

Fundamentos de la autorización UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Componentes del archivo de licencia](#)

[Componentes obligatorios](#)

[Componentes adicionales \(agregaciones\)](#)

[Específicos del archivo de licencia](#)

[Verifique las licencias](#)

[Verifique las licencias con la página de administración UCCX](#)

[Verifique las licencias con el CLI](#)

[Borre las licencias](#)

[Mejores medidas](#)

[Verifique el contenido del archivo de licencia](#)

[Quite las licencias inválidas y expiradas](#)

[Resuelva problemas los problemas de la licencia](#)

[Incapaz de borrar la licencia](#)

[Solución](#)

[Cantidad de asiento incorrecta](#)

[Solución](#)

[Número incorrecto de puertos IVR](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo verificar las licencias que están instaladas actualmente en el servidor del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), cómo quitar las licencias, y cómo resolver problemas las emisiones de la licencia básicas.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento de estos temas

- UCCX
- Autorización UCCX

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 11.0(1) UCCX, pero es aplicable para las versiones 8.x y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Componentes del archivo de licencia

Componentes obligatorios

Componente del paquete de la licencia (paquete):

El paquete principal de la licencia de la licencia comprada, es decir AUMENTADO o PREMIO. Sin este componente en el archivo de licencia el servidor visualizaría un “paquete ningunos”

Componente de Seat (asientos):

El componente principal que tiene el agente ASIENTA el componente. La licencia del asiento del agente se utiliza para el login un agente en el escritorio de la delicadeza de Cisco. En el archivo de licencia, tiene la cadena “SEAT”

Puertos autorizados (puertos totales IVR):

Esto no es un componente separado en el archivo de licencia.

En los paquetes aumentados, es dependiente en puertos estándar IVR de la configuración de los HUEVOS los 400 (100, 300 o).

En los paquetes superiores, está en la relación de transformación 1 Seat: 2 puertos avanzados IVR.

No hay línea específica en el archivo de licencia que contiene los específicos del puerto.

Componentes adicionales (agregaciones)

Usted puede tener agregaciones adicionales en el archivo de licencia.

- **Componente de HA(High Availability):** Éste es el componente que le permite para agregar un segundo nodo al cluster.
- **El IVR saliente vira el componente hacia el lado de babor:** Éste es el componente que provisions los puertos salientes IVR para y profético las campañas basadas el marcador progresivo.
- **Componente de registración:** Éste es el componente que provisions las sesiones de la grabación para MediaSense basó la grabación.
- **Componente QM (administrador de calidad) Seat:** Se utilizan estos asientos al integrar con la Administración de calidad de Cisco.
- **Componente AQM (administrador de calidad avanzado) Seat:** Se utilizan estos asientos cuando la integración con Cisco avanzó la Administración de calidad.
- **Componente WFM (administrador) de la mano de obra Seat:** Se utilizan estos asientos al

integrar con la Administración de la mano de obra de Cisco.

- **Conformidad que registra el componente de Seat:** Se utilizan estos asientos al usar la característica de la grabación de la conformidad con la Administración de calidad de Cisco.

Específicos del archivo de licencia

Un archivo de licencia obtenido de Cisco que autoriza generalmente tiene la extensión (el **.lic**)

E.g: **.lic** del characters> de IPCC<unique

Usted puede abrir el archivo del **.lic** en cualquier editor de textos y marcar los diversos componentes en el archivo de licencia.

En el archivo de licencia obtenido, definen a los componentes principales con la apertura y las etiquetas de cierre.

<COUNT>COUNT DE ESE COMPONENTE DETERMINADO </COUNT>

<MAC>LICENSE MAC PARA EL SERVIDOR PUBLICADO </MAC>

Nombre del componente

El nombre del componente sería el componente principal se está autorizando que.

Ejemplo: Un archivo de la licencia permanente para el componente superior de los asientos UCCX 11.0 (100 asientos) "SEAT" que significa el tipo del asiento.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  

```

Fecha de vencimiento

Las licencias permanentes tienen cadena "**permanente**". Las licencias temporales tienen la fecha de vencimiento del archivo.

Después de la fecha de vencimiento, estas licencias temporales son inválidas y el sistema da un período de gracia de 30 días para renovar las licencias.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  

```

Cuenta

Es el número de entidades autorizado.

Ejemplo:

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  

```

Significaría 100 asientos autorizados para este componente (los asientos superiores)

Licencia MAC

Es el Identificador único que es único a cada servidor UCCX. No es el address/MAC físico de la interfaz de la red del servidor.

Usted puede encontrar el suyo debajo: **La administración de UCCXApplication > autoriza > página de visualización.**

O usando el CLI (interfaz de la línea de comandos) usted puede ingresar el comando: **show status**

La licencia MAC del UCCX se calcula usando los parámetros siguientes únicos a cada servidor.

Cualquier cambio en ninguno de estos parámetros puede invalidar la licencia MAC del servidor, y las licencias tendrán que rehosted autorizando de Cisco.

- Huso horario
- Servidor NTP 1 (o "ninguno ")
- Velocidad NIC (o "auto ")
- Nombre del host
- DIRECCIÓN IP
- Máscara IP
- Dirección del gateway
- DN primarios
- Servidor SMTP (o "ninguno ")
- Información del certificado (organización, unidad, ubicación, estado, país)

Ejemplo: Aquí, esto es una licencia de demostración con la licencia MAC "FFFFFFFFFFFF"

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  

```

Verifique las licencias

Esta sección describe cómo utilizar la página de administración UCCX o el CLI para verificar las licencias que están instaladas actualmente en el servidor UCCX.

Verifique las licencias con la página de administración UCCX

Para verificar las características de la licencia que están disponibles en el cluster UCCX, registran en la página de administración UCCX y navegan a las **licencias del sistema > de la información sobre la licencia > de la visualización:**

License Information

Cumulative License Information Delete

Configured Licenses:

Package: Cisco Unified CCX Premium

Total IVR Port(s): 100

Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 300

High Availability : Enabled

Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled

Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400

Inbound:

Available Inbound IVR Port(s): 90

Outbound: (Predictive and Progressive only)

Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100

Cisco Unified CCX Outbound IVR Port(s) In Use: 10

Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100

Cisco Unified CCX Outbound Agent Seat(s) In Use: 0

Preview Outbound Seat count can be configured in [System Parameters Configuration page](#) .

Current License MAC of the node: efd8d8e9886a

Figura 1: Página de la autorización

Haga clic el menú desplegable para ver las licencias y las características individuales:

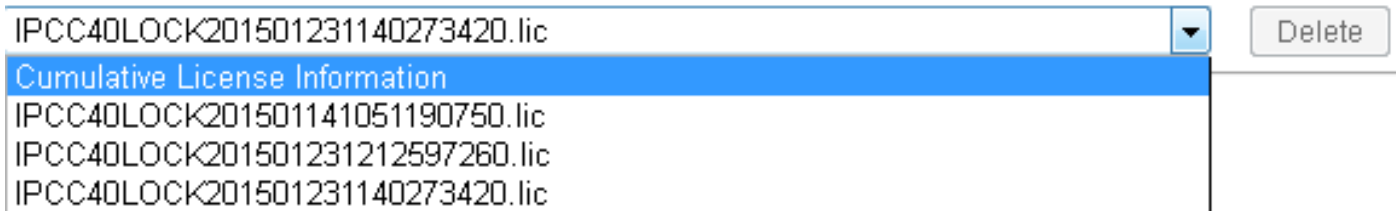


Figura 2: La autorización cae abajo



Figura 3: Contenido de la licencia

Cuando usted ve la información sobre la licencia, es práctica adecuada verificar que las características fundamentales están correctas. Aquí están algunas funciones principales que usted debe verificar en un archivo de licencia:

Entrada de la licencia

INCREMENTO CRS_PREICDSRVR Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_PRE_SEAT Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_EXP_PRE_WARM_STBY Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_QM_SEAT Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_ADV_QM_SEAT Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_WFM_SEAT Cisco 11.0
INCREMENTO CRS_CR_SEAT Cisco 11.0

Característica habilitada

Base superior del paquete del servidor habilitada
Asientos superiores del agente de las disposiciones
Permisos de gran disponibilidad
Asientos de la Administración de calidad de las disposiciones
Asientos de la Administración de calidad de las disposiciones
Asientos de la Administración de calidad de las disposiciones
Asientos de la Administración de calidad de las disposiciones

INCREMENTO CRS_OUTBOUND_IVR_PORT Cisco 11.0	Las disposiciones el IVR saliente viran hacia el lado de babor (profético y progresivo solamente)
INCREMENTO CRS_REC_PORT Cisco 11.0	Disposiciones que recodifican las sesiones para Medias

Tabla 1: Tipos y características del paquete

Archivo de la licencia de ejemplo con todos los componentes habilitados:

```
INCREMENT CRS_PREICDSRVR cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_ADV_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_WFM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_CR_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
.
.
INCREMENT CRS_REC_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
```

Verifique las licencias con el CLI

Usted puede también verificar las licencias actualmente instaladas con el CLI vía una sesión del Secure Shell (SSH) con el servidor UCCX. Para marcar las características y los asientos de la corriente, ingrese el **comando license del uccx de la demostración**:

La aplicación del archivo de licencia antedicho visualizaría los parámetros siguientes.

```
admin:show uccx license
```

Configured Licenses:

```
Package: Cisco Unified CCX Premium
IVR Port(s): 200
Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 100
High Availability : Enabled
Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled
Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400
Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100
Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100
For dynamic content like the Inbound ports In Use and Outbound IVR Ports/Agent Seats
In Use please check using the Cisco Unified CCX Administration.
```

Para ver todas las licencias que estén instaladas actualmente en el servidor UCCX, ingrese el comando **license de la lista del uccx del utils**:

```
admin:utils uccx list license
The following licenses are uploaded in the system:
IPCC40LOCK201501231140273420.lic
IPCC40LOCK201501141051190750.lic
IPCC40LOCK201501231212597260.lic
```

Command successful.

