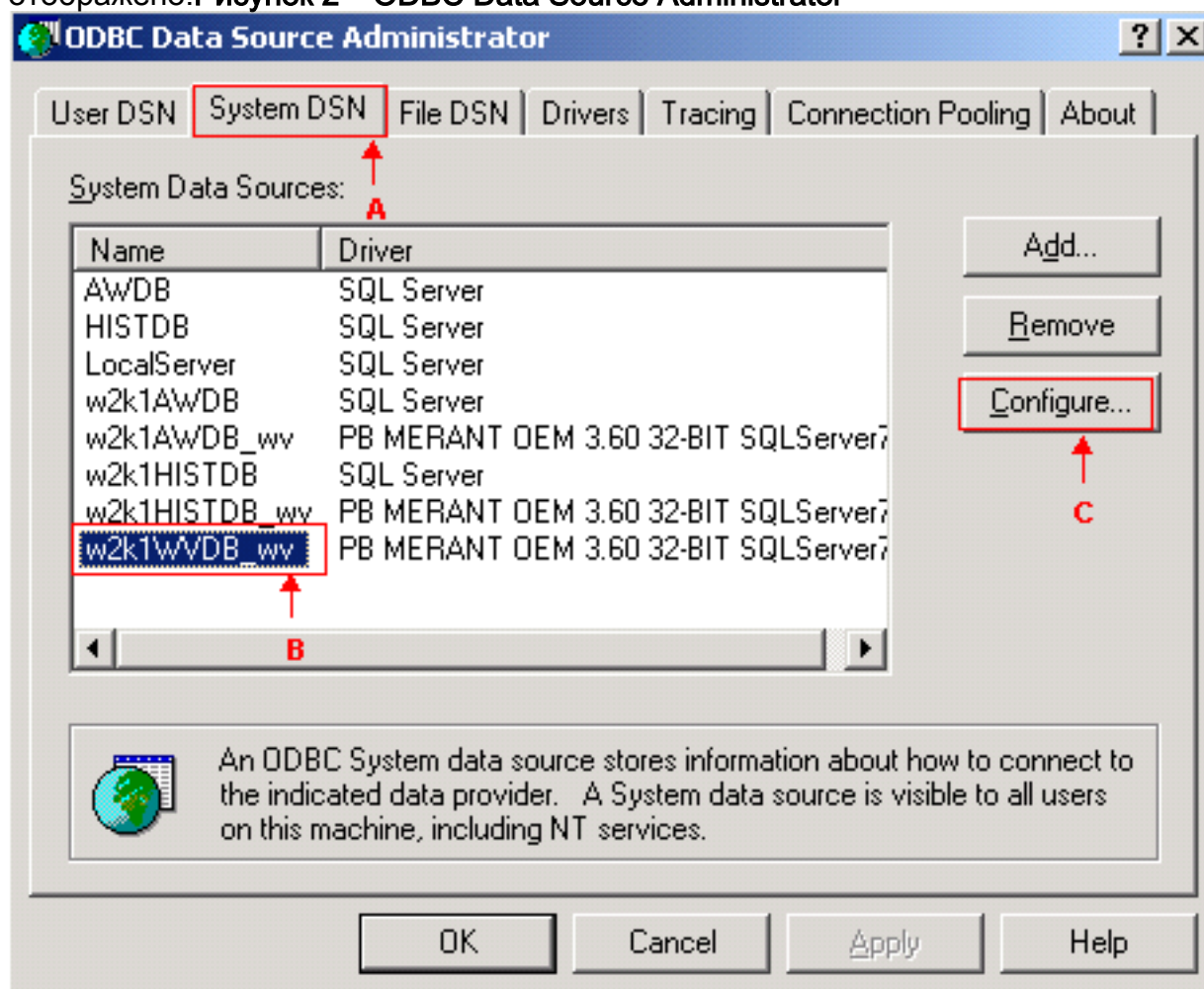
1. Определите и внедрите расписание резервного копирования DB веб-представления на основе своих потребностей бизнеса.
2. Выберите машину или другую область хранения для выполнения резервное копирование DB веб-представления.

