



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

System-Dashboard

System-Dashboard

Das System-Dashboard unterstützt die Überwachung Ihres Contact Centers. Es zeigt eine Zusammenfassung der aktuellen Vorgänge in der Umgebung an, unter anderem:

- Aktive Alarme: Eine Übersicht über die aktiven Alarme.
- Hosts: Eine Übersicht über die Hosts in der Umgebung und deren Status.
- Anwendungen: Eine Übersicht über die Anwendungen in der Umgebung und deren Status.
- Lösungen: Eine Übersicht über die Lösungen in der Umgebung und deren Status.

Um detaillierte Informationen über den Inhalt der einzelnen Widgets in einer Registerkarte anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen der jeweiligen Registerkarte oder öffnen Sie das Kontextmenü (drei vertikale Punkte) im Widget und wählen Sie **auf Registerkarte erweitern** aus. Sie können das Widget auch durch Auswahl von **Bearbeiten** umbenennen.

Wichtig

- Dashboards werden von Internet Explorer 8 oder früheren Versionen nicht unterstützt.
- GAX muss mit dem Solution Control Server (SCS) verbunden sein, um das System-Dashboard nutzen zu können. Weitere Informationen finden Sie in "Step 5: Add SCS connection" von [Implementieren von Genesys Administrator Extension via Setupmodus](#) im Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Alarme

Das Widget "Alarme" zeigt eine nach Priorität sortierte Liste der im System bestehenden aktiven Alarme der Stufen "Kritisch", "Hoch" und "Niedrig" an. Bei Aktivierung eines neuen Alarms wird das Widget automatisch aktualisiert.

Wichtig

- Ein aktiver Alarm ist nur sichtbar, wenn Sie über Zugriff auf die Anwendung verfügen, die den Alarm ausgelöst hat.
- Damit Genesys Administrator Extension das System überwachen kann, müssen die Management Layer-Komponenten im System implementiert und Genesys Administrator Extension so konfiguriert sein, dass Verbindungen zu Solution Control Server vorhanden

sind. Detaillierte Anweisungen finden Sie im [Management Framework Deployment Guide](#).

Für jeden Alarm in der Liste wird einer der folgenden Schweregrade angezeigt:

- Kritisch
- Hoch
- Niedrig
- Unbekannt

Um einen Alarm zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

1. Zeigen Sie die [Registerkarte](#) „Alarmer“ an.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Alarmer, die Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Löschen** aus.

Fehlersuche für die Alarmanzeige

Wenn ein Ereignis, das als Alarmauslöser konfiguriert ist, zu keinem Alarm führt, überprüfen Sie Folgendes:

- Die entsprechende Alarmbedingung ist richtig konfiguriert.
- Das entsprechende Protokollereignis wurde generiert. Überprüfen Sie dazu, ob das Protokollereignis in einer lokalen Textdatei aufgeführt wird.
- Die Anwendung, die das Ereignis generiert, ist so konfiguriert, dass ihr Protokoll an einen Message Server im Netzwerk gesendet wird.
- Die Netzwerkprotokollausgabe der betreffenden Anwendung ist auf "Interaktion" oder "Verfolgung" eingestellt, wenn die Ereignismeldung auf Interaktions- oder Verfolgungsprotokollebene ausgegeben werden soll.
- Message Server empfängt Protokollereignisse, die von der betreffenden Anwendung generiert werden. Überprüfen Sie das Message Server-Protokoll.
- Solution Control Server ist mit Message Server verbunden.
- Solution Control Server erhält Alarmmeldungen von Message Server. Überprüfen Sie das Solution Control Server-Protokoll.
- Genesys Administrator Extension ist ordnungsgemäß mit Solution Control Server verbunden.

