

Identificar o status do serviço de contexto no UCCX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Status do serviço de contexto](#)

[Status do serviço de contexto na capacidade de serviço](#)

[Status do serviço de contexto da API](#)

[Status do serviço de contexto no SocialMiner](#)

Introduction

Este artigo descreve como identificar o status do Context Service (CS) e as possíveis opções para verificar o status dos componentes do CS no Unified Contact Center Express (UCCX) e no SocialMiner (SM).

Contribuído por Jayant Suneja, Engenheiro da Cisco e Derek Johnson, Engenheiro de TAC da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Administração do UCCX
- Administração do SocialMiner
- Serviço de contexto

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCX 11.6
- SocialMiner 11.6

Note: O SocialMiner é um componente opcional e não é necessário para o Serviço de Contexto.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O Context Service armazena dados do cliente na nuvem e permite que os agentes na solução UCCX possam armazenar e usar dados da nuvem.

Status do serviço de contexto

Status do serviço de contexto na capacidade de serviço

O status do CS está disponível na página Unified CCX Serviceability. Primeiro selecione **Ferramentas** e, em seguida, **Status do serviço de contexto**.

Esta tabela descreve diferentes valores exibidos nesta interface de Status do Serviço de Contexto:

Campo	Valores
Componente	Exibe o nome do componente CS específico: UCCX/SocialMiner/Finesse Registrado: CS registrado Não-registrado: CS não registrado
Estado	Desconhecido: Mostrado quando um componente não está acessível ou está inativo Parado: O componente parou devido a algum problema. Use o botão de inicialização no campo de ação para reinicializar o componente. On-line: Exibido quando o CS está registrado Sem conectividade-No : Exibido quando o CS não está registrado ou o proxy não está configurado Pronto para registrar : Exibido quando a conectividade externa ou de proxy está configurada
Status	Laboratório: Este modo é usado para testar, desenvolver e depurar a produção do serviço de contexto : Este modo é usado quando você implanta o Context Service em seu aplicativo NA: Exibido quando o estado não está registrado ou é desconhecido
Modo	O modo pode ser alternado entre laboratório e produção. Primeiro selecione Sistema e depois selecione Parâmetros do sistema

O status No Connectivity (Sem conectividade) é exibido quando nenhum proxy está configurado, um proxy incorreto está configurado ou não há conectividade com a Internet no sistema UCCX. O CS exige que o UCCX tenha conectividade com a Internet pública. Esta imagem mostra um status de exemplo quando o sistema UCCX não tem conectividade externa:

List of Components						
Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action	
FMC : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:39 PM	-	
Finesse : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:39 PM	-	
Finesse : uccx116j2.cisco.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:39 PM	-	
SocialMiner : sm116.aru.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:38 PM	-	
UCCX : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:39 PM	-	
UCCX : uccx116j2.cisco.com	Not Registered	● No Connectivity	NA	Aug 8, 2017 12:03:39 PM	-	

Após a configuração de um proxy http, o status de todos os componentes é alterado para pronto para registro, o que significa que o sistema agora tem conectividade externa configurada corretamente a partir do UCCX. Esta imagem mostra o status do sistema quando a conectividade com a Internet pública está disponível:

List of Components						
Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action	
FMC : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:12 AM	-	
Finesse : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:12 AM	-	
Finesse : uccx116j2.cisco.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:12 AM	-	
SocialMiner : sm116.aru.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:15 AM	-	
UCCX : uccx116j1.cisco.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:12 AM	-	
UCCX : uccx116j2.cisco.com	Not Registered	● Ready to Register	NA	Aug 11, 2017 11:48:12 AM	-	

Selecione **Register** na página Finesse Administration e registre CS. Esta imagem mostra que o estado e o status foram alterados para registrados e on-line:

List of Components						
Component : Host Name	State	Status	Mode	Last Fetched at	Action	
FMC : uccx116j1.cisco.com	Registered	● Online	NA	Aug 8, 2017 12:09:52 PM	-	
Finesse : uccx116j1.cisco.com	Registered	● Online	Production	Aug 8, 2017 12:10:00 PM	-	
Finesse : uccx116j2.cisco.com	Registered	● Online	Production	Aug 8, 2017 12:09:59 PM	-	
SocialMiner : sm116.aru.com	Registered	● Online	Production	Aug 8, 2017 12:09:58 PM	-	
UCCX : uccx116j1.cisco.com	Registered	● Online	Production	Aug 8, 2017 12:09:59 PM	-	
UCCX : uccx116j2.cisco.com	Registered	● Online	Production	Aug 8, 2017 12:09:59 PM	-	

