

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Falla al iniciar sesión](#)

[Eliminar archivos de licencia dañados](#)

[Vuelva a solicitar la licencia del conjunto de productos de escritorio Cisco](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento dirige los archivos de licencia corruptos dentro del Conjunto de productos del escritorio de Cisco, y proporciona un procedimiento para resolver el problema.

Nota: Un hotfix está disponible ahora para este problema. Entre en contacto el [Soporte técnico de Cisco](#) para la información adicional.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Desktop Product Suite
- Agente Cisco y Supervisores de escritorio
- Permisos del servidor de la licencia del Cisco Agent DesktopRefiera a la [información de servicios de la versión 4.4 del Cisco Agent Desktop](#) para una lista de requisitos de permiso.
- Utilidad Admin de la licencia del Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en las versiones del Conjunto de productos del escritorio de Cisco anterior de 4.2.1 con el arreglo caliente 6.

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.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

El archivo de licencia nombrado license.lf requiere ciertos permisos para ser concedido al entorno del usuario. El archivo del license.lf se accede durante los pedidos de registro del Agente Cisco y de los Supervisores de escritorio. En caso que el archivo del license.lf llegue a ser corrupto, el procedimiento en este documento ayuda a la resolución de las fallas de registro dentro de su entorno del Agente Cisco y del Supervisor de escritorio.

Falla al iniciar sesión

El archivo del license.lf puede llegar a ser corrupto, posiblemente debido acceder de los clientes múltiples con el acceso de lectura/grabación. Cuando el archivo de licencia es corrupto, el Cisco Agent Desktop no puede completar con éxito los pedidos de registro. En una situación semejante, visualizaciones de este mensaje de error:

Nota: Este mensaje de error se visualiza sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

Eliminar archivos de licencia dañados

Antes de que usted re-licencia el Conjunto de productos del escritorio de Cisco, usted deba borrar los archivos de licencia corruptos del servidor de archivo de licencia. Usted puede realizar una cancelación selectiva o una cancelación completa de los archivos de licencia corruptos.

Cancelación selectiva

A veces, los agentes experimentan la falla de registro, pero los supervisores pueden iniciar sesión. En esta situación, usted puede borrar selectivamente los archivos de licencia corruptos del \ del agente \ del directorio en el servidor de archivo de licencia. Semejantemente, si los agentes pueden iniciar sesión, solamente los supervisores encuentre una falla de registro, usted puede borrar selectivamente los archivos de licencia corruptos del \ del supervisor \ del directorio.

Complete estos pasos:

1. Dé instrucciones todos los agentes y supervisores para terminar la sesión.
2. Hojee a la carpeta exacta, que puede ser agente, AgentMT, EnhancedS, o supervisor.
3. Borre el *.net y los archivos del license.lf.Éstas son las trayectorias a los archivos de licencia: Los archivos de licencia del agente están situados en \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ agente \ Los archivos de licencia del agente de la terminación de medios están situados en \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ AgentMT \ Los archivos de licencia del supervisor están situados en \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ supervisor \ Los archivos de licencia aumentados del supervisor están situados en \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ EnhancedS \
4. Funcione con el **archivo del LicenseReset.bat**. El **archivo del LicenseReset.bat** está situado en el directorio de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin. El LicenseReset.batfile detecta los sub-directorios dentro del \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ directorio, que no contienen los archivos de licencia. El LicenseReset.batfile **después** regenera y copia los archivos de licencia relevantes en el directorio correspondiente.

[Cancelación completa](#)

Si la falla de registro ocurre para todos los agentes y supervisores dentro del entorno del Agente Cisco y del Supervisor de escritorio, usted puede borrar y re-licencia todos los archivos de licencia del servidor de archivo de licencia.

Complete estos pasos:

1. Dé instrucciones todos los agentes y supervisores para terminar la sesión.
2. Navegue al \\ FileServer \ Desktop_cfg \ licencia \ directorio.
3. Borre todo el *.net y archivos del license.lf de cada sub-carpeta.
4. Funcione con el **archivo del LicenseReset.bat**. El **archivo del LicenseReset.bat** detecta que ningunos de los sub-directorios dentro del \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ licencia \ directorio contienen los archivos de licencia. El LicenseReset.batfile después regenera y copia los archivos de licencia en los directorios correspondientes.

[Vuelva a solicitar la licencia del conjunto de productos de escritorio Cisco](#)

Utilice Microsoft Internet Explorer para el Proceso de obtención de licencia. Refiera a la [guía de instalación del Conjunto de productos 4.4 del escritorio de Cisco para el Conjunto de productos de autorización del escritorio de Cisco](#) para más información.

Nota: Los estados de la guía de instalación, “solamente un partner de canal de Cisco o los servicios profesionales de Cisco pueden completar la autorización de su software.”

[Cómo Conjunto de productos del escritorio de Cisco de la Re-licencia](#)

Complete estos pasos:

1. Ejecute **LicenseAdmin.exe** del Admin Workstation de escritorio (AW).
2. Elija la **licencia URL**, y complete las instrucciones.
3. Inicie sesión al sitio web de la autorización con sus credenciales.
4. Copie el código del cliente al sitio web de la autorización, que puebla un código de licencia y un número de verificación.
5. El tecleo **restaura** en su buscador Web si la página web vuelve a una pantalla de blanco.
6. Copie los códigos de licencia y los números de verificación a la herramienta de administración de la licencia en los campos señalados.
7. Cierre el Cisco Agent Desktop.
8. Recomience el Cisco Agent Desktop, y inicie sesión.

[Información Relacionada](#)

- [Conjunto de productos 4.4 \(IPCC\) del escritorio de Cisco](#)
- [Error de Inicio de Sesión en Agent Desktop - Problema de Asociación de dispositivo](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)