Anwendungen

Das Widget "Anwendungen" zeigt eine Liste der im System vorhandenen Anwendungen an. Anwendungen mit dem Status **Unbekannt** werden am Anfang der Liste angezeigt. Bei Statusänderung einer Anwendung wird das Widget automatisch aktualisiert. Für jede Anwendung in der Liste wird einer der folgenden Status-Level angezeigt: **[+] Status-Level anzeigen**

Status-Level	Beschreibung
Initialisierung läuft	<p>Gibt an, dass eine Anwendung soeben die Initialisierungsschritte durchläuft; diese umfassen Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Starten der Anwendung • Einlesen der Konfigurationsdaten aus der Configuration Database • Prüfen dieser Daten auf Integrität und Vollständigkeit • Herstellen von Verbindungen mit allen Ressourcen gemäß den vorgegebenen Konfigurationsdaten <p>In diesem Stadium wird die Anwendung mit dem auf dem Host ausgeführten LCA (Local Control Agent) verbunden, sie ist jedoch noch nicht betriebsbereit (z. B. zum Annehmen von Client-Verbindungen).</p>
Gestartet	<p>Dieser Status wird zugewiesen, sobald eine Anwendung vollständig initialisiert ist, d. h. wenn sie</p> <ul style="list-style-type: none"> • ihre Konfiguration gelesen und geprüft hat • eine Verbindung mit allen erforderlichen Ressourcen hergestellt hat • dienstbereit ist • mit dem auf dem Host ausgeführten LCA verbunden ist. <p>Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung ihre Funktion auch tatsächlich ausführt. Für die Ausführung einiger Anwendungen sind möglicherweise weitere lösungsspezifische Vorgänge erforderlich, die über die jeweiligen Benutzeroberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.</p>
Service nicht verfügbar	<p>Gibt an, dass eine Anwendung, obwohl sie ausgeführt wird, aus internen Gründen nicht die gewünschte Funktion bereitstellen kann.</p>
Start anstehend	<p>Die Anwendung wird gerade aktiviert. Solution Control Server (SCS) hat den Startbefehl ausgeführt, doch die Anwendung hat die Verbindung zu LCA auf dem Host noch nicht hergestellt. Dieser Status besteht nur für den</p>

Status-Level	Beschreibung
	Zeitraum zwischen dem Startbefehl für die Anwendung und dem LCA-Bericht über den Verbindungsaufbau.
Angehalten	Gibt an, dass eine Anwendung installiert und im System konfiguriert, jedoch nicht gestartet wurde. Das heißt, die Anwendung wurde entweder noch nicht aktiviert oder wurde unerwartet beendet.
Stopp anstehend	Die Anwendung wird gerade heruntergefahren. Die Anwendung hat den Startbefehl von SCS angenommen, doch die Verbindung zu LCA auf dem Host wurde noch nicht getrennt. Dieser Status besteht nur für den Zeitraum zwischen dem Stoppbefehl für die Anwendung und der tatsächlichen Beendigung. Normalerweise umfasst der Status "Anstehend" einige anwendungsspezifische Nachbearbeitungsfunktionen, das Schließen aller geöffneten Verbindungen sowie das Herunterfahren und Erfassen der Beendigung durch LCA.
Verschoben	Gibt an, dass eine Anwendung eine Anforderung zum kontrollierten Herunterfahren erhalten hat, keine neuen Client-Verbindungen mehr annimmt und alle aktuellen Verbindungen und Anfragen fertig verarbeitet hat.
Verschiebung	Gibt an, dass eine Anwendung eine Anforderung zum kontrollierten Herunterfahren erhalten hat und keine neuen Client-Verbindungen und -Anfragen mehr annimmt. Aktuelle Verbindungen und Anfragen werden noch verarbeitet.
Unbekannt	Gibt an, dass der Management Layer keine zuverlässigen Informationen über den aktuellen Anwendungsstatus liefern kann. Das heißt, SCS ist nicht mit dem LCA auf dem Host, auf dem die Anwendung gemäß Konfiguration ausgeführt wird, verbunden. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Anwendung nicht in der Lage ist, ihre Funktion auszuführen.
	<p>Wichtig</p> <p>Alle GUI-Desktopanwendungen werden mit dem Status "Unbekannt" angezeigt.</p>

