

- 优化客户体验
- 降低服务成本



IM800TM

DBConfiger 操作手册

Version 1.5.1 / 2007-02-01

目录

1. 概述.....	3
1.1. 什么是DBCONFIGER	3
1.2. 谁需要DBCONFIGER	3
1.3. DBCONFIGER的功能特点.....	3
2. 详细使用说明.....	4
2.1. 安装DBCONFIGER	4
2.2. 管理数据库配置	5
2.2.1. 创建配置.....	5
2.2.2. 测试配置.....	10
2.2.3. 更改配置.....	10
2.2.4. 删除配置.....	12
2.2.5. 启用/停用配置.....	12
2.2.6. 导出配置.....	13
2.2.7. 导入配置.....	14
2.2.8. 备份还原.....	14
2.2.9. 数据升级.....	15
3. 在AGENTSTATION中使用数据库配置	16
3.1.1. 使用文件型数据库.....	16
3.1.2. 使用数据库服务器.....	18

1. 概述

1.1. 什么是 DBConfig

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

1.2. 谁需要 DBConfig

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 DBConfig 为每个座席进行统一的网络数据库配置。

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

1.3. DBConfig 的功能特点

DBConfig 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 DBConfig，取得配置信息包，即可自动完成座席端数据库配置工作。

DBConfig 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 DBConfig

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



安装程序图标如图：IM800-DBC-5e tup.exe，打开后如图 2-1 所示。



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，DBConfig 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。

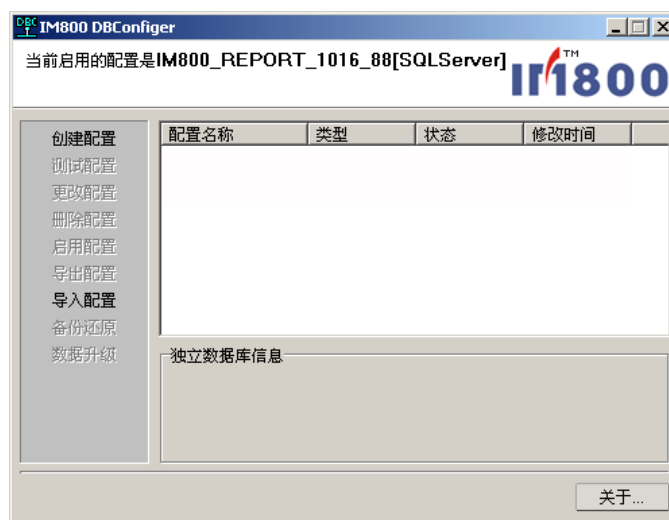
升级地址是：<http://www.im800.net/IM800WWW/downloadAction.do?method=allList>

2.2. 管理数据库配置

下面我们详细介绍 DBConfig 的具体功能和使用操作。

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

- 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
- 备份还原
- 数据升级



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 DBConfig 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。DBConfig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 Server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。

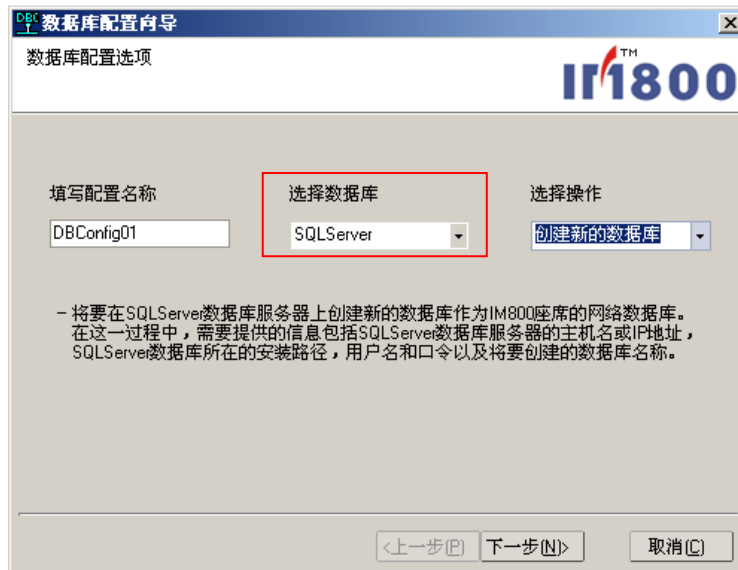


图2-2

点击[下一步]，填写数据库其他配置信息，如图2-3。

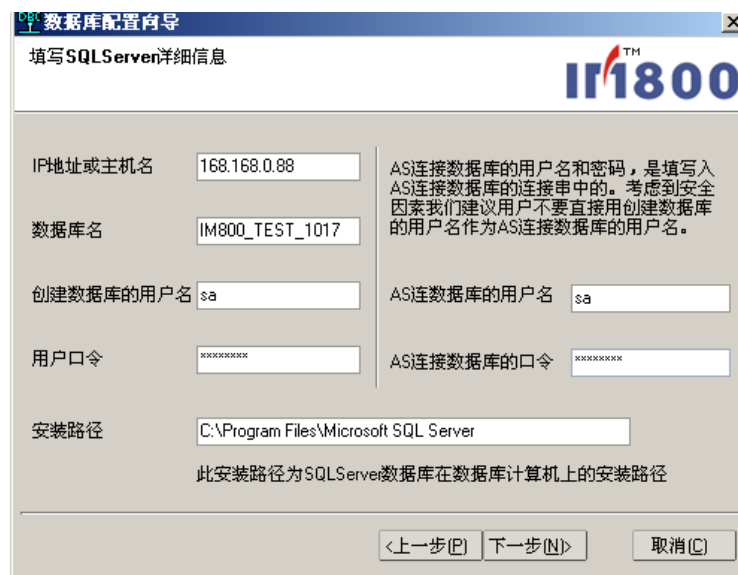


图2-3

“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。



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。



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。



图2-6

点击[下一步]，填写数据库其他配置信息，如图2-7。



图2-7

点击[下一步]，创建配置，如图2-8。



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。



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。DBConfig 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。DBConfig 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。



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

IM800™

IP地址或主机名

168.168.1.2

Oracle版本

8i及8i以上

TCP/IP端口

1521

Service Name

ORCL

用户名

IM800_TEST_1020

用户口令

<上一步(B)

下一步(N)>

取消(C)

图2-12

修改配置后，点击“下一步”，如图2-13。

数据库配置向导

创建数据库配置成功!

IM800™

步骤	状态
✓ 连接 Oracle 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(B)

完成(F)

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，DBConfig将把所选中的配置从配置列表中删除。如图2-14。



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”，图标从“”变为“”，[启用配置]按钮转换成[停用配置]按钮。如图2-15。

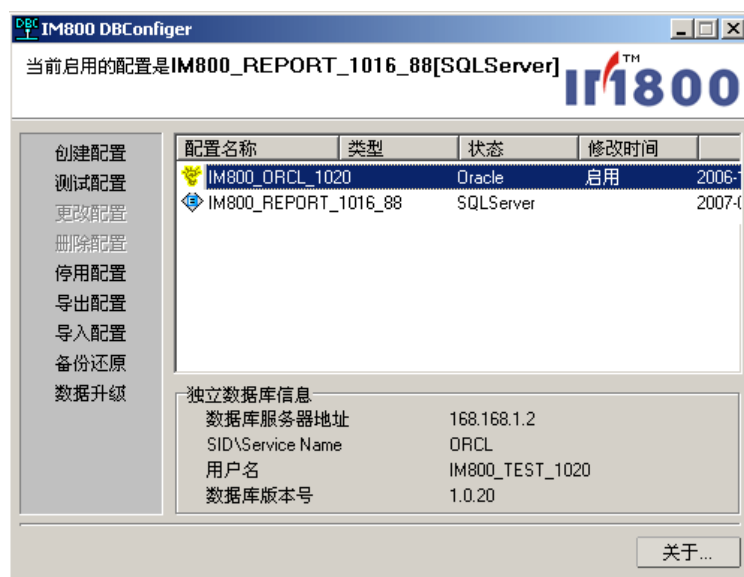


图2-15

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DBConfig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“”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DBConfig导出的配置。如图2-16、图2-17。



图2-16

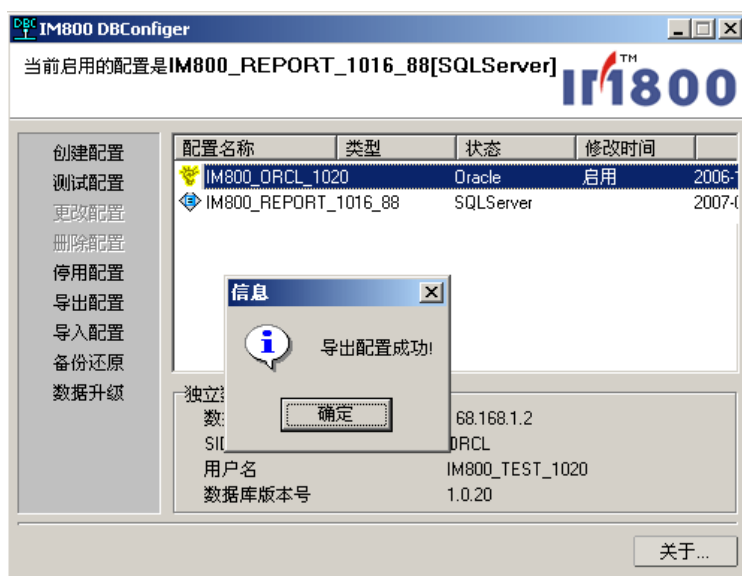


图2-17

2.2.7. 导入配置

如果在另一台计算机上重新安装DBConfig，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DBConfig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DBConfig备份还原操作界面。如图2-18。

