

La autorización y el Troubleshooting CUAC hicieron frente comúnmente a los problemas

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Términos importantes](#)

[Código de activación de la licencia](#)

[Código del registro](#)

[Información de pedidos de la autorización \(SKU\)](#)

[Información de la orden para actualizar CUAC](#)

[Comparación entre las diversas versiones](#)

[Estructura de la autorización](#)

[Licencia de demostración](#)

[Servidor independiente](#)

[Instalación del servidor resistente](#)

[Pasos para autorizar el servidor CUAC](#)

[Active el software comprado](#)

[Active el software de evaluación](#)

[Resuelva problemas los escenarios frecuentes](#)

[Problema 1: Nuevo instale y ningún LAC recibido](#)

[Problema 2: Cambie al Servidor Windows CUAC](#)

[Problema 3: Re-recibimiento de la licencia](#)

[Problema 4: Intente conseguir el actualizar licencia y falla](#)

[Problema 5: Usted pidió SKU incorrecto](#)

[Problema 6: Las licencias han expirado](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe la estructura de la autorización de Cisco unificó el servidor/el servidor-menos de la Consola de Attendant (CUAC) que empieza con la versión 8.x hasta la versión 11.x y también resuelve problemas algunos escenarios comúnmente hechos frente.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene conocimiento básico de CUAC.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Enterprise Attendant Console (CUEAC) - 8.x y 9.x
- Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC) - 8.x y 9.x
- Cisco unificó la Consola de Attendant del departamento (CUDAC) - 8.x y 9.x
- Cisco unificó la Consola de Attendant superior (CUPAC) - 9.x
- Cisco unificó la Consola de Attendant avanzada (CUACA) - 10.x y 11.x
- Cisco unificó el estándar de la Consola de Attendant - serverless (CUACS) - 10.x y 11.x

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.

Antecedentes

Términos importantes

Código de activación de la licencia

1. El código de activación de la licencia es un código de carácter 27 que usted le recibirá una vez las licencias de la orden.
2. Está en el formato: -xx.
3. Se envía a la compañía en un formato .pdf si se utiliza el método de la e-salida; enviado encendido un trozo de papel si se utiliza la configuración física.

Código del registro

1. Es un código 8-character asociado que depende de la cantidad de factores que incluye la dirección MAC del servidor.
2. Localizado en la página CUAC WebAdmin bajo **ayuda > autorizando** (para el despliegue basado servidor) y bajo **estándar del Help (Ayuda) > About (Acerca de) CUAC** (para el despliegue del servidor-menos).

Nota: Para el despliegue del servidor-menos (estándar CUAC), el código del registro se retitula como código automático.

Información de pedidos de la autorización (SKU)

- **Versión 8 (final de la venta de oct el 21 de 2013)**

CUE-ATT-CON Enterprise Edition

Edición del negocio CUB-ATT-CON

Edición del departamento CUD-ATT-CON

- **Versión 9 (final de la venta DEC 18, 2015)**

eDelivery:

Edición del departamento L-CUACD9X-ATT-CON

Edición del negocio L-CUACB9X-ATT-CON

L-CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

Edición del premio L-CUACP9X-ATT-CON

Salida física:

Edición del departamento CUACD9X-ATT-CON

Edición del negocio CUACB9X-ATT-CON

CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

Edición del premio CUACP9X-ATT-CON

- **Versión 10**

eDelivery:

L-CUAC10X-ADV avanzado

Alta disponibilidad avanzada L-CUAC10X-ADV-HA

Estándar L-CUAC10X-STND

Salida física:

CUAC10X-ADV avanzado

Alta disponibilidad avanzada CUAC10X-ADV-HA

Estándar CUAC10X-STND

- **Versión 11**

eDelivery:

L-CUAC11X-ADV avanzado

Alta disponibilidad avanzada L-CUAC11X-ADV-HA

Estándar L-CUAC11X-STND

Salida física:

