

Nutzung von CCE Smart License Agent

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Vorgehensweise](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt, wie Lizenznutzung und Überschreitung in einer Cisco Contact Center Enterprise (CCE)-Lösung mit Smart License funktionieren.

Unterstützt von Anuj Bhatia und Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineers.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CCE Version 12.5(1)
- Smart-Lizenz

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CCE 12.5(1)
- Smart-Lizenz

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrund

Die CCE-Lösung 12.5(1) verwendet die Cisco Smart License-Funktion, die Transparenz hinsichtlich des Lizenzbesitzes und der Nutzung bietet. Sobald die Lösung bei dem entsprechenden Smart Account im Cisco Smart Software Manager (CSSM) registriert ist, können Administratoren die Anzahl und Nutzung der Lizenzen anzeigen. In manchen Fällen kann es vorkommen, dass Contact Center Lizenzen über die zulässige Menge hinaus verbrauchen. Dies kann zur Nichteinhaltung von Richtlinien führen. Dieses Dokument erläutert anhand von

Beispielen das Overage-Szenario und wie man die Lösung wieder in die Compliance zurückbringen kann.

Vorgehensweise

In diesem Monatsdiagramm ist der Kunde für 100 Agenten qualifiziert.

Customer Entitlement(ENT): 100

S	M	T	W	T	F	S
				1	2	3
				ENT:100 PU: 100 CF: 0	PU: 102 (4 consecutive OOC) CF: 1	PU: 95 LU: 102 CF: 1 #Days: 90
4	5	6	7	8	9	10
PU: 96 LU: 102 CF: 1 #Days: 89	PU: 110 LU: 110 CF: 1 #Days: 88	PU: 100 LU: 110 CF: 1 #Days: 87	PU: 112 LU: 112 CF: 1 #Days: 86	ENT:112 PU: 90 LU: 0 CF: 0	PU: 95 CF: 0	PU: 106 CF: 0
11	12	13	14	15	16	17
PU: 105 CF: 0	PU: 120 (4 consecutive OOC) CF: 1	PU: 103 LU: 120 CF: 1 #Days: 90	PU: 100 LU: 120 CF: 1 #Days: 89	PU: 99 LU: 120 CF: 1 #Days: 88	PU: 100 LU: 120 CF: 1 #Days: 87	PU: 100 LU: 120 CF: 1 #Days: 86
18	19	20	21	22	23	24
PU: 90 LU: 120 CF: 1 #Days: 85	PU: 99 LU: 120 CF: 1 #Days: 84	PU: 85 LU: 120 CF: 1 #Days: 83	PU: 85 LU: 120 CF: 1 #Days: 82	PU: 108 LU: 120 CF: 1 #Days: 81	PU: 102 LU: 120 CF: 1 #Days: 80	PU: 100 LU: 120 CF: 1 #Days: 79
25	26	27	28	29	30	31
PU: 90 LU: 120 CF: 1 #Days: 78	PU: 115 LU: 120 CF: 1 #Days: 77	PU: 110 LU: 120 CF: 1 #Days: 76	PU: 80 LU: 120 CF: 1 #Days: 75	PU: 90 LU: 120 CF: 1 #Days: 74	PU: 95 LU: 120 CF: 1 #Days: 73	PU: 90 LU: 120 CF: 1 #Days: 72

PU: Peak Usage – It is the peak usage of last 15mins which will be shared with CSSM

LU: Locked Usage – It is the highest license consumption value above and beyond entitlement(ENT) value when the system is in Out-of-compliance state

Compliance Flag(CF): It's a local flag that keeps that tracks whether the system is in out-of-compliance state or the in-compliance state. In the example, green boxes with CF set to 0 represent in-compliance states and red boxes with CF set to 1 represent out-of-compliance states.

In Out-of-compliance state(OOC):

- System sends Locked Usage value rather than peak usage
- CF flag will be set to 1
- #Days will decrement without disrupting the functionality for first 90 days before the system goes into Enforcement mode

#Days: System can be in OOC state for a max 90 days without impacting the functionality. This value in the example represents the days left to purchase additional licenses without impacting the system functionality

Hinweis: In der Übersicht werden auch die wichtigsten Begriffe erläutert, die im Contact Center für Smart Licensing verwendet werden.

- Auf den 1. 100 Agenten melden sich gleichzeitig beim System an, und wenn der intelligente Agent, der die Nutzung in CCE-Protokollierung A 100 für 15 Minuten konsistent als 100 ansieht, legt er den Parameter für die maximale Nutzung (PU) auf 100 fest. Da die Lösung für 100 qualifiziert ist, entspricht das System der Compliance, und die Compliance Flag (CF) wird auf 0 gehalten.
- An den 2. 102 Agenten melden sich gleichzeitig beim System an, und der Smart Agent setzt die PU auf 102, wenn die gleiche Nutzung für 15 Minuten erkannt wird. Smart Agent synchronisiert außerdem alle 15 Minuten mit dem CSSM-Portal, und für vier aufeinander folgende Synchronisierungen (d. h. 60 Minuten) erkennt und meldet die PU von 102 an das CSSM-Portal, dass das System in den Compliance-Status versetzt wird. Der Parameter "Locked Usage" (LU) wird mit 102 gekennzeichnet, und das CF-Flag wird ebenfalls in 1 geändert.
- Auf der 3. 95 gleichzeitigen Agenten melden sich am System an, und PU ist auf 95 eingestellt, die Lösung ist jedoch noch nicht den Compliance-Status erreicht. 90-Tage-Countdown beginnt, was dem Kunden drei Monate einräumt, um das System wieder in den Compliance-Zustand zu versetzen.
- CF-Flag wird als 1 beibehalten, und der Countdown für die Nichteinhaltung von Richtlinien

wird fortgesetzt, selbst wenn die Spitzenauslastung 100 oder weniger beträgt (siehe vierte Anzeige).

- Auf den 5. 110 Agenten melden sich gleichzeitig an, und die PU von 110 bleibt eine Stunde lang erhalten, sodass sich das LU von 102 auf 110 ändert. Da CF bereits am 2. auf 1 gesetzt wurde, wird der Zählausfall-Timer fortgesetzt. Es bleiben keine 88 Tage für die Durchsetzung.
- Ähnliches Verhalten zeigt sich am 7., wenn die Gesamtzahl der Agenten, die sich für mehr als eine Stunde angemeldet haben, 112 beträgt. Dadurch wird die LU auf 112 geändert, wobei das CF-Flag als 1 erhalten bleibt.
- Beim 8. Kunden werden 12 zusätzliche Agentenlizenzen erworben. In der Lösung ist die Gesamtzahl der angemeldeten Agenten, bei denen 90 angemeldet sind, höher. Da der Smart Agent mit dem CSSM-Portal synchronisiert wird, nachdem das Einkaufssystem die Lösung implementiert hat, haben jetzt 112 Agenten Anspruch auf die Lösung. Sie kehrt die Projektmappe im Compliance-Modus zurück, indem Sie CF auf 0 setzen und das LU auf 0 zurücksetzen.
- Im 12. Szenario wird dasselbe Szenario angezeigt, wenn das System die 112-PU überschreitet und 15 Minuten lang konsistent ist, wird PU für 120 festgelegt. Die Lösung wechselt in den Compliance-Status, wenn der Smart Agent diese Spitzenauslastung 4 aufeinander folgende Zeit an das CSSM-Portal meldet.