

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[步骤 1：准备恢复](#)

[步骤 2：执行恢复](#)

[风险](#)

[检查捷豹汽车用户权限的提示](#)

[相关信息](#)

## 简介

WebView是使您生成报告和监视器呼叫路由脚本在实时的基于Web的工具。本文解释您如何能手工备份与恢复WebView数据库(DB)在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)环境。

## 先决条件

### 要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco ICM
- Cisco WebView

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.0及以上版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

设计专用(ES)和服务版本(SRs) Cisco Intelligent Contact Management (ICM)版本5.0和6.0不允许您更改WebView DB的位置。唯一选择是从媒体运行设置。设置程序要求您删除已安装ES和SR，并且进程是易出错的。本文描述方法手工备份与恢复WebView DB。

第二WebView DB设计达到这些目标：

- 用户一定能访问WebView到多台冗余服务器。除了，当WebView DB发生故障，用户一定能访问同样收藏夹、共享的报告和Scheduled Reports定义从任何那些服务器。为了完成在ICM版本5.0的这样访问，您必须有Webview服务器一组共享的单个WebView DB。在设置期间，您可执行配置。
- 在WebView DB失败情形下，用户一定能收复对收藏夹、共享的报告和Scheduled Reports定义的访问。
- Contact Center IT人员必须实现步骤和工具作为产品的一个标准的零件以直接和无误方式。
- 在DB失败情形下，您一定能手工重嵌主要的WebView DB到附属WebView DB。然而，您必须保证进程可靠，和不易出错。您能使用已经是可用的作为产品一部分的第三方工具。
- 在WebView DB失败和一交换机的完成的之间间隔对附属WebView DB的，用户必须仍然访问WebView。然而，用户不能访问收藏夹、共享的报告和Scheduled Reports定义，直到您完成交换机。
- 为了换成附属WebView DB，您能需要WebView DB的最新的备份的可用性。
- WebView DB在总代理管理工作站(AW)必须驻留。

## 问题

注意：本文是仅可适用的对WebView DB失败和不为Webview服务器失败。

当WebView DB发生故障时，用户能继续运行实时(RT)，并且历史(HS)报告，并且执行临时报告。然而，用户不能使用依靠WebView DB的任何WebView功能，当信息通过任何Webview服务器时。受影响的功能包括：

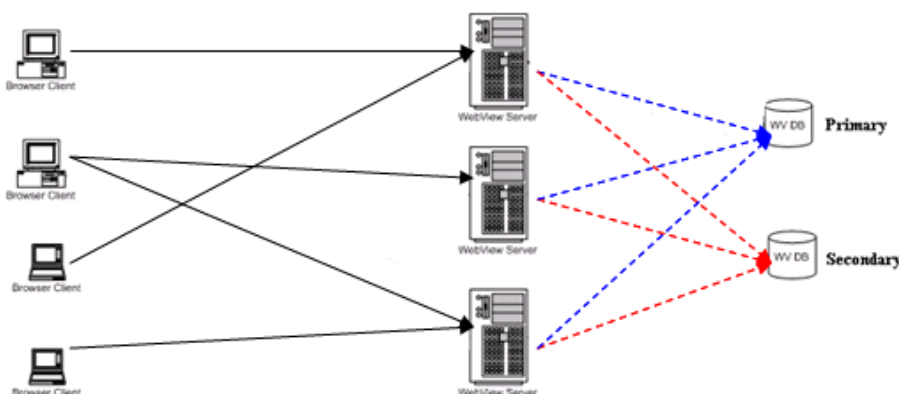
- 已保存报告(私有和共享)
- 定期报告
- 偏爱的报告

## 解决方案

解决方案将允许用户使用另一个WebView DB。当当前的WebView DB发生故障时，请手工更改开放数据库连接(ODBC) DSN指向WebView DB的一个不同的位置。当您执行一个手控开关对另一个DB时，您不需要再运作设置。

