



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

Panel del sistema

Panel del sistema

Con el panel del sistema, puede supervisar su centro de contactos. Se muestra un resumen de alto nivel de las operaciones actuales en su entorno, lo que incluye:

- Alarmas activas—Resumen de las alarmas activas.
- Hosts—Resumen de los hosts de su entorno, así como su estado.
- Aplicaciones—Resumen de las aplicaciones de su entorno, así como su estado.
- Soluciones—Resumen de las soluciones de su entorno, así como su estado.

Para ver información detallada sobre el contenido de cada widget en una ficha, haga clic en el nombre de la ficha correspondiente o abra el menú contextual (tres puntos verticales) en el widget y seleccione **Expandir a ficha**. También puede cambiar nombre del widget seleccionando **Editar**.

Importante

- Los paneles no son compatibles si utiliza Internet Explorer 8 o versiones anteriores.
- GAX debe tener conexión al Solution Control Server (SCS) para que funcione el panel del sistema. Ver el Paso 5: Agregar conexión de SCS de [Implementación de Genesys Administrator Extension por medio del Modo de configuración](#) en la Genesys Administrator Extension Deployment Guide para obtener más información.

Alarmas

El widget de alarmas muestra una lista de las alarmas críticas, principales y secundarias activas en el sistema, están ordenadas por prioridad. El widget se actualiza de forma automática cuando se activa una alarma nueva.

Importante

- Una alarma activa se visualiza solo si tiene acceso a la aplicación que genera la alarma.
- Para que Genesys Administrator Extension supervise el sistema, los componentes de Management Layer deben implementarse en el sistema, y Genesys Administrator Extension debe implementar conexiones al Solution Control Server. Para obtener instrucciones detalladas, consulte [Management Framework Deployment Guide](#).

Cada alarma de la lista muestra alguno de los siguientes niveles de gravedad:

- Crítica
- Principal
- Secundaria
- Desconocido

Para borrar una alarma, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Ficha **Mostrar las alarmas**.
2. Seleccione las casillas de verificación de las Alarmas que desea eliminar.
3. Haga clic en **Más** y seleccione **Desactivar**.

Solución de problemas de visualización de alarmas

Si llega a suceder que un evento que está configurado para generar una alarma no la genera, verifique lo siguiente:

- Que la condición de alarma correspondiente esté configurada correctamente.
- Que se haya generado el registro del evento correspondiente. Para verificar esto, el registro del evento debe aparecer en un archivo de texto local.
- La aplicación que generó el evento esté configurada para que envíe su registro a un servidor de mensajes de la red.
- La salida del registro de la red de la aplicación determinada esté configurada como interacción o rastreo si el evento se reporta en un nivel de salida de interacción o rastreo.
- El servidor de mensajes de la red recibe los registros de eventos que genera la aplicación determinada. Revise el registro del servidor de mensajes.
- El Solution Control Server está conectado al servidor de mensajes.
- El Solution Control Server recibe mensajes de alarmas del servidor de mensajes. Verifique el registro del Solution Control Server.
- Genesys Administrator Extension está conectado correctamente al Solution Control Server.

Aplicaciones

El widget de aplicaciones muestra una lista de aplicaciones en el sistema. Las aplicaciones con un estado **Desconocido** se muestran en la parte superior de la lista. El widget se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de una aplicación. Cada aplicación de la lista tiene uno de los siguientes niveles de estado: **[+] Mostrar niveles de estado**

