

目录

[简介](#)
[开始使用前](#)
[规则](#)
[先决条件](#)
[使用的组件](#)
[背景](#)
[拓扑](#)
[问题](#)
[解决方法](#)
[相关信息](#)

[简介](#)

多个Webview服务器能共享在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)环境的单个WebView数据库。本文描述一个原因为什么对一个外部WebView数据库(WVDB)的捷豹汽车验证发生故障。

[开始使用前](#)

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[先决条件](#)

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- 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
- 微软互联网Information塞尔韦尔(IIS)版本5.0
- NewAtlanta ServletExec ISAPI 4.1.1，补丁程序15
- Sybase EA服务器4.1.1
- JDK 1.3.1

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

[背景](#)

为了使访问WebView的用户WebView数据库，用户必须是一个有效Windows域和Cisco ICM用户。因为捷豹汽车服务器是WebView软件的必要组成部分，通过捷豹汽车验证是必要的，当您访问

WebView数据库时。

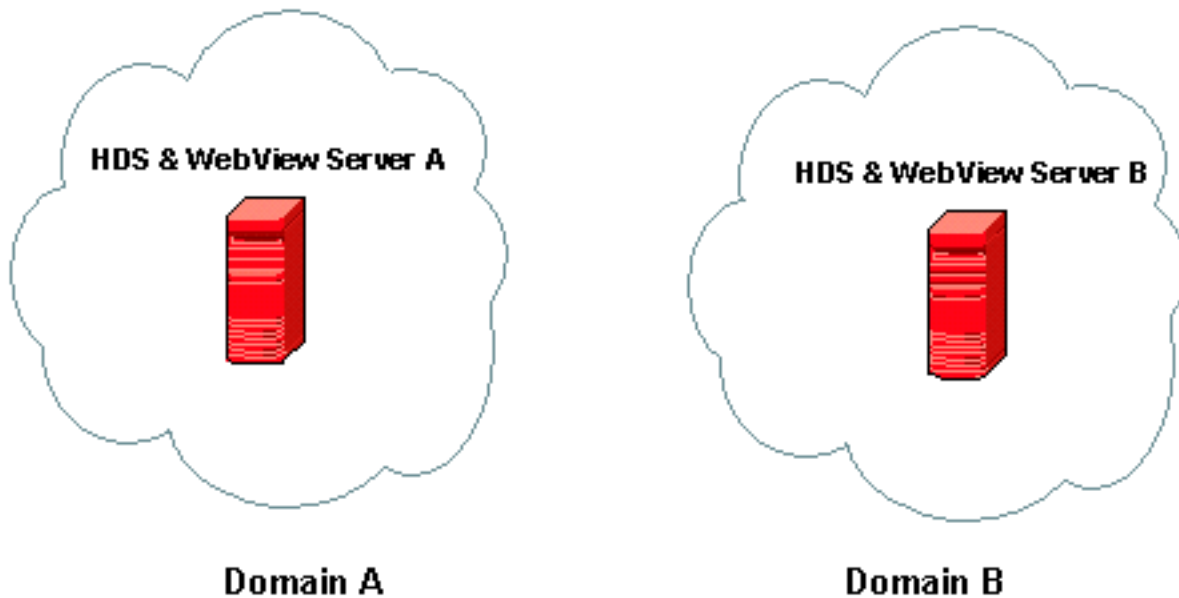
为了使认证的ICM软件认可和WebView用户，它是要求的添加该用户用配置管理器用户列表工具。只有ICM用户允许登录到WebView。Windows域管理员默认情况下不能登陆到Webview服务器。要登陆到Webview服务器，管理员必须是ICM用户。ICM用户是一个谁访问ICM配置数据。能访问ICM配置数据的每个用户必须有一个有效Windows用户名和密码。

Cisco ICM WebView版本5要求的Sybase Enterprise应用服务器4.1.1 (EAServer)安装替换捷豹汽车3.6.1软件。EAServer是包含捷豹汽车组分事务处理服务器的产品套件(捷豹汽车服务器)。捷豹汽车Admin用于授权对捷豹汽车服务器的访问。用户名是jagadmin。

拓扑

有在ICM网络的两历史数据服务器(HDS)。一属于域A和其他域B。他们也担当Webview服务器。然而，如[图1所显示](#)，两个Webview服务器共享在Webview服务器A驻留的单个WebView数据库。

图 1：拓扑



问题

当注册对Webview服务器B，共享在服务器A的WebView数据库，WebView客户端不能查看从Webview服务器以前创建的报告A。并且，WebView客户端不能创建与下列信息的报告：

注意：上述值由于空间限制被显示为两行。

验证对应于此消息的捷豹汽车日志文件：

```
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_nameWDB_wv;UID=sa;PWD=;AppName='WebView''
Aug 18 10:40:42 2003: WV Message: query:select CustomerDefinitionID, UserGroupName from User_GroupWhere User_Group.UserGroupID = '5000'
Aug 18 10:40:42 2003: cm__odbc_error: SQLError: 18456, SQLState: 28000, [Microsoft][ODBC SQL ServerDriver][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_nameWDB_wv
Aug 18 10:40:42 2003: !WV Error: Database connection failed for instance
```

'instance_name' Error code= -1 - Login incorrect.

注意：由于空间限制上述值被多行显示。

[解决方法](#)

此问题是域问题。在Microsoft域间的外部ODBC连接不是支持的配置。因为在Webview服务器B的捷豹汽车Admin属于一个不同的域，它导致捷豹汽车验证失败。解决方法是放置两个Webview服务器在同一个域。

[相关信息](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)