图1显示建议方案的推荐的拓扑。

图1 ? 建议方案的拓扑



## 步骤 1：准备恢复

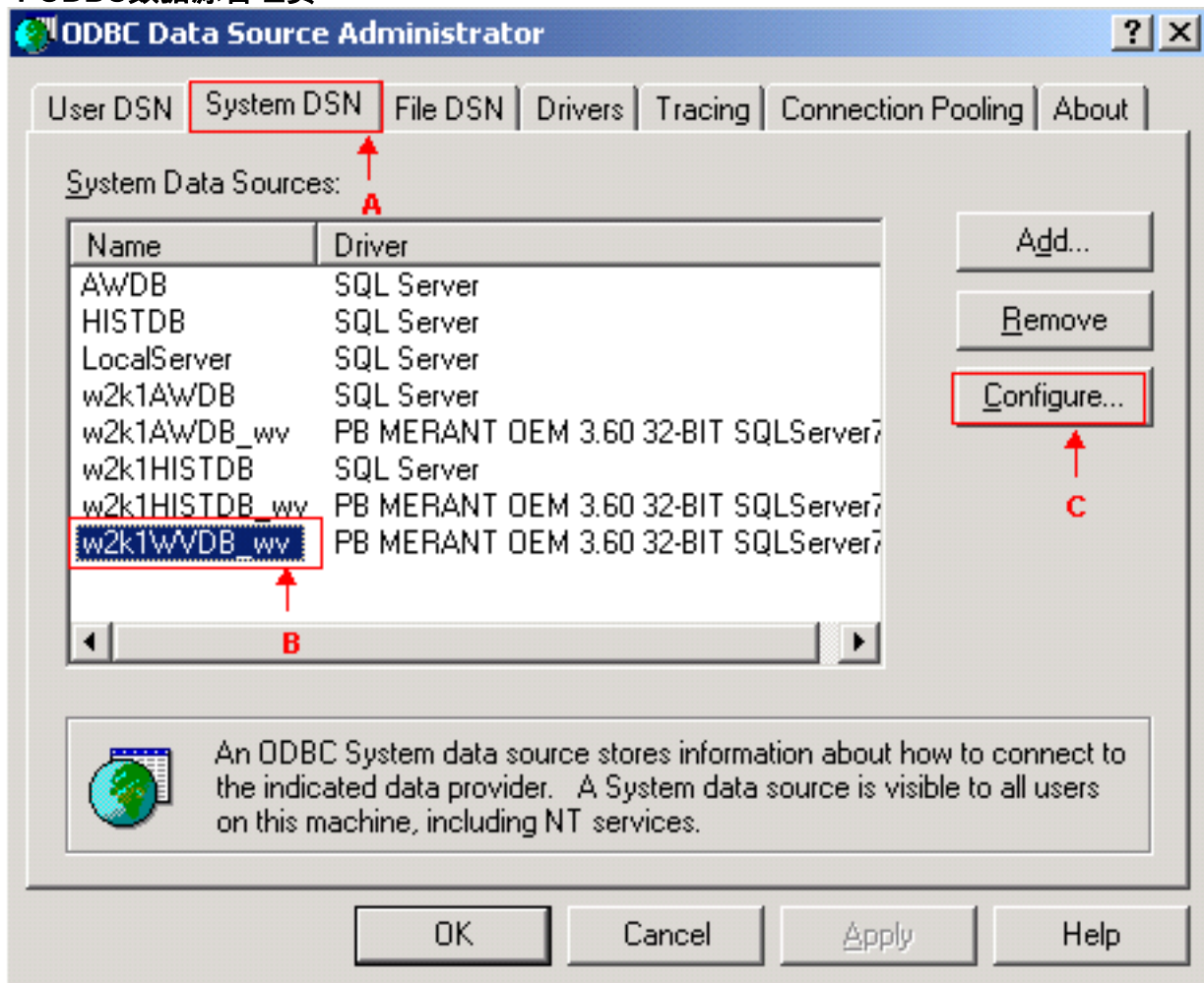
首先，您需要实现备份计划。完成这些步骤：

1. 确定并且实现根据您的商业需求的一WebView DB备份计划。
2. 选择计算机或其他存储区域备份WebView DB。
3. 设置考虑到所有数据更改损耗从上一个备份的日程频率。数据更改包括已保存报告、收藏夹和被安排的工作的新增内容或删除。

## 步骤 2：执行恢复

完成这些步骤：

1. 请使用SQL server恢复最新的备份到在您的新或修复的管理工作站(AW)的新的WebView DB。
2. 验证权利授权对捷豹汽车用户访问新的WebView DB。欲知更多信息，请参阅[提示检查捷豹汽车用户权限](#)部分。
3. 更改ODBC DSN指向新的WebView DB位置。完成这些步骤：登陆作为管理员用户。去**Start > Programs > Administrative Tools > 数据源(ODBC)**。ODBC数据源管理员对话框显示：**图2 ? ODBC数据源管理员**



点击 System DSN选项(请参阅箭头A在表2)。选择WebView DB的ODBC DSN，显示作为实例名字 WVDB\_wv。在本例中，您选择w2k1WBDB\_wv (请参阅箭头B在表2)，其中w2k1代表实例名字。单击配置(请参阅箭头C在表2)。ODBC SQL server驱动程序设置对话框显示：图3

