

Cisco Agent Desktop にログインできない - ライセンスエラー

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[ライセンスエラーが発生しました。5分後にもう一度やり直してください](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[デスクトップ管理者エラー：システムを構成する前に、製品のライセンスを取得してください。](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[ライセンスファイルを表示できない](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[ライセンスおよびリソースマネージャがダウンしている可能性がある](#)

[問題](#)

[解決策 1：ディレクトリサービスデータベースの回復 \(方法1\)](#)

[解決策 2：ディレクトリサービスデータベースのリカバリ \(方法2\)](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、エージェントが Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で Cisco Agent Desktop へのログインに失敗する原因について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Cisco Agent Desktop

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco CallManager 3.x 以降
- Cisco CRS 3.x以降
- Cisco Desktop Product Suite

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

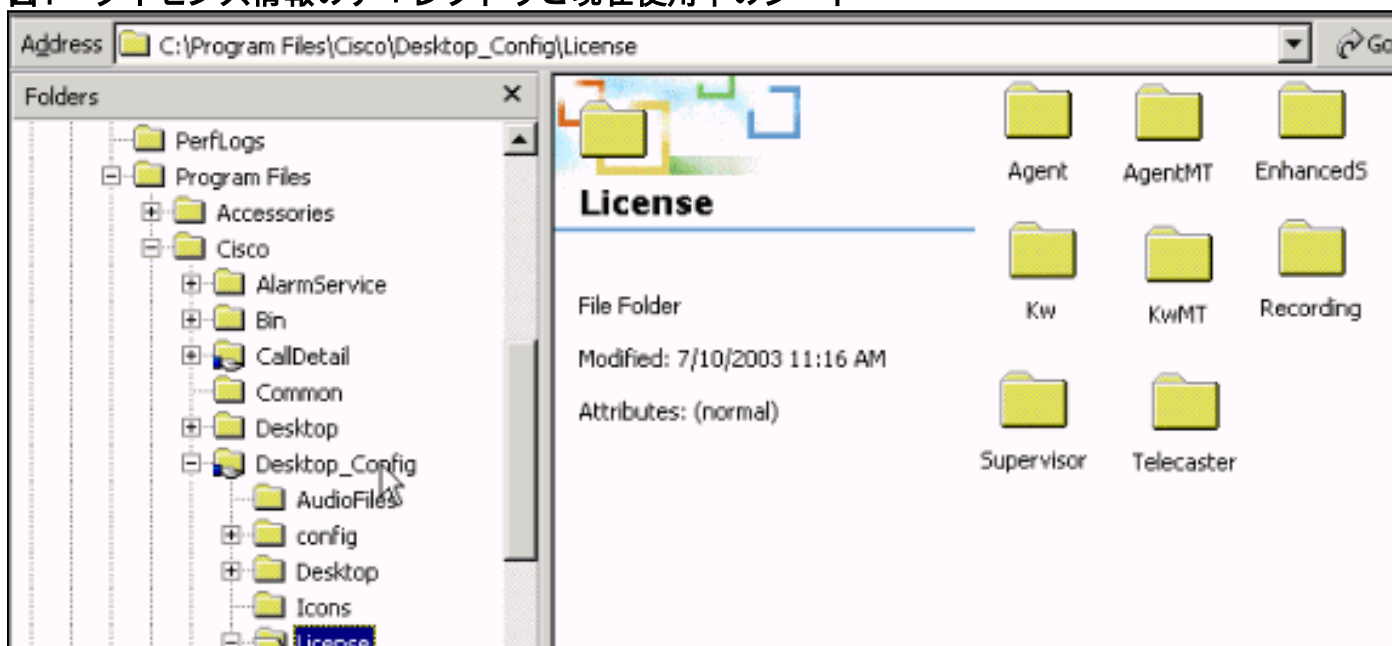
背景説明

Cisco CRSは、ローカルマシンのライセンス数のみを保持します。IPCC Expressサーバには3種類あります。その内容は次のとおりです。

1. [標準(Standard)]：標準シートを標準サーバとともに使用できます。
2. Enhanced:Enhanced Serverでは、拡張シートを使用できます。
3. Premium:Premium Serverでは、Premiumシートを使用できます。

図1に示すディレクトリでは、エージェントなど、さまざまなコンポーネントで現在使用されているすべてのライセンス情報とシートを検索[できます](#)。

図1 – ライセンス情報のディレクトリと現在使用中のシート



[ライセンスエラーが発生しました。5分後にもう一度やり直してください](#)

問題

Cisco Agent Desktopにログインしようとする、Interactive Call Distribution(ICD)エージェントがランダムなライセンスエラーを受信します。エラーメッセージは次のとおりです。

