



WebView データベース

この章の内容は、次のとおりです。

- 「WebView データベースについて」 (P.4-2)
- 「WebView データベースの場所」 (P.4-3)
- 「WebView データベースの導入モデル」 (P.4-4)
- 「フェールオーバー WebView データベースの操作」 (P.4-7)
- 「別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト」 (P.4-8)
- 「WebView データベースのテーブル」 (P.4-10)

データベース管理の詳細については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

WebView データベースについて

WebView データベースは、保存済みのレポート定義、お気に入り、およびスケジュールされたレポート ジョブを保存、更新、保守およびトラッキングするために使用されます。

- レポート定義を保存すると、レポートの生成に使用するテンプレート名、レポート項目、スケーリング係数および日時の範囲が **WebView データベース** に保存されます。

WebView で保存済みレポートにアクセスして使用できるのは、それらのレポートが **WebView データベース** に保存されている場合だけです。

- レポートをお気に入りとしてマークすると、そのユーザ設定はレポートとともに **WebView データベース** 内に保存されます。
- 保存済みのレポート定義またはスケジュールされたレポートの更新や削除を行うと、その変更が **WebView データベース** に保存されます。
- レポート ジョブをスケジュールした場合、そのレポート スケジュールはそのパラメータとともに **WebView データベース** に保存されます。

ジョブを1回実行するようにスケジュールしている場合は、そのジョブは実行後にデータベースから削除されます。

繰り返し実行するジョブをスケジュールしている場合、そのジョブは、**WebView** 内で削除されるまでデータベース内に残り、指定した日時毎に実行されます。

WebView データベースは、**Microsoft SQL** の4つのテーブルにこのデータを保存します。これらのテーブルについては、「[WebView データベースのテーブル](#)」(P.4-10)を参照してください。

WebView データベースは、ディストリビュータ アドミンワークステーションにあり、セットアップでの設定に従って **WebView** サーバのグループで共有できません。場所の詳細については、次のページを参照してください。

WebView データベースの場所

WebView データベースは、プライマリ ディストリビュータ アドミン ワークステーションに置く必要があります。

WebView データベースを作成するオプションは、ICM のセットアップを実行して、リアルタイム ディストリビュータ アドミン ワークステーションをインストールする際に [Real-time Distributor Properties] ダイアログ ボックスに表示されるチェックボックスで選択できます。

リリース 7.0(0) では、アドミン ワークステーションとは別のマシンに、1 台か複数の「スタンドアロン」WebView サーバをインストールできるようになりました。

何台の WebView サーバをセットアップするかに関係なく、通常は、すべて同じ WebView データベースをポイントするように設定します。インストールされている各 WebView サーバで、その AW のマシン名を WebView データベースの場所として入力すれば、そのように設定できます。「[Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール](#)」(P.3-3) のステップ 5 を参照してください。

このようにすれば、レポーティングを使用するすべてのユーザが、保存済みレポート、お気に入り、およびスケジュールされた印刷ジョブに関して、同じ情報にアクセスできます。

複数のディストリビュータ アドミン ワークステーションをセットアップした場合は、2 つ目の (フェールオーバー) WebView データベースを作成することもできます。プライマリ WebView データベースが使用できなくなったら、フェールオーバー WebView データベースをポイントするように WebView サーバを設定できます。「[別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト](#)」(P.4-8) を参照してください。

WebView データベースの導入モデル

コールセンターの規模と必要に応じて、次の導入モデルのいずれかを使用して WebView サーバを導入できます。

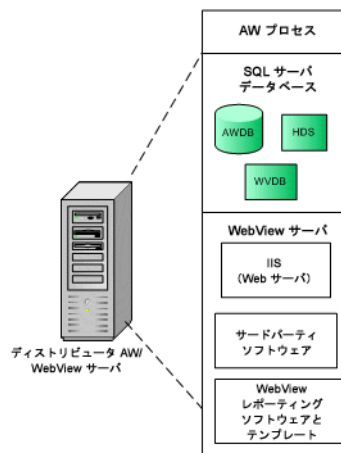
- 「標準の導入形態の WebView データベース」 (P.4-4)
- 「大規模カスタマー用の導入形態の WebView データベース」 (P.4-5)

標準の導入形態の WebView データベース

標準の「オールインワン」の導入形態では、WebView サーバ、WebView データベース、リアルタイム データベース、履歴データベースがディストリビュータ アドミン ワークステーション (AW) に共存しています。

ディストリビュータ AW の設定中に、WebView データベースの場所を問い合わせるメッセージが表示されたら、WebView データベースがローカルマシンにあることを応答してください。

図 4-1 同じマシン上にある WebView サーバと WebView データベース



大規模カスタマー用の導入形態の WebView データベース

リリース 7.0(0) で新しく提供される大規模カスタマー用の導入形態では、ディストリビュータ アドミン ワークステーションと分離して WebView をインストールできるようになりました。

最初から複数の WebView サーバが必要な場合もあれば、最初は 1 台で始めて、会社の規模が大きくなるにつれて追加の WebView サーバをセットアップする場合もあります。

複数の WebView サーバがある場合は、各 WebView のインストール中に、[Node Properties] ダイアログ ボックスで WebView データベースのホスト名を問い合わせるメッセージが表示された際に、WebView データベースがあるディストリビュータ AW のマシン名を入力します。

このようにすれば、レポーティングを使用するすべてのユーザが、同じお気に入り、共有レポート、およびスケジュールされたレポート定義に、どのサーバからでもアクセスできるようになります。

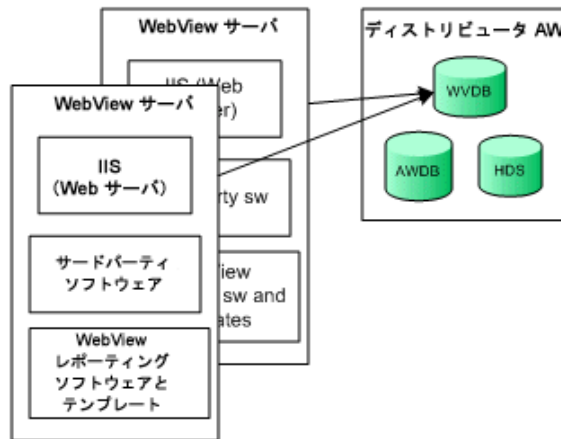


(注)

WebView サーバと WebView データベースは、同じリリースの WebView で稼働している必要があります。そうでない場合は、WebView データベースのエラーメッセージが表示されます。「[ログイン時の WebView データベース メッセージ](#)」(P.10-19) を参照してください。

■ WebView データベースの導入モデル

図 4-2 1 つの WebView データベースをポイントする複数の WebView サーバ



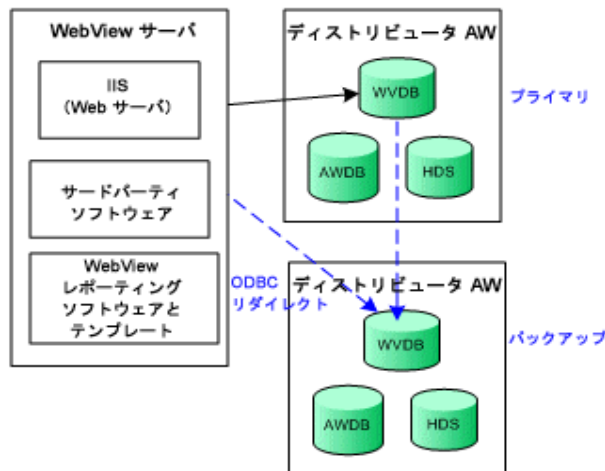
フェールオーバー WebView データベースの操作

ユーザが継続的に気に入りと保存済みのレポート定義にアクセスできるようにするためには、WebView データベース一式をインストールして保守する必要があります。プライマリ WebView データベースに障害が発生した場合は、ICM のセットアップを再度行わなくても、フェールオーバー データベースにリダイレクトできます。

フェールオーバー データベースへのリダイレクトは、ODBC DSN の変更によって実現されており、約 1 時間かかる場合があります。その期間中、レポートングを使用するユーザは引き続き WebView を利用できますが、切り替えが完了するまでは、気に入りと、共有レポート、およびスケジュールされたレポート定義にはアクセスできません。

フェールオーバーのシナリオで WebView データベースを使用できるように保守する場合は、定期的なバックアップ スケジュールを実施して、プライマリ WebView データベースと同じ最新のお気に入りと共有レポートがフェールオーバー側でも確実に保持されるようにしてください。

図 4-3 フェールオーバー WebView データベースへのリダイレクト



2 番目の（フェールオーバー）WebView データベースの作成

- ステップ 1** 2 番目の ICM AW をインストールします。2 番目の AW がすでにインストールされている場合は、ICM のセットアップを実行し、その AW を選択して [Edit] をクリックします。
- ステップ 2** [Real-time Distributor Properties] ダイアログボックスで [WebView Database] を選択します。
- ステップ 3** [Next] をクリックしてセットアップを続行します。インストールが完了して、終了を促すプロンプトが表示されたらセットアップを終了します。

**(注)**

バックアップ データベースに最新のデータが確実に反映されるように、バックアップと復元の手順を計画して実施する必要があります。

別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト

このセクションでは、WebView データベースが他のサーバに移動された場合や、バックアップのフェールオーバー WebView データベースをポイントする必要がある場合など、WebView データベースの場所が変更された場合に、WebView サーバをリダイレクトする方法を説明します。

WebView サーバを 2 番目の WebView データベースにリダイレクトするには、最大で 1 時間かかる場合があります。この間、レポーティングを使用するユーザは WebView を使用できませんが、お気に入り、共有レポート、またはスケジュールされたレポート定義にはアクセスできません。

WebView サーバのリダイレクト処理中にスケジュールされていたレポートの実行は失敗します。

お気に入り、共有レポート、およびスケジュールされたレポートがバックアップデータベースに格納されている場合は、WebView サーバのリダイレクト完了後にそれらが利用可能になります。



(注) 新しい WebView データベースに対するアクセス権が Jaguar サーバのアカウントに設定されていることを確認するには、Active Directory のツールを使用してください。

フェールオーバー WebView データベースへのリダイレクト

WebView サーバに管理者としてログインして、次の手順に従います。

- ステップ 1** [スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [データ ソース (ODBC)] の順にクリックします。
- ステップ 2** [システム DSN] タブをクリックします。
- ステップ 3** [wvdb ODBC DSN] (<instancename>WVDB_wv) を選択して、[構成] をクリックします。
- ステップ 4** サーバ名を変更して [適用] をクリックします。
- ステップ 5** 新しい WebView データベースにアクセスできることを確認するために、WebView をテストします。

WebView データベースのテーブル

WebView データベースには、4つのデータベース テーブルがあります。次のセクションでは、次のデータベース テーブルの構造を説明します。

- 「WebViewVersion テーブル」 (P.4-10)
- 「印刷ジョブ テーブル」 (P.4-11)
- 「レポート テーブル」 (P.4-13)
- 「ユーザのお気に入りテーブル」 (P.4-15)

WebViewVersion テーブル

このテーブルは、WebView ソフトウェアが WebView データベースのバージョンをチェックするために使用します。データベースの現在のスキーマとスキーマの履歴が記録されています。



(注)

複合プライマリ キー (WebViewVersion, LastUpdateDate) には、顧客がアップグレード スクリプトを実行または再実行するたびにイベント履歴が記録されます。

表 4-1 WebViewVersion テーブル

フィールド名	データ型	NULL の許可	制約/インデックス データベース テーブルヘッダー	説明
WebViewVersion	Real	不可	プライマリ キー	WebView データベースのバージョン。
LastUpdateDate	DateTime	不可	プライマリ キー	データベースが最後に作成または更新された日時

印刷ジョブ テーブル

このテーブルには、スケジュールされた印刷ジョブ（印刷してファイルに保存するジョブ）につき1つのレコードが格納されています。このテーブルは、レポートテーブルのレポートパラメータを参照しています。

表 4-2 印刷ジョブ テーブル

フィールド名	説明	制約 / インデックス データベース テーブル ヘッダー	ICM/IPCC データベース のデータ型	NULL の許可
JobTrackID	印刷ジョブをトラッキングするための固有の ID	プライマリ キー	char(50)	不可
Frequency	印刷ジョブの実行回数		char(1)	不可
TokenValue	ジョブ ID の値から生成された乱数		char(260)	不可
JobTime	印刷ジョブを実行する時刻		char(260)	不可
Command	印刷ジョブをスケジュールするコマンドライン文字列		char(1000)	不可
ReportID	印刷するレポートを識別する固有の ID		int	不可
DayDates	レポートを印刷する曜日と日付		char(1000)	可
ClientJobID	印刷ジョブが作成される WebView クライアント コンピュータ上でのジョブの ID 番号		int	可
ClientHost	印刷ジョブの印刷元である WebView ホスト コンピュータの名前		char(260)	可
PrintCount	印刷ジョブの数		int	不可
ServerPrint	ジョブの印刷元であるサーバ		int	不可
Printer	印刷ジョブを実行するよう選択されているプリンタの名前		char(260)	可
FileLocation	印刷するファイルの場所		char(260)	可
SaveFileName	印刷ジョブのファイル名		char(260)	可
OwnerIDint	印刷ジョブの作成者		int	可