| Nivel de estado | Descripción |
|------------------------|---|
| Iniciando | <p>Indica que una aplicación está realizando los pasos de inicialización, que son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar la aplicación. • Leer los datos de configuración de Configuration Database. • Verificar estos datos para comprobar que sean íntegros y que estén completos. • Establecer conexiones con todos los recursos de acuerdo con los datos de configuración proporcionados. <p>En esta fase, la aplicación está conectada al LCA (Agente de control local) que se ejecuta en su host, pero no está lista para proporcionar el servicio (por ejemplo, para aceptar las conexiones de cliente).</p> |
| Iniciado | <p>Se asigna desde el momento en que una aplicación está completamente inicializada, es decir, cuando la aplicación ha realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ha leído y verificado su configuración. • Ha establecido conexiones con todos los recursos requeridos. • Está lista para proporcionar el servicio. • Está conectada al LCA que se ejecuta en su host. <p>Este estado no significa necesariamente que la aplicación esté realizando su función. Para comenzar a funcionar, algunas aplicaciones pueden requerir operaciones de control adicional específicas de la solución a través de sus interfaces de usuario. Para obtener más información, consulte la documentación específica de la solución.</p> |
| Servicio no disponible | <p>Indica que, a pesar de que la aplicación se está ejecutando, no puede proporcionar el servicio, por alguna razón interna.</p> |
| Inicio pendiente | <p>La aplicación se está activando. Solution Control Server (SCS) ejecutó el comando de inicio, pero la aplicación aún no se conecta al LCA en su host. Este estado existe solo para el intervalo entre el comando para iniciar la aplicación y cuando LCA informa que se está conectando la aplicación.</p> |
| Detenido | <p>Indica que una aplicación está instalada y configurada en el sistema, pero aún no se inició. Es decir, no se activó la aplicación o finalizó inesperadamente.</p> |
| Parada pendiente | <p>La aplicación se está apagando. La aplicación aceptó el comando de detención de SCS, pero aún no se desconectó del LCA en su host. Este estado existe solo para el intervalo entre la instrucción</p> |

| Nivel de estado | Descripción |
|-----------------|---|
| | para detener la aplicación y su cierre efectivo. Generalmente, la fase pendiente incluye algunas funciones de cierre específicas de la aplicación, el cierre de todas las conexiones abiertas, la terminación y la detección de la finalización por parte de LCA. |
| Suspendido | Indica que una aplicación ha recibido una solicitud para apagarse ordenadamente, ha dejado de aceptar conexiones de clientes nuevos, y ha terminado de procesar todas las conexiones y solicitudes actuales. |
| Suspendiendo | Indica que una aplicación ha recibido una solicitud para apagarse ordenadamente, y ha dejado de aceptar conexiones y solicitudes de clientes nuevos. Todavía está procesando las conexiones y solicitudes actuales. |
| Desconocido | <p>Indica que Management Layer no puede proporcionar información confiable acerca del estado de la aplicación actual. En otras palabras, SCS no está conectado al LCA en el host donde la aplicación está configurada para ejecutarse. Este estado no significa necesariamente que la aplicación no pueda realizar su función.</p> <div data-bbox="829 978 1378 1083" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Importante Todas las aplicaciones de GUI se muestran con el estado Desconocido.</p> </div> |

En la **pestaña**, Aplicaciones, puede realizar las siguientes acciones:

- **Iniciar la aplicación**
- **Detener aplicación ordenadamente**
- **Detener aplicación inmediatamente**
- **Cambiar una aplicación de respaldo a modo primario**

Hosts

El widget Hosts muestra una lista de los hosts en su entorno. Esta lista se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de un Host. Cada host de la lista tiene un estado, el cual es alguno de los siguientes: **[+] Mostrar niveles de estado**

| Estado | Descripción |
|--------|---|
| Arriba | Indica que Solution Control Server (SCS) se ha conectado de forma correcta con el Agente de control local (LCA) que se ejecuta en el host determinado y que puede, por lo tanto, controlar y supervisar todas las aplicaciones ubicadas en este |

| Estado | Descripción |
|----------------------------|--|
| | host. |
| Abajo | <p>Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que se ha perdido la conexión establecida. Este estado indica una de las siguientes posibilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El LCA no se inició en el host determinado, ha finalizado la sesión o dejó de responder. • El LCA no está configurado correctamente en Configuration Database. |
| No disponible | Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que ha perdido la conexión porque el host no se inició o ha fallado. |
| No se puede obtener acceso | Indica que SCS no se puede conectar al LCA que se ejecuta en el host determinado, o que ha perdido la conexión debido a un problema de conectividad de red entre el SCS y el host. Específicamente, no hay una ruta hacia el host. |
| Desconocido | <p>Indica una de las siguientes dos situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En una configuración de SCS distribuido, el SCS al que está conectado Genesys Administrator no se puede conectar con otro SCS distribuido asignado al host determinado o ha perdido la conexión que había establecido. • Genesys Administrator Extension no se puede conectar a SCS en el host determinado o ha perdido la conexión. En este caso, Genesys Administrator Extension también muestra todos los hosts con estado Desconocido. |