CUAC11X-ADV avanzado

Alta disponibilidad avanzada CUAC11X-ADV-HA

Información de la orden para actualizar CUAC

Hay dos maneras de comprar el código de activación del actualizar licencia (LAC), que se utiliza para extraer el actualizar licencia. Si usted tiene un contrato válido de la suscripción del software de Comunicaciones unificadas (UCSS) o del servicio del soporte del software (SWSS) entonces usted puede comprar la cantidad 1 de la actualización LAC vía el sitio web PUESTO (de la Herramienta de actualización del producto) gratis. Si usted no tiene un contrato válido, usted tendrá que comprarlo con el uso de a la carta con la cantidad igual al número de operadores requeridos iniciar sesión simultáneamente (lo mismo que el número de LAC usado en la versión antigua). Cada actualización LAC se asocia al LAC de la versión antigua.

Nota: Todos a la carta actualizan los LAC se deben utilizar juntos para extraer la licencia, no por separado.

Nota: Si usted hace frente a cualesquiera asuntos relacionados del contrato cuando usted pide el LAC vía PUESTO, entre en contacto a su equipo de las cuentas o abra un caso con el equipo PUESTO. Conecte para abrir un caso con el [soporte PUESTO](#). TAC no podrá ayudar en los asuntos relacionados del contrato.

• Versión 9

Actualizar licencia obtenido con PUESTO (con un contrato UCSS):

Edición del departamento CUACD9X-AC-UPG

Edición del negocio CUACB9X-AC-UPG

CUACE9X-AC-UPG Enterprise Edition

A la carta actualizar licencia (sin un contrato UCSS):

1. eDelivery:

Edición del departamento L-CUACD9X-U-AC=

Edición del negocio L-CUACB9X-U-AC=

L-CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

2. Salida física:

Edición del departamento CUACD9X-U-AC=

Edición del negocio CUACB9X-U-AC=

CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

• Versión 10

Actualizar licencia obtenido con PUESTO (con un contrato SWSS)

CUACADV10X-AC-UPG avanzado

Estándar CUACST10X-AC-UPG

Nota: Solamente el despliegue de la edición del departamento con un contrato UCSS podrá pedir este SKU con PUESTO.

A la carta actualizar licencia (sin un contrato UCSS/SWSS):

1. eDelivery:

L-CUAC10ADV-U-AC= avanzado

2. Salida física:

CUAC10ADV-U-AC= avanzado

Nota: No hay a la carta opción de actualización para que el despliegue de la edición del departamento obtenga las licencias del estándar CUAC.

- **Versión 11**

Actualizar licencia obtenido con PUESTO (con un contrato SWSS):

CUACADV11X-AC-UPG avanzado

Estándar CUACST11X-AC-UPG

A la carta actualizar licencia (sin un contrato UCSS/SWSS)

1. eDelivery:

L-CUAC11ADV-U-AC= avanzado

Estándar L-CUAC11ST-U-AC=

2. Salida física:

CUAC11ADV-U-AC= avanzado

Estándar CUAC11ST-U-AC=

Nota: De la versión 10.x hacia adelante, no hay empresa/negocio/departamento separado/ediciones superiores. Toda la empresa/negocio actual/despliegue superior de la edición pueden actualizar a la versión avanzada y a la actualización del despliegue de la edición del departamento a la edición estándar. Usted no puede actualizar a la versión avanzada de ninguna versión de la edición del departamento.

Comparación entre las diversas versiones

Cisco Unified Attendant Console Edition	Premium Edition	Enterprise Edition	Business Edition	Department Edition	Advanced Edition
Number of Operators	50	40	12	2 per department	50
Number of Queues	100	50	3	1 per department	100
Directory Source	CUCM, Active directory, iPlanet	CUCM	CUCM	CUCM	CUCM, Active Directory, iPlanet
Directory Size	100,000	Full CUCM directory	500	150 per department	100,000
Built-in server Resilience	Yes	No	No	No	Yes
Music on Hold	Different music in different queues	Different music in different queues	Same music for all queues	Same music for all queues	Different music in different queues

Estructura de la autorización

Licencia de demostración

1. las licencias de demostración de cinco días vienen por abandono durante cualquier nuevo instalacion o actualización de su servidor CUAC.
2. Esta licencia de demostración de cinco días se puede extender hasta un máximo de la licencia de evaluación del 60-día (de una sola vez solamente) descargando el archivo .rgf del sitio web de la autorización (active la sección del software de evaluación).
3. Observe por favor que no es técnico posible prolongar este período de evaluación por más de 60 días por Cisco.
4. Pararán a los servicios de servidor CUAC si el servidor no se autoriza con las licencias compradas dentro de este período.

Servidor independiente

1. Cada servidor CUAC tendrá una licencia del servidor.
2. Las licencias de la cantidad de asiento se compran dependiendo del número de operadores registrados en la consola simultáneamente.
3. Todas las licencias del asiento del operador se pueden combinar bajo 1 LAC consolidado o

pueden ser diversos LAC.

4. Cada licencia del asiento del operador tiene una licencia del servidor atada a ella así que las licencias del servidor separado no se compran.

Instalación del servidor resistente

1. Hasta la versión 9.x CUAC, las licencias separadas están instaladas en primario y los servidores secundarios. Usted recibirá dos diversos LAC para ambos los servidores.
2. De 10.x hacia adelante, toda la información de autorización se lleva a cabo en el servidor editor y la información se replica al servidor del suscriptor.
3. No habrá licencia de la resistencia por abandono en la instalación. Para instalar/la resistencia de la configuración una licencia separada será requerida.
4. La resistencia se habilita por abandono bajo licencias de evaluación (5 días o 60 días)
5. La resistencia se convierte en una licencia adicionada una vez que se compra el producto.
6. El despliegue actual de la empresa y de la edición del negocio puede agregar la resistencia a su solución en cualquier momento después de emigrar a CUAC avanzado.

Pasos para autorizar el servidor CUAC

Active el software comprado

Aquí está la guía que explica el procedimiento paso a paso (con el screenshots) para extraer el archivo de licencia (formato .rgf) para su servidor.

También explica los pasos requeridos para extraer el actualizar licencia después de que usted compre la actualización LAC de Cisco Systems.

[Pasos para autorizar el servidor CUAC](#)

Nota: Puesto que esta guía es el documento oficial de Cisco, fue creada antes de que CUAC avanzados o estándar CUAC fueran liberados, pero los pasos siguen siendo los exactos lo mismo para todas las ediciones.

1. La actualización LAC no lleva a cabo ninguna información de las licencias en su servidor viejo.
2. Solamente cuando usted visita el sitio web de la autorización para redimir las nuevas licencias, usted podrá transferir la información sobre la licencia de su versión antigua al nuevo.
3. Usted necesitará guardar o el código del registro del servidor viejo (si no cambiado después de la actualización) o todos los LAC viejos usados en el servidor viejo para usted transfieren con éxito las licencias a la nueva versión.
4. Si esa información no está disponible, recoja la siguiente información usada para activar la licencia en el servidor viejo: Número de Oorder de las ventas o LAC o dirección de correo electrónico, nombre de usuario, y ubicación de la compañía/del partner usada para pedir las licencias y para abrir un caso TAC.

Active el software de evaluación

Aquí están los pasos usados para extraer la licencia de evaluación de 60 días:

1. Vaya al sitio web www.cisco.com/go/ac de la autorización.
2. Ingrese con sus credenciales. Si usted no se ha registrado ya, haga una cuenta (pasos mencionados en el link antedicho). (Éste no es su cisco.com ID).
3. Seleccione a los detalles necesarios de la compañía.
4. Seleccione la versión y la edición para las cuales usted necesita la licencia.
5. Ingrese el código del registro/el código automático del servidor.
6. Haga clic en Submit (Enviar). Usted recibirá un archivo .rgf enviado a su correo electrónico ID.
7. Usted puede ahora cargar este archivo en su servicio.
8. Su servidor será autorizado para los 60 días próximos.

Nota: No hay licencias separadas para el cliente de la consola CUAC

Escenarios frecuentes del Troubleshooting

Problema 1: Nuevo instale y ningún LAC recibido

1. Una nueva instalación del servidor CUAC fue hecha y los LAC fueron comprados de Cisco pero nunca recibieron lo mismo.
2. Marque el estado de orden que usa la [herramienta de consulta del estado de orden de Cisco](#). Si el estatus de la orden no muestra **completo**, espere mientras que se procesa.
3. Si muestra que **completado** y usted todavía no ha recibido los LAC, guarde el número de pedido que usted compraba estos LAC listos.
4. Abra un caso con el TAC de Cisco para que extraigan los LAC.

Problema 2: Cambie al Servidor Windows CUAC

1. Su servidor CUAC causó un crash y la instalación ahora se hace en un diverso servidor.
2. El código del registro para el nuevo servidor será diferente.
3. Puesto que las licencias se atan al código del registro, sus licencias llegarán a ser inválidas.
4. Guarde del registro nuevo código viejo y listo y abra una caja con el TAC de Cisco para que reajusten el LAC para usted.
5. Usted podrá asociar el LAC con el código del registro nuevo para generar el archivo de licencia para su servidor después de esto.

Problema 3: Re-recibimiento de la licencia

1. Pudo haber un caso en donde el servidor CUAC fue emigrado a partir de una máquina de Windows a la otra o los cambios fueron realizados en la máquina de Windows.
2. En estos escenarios, es posible que ciertos parámetros a los cuales se ata un código del registro cambia, y en última instancia el código del registro también.
3. Según lo visto previamente, las licencias se asocian a un código determinado del registro y cuando ese los cambios, las licencias se hacen inválidos.
4. Entre en contacto el TAC de Cisco para hacer que reajusten su LAC.
5. Usted podrá asociar el LAC con el código del registro nuevo para generar el archivo de

licencia para su servidor después de esto.

Problema 4: Intente conseguir el actualizar licencia y falla

Escenario:

La licencia CUAC (asuma, 8.x) fue comprada, solamente el instalar de ese servidor nunca fue hecha y usted actualizó el servidor CUAC a (asuma, 9.x) y pide la actualización LAC y al intentar redimir la actualización LAC en www.cisco.com/go/ac, falla.

1. Esto es porque la licencia CUAC 8.x nunca fue utilizada y por lo tanto no hay código del registro atado a ese LAC en la base de datos de la autorización CUAC. La actualización LAC no lleva a cabo ninguna información sobre el servidor viejo.
2. Para resolver: usted necesita utilizar su 8.x LAC con el código del Registro del servidor 9.x, fija que la licencia 8.x a un lado y vuelve a www.cisco.com/go/ac, después redime 9.x la actualización LAC. Esto presentará con éxito el archivo de la licencia permanente 9.x.

Problema 5: Usted pidió SKU incorrecto

1. Entre en contacto sus cuentas de Cisco combinan para realizar un RMA en la orden incorrecta y después para conseguir una pedido para el numero de parte correcto.
2. TAC no podrá ayudarle en esto.

Problema 6: Las licencias han expirado

1. En caso de que hayan expirado sus 5 licencias de demostración de los días, usted puede visitar el sitio web de la autorización y extraer la licencia de evaluación de 60 días (de una sola vez solamente). Refiera los [pasos para autorizar el servidor CUAC](#).
2. En caso de que usted haya utilizado ya la licencia de evaluación de 60 días y ha expirado ésa también, la única opción sería comprar las licencias de Cisco y autorizar permanentemente su servidor CUAC. No habría solución alternativa para aumentar este período de evaluación de 60 días.

Información Relacionada

- Sitio web de la autorización: www.cisco.com/go/ac
- Instale y las guías admin para cada edición CUAC: [Las guías instale y Admin](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)