



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 Rules Authoring Tool Help

Bereitstellen von Regelpaketen und Zurücknehmen der Bereitstellung

Inhaltsverzeichnis

- 1 Bereitstellen von Regelpaketen und Zurücknehmen der Bereitstellung
 - 1.1 Übersicht
 - 1.2 So stellen Sie ein Regelpaket bereit:
 - 1.3 So stellen Sie umgehend ein Regelpaket bereit:
 - 1.4 So stellen Sie später ein Regelpaket bereit:
 - 1.5 So zeigen Sie Einzelheiten einer Bereitstellung in einem Cluster an:
 - 1.6 So zeigen Sie den Bereitstellungsbericht an:
 - 1.7 Zurücknehmen der Bereitstellung eines Regelpakets

Bereitstellen von Regelpaketen und Zurücknehmen der Bereitstellung

Übersicht

Damit die Genesys-Anwendungen Regeln aufrufen, müssen Sie das Regelpaket für mindestens ein Genesys-Regelmodul (oder für Genesys Web Engagement auf dem GWEB-Backendserver) bereitstellen. Unabhängig davon, ob Sie eine unmittelbare Bereitstellung ausgewählt oder die Bereitstellung für einen späteren Zeitpunkt geplant haben, versucht der Bereitstellungsprozess, das Regelpaket zu kompilieren. Über die Popup-Nachricht **Anstehende Bereitstellung** werden Sie dann über das Ergebnis informiert. Auf der Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** können Sie den Status der Bereitstellung überprüfen. Hier wird der Status **Anstehend** angezeigt. Wenn sich die Bereitstellung im anstehenden Status befindet, können Sie sie nicht abbrechen oder rückgängig machen.

Mithilfe dieses Prozesses können Sie alle Fehler vor der Bereitstellung korrigieren. Wenn Sie eine Bereitstellung versuchen, die eines der folgenden Elemente dupliziert:

- Eine bereits geplante Bereitstellen oder
- Ein Attribut einer bereits geplanten Bereitstellung, wie z. B.
 - Dasselbe Regelpaket
 - Für denselben Snapshot
 - Für denselben Zielservers / dasselbe Ziel-Cluster

wird eine entsprechende Meldung angezeigt. Sie können die Attribute Ihrer Bereitstellung entweder ändern oder Sie rufen **Bereitstellungsverlauf** auf und ändern bzw. löschen die geplante Bereitstellung.

Wichtig

Wenn Ihre GRAT-Instanz Teil eines GRAT-Clusters ist, können Sie auch Bereitstellungen anzeigen, bearbeiten, löschen oder neu planen, die von anderen Mitgliedern desselben GRAT-Clusters geplant wurden (Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** verfügt nun über das Feld **Bereitgestellt von**, in dem angegeben ist, von welchem GRAT die Bereitstellung zuletzt geplant wurde). Sobald eine GRAT-Instanz, die ursprünglich keine Bereitstellung geplant hat, Änderungen an einer geplanten Bereitstellung vornimmt, übernimmt sie die Verantwortung für die Bereitstellung.

Um den Bildschirm für die Bereitstellung verwenden zu können, müssen Sie im Genesys Administrator die entsprechenden Berechtigungen eingestellt haben.

So stellen Sie ein Regelpaket bereit:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Mandanten aus, dem das Regelpaket angehört.
2. Wählen Sie im linken Bereich den Namen des Regelpakets aus.
3. Wählen Sie unter dem Regelpaket **Regeln bereitstellen** aus. (Die Anzahl an Regeln, die noch nicht im Snapshot enthalten sind, wird in Klammern angezeigt). Der **Detailbereich** enthält zwei Registerkarten:
 - Auf der Registerkarte **Ausstehende Bereitstellungen** können Sie in einer Liste mit Snapshots des Pakets, inklusive der AKTUELLEN Version des Pakets (wenn von einem Administrator konfiguriert), eine Auswahl treffen, einen neuen Snapshot erstellen, einen Snapshot exportieren (als XML-Datei, die in das lokale Dateisystem des Benutzers heruntergeladen werden kann), einen Snapshot löschen, das Regelpaket bereitstellen, eine Bereitstellung zu einem späteren Zeitpunkt planen und die Paketquelle anzeigen. (**Paketquelle anzeigen** zeigt die eigentlichen Inhalte des Regelpakets an, das Sie bereitstellen. Das Faktenmodell, die Kalenderdefinitionen und die Regeldefinitionen werden in die Regelsprache codiert und angezeigt.)

Wichtig

Wenn Sie einen Snapshot erstellen, können Sie die Option **Als Hintergrundaufgabe ausführen** aktivieren. Bei sehr langen Regelpaketen kann die Erstellung eines Snapshots sehr lange dauern. Wenn diese Option aktiviert ist, wird dieser Vorgang im Hintergrund ausgeführt. Damit können Sie andere Aufgaben erfüllen oder sich abmelden. Wenn der Snapshot abgeschlossen ist, wird er unter **Paket-Snapshots** angezeigt.

Selbst wenn **Als Hintergrundaufgabe ausführen** aktiviert ist, wird das Paket erstellt und validiert, damit Fehler ausgeschlossen werden. Nach erfolgreicher Validierung wird der Snapshot für eine Hintergrundaufgabe in die Warteschlange gestellt.

Sie können den AKTUELLEN Snapshot nicht löschen und Sie können keinen Snapshot löschen, für den eine Bereitstellung geplant ist.

- Die Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** zeigt Details dazu an, wann und von wem der Paket-Snapshot in der Vergangenheit bereitgestellt wurde. Fehlgeschlagene Bereitstellungen werden ebenfalls in der Liste angezeigt. Der **Bereitstellungsverlauf** zeigt außerdem geplante Bereitstellungen an und ermöglicht es Ihnen, die Planung anstehender Bereitstellungen zu löschen oder zu ändern.

So stellen Sie umgehend ein Regelpaket bereit:

1. Wählen Sie den Paket-Snapshot oder die AKTUELLE Version (falls verfügbar) aus.

Wichtig

Die AKTUELLE Version ist nur dann verfügbar, wenn sie im Genesys Administrator

konfiguriert wurde. Ihr Unternehmen stellt diese möglicherweise nicht zur Verfügung, da sich die Inhalte stets ändern können, zum Beispiel zwischen geplanten Bereitstellungen.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Ausstehende Bereitstellungen** auf **Jetzt bereitstellen**.
3. Wählen Sie den **Speicherort** aus, an dem der Paket-Snapshot bereitgestellt wird. Standorte können Standardanwendungs-Cluster enthalten, die in Genesys Administrator konfiguriert wurden, spezielle intelligente Cluster basierend auf der Anwendungsvorlage `Genesys_Rules_Engine_Application_Cluster` oder den Backend-Server GWEB für Genesys Web Engagement.
4. Geben Sie einige Kommentare zur Bereitstellung ein (diese werden im Bereitstellungsverlauf angezeigt).
5. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, ob die Bereitstellung erfolgreich war, fehlgeschlagen ist oder nur teilweise ausgeführt wurde. Eine teilweise Bereitstellung bedeutet, dass nicht alle Knoten im Cluster das bereitgestellte Regelpaket erfolgreich erhalten haben.

So stellen Sie später ein Regelpaket bereit:

1. Klicken Sie in der Registerkarte **Ausstehende Bereitstellungen** auf **Bereitstellung planen**.
2. Wählen Sie den **Speicherort** aus (der Name des Regelmoduls oder Anwendungsclusters oder der GWEB-Backendserver für Genesys Web Engagement), an dem der Paket-Snapshot bereitgestellt wird.
3. Geben Sie das Datum und die Uhrzeit an, an dem der Paket-Snapshot bereitgestellt werden soll.
4. Geben Sie einige Kommentare zur Bereitstellung ein (diese werden im **Bereitstellungsverlauf** angezeigt).
5. Klicken Sie auf **Planen**.

Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, ob die Bereitstellung erfolgreich geplant wurde.

Auf der Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** können Sie eine vorangehend geplante Bereitstellung neu planen oder eine geplante Bereitstellung abbrechen.

Wenn Sie die Anzeige des Bereitstellungsverlaufs aktualisieren möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktualisieren** oder auf den entsprechenden Knoten im Explorer-Baum.

So zeigen Sie Einzelheiten einer Bereitstellung in einem Cluster an:

Wenn Sie in einem Cluster bereitstellen, können Sie nun einen detaillierten Bericht der Bereitstellung anzeigen und erkennen, ob sie erfolgreich war, fehlgeschlagen ist oder nur teilweise ausgeführt wurde. Damit erhalten Sie nützliche Informationen zum Fortschritt der Bereitstellung: Sie können auf

das Ergebnis **Bereitstellungsstatus** klicken, um z. B. zu erkennen, ob eine Serververbindung zu einem wichtigen Zeitpunkt vorübergehend ausgefallen ist oder ob eine Einstellung für die Serverzeitüberschreitung möglicherweise geändert werden muss. Wenn sich eine Bereitstellung als partiell darstellt, können Sie im Bereich **Bereitstellungsstatus** auf den Link **Partiell** klicken, um Details zu einzelnen GREs anzuzeigen, unabhängig davon, ob und wann sie nacheinander automatisch synchronisiert wurden.

Wenn KEINE partielle Bereitstellung konfiguriert ist

Bei einer Bereitstellung in einem Cluster verwendet GRAT ein Zwei-Phasen-Commit-Protokoll, um sicherzustellen, dass alle GRE-Knoten im Cluster in derselben Version des bereitgestellten Regelpakets ausgeführt werden. Falls ein Knoten im Cluster in Phase 1 fehlschlägt, wird Phase 2 nicht fortgesetzt.

- Phase 1 – (Bereitstellen) Alle GREs im Cluster werden über das neue Regelpaket benachrichtigt. Alle GREs laden das neue Regelpaket herunter und kompilieren es.
- Phase 2 – (Commit) Sobald alle GREs Phase 1 erfolgreich abgeschlossen haben, benachrichtigt GRAT die GREs darüber, dass das neue Regelpaket aktiviert und angewendet werden soll.

Im Bereitstellungsstatus werden die Einzelheiten zu allen Knoten im Cluster angezeigt. Zudem können Sie erkennen, ob Fehler aufgetreten sind.

Wenn EINE partielle Bereitstellung konfiguriert ist

GRAT versucht, die Regelpakete für alle im Cluster ausgeführten GRE-Knoten bereitzustellen. Wenn Knoten ausgefallen sind, die Verbindung getrennt wurde oder die Bereitstellung aus irgendeinem Grund fehlschlägt, wird das Regelpaket weiterhin für die verbleibenden Knoten im Cluster bereitgestellt. Die GREs im Cluster können für die automatische Synchronisierung konfiguriert werden, wenn getrennte Knoten wieder verbunden werden oder wenn dem Cluster neue Knoten hinzugefügt werden.

GRAT verwendet weiterhin ein Protokoll für zweiphasige Übergaben. Der einzige Unterschied besteht darin, dass wir in einem Teilbereitstellungsfall mit Phase 2 für GREs fortfahren, die Phase 1 erfolgreich abschließen. Der Gesamtstatus ist auf **Partiell** eingestellt, wenn 1 oder mehr (aber nicht alle) der GREs im Cluster die Bereitstellung fehlschlagen.

- Phase 1 – (Bereitstellen) Alle GREs im Cluster werden über das neue Regelpaket benachrichtigt. Wenn eine GRE nicht erfolgreich antwortet, wird der allgemeine Bereitstellungsstatus auf **Partiell** festgelegt.
- Phase 2 – (Commit) Für alle GREs, die Phase 1 erfolgreich abgeschlossen haben, benachrichtigt GRAT die GREs darüber, dass das neue Regelpaket aktiviert und angewendet werden soll.