Auf der **Registerkarte** „Anwendungen“ können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- **Anwendung starten**
- **Anwendung kontrolliert anhalten**
- **Anwendung sofort anhalten**
- **Sicherungsanwendung in den Primärmodus umschalten**

Hosts

Das Widget "Hosts" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Hosts an. Bei der Statusänderung eines Hosts wird diese Liste automatisch aktualisiert. Für jeden Host in der Liste wird einer der folgenden Status angezeigt: **[+] Status-Level anzeigen**

Status	Beschreibung
Verbunden	Gibt an, dass Solution Control Server (SCS) erfolgreich eine Verbindung mit Local Control Agent (LCA) auf dem angegebenen Host hergestellt hat und daher alle Anwendungen auf dem Host steuern und überwachen kann.
Nicht verbunden	Gibt an, dass SCS keine Verbindung mit LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde. Dieser Status weist auf eine der folgenden Ursachen hin: <ul style="list-style-type: none"> LCA wurde auf dem angegebenen Host nicht gestartet, wurde beendet oder antwortet nicht mehr. LCA ist in der Configuration Database nicht richtig konfiguriert.
Nicht verfügbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung mit LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung unterbrochen wurde, weil der Host nicht gestartet wurde oder ausgefallen ist.
Nicht erreichbar	Gibt an, dass SCS keine Verbindung mit LCA auf dem angegebenen Host herstellen kann oder eine zuvor hergestellte Verbindung wegen eines Netzwerkkonnektivitätsproblems zwischen SCS und Host unterbrochen wurde. Es ist keine Route zum Host vorhanden.
Unbekannt	Weist auf eine der folgenden beiden Situationen hin: <ul style="list-style-type: none"> In einer verteilten SCS-Konfiguration kann der SCS, mit dem Genesys Administrator verbunden ist, keine Verbindung mit einem anderen verteilten SCS herstellen, der dem angegebenen Host zugewiesen ist, oder eine zuvor hergestellte Verbindung wurde unterbrochen. Genesys Administrator Extension kann keine Verbindung mit dem SCS auf dem angegebenen Host herstellen oder die Verbindung wurde unterbrochen. In diesem Fall zeigt Genesys Administrator Extension für alle Hosts den Status "Unbekannt" an.

Klicken Sie auf der **Registerkarte** „Hosts“ auf das Diagrammsymbol in der letzten Spalte, um die folgenden Informationen zum Host anzuzeigen:

- CPU- und Speichernutzung. Die Echtzeitinformationen für jede CPU werden folgendermaßen aufgeschlüsselt:
 - **Benutzerzeit (%)**
 - **Kernelzeit (%)**
 - **Zeit außerhalb des Leerlaufs (%)**
- Grundlegende Echtzeitinformationen in Kilobyte:
 - **Verwendeter virtueller Speicher**
 - **Gesamter virtueller Speicher**

Im Fenster „Hostinformationen“ können Sie ebenfalls die entsprechende Registerkarte auswählen, um Informationen über Folgendes anzuzeigen:

- **Prozesse**—Hier werden alle Prozesse angezeigt, die auf dem Host ausgeführt werden. Für jeden Prozess werden auf der Registerkarte "Prozesse" folgende Informationen angezeigt:
 - **Name**
 - **PID** (Prozess-ID)
 - **CPU-Nutzung (%)**
 - **Speichernutzung (MB)**
 - **Priorität**
 - **Dienste**
 - **Diagramme**
- **Dienste**—Hier werden Programme angezeigt, die installiert wurden, damit sie als Windows-Dienste auf dem gewählten Host ausgeführt werden. Diese Registerkarte zeigt nur Informationen zu Host-Computern an, die unter einem Genesys-unterstützten Windows-Betriebssystem ausgeführt werden. Für jeden Dienst werden auf der Registerkarte "Dienste" folgende Informationen angezeigt:
 - **Name**—Der tatsächliche Name des Programms, das als Windows-Dienst installiert wurde.
 - **Anzeigename**—Der Dienstname des Programms, wie er im Fenster "Dienste" angezeigt wird.
 - **Status**—Der aktuelle Status des Dienstes.
 - **Win32-Beendigungscode**—Der für einen Fehler, der beim Starten oder Herunterfahren eines Dienstes aufgetreten ist, angezeigte Fehlercode.
 - **Svc-Beendigungscode**—Der für einen Fehler, der beim Starten oder Herunterfahren eines Dienstes aufgetreten ist, angezeigte dienstspezifische Fehlercode.
 - **Checkpoint**—Die Vorgangsfortschrittsanzeige, die vom Dienst während eines längeren Vorgangs verwendet wird.
 - **Wartehinweis**—Der Zeitraum in Millisekunden, in dem der aktuelle Vorgangsschritt abgeschlossen sein sollte.

