

# 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:

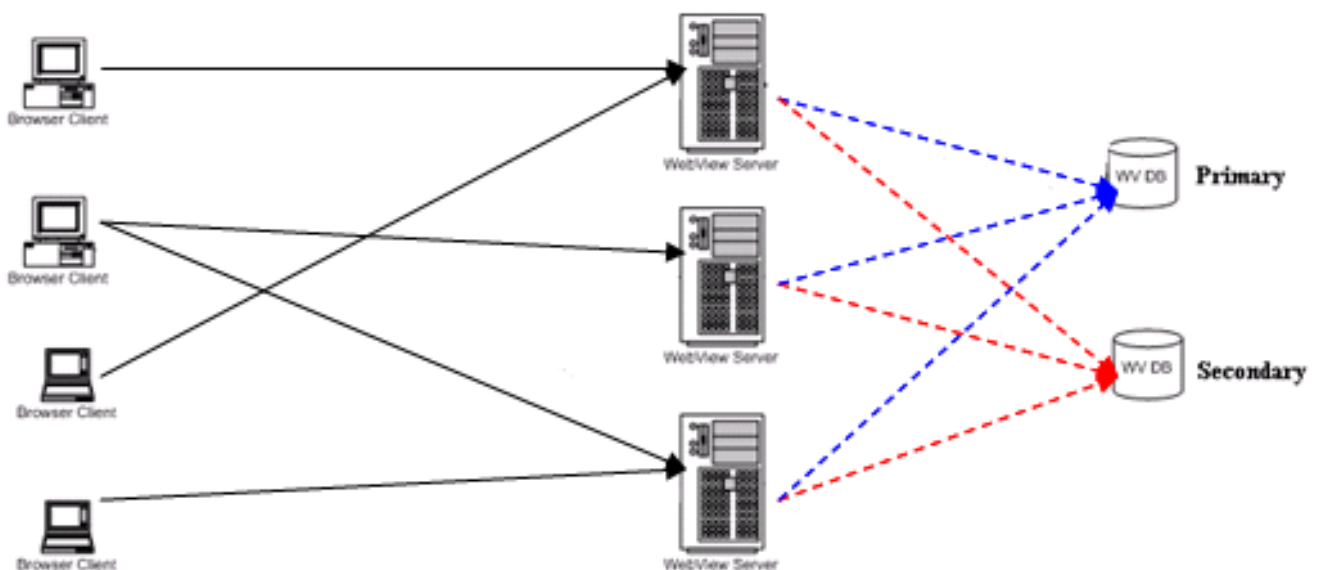
- Сохраненные отчёты (частный и разделенный)
- Запланированные отчеты
- Фаворит сообщает

## 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:

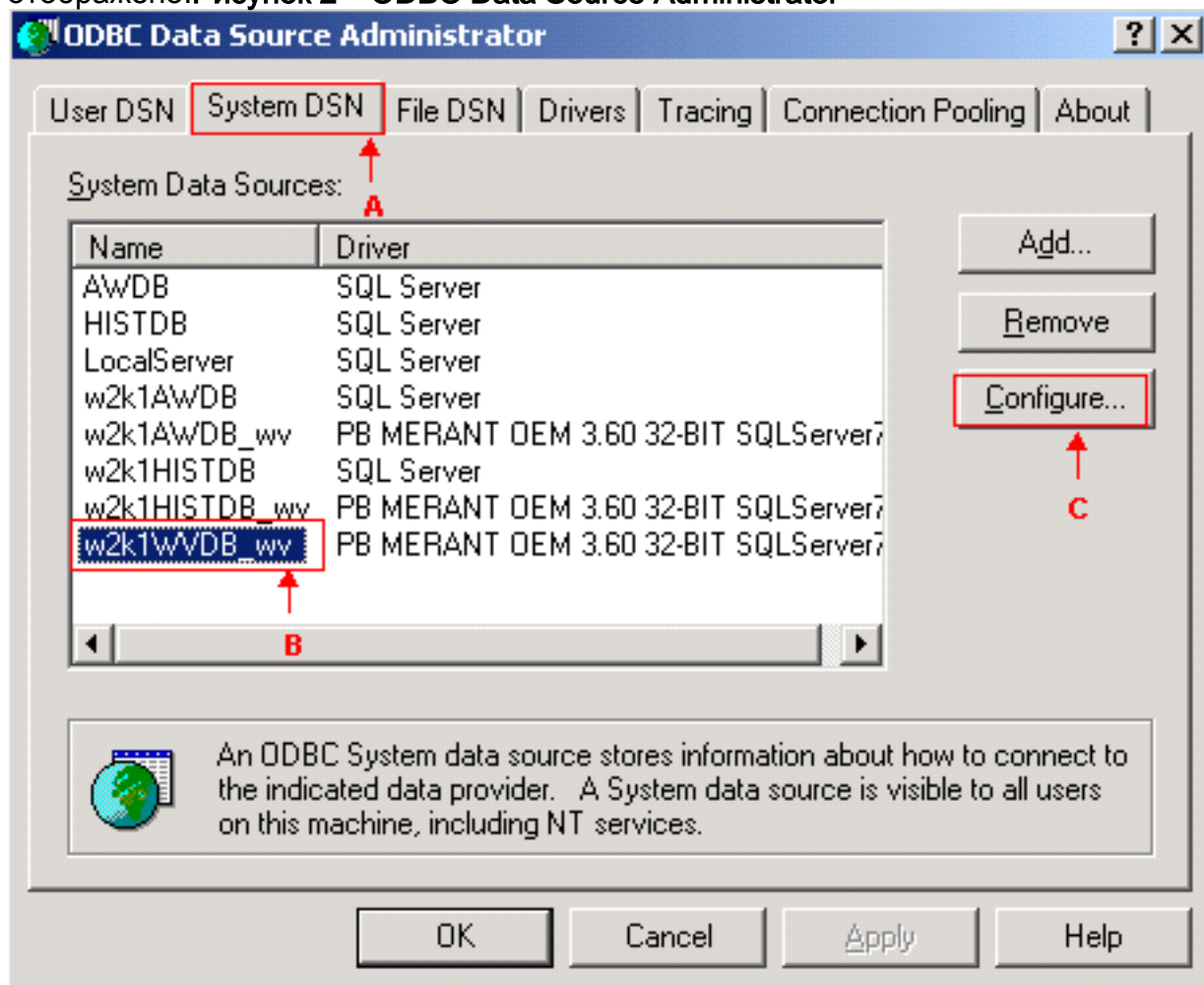
1. Определите и внедрите расписание резервного копирования DB веб-представления на основе своих потребностей бизнеса.
2. Выберите машину или другую область хранения для выполнения резервное копирование DB веб-представления.

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

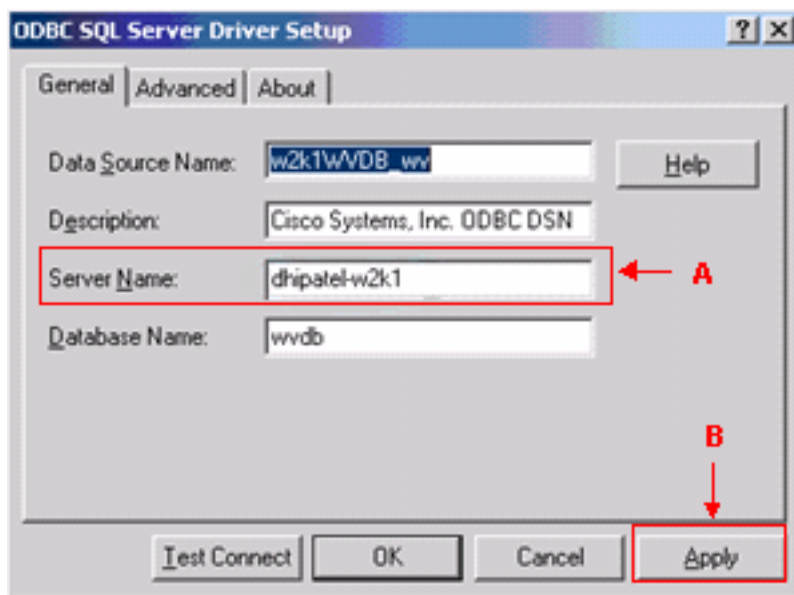
Выполните следующие действия:

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.

