



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

Dashboard sistema

Dashboard sistema

Il dashboard di sistema consente di monitorare il centro di contatto. Mostra un riepilogo di alto livello delle operazioni attualmente in corso nel proprio ambiente, che include:

- Allarmi attivi—Un riepilogo degli allarmi attivi.
- Host—Un riepilogo degli host presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.
- Applicazioni—Un riepilogo delle applicazioni presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.
- Soluzioni—Un riepilogo delle soluzioni presenti nel proprio ambiente con il relativo stato.

Importante

- Se si utilizza Internet Explorer 8 o versione precedente, i dashboard non sono supportati.
- Per il corretto funzionamento del Dashboard di sistema, GAX deve disporre di una connessione a Solution Control Server (SCS). Vedere il passaggio 5: Per ulteriori informazioni aggiungere la connessione SCS di [Distribuzione di Genesys Administrator Extension tramite la modalità di installazione](#) nella Genesys Administrator Extension Deployment Guide.

Per ulteriori informazioni, fare clic su una scheda in basso.

Allarmi

Il widget Allarmi mostra l'elenco degli allarmi critici, principali e minori attivi nel sistema, ordinati in base alla priorità. Tale widget viene aggiornato automaticamente quando viene attivato un nuovo allarme.

Importante

Un allarme attivo è visibile solo se si dispone di accesso all'applicazione che lo ha generato.

Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere il widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Importante

Affinché Genesys Administrator Extension possa monitorare il sistema, è necessario distribuire i componenti di Management Layer nel sistema, nonché distribuire Genesys Administrator Extension con connessioni al Server di controllo soluzione. Per istruzioni dettagliate, consultare la guida [Management Framework Deployment Guide](#).

Ogni allarme nell'elenco visualizza uno degli stati seguenti:

- Critico
- Principale
- Minore
- Sconosciuto

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare il widget in una scheda. Nella scheda Allarmi, è possibile eseguire l'azione seguente:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Procedure: Eliminare gli allarmi

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Allarmi. Se si sta utilizzando il widget Allarmi, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Allarmi, selezionare la casella di controllo accanto all'allarme o agli allarmi che si desidera cancellare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Cancella**.

Risoluzione dei problemi relativi alla visualizzazione degli allarmi

Se un evento non genera un allarme pur essendo configurato in modo da generarlo, verificare che:

- La corrispondente condizione di allarme sia stata configurata correttamente.
- L'evento registro corrispondente sia stato generato. Per verificare queste condizioni, controllare se l'evento registro viene visualizzato in un file di testo locale.

- L'applicazione che genera l'evento sia configurata in modo da inviare il proprio registro a un server messaggi di rete.
- L'output del registro di rete dell'applicazione specifica sia impostato su Interazione o su Traccia se l'evento viene riportato al livello di output del registro Interazione o Traccia.
- Il server messaggi stia ricevendo eventi registro generati dall'applicazione specifica. Controllare il registro del server messaggi.
- Il Server di controllo soluzione sia connesso al server messaggi.
- Il Server di controllo soluzione riceva messaggi di allarme dal server messaggi. Controllare il registro del server controllo soluzione.
- Genesys Administrator Extension sia connesso correttamente al Server di controllo soluzione.

Applicazioni

Il widget Applicazioni mostra l'elenco delle applicazioni disponibili nel sistema. Le applicazioni con uno stato **Sconosciuto** sono mostrate all'inizio dell'elenco. Il widget viene aggiornato automaticamente quando lo stato di un'applicazione cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere il widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni applicazione nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Inizializzazione	<p>Indica che un'applicazione sta eseguendo le fasi di inizializzazione, che implicano:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avvio dell'applicazione. • Lettura dei dati di configurazione da Configuration Database. • Controllo dell'integrità e della completezza dei dati. • Creazione di connessioni con tutte le risorse in base ai dati di configurazione specificati. <p>In questa fase, l'applicazione è connessa all'agente LCA (Locale Control Agent) in esecuzione sul relativo host, ma non è pronta per fornire il servizio, ad esempio per accettare le connessioni client.</p>
Data di inizio	<p>Assegnato dal momento in cui un'applicazione è completamente inizializzata, ossia quando l'applicazione:</p>

