



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

Conditions d'alarme

Conditions d'alarme

Les conditions d'alarme précisent les événements dont vous souhaitez être averti et que vous voulez gérer dès qu'ils se produisent. Par exemple, un hôte ou une solution qui ne répond pas. Le logiciel Genesys contient des conditions d'alarme prédéfinies mais vous pouvez également créer vos propres conditions d'alarme.

Les conditions d'alarme fonctionnent avec les scripts suivants :

- les scripts de détection d'alarme, qui identifient les variables système que la couche de gestion doit contrôler pour déclencher une alarme ;
- les scripts de réaction d'alarme, qui identifient ce que doit faire la couche de gestion lorsque des alarmes surviennent ou sont supprimées du système ; les scripts de réaction d'alarme qui identifient ce qui doit se produire lors de la suppression d'alarmes se nomment scripts d'effacement d'alarme.

Pour créer un script de condition d'alarme, consultez la rubrique **Scripts**. Pour associer des scripts de détection et de réaction d'alarme à des conditions d'alarme, configurez les paramètres appropriés dans les onglets de la condition d'alarme correspondante.

Affichage des conditions d'alarme

La liste des **conditions d'alarme** présente les conditions d'alarme figurant dans votre environnement. Elle est organisée selon la hiérarchie suivante : locataires, unités de configuration, sites et dossiers. Pour afficher les objets en fonction d'une hiérarchie spécifique, sélectionnez le type de hiérarchie dans le menu déroulant au-dessus de la liste.

Important

Les conditions d'alarme désactivées sont grisées dans la liste.

Configuration Manager respecte les paramètres d'autorisation du locataire. Vous ne pouvez accéder qu'aux objets pour lesquels vous avez des autorisations et des privilèges.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Entrez le nom ou une partie du nom d'un objet dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir le volet du filtre **Répertoire des locataires**. Dans ce volet, cliquez sur le locataire que vous souhaitez sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** de ce volet pour filtrer la liste des locataires.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Utilisation des conditions d'alarme

Pour créer un objet Condition d'alarme, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou cochez la case en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**. Pour supprimer un ou plusieurs objets, cochez la case en regard du ou des objets dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuellement en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**. Sinon, cliquez sur **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier une condition d'alarme.
- **Déplacer vers**—Déplacer une condition d'alarme vers une autre [structure hiérarchique](#).
- Activer ou désactiver les conditions d'alarme
- Créer un dossier, une unité de configuration ou un site. Consultez la rubrique [Hiérarchie des objets](#) pour plus d'informations.

Cliquez sur le nom d'une condition d'alarme pour afficher d'autres informations sur l'objet. Vous pouvez également définir des [options](#) et des [autorisations](#).

Procédure : Création d'objets Condition d'alarme

Étapes

1. Cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez les informations suivantes. Pour certains champs, vous pouvez saisir le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste :
 - **Nom**—Nom de la condition d'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit être unique dans la Configuration Database.
 - **Description**—Brève description de la condition d'alarme.
 - **Catégorie**—Catégorie de la condition d'alarme : **Critique**, **Majeure** ou **Mineure**. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Script de détection**—Script décrivant la logique appliquée pour détecter l'alarme.
 - **Délai d'attente d'annulation**—Période, en secondes, pendant laquelle la condition d'alarme reste enregistrée dans la base de données des journaux, à moins qu'elle ne soit annulée par un autre événement ou supprimée par un utilisateur. Lorsque ce délai d'attente expire, la condition d'alarme est supprimée sans condition.
 - **ID du journal d'événements de détection**—Identificateur de l'événement déclenchant l'alarme. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété.
 - **Sélection de la détection**—Mode de sélection de l'événement utilisé par la couche de gestion pour l'analyse de la condition d'alarme. Les modes sont les suivants :

- **Sélectionner selon n'importe quel critère**—L'événement spécifié déclenche une alarme quelle que soit l'application.
- **Sélectionner par application**—L'événement spécifié dans l'application sélectionnée déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Application**. Cliquez sur l'icône **Parcourir** pour sélectionner un élément dans une liste ou saisissez le nom complet ou partiel de l'élément dans le champ **Filtre rapide**. La liste est renseignée avec les objets Application conservés dans Configuration Server.
- **Sélectionner par type d'application**—L'événement spécifié dans le type d'application sélectionné déclenche une alarme. Sélectionnez cette option pour afficher le champ **Type**. Cliquez sur le bouton déroulant pour sélectionner un élément dans la liste. La liste est renseignée avec les objets Application dont les sous-types sont définis.
- **ID du journal d'événements d'annulation**—Identificateur de l'événement déclenchant l'effacement de l'alarme. Pour effacer l'alarme, la couche de gestion utilise l'événement des applications spécifiées pour l'événement de détection de cette condition d'alarme.
- **Locataire**—Dans un environnement multilocataires, locataire auquel appartient cet objet. Cette valeur est automatiquement configurée sur le locataire spécifié dans le champ **Répertoire du locataire** de la liste d'objets.
- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Une fois l'objet créé, vous pouvez le modifier et cliquer sur les onglets **Scripts de réaction** ou **Scripts d'effacement** pour attribuer des scripts à la condition d'alarme. Consultez la rubrique [Scripts](#) pour plus d'informations.

