

Identificeer de status van de Context Service in UCCX

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Servicestatus van context](#)

[Servicestatus van context tijdens service](#)

[Servicestatus van API](#)

[Servicestatus van context in SocialMiner](#)

Inleiding

In dit artikel wordt beschreven hoe de status van Context Service (CS) en mogelijke opties kunnen worden geïdentificeerd om de status van CS-componenten in Unified Contact Center Express (UCCX) en SocialMiner (SM) te controleren.

Bijgedragen door Jayant Suneja, Cisco Engineering en Derek Johnson, Cisco TAC Engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- UCCX-beheer
- Maatschappelijk bestuur
- Context

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- UCCX 11.6
- SocialMiner 11.6

Opmerking: SocialMiner is een optioneel component en niet vereist voor de Dienst van de Context.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Context Service slaat klantgegevens op in de cloud en laat agents op de UCCX-oplossing in staat zijn gegevens uit de cloud op te slaan en te gebruiken.

Servicestatus van context

Servicestatus van context tijdens service

De status van CS is beschikbaar op de Unified CCX Service pagina. Selecteer eerst **Gereedschappen** en vervolgens **de Servicestatus van de Context**.

In deze tabel worden verschillende waarden weergegeven in de interface Context Service status:

Veld	Waarden
Samengesteld	De naam van de specifieke CS-component wordt weergegeven: UCCX/Social Miner/Finesse Geregistreerd : CS is geregistreerd Niet-geregistreerd : CS is niet geregistreerd
Staat	Onbekend : Aangetoond wanneer een component niet bereikbaar is of gestopt is: component is vanwege een probleem gestopt. Gebruik de knop initialiseren onder het actieveld om de component opnieuw te initialiseren.
Status	Online : Wordt weergegeven wanneer CS is geregistreerd zonder connectiviteit : Wordt weergegeven wanneer CS niet is geregistreerd of proxy niet is ingesteld Ready-to-regis Wordt weergegeven wanneer proxy of externe connectiviteit is ingesteld
Modus	Lab : Deze modus wordt gebruikt om de serviceproductie van de context te testen, ontwikkelen en debug: Deze modus wordt gebruikt wanneer u de Context Service in uw toepassing nv implementeert: Wordt weergegeven wanneer de staat niet is geregistreerd of onbekend De modus kan tussen lab en productie worden ingedrukt. Selecteer eerst Systeem en selecteer vervolgens Systeemparemeters

De status No Connectivity wordt getoond wanneer geen proxy is ingesteld, een onjuiste proxy wordt ingesteld of er is geen internetconnectiviteit van het UCCX-systeem. UCS vereist dat UCCX een openbare internetverbinding heeft. Dit beeld toont een voorbeeldstatus wanneer het UCCX-systeem geen externe connectiviteit heeft:

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	-	

Na het configureren van een http proxy verandert de status van alle componenten om te registreren, wat aangeeft dat het systeem nu correct samengestelde externe connectiviteit heeft van UCCX. In deze afbeelding wordt de status van het systeem weergegeven wanneer de openbare internetverbinding beschikbaar is:

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	-	

Selecteer **Registreren** op de pagina Fins-beheer en registreer het CSU. Deze afbeelding laat zien dat de staat en de status veranderd zijn in geregistreerd en 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	-	

Servicestatus van API

Om een gedetailleerde samenvatting van de status van elke CS-component te krijgen, biedt UCCX 11.6 een Java-toepassingsprogrammeerinterface (API). Deze API beroept zich op de `getStatus`-methode van de connector om een JSON-reactie (JavaScript Objectnotatie) terug te geven die details van elke component geeft. Klik op de optie **Exporteren** op de CSV-pagina en download het JSON-antwoordbestand. Deze afbeelding toont de locatie van de optie **Exporteren**:



Hier is een voorbeeld dat JSON respons geeft voor de UCCX component als CS **OFFLINE** is:

```
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"}
```

In deze tabel worden de mogelijke waarden weergegeven in de velden van JSON-antwoorden:

Sectie	Veld	Waarde
status	algehele status	ONLINE - als er verbindingsgegevens zijn ingesteld en de connector is GEREgistREERD (zie configuratiestatus)
		OFFLINE - er zijn geen verbindingsgegevens of -connector geregistreerd
		ONGEREgistREERD - begintoestand vóór initialisatie
configuratie	toestand	GEREGISTREERD - succesvol geregistreerd (via <code>call to init()</code> methode)
		STOPPED - verbinding wordt vernietigd (via <code>aanroep om te vernietigen()</code> methode)
Service	ping.status	HTTP-reactiestatus-code voor Ping REST API-oproepen
Services	toestand	GEÏNtIALISEERDE KMS NIET GEÏNtIALISEERD - KMS niet geïntialiseerd

Dit is een voorbeelduitvoer van JSON wanneer alle componenten worden geregistreerd en een status van **ONLINE** hebben. Deze steekproef kan ter

vergelijking worden gebruikt wanneer er een probleem is waar CS een ongeldige status toont:

```
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" }
```

Deze JSON-uitvoer is wanneer de connector wordt geïnitieerd en bevat deze informatie:

- Totale status (momenteel bepaald op basis van de verbindingstatus)
- De statische en extensie (Software Development Kit) SDK-versie
- Connectortype met de huidige status
- Huidige beveiligde kanaalstaat (actief, niet geïnitieerd, fout), indien beschikbaar
- Upgradeteller
- Upgradestatus
- Laatste stempel voor HeartBeat
- Service-URL
- Proxy-informatie als een proxy is geconfigureerd
- Configuratieobject indien beschikbaar
- Connectiviteit met diverse kerndiensten

Servicestatus van context in SocialMiner

Een API is geïntroduceerd in SocialMiner (SM) 11.6 dat de status van de Integratie van de Context Service met SM bepaalt. Gebruik een browser om naar deze locatie op uw SocialMiner server te navigeren: **<SM-IP>:<port>/ccp-webapp/cp/service/contextServiceStatus**

Dit is een voorbeeldproductie van SocialMiner nadat CS is geregistreerd:

```
{ "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" }
```

Als de Context Service geregistreerd is en SM de verbinding met geldige eigenschappen kan aantonen, bevat de respons voor deze API eigenschap "generalStatus" met waarde "ONLINE".

Als de Context Service niet is ingeschakeld of SM geen verbinding heeft gemaakt, heeft de eigenschap **globalStatus** andere waarden dan **ONLINE**.

Dit is een voorbeeldreactie wanneer CS niet geregistreerd is voor 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" }
```

Dit besluit de stappen om de status van de Context Service te identificeren.