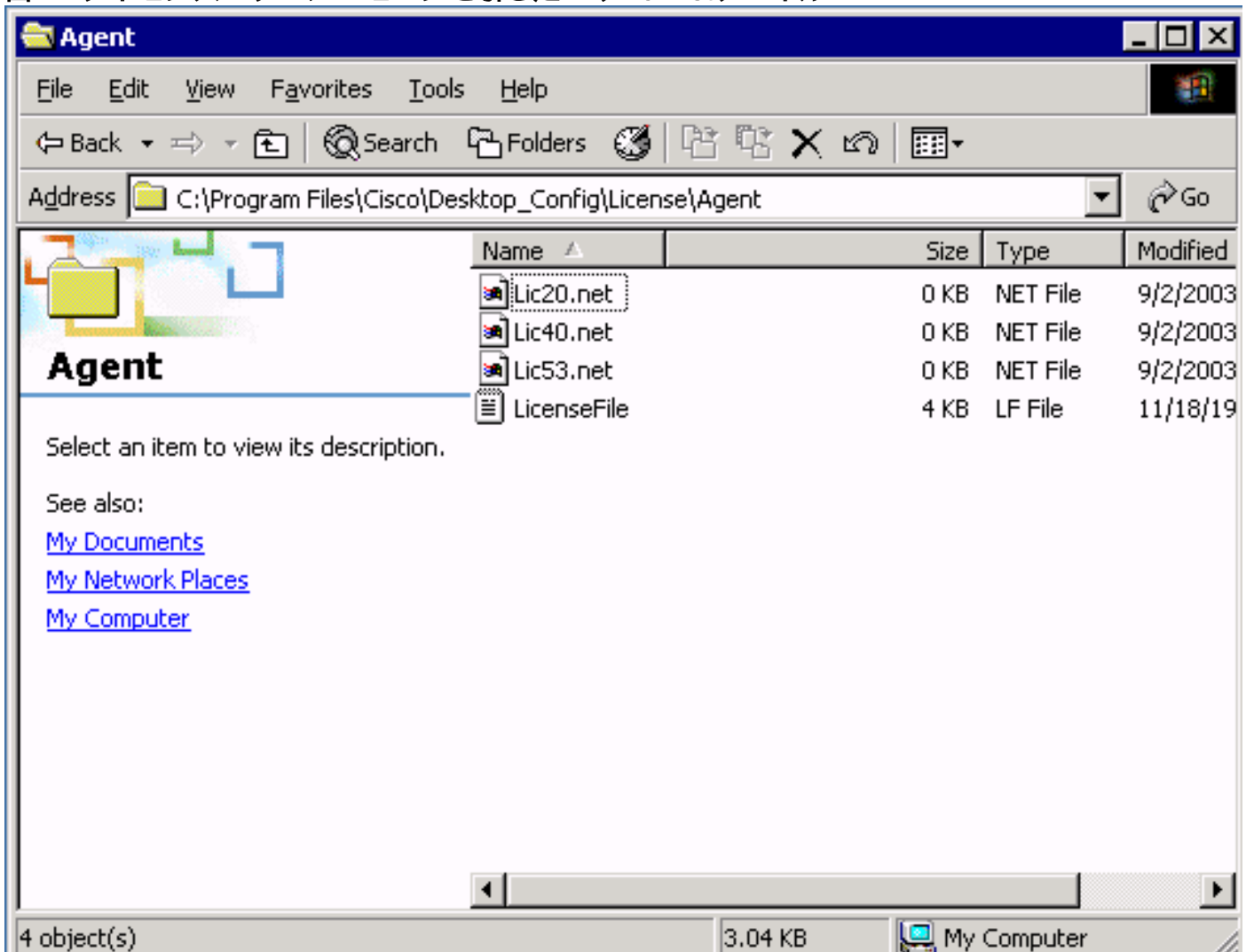
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes

注：この問題は、エージェントがCisco CallManagerサーバにあるCisco Customer Response Solutions(CRS)3.1のデスクトップにログインするときに、夏時間(DST)が原因で発生する可能性もあります。Agent Desktopに、CRSサーバまたはCisco CallManagerパブリッシャのDesktop_cfg/します。そうでない場合は、ユーザに読み取り/書き込みアクセス権を付与します。読み取り/書き込みアクセス権が与えられた後、ソリューション1を完了します。

解決策 1

この問題は、Lic20.net、Lic40.net、Lic53.netLic*.netC:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\License\Agentのために発生します(図2を参照)。

図2 - ライセンスエラーメッセージを引き起こすLic*.netファイル



通常の状況では、関連するエージェントがログオフした直後にlicXXX.netファイルが削除され、Cisco Agent Desktopアプリケーションから終了します。この場合、これらのファイルは引き続きディレクトリに残ります。これらのファイルにより、Cisco Agent Desktopへのログインが許可されるエージェントの数が減ります。考えられる理由は次のとおりです。