Status do serviço de contexto da API

Para obter um resumo detalhado do status de cada componente CS, o UCCX 11.6 fornece uma API (Application Programming Interface, interface de programação de aplicativos Java). Esta API chama o método `getstatus` do conector para retornar uma resposta JSON (JavaScript Object Notation) que fornece detalhes de cada componente. Clique na opção **Export** fornecida na página CS serviceability e faça o download do arquivo de resposta JSON. Esta imagem mostra o local da opção **Exportar**:



Aqui está um exemplo de resposta JSON retornada para o componente UCCX quando CS é **OFFLINE**:

```
UCCX:uccx116j1.cisco.com =
{"status":{"overallStatus":"OFFLINE","successfulUpgradeCount":0,"failureUpgradeCount":0},
"config":{"staticSdkVersion":"2.0.3","extensionSdkVersion":"2.0.3-10673","state":"UNREGISTERED"},
"services":[{"name":"ccfs","url":"ccfs.ciscoccservice.com","ping":{"status":"NOT_REACHABLE","latency":0}}],
"timeStamp":"2017-08-07T06:19:32.500Z"}
```

Esta tabela descreve os valores possíveis exibidos nos campos das respostas JSON:

Seção	Campo	Valor
status	statusgeral	ONLINE - se houver um conjunto de dados de conexão e o conector estiver REGISTRADO (consulte o estado de configuração) OFFLINE - nenhum dado de conexão ou conector está REGISTRADO NÃO REGISTRADO - estado inicial antes da inicialização
config	estado	REGISTRADO - registrado com êxito (por chamada para o método <code>init()</code>) PARADO - a conexão é destruída (por meio do método <code>call</code> para <code>destruir()</code>)
Serviço	ping.status	Código de status de resposta HTTP para chamada de API REST de Ping
Services	estado	INICIALIZADO - KMS inicializado NÃO INICIALIZADO - KMS não inicializado

Este é um exemplo de saída JSON quando todos os componentes estão registrados e têm o status **ONLINE**. Este exemplo pode ser referenciado para