Nome stato	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> • Ha letto e controllato la relativa configurazione. • Ha stabilito le connessioni con tutte le risorse richieste. • È pronta per fornire il servizio. • È collegata all'agente LCA in esecuzione sul relativo host. <p>Questo stato non significa necessariamente che l'applicazione stia eseguendo la sua funzione. Per iniziare a lavorare, alcune applicazioni potrebbero richiedere ulteriori operazioni di controllo specifiche della soluzione mediante le relative interfacce utente. Per informazioni, consultare la documentazione specifica della soluzione.</p>
Servizio non disponibile	Indica che, benché l'applicazione sia in esecuzione, non è possibile fornire il servizio, per motivi interni.
Avvio in sospeso	L'applicazione è in fase di attivazione. Il Server di controllo soluzione ha eseguito il comando di avvio, ma l'applicazione non si è ancora connessa all'agente LCA sul relativo host. Questo stato esiste solo per l'intervallo tra il comando di avvio dell'applicazione e il report LCA sull'applicazione in fase di connessione.
Interrotto	Indica che un'applicazione è installata e configurata nel sistema, ma non è avviata. In altre parole, l'applicazione non è stata attivata o è terminata in modo imprevisto.
Interruzione in sospeso	L'applicazione è in fase di arresto. L'applicazione ha accettato il comando di arresto da SCS, ma non si è ancora disconnessa da LCA sul relativo host. Questo stato esiste solo per l'intervallo tra l'istruzione di arresto dell'applicazione e l'arresto effettivo. In genere, la fase In attesa implica alcune funzioni di completamento specifiche dell'applicazione, la chiusura di tutte le connessioni aperte, l'arresto e il rilevamento dell'arresto da parte di LCA.
Sospeso	Indica che un'applicazione ha ricevuto una richiesta di arresto corretto, si è arrestata accettando le nuove connessioni client e ha finito di elaborare tutte le connessioni e le richieste correnti.
Sospensione	Indica che un'applicazione ha ricevuto una richiesta di arresto corretto e si è arrestata accettando le nuove connessioni e richieste client. Sta ancora elaborando le connessioni e le richieste correnti.
Sconosciuto	Indica che Management Layer non può fornire informazioni affidabili sullo stato corrente dell'applicazione. In altre parole, SCS non è collegato a LCA sull'host su cui è configurata l'esecuzione dell'applicazione. Questo stato non significa necessariamente che l'applicazione non

Nome stato	Descrizione
	possa eseguire la sua funzione. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">Importante Tutte le applicazioni desktop della GUI sono visualizzate con lo stato Sconosciuto.</div>

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare il widget in una scheda. Nella scheda Applicazioni, è possibile eseguire le azioni seguenti:

Inizio

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

- L'avvio dell'applicazione con Genesys Administrator Extension non significa necessariamente che l'applicazione inizia immediatamente l'esecuzione della sua funzione. Le applicazioni sono componenti di strutture di livello superiore denominate Soluzioni e la maggior parte di esse funziona normalmente solo come parte delle soluzioni a cui appartiene. Genesys consiglia di attivare applicazioni singole solo a scopo di manutenzione o durante gli aggiornamenti online. In modalità di produzione normale, avviare sempre una soluzione completa.
- Non è possibile avviare o arrestare un'applicazione di tipo Database Access Point.

Procedure: Avviare un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera avviare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Avvia**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Solution Control Server, che utilizza Local Control Agent

per attivare l'applicazione da remoto.

L'avvio dell'applicazione richiede del tempo, a seconda di:

- Quantità di dati di configurazione che l'applicazione deve leggere da Configuration Database.
- Quantità di tempo impiegato per controllare l'integrità e la completezza dei dati.
- Numero di connessioni di rete che l'applicazione deve configurare su altre risorse di sistema.