Tipp

Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum betreffenden Microsoft Windows-Betriebssystem.

- **Diagramme**—Hier wird ein Diagramm der Speicher- und Prozessornutzung des Hosts angezeigt.

Lösungen

Das Widget "Lösungen" zeigt eine Liste der in der Umgebung vorhandenen Lösungen an. Bei Statusänderung einer Lösung wird diese Liste automatisch aktualisiert. Jede Lösung in der Liste hat einen Status: **[+] Status-Level anzeigen**

Status-Level	Beschreibung
Start anstehend	Gibt an, dass von SCS eine Anforderung zum Starten der Lösung gesendet wurde, aber einige Anwendungen in der Lösung noch gestartet werden müssen.
Gestartet	Gibt an, dass eine Lösung zur Ausführung ihrer wesentlichen Funktion bereit ist, d. h., alle erforderlichen Komponenten der Lösung haben den Status "Gestartet" gemeldet. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Lösung ihre Funktion auch tatsächlich ausführt. Für den Betrieb einiger Lösungen sind möglicherweise weitere lösungsspezifische Operationen erforderlich, die über die jeweiligen Benutzeroberflächen gesteuert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie in der lösungsspezifischen Dokumentation.
Stopp anstehend	Gibt an, dass von SCS eine Anhaltenanforderung an die Lösung gesendet wurde, aber einige Anwendungen in der Lösung noch angehalten werden müssen.
Angehalten	Gibt an, dass mindestens eine erforderliche Komponente der Lösung nicht den Status "Gestartet" hat und die Lösung daher ihre Funktion nicht ausführen kann. Der Status "Angehalten" kann bedeuten, dass eine Lösung nicht aktiviert wurde oder aufgrund einer nicht verfügbaren erforderlichen Komponente nicht ausgeführt werden kann.
Unbekannt	Gibt an, dass der Management Layer keine zuverlässigen Informationen über den Lösungsstatus liefern kann. Dieser Status bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass die Lösung ihre Funktion nicht ausführen kann.

Auf der [Registerkarte](#) „Lösungen“ können folgende Aufgaben durchgeführt werden:

- Lösung starten
- Lösung kontrolliert anhalten
- Lösung sofort starten

Start

Wichtig

Sie können eine Lösung vom Typ "Standard-Lösungstyp" oder "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann starten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Um eine Lösung zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie starten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Starten** aus.

Genesys Administrator Extension sendet den Startbefehl für jede Lösung an Solution Control Server (SCS). SCS startet die Lösungen in der Reihenfolge, in der ihre Konfiguration vom Configuration Server gelesen wird, und verarbeitet jeden Startbefehl genau so, wie dies für eine Lösung erfolgen würde, die einzeln gestartet wurde.

Wichtig

Das Starten der vollständigen Lösung kann einige Zeit dauern. Die Dauer ist unterschiedlich und hängt von der Anzahl und Position der Lösungskomponenten und von der Zeit ab, die für die Initialisierung der einzelnen Komponenten erforderlich ist.

SCS prüft den Status aller erforderlichen Lösungskomponenten, die so konfiguriert sind, dass sie vom Management Layer gesteuert werden.