comparação quando há algum problema em que o CS mostra um status inválido:

```
FMC:uccx116j1.cisco.com =
{"status":{"overallStatus":"ONLINE","successfulUpgradeCount":1,"failureUpgradeCount":0},"config":
{"appType":"ccx","orgId":"4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c","uuid":"d86a8f22-c918-4648-
9a07-5fe55728b990","staticSdkVersion":"2.0.3","extensionSdkVersion":"2.0.4-
10710","proxy":"http://proxy-
wsa.esl.cisco.com:80","type":"cs_mgmt","state":"REGISTERED"},"services":[{"name":"fms","url":"he
rcules-a.wbx2.com","lastSuccessfulHeartBeatTime":"2017-08-07
22:24:31.942","ping":{"status":"200","latency":2031}}],"timeStamp":"2017-08-07T16:54:54.118Z"}
```

```
UCCX:uccx116j1.cisco.com =
{"status":{"overallStatus":"ONLINE","successfulUpgradeCount":1,"failureUpgradeCount":0},"config":
{"appType":"ccx","orgId":"4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c","uuid":"d86a8f22-c918-4648-
9a07-5fe55728b990","staticSdkVersion":"2.0.3","extensionSdkVersion":"2.0.4-
10710","proxy":"http://proxy-
wsa.esl.cisco.com:80","enabledFeatures":[{"name":"KMS_ENCRYPTION_KEY"},"type":"cs_context","sta
te":"REGISTERED","labMode":false,"requestTimeout":5000,"tcpTimeout":10000,"maxRetries":1,"cluste
r":{"clusterId":"4750a37e-2a5a-4825-a301-30252c100288","clusterName":"ccx-context-
15DBD8FE18B"}],"services":[{"name":"kms","url":"encryption-
a.wbx2.com","ping":{"status":"200","latency":1196},"state":"INITIALIZED"}, {"name":"fms","url":"h
ercules-a.wbx2.com","lastSuccessfulHeartBeatTime":"2017-08-07
22:24:46.016","ping":{"status":"200","latency":1059}}, {"name":"ci","url":"idbroker.webex.com","p
ing":{"status":"200","latency":1092}}, {"name":"context","url":"context-
service.produs1.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1185}}, {"name":"dictionary"
,"url":"dictionary.produs1.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1180}}, {"name":"
ccfs","url":"ccfs.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1170}}, {"name":"discovery
","url":"discovery1.produs.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1214}}],"timeSta
mp":"2017-08-07T16:55:01.528Z"}
```

```
UCCX:uccx116j2.cisco.com =
{"status":{"overallStatus":"ONLINE","successfulUpgradeCount":1,"failureUpgradeCount":0},"config":
{"appType":"ccx","orgId":"4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c","uuid":"d86a8f22-c918-4648-
9a07-5fe55728b990","staticSdkVersion":"2.0.3","extensionSdkVersion":"2.0.4-
10710","proxy":"http://proxy-
wsa.esl.cisco.com:80","enabledFeatures":[{"name":"KMS_ENCRYPTION_KEY"},"type":"cs_context","sta
te":"REGISTERED","labMode":false,"requestTimeout":5000,"tcpTimeout":10000,"maxRetries":1,"cluste
r":{"clusterId":"4750a37e-2a5a-4825-a301-30252c100288","clusterName":"ccx-context-
15DBD8FE18B"}],"services":[{"name":"kms","url":"encryption-
a.wbx2.com","ping":{"status":"200","latency":1290},"state":"INITIALIZED"}, {"name":"fms","url":"h
ercules-a.wbx2.com","lastSuccessfulHeartBeatTime":"2017-08-07
22:24:50.224","ping":{"status":"200","latency":1121}}, {"name":"ci","url":"idbroker.webex.com","p
ing":{"status":"200","latency":1067}}, {"name":"context","url":"context-
service.produs1.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1168}}, {"name":"dictionary"
,"url":"dictionary.produs1.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1225}}, {"name":"
ccfs","url":"ccfs.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1230}}, {"name":"discovery
","url":"discovery1.produs.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1166}}],"timeSta
mp":"2017-08-07T16:55:01.582Z"}
```

```
SocialMiner:sm116.aru.com =
{"status":{"overallStatus":"ONLINE","successfulUpgradeCount":1,"failureUpgradeCount":0},"config":
{"appType":"ccx","orgId":"4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c","uuid":"d86a8f22-c918-4648-
9a07-5fe55728b990","staticSdkVersion":"2.0.3","extensionSdkVersion":"2.0.4-
10710","proxy":"http://proxy-
wsa.esl.cisco.com:80","enabledFeatures":[{"name":"KMS_ENCRYPTION_KEY"},"type":"cs_context","sta
te":"REGISTERED","labMode":false,"requestTimeout":5000,"tcpTimeout":10000,"maxRetries":1,"cluste
r":{"clusterId":"4750a37e-2a5a-4825-a301-30252c100288","clusterName":"ccx-context-
15DBD8FE18B"}],"services":[{"name":"kms","url":"encryption-
a.wbx2.com","ping":{"status":"200","latency":1254},"state":"INITIALIZED"}, {"name":"fms","url":"h
ercules-a.wbx2.com","lastSuccessfulHeartBeatTime":"2017-08-07
22:24:39.628","ping":{"status":"200","latency":1127}}, {"name":"ci","url":"idbroker.webex.com","p
ing":{"status":"200","latency":1028}}, {"name":"context","url":"context-
service.produs1.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1175}}, {"name":"dictionary"
```

```
, "url": "dictionary.produs1.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1174}}, {"name": "ccfs", "url": "ccfs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1128}}, {"name": "discovery", "url": "discovery1.produs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1179}}], "timestamp": "2017-08-07T16:55:01.589Z" }
```

```
Finesse:uccx116j1.cisco.com =  
{ "status": {"overallStatus": "ONLINE", "successfulUpgradeCount": 1, "failureUpgradeCount": 0}, "config": {"appType": "ccx", "orgId": "4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c", "uuid": "d86a8f22-c918-4648-9a07-5fe55728b990", "staticSdkVersion": "2.0.3", "extensionSdkVersion": "2.0.4-10710", "proxy": "http://\proxy-wsa.esl.cisco.com:80", "enabledFeatures": [{"name": "KMS_ENCRYPTION_KEY"}, {"type": "cs_context", "state": "REGISTERED", "labMode": false, "requestTimeout": 5000, "tcpTimeout": 10000, "maxRetries": 1, "cluster": {"clusterId": "4750a37e-2a5a-4825-a301-30252c100288", "clusterName": "ccx-context-15DBD8FE18B"}}, {"services": [{"name": "kms", "url": "encryption-a.wbx2.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1123}, "state": "INITIALIZED"}, {"name": "fms", "url": "hercules-a.wbx2.com", "lastSuccessfulHeartBeatTime": "2017-08-07 22:24:52.328", "ping": {"status": "200", "latency": 1149}}, {"name": "ci", "url": "idbroker.webex.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1085}}, {"name": "context", "url": "context-service.produs1.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1168}}, {"name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1181}}, {"name": "ccfs", "url": "ccfs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1171}}, {"name": "discovery", "url": "discovery1.produs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1136}}], "timestamp": "2017-08-07T16:55:02.099Z" }
```

```
Finesse:uccx116j2.cisco.com =  
{ "status": {"overallStatus": "ONLINE", "successfulUpgradeCount": 1, "failureUpgradeCount": 0}, "config": {"appType": "ccx", "orgId": "4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c", "uuid": "d86a8f22-c918-4648-9a07-5fe55728b990", "staticSdkVersion": "2.0.3", "extensionSdkVersion": "2.0.4-10710", "proxy": "http://\proxy-wsa.esl.cisco.com:80", "enabledFeatures": [{"name": "KMS_ENCRYPTION_KEY"}, {"type": "cs_context", "state": "REGISTERED", "labMode": false, "requestTimeout": 5000, "tcpTimeout": 10000, "maxRetries": 1, "cluster": {"clusterId": "4750a37e-2a5a-4825-a301-30252c100288", "clusterName": "ccx-context-15DBD8FE18B"}}, {"services": [{"name": "kms", "url": "encryption-a.wbx2.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1196}, "state": "INITIALIZED"}, {"name": "fms", "url": "hercules-a.wbx2.com", "lastSuccessfulHeartBeatTime": "2017-08-07 22:24:51.027", "ping": {"status": "200", "latency": 1210}}, {"name": "ci", "url": "idbroker.webex.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1032}}, {"name": "context", "url": "context-service.produs1.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1168}}, {"name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1189}}, {"name": "ccfs", "url": "ccfs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1207}}, {"name": "discovery", "url": "discovery1.produs.cisocccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1251}}], "timestamp": "2017-08-07T16:55:02.457Z" }
```

