

بـتـكـمـلـا حـطـس يـلـا لـوـخـدـلـا لـيـجـسـت رـذـعـتـي صـيـخـرـتـلـا أـطـخ - Cisco نـم لـيـكـولـا

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[معلومات أساسية](#)

[حدث خطأ في الترخيص - يرجى المحاولة مرة أخرى خلال 5 دقائق](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[خطأ مسؤول سطح المكتب: الرجاء ترخيص المنتج قبل تكوين النظام.](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[يتعذر عرض ملف الترخيص](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[قد تكون إدارة الترخيص والموارد معطلة](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1: إسترداد قاعدة بيانات خدمات الدليل \(الطريقة 1\)](#)

[الحل 2: إسترداد قاعدة بيانات خدمات الدليل \(الطريقة 2\)](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يوضح هذا المستند أسباب فشل العميل في تسجيل الدخول إلى "سطح المكتب الوكيل من Cisco" في بيئة مركز اتصال (IPCC) (IP) من Cisco.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- سطح المكتب الوكيل من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- Cisco CRS 3.x والإصدارات الأحدث
- مجموعة المنتجات المكتبية من Cisco

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين مسموح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

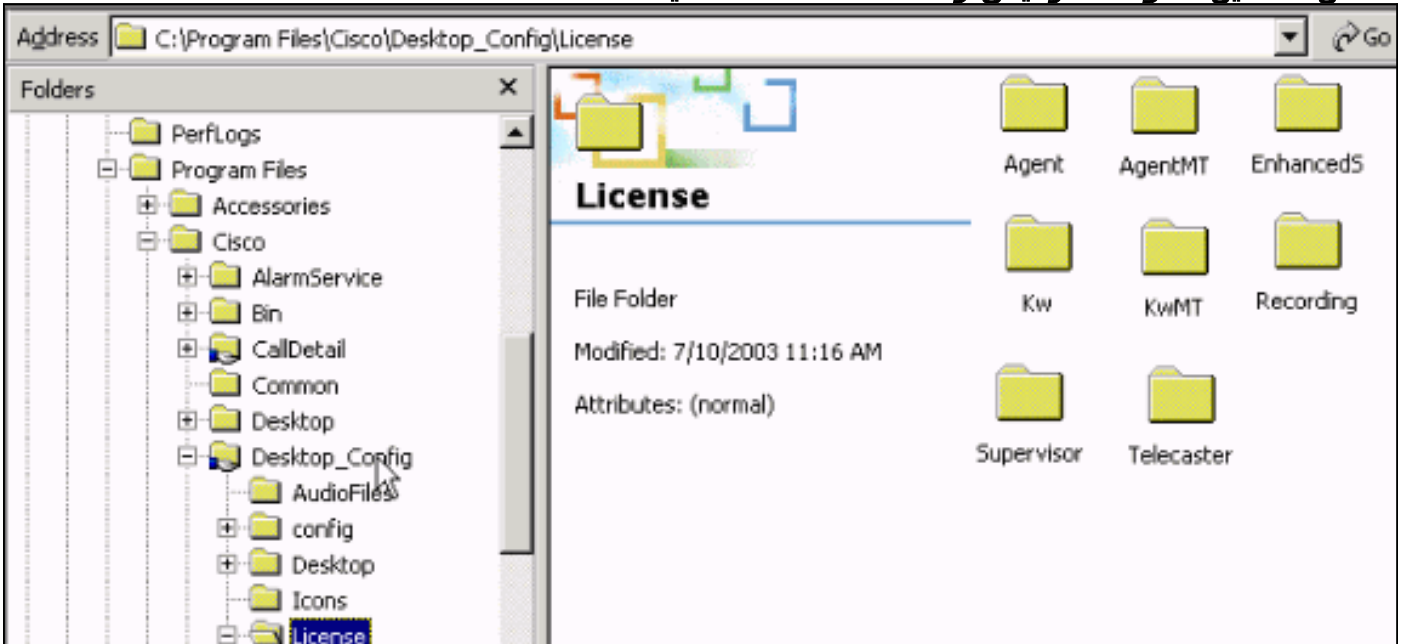
معلومات أساسية

يحتفظ Cisco CRS بعدد التراخيص الخاصة بالجهاز المحلي فقط. هناك ثلاثة أنواع من خدمات IPCC Express وهي:

1. قياسي—يمكنك استخدام مقعد قياسي مع الخادم القياسي.
2. محسن—يمكنك استخدام مقعد محسن مع الخادم المحسن.
3. Premium—يمكنك استخدام مقعد متميز مع الخادم Premium.

