



テンプレートのメンテナンス

この章の内容は、次のとおりです。

- 「テンプレートについて」 (P.7-2)
- 「テンプレートおよび項目のキャッシング」 (P.7-4)
 - 「キャッシュの更新」 (P.7-4)
 - 「キャッシングの設定」 (P.7-4)
- 「PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法」 (P.7-8)

テンプレートについて

テンプレートには、レポート内で表示可能なデータの SQL クエリー、フォーマット、カラム、ヘッダー、デフォルト ソートと動的ソート、およびグループ化が用意されています。

レポート ユーザはテンプレートを選択し、項目および（履歴レポートの場合）日付範囲を指定して、テンプレートからレポートが生成されるときに表示されるコンテンツを限定します。

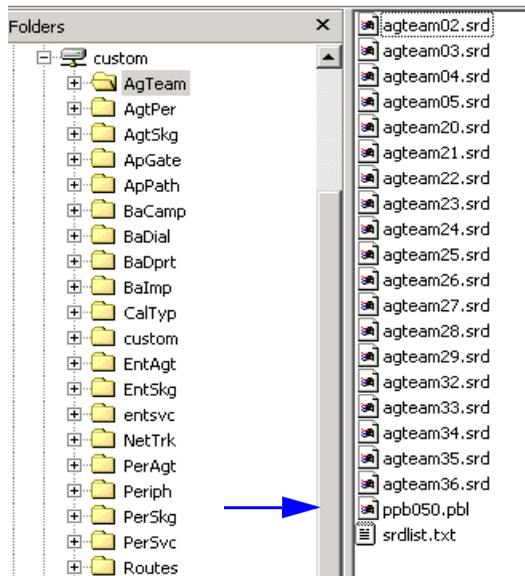
テンプレートの構成

WebView では、200 を超えるシスコ提供のテンプレートが利用可能です。テンプレートは、`icm\<icm_instance_name>\aw\custom` に格納されています。

これらのテンプレートは、`custom` 内のサブディレクトリ（レポート カテゴリごとに 1 つのサブディレクトリ）として構成されています。各レポートカテゴリディレクトリの内容は、次のとおりです。

- `PPB050.PBL` という名前のファイル
これは、そのレポート カテゴリ内のすべてのテンプレート（シスコ提供およびカスタム）を含む **PowerBuilder** ライブラリ ファイルです。各レポートカテゴリ フォルダには、それぞれの `PPB050.PBL` ファイルがあります。
- 拡張子 `.SRD` を持つ 1 つ以上のファイル
これらは個別のテンプレート ファイルであり、シスコ テンプレート専用です（カスタム テンプレートには使用しません）。
- `srdlist.txt` という名前のファイル
これは、レポートカテゴリ ライブラリ（`PPB050.PBL`）内にあるすべてのテンプレート ファイルのリストです。

図 7-1 テンプレート



シスコ テンプレートとカスタム テンプレート

シスコ テンプレートは、ICM のセットアップから WebView レポートングを実行するとインストールされます。

カスタム テンプレートは、Sybase InfoMaker を使用して作成したテンプレートです。

カスタム テンプレートの詳細については、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

テンプレートおよび項目のキャッシング

キャッシュの更新

WebView インターフェイスでは、レポート ユーザがテンプレートのリストおよび項目のリストに対して即時更新を適用できるようになりました。

テンプレート ページおよび項目ページの両方に更新リストへのリンクがあり、レポート ユーザは更新された値を即座に表示できます。このオンデマンド更新では、IIS Admin サービスを再起動したりユーザをログアウトする必要がありません。キャッシュが更新されると、ログインしているすべてのユーザが新しいテンプレートおよび項目を表示できるようになります。

詳細については、WebView のヘルプを参照してください。

キャッシングの設定

デフォルトでは、キャッシングはレポート テンプレートおよびレポート項目に対して有効です。キャッシュが削除される時間間隔と同様に、キャッシュが更新される時間間隔もデフォルトで設定されます。

キャッシングを使用すると、WebView がデータベースにクエリーする回数が減るため、システム パフォーマンスが向上します。

キャッシュされた項目とテンプレートのリストは、New Atlanta ServletExec のメモリ領域に保存されます。

- レポート項目は、ICM データベースのパーティショニングが行われていない場合にだけキャッシュされます。
- レポート テンプレートは、データベースのパーティショニングにかかわらずキャッシュされます。

次のディレクトリにある `adminui.properties` ファイルを使用して、さまざまなキャッシュ設定を指定できます。

```
<ICM_ROOT>\web\webview\reporting\servlet\properties\
```

変更できる基本的なキャッシュ設定には、キャッシングの有効化および無効化、キャッシュ更新時間および削除時間の設定などがあります。また、スーパーバイザに対して個別のキャッシングを有効化および無効化することもできます。

