



IM800[™]

DBConfiger 操作手册

Version 1.5.1 / 2007-02-01



目录

1.	概过	<u>×</u> 3
	1.1.	什么是DBCONFIGER
	1.2.	谁需要DBConFiger
	1.3.	DBConFiger的功能特点
2	. 详细	H使用说明4
	2.1.	安装DBConFiger
	2.2.	管理数据库配置
	2.2.1	!. <i>创建配置</i>
	2.2.2	2. 测试配置
	2.2.3	3. 更改配置
	2.2.4	4. 删除配置
	2.2.5	5. 启用/停用配置
	2.2.6	5. 导出配置
	2.2.7	7. 导入配置
	2.2.8	8. 备份还原
	2.2.9	9. 数据升级
3	. 在A	GENTSTATION中使用数据库配置16
	3.1.1	1. <i>使用文件型数据库</i>
	3.1.2	2. 使用数据库服务器

1. 概述

1.1.什么是 DBConfiger

IM800 DBConfiger 是 IM800 座席端软件 AgentStation 的数据库配置工具。

1.2. 谁需要 DBConfiger

当您有多个座席人员使用 AgentStation,需要使用一个独立的网络数据库统一保存与客户的 会话记录、客户服务邮件、离线留言,并协同管理座席的工作的时候,您就需要使用 DBConfiger 为每个座席进行统一的网络数据库配置。

IM800 DBConfiger 目前支持 Oracle 和 MS SQLServer 作为网络数据库。

1.3. DBConfiger 的功能特点

DBConfiger 实现统一配置数据库,而不需要在 AgentStation 座席端逐个配置,座席端只需要 连接上 DBConfiger,取得配置信息包,即可自动完成座席端数据库配置工作。

DBConfiger 还可以对所配置的数据库实行备份、还原、维护工作。

2. 详细使用说明

2.1. 安装 DBConfiger

您可以从各大下载网站或IM800 官方网站<u>www.im800.net</u>中下载DBConfiger并安装到一台MS Windows操作系统的机器上。



图2-1

请按照安装向导的提示一步步进行。直到图 2-2 所示,点击[完成]按钮,DBConfiger 即成功 安装在您的电脑中。



图2-2



请留意 IM800 网站的下载更新,并按要求和需要进行下载升级。

升级地址是: <u>http://www.im800.net/IM800WWW/downloadAction.do?method=allList</u>

2.2.管理数据库配置

下面我们详细介绍 DBConfiger 的具体功能和使用操作。

运行 DBConfiger, 进入 DBConfiger 主界面, 可以看到 DBConfiger 有以下的主要功能:

■ 创建配置 IM800 DBConfiger - 🗆 🗙 ■ 测试配置 当前启用的配置是IM800_REPORT_1016_88[SQLServer] 1800 ■ 更改配置 配置名称 创建配置 类型 状态 修改时间 ■ 删除配置 ■ 启用配置 删除配置 ■ 导出配置 导入配置 备份还原 ■ 导入配置 数据升级 独立数据库信息 ■ 备份还原 ■ 数据升级 关于 如图 2-1 所示。

图 2-1

您可以使用已有的网络数据库,如ORACLE、SQL Server,作为座席工作台程序AgentStation的公共数据库,以保证归一的数据保存和工作协同。

在 DBConfiger 中 ,您只需使用[创建配置]功能和[启用配置]功能 ,即可建立起供 AgentStation 使用的数据库配置。其他的功能主要用于协助您对数据库配置的管理。

2.2.1. 创建配置

单击[创建配置]按钮。DBConfiger将打开创建数据库配置向导。向导将会有详细的操作提示 帮助您完成创建过程。

创建ORACLE数据库配置与创建SQLserver数据库配置所需的配置信息有所不同,下面分别介

绍。

首先举例说明SQL Server数据库配置的创建步骤。

■ SQL ServerE数据库配置创建步骤

如图2-2,在数据库配置向导中填写配置名称,选择数据库类型和操作类型。

<u>₽₩</u> 数据库配置向导		×
数据库配置选项		I [1 800
填写配置名称	选择数据库	选择操作
DBConfig01	SQLServer 🗸	创建新的数据库 🚽
- 将要在SQLServel数据库 在这一过程中,需要提 SQLServel数据库所在的	服务器上创建新的数据库作为 供的信息包括SQLServe数据库 9安装路径,用户名和口令以及	IIM800座席的网络数据库。 服务器的主机名或IP地址, 将要创建的数据库名称。
	<上一步(P)	下→步(№)> 取消(С)