So zeigen Sie den Bereitstellungsbericht an:

1. Klicken Sie in der Spalte **Status** auf den Link **Fehlgeschlagen/Erfolgreich/Partiell**.
2. Zu jeder Bereitstellungsaktion auf den einzelnen Servern im Cluster werden folgende Einzelheiten angezeigt:

- Der Name des GRE-Servers
- Der Serverstatus
- Die vom Server generierte Erfolgs- oder Fehlermeldung
- Die Bereitstellungszeiten von Phase 1 und Phase 2 in Sekunden
- Gibt an, ob und wann das GRE automatisch synchronisiert wurde und von welchem anderen Mitglied des Clusters die Daten des Regelpakets empfangen wurden (wenn die automatische Synchronisierungsfunktion konfiguriert ist).

Wichtig

Die Zeitzone für geplante Bereitstellungen ist immer die Zeitzone des Servers, auf dem das Genesys Rules Authoring Tool installiert ist.

Zurücknehmen der Bereitstellung eines Regelpakets

Für Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen wird jetzt die Schaltfläche **Bereitstellung zurücknehmen** auf der Registerkarte **Ausstehende Bereitstellungen** angezeigt. Mit dieser Schaltfläche können Sie die Bereitstellung eines Regelpakets von einem einzelnen GRE oder Cluster (jedoch nicht von einer GWE-Back-End-Regelengine oder einem Cluster) zurücknehmen.

So nehmen Sie die Bereitstellung eines Regelpakets zurück:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bereitstellung zurücknehmen**. Daraufhin wird das Dialogfeld **Bereitstellung zurücknehmen** angezeigt.
2. Wählen Sie den einzelnen GRE oder Cluster aus, von dem die Zurücknahme der Bereitstellung des Regelpakets erfolgen soll, und klicken Sie auf **Bereitstellung zurücknehmen**.
3. Wenn die partielle Zurücknahme der Bereitstellung aktiviert ist, zeigen die Details auf der Registerkarte **Bereitstellungsverlauf** möglicherweise an, wo eine partielle Zurücknahme der Bereitstellung stattgefunden hat. Klicken Sie auf den Link **Fehlgeschlagen/Erfolgreich/Partiell** in der Spalte **Status**, um den Bericht über die Zurücknahme der Bereitstellung anzuzeigen. Der Status **Partiell** gibt an, dass ein oder mehrere GRE-Knoten offline waren, als die Bereitstellung des Regelpakets zurückgenommen wurde. Wenn diese Knoten wieder online sind und die automatische Synchronisierung aktiviert ist, werden sie automatisch mit den anderen GRE-Knoten synchronisiert und die Bereitstellung des Pakets wird zurückgenommen.

Wichtig

Wenn Sie versuchen, die Bereitstellung eines Pakets mit einer ausstehenden Bereitstellung zurückzunehmen, wird eine Warnmeldung angezeigt. Brechen Sie entweder die Zurücknahme der Bereitstellung ab oder warten Sie, bis die Bereitstellung abgeschlossen ist, bevor eine andere Zurücknahme einer Bereitstellung versucht wird.

Wenn die partielle Zurücknahme von Bereitstellungen aktiviert ist:

GRAT versucht, die Bereitstellung des Regelpakets von allen im Cluster ausgeführten GRE-Knoten zurückzunehmen. Wenn Knoten ausgefallen oder nicht verbunden sind oder die Zurücknahme der Bereitstellung aus irgendeinem Grund fehlschlägt, wird die Bereitstellung des Regelpakets weiterhin von den übrigen Knoten im Cluster zurückgenommen. Die GREs im Cluster können für die automatische Synchronisierung konfiguriert werden, wenn getrennte Knoten wieder verbunden werden oder wenn dem Cluster neue Knoten hinzugefügt werden.

Der Gesamtstatus ist auf **Partiell** eingestellt, wenn bei 1 oder mehr (aber nicht allen) GREs im Cluster die Zurücknahme der Bereitstellung fehlschlägt.

Wenn die partielle Zurücknahme von Bereitstellung **NICHT** aktiviert ist

Beim Zurücknehmen der Bereitstellung aus einem Cluster nimmt GRAT die Bereitstellung des Regelpakets nur dann zurück, wenn alle Mitglieder des Clusters aktiv sind. Wenn ein Knoten inaktiv ist, schlägt die Zurücknahme der Bereitstellung fehl und das Regelpaket bleibt auf allen Knoten im Cluster bereitgestellt.