3. Установите частоту списка, которая учитывает потерю любых изменений данных начиная с предыдущей резервной копии. Изменения данных включают добавление или удаление сохраненных отчетов, избранного и планируемых заданий.

Шаг 2: Выполните восстановление

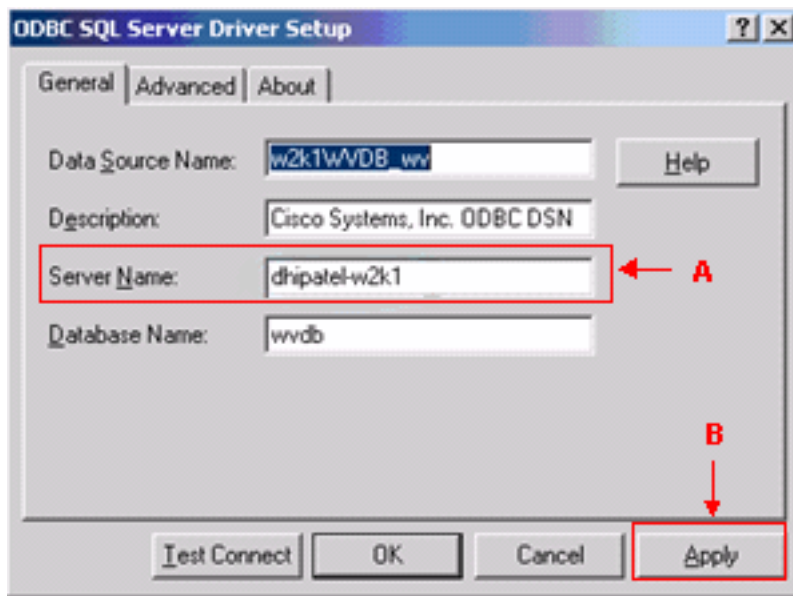
Выполните следующие действия:

1. Используйте Сервер SQL для восстановления последней резервной копии к новому DB веб-представления на новой или восстановленной Административной рабочей станции (AW).
2. Проверьте права, предоставленные Пользователю Jaguar обратиться к новому DB веб-представления. Для получения дополнительной информации посмотрите [Советы для Проверки](#) раздела [Прав Пользователя Jaguar](#).
3. Измените DSN ODBC для обращения к новому местоположению DB веб-представления. Выполните следующие действия: Войдите как администратор. Перейдите к Пуску > Программы > Средства администрирования > Источники данных (ODBC). Диалоговое окно ODBC Data Source Administrator отображено: **Рисунок 2 – ODBC Data Source Administrator**



Нажм

ите **Системную вкладку DSN** (см. стрелку на [рисунке 2](#)). Выберите ODBC DSN для DB веб-представления, который отображен как **имя копии WVDB_wv**. В данном примере вы выбираете w2k1WBDB_wv (см. стрелку B на [рисунке 2](#)), где w2k1 представляет имя копии. Нажмите **Configure** (см. стрелку C на [рисунке 2](#)). Диалоговое окно ODBC SQL Server Driver Setup отображено: **Рисунок 3 – драйвер сервера SQL ODBC настройка**



Измените имя сервера для обращения к новому местоположению (см. стрелку на [рисунке 3](#)). Нажмите **Apply** (см. стрелку B на [рисунке 3](#)). Тестовое веб-представление для проверки доступа к новому DB веб-представления.