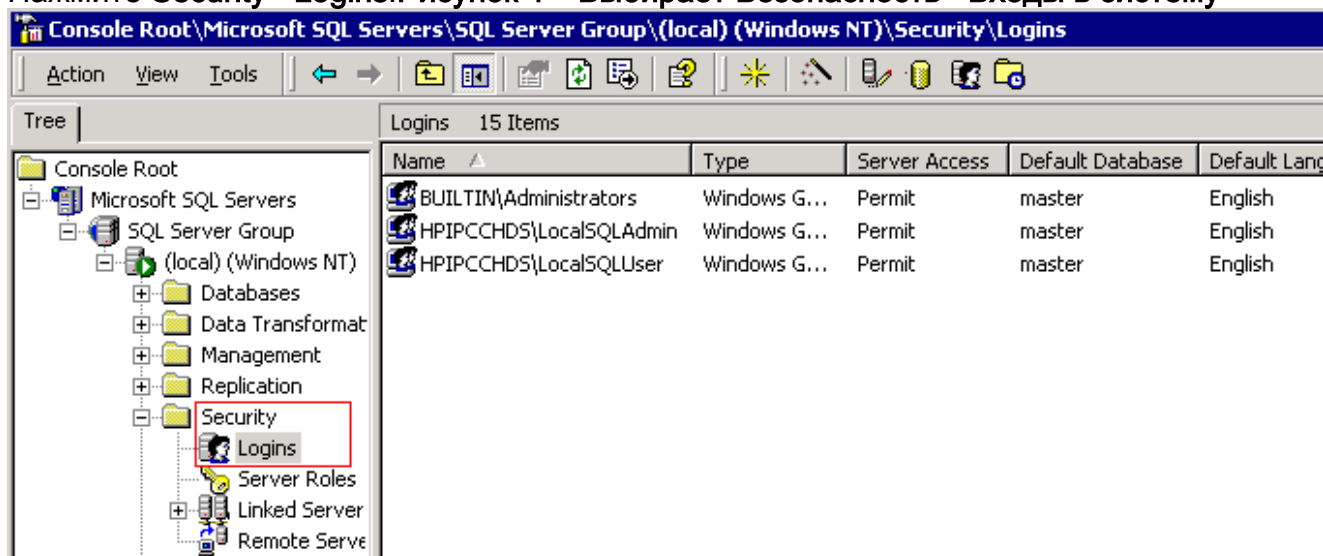
## Риски

Запланированный отчет состоит из 'задания планировщика' и 'сохраненного отчёта'. Если 'сохраненный отчёт' соответствие '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:

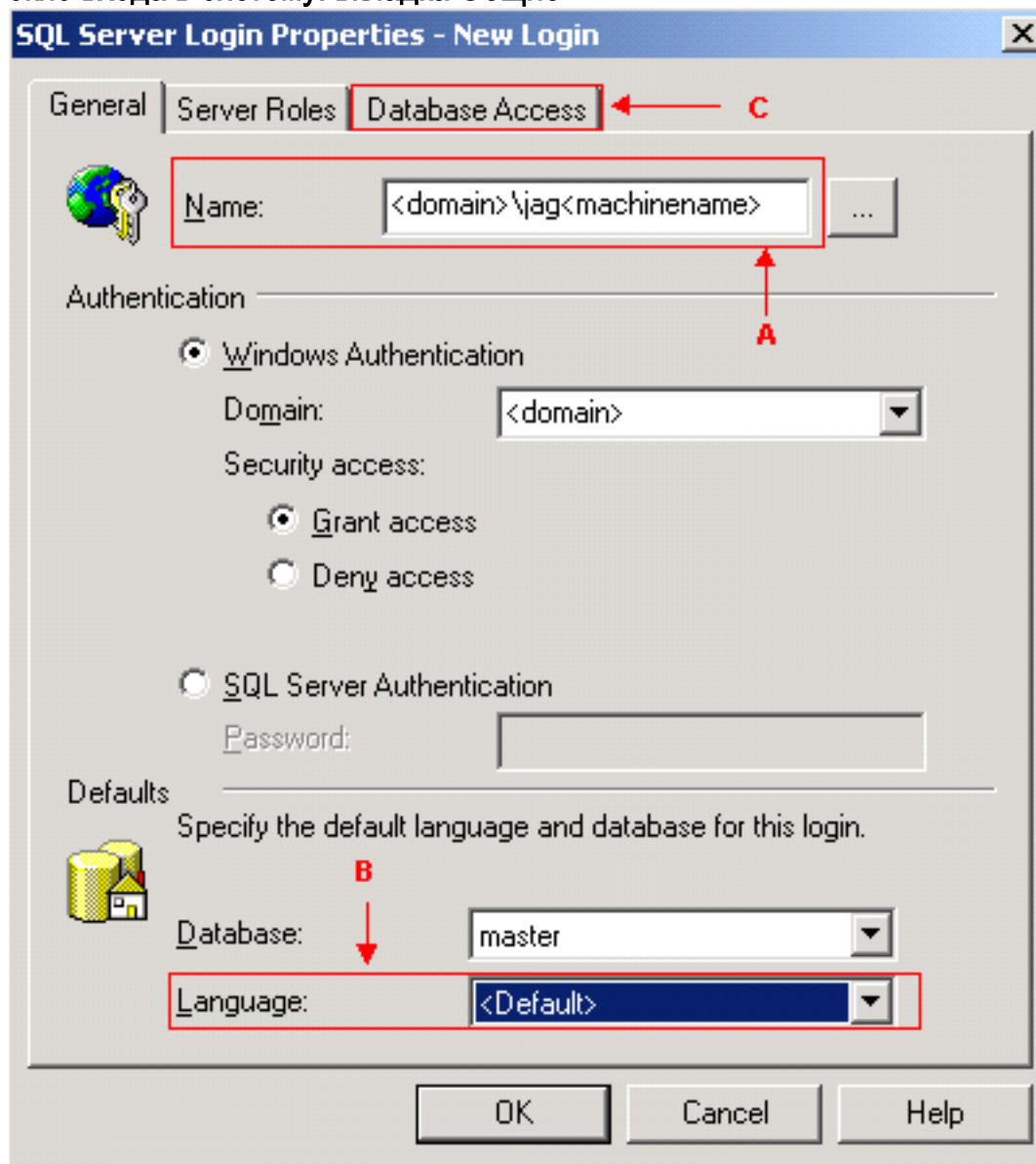
1. Перейдите к Пуску> Программы> Microsoft SQL Server> Диспетчер предприятия.
2. Нажмите Security> Logins. Рисунок 4 – Выбирает Безопасность> Входы в систему



