



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

Aplicaciones

Sumario

- 1 Aplicaciones
 - 1.1 Visualizar aplicaciones
 - 1.2 Trabajar con aplicaciones
 - 1.3 Configuración de captura de registros
 - 1.4 Iniciar y detener aplicaciones
 - 1.5 Modo alternativo (cambio manual)

Aplicaciones

Las Aplicaciones son los distintos programas de software de Genesys que prestan servicio al centro de contacto. Hay dos tipos de aplicaciones: aplicaciones de la interfaz gráfica de usuario (graphical user interface, GUI) y aplicaciones daemon. La mayoría de las aplicaciones daemon son servidores de otras aplicaciones.

Cada instancia de una aplicación daemon se debe registrar por separado. Configuration Server no permitirá que dos aplicaciones daemon con el mismo nombre se conecten simultáneamente. En contraste, un objeto de Configuration Database puede representar cualquier cantidad de aplicaciones de GUI del mismo tipo y de los mismos parámetros de configuración.

Visualizar aplicaciones

En la lista de **Aplicaciones**, se muestran las aplicaciones 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 aplicaciones 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.

Puede ordenar los elementos en la lista haciendo clic en un encabezado de columna. Hacer clic en un encabezado de columna por segunda vez revierte el orden. Puede agregar o quitar columnas haciendo clic en **Seleccionar columnas**. Para seleccionar o anular la selección de varios objetos a la vez, haga clic en **Seleccionar**.

Trabajar con aplicaciones

Para crear un nuevo objeto de aplicación, 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:

- **Actualizar tabla**—Actualizar la pantalla.
- **Clonar**—Copiar una aplicación.
- **Mover a**—Mover una aplicación a otra [estructura jerárquica](#).
- **Habilitar** o **deshabilitar** aplicaciones.
- Crear una carpeta, sitio o unidad de configuración. Para obtener más información, consulte la [Jerarquía de objetos](#).
- **Configurar captura de registros**
- **Inicio** y **Terminar/Terminación forzada** de una aplicación.
- **Cambiar el modo**— Cambiar manualmente una aplicación de respaldo a modo primario.

Haga clic en el nombre de una aplicación para ver más información acerca del objeto. También puede configurar las [autorizaciones](#), [opciones](#) y [opciones de aplicación](#) y ver las [dependencias](#).

Crear objetos de aplicación

Para crear una aplicación, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Haga clic en **Nueva**.
2. Introduzca la siguiente información. En algunos campos puede introducir el nombre de un valor o hacer clic en **Examinar** para seleccionar un valor de la lista:
 - **Nombre**—Nombre de la aplicación. Debe especificar un valor para esta propiedad y dicho valor debe ser único dentro de Configuration Database. Genesys no recomienda el uso de símbolos (incluidas las comillas simples y dobles) en los nombres de aplicaciones ya que podría ocasionar el mal funcionamiento de ellas.
 - **Plantilla**—La plantilla de aplicación en la que se basa esta aplicación. Este valor se establece automáticamente cuando selecciona la plantilla Aplicación.
 - **Tipo**—Tipo de aplicación. El valor se establece automáticamente en función de la plantilla de aplicación seleccionada.
 - **Tipo de componente**—Especifica el propósito detallado de este objeto de aplicación dentro de la configuración. Deje este campo con su valor predeterminado (Desconocido), a menos que la documentación de específica de la aplicación le indique un valor específico a configurar. Este campo solo se muestra para las aplicaciones daemon.
 - **Versión**—La versión de la aplicación. Este valor se establece automáticamente en función de la versión de la plantilla de aplicación seleccionada.
 - **Es servidor de aplicación**—Este campo se selecciona para todas las aplicaciones daemon y no para las aplicaciones GUI. Se establece automáticamente, en función del campo **Tipo**.

- **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.

Los siguientes campos corresponden únicamente a aplicaciones daemon, no a aplicaciones de GUI.