- エージェントがログオフせず、アプリケーションを正しく終了しない。
- ICDサーバは、Cisco Agent Desktop共有ディレクトリへのネットワーク接続を失います。
- エージェントにCisco Agent Desktop共有ディレクトリの削除権限がありません。

CRSがすべてのエージェントライセンス (購入したエージェントシートの3つの短いエージェント) で枯渇すると、Cisco Agent Desktopにログインしようとする次のエージェントにライセンスエラーメッセージが表示されます。

失われたシートを回復するには、次の手順を実行します。

1. すべてのエージェントをログアウトします。
2. ディレクトリをC:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\License\Agentに。
3. Lic*.net。Lic*.net ファイルを削除した後、Cisco Agent Desktopにログインするエージェントの数は、購入したエージェントシートの数を満たす必要があります。注：Lic*.net ファイルを削除できない場合は、非実稼働時にICDサーバを再起動し、再試行してください。

解決策 2

このエラーは、エージェントPCにIPCCサーバのライセンスファイルフォルダにマッピングされたドライブがない場合、またはエージェントPCからIPCCサーバのライセンスフォルダにマッピングされたドライブが壊れている場合にも発生します。設定ファイルとライセンスファイルは、IPCCサーバにインストールされます。Cisco Agent DesktopおよびSupervisor Desktopユーザは、読み取り/書き込みアクセスが可能である必要があります。次のことが可能です。

- ログインスクリプトを使用して、共有設定場所を確立します。または
- 共有設定場所を手動でマッピングします。または
- 共有設定場所を自動的にマップします。

これら3つのメカニズムはすべて、『[Cisco Desktop Product Suite Installation Guide 4.5.5](#)』(ICD)の「*Preinstallation Considerations*」セクションで説明されています。

デスクトップ管理者エラー：システムを構成する前に、製品のライセンスを取得してください。

問題

Cisco Agent Desktopにアクセスできず、次のエラーメッセージが表示されます。

解決方法

License & Resource Manager(LRM)がCRSエンジンに再接続できるように、ノードマネージャを再起動します。

ライセンスファイルを表示できない

問題

ライセンスファイルを開くことができません。

解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Windowsのスタートメニューから[Run]を選択します。
2. `cmd`と入力し、Enterキーを押します。
3. ポップアップウィンドウが表示されたら、[No]をクリックして続行します。
4. `com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig`に移動します。
5. アップロードされたライセンスファイルを示す行で、[キー値]列をオンにします。この列には、アップロードされたライセンスファイル名が表示されます。

ライセンスおよびリソースマネージャがダウンしている可能性がある

問題

エージェントがCisco Agent Desktopにログインできず、次のエラーメッセージが表示されます。

License and resource manager may be down

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsv40724\(登録ユーザ専用\)](#)に記載されています。

解決策 1 : ディレクトリサービスデータベースの回復 (方法1)

この問題は、LDAPモニタサービスがslapd.exeを起動しない場合に発生する可能性があります。この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. データベースをホストしているPCで、LDAPモニタサービスを停止します。
2. コマンドウィンドウを開きます。
3. ディレクトリを...Cisco\Desktop\binに変更します。このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされた場所によって異なります。
4. ...Cisco\Desktop\bin directoryで、コマンド`db_recover -h ../database -v`を入力し、Enterキーを押します。
5. `exit`と入力し、Enterを押してDOSウィンドウを閉じます。
6. LDAPモニタサービスを再起動します。

解決策 2 : ディレクトリサービスデータベースのリカバリ (方法2)

方法1の手順が機能しない場合は、次の手順を実行します。

1. データベースをホストしているPCで、LDAPモニタサービスを停止します。
2. コマンドウィンドウを開きます。
3. ディレクトリを...Cisco\Desktop\binに変更します。このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされた場所によって異なります。
4. ...Cisco\Desktop\bin directoryで、コマンド`slapcat -f slapd.conf -l backup.ldif -c`を入力し、

Enterキーを押します。

5. 既存のフォルダの名前を...Cisco\Desktop\database to ...Cisco\Desktop\old_databaseに変更します。
6. Cisco\Desktop\databaseという名前の新しいフォルダを作成します。
7. DB_CONFIGと拡張子が.datのすべてのファイルをold_databaseフォルダからデータベース・フォルダにコピーします。
8. データベース・フォルダに、rep.logという名前の空のファイルを作成します。
9. コマンドウィンドウを開きます。
10. ディレクトリを...Cisco\Desktop\binに変更します。このディレクトリのドライブと正確な場所は、サービスがインストールされた場所によって異なります。
11. ...Cisco\Desktop\bin directoryで、コマンドslapadd -f slapd.conf -l backup.ldif -cを入力し、Enterキーを押します。
12. exitと入力し、Enterを押してDOSウィンドウを閉じます。
13. LDAPモニタサービスを再起動します。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)