En la **ficha**, Hosts, haga clic en el icono del gráfico en la última columna para ver la siguiente información sobre el Host:

- Uso de CPU y de memoria. La información en tiempo real para cada CPU se divide de la siguiente forma:
 - **Porcentaje del tiempo de usuario**
 - **Porcentaje del tiempo en el modo de acceso al núcleo**
 - **Porcentaje de tiempo de no inactividad**
- Información básica de memoria en tiempo real en kilobytes:
 - **Memoria virtual utilizada**
 - **Memoria virtual total**

En la ventana de información del Host, también puede seleccionar la ficha apropiada para ver información acerca de:

- **Procesos**— Muestra todos los procesos que se están ejecutando en el host. Para cada proceso, la ficha

Procesos muestra lo siguiente:

- **Nombre**
 - **PID** (identificador de proceso)
 - **Porcentaje de uso de CPU**
 - **Uso de memoria (MB)**
 - **Prioridad**
 - **Servicios**
 - **Gráficas**
- **Servicios**— Muestra los programas instalados para ejecutarse como servicios de Windows en el host seleccionado. Esta ficha solo muestra información acerca de los sistemas host que ejecutan un sistema operativo Windows respaldado por Genesys. Para cada servicio, la ficha Servicios indica lo siguiente:
 - **Nombre**—el nombre real del programa instalado como servicio de Windows.
 - **Nombre de pantalla**—el nombre del servicio del programa como aparece en la ventana Servicios.
 - **Estado**—el estado actual del servicio.
 - **Código de salida Win32**—el código de error que se notifica para un error que se produce durante el inicio o el cierre del servicio.
 - **Código de salida de servicio**—el código de error específico del servicio que se notifica para un error que se produce durante el inicio o el cierre del servicio.
 - **Punto de control**—el indicador de progreso de la operación que usa el servicio durante una operación extensa.
 - **Sugerencia de espera**—el intervalo, en milisegundos, durante el cual se debe finalizar el paso operativo actual.

Sugerencia

Para obtener más información, consulte la documentación de su sistema operativo Microsoft Windows.

- **Gráficas**— Muestra una gráfica del uso de procesador y memoria en el host.

Soluciones

El widget Soluciones muestra una lista de los hosts en su entorno. La lista se actualiza de forma automática cuando cambia el estado de una solución. Cada solución en la lista tiene un estado, como se indica a continuación: **[+] Mostrar niveles de estado**

| Nivel de estado | Descripción |
|------------------|--|
| Inicio pendiente | Indica que SCS envió una solicitud para iniciar la solución, pero aún hay aplicaciones que necesitan |

| Nivel de estado | Descripción |
|------------------|---|
| | iniciarse en la solución. |
| Iniciado | <p>Indica que una solución está lista para realizar su función principal; es decir, todos los componentes obligatorios de la solución tienen el estado informado Iniciado.</p> <p>Este estado no significa necesariamente que la solución realmente está realizando su función. Para comenzar a funcionar, algunas soluciones pueden requerir operaciones de control adicionales específicas de la solución a través de sus interfaces de usuario. Para obtener más información, consulte la documentación específica de la solución.</p> |
| Parada pendiente | Indica que SCS envió una solicitud para detener la solución, pero aún hay aplicaciones que necesitan detenerse en la solución. |
| Detenido | Indica que uno o más de los componentes obligatorios de la solución no tiene el estado Iniciado; por lo tanto, la solución no puede realizar su función. El estado Detenido puede indicar que una solución no se ha activado o que ha fallado porque uno de sus componentes obligatorios no está disponible. |
| Desconocido | Indica que Management Layer no puede proporcionar información confiable acerca del estado de la solución. Este estado no significa necesariamente que la aplicación no está disponible para realizar su función. |

Desde la **ficha** Soluciones, puede realizar las siguientes acciones:

- **Iniciar una solución**
- **Detener una solución ordenadamente**
- **Iniciar una solución inmediatamente**

Inicio

Importante

Puede iniciar una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando un asistente de soluciones.