图2-2

点击[下一步],填写数据库其他配置信息,如图2-3。

毕 数据库配置向导			X
填写SQLServen详细	信息		11/1800
IP地址或主机名 数据库名	168.168.0.88	AS连接数据库的用户名 AS连接数据库的连接电 因素我们建议用户不要 的用户名作为AS连接数	3和密码,是填写入 3中的。考虑到安全 直接用创建数据库 效据库的用户名。
创建数据库的用户名	88	AS连数据库的用户名	\$a
用户口令	*******	AS连接数据库的口令	*****
安装路径	C:\Program Files\Microso 此安装路径为SQLServe	oft SQL Server	上的安装路径
		<上一步(P) 下一步(N)	>

图2-3

"创建数据库的用户名"与"AS连数据库的用户名"一般来说为了安全,不要相同,因为创

建数据库的用户名对数据库拥有所有权限,不宜向外部透露。"AS连数据库的用户名"是提供给 AgentStation连接数据库用的。

点击[下一步],创建配置,如图2-4。

<u>9</u> 教 据库配置向导 创建数据库配置成功!	≍ 111800
	all and the
────────────────────────────────────	 已完成
✓ 检查已有数据库	己完成
✓ 写入配置文件	已完成
	<上一步(P) 完成(P) 取消(C) 取消(C)

图2-4

点击[完成],创建成功,并在数据库配置列表中添加新创建的配置信息。如图2-5。

IM800 DBConfig	jer			
当前没有启用的数	据库配置			11800
创建配置 测试配置 更改配置 册除配置 启用配置 导出配置 导入配置	配置名称 ◆ IM800_REPOR	类型 SQLServer	状态	修改时间 2007-03-15
备份还原 数据升级	2. 独立数据库信息 数据库服务器地扩 数据库名 用户名 数据库版本号	ut	168.168.0.88 IM800_TEST_1 sa 1.0.22	017 关于

图2-5

下面再举例说明ORACLE数据库配置的创建步骤。

■ ORACLE数据库配置创建步骤

如图2-6,在数据库配置向导中填写配置名称,选择数据库类型和操作类型。

<u>Per</u> 数据库配置向导		X
数据库配置选项		I [1800
填写配置名称	选择数据库	选择操作
IM800_0RCL_1020	Oracle 👻	创建新的数据库 🗸
- 将要在Oracle数据库服务 一过程中,需要提供的信 据库的版本,SID或Servi 及将要创建数据库的用户	器上创建新的数据库作为IM8 1息包括Oracle数据库服务器的 ce Name,使用的TCP/IF端口 P名、口令和要使用的表空间,	00座席的网络数据库。在这 D主机名或IP地址,Oracle数 ,SYSTEM用户的口令。以
	<上→步巴]	下一步(N)> 取消(C)
	图2-6	0

点击[下一步],填写数据库其他配置信息,如图2-7。

ŶŸ教務库配置向导				
填写Oracle详细信息	1			
			111000	
IP地址或主机名	168.168.1.2	Oracle版本	8返81以上 🗸	
TCP/IP端口	1521	Service Name	ROCL	
用户名	SA	用户口令	жжжж	
System□令	******	默认表空间	USERS	
		临时表空间	TEMP	
		〈上一步四 下一步	F(N)> 取消(C)	

图2-7

点击[下一步],创建配置,如图2-8。

⁶ 致 据 库 配置 向 导 创建数据 库 配置 成功!	≍ II ¹ 800
步骤	状态
✓ 连接Oracle数据库…	已完成
✓ 创建新的数据库	已完成
✓ 连接新数据库	已完成
✓ 初始化新数据库	已完成
✔ 写入配置文件	已完成
	<上一步(P) 完成(E) 取消(C)

图2-8

点击[完成],创建成功,并在数据库配置列表中添加新创建的配置信息。如图2-9。

Det IM800 DBConfi	ger		_ 🗆 ×
—————————————————————————————————————	~	П	1800
创建配置 测试配置 更改配置 删除配置 启用配置 导出配置 导入配置	配置名称 ◆ IM800_ORCL_1020 ◆ IM800_REPORT_1016_88	【类型 】 状 Oracle SQLServer	态 修改时 2006- 2007-(
备份还原数据升级	▲ 独立数据库信息 数据库服务器地址 SID\Service Name 用户名 数据库版本号	168.168.1.2 ORCL IM800_TEST_1020 1.0.20	
			 关于

