



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

Alarmbedingungen

Alarmbedingungen

Alarmbedingungen geben Ereignisse an, die Sie im Moment ihres Eintretens erfahren und verwalten möchten, etwa die ausbleibende Antwort eines Hosts oder einer Lösung. Die Genesys-Software enthält vordefinierte Alarmbedingungen, Sie können jedoch auch eigene erstellen.

Alarmbedingungen funktionieren mit den folgenden Skripts:

- Alarmerkennungsskripts, die festlegen, welche Systemvariablen die Managementebene überwachen muss, um einen Alarm auszulösen.
- Alarmreaktionsskripts, in denen die Aktion der Managementebene definiert ist, die ausgeführt werden soll, wenn Alarme im System auftreten oder aus dem System gelöscht werden. Alarmreaktionsskripts, die festlegen, was geschehen soll, wenn Alarme gelöscht werden, werden als Alarmlöschskripts bezeichnet.

Informationen zum Erstellen von Alarmbedingungsskripts finden Sie unter **Skripts**. Um Alarmerkennungs- und Alarmreaktionsskripts mit Alarmbedingungen zu verknüpfen, geben Sie diese auf den Registerkarten für die Alarmbedingung an.

Anzeigeoptionen

In der Liste **Alarmbedingungen** werden die in Ihrer Umgebung vorhandenen Alarmbedingungen aufgeführt. Dabei werden sie hierarchisch nach Mandanten, Konfigurationseinheiten, Standorten und Ordnern sortiert. Um Objekte nach einer bestimmten Hierarchie anzuzeigen, wählen Sie im Dropdown-Menü über der Liste den Hierarchietyp aus.

Wichtig

Deaktivierte Alarmbedingungen erscheinen in der Liste in grauer Schrift.

Die vergebenen Mandantenberechtigungen werden von Configuration Manager respektiert. Sie können nur auf Objekte zugreifen, für die Ihnen Berechtigungen erteilt wurden.

Sie können die Liste auf zweierlei Art filtern:

- Geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens eines Objekts im Feld **Schnellfilter** ein.
- Klicken Sie auf das Würfelsymbol, um den Filterbereich **Mandantenverzeichnis** zu öffnen. Klicken Sie in diesem Bereich auf den Mandanten, den Sie auswählen möchten. Mithilfe des Felds **Schnellfilter** können Sie die Mandantenliste filtern.

Wenn Sie mehrere Objekte gleichzeitig auswählen oder deren Auswahl aufheben möchten, klicken Sie auf **Auswählen**.

Prozeduren

Klicken Sie zum Erstellen eines neuen Alarmbedingungsobjekts auf **Neu**. Wenn Sie die Details zu einem vorhandenen Objekt anzeigen oder bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Namen des betreffenden Objekts oder auf das Kontrollkästchen neben dem Objekt und dann auf **Bearbeiten**. Wenn Sie ein oder mehrere Objekte löschen möchten, klicken Sie in der Liste auf das Kontrollkästchen neben den betreffenden Objekten und dann auf **Löschen**. Sie können auch einzelne Objekte löschen, indem Sie auf das betreffende Objekt und dann auf **Löschen** klicken. Sie können auch auf **Mehr** klicken, um folgende Aufgaben auszuführen:

- **Klonen**: Kopieren einer Alarmbedingung.
- **Verschieben nach**: Verschieben einer Alarmbedingung in eine andere [hierarchische Struktur](#).
- Aktivieren und Deaktivieren von Alarmbedingungen.
- Erstellen eines Ordners, einer Konfigurationseinheit oder eines Standortes. Weitere Informationen finden Sie unter [Objekthierarchie](#).

Klicken Sie auf den Namen einer Alarmbedingung, um zusätzliche Informationen zu dem Objekt anzuzeigen. Zudem können hier [Optionen](#) und [Berechtigungen](#) eingerichtet werden.

Procedure: Erstellen von Alarmbedingungsobjekten

Steps

1. Klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie folgende Informationen ein. Je nach Feld können Sie den Wert direkt im Feld eingeben oder ihn über **Durchsuchen** aus einer Liste auswählen:
 - **Name**: Der Name der Alarmbedingung. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert eingeben, der in der Configuration Database eindeutig sein muss.
 - **Beschreibung**: Eine kurze Beschreibung der Alarmbedingung.
 - **Kategorie**: Die Kategorie der Alarmbedingung: **Kritisch**, **Hoch** oder **Niedrig**. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Skript erkennen**: Dieses Skript beschreibt die Logik der Alarmerkennung.
 - **Zeitüberschreitung für Annullierung**: Der Zeitraum in Sekunden, über den die Alarmbedingung in der Protokolldatenbank registriert bleibt, bis sie von einem anderen Ereignis annulliert oder von einem Benutzer gelöscht wird. Wenn diese Zeitüberschreitung abläuft, wird die Alarmbedingung bedingungslos gelöscht.
 - **Protokollereignis-ID erkennen**: Die Kennung des Ereignisses, das den Alarm auslöst. Für diese Eigenschaft müssen Sie einen Wert angeben.
 - **Auswahl erkennen**: Der Modus für die Ereignisauswahl, den die Managementebene für die

Analyse der Alarmbedingung verwendet. Folgende Modi stehen zur Auswahl:

- **Beliebig auswählen:** Das angegebene Ereignis aus jeder beliebigen Anwendung führt zu einem Alarm.
- **Nach Anwendung auswählen:** Das angegebene Ereignis aus einer ausgewählten Anwendung führt zu einem Alarm. Wählen Sie diese Option aus, um das Feld **Anwendung** anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol **Durchsuchen**, um ein Element aus einer Liste auszuwählen, oder geben Sie den Namen oder einen Teil des Namens des Elements im Feld **Schnellfilter** ein. Die Liste wird mit in Configuration Server gespeicherten Anwendungsobjekten aufgefüllt.
- **Nach Anwendungstyp auswählen:** Das angegebene Ereignis aus einem ausgewählten Anwendungstyp führt zu einem Alarm. Wählen Sie diese Option aus, um das Feld **Typ** anzuzeigen. Klicken Sie zur Auswahl eines Elements in der Liste auf die Dropdown-Schaltfläche. Die Liste wird mit in Anwendungsobjekten aufgefüllt, für die Untertypen definiert sind.
- **Protokollereignis-ID annullieren:** Die Kennung des Ereignisses, das die Löschung des Alarms auslöst. Zum Löschen des Alarms verwendet die Managementebene das Ereignis derselben Anwendungen, die in der Einstellung "Ereignis erkennen" für diese Alarmbedingung festgelegt wurden.
- **Mandant:** In einer Multi-Mandanten-Umgebung der Mandant, zu dem dieses Objekt gehört. Der Wert wird automatisch auf den Mandanten gesetzt, der in der Objektliste im Feld **Mandantenverzeichnis** angegeben wurde.
- **Status "Aktiviert":** Wenn aktiviert, gibt dies an, dass sich das Objekt im regulären Arbeitsstatus befindet und ohne Einschränkungen verwendet werden kann.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Wenn das Objekt erstellt wurde, können Sie es bearbeiten. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reaktionsskripts** oder **Zeitüberschreitungsskripts**, um der Alarmbedingung Skripts zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Skripts](#).

Procedure: Testen von Alarmbedingungen

Steps

1. Aktivieren Sie in der Liste **Alarmbedingungen** die Kontrollkästchen neben den Alarmbedingungen, die Sie testen möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Alarm aktivieren** aus.

3. Die Alarmbedingung wird aktiviert. Zeigen Sie den Alarm im **System-Dashboard** und löschen Sie ihn.

Vordefinierte Alarmbedingungen

Genesys stellt die in der folgenden Tabelle aufgeführten vordefinierten Alarmbedingungen bereit. Sie können diese Bedingungen bei Bedarf weiter konfigurieren, um sie an Ihre Anforderungen anzupassen.

Alarmtyp	Beschreibung
Anwendungsfehler	Weist darauf hin, dass die angegebene Anwendung beendet wurde oder nicht mehr reagiert.
Verbindungsfehler	Weist darauf hin, dass die angegebene Verbindung zwischen zwei Anwendungen unterbrochen wurde.
CTI-Verknüpfungsfehler	Weist darauf hin, dass die Verbindung zwischen dem angegebenen T-Server und der zugehörigen Telefonanlage unterbrochen wurde.
Zugriff auf Host nicht möglich	Weist darauf hin, dass die Managementebene den Local Control Agent (LCA) auf dem Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht kontaktieren kann. Der LCA wurde nicht gestartet oder hört einen anderen Port ab als den in der Konfiguration angegebenen Port. Die Bedingung "Zugriff auf Host nicht möglich" wird auch als "Nicht verbunden" bezeichnet.
Lizenzierungsfehler	Weist darauf hin, dass ein Lizenzierungsfehler aufgetreten ist.
Service nicht verfügbar	Weist darauf hin, dass eine Genesys-Komponente aus internen Gründen nicht betriebsbereit ist.
Host nicht verfügbar	Weist darauf hin, dass ein Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht verfügbar (ausgeschaltet) ist.
Host nicht erreichbar	Weist darauf hin, dass die Managementebene den Host, auf dem die Genesys Daemon-Anwendungen ausgeführt werden, nicht erreichen kann (es ist keine Route zum Host vorhanden).
Ungeplante Änderung des Lösungsstatus	Weist darauf hin, dass der Status einer Lösung von "Gestartet" in "Anstehend" geändert wurde, ohne dass es Anforderungen zum Anhalten der Lösung gab. Dies kann auf einen Fehler in einer der Lösungskomponenten hinweisen.
Message Server: Unterbrechung der Datenbankverbindung	Weist darauf hin, dass Message Server die Verbindung zur Datenbank mit den zentralisierten

Alarmtyp	Beschreibung
	Protokollen verloren hat.

Weitere Informationen zu den vordefinierten Alarmbedingungen finden Sie im [Management Layer User's Guide](#).

Alarm-E-Mails

Sie können die Betreffzeile und den Hauptteil einer Alarmreaktions-E-Mail anpassen. Dazu erstellen Sie eine Vorlage, in der Sie Klartext und eine der folgenden reservierten Variablen kombinieren, die konkrete Informationen zu dem Alarm liefern:

Variable	Beschreibung
\$REACT_NAME	Der Name der Alarmreaktion.
\$COND_ID	Die ID der Alarmbedingung.
\$COND_NAME	Der Name der Alarmbedingung.
\$COND_CTGR	Die Kategorie der Alarmbedingung.
\$APP_ID	Die ID der Anwendung.
\$APP_NAME	Der Name der Anwendung.
\$APP_TYPE	Der Typ der Anwendung.
\$MSG_ID	Die ID der Meldung.
\$MSG_DESCR	Der Text der Meldung.
\$\$	Das Dollarzeichen (\$).

Dieses Alarmreaktions-Skript können Sie dann beliebig häufig verwenden. Bei jeder Verwendung wird der E-Mail-Text dann automatisch an die betreffende Situation angepasst.

Beispiel

Beispielsweise kann für eine Alarmreaktions-E-Mail folgende Vorlage verwendet werden:

Betreff:

\$COND_ID erkannt in \$APP_NAME

Meldung:

CPU-Überlastung erkannt von Genesys Lösungsmanagementebene für Host1.

Alarmreaktion: \$REACT_NAME

Alarmbedingung:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Kategorie: \$COND_CTGR

Alarmbedingungen

Anwendung:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Typ: \$APP_TYPE

Im folgenden Szenario erkennt das System eine CPU-Überlastung auf dem Solution Control Server, ein Alarm wird ausgelöst und daraufhin folgende E-Mail gesendet: In diesem Fall sind die Variablennamen durch Werte ersetzt worden, die das Alarmszenario beschreiben:

Betreff:

CPU_overload erkannt in Solution_Control_Server_760

Meldung:

CPU-Überlastung erkannt von Genesys Lösungsmanagementebene für Host1.

Alarmreaktion: cpu_overload_mail

Alarmbedingung:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Kategorie: Hoch

Anwendung:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Typ: SCS