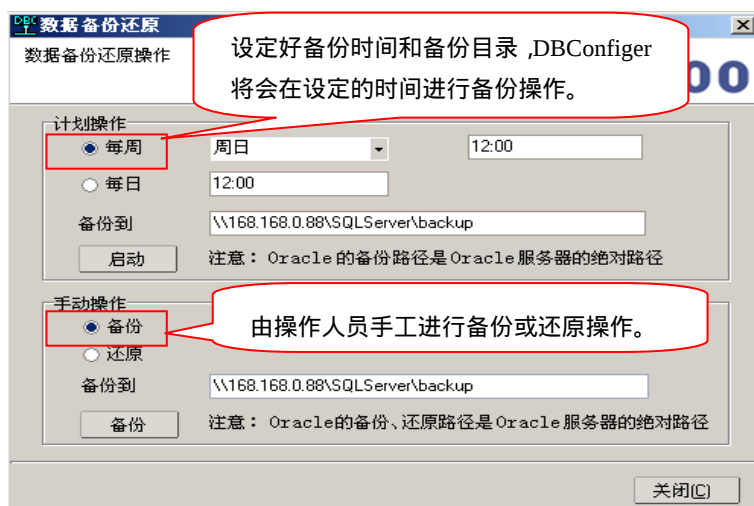


图2-18

设置备份的路径后，单击[备份]按钮，完成手工备份操作。如图2-19。



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。

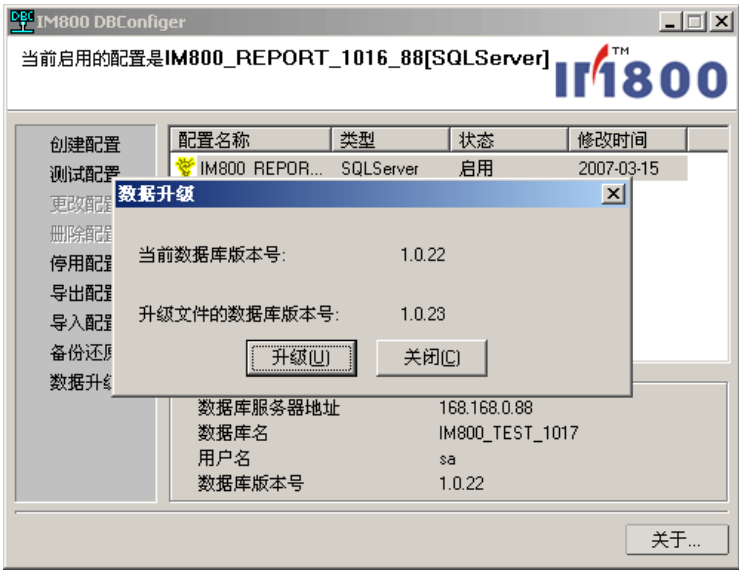


图2-20

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。



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 ）



图 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。

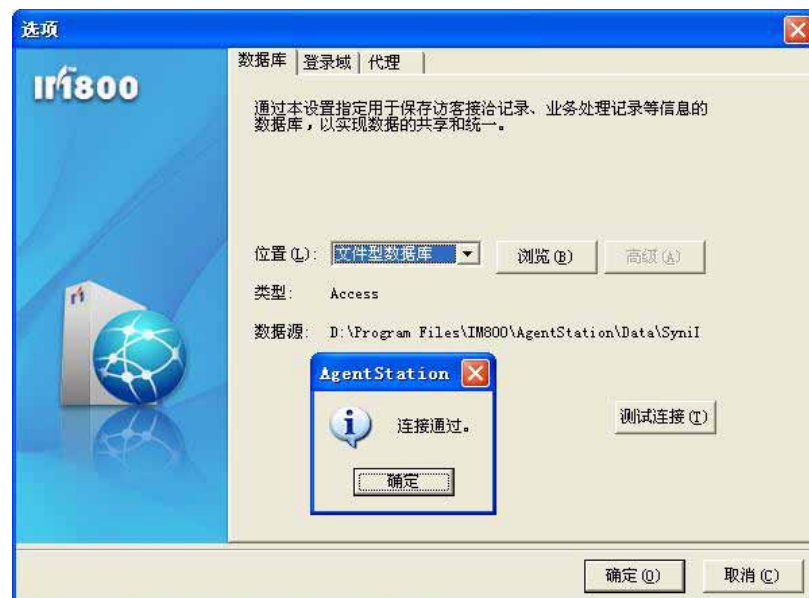


图 2-10

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。



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。



图 2-12