图2-9

2.2.2. 测试配置

选中要测试的数据库配置,再单击[测试配置]按钮。DBConfiger将会测试所选中的配置是否可用。如图2-10。



图2-10

2.2.3. 更改配置

选中要更改的数据库配置,再单击[更改配置]按钮。DBConfiger将打开配置向导,与创建过程类似,您可以修改其中的配置信息。

以ORACLE数据库为例,如图2-11。

[■] 数据库配置向导		×
数据库配置选项		111800
		14-47-48-24
項与能宜名称	远挥致猪库	选择保护
IM800_ORCL_1020	Oracle	• 使用已有的数据库 •
- 将要在数据库服务器上创 IM800座席的网络数据库 配置	则建新的数据库或者使用 ,在这一过程中,需要想	已有数据库或者空的数据库作为 提供数据库服务器的信息以完成
	<上一步	P) 下一步(N)> 取消(C)

图2-11



点击[下一步],如图2-12。

╨数据库配置向导			×
填写Oracle详细信息	₫.		11800
IP地址或主机名	168.168.1.2	Oracle版本	8波81以上 🗸
	4.504		0.000
TUP/IP编口	1521	Service Name	URLL
用户名	IM800_TEST_1020	用户口令	
		<上→步四 下→約	步(N)> 取消(C)

图2-12

修改配置后,点击"下一步",如图2-13。

○些数据库配置向导 创建数据库配置成功!	× 111800
步骤	状态
✓ 连接Dracle数据库…	已完成
✓ 检查已有数据库	已完成
✓ 写入配置文件	已完成
	<上一步(E) 完成(E) 取消(C)

图2-13

2.2.4. 删除配置

选中要删除的数据库配置,单击[删除配置]按钮。确定后,DBConfiger将把所选中的配置从 配置列表中删除。如图2-14。



2.2.5. 启用/停用配置

选中要启用的数据库配置,单击[启用配置]按钮,配置启用后,其状态显示为"启用",图

™图2-14

标从 " 🗇 " 变为 " Ў " , [启用配置]按钮转换成[停用配置]按钮。如图2-15。



图2-15

只有启用的数据库配置,才能被座席端的AgentStation所使用。启用配置后,即可通知座席 连接DBConfiger获取配置以完成AgentStation的数据库配置过程。

如果想停用已启用的数据库配置,单击[停用配置]按钮,配置的图标由" 쭏 " 变为 " 🕸 " , 即该配置已停用。

2.2.6. 导出配置

选中要导出的数据库配置,单击[导出配置]按钮,建立合适的文件保存DBConfiger导出的配置。如图2-16、图2-17。

导出配置		? ×
保存在(<u>t</u>):	🖄 我的文档 💽 🔶 🖆 🖽 -	
汤史 夏面 我的文档	C Google Talk Received Files My eBooks My Music My Pictures My Shapes My Web Sites 2 zhengguarweb ○ 取回密码,files ○ 我接收到的文件	
四日 四日 四日 四日 四日 四日 四日	文件名 @): IM800_REFORT_1016_88 保存 保存类型 ①: *. conf 取;	⑤ 消

图2-16



图2-17



2.2.7. 导入配置

如果在另一台计算机上重新安装DBConfiger,那么只需单击[导入配置]按钮,选择原先导出的配置文件,再把它导入到重新安装的DBConfiger中即可。

2.2.8. 备份还原

备份还原操作主要是为了方便数据管理人员对AgentStation数据库的维护。

选中已启用的配置,单击[备份还原]按钮。打开DBConfiger备份还原操作界面。如图2-18。

▶ <mark>₽ 数1</mark> 数据4	居备份还原 备份还原操作	」 设定好备份时间和备份目录,DBConfiger 将会在设定的时间进行备份操作。
rìt	划操作	
	● 毎周	周日 • 12:00
	○ 毎日	12:00
	备份到	\\168.168.0.88\SQLServer\backup
	启动	注意: Oracle的备份路径是Oracle服务器的绝对路径
Ĩ	 动操作 ● 备份 ○ 还原 	由操作人员手工进行备份或还原操作。
	备份到	\\168.168.0.88\SQLServer\backup
	备份	注意: Oracle的备份、还原路径是Oracle服务器的绝对路径
		关闭([])

图2-18

设置备份的路径后,点击[备份]按钮,完成手工备份操作。如图2-19。

<u>₽₽</u> 数据备份还原				×
数据备份还原操作			1	11800
┌计划操作────				
● 毎周	周日	•	12:00	
○ 毎日	12:00	信息	×	
备份到	\\168.1			
启动	注意:	シン 数据库备份	成功! e服务器的	绝对路径
手动操作		确定		
 ○ 证原 			1	
备份到	\\168.1	68.0.88\SQLServer\ba	ckup	
备份	注意:	Oracle的备份、还原	路径是Oracle服务	各器的绝对路径
				关闭(<u>C</u>)

图2-19

反之,手工进行还原操作时,从数据库备份路径获取备份数据,点击[还原]按钮,完成数据 还原过程。

2.2.9. 数据升级

数据升级主要是升级AgentStation座席端所用的数据表。

选中已启用的配置,单击[数据升级]按钮。打开DBConfiger数据升级窗口,点击[升级]按钮 以完成升级操作。如图2-20。

	onfiger	
当前启用的配	置是IM800_REPORT_1016_88[SQLServer]	800
		000
创建配置	配置名称 类型 状态 修改	対间
测试配置	🛛 😤 IM800 REPOR SQLServer 启用 2007	03-15
更改配置	数据升级 ▶	<u>ម</u>
册I除配置		
停用配置	当前数据库版本号: 1.0.22	
导出配置		
导入配置	升级文件的数据库版本号: 1.0.23	
备份还顾	开级U) 关闭C)	
数据升约		
	数据库服务器地址 168.168.0.88	
	数据库名 IM800_TEST_1017	
	用户名 sa	
	数据库版本号 1.0.22	
		天于

图2-20

3. 在 AgentStation 中使用数据库配置

启动 AgentStation,在登录窗口中点击[选项]按钮,进入数据库配置界面。如图 2-7。



图 2-7

AgentStation 可以使用两种数据库,一是本地文件型数据库;二是数据库服务器,即我们上面所说的网络数据库。如图 2-8。

选项		×
11/1800		
	数据库,以实现数据的共享和统一。 位置(L): 数据库服务器 ▼ 刷新(B) 高级	
H	类型: SQLServer 数据源: 168.168.0.88:IM800_REPORT_1016 🔽	
	测试连接(I)	

图 2-8

3.1.1. 使用文件型数据库

使用文件型数据库与 DBConfiger 创建的数据库配置无关 ,在这里简单介绍一下文件型数据库的配置方式。

如图 2-9,在位置选择中选"文件型数据库",点击[浏览]按钮,选择合适的 Accesss 数据库

文件(默认为 AgentStation 安装目录 DATA 子目录中的 SyniDB.mdb)。

选项	
II/1800	数据库 登录域 代理 通过本设置指定用于保存访客接洽记录、业务处理记录等信息的 数据库,以实现数据的共享和统→。
A CONTRACTOR	位置 (L): (文件型数据库) 浏览 (B) 高颌 (A) 类型: Access 数据源: D:\Frogram Files\IM800\AgentStation\Data\SyniI 测试连接 (L)
	确定 (0) 取消 (0)
	图 F S 2-9

取到合适的数据库文件之后,点击[测试连接]按钮,测试成功即表示设置文件型数据库成功,

如图 2-10。点击[确定]按钮,即可返回 AgentStation 登录窗口,登录 AgentStation。



图 2-10



3.1.2. 使用数据库服务器

在位置选择中选"数据库服务器", 点击[刷新]按钮, 即可自动获取 DBConfiger 已配置好的 远程数据源, 如图 2-11。

选项		×
เทโ800	数据库 登录域 代理 通过本设置指定用于保存访客接洽记录、业务处理记录等信息的 数据库,以实现数据的共享和统一。	
n	位置(L): 数据库服务器 ▼ 刷新(R) 高级(A) 类型: SQLServer 数据源: 148-148-0-89:1M900_01/T	
	AgentStation ● 成功取得连接串。 测试连接(I)	
	确定(0) 取消(0)	
	图 2-11	

取到数据源之后,点击[测试连接]按钮,测试成功即表示设置数据库服务器(网络数据库) 成功,如图 2-12。点击[确定]按钮,即可返回 AgentStation 登录窗口,登录 AgentStation。

选项	X
II/1800	数据库 登录域 代理 通过本设置指定用于保存访客接洽记录、业务处理记录等信息的数据库,以实现数据的共享和统一。
ri	AgentStation (立) (山) (山)
	确定(<u>O</u>) 取消(<u>C</u>)

图 2-12