Procédure : Test des conditions d'alarme

Étapes

1. Dans la liste **Conditions d'alarme**, cochez la case en regard des conditions à tester.
2. Cliquez sur **Plus** et sélectionnez **Activer l'alarme**.
3. La condition d'alarme est activée. Accédez au [Tableau de bord système](#) pour afficher l'alarme et l'effacer.

Conditions d'alarme prédéfinies

Genesys fournit les conditions d'alarme prédéfinies dont la liste apparaît dans le tableau ci-dessous. Si nécessaire, vous pouvez configurer ces conditions de manière plus poussée pour les adapter à vos besoins.

Type d'alarme	Description
Echec d'application	Signale que l'application spécifiée s'est arrêtée ou a cessé de répondre.
Echec de connexion	Signale que la connexion spécifiée entre deux applications a été perdue.
Echec du lien CTI	Signale que la connexion entre le T-Server spécifié et son autocommutateur a été perdue.
Hôte inaccessible	Signale que la couche d'administration ne peut pas contacter l'agent de contrôle local (LCA) sur l'hôte où s'exécutent les démons Genesys. LCA n'est pas démarré ou n'écoute pas sur un port autre que celui spécifié dans la configuration. Une condition d'hôte inaccessible est également souvent indiquée comme étant arrêtée.
Erreur de licence	Signale qu'une erreur de licence s'est produite.
Service indisponible	Signale qu'un composant Genesys ne peut pas assurer son service pour des raisons internes.
Hôte indisponible	Signale qu'un hôte où s'exécutent des démons Genesys n'est pas disponible (arrêté).
Hôte injoignable	Signale que la couche d'administration ne peut pas atteindre l'hôte où s'exécutent des démons Genesys (pas de route vers l'hôte).
Changement imprévu de l'état de Solution	Signale que l'état d'une solution est passé de Démarré à Attente sans aucune demande d'arrêt de la solution. Ceci peut être un symptôme de défaillance de l'un des composants de la solution.
Perte de connexion de base de données du serveur de messages	Signale que le serveur de messages a perdu la connexion à la base de données de journaux centrale.

Pour plus d'informations sur les conditions d'alarme prédéfinies, consultez le guide [Management Layer User's Guide](#).

Afficher les e-mails

Vous pouvez personnaliser la ligne Objet et le corps d'un e-mail de réaction d'alarme en créant un modèle utilisant du texte brut et les variables réservées suivantes représentant les informations spécifiques de l'alarme :

Variable	Description
\$REACT_NAME	Nom de la réaction d'alarme.
\$COND_ID	ID de la condition d'alarme.
\$COND_NAME	Nom de la condition d'alarme.
\$COND_CTGR	Catégorie de la condition d'alarme.
\$APP_ID	ID de l'application.
\$APP_NAME	Nom de l'application.
\$APP_TYPE	Type d'application.
\$MSG_ID	ID de message.
\$MSG_DESCR	Texte du message.
\$\$	Caractère dollar (\$).

Vous pouvez utiliser ce script de réaction d'alarme aussi souvent que nécessaire. À chaque utilisation, le texte de l'e-mail est automatiquement personnalisé pour la situation particulière.

Exemple

Voici un exemple de modèle d'e-mail de réaction d'alarme :

Subject:

\$COND_ID detected in \$APP_NAME

Message:

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: \$REACT_NAME

Alarm Condition:

ID: \$COND_ID

NAME: \$COND_NAME

Category: \$COND_CTGR

Application:

ID: \$APP_ID

Name: \$APP_NAME

Type: \$APP_TYPE

Dans le scénario suivant, le système détecte une surcharge CPU dans Solution Control Server, une alarme est déclenchée et l'e-mail suivant est envoyé en réponse. Notez le remplacement des noms de variable avec des valeurs réelles correspondant au scénario d'alarme.

Subject:

CPU_overload detected in Solution_Control_Server_760

Message:

Conditions d'alarme

CPU Overload has been detected by Genesys Solution Management Layer for Host1.

Alarm Reaction: cpu_overload_mail

Alarm Condition:

ID: 118

NAME: CPU_overload

Category: Major

Application:

ID: 105

Name: Solution_Control_Server_760

Type: SCS