

Identifier l'état du service de contexte dans UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[État du service de contexte](#)

[État du service contextuel en état de maintenance](#)

[État du service de contexte à partir de l'API](#)

[État du service de contexte dans SocialMiner](#)

Introduction

Cet article décrit comment identifier l'état du service de contexte (CS) et les options possibles pour vérifier l'état des composants CS dans Unified Contact Center Express (UCCX) et SocialMiner (SM).

Contribution de Jayant Suneja, ingénieur Cisco et Derek Johnson, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Administration UCCX
- Administration de SocialMiner
- Service de contexte

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- UCCX 11,6
- SocialMiner 11,6

Note: SocialMiner est un composant facultatif et n'est pas requis pour le service de contexte.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Context Service stocke les données des clients dans le cloud et permet aux agents de la solution UCCX de stocker et d'utiliser les données du cloud.

État du service de contexte

État du service contextuel en état de maintenance

L'état de CS est disponible sur la page de maintenance de Unified CCX. Sélectionnez d'abord **Outils**, puis **État du service de contexte**.

Ce tableau décrit les différentes valeurs affichées sur cette interface Context Service Status :

Champ	Valeurs
Composant	Le nom du composant CS spécifique s'affiche : UCCX/SocialMiner/Finesse Enregistré : CS est enregistré Non-enregistré : CS n'est pas enregistré
Province	Inconnu : Affiche lorsqu'un composant n'est pas accessible ou est arrêté Arrêté : Le composant s'est arrêté en raison d'un problème. Utilisez le bouton initialiser sous le champ d'action pour réinitialiser le composant.
Status (état)	En ligne : Affiché lorsque CS est enregistré No-Connectivity : Affiché lorsque CS n'est pas enregistré ou que le proxy n'est pas configuré Prêt à s'enregistrer : Affiché lorsque la connectivité proxy ou externe est configurée
Mode	Travaux pratiques : Ce mode est utilisé pour tester, développer et déboguer Context Service Production : Ce mode est utilisé lorsque vous déployez Context Service dans votre application NA : Affiché lorsque l'état n'est pas enregistré ou est inconnu
	Le mode peut être basculé entre les travaux pratiques et la production. Sélectionnez d'abord System puis System Parameters .

L'état No Connectivity est affiché lorsqu'aucun proxy n'est configuré, qu'un proxy incorrect est configuré ou qu'il n'y a pas de connectivité Internet du système UCCX. CS exige que UCCX dispose d'une connectivité Internet publique. Cette image montre un exemple d'état lorsque le système UCCX n'a pas de connectivité externe :

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	-	

Après la configuration d'un proxy http, l'état de tous les composants devient prêt à être enregistré, ce qui signifie que le système dispose désormais d'une connectivité externe configurée correctement à partir d'UCCX. Cette image montre l'état du système lorsque la connectivité Internet publique est disponible :

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	-	

Sélectionnez **Register** sur la page Finesse Administration et enregistrez CS. Cette image montre que l'état et le statut sont passés à enregistré et en ligne :

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	-	

État du service de contexte à partir de l'API

Afin d'obtenir un résumé détaillé de l'état de chaque composant CS, UCCX 11.6 fournit une interface Java Application Programming Interface (API). Cette API appelle la méthode `getStatus` du connecteur pour renvoyer une réponse JavaScript Object Notation (JSON) qui fournit des détails sur chaque composant. Cliquez sur l'option **Exporter** disponible sur la page de maintenance CS et téléchargez le fichier de réponse JSON. Cette image montre l'emplacement de l'option **Exporter** :



Voici un exemple de réponse JSON renvoyée pour le composant UCCX lorsque CS est **HORS CONNEXION** :

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

Ce tableau décrit les valeurs possibles affichées dans les champs des réponses JSON :

Section	Champ	Valeur
status (état)	globalStatus	EN LIGNE : s'il existe un jeu de données de connexion et que le connecteur est ENREGISTRÉ (voir état de configuration)
		HORS CONNEXION - aucune donnée de connexion ou le connecteur n'est pas ENREGISTRÉ
		NON ENREGISTRÉ - état initial avant initialisation
configura tion	province	REGISTERED - enregistré avec succès (par appel à la méthode <code>init()</code>)
		STOPPED - la connexion est détruite (par appel à la méthode <code>destruction()</code>)
Service	ping.status	Code d'état de réponse HTTP à l'appel de l'API REST Ping
Services	province	INITIALISÉ - KMS initialisé
		NON INITIALISÉ - KMS non initialisé

Voici un exemple de sortie JSON lorsque tous les composants sont enregistrés et ont le statut **ONLINE**. Cet exemple peut être référencé à des fins de comparaison lorsqu'il existe un problème dans lequel CS présente un état non valide :

```
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.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1185}}, {"name":"dictionary"
,"url":"dictionary.produs1.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1180}}, {"name":"
ccfs","url":"ccfs.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1170}}, {"name":"discovery
","url":"discovery1.produs1.ciscocccservice.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.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1168}}, {"name":"dictionary"
,"url":"dictionary.produs1.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1225}}, {"name":"
ccfs","url":"ccfs.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1230}}, {"name":"discovery
","url":"discovery1.produs1.ciscocccservice.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.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1175}}, {"name":"dictionary"
,"url":"dictionary.produs1.ciscocccservice.com","ping":{"status":"200","latency":1174}}, {"name":"
```

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

Cette sortie JSON se produit lorsque le connecteur est initialisé et qu'il inclut les informations suivantes :

- État global (actuellement déterminé en fonction de l'état du connecteur)
- La version statique et la version de jar SDK de l'extension (Software Development Kit)
- Type de connecteur avec son état actuel
- État actuel du canal sécurisé (actif, non initialisé, erreur), si disponible
- Nombre de mises à niveau
- État de la mise à niveau
- Dernier horodatage HeartBeat
- URL du service
- Informations de proxy si un proxy est configuré
- Objet de configuration si disponible
- État de la connectivité aux différents services principaux

État du service de contexte dans SocialMiner

Une API a été introduite dans SocialMiner (SM) 11.6 qui indique l'état d'intégration du service de contexte avec SM. Utilisez un navigateur pour accéder à cet emplacement sur votre serveur SocialMiner : **<SM-IP> : <port>/ccp-webapp/ccp/maintenance/contextServiceStatus**

Voici un exemple de sortie de SocialMiner après l'enregistrement de 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", "labMode": 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.ciscoccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1273 } }, { "name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.ciscoccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1228 } }, { "name": "ccfs", "url": "ccfs.ciscoccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1500 } }, { "name": "discovery", "url": "discovery1.produs1.ciscoccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1191 } } ], "timeStamp": "2017-08-10T08:10:43.983Z" }
```

Si le service de contexte est enregistré et que SM est en mesure d'établir la connexion avec des attributs valides, la réponse de cette API contient l'attribut « globalStatus » avec la valeur « ONLINE ».

Si le service de contexte n'est pas activé ou si le SM n'a pas pu établir de connexion, l'attribut **globalStatus** a des valeurs autres que **ONLINE**.

Voici un exemple de réponse lorsque CS n'est pas enregistré pour 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" }
```

Les étapes suivantes permettent d'identifier l'état du service de contexte.