Esta saída JSON ocorre quando o conector é inicializado e inclui estas informações:

- Status geral (determinado atualmente com base no status do conector)
- A versão jar do SDK estático e de extensão (Software Development Kit)
- Tipo de conector com seu estado atual
- Estado atual do canal seguro (Ativo, Não inicializado, Erro), se disponível
- Contagem de atualizações
- Status da atualização
- Carimbo de data/hora do último HeartBeat
- URL do serviço
- Informações de proxy se um proxy estiver configurado
- Objeto de configuração se disponível
- Status de conectividade para vários serviços principais

Status do serviço de contexto no SocialMiner

Uma API foi introduzida no SocialMiner (SM) 11.6 que indica o status de integração do Serviço de Contexto com o SM. Use um navegador para navegar até este local no servidor do SocialMiner: **<SM-IP>:<port>/ccp-webapp/ccp/serviceability/contextServiceStatus**

Este é um exemplo de saída do SocialMiner após o registro do CS:

```
{ "status": { "overallStatus": "ONLINE", "successfulUpgradeCount": 1, "failureUpgradeCount": 0 }, "config": { "appType": "ccx", "orgId": "4a6ac8c5-66f5-42b9-8245-7af90eeac12c", "uuid": "0ff304fa-7ce6-470d-9fcb-f83266a06f35", "staticSdkVersion": "2.0.3", "extensionSdkVersion": "2.0.4-10710", "proxy": "http://proxy-wsa.esl.cisco.com:80", "enabledFeatures": [ { "name": "KMS_ENCRYPTION_KEY" }, { "type": "cs_context", "state": "REGISTERED", "labelMode": false, "requestTimeout": 5000, "tcpTimeout": 10000, "maxRetries": 1, "cluster": { "clusterId": "065cce61-79de-4173-87f3-fd6fff30da11", "clusterName": "ccx-context-15DC0905FC4" } }, { "name": "kms", "url": "encryption-a.wbx2.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1132 }, "state": "INITIALIZED" }, { "name": "fms", "url": "hercules-a.wbx2.com", "lastSuccessfulHeartBeatTime": "2017-08-10 13:40:36.905", "ping": { "status": "200", "latency": 1236 } }, { "name": "ci", "url": "idbroker.webex.com", "ping": { "status": "200", "latency": 975 } }, { "name": "context", "url": "context-service.produs1.cisco.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1273 } }, { "name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.cisco.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1228 } }, { "name": "ccfs", "url": "ccfs.cisco.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1500 } }, { "name": "discovery", "url": "discovery1.produs1.cisco.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1191 } } ], "timeStamp": "2017-08-10T08:10:43.983Z" }
```

Se o Serviço de Contexto estiver registrado e o SM for capaz de estabelecer a conexão com atributos válidos, a resposta para esta API contém o atributo "globalStatus" com o valor "ONLINE".

Se o Serviço de Contexto não estiver ativado ou o SM não tiver estabelecido uma conexão, o atributo **globalStatus** terá valores diferentes de **ONLINE**.

Este é um exemplo de resposta quando o CS não está registrado para o SM:

```
{ "status": { "overallStatus": "OFFLINE", "successfulUpgradeCount": 2, "failureUpgradeCount": 0 }, "config": { "staticSdkVersion": "2.0.3", "extensionSdkVersion": "2.0.4-10712", "proxy": "http://proxy-wsa.esl.cisco.com:80", "state": "STOPPED" }, "services": [ ], "timeStamp": "2017-08-11T06:11:38.086Z" }
```

Isso conclui as etapas para identificar o status do serviço de contexto.