Borre las licencias

Hay dos tipos de licencias en UCCX: temporal y permanente. Las licencias temporales se pueden quitar vía el GUI, pero las licencias permanentes se pueden quitar solamente del CLI.

Para quitar las licencias, ingrese el comando del **<licenseName> de la licencia de la cancelación del uccx del utils**, donde está el nombre completo el **<licenseName> de la licencia**.

Nota: Después de que usted funcione con este comando, el servidor UCCX debe ser recomenzado. Si hay un segundo nodo, el comando se debe ingresar en ambos Nodos, y un reinicio en ambos Nodos se requiere.

A continuación se presenta un ejemplo de salida:

```
utils uccx delete license <licenseName>
admin:utils uccx delete license IPCC40LOCK201501231212597260.lic
Warning:
Deleting the license may have adverse effect on the working of the uccx system.
After deleting the license from all UCCX nodes, restart the UCCX nodes in the cluster.
Are you sure you want to run this command?
Continue (y/n)?
```

Mejores medidas

Verifique el contenido del archivo de licencia

Abra el archivo de licencia y marque su contenido antes de aplicarlo en el servidor UCCX en la pregunta.

- Verifique que la versión esté correcta.
- Verifique que la cuenta de los componentes esté correcta.
- Verifique que no haya mezcla de componentes superiores y aumentados que son instalados en el mismo servidor.
- Verifique que los componentes obligatorios sean ya presente en el servidor (paquete y los asientos), o esté presente en el archivo de licencia proporcionado.

Quite las licencias inválidas y expiradas

Es una práctica adecuada quitar los archivos de licencia redundantes o expirados antes de cargar los nuevos:

- Quite los viejos archivos de licencia temporales que han cruzado la fecha de vencimiento del servidor.
- Reinicie el UCCX después de una limpieza de la licencia para que todos los cambios tomen el efecto.

Resuelva problemas los problemas de la licencia

Esta sección describe cómo resolver problemas tres de los problemas lo más comúnmente posible encontrados con respecto a los problemas de la licencia UCCX.

Incapaz de borrar la licencia

Una licencia se debe quitar del servidor, pero el botón Delete Button aparece ser grayed-hacia fuera.

Solución

Si el botón Delete Button aparece grayed-hacia fuera, indica que la licencia es una *licencia permanente*. Las licencias permanentes no se pueden borrar de la página de administración UCCX y se deben borrar con el CLI con el comando del **<licenseName> de la licencia de la cancelación del uccx del utils**.

Cantidad de asiento incorrecta

El número de licencias que se visualicen en UCCX no hace juego con el número de licencias compradas.

Solución

Verifique la cantidad de licencias en el servidor y la información para cada licencia. Si esto no hace juego con el número de licencias compradas, o lo hace, pero UCCX no visualiza la cantidad correcta, alcance hacia fuera al [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#) para hacer una licencia sola, consolidada generar. También, envíeles el **comando license de la lista del uccx del utils** hecho salir y espere la licencia.

Después de que usted reciba la licencia de TAC, agreguelo al servidor y borre todo el otro

permanente y las licencias temporales vía el **uccx del utils borran el** comando del **<licenseName> de la licencia** (de ambos Nodos si procede). Recomience el servidor una vez completo.

Número incorrecto de puertos IVR

La página de la autorización UCCX indica que la cantidad máxima de puertos autorizados de la respuesta de voz interactiva (IVR) es menos que el que sea permitida por la licencia.

Solución

Para las licencias superiores

Al usar las licencias superiores, este problema ocurre cuando usted no ha calculado los asientos: Vira la relación de transformación hacia el lado de babor correctamente.

Cada asiento comprado corresponde para darle 2 puertos avanzados IVR.

Ejemplo:

Un archivo de licencia con **20** asientos superiores le dará **40** puertos avanzados IVR (en la relación de transformación 1:2).

Refiera a estas dos secciones de la [versión del diseño de red de la referencia de la solución del Cisco Unified Contact Center Express 9.0\(2\)](#) para la información adicional:

- [Descripción y empaquetado del Cisco Unified Contact Center Express – Puertos IVR](#)
- [Capacidades del servidor y límites](#)

Para las licencias aumentadas

Este problema ocurre típicamente cuando UCCX se despliega en el dispositivo virtual abierto incorrecto (HUEVOS). La cantidad de puertos que UCCX haga disponibles se basa en los HUEVOS. Para corregir esto, UCCX se debe cambiar de frente en los HUEVOS apropiados.

Refiera a estas dos secciones de la [versión del diseño de red de la referencia de la solución del Cisco Unified Contact Center Express 9.0\(2\)](#) para la información adicional:

- [Descripción y empaquetado del Cisco Unified Contact Center Express – Puertos IVR](#)
- [Capacidades del servidor y límites](#)

Nota: El número de puertos IVR es limitado por el número máximo que se soporta para una plataforma de servidor determinado, según lo descrito en la sección de las capacidades del servidor y de los límites. En un escenario de instrumentación virtualizado, el número máximo de puertos IVR es limitado por el número máximo que se soporta para una plantilla dada de la máquina virtual.