NAM 環境では、顧客のコールタイプフィルタリングを有効にして、その顧客のコールタイプに対するコールタイプレポート項目およびテンプレート用に、各顧客が個別のキャッシュを持つようにできます。

`adminui.properties` ファイルを変更した場合は、変更内容を有効にするために、WebView サーバマシンで IIS Admin サービスを再起動する必要があります。

デフォルトでは、キャッシングはレポートテンプレートおよびレポート項目に対して有効です。キャッシュが削除される時間間隔と同様に、キャッシュが更新される時間間隔もデフォルトで設定されます。

キャッシングの有効化および無効化

キャッシングを有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** `DISABLE_ITEM_LIST_CACHING` プロパティの値を `true` または `false` に設定します。
- ステップ 2** IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。
-

キャッシュ更新時間の設定

キャッシュ更新時間を設定するには、次の手順を実行します。

-
- ステップ 1** `WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの値を、キャッシュを更新する間隔(分単位) に設定します。
例 : `WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME = 240`
- ステップ 2** IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。
-

■ テンプレートおよび項目のキャッシング

キャッシュ削除時間係数の設定

キャッシュ削除時間係数は、キャッシュを削除する間隔を制御します。

デフォルトでは、キャッシュ削除時間係数は4、キャッシュ持続時間は120分です。これらのデフォルト設定では、キャッシュは8時間後に削除されます。

キャッシュ内に存在している時間が `WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの設定値より短いテンプレートおよび項目は、削除されません。たとえば、`WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティが120に設定されている場合、キャッシュ内に存在している時間が120分より短い項目は削除されません。

キャッシュがメモリを消費しすぎている場合は、このプロパティの値を小さい数に設定して、キャッシュがより頻繁に削除されるようにします。

キャッシュ削除時間係数を設定するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `PURGE_TIME_MULTIPLIER` プロパティの値に、`WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの値に乘算する係数を設定します。

例：`PURGE_TIME_MULTIPLIER = 2`

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

スーパーバイザキャッシングの有効化および無効化

WebView にログインし、エージェント レポート カテゴリからレポートを実行するスーパーバイザは、自分が管理しているエージェント、チーム、およびスキルグループのデータだけを表示します。

各スーパーバイザは、[エージェント別エージェント]、[チーム別エージェント]、[スキルグループ別エージェント]、[ペリフェラル別エージェント] のエージェント レポート カテゴリに対して独自のキャッシュを持つことができます。

他のレポート カテゴリについては、スーパーバイザは他の WebView ユーザと同じキャッシュを使用します。

デフォルトでは、レポート テンプレートおよびレポート項目のスーパーバイザキャッシングは、[エージェント] レポート カテゴリに対して有効になっています。

スーパーバイザ キャッシュが消費するメモリが多すぎる場合は、PURGE_TIME_MULTIPLIER プロパティをリセットするか、スーパーバイザ キャッシングを無効にできます。

スーパーバイザ キャッシングを無効にするには、次の手順を実行します。

ステップ 1 ENABLE_SUPERVISOR_CACHING プロパティの値を **false** に設定します。

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

スーパーバイザ キャッシングを有効にするには、次の手順を実行します。

ステップ 1 ENABLE_SUPERVISOR_CACHING プロパティの値を **true** に設定します。

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

■ PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法

PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法

WebView のアップグレード後にシスコ テンプレートを更新する必要がある場合、またはシスコ テンプレートを置換する必要がある場合（たとえば、誤って削除したり変更した場合）、PATCHPBL ユーティリティを使用してレポート ライブラリ ファイルを再生成できます。

PATCHPBL ユーティリティでは、カスタム テンプレートの更新または上書きは行われません。Sybase InfoMaker を使用してカスタム テンプレートを作成および編集する方法については、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

PATCHPBL ユーティリティの機能

PATCHPBL ユーティリティは、PPB050.PBL ファイルを再生成します。PPB050.PBL ファイルが存在しない場合、ユーティリティによってそのファイルが作成されます。

PATCHPBL ユーティリティは、レポートカテゴリ ディレクトリのそれぞれを検索して各カテゴリの srdlist.txt ファイルを読み取り、列挙された SRD ファイルをすべて PPB050.PBL ファイルにコピーします。

PATCHPBL ユーティリティの実行方法

PATCHPBL ユーティリティは、ICM\bin ディレクトリ内に存在します（WebView のインストール時に、このディレクトリに配置されます）。

PATCHPBL ユーティリティを実行するには、コマンドプロンプト ウィンドウから、次のコマンド形式を使用します。

```
PATCHPBL -root <drive>:\ICM\\aw
```

例：PATCHPBL -root C:\ICM\Cisco\aw