يمكنك تحديد موقع جميع معلومات الترخيص والمقاعد المستخدمة حالياً للمكونات المختلفة مثل الوكيل في الدليل الظاهر في [الشكل 1](#):

الشكل 1 - دليل معلومات الترخيص والمقاعد المستخدمة حالياً



حدث خطأ في الترخيص - يرجى المحاولة مرة أخرى خلال 5 دقائق

المشكلة

عندما تحاول تسجيل الدخول إلى "سطح المكتب الوكيل من Cisco"، يستقبل عميل Interactive Call Distribution ((ICD أخطاء ترخيص عشوائية. هنا رسالة الخطأ:

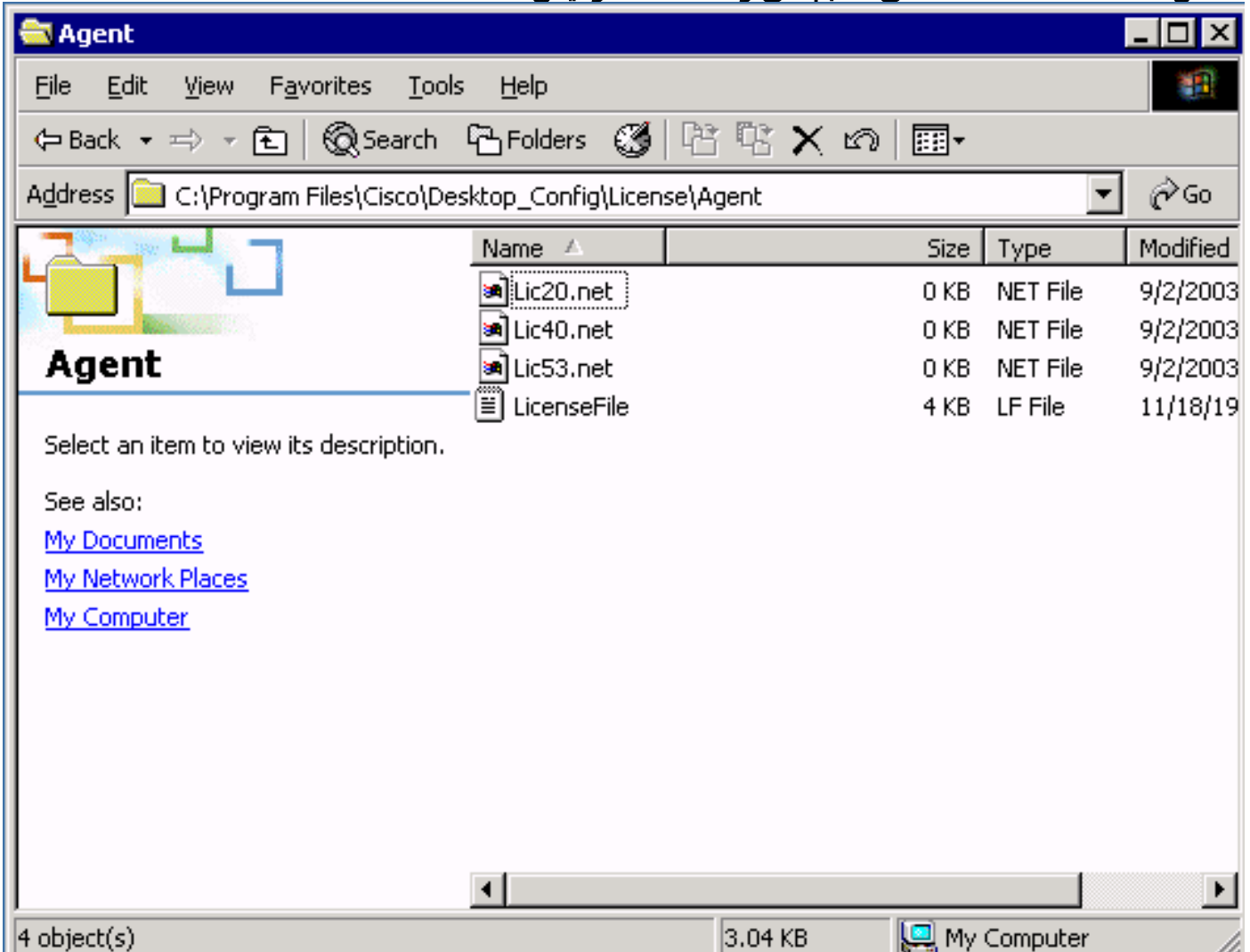
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes

ملاحظة: يمكن أن تحدث هذه المشكلة أيضا بسبب التوقيت الصيفي (DST)، عندما يقوم الوكلاء بتسجيل الدخول إلى سطح المكتب الخاص بحلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco الإصدار 3.1 الموجود في خادم Cisco CallManager. تأكد من أن "سطح المكتب الوكيل" لديه حق الوصول للقراءة/الكتابة إلى مشاركة cfm_ على خادم CRS أو ناشر Cisco CallManager. إذا لم تكن هناك مساحة، فعليك بإعطاء المستخدم حق القراءة/الكتابة. بعد توفير الوصول للقراءة/الكتابة، [الحل الكامل 1](#).

الحل 1

تحدث هذه المشكلة بسبب وجود ملفات LIC*.Net، مثل LIC40.Net، LIC20.Net، و LIC53.Net، في C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\License\Agent (راجع 2):

الشكل 2 - ملفات LIC*.NET التي تسبب في رسالة خطأ الترخيص



في الحالة العادية، يزيل النظام ملف licxxx.net مباشرة بعد أن يقوم العميل المقترن بتسجيل الخروج والخروج من تطبيق "سطح المكتب الوكيل من Cisco". في هذه الحالة، تستمر هذه الملفات في البقاء في الدليل. تقلل هذه الملفات عدد الوكلاء المسموح لهم بتسجيل الدخول إلى سطح المكتب لوكيل Cisco. الأسباب المحتملة تشمل:

- لا يقوم الوكيل بتسجيل الخروج والخروج من التطبيق بشكل صحيح.
- يفقد خادم ICD اتصال الشبكة بدليل مشاركة سطح المكتب للوكيل من Cisco.

- ليس لدى العميل إذن حذف على دليل مشاركة سطح المكتب للوكيل من Cisco.
- عند نفاذ CRS من جميع تراخيص الوكيل (ثلاثة أضعاف مقاعد الوكيل الذي تم شراؤه)، يستلم العميل التالي الذي يحاول تسجيل الدخول إلى سطح المكتب للوكيل من Cisco رسالة خطأ الترخيص.

أتمت هذا steps in order to إستردت المقاعد المفقودة:

1. تسجيل خروج جميع العملاء.

2. تغيير الدليل إلى C:\Program Files\Cisco\Desktop_Config\License\Agent

3. احذف *.lic بعد حذف ملفات *.Net، يجب أن يطابق عدد الوكلاء الذين يسجلون الدخول إلى "سطح المكتب للوكيل من Cisco" عدد مقاعد الوكلاء التي تم شراؤها. **ملاحظة:** إذا تعذر عليك حذف ملفات *.NET، أعد تشغيل خادم ICD أثناء ساعات عدم الإنتاج، وحاول مرة أخرى.

الحل 2

ويمكن أن يحدث هذا الخطأ أيضا إذا لم يكن لدى الكمبيوتر الوكيل محرك أقراص معين إلى مجلد ملفات الترخيص في خادم IPCC أو إذا تم قطع محرك الأقراص المعين إلى مجلد الترخيص في خادم IPCC من الكمبيوتر الوكيل. تم تثبيت ملفات التكوين والترخيص على خادم IPCC. يجب أن تكون قابلة للوصول للقراءة/الكتابة إلى مستخدمي Cisco Agent Desktop و Supervisor Desktop. يمكنك:

- أستخدم برنامج نصي لتسجيل الدخول لإنشاء موقع التكوين المشترك. أو
- تخطيط موقع التكوين المشترك يدويا. أو
- تعيين موقع التكوين المشترك تلقائيا.

يتم شرح جميع هذه الآليات الثلاث في قسم *اعتبارات التثبيت المسبق في دليل تثبيت مجموعة منتجات أجهزة سطح المكتب من Cisco 4.5.5 (ICD)*.

خطأ مسؤول سطح المكتب: الرجاء ترخيص المنتج قبل تكوين النظام.

المشكلة

أنت يعجز أن ينفذ ال cisco وكيل سطح المكتب، وأنت تستلم هذا خطأ رسالة:

الحل

قم بإعادة تشغيل مدير العقد حتى يمكن لإدارة الترخيص والموارد (LRM) إعادة الاتصال بمحرك CRS.

يتعذر عرض ملف الترخيص

المشكلة

يتعذر فتح ملف الترخيص.

الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. أختبر تشغيل من القائمة "أبدأ" في Windows.
2. اكتب cet، واضغط Enter.
3. عندما تظهر النافذة المنبثقة، انقر لا للاستمرار.
4. انتقل إلى com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig.
5. في الصف الذي يظهر ملف الترخيص الذي تم تحميله، تحقق من عمود قيمة المفتاح. يحتوي هذا العمود على اسم ملف الترخيص الذي تم تحميله.

قد تكون إدارة الترخيص والموارد معطلة

المشكلة

لا يمكن للوكلاء تسجيل الدخول إلى "سطح المكتب الوكيل من Cisco" وتظهر رسالة الخطأ هذه: .

License and resource manager may be down
وثقت هذا إصدار ب Cisco بق CSCsv40724 id (يسجل زبون فقط).

الحل 1: إسترداد قاعدة بيانات خدمات الدليل (الطريقة 1)

يمكن أن تحدث هذه المشكلة عندما لا تبدأ خدمة SLAPD.exe LDAP Monitor. أنجزت هذا steps in order to حللت الإصدار:

1. على الكمبيوتر الذي يستضيف قاعدة البيانات، أوقف خدمة LDAP Monitor.
2. فتح نافذة أمر.
3. تغيير الدلائل إلى Cisco\Desktop\bin... يعتمد محرك الأقراص والموقع الدقيق لهذا الدليل على مكان تثبيت الخدمات.
4. في دليل Cisco\Desktop\bin... اكتب الأمر db_recovery -h../database -v واضغط Enter.
5. اكتب exit واضغط Enter لإغلاق نافذة DOS.
6. قم بإعادة تشغيل خدمة مراقبة LDAP.

الحل 2: إسترداد قاعدة بيانات خدمات الدليل (الطريقة 2)

إذا لم ينجح الإجراء في الطريقة 1، فأكمل الخطوات التالية:

1. على الكمبيوتر الذي يستضيف قاعدة البيانات، أوقف خدمة LDAP Monitor.
2. فتح نافذة أمر.
3. تغيير الدلائل إلى Cisco\Desktop\bin... يعتمد محرك الأقراص والموقع الدقيق لهذا الدليل على مكان تثبيت الخدمات.
4. في دليل Cisco\Desktop\bin... اكتب الأمر slapcat -f slapd.conf -l backup.ldif -c واضغط Enter.
5. أعد تسمية المجلد الموجود Cisco\Desktop\Database... إلى Cisco\Desktop\old_database..
6. قم بإنشاء مجلد جديد يسمى Cisco\Desktop\Database.
7. انسخ db_config وجميع الملفات ذات الملحق dat. من المجلد old_database إلى المجلد قاعدة البيانات.
8. في مجلد قاعدة البيانات، قم بإنشاء ملف فارغ يسمى rep.log.
9. فتح نافذة أمر.
10. تغيير الدلائل إلى Cisco\Desktop\bin... يعتمد محرك الأقراص والموقع الدقيق لهذا الدليل على مكان تثبيت الخدمات.
11. في دليل Cisco\Desktop\bin... اكتب الأمر slapadd -f slapd.conf -l backup.ldif -c واضغط Enter.
12. اكتب exit واضغط Enter لإغلاق نافذة DOS.

13. قم بإعادة تشغيل خدمة مراقبة LDAP.

معلومات ذات صلة

• الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت
ملاعلاء انء مچي ف ني مدختسمل معد ىوتحم مي دقتل ىيرشبل او
امك ةقيد نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مه تلبل
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتهال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمئاد ةوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ةقد نع اهتيل وئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل