This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Genesys Administrator Extension Help

Condiciones de alarma

5/14/2025

Condiciones de alarma

Las condiciones de alarma especifican los eventos que es necesario conocer y atender en el momento en que ocurren, por ejemplo, si un host o una solución no responden. El software Genesys contiene condiciones de alarma predefinidas o usted puede crear las suyas.

Las condiciones de alarma funcionan con los siguientes scripts:

- Scripts de detección de alarmas, que identifican las variables del sistema que debe supervisar Management Layer para accionar una alarma.
- Scripts de reacción de alarmas, que identifican lo que Management Layer debe hacer cuando las alarmas se activan, o se desactivan, en el sistema. Los scripts de reacción ante alarmas que identifican lo que ocurre cuando se desactivan las alarmas se conocen como scripts de desactivación de alarmas.

Para crear un script de condición de alarma, consulte Scripts. Para asociar scripts de detección de alarmas y de reacción ante alarmas con las condiciones de alarma, especifíquelos en la ficha Condición de alarma.

Visualización de condiciones de alarma

En la lista de **Condiciones de alarma**, se muestran las condiciones de alarma de su entorno. Se organiza jerárquicamente por empresas, unidades de configuración, sitios y carpetas. Para ver los objetos por alguna jerarquía en particular, seleccione el tipo de jerarquía del menú desplegable sobre la lista.

Importante

Las condiciones de alarma que están deshabilitadas aparecen en color gris en la lista.

Configuration Manager respeta la configuración de autorizaciones de la empresa. Solo puede acceder a los objetos en los que tiene permisos y privilegios de acceso.

Puede filtrar los contenidos de esta lista de dos maneras:

- Escriba el nombre o parte del nombre de un objeto en el campo **Filtro rápido**.
- Haga clic en el icono de cubo para abrir el panel de filtro **Directorio de Empresas**. En este panel, haga clic en la empresa que desee elegir. Utilice el campo **Filtro rápido** en este panel para filtrar la lista de Empresas.

Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Trabajar con condiciones de alarma

Para crear un nuevo objeto de condición de alarma, haga clic en **Nuevo**. Para ver o editar los detalles de un objeto existente, haga clic en el nombre del objeto o en la casilla de verificación que está junto al objeto y después haga clic en **Editar**. Para borrar uno o más objetos, en la lista haga clic en la casilla de verificación que está junto a estos y, luego, haga clic en **Eliminar**. También puede borrar objetos uno por uno: haga clic en el objeto y, luego, en **Eliminar**. De lo contrario, haga clic en **Más** para realizar las siguientes tareas:

- **Clonar**—Copiar una condición de alarma.
- **Mover a**—Mover una condiciones de alarma a otra estructura jerárquica.
- Habilitar o deshabilitar condiciones de alarma
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la Jerarquía de objetos.

Haga clic en el nombre de una condición de alarma para ver más información acerca del objeto. También puede establecer las opciones y las autorizaciones.

Procedure: Creación de objetos de condiciones de alarma

Steps

1. Haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en el botón **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
   - **Nombre**—Nombre de la condición de alarma. Debe especificar un valor para esta propiedad y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database.
   - **Descripción**—Breve descripción de la condición de alarma.
   - **Categoría**—La categoría de la condición de alarma: **Crítica**, **Principal** o **Secundaria**. Debe especificar un valor para esta propiedad.
   - **Script de detección**—Script que describe la lógica aplicada para detectar la alarma.
   - **Tiempo de espera para cancelar**—La cantidad de tiempo, en segundos, durante la que se registra la condición de alarma en la base de datos de registro, a menos que otro evento la cancele o el usuario la desactive. Cuando caduca este tiempo de espera, la condición de alarma se desactiva sin condiciones.
   - **ID de detección del evento registrado**—Identificador del evento que activa la alarma. Debe especificar un valor para esta propiedad.
   - **Selección de detección**—Modo de selección de eventos que la Management Layer utiliza para el análisis de Condiciones de alarma. Los modos son los siguientes:

- **Seleccionar por cualquiera**—El evento especificado de cualquier aplicación genera una alarma.
- **Seleccionar por aplicación**—El evento especificado de una aplicación específica genera una alarma. Seleccione esta opción para mostrar el campo **Aplicación**. Haga clic en el icono **Examinar** para seleccionar un elemento de una lista o escriba el nombre o parte del nombre del objeto en el campo **Filtro Rápido**. Esta lista se llena con los objetos de aplicación que están almacenados en Configuration Server.
- **Seleccionar por tipo de aplicación**—El evento especificado de un tipo de aplicación específica genera una alarma. Seleccione esta opción para mostrar el campo **Tipo**. Haga clic en el botón desplegable para seleccionar un elemento de la lista. Esta lista se llena con los objetos de aplicación que tienen subtipos definidos.

- **ID de cancelación del evento registrado**—Identificador del evento que desencadena la desactivación de la alarma. Para desactivarla alarma, Management Layer utiliza el evento de las mismas aplicaciones especificadas para el evento de detección de esta condición de alarma.
- **Empresa**—En un entorno de varias empresas, la empresa a la que pertenece este objeto. Este valor se configura automáticamente en la Empresa que se especificó en el campo **Directorio de Empresas** de la lista del objeto.
- **Estado habilitado**—Si se selecciona, indica que el objeto se encuentra en condición normal de operación y puede ser utilizado sin restricciones.

3. Haga clic en **Guardar**.

Una vez que se ha creado el objeto, puede editarlo y hacer clic en las fichas **Scripts de reacción** o **Scripts de desactivación** para asignar scripts a la condición de alarma. Para obtener más información, consulte Scripts.

Procedure: Prueba de condiciones de alarma

Steps

1. En la lista **Condiciones de alarma**, haga clic en la casilla junto a la condición de alarma que desea probar.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Activar alarma**.
3. Se activa la condición de alarma. Vaya al Panel del sistema para ver la alarma y desactivarla.

Condiciones de alarma predefinidas

Genesys ofrece las condiciones de alarma predefinidas enumeradas en la siguiente tabla. Si es necesario, también puede configurar estas condiciones para satisfacer sus requisitos.

Tipo de alarma	Descripción
Falla de aplicación	Informa que la aplicación especificada finalizó o dejó de responder.
Falla de conexión	Informa que se ha perdido la conexión especificada entre cualquiera de las dos aplicaciones.
Falla del enlace de CTI	Informa que se ha perdido la conexión entre el T-Server especificado y su central telefónica.
Host inaccesible	Informa que la Management Layer no puede contactar al Agente de control local (LCA) en el host donde se ejecutan las aplicaciones Genesys daemon. LCA no se inició o escucha en un puerto que no es el especificado en la configuración. Un estado de host inaccesible también se denomina Desconectado.
Error de licencia	Informa que ocurrió un error con la licencia.
Servicio no disponible	Informa que un componente de Genesys no puede prestar el servicio por algún motivo interno.
Host no disponible	Informa que un host donde se ejecutan aplicaciones de Genesys daemon no está disponible (desactivado).
No se puede acceder al host	Informa que la Management Layer no puede acceder al host donde se ejecutan las aplicaciones Genesys daemon (sin ruta al host).
Cambio del estado de la solución no planificado	Informa que el estado de una solución ha cambiado de Iniciado a Pendiente, pero sin ninguna solicitud para detener la solución. Esto puede indicar una falla de uno de los componentes de la solución.
Pérdida de la conexión de la base de datos de Message Server	Informa que Message Server ha perdido conexión con la base de datos del registro centralizado.

Para obtener más información acerca de las condiciones de alarma predefinidas, consulte la id=381f2360-a946-409c-9561-d3f37ce0790b Management Layer User's Guide.

Alarma por e-mail

Puede personalizar la línea de asunto y el cuerpo de un e-mail de reacción de alarma mediante la creación de una plantilla, usando texto llano y alguna de las siguientes variables reservadas que representan información específica acerca de la alarma:

Variable	Descripción
$REACT_NAME	El nombre de la reacción de alarma.

Variable	Descripción
$COND_ID	El ID de condición de alarma.
$COND_NAME	Nombre de la condición de alarma.
$COND_CTGR	La categoría de la condición de alarma.
$APP_ID	La ID de la aplicación.
$APP_NAME	El nombre de la aplicación.
$APP_TYPE	El tipo de la aplicación.
$MSG_ID	El ID del mensaje.
$MSG_DESCR	El texto del mensaje.
$$	El caracter del signo de dólares ($).

Puede usar luego este script de reacción de alarma con tanta frecuencia como sea apropiado. Para cada uso, el texto del e-mail se personalizará automáticamente de acuerdo con la situación específica.

Ejemplo

Ejemplo de e-mail de reacción a alarma que usa la siguiente plantilla:

```
Subject:

$COND_ID detected in $APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: $REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: $COND_ID

NAME: $COND_NAME

Category: $COND_CTGR

Application:

ID: $APP_ID

Name: $APP_NAME

Type: $APP_TYPE
```

En el siguiente escenario, el sistema detecta que ocurrió una sobrecarga de CPU en el Solution Control Server, que se activó una alarma y que, como respuesta, se envió el siguiente correo electrónico: Observe cómo los nombres de las variables han sido reemplazados con los valores reales que corresponden a los escenarios de alarma.

```
Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760
```

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS