



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

Systemowy pulpit nawigacyjny

Systemowy pulpit nawigacyjny

Systemowy pulpit nawigacyjny ułatwia monitorowanie centrum kontaktów. Zawiera ogólne podsumowanie operacji wykonywanych obecnie w środowisku, między innymi:

- Aktywne alarmy — podsumowanie aktywnych alarmów.
- Hosty — podsumowanie hostów dostępnych w środowisku oraz ich statusów.
- Aplikacje — podsumowanie aplikacji dostępnych w środowisku oraz ich statusów.
- Rozwiązania — podsumowanie rozwiązań dostępnych w środowisku oraz ich statusów.

Aby wyświetlić szczegółowe informacje o zawartości danego widgetu na karcie, należy kliknąć nazwę karty lub otworzyć menu kontekstowe (pionowy wielokropek) w widżecie i wybrać opcję **Rozwiń do karty**. Można też zmienić nazwę widgetu, wybierając opcję **Edytuj**.

Ważne

- Pulpity nawigacyjne nie są obsługiwane w przypadku używania przeglądarki Internet Explorer 8 lub starszej.
- Aby systemowy pulpit nawigacyjny działał, aplikacja GAX musi mieć połączenie ze składnikiem Solution Control Server (SCS). Więcej informacji zawiera opis kroku 5: Dodawanie połączenia SCS w sekcji [Deploying Genesys Administrator Extension via Setup Mode](#) (Wdrażanie Genesys Administrator Extension w trybie konfigurowania) w dokumentacji Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Alarmy

Widget Alarmy wyświetla listę istniejących w systemie i uporządkowanych według priorytetu aktywnych alarmów o statusie Krytyczny, Poważny, Mniej ważny. Widget jest aktualizowany automatycznie w chwili aktywacji nowego alarmu.

Ważne

- Aktywny alarm jest widoczny tylko wtedy, gdy użytkownik ma dostęp do aplikacji, która wygenerowała alarm.
- Aby aplikacja Genesys Administrator Extension mogła monitorować system, w systemie muszą być wdrożone składniki zarządzania warstwami (Management Layer), a aplikacja

Genesys Administrator Extension musi być wdrożona z połączeniami do składnika Solution Control Server. Szczegółowe instrukcje zawiera [Management Framework Deployment Guide](#).

Każdy alarm widoczny na liście może mieć jeden z następujących poziomów ważności:

- Krytyczny
- Poważny
- Mniej ważny
- Nieznany

Aby wyczyścić alarm, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Wyświetl [kartę](#) Alarmy.
2. Zaznacz pola wyboru obok alarmów, które chcesz wyczyścić.
3. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wyczyść**.

Rozwiązywanie problemów z wyświetlaniem alarmów

Jeśli zdarzenie skonfigurowane do generowania alarmu nie powoduje aktywacji alarmu, należy sprawdzić, czy:

- Odpowiedni warunek alarmu został prawidłowo skonfigurowany.
- Zostało wygenerowane odpowiednie zdarzenie dziennika. Aby to ustalić, należy sprawdzić, czy zdarzenie dziennika jest widoczne w lokalnym pliku tekstowym.
- Aplikacja generująca zdarzenie jest skonfigurowana do wysyłania swojego dziennika do sieciowego serwera komunikatów (składnika Message Server).
- Dane wyjściowe dziennika dotyczącego sieci dla danej aplikacji są ustawione na Interakcja lub Śledzenie, gdy zdarzenie jest raportowane na poziomach Interakcja lub Śledzenie.
- Składnik Message Server otrzymuje zdarzenia dziennika generowane przez daną aplikację. W tym celu należy sprawdzić dziennik składnika Message Server).
- Składnik Solution Control Server jest połączony ze składnikiem Message Server.
- Składnik Solution Control Server odbiera komunikaty alarmów ze składnika Message Server. W tym celu należy sprawdzić dziennik składnika Solution Control Server.
- Aplikacja Genesys Administrator Extension jest prawidłowo połączona ze składnikiem Solution Control Server.

Aplikacje

Widget Aplikacje służy do wyświetlania listy aplikacji dostępnych w systemie. W górnej części listy są widoczne aplikacje o statusie **Nieznany**. Ten widget jest aktualizowany automatycznie w chwili zmiany statusu aplikacji. Każda aplikacja widoczna na liście może mieć jeden z następujących poziomów statusu: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Poziom statusu	Opis
Inicjowanie	<p>Wskazuje, że aplikacja wykonuje kroki inicjowania:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uruchomienie aplikacji. • Odczytanie danych konfiguracji ze składnika Configuration Database. • Sprawdzenie integralności i kompletności tych danych. • Ustanowienie połączeń ze wszystkimi zasobami na podstawie danych konfiguracji. <p>Na tym etapie aplikacja jest połączona ze składnikiem LCA (Local Control Agent) uruchomionym na hoście, ale nie jest jeszcze gotowa do świadczenia usługi (na przykład do akceptowania połączeń klientów).</p>
Uruchomione	<p>Status przypisywany w momencie pełnego zainicjowania aplikacji, czyli wtedy, gdy aplikacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odczytała i sprawdziła swoją konfigurację, • Ustanowiła połączenia ze wszystkimi wymaganymi zasobami, • Jest gotowa do świadczenia usług, • Jest połączona z agentem LCA uruchomionym na hoście. <p>Ten status nie zawsze oznacza, że aplikacja wykonuje swoje funkcje. W celu rozpoczęcia działania niektóre aplikacje wymagają wykonania pewnych dodatkowych operacji kontrolnych zależnych od rozwiązania i uruchamianych z poziomu interfejsów użytkownika. Odpowiednie informacje znajdują się w dokumentacji dołączonej do konkretnego rozwiązania.</p>
Usługa jest niedostępna	<p>Wskazuje, że mimo iż aplikacja jest uruchomiona, nie może świadczyć usług z powodu problemu wewnętrznego.</p>
Oczekiwanie na uruchomienie	<p>Trwa aktywacja aplikacji. Składnik Solution Control Server (SCS) wykonał polecenie uruchomienia, ale aplikacja nie połączyła się jeszcze z agentem LCA na swoim hoście. Ten status występuje tylko w przedziale czasu między wykonaniem polecenia uruchomienia aplikacji a zgłoszeniem przez agenta LCA, że aplikacja nawiązała połączenie.</p>
Zatrzymane	<p>Wskazuje, że aplikacja jest zainstalowana i</p>

Poziom statusu	Opis
	skonfigurowana w systemie, ale nie jest uruchomiona. Innymi słowy aplikacja nie została aktywowana lub jej działanie zostało nieoczekiwanie przerwane.
Oczekiwanie na zatrzymanie	Trwa zamykanie aplikacji. Aplikacja zaakceptowała polecenie zamknięcia ze składnika SCS, ale nie rozłączyła się jeszcze z agentem LCA na swoim hoście. Ten status występuje tylko w przedziale czasu między odebraniem polecenia zamknięcia aplikacji a rzeczywistym zamknięciem. Zwykle w stanie oczekiwania są wykonywane pewne funkcje specyficzne dla aplikacji, które powodują zamknięcie wszystkich otwartych połączeń, przerwanie działania i wykrycie rozłączenia z agentem LCA.
Wstrzymane	Wskazuje, że aplikacja odebrała żądanie zamknięcia ostrożnego, przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz zakończyła przetwarzanie wszystkich bieżących połączeń i żądań.
Wstrzymywanie	Wskazuje, że aplikacja odebrała żądanie zamknięcia ostrożnego i przestała akceptować nowe połączenia klientów oraz żądania. Nadal przetwarza bieżące połączenia i żądania.
Nieznane	Wskazuje, że składnik Management Layer nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o bieżącym statusie aplikacji. Innymi słowy składnik SCS nie jest połączony z agentem LCA na hoście, na którym skonfigurowano uruchamianie aplikacji. Ten status nie zawsze oznacza, że aplikacja nie może wykonywać swoich funkcji.
	<p>Ważne</p> <p>Wszystkie aplikacje graficznego interfejsu użytkownika są wyświetlane ze statusem Nieznane.</p>

Na **karcie** Aplikacje można wykonać następujące działania:

- **Uruchomienie aplikacji**
- **Bezpieczne zatrzymanie aplikacji**
- **Natychmiastowe zatrzymanie aplikacji**
- **Przełączenie aplikacji zapasowej w tryb podstawowy**

Hosty

Widget Hosty służy do wyświetlania hostów dostępnych w środowisku. Lista jest automatycznie aktualizowana w chwili zmiany statusu hosta. Każdy host widoczny na liście może mieć jeden z następujących statusów: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Status	Opis
Działa	Wskazuje, że składnik Solution Control Server (SCS) pomyślnie nawiązał połączenie ze składnikiem Local Control Agent (LCA) uruchomionym na danym hoście, więc może kontrolować i monitorować wszystkie aplikacje znajdujące się na tym hoście.
Nie działa	Wskazuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie. Ten status wskazuje, że: <ul style="list-style-type: none"> • Składnik LCA nie został uruchomiony na danym hoście, jego działanie zostało przerwane lub przestał odpowiadać. • Składnik LCA nie jest prawidłowo skonfigurowany w składniku Configuration Database.
Niedostępne	Wskazuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie, ponieważ host nie jest uruchomiony lub jego działanie zakończyło się błędem.
Nieosiągalne	Wskazuje, że składnik SCS nie może nawiązać połączenia ze składnikiem LCA uruchomionym na danym hoście oraz że utracił uprzednio ustanowione połączenie z powodu problemu z łącznością sieciową między składnikiem SCS a hostem. Oznacza to, że nie można odnaleźć trasy do hosta.
Nieznane	Wskazuje jedną z dwóch sytuacji: <ul style="list-style-type: none"> • W rozproszonej konfiguracji SCS składnik SCS, z którym jest połączona aplikacja Genesys Administrator, nie może się połączyć lub utracił uprzednio ustanowione połączenie z innym rozproszonym składnikiem SCS przypisanym do danego hosta. • Aplikacja Genesys Administrator Extension nie może nawiązać połączenia lub utraciła swoje połączenie ze składnikiem SCS na danym hoście. W tym przypadku aplikacja Genesys Administrator Extension wyświetli wszystkie hosty ze stanem Nieznane.

Aby wyświetlić następujące informacje o hoście, na karcie **Hosty** należy kliknąć ikonę wykresu w ostatniej kolumnie:

- Wykorzystanie procesora i pamięci. Informacje w czasie rzeczywistym na temat poszczególnych procesorów są podzielone w następujący sposób:
 - **Czas użytkownika (%)**

- **Czas jądra (%)**
- **Czas aktywności (%)**
- Podstawowe informacje o pamięci (w kilobajtach) w czasie rzeczywistym:
 - **Używana pamięć wirtualna**
 - **Całkowita pamięć wirtualna**

W oknie Informacje o hoście można też wyświetlać następujące informacje na poszczególnych kartach:

- **Procesy** — na karcie są wyświetlane wszystkie procesy uruchomione na hoście. W przypadku każdego procesu na karcie Procesy są widoczne następujące informacje:
 - **Nazwa**
 - **PID** (identyfikator procesu)
 - **Użycie procesora (%)**
 - **Użycie pamięci (MB)**
 - **Priorytet**
 - **Usługi**
 - **Wykresy**
- **Usługi** — na karcie są wyświetlane programy zainstalowane jako usługi systemu Windows na danym hoście. Na tej karcie są widoczne tylko informacje o komputerach hostach z uruchomionym system operacyjnym Windows obsługiwany przez aplikacje Genesys. W przypadku każdej usługi karta Usługi zawiera następujące informacje:
 - **Nazwa** — rzeczywista nazwa programu zainstalowanego jako usługa systemu Windows.
 - **Nazwa wyświetlana** — nazwa usługi programu widoczna w oknie Usługi.
 - **Stan** — bieżący stan usługi.
 - **Kod zakończenia Win32** — kod błędu zgłaszany w razie wystąpienia błędu podczas uruchamiania lub zatrzymywania usługi.
 - **Kod zakończenia usługi** — specyficzny dla usługi kod błędu zgłaszany w razie wystąpienia błędu podczas uruchamiania lub zatrzymywania usługi.
 - **Punkt kontrolny** — wskaźnik postępu aplikacji używany przez usługę podczas wykonywania długotrwałych operacji.
 - **Wskazówka dotycząca oczekiwania** — wyrażony w milisekundach interwał, w czasie którego powinien zostać zakończony bieżący krok roboczy.

Wskazówka

Więcej informacji zawiera dokumentacja systemu operacyjnego Microsoft Windows.

- **Wykresy** — na karcie jest wyświetlany wykres wykorzystania pamięci i procesora na hoście.

Rozwiązania

Widget Rozwiązania służy do wyświetlania listy rozwiązań dostępnych w środowisku. Lista jest automatycznie aktualizowana w chwili zmiany statusu rozwiązania. Każde rozwiązanie widoczne na liście może mieć następujący status: **[+] Pokaż poziomy statusu**

Poziom statusu	Opis
Oczekiwanie na uruchomienie	Wskazuje, że składnik SCS wysłał żądanie uruchomienia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze uruchomione.
Uruchomione	Wskazuje, że rozwiązanie jest gotowe do wykonywania podstawowych funkcji, czyli wszystkie obowiązkowe składniki rozwiązania zgłosiły status Uruchomione. Ten status nie zawsze oznacza, że rozwiązanie faktycznie wykonuje swoje funkcje. W celu rozpoczęcia działania niektóre rozwiązania wymagają wykonania pewnych dodatkowych operacji kontrolnych uruchamianych z poziomu interfejsu użytkownika. Odpowiednie informacje znajdują się w dokumentacji dołączonej do konkretnego rozwiązania.
Oczekiwanie na zatrzymanie	Wskazuje, że składnik SCS wysłał żądanie zamknięcia rozwiązania, ale istnieją pewne aplikacje składowe rozwiązania, które nie zostały jeszcze zatrzymane.
Zatrzymane	Wskazuje, że co najmniej jeden obowiązkowy składnik rozwiązania nie ma statusu Uruchomione. Oznacza to, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji. Status Zatrzymane może oznaczać, że rozwiązanie nie zostało aktywowane lub jego działanie zakończyło się niepowodzeniem z powodu niedostępności jednego z obowiązkowych składników.
Nieznane	Wskazuje, że składnik Management Layer nie może dostarczyć wiarygodnych informacji o statusie rozwiązania. Ten status nie zawsze oznacza, że rozwiązanie nie może wykonywać swoich funkcji.

Na **karcie** Rozwiązania można wykonać następujące działania:

- **Uruchamianie rozwiązania**
- **Bezpieczne zatrzymanie rozwiązania**
- **Natychmiastowe zatrzymanie rozwiązania**

Uruchomienie

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można uruchomić w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

Aby uruchomić rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Zaznacz pola wyboru obok rozwiązań, które chcesz uruchomić.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Uruchom**.

Aplikacja Genesys Administrator Extension wysyła polecenie uruchomienia każdego z rozwiązań do składnika Solution Control Server (SCS). Składnik SCS uruchamia rozwiązania w kolejności, w jakiej odczytuje ich konfiguracje ze składnika Configuration Server, i przetwarza każde polecenie uruchomienia w taki sposób, jakby rozwiązania zostały uruchomione oddzielnie.

Ważne

Pełne uruchomienie rozwiązania może chwilę trwać. Ten czas zależy od liczby i lokalizacji składników rozwiązania oraz czasu wymaganego na zainicjowanie każdego z nich.

Składnik SCS sprawdza status wszystkich obowiązkowych składników rozwiązania, które skonfigurowano do monitorowania przez składnik Management Layer.

Aplikacja Genesys Administrator Extension raportuje pomyślne uruchomienie rozwiązania wtedy, gdy wszystkie składniki zgłoszą status Uruchomione przed upływem skonfigurowanego limitu czasu. Podczas uruchamiania rozwiązania jego status zmienia się z Zatrzymane na Uruchomione.

Ważne

- Rozwiązanie można uruchomić tylko w przypadku posiadania uprawnienia Wykonywanie względem obiektu konfiguracji Rozwiązanie w składniku Configuration Layer.
- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą mieć już status Uruchomione przed uruchomieniem rozwiązania.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania są uruchamiane jednocześnie. Są im przydzielane tryby nadmiarowych

środowisk uruchamiania zgodnie z ich konfiguracją.

Zatrzymanie

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

To działanie jest podobne do polecenia **Zatrzymanie ostrożne** w aplikacji Genesys Administrator. Podczas zatrzymania ostrożnego rozwiązania jego wszystkie aplikacje składowe przestają akceptować nowe żądania i kończą przetwarzanie żądań znajdujących się obecnie w kolejkach.

Rozwiązanie można zatrzymać ostrożnie tylko w przypadku posiadania uprawnień do wykonywania względem obiektu Rozwiązanie.

Aby bezpiecznie zatrzymać rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Kliknij, aby wyświetlić sekcję

1. Zaznacz pola wyboru obok rozwiązań, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Zatrzymaj**.

Aplikacja Genesys Administrator wysyła polecenie zatrzymania każdego z rozwiązań do składnika Solution Control Server (SCS). Składnik SCS używa lokalnych agentów kontroli (LCA, Local Control Agent) do dezaktywowania składników rozwiązania w kolejności odwrotnej względem kolejności uruchamiania. (Kolejność uruchamiania składników jest zdefiniowana w obiekcie konfiguracji Rozwiązanie).

Ważne

- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą nadal mieć status Uruchomione po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznym lub nie.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania są zatrzymywane jednocześnie.

Wymuszenie zatrzymania

Ważne

Rozwiązanie typu Domyślny typ rozwiązania lub Framework można zatrzymać w aplikacji Genesys Administrator Extension tylko wtedy, gdy to rozwiązanie zostało utworzone przy użyciu Kreatora rozwiązań.

W przypadku nieostrożnego zatrzymania rozwiązania następuje jego nagłe zatrzymanie, a wszystkie jego aplikacje składowe natychmiast przerywają przetwarzanie wszystkich żądań, zarówno nowych, jak i bieżących. Rozwiązanie można zatrzymać w ten sposób tylko w przypadku posiadania uprawnienia do wykonywania względem obiektu Rozwiązanie.

Aby natychmiast zatrzymać rozwiązanie, wykonaj następujące czynności:

[+] Pokaż kroki

1. Zaznacz pola wyboru obok rozwiązań, które chcesz zatrzymać.
2. Kliknij przycisk **Więcej** i wybierz opcję **Wymuś zatrzymanie**.

Wskazówka

Rozwiązania można również uruchomić i zatrzymać, klikając nazwę statusu na karcie Rozwiązania. Jeśli na przykład rozwiązanie ma status **Uruchomione** i zostanie kliknięta nazwa statusu, rozwiązanie podejmie próbę zatrzymania pracy. Podobnie jeśli rozwiązanie ma status **Zatrzymane** i zostanie kliknięta nazwa statusu, rozwiązanie podejmie próbę uruchomienia.

Aplikacja Genesys Administrator Extension wysyła polecenie zatrzymania poszczególnych rozwiązań do składnika SCS, który używa lokalnych agentów kontroli (LCA, Local Control Agent) do dezaktywowania składników rozwiązania w kolejności odwrotnej względem kolejności uruchamiania. (Kolejność uruchamiania składników jest zdefiniowana w obiekcie konfiguracji Rozwiązanie).

Ważne

- Ponieważ kilka rozwiązań może współużytkować te same aplikacje, niektóre składniki rozwiązania mogą nadal mieć status Uruchomione po zatrzymaniu rozwiązania — bezpiecznym lub nie.
- W konfiguracjach nadmiarowych zarówno podstawowe, jak i zapasowe składniki rozwiązania są zatrzymywane jednocześnie.