Durante l'inizializzazione di un'applicazione, il relativo stato cambia da Interrotto a In sospeso. Quando l'applicazione viene avviata, lo stato cambia da In sospeso a In esecuzione.

In alcuni scenari, un'applicazione può dipendere dai componenti interni e/o esterni per l'esecuzione delle sue funzioni. In questi casi, lo stato dell'applicazione può cambiare come segue:

- Da Interrotto a In sospeso, Inizializzazione e, a volte, Servizio non disponibile.
- Da Inizializzazione o Servizio non disponibile ad Avviato solo dopo che tutti i componenti interni ed esterni sono pronti.

Genesys Administrator segnala l'avvio corretto di un'applicazione solo se l'applicazione ha riportato uno stato Avviato o Servizio non disponibile nel periodo di timeout configurato.

Importante

- È possibile avviare un'applicazione solo se lo stato corrente è Interrotto.
- È possibile avviare un'applicazione solo se si dispone dell'autorizzazione di esecuzione per l'oggetto di configurazione Applicazione.
- Se si installa un'applicazione come servizio, verrà avviata come Servizio.

Arresta

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

L'arresto di un'applicazione può causare l'interruzione di alcune o di tutte le soluzioni in esecuzione a cui essa appartiene.

Questa azione è simile al comando **Interruzione normale** in Genesys Administrator. Quando si arresta un'applicazione, quest'ultima accetta le nuove richieste e termina l'elaborazione delle richieste in coda.

È possibile arrestare un'applicazione solo se:

- Lo stato corrente è Avviato, Servizio non disponibile o In sospeso. Non è possibile eseguire un arresto normale di un'applicazione se lo stato è Sospensione o Sospeso.
- Si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Applicazione.

Procedure: Arrestare un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Interrompi**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Solution Control Server, che utilizza Local Control Agent per terminare l'applicazione da remoto.

Supporto dell'arresto normale

Se non si è certi che un'applicazione supporti l'arresto normale, è possibile utilizzare l'opzione di configurazione **sospensione-attesa-timeout** per configurare un timeout. In questo modo si è certi che l'applicazione eseguirà l'arresto normale se supporta questa modalità; altrimenti si arresterà in modo anomalo. Per ulteriori informazioni su questa opzione di configurazione, fare riferimento al *Framework Configuration Options Reference Manual*.

Forza interruzione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Avviso

L'arresto di un'applicazione può causare l'interruzione di alcune o di tutte le soluzioni in esecuzione a cui essa appartiene.

Quando si arresta un'applicazione repentinamente (in modo anomalo), l'applicazione arresta immediatamente l'elaborazione di tutte le richieste, nuove e attuali. È anche possibile arrestare un'applicazione se:

- Lo stato corrente è Avviato, Servizio non disponibile, In sospeso, Sospensione o Sospeso.

- Si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'Applicazione.

Procedure: Utilizzare Forza interruzione su un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Forza interruzione**.

Genesys Administrator Extension avvisa il Solution Control Server, che utilizza Local Control Agent per terminare l'applicazione da remoto.

Modalità di commutazione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Questa azione consente di passare manualmente da un oggetto Backup a un oggetto Primario.

Per eseguire una commutazione manuale, è necessario:

- Disporre di una licenza appropriata in modo che Management Layer possa consentire il passaggio. Se la licenza non è disponibile, questa opzione è disabilitata.
- Disporre dell'autorizzazione all'esecuzione per l'Applicazione.

Importante

La commutazione manuale non è possibile per le applicazioni dei tipi seguenti:

- Configuration Server
- Database Access Point
- Solution Control Server

Procedure: Utilizzare Modalità di commutazione su un'applicazione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Applicazioni. Se si sta utilizzando il widget Applicazioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nella scheda Applicazioni, selezionare la casella di controllo accanto alle applicazioni che si desidera commutare manualmente da Backup a Primario.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Modalità di commutazione**.

Suggerimento

È anche possibile avviare e arrestare le applicazioni facendo clic sul nome dello stato nella scheda Applicazioni. Se, ad esempio, un'applicazione presenta lo stato **Avviato** e si fa clic sul nome dello stato, l'applicazione prova a eseguire l'arresto. Analogamente, se un'applicazione presenta lo stato **Interrotto** e si fa clic sul nome dello stato, l'applicazione prova a eseguire l'avvio.

Host

Il widget Host mostra l'elenco degli host disponibili nel proprio ambiente. L'elenco viene aggiornato automaticamente quando lo stato di un host cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere il widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni host nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Su	Indica che l'SCS (Solution Control Server) è stato collegato correttamente all'LCA (Local Control

Nome stato	Descrizione
	Agent) in esecuzione sull'host specifico e che, quindi, è in grado di controllare e monitorare tutte le applicazioni ubicate su questo host.
Giù	<p>Indica che l'SCS non è in grado di connettersi all'LCA in esecuzione sull'host specifico, oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta. Questo stato indica una delle condizioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> L'agente LCA non è stato avviato sull'host specifico, è stato interrotto o ha smesso di rispondere. L'agente LCA non è configurato correttamente in Configuration Database. <p>Se non si è in grado di identificare un problema, fare riferimento alla sezione relativa alla risoluzione dei problemi di Management Layer nel documento <i>Guida di Framework Solution Control Interface</i> per assistenza.</p>
Non disponibile	Indica che l'SCS non è in grado di connettersi all'LCA in esecuzione sull'host specifico, oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta poiché l'host non è stato avviato o l'operazione non è riuscita.
Non raggiungibile	Indica che l'SCS non è in grado di connettersi all'LCA in esecuzione sull'host specifico, oppure che la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta a causa di un problema di connettività di rete tra SCS e host. In particolare, non è stata rilevata alcuna route verso l'host.
Sconosciuto	<p>Indica una delle due situazioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> In una configurazione SCS distribuita, l'SCS al quale Genesys Administrator è connesso non è in grado di connettersi a un altro SCS distribuito e assegnato all'host specificato oppure la connessione stabilita precedentemente è stata interrotta. Genesys Administrator Extension non è in grado di connettersi al server SCS sull'host specifico oppure la connessione è stata interrotta. In questo caso, mostrerà tutti gli host con lo stato Sconosciuto.

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare il widget in una scheda. Nella scheda Host, è possibile eseguire l'azione seguente:

Visualizzare le statistiche dell'host

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Fare clic sull'icona a forma di grafico accanto a un host per visualizzare le statistiche relative a tale host. Nella finestra **Informazioni sull'host**, è possibile visualizzare informazioni nelle schede seguenti:

- **Host**
- **Processi**
- **Servizi**
- **Grafici**

Host

La scheda Host mostra informazioni relative alla CPU e all'utilizzo della memoria in formato tabulare. Le informazioni in tempo reale per ciascuna CPU sono suddivise come segue:

- **Tempo utente (%)**
- **Tempo kernel (%)**
- **Tempo di attività (%)**

La scheda, inoltre, consente di visualizzare le informazioni di base della memoria in tempo reale, in kilobyte:

- **Memoria virtuale utilizzata**
- **Memoria virtuale totale**

Processi

La scheda Processi mostra tutti i processi in esecuzione sull'host. Per ciascun processo, nella scheda Processi viene visualizzato quanto segue:

- **Nome**
- **PID** (identificatore processo)
- **Utilizzo CPU (%)**
- **Utilizzo Memoria (MB)**
- **Priorità**

Servizi

Importante

Questa scheda viene visualizzata solo per gli host basati su Windows.

La scheda Servizi mostra i programmi installati da avviare come servizi Windows sull'host selezionato. Questa scheda consente di visualizzare solo informazioni relative a computer host con un sistema operativo Windows supportato da Genesys.

