

Identificazione dello stato del servizio di contesto in UCCX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Stato servizio contesto](#)

[Stato del servizio di contesto in Serviceability](#)

[Stato del servizio di contesto dall'API](#)

[Stato del servizio di contesto in SocialMiner](#)

Introduzione

In questo articolo viene descritto come identificare lo stato di Context Service (CS) e le possibili opzioni per controllare lo stato dei componenti CS in Unified Contact Center Express (UCCX) e SocialMiner (SM).

Contributo di Jayant Suneja, Cisco Engineering e Derek Johnson, Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Amministrazione UCCX
- Amministrazione SocialMiner
- Servizio contesto

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- UCCX 11.6
- SocialMiner 11.6

Nota: SocialMiner è un componente facoltativo e non è necessario per il servizio di contesto.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Context Service archivia i dati dei clienti nel cloud e consente agli agenti della soluzione UCCX di archiviare e utilizzare i dati dal cloud.

Stato servizio contesto

Stato del servizio di contesto in Serviceability

Lo stato di CS è disponibile nella pagina Manutenzione di Unified CCX. Selezionare **Strumenti**, quindi **Stato servizio contesto**.

In questa tabella vengono descritti i diversi valori visualizzati nell'interfaccia Stato del servizio di contesto:

Campo	Valori
Componente	Viene visualizzato il nome del componente CS specifico: UCCX/SocialMiner/Finesse Registrato : CS registrato Non registrato : CS non registrato
State	Sconosciuto : Visualizzato quando un componente non è raggiungibile o è inattivo Arrestato : Componente arrestato a causa di un problema. Utilizzare il pulsante inizializza sotto il campo azione per reinizializzare il componente.
Stato	In linea : Visualizzato quando CS è registrato No-connectivity (Nessuna connettività): Visualizzato quando CS non è registrato o il proxy non è configurato Pronto per la registrazione : Visualizzato quando è configurata la connettività proxy o esterna Laboratorio : Questa modalità viene utilizzata per eseguire il test, lo sviluppo e il debug o Context Service Production : Questa modalità viene utilizzata quando si distribuisce il servizio di contesto nell'applicazione NA : Visualizzato quando lo stato è non registrato o sconosciuto
Modalità	La modalità può essere commutata tra lab e production. Selezionare System (Sistema), quindi selezionare System Parameters (Parametri di sistema)

Lo stato Nessuna connettività viene visualizzato quando non è configurato alcun proxy, quando è configurato un proxy errato o quando non è disponibile alcuna connettività Internet dal sistema UCCX. CS richiede che UCCX disponga di connettività Internet pubblica. Nell'immagine è illustrato un esempio di stato in cui il sistema UCCX non dispone di connettività esterna:

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	-	

Dopo la configurazione di un proxy http, lo stato di tutti i componenti viene impostato su Pronto per la registrazione, a indicare che il sistema dispone ora di una connettività esterna configurata correttamente da UCCX. Nell'immagine è mostrato lo stato del sistema quando è disponibile una connessione Internet pubblica:

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	-	

Selezionare **Register** (Registra) nella pagina Finesse Administration (Amministrazione Finesse) e registrare CS. Nell'immagine viene mostrato come lo stato e lo stato siano stati modificati in registrato e online:

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	-	

Stato del servizio di contesto dall'API

Per ottenere un riepilogo dettagliato dello stato di ciascun componente CS, UCCX 11.6 fornisce un'API Java (Application Programming Interface). Questa API richiama il metodo `getstatus` del connettore per restituire una risposta JSON (JavaScript Object Notation) che fornisce i dettagli di ciascun componente. Fare clic sull'opzione **Export** (Esporta) disponibile nella pagina CS Serviceability (Manutenzione software CS) e scaricare il file di risposta JSON. Nell'immagine viene mostrata la posizione dell'opzione **Export**:



Di seguito è riportato un esempio di risposta JSON restituita per il componente UCCX quando CS è **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"}
```

Questa tabella descrive i possibili valori visualizzati nei campi delle risposte JSON:

Sezione	Campo	Valore
stato	statoComplessivo	ONLINE - se è presente un set di dati di connessione e il connettore è REGISTRATO (vedere stato di configurazione)
		OFFLINE - nessun dato di connessione o il connettore non è REGISTRATO
		UNREGISTERED - stato iniziale prima dell'inizializzazione
config	state	REGISTERED - registrato correttamente (tramite chiamata al metodo <code>init()</code>)
		STOPPED - la connessione viene eliminata (tramite chiamata al metodo <code>dies()</code>)
Servizio	stato.ping	Codice di stato della risposta HTTP alla chiamata API REST di ping
Servizi	state	INIZIALIZZATO - KMS inizializzato
		NON INIZIALIZZATO - KMS non inizializzato

Questo è un output JSON di esempio quando tutti i componenti sono registrati e hanno lo stato **ONLINE**. È possibile fare riferimento a questo esempio per il

confronto quando in CS è presente un problema con uno stato non valido:

```
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"}}, {"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.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"}}, {"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.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" }
```

L'output JSON viene generato quando il connettore viene inizializzato e include le seguenti informazioni:

- Stato generale (attualmente determinato in base allo stato del connettore)
- Versione jar SDK statica ed estensione (Software Development Kit)
- Tipo di connettore con lo stato corrente
- Stato corrente del canale protetto (Attivo, Non inizializzato, Errore), se disponibile
- Conteggio aggiornamenti
- Stato aggiornamento
- Timestamp ultimo heartbeat
- URL servizio
- Informazioni proxy se è configurato un proxy
- Oggetto di configurazione, se disponibile
- Stato di connessione a vari servizi di base

Stato del servizio di contesto in SocialMiner

In SocialMiner (SM) 11.6 è stata introdotta un'API che indica lo stato di integrazione del servizio di contesto con SM. Utilizzare un browser per passare a questa posizione nel server SocialMiner: **<SM-IP>:<porta>/ccp-webapp/ccp/serviceability/contextServiceStatus**

Di seguito viene riportato un esempio di output di SocialMiner dopo la registrazione di 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.ciscooccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1273 } }, { "name": "dictionary", "url": "dictionary.produs1.ciscooccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1228 } }, { "name": "ccfs", "url": "ccfs.ciscooccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1500 } }, { "name": "discovery", "url": "discovery1.produs1.ciscooccservice.com", "ping": { "status": "200", "latency": 1191 } } ], "timeStamp": "2017-08-10T08:10:43.983Z" }
```

Se il servizio di contesto è registrato e SM è in grado di stabilire la connessione con attributi validi, la risposta per questa API contiene l'attributo "generalStatus" con valore "ONLINE".

Se il servizio di contesto non è abilitato o SM non è riuscito a stabilire una connessione, l'attributo **generalStatus** ha valori diversi da **ONLINE**.

Questa è una risposta di esempio quando CS non è registrato per 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" }
```

La procedura per l'identificazione dello stato del servizio di contesto è terminata.