■ WebView データベースのテーブル

表 4-2 印刷ジョブ テーブル (続き)

フィールド名	説明	制約 / インデックス データベース テーブル ヘッダー	ICM/IPCC データベース のデータ型	NULL の許可
Instance	印刷ジョブを作成する ICM インスタンス		char(260)	不可
ClientIP	印刷ジョブを作成するコンピュータの IP アドレス。		char(16)	可
FileFormat	印刷するレポートの形式。 例 : HTML、PDF、XLS		char(10)	可
PrinterPort	印刷ジョブ用に選択されたプリンタを接続するポート番号		char(10)	可
PrinterDriver	印刷ジョブを実行するよう選択されているプリンタのプリント ドライバ		char(260)	可
PrinterName	印刷ジョブを実行中のプリンタの名前		char(260)	可
PrintLocation	印刷ジョブ用に選択されているプリンタの場所		char(260)	可
PDF_Is_Portrait	レポートを PDF 形式で印刷する際の向きを指定する属性。		bit	可
PDF_PaperSize	レポートを PDF 形式で印刷する際の使用紙サイズを指定する属性。		smallInt	可
FileNameAppendDate	新しいファイル名 (ファイル名 + レポート作成日) を生成するか、デフォルト名を使用するかを指定する、レポートの保存時に必要となる属性	デフォルトは 0	bit	可
UserGuid	印刷ジョブをスケジュールしたユーザの固有の ID		varchar(64)	可

レポート テーブル

このテーブルには、保存済みレポートごとに1つのレコードが格納されています。選択された項目やしきい値などのレポート パラメータが保持されています。ユーザのお気に入りテーブルと印刷ジョブ テーブルは、このテーブルに保存されたレポートを参照しています。

表 4-3 レポート テーブル

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブル ヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
ReportID	保存済みレポートの固有の ID	プライマリ キー	int Identity (1, 1)	不可
Instance	レポート データを作成する ICM インスタンス		char(10)	不可
OwnerID	レポートを保存したユーザの 固有の ID		int	可
CustomerID	レポート作成者が属している 会社の固有の ID		int	可
Name	保存済みレポートの名前		char(260)	不可
説明	ユーザが入力するレポートの 任意の説明		text	可
IsPublic	共有レポートと個人レポート のいずれであるか		bit	不可
IsRealTime	リアルタイム レポートと履歴 レポートのいずれであるか		bit	不可
Category	レポート カテゴリ		char(260)	不可
データ型	テーブルまたはグラフ。		char(1)	不可
Template	レポートの作成元テンプレート の名前		char(260)	不可
ItemsSelected	レポート内で選択されたレ ポート対象の項目		text	不可

■ WebView データベースのテーブル

表 4-3 レポート テーブル (続き)

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブル ヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
StartDateTime	レポート内で選択されている 場合、レポートデータの開始 日時		datetime	可
EndDateTime	レポート内で選択されている 場合、レポートデータの終了 日時		datetime	可
RelativeDateType	レポート内で選択されている 場合、レポートの実行日を基 準とした、レポートデータの 相対日時範囲 (今日、来週な ど)		SmallInt	可
DrillDownTemplate	親レポート コンポーネントに 割り当てられたレポート テン プレートの名前。ドリルダウ ン レポートには、親レポート データのフィルタ処理された バージョンが表示されます		char(260)	可
DrillDownCategory	ドリルダウン テンプレートの カテゴリ		char(260)	可
Thresholds	レポート内で設定されている しきい値またはしきい値のリ スト		text	可
RefreshRate	リアルタイム レポートの更新 間隔 (秒単位)		int	可
Scale	レポートを表示する大きさを 指定する属性 (% 単位)	デフォルトは 100	smallInt	可
UserGuid	レポートを保存したユーザの 固有の ID		varchar(64)	可

ユーザのお気に入りテーブル

このテーブルには、各ユーザが保存したお気に入りごとに1つのレコードが格納されています。

表 4-4 ユーザのお気に入りテーブル

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブル ヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
UserGuid	レポートをお気に入りとして 指定したユーザの固有の ID	プライマリ キー	varchar(64)	可
ReportID	保存済みレポートの固有の ID	プライマリ キー	int	不可