Per ciascun servizio, la scheda Servizi indica:

- **Nome**—Il nome effettivo del programma installato come servizio Windows.
- **Nome visualizzato**—Il nome di servizio del programma, così come viene visualizzato nella finestra Servizi.
- **Stato**—Lo stato corrente del servizio.
- **Codice di uscita Win32**—Il codice di errore segnalato per un errore che si verifica durante l'avvio o l'arresto di un servizio.
- **Codice di uscita Svc**—Il codice di errore specifico del servizio segnalato per un errore che si verifica durante l'avvio o l'arresto di un servizio.
- **Punto di controllo**—L'indicatore di stato delle operazioni che il servizio utilizza durante un'operazione di lunga durata.
- **Indicazione attesa**—L'intervallo, in millisecondi, durante il quale la fase operativa corrente dovrebbe essere completata.

Per ulteriori informazioni, vedere la documentazione relativa al sistema operativo Microsoft Windows utilizzato.

Grafici

La scheda Grafici mostra un grafico relativo all'utilizzo della memoria e del processore sull'host.

Soluzioni

Il widget Soluzioni mostra l'elenco delle soluzioni disponibili nel proprio ambiente. L'elenco viene aggiornato automaticamente quando lo stato di una soluzione cambia. Fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti verticali) nell'intestazione del widget per accedere alle opzioni specifiche di questo widget. Queste includono:

- **Espandi fino alla scheda**—Consente di espandere il widget in una scheda ingrandita per visualizzare ulteriori informazioni e opzioni.
- **Modifica**—Consente di modificare il nome del widget.

Ogni soluzione nell'elenco presenta uno stato tra quelli riportati di seguito:

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Nome stato	Descrizione
Avvio in sospeso	Indica che il Solution Control Server ha inviato una richiesta di avvio della soluzione, ma in quest'ultima sono presenti alcune applicazioni che devono ancora essere avviate.
Data di inizio	Indica che una soluzione è pronta per eseguire la relativa funzione principale, ossia, tutti i componenti obbligatori della soluzione hanno riportato lo stato Avviato. Questo stato non significa necessariamente che la soluzione stia eseguendo effettivamente la sua funzione. Per iniziare a lavorare, alcune soluzioni potrebbero richiedere ulteriori operazioni di controllo specifiche della soluzione mediante le relative interfacce utente. Per informazioni, consultare la documentazione specifica della soluzione.
Interruzione in sospeso	Indica che il Solution Control Server ha inviato una richiesta di interruzione della soluzione, ma in quest'ultima sono presenti alcune applicazioni che devono ancora essere interrotte.
Interrotto	Indica che uno o più dei componenti obbligatori della soluzione non hanno lo stato Avviato; pertanto, la soluzione non può eseguire la relativa funzione. Lo stato Interrotto può indicare che una soluzione non è stata attivata o ha avuto esito negativo perché uno dei relativi componenti obbligatori non è disponibile.
Sconosciuto	Indica che Management Layer non può fornire informazioni affidabili sullo stato della soluzione. Questo stato non significa necessariamente che la soluzione non sia in grado di eseguire la sua funzione.

Fare clic su **Espandi fino alla scheda** per modificare il widget in una scheda. Nella scheda Soluzioni, è possibile eseguire le azioni seguenti:

Inizio

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile avviare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Procedure: Avviare una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera avviare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Avvia**.

Genesys Administrator Extension invia il comando di avvio per ciascuna soluzione al Solution Control Server (SCS). SCS avvia le soluzioni nell'ordine in cui legge la relativa configurazione dal Server di configurazione ed elabora ciascun comando di avvio proprio come avviene per una soluzione avviata singolarmente.

Importante

L'avvio della soluzione completa può richiedere un po' di tempo. La quantità di tempo varia a seconda del numero e della posizione dei componenti della soluzione e del tempo necessario per inizializzare ciascun componente.

SCS controlla lo stato di tutti i componenti obbligatori della soluzione configurati per essere controllati da Management Layer.

Genesys Administrator Extension segnala l'avvio corretto di una soluzione dopo che tutti questi componenti hanno riportato lo stato Avviato nel timeout configurato. Quando la soluzione viene avviata, il relativo stato cambia passando da Interrotto ad Avviato.

Importante

- È possibile avviare una soluzione solo se si dispone dell'autorizzazione di esecuzione per l'oggetto di configurazione Soluzione in Configuration Layer.
- Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono presentare lo stato Avviato prima dell'avvio della soluzione.
- Nelle configurazioni ridondanti, vengono avviati contemporaneamente sia i componenti

della soluzione primari che quelli di backup. A tali componenti vengono assegnate modalità di ridondanza di runtime in base alla relativa configurazione.

Arresta

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile arrestare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Questa azione è simile al comando **Interruzione normale** in Genesys Administrator. Quando si esegue un arresto normale di una soluzione, tutte le applicazioni che compongono la soluzione cessano di accettare nuove richieste e terminano l'elaborazione di quelle attualmente in coda in ognuna di esse.

È possibile arrestare una soluzione in modo normale solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Soluzione.

Procedure: Utilizzare Interrompi su una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Interrompi**.

Genesys Administrator invia il comando di arresto per ciascuna soluzione a Solution Control Server (SCS). SCS utilizza Local Control Agent (LCA) per disattivare i componenti della soluzione in ordine inverso rispetto all'ordine di avvio del componente. L'ordine di avvio del componente è definito nell'oggetto di configurazione Soluzione.

Importante

- Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono continuare a presentare lo stato Avviato dopo l'arresto, normale o anomalo, della soluzione.
- Nelle configurazioni ridondanti, vengono arrestati contemporaneamente sia i componenti della soluzione primari che quelli di backup.

Forza interruzione

[+] Fare clic per mostrare la sezione

Importante

È possibile arrestare una soluzione di tipo Tipo di soluzione predefinita o Framework da Genesys Administrator Extension solo se la soluzione è stata creata utilizzando una procedura guidata.

Quando si esegue un arresto anomalo di una soluzione, la soluzione si arresta repentinamente e tutte le relative applicazioni composite, sia nuove che correnti, interrompono immediatamente l'elaborazione.

È possibile arrestare una soluzione in questo modo solo se si dispone dell'autorizzazione all'esecuzione per l'oggetto Soluzione.

Procedure: Utilizzare Forza interruzione su una soluzione

Prerequisites

Si sta utilizzando la scheda Soluzioni. Se si sta utilizzando il widget Soluzioni, fare clic sul menu di scelta rapida (tre punti) e scegliere **Espandi fino alla scheda**.

Steps

1. Nel widget Soluzioni, selezionare la casella di controllo accanto alle soluzioni che si desidera arrestare.
2. Fare clic su **Altro** e selezionare **Forza interruzione**.

Genesys Administrator Extension invia il comando di arresto per ogni soluzione al Solution Control

Server, che utilizza l'agente LCA per disattivare i componenti della soluzione in ordine inverso rispetto all'avvio del componente. L'ordine di avvio del componente è definito nell'oggetto di configurazione Soluzione.

Importante

*Poiché un certo numero di soluzioni può condividere le stesse applicazioni, alcuni componenti della soluzione possono continuare a presentare lo stato **Avviato** dopo l'arresto, normale o anomalo, della soluzione.

- Nelle configurazioni ridondanti, vengono arrestati contemporaneamente sia i componenti della soluzione primari che quelli di backup.

Suggerimento

È anche possibile avviare e arrestare le soluzioni facendo clic sul nome dello stato nella scheda Soluzioni. Se, ad esempio, una soluzione presenta lo stato **Avviato** e si fa clic sul nome dello stato, la soluzione prova a eseguire l'arresto. Analogamente, se una soluzione presenta lo stato **Interrotto** e si fa clic sul nome dello stato, la soluzione prova a eseguire l'avvio.