

Identifizieren des Context-Service-Status in UCCX

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Status des Kontextdiensts](#)

[Kontextservicestatus in Serviceability](#)

[Status des Context-Service über API](#)

[Status des Kontextdiensts in SocialMiner](#)

Einführung

In diesem Artikel wird beschrieben, wie Sie den Status des Context Service (CS) und mögliche Optionen zum Überprüfen des Status von CS-Komponenten in Unified Contact Center Express (UCCX) und SocialMiner (SM) identifizieren können.

Mitarbeiter: Jayant Suneja, Cisco Engineering, und Derek Johnson, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCX-Administration
- SocialMiner-Administration
- Kontextdienst

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- UCCX 11,6
- SocialMiner 11.6

Hinweis: SocialMiner ist eine optionale Komponente, die für den Context Service nicht erforderlich ist.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Context Service speichert Kundendaten in der Cloud und ermöglicht es den Mitarbeitern der UCCX-Lösung, Daten aus der Cloud zu speichern und zu verwenden.

Status des Kontextdiensts

Kontextservicestatus in Serviceability

Der Status von CS steht auf der Seite für die Unified CCX-Servicebereitstellung zur Verfügung. Wählen Sie zuerst **Tools** und dann **Kontextdienststatus aus**.

In dieser Tabelle werden die verschiedenen Werte beschrieben, die auf dieser Schnittstelle für den Status des Kontextdienstes angezeigt werden:

Feld	Werte
Komponente	Es wird der Name der spezifischen CS-Komponente angezeigt: UCCX/SocialMiner/Finesse Registriert: CS ist registriert Nicht-registriert: CS ist nicht registriert
Staat	Unbekannt: Wird angezeigt, wenn eine Komponente nicht erreichbar ist oder nicht verfügbar ist: Die Komponente wurde aufgrund eines Problems beendet. Verwenden Sie die Schaltfläche Initialisieren im Aktionsfeld, um die Komponente neu zu initialisieren. Online: Wird angezeigt, wenn CS registriert ist Keine-Konnektivität: Wird angezeigt, wenn CS nicht registriert ist oder der Proxy nicht konfiguriert ist Ready-to-Registration: Wird angezeigt, wenn Proxy- oder externe Verbindungen konfiguriert sind
Status	Übung: Dieser Modus wird zum Testen, Entwickeln und Debuggen der Context Service Production verwendet: Dieser Modus wird verwendet, wenn Sie Context Service in der Anwendung NA bereitstellen: Wird angezeigt, wenn der Status nicht registriert oder unbekannt ist.
Modus	Der Modus kann zwischen Labor und Produktion gewechselt werden. Wählen Sie zunächst System und anschließend Systemparameter aus .

Der Status Keine Verbindung wird angezeigt, wenn kein Proxy konfiguriert ist, ein falscher Proxy konfiguriert ist oder keine Internetverbindung vom UCCX-System besteht. UCCX erfordert eine öffentliche Internetverbindung. Dieses Bild zeigt einen Beispielstatus, wenn das UCCX-System über keine externe Verbindung verfügt:

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	-	

Nach der Konfiguration eines HTTP-Proxys ändert sich der Status aller Komponenten in ready to register, was bedeutet, dass das System jetzt über eine korrekt von UCCX konfigurierte externe Verbindung verfügt. Dieses Bild zeigt den Status des Systems, wenn eine öffentliche Internetverbindung verfügbar ist:

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	-	

Wählen Sie **Register** auf der Finesse Administration-Seite und registrieren Sie CS. Dieses Bild zeigt, dass Status und Status jetzt registriert und online angezeigt werden:

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 des Context-Service über API

UCCX 11.6 bietet eine Java Application Programming Interface (API), um eine detaillierte Zusammenfassung des Status jeder CS-Komponente zu erhalten. Diese API ruft die GetStatus-Methode des Connectors auf, um eine JavaScript Object Notation (JSON)-Antwort zurückzugeben, die Details zu jeder Komponente enthält. Klicken Sie auf die CS-Option **Exportieren**, und laden Sie die JSON-Antwortdatei herunter. Dieses Bild zeigt den Speicherort der Option **Exportieren**:



Hier sehen Sie ein Beispiel für eine JSON-Antwort, die für die UCCX-Komponente zurückgegeben wird, wenn CS **OFFLINE** ist:

```
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","lat
ency":0}}]},
"timeStamp":"2017-08-07T06:19:32.500Z"}
```

In dieser Tabelle werden die möglichen Werte beschrieben, die in den Feldern von JSON-Antworten angezeigt werden:

Abschnitt	Feld	Wert
Status	Gesamtstatus	ONLINE - Wenn Verbindungsdaten vorhanden sind und der Connector REGISTRIERT ist (siehe Konfigurationsstatus)
		OFFLINE - keine Verbindungsdaten oder -anschlüsse sind nicht REGISTRIERT
		UNREGISTRIERT - Anfangsstatus vor Initialisierung
Konfiguration	Staat	REGISTRIERT - erfolgreich registriert (über die Init()-Methode)
		STOPPED - Verbindung wird zerstört (durch Aufruf der Methode "zerstören()")
Service	ping.status	HTTP-Antwortstatuscode für Ping-REST-API-Anrufe
Services	Staat	INITIALISIERT - KMS initialisiert
		NICHT INITIALISIERT - KMS nicht initialisiert

Dies ist eine JSON-Beispielausgabe, wenn alle Komponenten registriert sind und den Status **ONLINE** haben. Auf dieses Beispiel kann zum Vergleich verwiesen werden, wenn bei einem Problem der CS-Status ungültig ist:

```
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.ciscoccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1174}}, {"name":"
```

```
ccfs", "url": "ccfs.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1128}}, {"name": "discovery", "url": "discovery1.produs.ciscoccservice.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" } }, { "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.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1168} }, { "name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1181} }, { "name": "ccfs", "url": "ccfs.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1171} }, { "name": "discovery", "url": "discovery1.produs.ciscoccservice.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" } }, { "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.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1168} }, { "name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1189} }, { "name": "ccfs", "url": "ccfs.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1207} }, { "name": "discovery", "url": "discovery1.produs.ciscoccservice.com", "ping": {"status": "200", "latency": 1251} } ], "timestamp": "2017-08-07T16:55:02.457Z" }
```

Diese JSON-Ausgabe wird bei der Initialisierung des Connectors ausgegeben und enthält folgende Informationen:

- Gesamtstatus (wird derzeit basierend auf dem Verbindungsstatus bestimmt)
- Die statische und erweiterte SDK-Version (Software Development Kit)
- Verbindungstyp mit aktuellem Status
- Aktueller sicherer Kanalstatus (aktiv, nicht initialisiert, Fehler), falls verfügbar
- Upgrade-Anzahl
- Upgrade-Status
- Last HeartBeat-Zeitstempel
- Service-URL
- Proxyinformationen, wenn ein Proxy konfiguriert ist
- Konfigurationsobjekt (falls verfügbar)
- Verbindungsstatus zu verschiedenen Kernservices

Status des Kontextdiensts in SocialMiner

In SocialMiner (SM) 11.6 wurde eine API eingeführt, die den Status der Context Service-Integration mit SM angibt. Navigieren Sie mithilfe eines Browsers zu diesem Speicherort auf Ihrem SocialMiner-Server: **<SM-IP>:<port>/ccp-webapp/ccp/serviceability/contextServiceStatus**

Dies ist eine Beispielausgabe von SocialMiner nach der Registrierung von 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" }
```

Wenn der Context Service registriert ist und SM die Verbindung mit gültigen Attributen herstellen kann, enthält die Antwort für diese API das Attribut "totalStatus" mit dem Wert "ONLINE".

Wenn der Context Service nicht aktiviert ist oder SM keine Verbindung herstellen konnte, hat das Attribut **OverallStatus** andere Werte als **ONLINE**.

Dies ist eine Beispielantwort, wenn CS nicht für SM registriert ist:

```
{ "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" }
```

Damit sind die Schritte zur Bestimmung des Status des Context Service abgeschlossen.