- **Directorio de trabajo**—La ruta de acceso completa al directorio donde está instalada esta aplicación. Este campo es obligatorio. Cuando crea una nueva aplicación, Genesys recomienda insertar un punto (.). La ruta se completará automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Línea de comandos**—La línea de comandos que se utiliza para iniciar esta aplicación, con el nombre del archivo ejecutable de la aplicación. Este campo es obligatorio. Cuando crea una nueva aplicación, Genesys recomienda insertar un punto (.). La línea de comandos se completará automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Argumentos de línea de comandos**—Parámetros adicionales de la línea de comandos que se utilizan para iniciar esta aplicación. Al crear una nueva aplicación, Genesys recomienda dejar este campo en blanco. Los argumentos se completarán automáticamente cuando se instale la nueva aplicación y se conecte a Configuration Server.
- **Tiempo de espera al inicio**—El intervalo de tiempo, en segundos, durante el cual la Management Layer espera que se inicie esta aplicación. Si la opción de configuración de inicio automático se estableció en verdadero en la configuración de la aplicación, este también sería el tiempo que Solution Control Server debe esperar para iniciar esta aplicación después de la inicialización o después de un reinicio del sistema. Este campo es obligatorio.
- **Tiempo de espera de apagado**—El intervalo de tiempo, en segundos, durante el cual la Management Layer espera que se desactive esta aplicación. Este campo es obligatorio.
- **Autoinicio**—Indica si Management Layer reinicia automáticamente la aplicación después de un apagado inesperado.
- **Host**—El host donde se está ejecutando la aplicación.

Importante

Para admitir configuraciones específicas de alta disponibilidad, es posible registrar más de un servidor en el mismo puerto dentro del mismo host.

En caso contrario, no asigne el número de puerto a ningún otro servidor en el mismo host.

- **Servidor de respaldo**—El servidor que deben contactar las aplicaciones cliente si falla la conexión con el servidor primario. No se puede asociar un servidor de respaldo con más de un servidor primario. Se debe usar la misma plantilla de aplicación para el servidor de respaldo que se usa para el servidor primario y los servidores se deben asociar con la misma cuenta de usuario.

Importante

Cuando se designa una aplicación como servidor de respaldo para otro servidor, las conexiones, las empresas y la central telefónica de la aplicación (si se trata de aplicaciones T-Server) cambian automáticamente para ajustarse a los valores correspondientes del servidor primario. Mientras esta aplicación esté asociada con el servidor primario, sus conexiones se tratarán como de solo lectura y se

cambiarán únicamente cuando estos cambios se apliquen a las conexiones del servidor primario.

- **Tipo de redundancia**—El tipo de redundancia con el que funciona esta aplicación.
- **Tiempo de espera**—El tiempo, en segundos, que esperará la aplicación cliente entre los intentos de reconexión después de que falle la conexión con el servidor.
- **Intentos**—El número de intentos de reconexión con este servidor antes de intentar la conexión con el servidor de respaldo. Este valor debe ser 1 o mayor. Esta propiedad se usa únicamente si se especifica un servidor de respaldo para este servidor.

Importante

El establecimiento de este parámetro en cualquier otro valor que no sea **1** no tendrá efecto para algunos tipos de aplicaciones.

- **Iniciar sesión como SYSTEM**—Si se activa, indica que esta aplicación entra a Configuration Server en nombre de la cuenta SYSTEM.
- **Iniciar sesión como cuenta**—Identifica la cuenta que las aplicaciones deben usar para iniciar sesión en el Configuration Server. Si se activa **Iniciar sesión como SYSTEM**, este campo se desactiva. Para las aplicaciones tipo Configuration Server, este campo se predetermina como `Environment\default`.

Importante

Si está configurando Configuration Server Proxy, Genesys le recomienda que utilice el valor predeterminado (`Environment\default`).