? ODBC SQL server驱动程序设置 更改服务器名指向新的位置(请参阅箭头A在表3)。

单击应用(请参阅箭头B在表3)。测试WebView验证对新的WebView DB的访问。

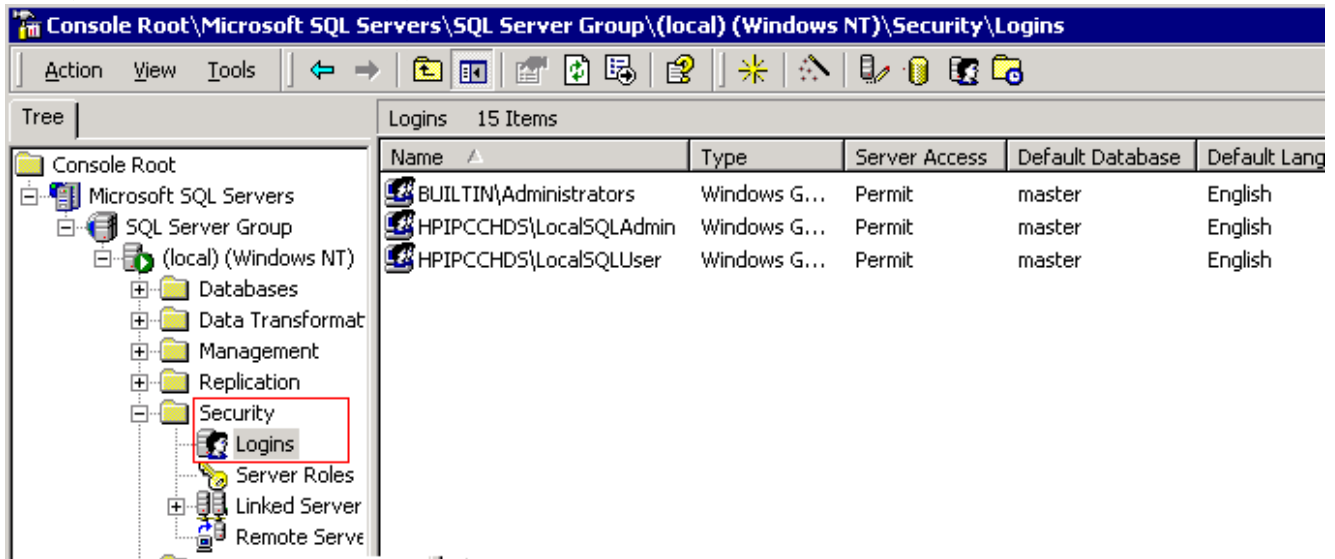
## 风险

Scheduled Reports包括a ? 调度器工作? 并且a ? 已保存的报告?。如果a ? 已保存的报告? 与a相应? 调度器工作? 在恢复时丢失WebView DB, 该特定? 调度器工作? 被中断。换句话说, Scheduled Reports不再运作, 但是用户不能删除从调度器的报告。

## 检查捷豹汽车用户权限的提示

您能验证捷豹汽车用户的权利访问新的WebView DB。完成这些步骤：

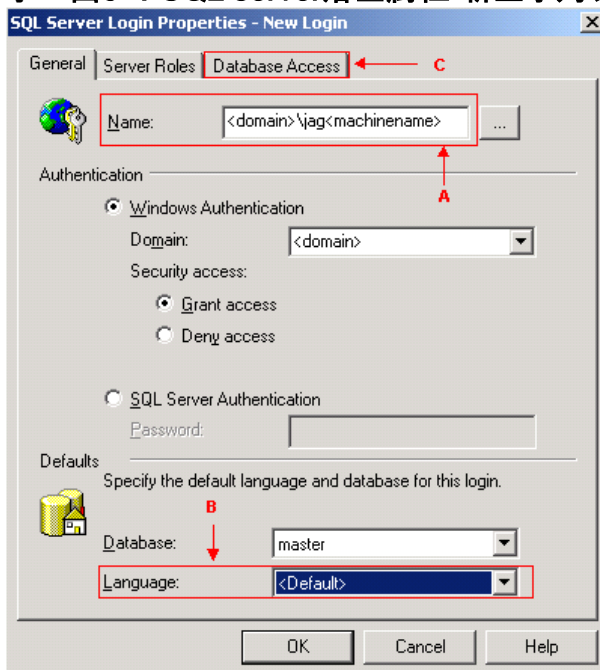
1. 去Start > Programs > Microsoft SQL Server > Enterprise Manager。
2. 点击安全>登录。图4 ? 选择安全>登录



3. 证实域 jagwvmachinename是否列出作为用户。

如果捷豹汽车用户不存在, 您必须用户手册添加捷豹汽车。完成这些步骤：

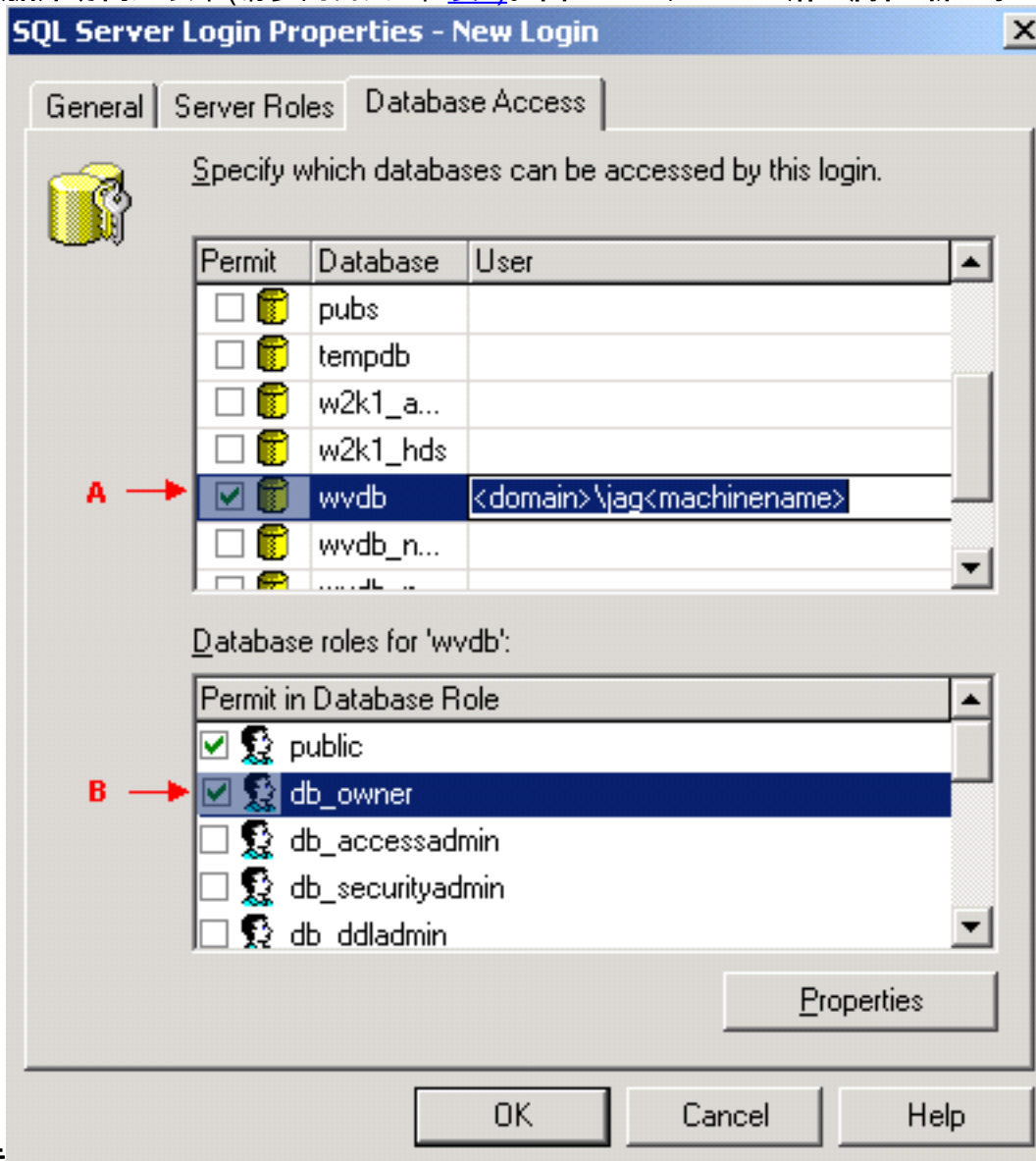
1. 用鼠标右键单击登录, 并且选择从快捷菜单的新登录。SQL server洛金属性-新登录对话框显示: 图5 ? SQL server洛金属性-新登录对话框: General 选项卡



注意: 每个Webview服务器使用一个不同的捷豹汽

车登录帐户。您需要添加每个Webview服务器的捷豹汽车用户的一个登录帐户。

2. 在Name字段键入域 jagwvmachinename (请参阅箭头A在表5)。
3. 选择从语言列表的适当的语言(请参阅箭头B在表5)。
4. 选择数据库访问选项卡(请参阅箭头C在表5)。图6 ? SQL server洛金属性-新登录：数据库访问



选项卡

5. 检查wvdb复选框(请参阅箭头A在表6)。
6. 检查db\_owner复选框(请参阅箭头B在表6)。
7. 单击 Ok。新的捷豹汽车用户被添加。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)