Para iniciar una solución, realice lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la casilla de verificación junto a la solución que desea iniciar.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Iniciar**.

Genesys Administrator Extension envía el comando de inicio de cada solución al Solution Control Server (SCS). SCS inicia las soluciones en el orden en el que lea su configuración en Configuration Server y procesa cada comando de inicio como si fuera para una solución iniciada individualmente.

Importante

El inicio completo de la solución puede llevar tiempo. La cantidad de tiempo varía según la cantidad y ubicación de los componentes de la solución y según el tiempo que se necesite para inicializar cada componente.

SCS verifica el estado de todos los componentes obligatorios de la solución para que estén configurados para que Management Layer los controle.

Genesys Administrator Extension notifica el inicio correcto de una solución después de que todos estos componentes hayan informado el estado Iniciado dentro del tiempo de espera configurado. Cuando se inicia la solución, su estado cambia de Detenido a Iniciado.

Importante

- Puede iniciar una solución solamente si tiene autorización de Ejecución del objeto de configuración de la solución en la Configuration Layer.
- Debido a que varias soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, algunos componentes de soluciones pueden tener el estado Iniciado antes de iniciar la solución.
- En configuraciones redundantes, tanto los componentes de soluciones primarios como los de copia de seguridad se inician simultáneamente; se les asignan modos de redundancia de tiempo de espera según sus configuraciones.

Detener

Importante

Puede detener una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando un asistente de soluciones.

Esta acción es similar al comando **Detener ordenadamente** en Genesys Administrator. Cuando detiene una solución ordenadamente, todas las aplicaciones que componen la solución dejan de

aceptar solicitudes nuevas y terminan de procesar aquellas solicitudes que cada una tiene en cola en ese momento.

Puede detener una solución ordenadamente solo si tiene autorización para Ejecutar el objeto de la solución.

Para detener una solución ordenadamente, haga lo siguiente:

[+] Clic para mostrar sección

1. Seleccione la casilla de verificación junto a las soluciones que desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detener**.

Genesys Administrator envía el comando de detención para cada solución a Solution Control Server (SCS). SCS usa Agente de control local (LCA) para desactivar los componentes de la solución en el orden inverso al orden de inicio del componente. (El orden de inicio de los componentes está definido en el objeto de configuración de la solución).

Importante

- Debido a que algunas soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, ciertos componentes de la solución pueden tener un estado de Iniciado después de haber detenido la solución, más allá de haberlo hecho ordenadamente o no.
- En las configuraciones redundantes, tanto los componentes primarios como de respaldo de la solución se detienen de forma simultánea.

Terminación forzada

Importante

Puede detener una solución del tipo Solución predeterminada o Framework de Genesys Administrator Extension solo si la solución se creó utilizando un asistente de soluciones.

Cuando detiene una solución desordenadamente, la solución se detiene de manera abrupta y todas las aplicaciones de su composición dejan de procesar de inmediato, tanto lo nuevo como lo actual. Puede detener una solución de esta manera solo si tiene autorización para Ejecutar el objeto de la solución.

Para detener una solución inmediatamente, haga lo siguiente:

[+] Mostrar pasos

1. Seleccione la casilla de verificación junto a las solución que desea detener.
2. Haga clic en **Más** y seleccione **Detención forzada**.

Sugerencia

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

Genesys Administrator Extension envía el comando de detención para cada solución a SCS, que usa el Agente de control local (LCA) para desactivar los componentes de la solución en orden inverso al orden de inicio del componente. (El orden de inicio de los componentes está definido en el objeto de configuración de la solución).

Importante

- Debido a que algunas soluciones pueden compartir las mismas aplicaciones, ciertos componentes de la solución pueden tener un estado de Iniciado después de haber detenido la solución, más allá de haberlo hecho ordenadamente o no.
- En las configuraciones redundantes, tanto los componentes primarios como de respaldo de la solución se detienen de forma simultánea.