- **Certificado**—Valor del certificado de seguridad. En Windows, seleccione el valor del certificado desde la lista de certificados instalados. En UNIX, introduzca la ruta de acceso completa para el archivo `<serial_#>_<host_name>_cert.pem`.
- **Descripción del certificado**—Descripción opcional del certificado.
- **Llave del certificado** —La ruta de acceso completa al archivo de la llave del certificado de seguridad `<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem`. Este campo se utiliza solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.
- **CA de confianza**—La ruta de acceso completa al archivo `ca_cert.pem` del CA que emitió el certificado de seguridad predeterminado. Este campo se utiliza solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Para obtener más información sobre la implementación de la seguridad TLS de Genesys, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

3. La ficha **Conexiones** enumera las conexiones que esta aplicación tiene hacia otras. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión.
4. En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **Servidor**—La aplicación de servidor a la que se conecta esta aplicación como cliente cuando se inicia.
 - **ID de puerto**—El puerto del servidor el que la aplicación se conecta. Si quiere usar una conexión segura, asegúrese de seleccionar un puerto seguro.
 - **Protocolo de conexión**—Nombre del protocolo de control de conexión. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Simple**— Una conexión TCP simple entre los componentes de Genesys.
 - **ADDP**— Advanced Disconnect Detection Protocol (ADDP) entre los componentes de Genesys. Para obtener mayor información sobre ADDP, consulte *Management Framework Deployment Guide*.

Importante

Ajuste el protocolo ADDP entre el Agente de control local y el Solution Control Server en la ficha **Opciones** del objeto de host.

- **Tiempo de espera local**—Este valor solo se requiere si especificó **addp** en **protocolo de conexión**. Este valor especifica el intervalo de latido medido en segundos en el lado del cliente. Esto indica la frecuencia con la que la aplicación cliente envía señales de interrogación a la aplicación servidor. Para habilitar esta función, especifique un número entero como el valor.

Advertencia

Para evitar estados de desconexión falsos que pueden ocurrir debido a retrasos en la red de datos, Genesys recomienda que establezca los tiempos de espera de ADDP en valores mayores que 10 segundos.

- **Tiempo de espera remoto**—Este valor solo se requiere si especificó **addp** en **protocolo de conexión**. Este valor especifica el intervalo de latido medido en segundos en el lado del servidor. Esto indica la frecuencia con la que la aplicación servidor envía señales de interrogación a la aplicación cliente. Para habilitar esta función, especifique un número entero como el valor.

Advertencia

Para evitar estados de desconexión falsos que pueden ocurrir debido a retrasos en la red de datos, Genesys recomienda que establezca los tiempos de espera de ADDP en valores mayores que 10 segundos.

- **Modo de rastreo**—El modo de rastreo de la conexión que se utiliza entre un servidor y su cliente, de la siguiente manera:

- **Rastreo desactivado**—Seleccione si no desea que la aplicación cliente o la aplicación servidor imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
- **Rastrear en lado cliente**—Seleccione si desea que la aplicación cliente imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
- **Rastrear en lado servidor**—Seleccione si desea que la aplicación servidor imprima mensajes relacionados con el ADDP en su registro.
- **Rastrear en ambos lados**—Seleccione si desea que las aplicaciones cliente y servidor impriman mensajes relacionados con el ADDP en sus registros.
- **Modo de conexión**—Especifica si este puerto es seguro o no por Genesys Security usando el protocolo TLS. Si el cliente no utiliza Genesys Security, este campo está deshabilitado.
- **Parámetros del protocolo de transporte**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
- **Parámetros de aplicación**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Conexiones**.
- La ficha **Puertos** enumera los puertos de comunicación que usan los clientes de una aplicación para conectarse a un servidor. Para respaldar configuraciones específicas de alta disponibilidad, es posible registrar más de un servidor en el mismo puerto dentro del mismo host. En caso contrario, no asigne el número de puerto a ningún otro servidor en el mismo host. Haga clic en **Agregar** para agregar una conexión.
- En el menú emergente que se muestra en su pantalla, introduzca la siguiente información:
 - **ID de puerto**—La identificación del puerto.
 - **Puerto de comunicación**—El puerto asociado con el ID de puerto especificado.
 - **Protocolo de conexión**—El protocolo usado para la conexión.
 - **Sincronización HA**—Si se selecciona, un servidor HA de respaldo utilizará este puerto para establecer una conexión con el servidor primario.
 - **Modo de escucha**—El modo de escucha configurado para este puerto
 - **Certificado**—Valor del certificado de seguridad. En Windows, seleccione el valor del certificado desde la lista de certificados instalados. En UNIX, introduzca la ruta de acceso completa para el archivo **<serial_#>_<host_name>_cert.pem**.
 - **Descripción**—Descripción opcional del certificado.
 - **Llave del certificado** —La ruta de acceso completa al archivo de la llave del certificado de seguridad **<serial_#>_<host_name>_priv_key.pem**. Este campo se utiliza solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.
 - **CA de confianza**—La ruta de acceso completa al archivo **ca_cert.pem** del CA que emitió el certificado de seguridad predeterminado. Este campo se utiliza solo si Genesys Security se ejecuta en UNIX, de lo contrario este campo está vacío.