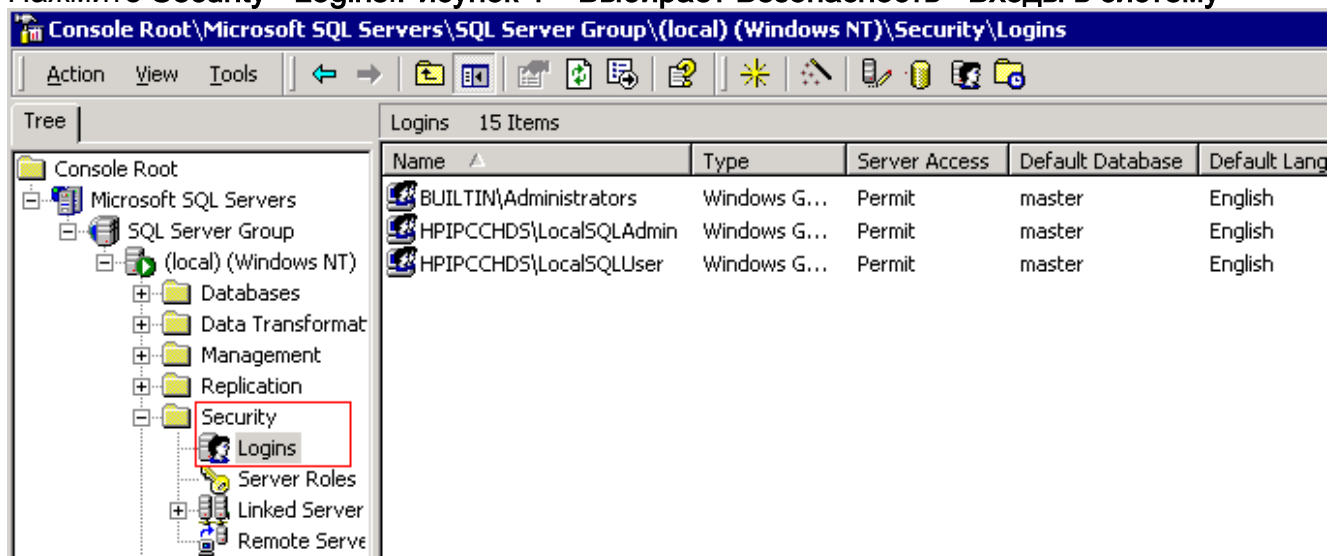
Риски

Запланированный отчет состоит из 'задания планировщика' и 'сохраненного отчёта'. Если 'сохраненный отчёт' соответствует 'заданию планировщика' потерян во время восстановления DB веб-представления, что скручено определенное 'задание планировщика'. Другими словами, запланированный отчет больше не работает, но пользователь не может удалить отчёт из планировщика.

Советы для проверки прав пользователя Jaguar

Можно проверить права Пользователя Jaguar обратиться к новому DB веб-представления. Выполните следующие действия:

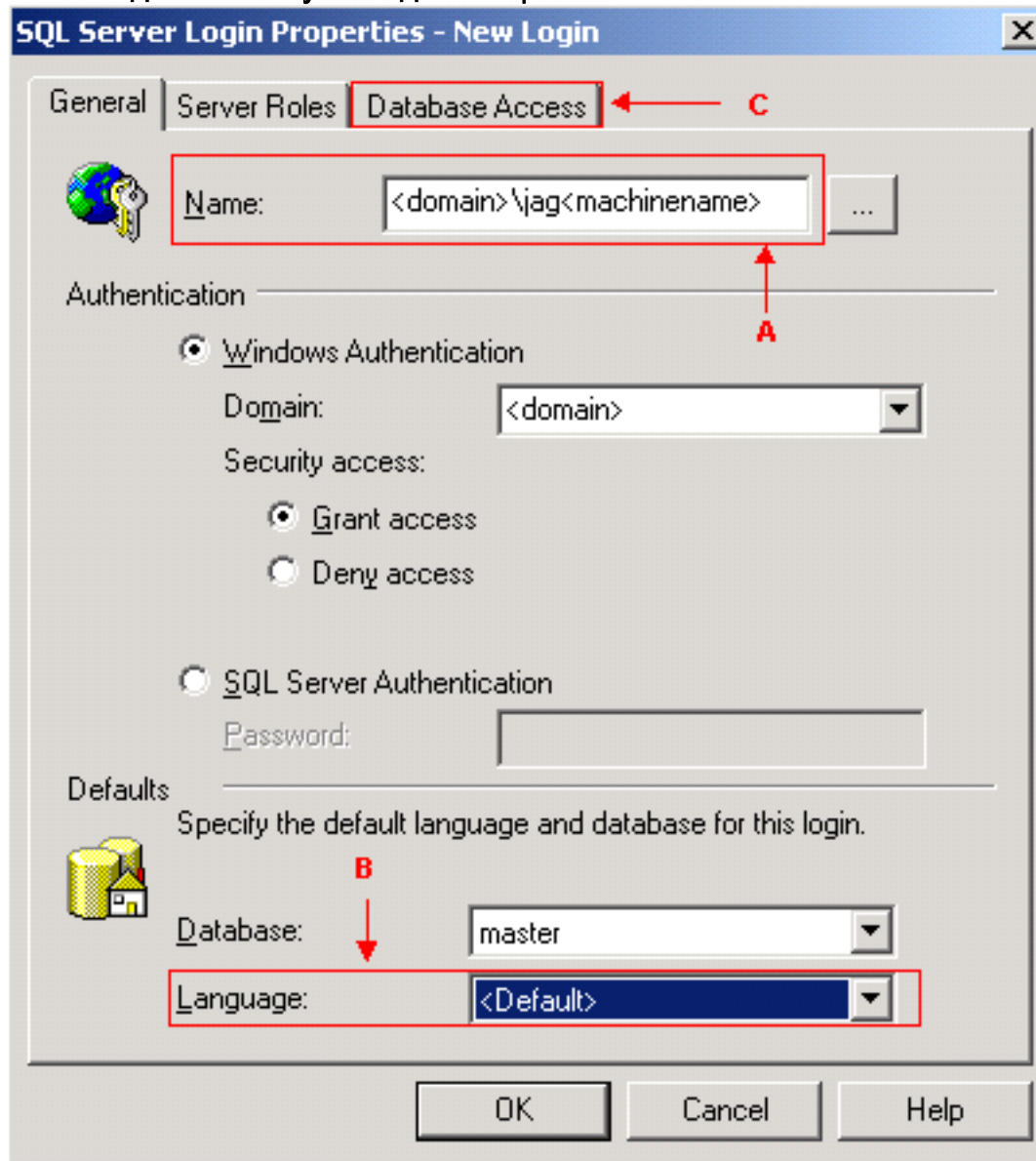
1. Перейдите к Пуску> Программы> Microsoft SQL Server> Диспетчер предприятия.
2. Нажмите Security> Logins. Рисунок 4 – Выбирает Безопасность> Входы в систему



3. Проверьте, перечислен ли *domain\jagwvmachinename* как пользователь. Если Пользователь Jaguar не существует, необходимо добавить Пользователя Jaguar

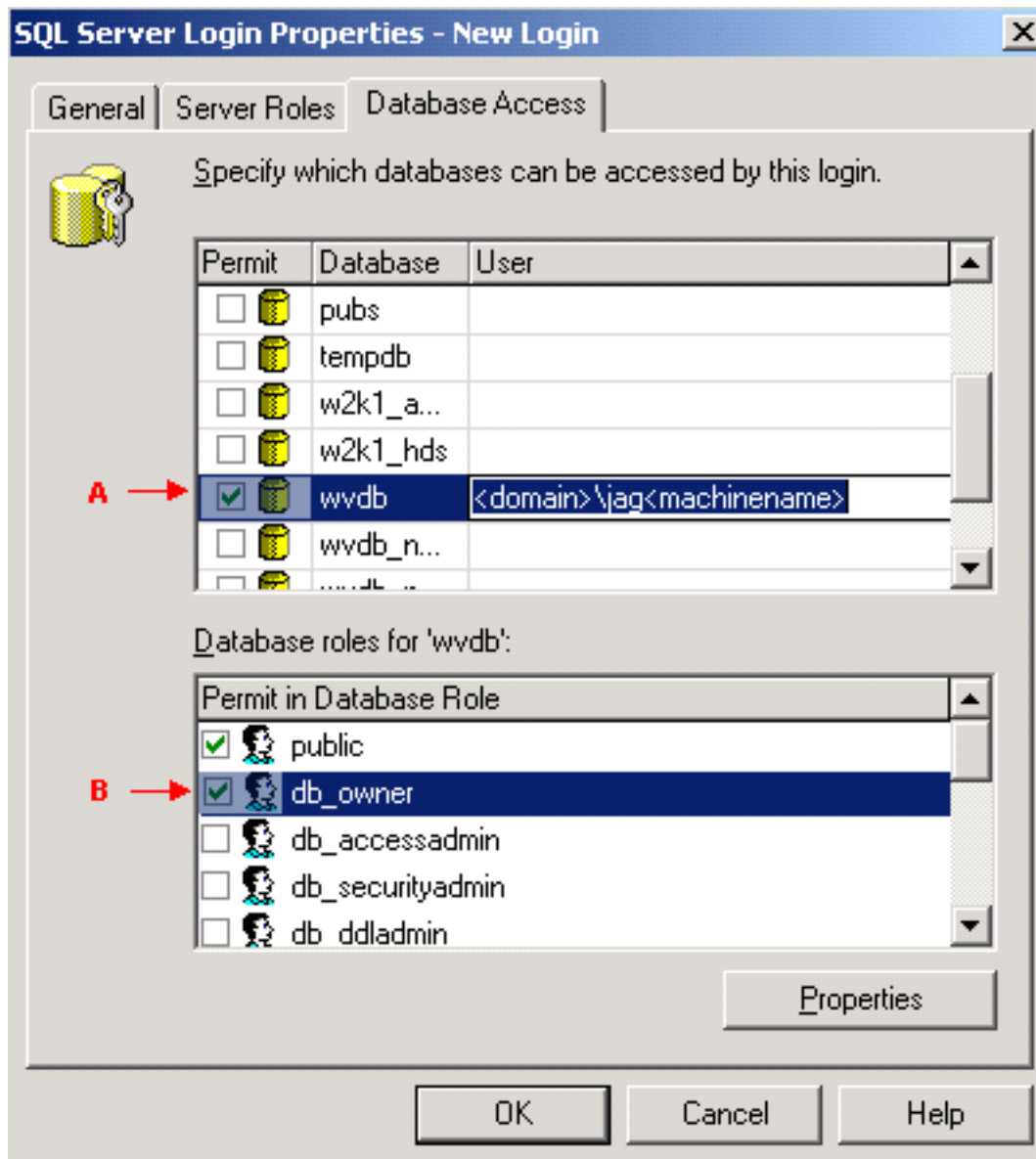
вручную. Выполните следующие действия:

1. Щелкните правой кнопкой мыши **Входы в систему** и выберите **New Login** из контекстного меню. Диалоговое окно SQL Server Login Properties - New Login отображено: **Рисунок 5 – свойства входа в систему сервера SQL - новое диалоговое окно входа в систему: вкладка Общие**



Примечание: Ка

- ждый Сервер WebView использует другую учетную запись Ягуара. Необходимо добавить учетную запись для Пользователя Jaguar каждого Сервера WebView.
2. Введите *domain\jagwvmachinename* в Поле имени (см. стрелку на [рисунке 5](#)).
 3. Выберите соответствующий язык из Языкового списка (см. стрелку B на [рисунке 5](#)).
 4. Выберите вкладку **Database Access** (см. стрелку C на [рисунке 5](#)). **Рисунок 6 – свойства входа в систему сервера SQL - новый вход в систему: вкладка доступа к базе данных**



5. Проверьте **wvdb** флажок (см. стрелку на [рисунке 6](#)).
6. Проверьте флажок **db_owner** (см. стрелку B на [рисунке 6](#)).
7. Нажмите кнопку **OK**. Новый Пользователь Jaguar добавлен.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)