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

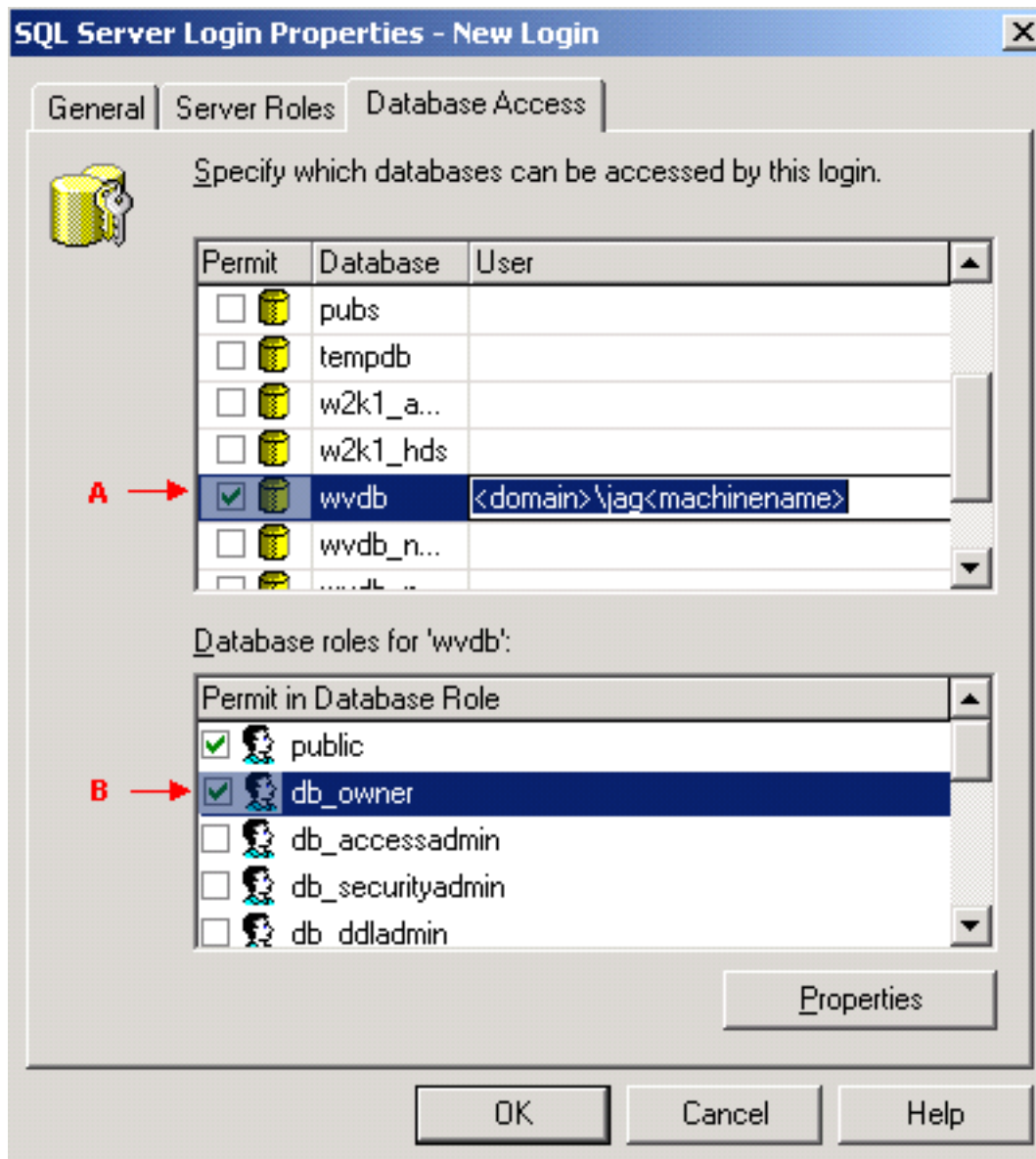
вручную. Выполните следующие действия:

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](#)