Importante

Para obtener más información sobre la implementación de la seguridad TLS de Genesys, consulte la [Genesys Security Deployment Guide](#).

- **Parámetros de transporte**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
- **Parámetros de aplicación**—Cualquier texto, normalmente un **valor=clave** en pares, separados por un punto y coma (;). Esta propiedad es específica de la aplicación. Consulte la documentación de la aplicación correspondiente para determinar los valores apropiados para este campo, en caso de que existan.
- Haga clic en **Aplicar** para guardar la información en la ficha **Puertos**.
- La ficha **Empresas** tiene relevancia funcional únicamente en un entorno de múltiples empresas. Especifica una lista de empresas a las que presta servicio esta aplicación. La información especificada en esta lista no restringe los privilegios de acceso de las aplicaciones daemon con respecto a los datos de configuración. Haga clic en **Agregar** para agregar una empresa a este objeto de aplicación.

Importante

Las aplicaciones T-Server y High Availability Proxy no muestran la propiedad Empresa. Un T-Server únicamente puede prestar servicio a una empresa, la cual se especifica en las propiedades **generales** del T-Server. Un High Availability Proxy únicamente puede prestar servicio a la misma empresa que el T-Server correspondiente, y esta empresa también se especifica en las propiedades **generales** de High Availability Proxy.

- Haga clic en **Guardar**.

Configuración de captura de registros

Para configurar los registros, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. En la lista de **Aplicaciones**, selecciona una o más aplicaciones.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Configurar captura de registros**.
3. En la ventana **Configurar captura de registros**, configure las siguientes opciones:
 - Las aplicaciones que eligió de la lista de **Aplicaciones** aparece en la sección **Aplicaciones**. Puede seleccionar o eliminar de la selección las aplicaciones que incluirá en este procedimiento.
 - En la sección **Nivel de registro** seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Todos**—Son capturados todos los eventos de **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar** a nivel de

registro.

- **Rastreo**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Rastreo**, **Interacción** y **Estándar**. Esta configuración puede afectar seriamente el rendimiento de su aplicación Establezca este nivel únicamente cuando pruebe nuevas funciones o escenarios de procesamiento de interacciones.
- **Interacción**—Genera todos los niveles de registro de los niveles **Interacción** y **Estándar**. Establezca este nivel únicamente cuando pruebe los eventos en una interacción en particular.

Importante

Los registros de nivel de interacciones contienen el atributo de identificación de interacciones que ayuda a buscar eventos de registro que generan las diversas aplicaciones, pero que están relacionados con la misma interacción.

Advertencia

El uso del nivel de interacciones genera una mayor cantidad de eventos de registro en la red; esto podría afectar de manera adversa al rendimiento del DBMS, servidor de mensajes y de los componentes de procesamiento de interacciones.

- **Estándar**—Genesys recomienda que habilite permanentemente solo un nivel estándar de captura de registros durante la operación de soluciones en el modo de producción normal. Este nivel notifica eventos para problemas significativos y operaciones normales en las soluciones en servicio. Un evento en el nivel estándar se notifica si satisface uno de los siguientes criterios:
 - Indica que hubo un intento fallido de ejecutar una operación externa,
 - Indica que ha sido satisfactorio el último intento de ejecutar una operación externa que había fallado,
 - Indica la detección de una condición que tiene un impacto negativo en las operaciones, reales o proyectadas,
 - Indica que una condición previamente detectada, que tuvo un impacto negativo en las operaciones, ya no existe,
 - Indica una infracción de seguridad de cualquier tipo,
 - Indica un intercambio de datos de alto nivel que no se puede reconocer o no sigue la secuencia lógica esperada,
 - Indica la incapacidad para procesar una solicitud externa,
 - Indica la finalización correcta de un paso lógico en un proceso de inicialización,
 - Indica la transición de una aplicación desde un modo operativo a otro,
 - Indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable ha superado ese umbral,
 - indica que el valor de un parámetro relacionado con un umbral configurable que había superado ese umbral ha regresado a su rango normal.
- **Ninguno**—No se capturan registros.