Genesys Administrator Extension meldet den erfolgreichen Start einer Lösung, sobald alle diese Komponenten den Status "Gestartet" innerhalb des konfigurierten Timeouts gemeldet haben. Beim Start der Lösung ändert sich ihr Status von "Angehalten" zu "Gestartet".

Wichtig

- Sie können eine Lösung nur dann starten, wenn Sie über die Berechtigung „Ausführen“

für das Lösungskonfigurationsobjekt in Configuration Layer verfügen.

- Da eine Reihe von Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise den Status „Gestartet“, bevor Sie die Lösung gestartet haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig gestartet; entsprechend ihrer Konfiguration werden ihnen Laufzeit-Redundanzmodi zugewiesen.

Anhalten

Wichtig

Sie können eine Lösung vom Typ "Standard-Lösungstyp" oder "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann anhalten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Diese Aktion ähnelt dem Befehl **Kontrolliert anhalten** in Genesys Administrator. Wenn Sie eine Lösung kontrolliert anhalten, akzeptieren die Anwendungen der Lösung keine neuen Anforderungen mehr, sondern beenden lediglich die Verarbeitung der Anforderungen, die sich momentan in ihren Warteschlangen befinden.

Sie können eine Lösung nur dann kontrolliert anhalten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Lösungsobjekt verfügen.

Um eine Lösung kontrolliert anzuhalten, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Klicken Sie, um den Abschnitt anzuzeigen

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten** aus.

Genesys Administrator sendet den Stoppbefehl für jede Lösung an Solution Control Server (SCS). SCS verwendet Local Control Agents (LCA), um die Komponenten der Lösung in umgekehrter Startreihenfolge zu beenden. (Die Startreihenfolge der Komponenten ist im Konfigurationsobjekt der Lösung definiert.)

Wichtig

- Da eine Reihe von Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise weiterhin den Status „Gestartet“, nachdem Sie die Lösung (kontrolliert oder unkontrolliert) angehalten haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig angehalten.

Anhalten erzwingen

Wichtig

Sie können eine Lösung vom Standard-Lösungstyp oder vom Typ "Framework" von Genesys Administrator Extension nur dann anhalten, wenn die Lösung mithilfe eines Lösungsassistenten erstellt wurde.

Wenn Sie eine Lösung unkontrolliert anhalten, wird die Lösung abrupt beendet und alle zugehörigen Anwendungen stellen umgehend die Verarbeitung aller neuen und aktuellen Anforderungen ein. Sie können eine Lösung nur dann auf diese Weise anhalten, wenn Sie über die Berechtigung "Ausführen" für das Lösungsobjekt verfügen.

Um eine Lösung sofort anzuhalten, gehen Sie wie folgt vor:

[+] Schritte anzeigen

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Lösungen, die Sie anhalten möchten.
2. Klicken Sie auf **Mehr** und wählen Sie **Anhalten erzwingen** aus.

Tipp

Sie können Lösungen auch starten und anhalten, indem Sie auf der Registerkarte "Lösungen" auf den Statusnamen klicken. Wenn der Status einer Lösung beispielsweise **Gestartet** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, wird versucht, die Lösung anzuhalten. Wenn der Status einer Lösung beispielsweise **Angehalten** lautet und Sie auf den Statusnamen klicken, versucht die Lösung zu starten.

Genesys Administrator Extension sendet den Stoppbefehl für jede Lösung an SCS. Dieser verwendet Local Control Agents (LCA), um die Komponenten der Lösung in umgekehrter Startreihenfolge zu deaktivieren. (Die Startreihenfolge der Komponenten ist im Konfigurationsobjekt der Lösung definiert.)

Wichtig

- Da eine Reihe von Lösungen Anwendungen gemeinsam nutzen können, haben einige Lösungskomponenten möglicherweise weiterhin den Status „Gestartet“, nachdem Sie die Lösung (kontrolliert oder unkontrolliert) angehalten haben.
- In redundanten Konfigurationen werden die Primär- und Sicherungslösungskomponenten gleichzeitig angehalten.