

# Identifique el estatus del servicio del contexto en UCCX

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Estatus del servicio del contexto](#)

[Estatus del servicio del contexto en la utilidad](#)

[Estatus del servicio del contexto del API](#)

[Estatus del servicio del contexto en SocialMiner](#)

## Introducción

Este artículo describe cómo identificar el estatus y las opciones posibles del servicio del contexto (CS) de marcar el estatus de los componentes CS en el Centro de contacto unificado expreso (UCCX) y SocialMiner (SM).

Contribuido por Jayant Suneja, dirigir y Derek Johnson de Cisco, ingeniero de Cisco TAC.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- La administración UCCX
- La administración de SocialMiner
- Servicio del contexto

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- UCCX 11.6
- SocialMiner 11.6

**Note:** SocialMiner es un componente opcional y no requerido para el servicio del contexto.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

## Antecedentes

El servicio del contexto salva los datos del cliente en la nube y permite que los agentes en la solución UCCX puedan salvar y utilizar los datos de la nube.

# Estatus del servicio del contexto

## Estatus del servicio del contexto en la utilidad

El estatus del CS está disponible en la página unificada de la utilidad CCX. Primero seleccione las **herramientas**, entonces **estatus del servicio del contexto**.

Esta tabla describe diversos valores visualizados en esta interfaz del estatus del servicio del contexto:

Campo	Valores
Componente	Esto visualiza el nombre del componente específico CS: UCCX/SocialMiner/Finesse <b>Registrado:</b> Se registra el CS <b>No-se registró:</b> El CS no se registra
Estado	<b>Desconocido:</b> Mostrado cuando un componente no es accesible ni está abajo de <b>parado</b> El componente ha parado debido a un cierto problema. Utilice el botón de la inicialización bajo campo de acción para reinicializar el componente.
Estado	<b>Online:</b> Visualizado cuando el CS es Ninguno- <b>Conectividad</b> registrada: Visualizado cuando el CS no se registra o el proxy no es Listo-a- <b>registro</b> configurado: Visualizado cuando se configura el proxy o la conectividad externa
Modo	<b>Laboratorio:</b> Este modo se utiliza para probar, para desarrollar, y para hacer el debug de <b>producción</b> del servicio del contexto: Se utiliza este modo cuando usted despliega el servicio del contexto en su aplicación <b>NA:</b> Visualizado cuando se desregistra el estado desconocido El modo se puede conectar entre el laboratorio y la producción. Primero el <b>sistema</b> selecciona entonces selecciona los <b>parámetros del sistema</b>

Se configura el estatus que no se muestra ninguna Conectividad cuando no se configura ningún proxy, un proxy incorrecto, o no hay conectividad a Internet del sistema UCCX. El CS requiere que UCCX tenga conectividad a Internet pública. Esta imagen muestra un estatus del ejemplo cuando el sistema UCCX no tiene conectividad externa:

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

Después de la configuración de un proxy HTTP, el estatus de todos los componentes cambia para alistar para registrarse que significa que el sistema ahora tiene conectividad externa configurada correctamente de UCCX. Esta imagen muestra el estatus del sistema cuando la conectividad a Internet pública está disponible:

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

Seleccione el **registro** en la página de administración de la delicadeza y el registro CS. Esta imagen muestra que el estado y el estatus ha cambiado a registrado y en línea:

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

## Estatus del servicio del contexto del API

Para conseguir un resumen detallado del estatus de cada componente CS, UCCX 11.6 proporciona una interfaz de programación de la aplicación Java (API). Este API invoca el método del `getStatus` del conector para volver una respuesta de la notación del objeto del Javascript (JSON) que proporcione los detalles de cada componente. Haga clic la opción de la **exportación** proporcionada en la página de la utilidad CS y descargue el archivo de respuesta JSON. Esta imagen muestra la ubicación de la opción de la **exportación**:



Aquí está una respuesta del ejemplo JSON vuelta para el componente UCCX cuando el CS es **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 tabla describe los valores posibles visualizados en los campos de las respuestas JSON:

Sección	Campo	Valor
estatus	overallStatus	<p>ONLINE – si hay conjunto de los datos de la conexión y SE REGISTRA el conector (véase el estado de los config)</p> <p>OFF-LINÉ – NO SE REGISTRA ningunos datos de la conexión o conector</p> <p>DESREGISTRADO – estado inicial antes de la inicialización</p>
config	estado	<p>REGISTRADO – registrado con éxito (vía la llamada al método del <code>init()</code>)</p> <p>PARADO – la conexión se destruye (vía la llamada al método del <code>destroy()</code>)</p>
Servicio	ping.status	Código de estado del HTTP de respuesta para hacer ping la llamada del RESTO API
Servicios	estado	<p>INICIALIZADO – KMS inicializado</p> <p>NO INICIALIZADO – KMS no inicializado</p>

Esto es una muestra JSON hecha salir cuando todos los componentes se registran y tienen un estatus del **ONLINE**. Esta muestra se puede referir para la

comparación cuando hay cualquier problema donde el CS muestra un estado inválido:

```
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.ciscoocservice.com","ping":{"status":"NOT_REACHABLE","lat
ency":0}}],
"timeStamp":"2017-08-07T06:19:32.500Z"}
```

Esta salida JSON es cuando se inicializa el conector e incluye esta información:

- Estado general (determinado actualmente sobre la base del estatus del conector)
- La versión de los parásitos atmosféricos y del tarro de la extensión (Software Development Kit) SDK
- Tipo de conector con su estado actual
- Estado actual del canal seguro (activo, no inicializado, error), si está disponible
- Cuenta de la actualización
- Estatus de la actualización
- El grupo fecha/hora más reciente del latido del corazón
- Mantenga el URL
- Información del proxy si se configura un proxy
- Objeto configuration si está disponible
- Estatus de la Conectividad a los diversos servicios de la base

## Estatus del servicio del contexto en SocialMiner

Un API se ha introducido en SocialMiner (SM) 11.6 que estado el estatus de la integración del servicio del contexto con el SM. Utilice a un navegador para navegar a esta ubicación en su servidor de SocialMiner: **<SM-IP>: <port>/ccp-webapp/ccp/serviceability/contextServiceStatus**

Esto es una salida de muestra de SocialMiner después de que se registre el CS:

```
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.ciscoocservice.com","ping":{"status":"NOT_REACHABLE","lat
ency":0}}],
"timeStamp":"2017-08-07T06:19:32.500Z"}
```

Si se registra el servicio del contexto y el SM puede establecer la conexión con los atributos válidos, la respuesta para este API contiene el atributo "overallStatus" con el valor "ONLINE".

Si el servicio del contexto no se habilita o el SM no ha podido establecer una conexión, el **overallStatus del** atributo tiene valores con excepción del **ONLINE**.

Esto es una respuesta del ejemplo cuando el CS no se registra para el SM:

```
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.ciscoocservice.com","ping":{"status":"NOT_REACHABLE","lat
ency":0}}],
"timeStamp":"2017-08-07T06:19:32.500Z"}
```

Esto concluye los pasos para identificar el estatus del servicio del contexto.