4. En la sección **Ajuste de salidas de registros**, puede hacer una configuración más fina del nivel de captura de registros para los siguientes tipos de salida: **Servidor de registro de red**, **Archivo de texto llano** y **Consola**.
5. Realice una de las siguientes acciones:
 - Si seleccionó **Servidor de registro de red** en el paso anterior, vaya a la sección **Servidor de mensajes** y elija el servidor de mensajes que recibirá los registros.
 - Si seleccionó **Archivo de texto llano** en el paso anterior, vaya a la sección **Nombre de archivo de registro** y especifique el nombre del archivo de registros que los recibirá. También puede especificar los siguientes parámetros:
 - **Crear segmento**—Si está seleccionado, el archivo de registros se segmentará en pequeños archivos de tamaño indicado por el campo **Tamaño de segmento (MB)**.
 - **Tamaño de segmento (MB)**—Si está seleccionado **Crear segmento**, especifique el tamaño del segmento del archivo de registros en megabytes.
 - **Expiración de segmento**—Si está seleccionado, los segmentos se eliminarán después de que se alcance la cantidad máxima de segmentos, definida por **Segmentos máximos**.
 - **Segmentos máximos**—Si está seleccionado **Expiración de segmento**, especifique cuántos segmentos conservar antes de que se eliminen los que excedan el límite.
6. Haga clic en **Aceptar**.

Iniciar y detener aplicaciones

El estado de cada objeto de aplicación se muestra en el **panel del sistema**. A partir de la versión 8.5.240, el estado también se muestra en la lista de aplicaciones en el Configuration Manager. Las aplicaciones también se pueden iniciar o detener desde esta lista.

Iniciar y detener una aplicación es generalmente lo mismo que hacerlo en el panel del sistema. Básicamente:

1. Seleccione una aplicación en la lista
2. Abra el **menú Más**.
3. Seleccione la acción apropiada, iniciar, detener o cambiar. Las opciones disponibles para el usuario en el menú dependerán del estado actual de la aplicación.
4. Confirme su selección.

Genesys Administrator Extension notifica a Solution Control Server, que usa el Local Control Agent para que ejecute la operación en la aplicación de manera remota.

Debe tener autorización de ejecución y los privilegios de función correspondientes para iniciar y detener una aplicación.

Importante

- No se puede iniciar ni detener una aplicación del tipo Database Access Point.
- Las aplicaciones con un estado de NA son objetos contenedor, como son las carpetas o unidades de configuración, o están deshabilitadas. No puede iniciarlas o detenerlas.

Iniciar aplicaciones

Puede iniciar una aplicación solo si su estado actual es Detenido.

Importante

- El inicio de la aplicación a través de Genesys Administrator Extension no necesariamente significa que la aplicación comienza inmediatamente a realizar su función. Las aplicaciones son componentes de estructuras de nivel superior llamadas Soluciones y la mayoría de ellas funciona normalmente solo como parte de las soluciones a la que pertenece. Genesys recomienda activar aplicaciones individuales solo con fines de mantenimiento o durante las actualizaciones en línea. En modo de producción normal, inicie siempre una solución completa.
- Una aplicación instalada como un servicio solo se debe iniciar como un servicio.

Para iniciar una aplicación desde la lista de la aplicaciones, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea iniciar.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Iniciar**.

La aplicación demora un tiempo en iniciarse. Esto depende de los siguientes factores:

- La cantidad de datos de configuración que debe leer la aplicación desde Configuration Database.
- La cantidad de tiempo que lleva verificar la integridad y la totalidad de los datos.
- La cantidad de conexiones de red que debe configurar la aplicación en otros recursos del sistema.

Mientras se está iniciando una aplicación, su estado cambia de Detenido a Pendiente. Cuando se inicia la aplicación, su estado cambia de Pendiente a Iniciado. En algunos escenarios, una aplicación podría depender de componentes internos o externos para llevar a cabo sus funciones. En estos casos, el estado de la aplicación podría cambiar de la siguiente manera:

- De Detenido a Pendiente a Inicializando y, posiblemente, a Servicio no disponible.
- De Inicializando o Servicio no disponible a Iniciado solo después de que todos los componentes internos

y externos estén preparados.

Genesys Administrator notifica sobre el inicio correcto de una aplicación solo si la aplicación informa su estado como Iniciado o Servicio no disponible dentro del período de espera configurado.

Sugerencia

También puede detener una aplicación si hace clic en su estado. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Detenido** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse.

Procedimiento para detener las aplicaciones correctamente

Advertencia

Cuando se detiene una aplicación, se puede provocar que se detengan algunas o todas las soluciones en ejecución a las cuales pertenece la aplicación.

Esta acción es similar al comando **Detener ordenadamente** en Genesys Administrator. Cuando detiene una aplicación, esta deja de aceptar nuevos requerimientos y termina de procesar los que tiene en la cola de espera. Si no está seguro de que una aplicación admita el apagado ordenado, puede usar la opción de configuración **suspendiendo-en espera-tiempo de espera** para configurar un tiempo de espera. Con esto asegurará que la aplicación se cierre ordenadamente si admite el cierre ordenado, de lo contrario, se detendrá de forma desordenada. Consulte el [id=4b6870e4-2d5f-479c-ac29-11e43011db63 Framework Configuration Options Reference Manual](#) para obtener mayor información sobre esta opción de configuración.

Puede detener una aplicación solo si su estado actual es iniciado, Servicio no disponible o Pendiente. No puede detener una aplicación ordenadamente si su estado es Suspendiendo o Suspendido.:

Para detener ordenadamente una aplicación desde la lista de la aplicaciones, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea detener.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Detener**.

Sugerencia

También puede detener una aplicación si hace clic en su estado. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Iniciado** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse.

Detener aplicaciones inmediatamente (Terminación forzada)

Advertencia

Cuando se detiene una aplicación, se puede provocar que se detengan algunas o todas las soluciones en ejecución a las cuales pertenece la aplicación.

Cuando usa Forzar detención para detener una aplicación, la aplicación detiene de inmediato el procesamiento de todas las solicitudes, tanto nuevas como actuales. Sólo puede detener una aplicación si su estado actual es Iniciado, Servicio no disponible, Pendiente, Suspendiendo o Suspendido.

Para detener una aplicación en la lista de la aplicaciones utilizando Terminación forzada, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación que desea detener de manera forzada.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Terminación forzada**.

Sugerencia

También puede iniciar y detener aplicaciones haciendo clic en el nombre del estado en la ficha Aplicaciones. Por ejemplo, si una aplicación tiene un estado **Iniciado** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará detenerse. Del mismo modo, si una aplicación tiene un estado **Detenido** y hace clic en el nombre del estado, la aplicación intentará iniciar.

Modo alterno (cambio manual)

El modo alterno cambia una aplicación configurada en un par de HR que se está ejecutando en modo de copia de seguridad, al modo primario. Esto obliga a la aplicación primaria correspondiente a ejecutarse en el modo de copia de seguridad. Esta opción se deshabilita si la aplicación seleccionada no está configurada como la aplicación primaria de un par HA.

Para realizar un cambio manual, debe tener una licencia apropiada para que la Management Layer realice el cambio. Si no se tiene la licencia, la opción está deshabilitada.

El cambio manual no se puede realizar con aplicaciones de estos tipos:

- Configuration Server

- Database Access Point
- Solution Control Server

Para cambiar manualmente una aplicación de copia de seguridad HA de un par HA para ejecutarse en el modo primario, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la aplicación de copia de seguridad que desea cambiar al modo primario.
2. Abra el menú **Más** y seleccione **Modo alternativo**.