

Incapaz de iniciar sesión al Cisco Agent Desktop - Error de la autorización

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[El error de la autorización ha ocurrido - intente por favor otra vez en 5 minutos](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Error del administrador de escritorio: Autorice por favor el producto antes de configurar el sistema.](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz de ver el archivo de licencia](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[La licencia y el administrador de recursos pueden estar abajo](#)

[Problema](#)

[Solución 1: Recupere la base de datos de los servicios de directorio \(método 1\)](#)

[Solución 2: Recupere la base de datos de los servicios de directorio \(método 2\)](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

En este documento se describe una de las razones por las que el agente no puede iniciar sesión en Cisco Agent Desktop en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Agent Desktop

Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager 3.x y posterior
- Cisco CRS 3.x y posterior
- Cisco Desktop Product Suite

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.

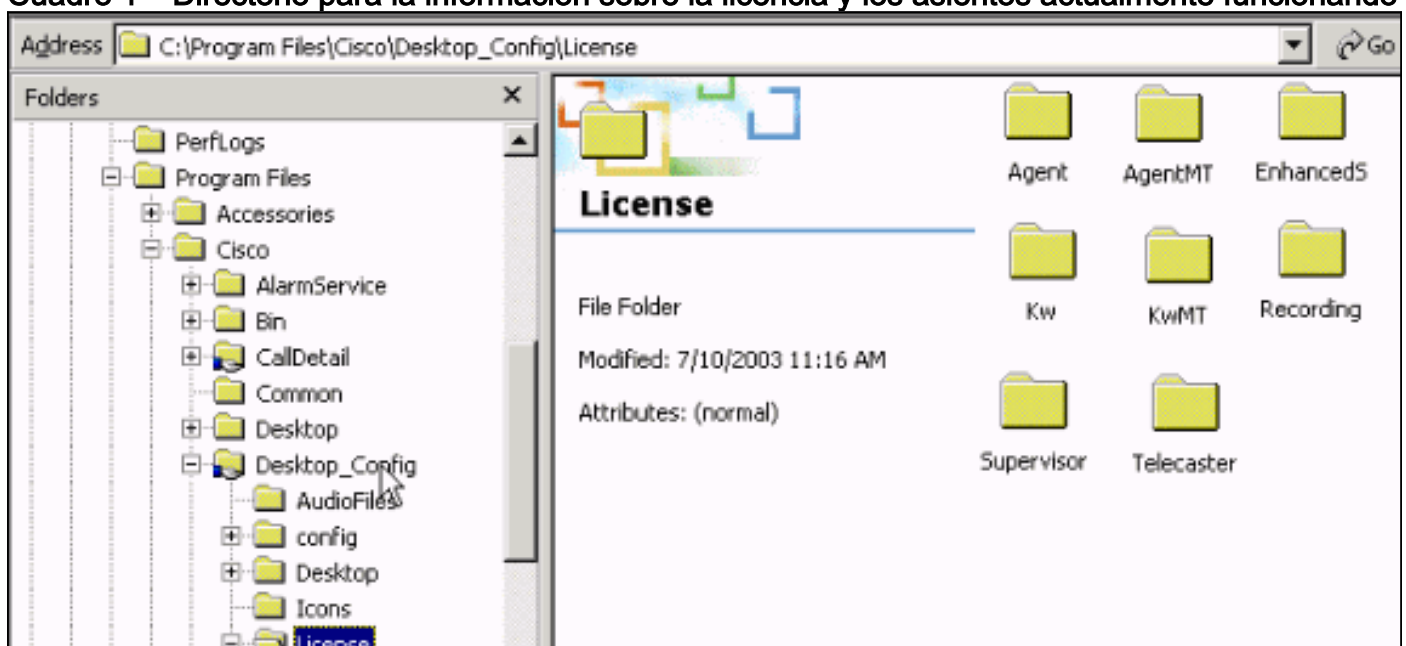
Antecedentes

Cisco CRS mantiene las cuentas de las licencias solamente para la máquina local. Hay tres clases de servidores de IPCC Express. Las fallas son las siguientes:

1. Estándar — Usted puede utilizar un asiento estándar con el servidor estándar.
2. Aumentado — Usted puede utilizar un asiento aumentado con el servidor aumentado.
3. Superior — Usted puede utilizar un asiento superior con el servidor superior.

Usted puede localizar toda la información sobre la licencia y asientos actualmente funcionando para diversos componentes tales como el agente en el directorio mostrado en el [cuadro 1](#):

Cuadro 1 – Directorio para la información sobre la licencia y los asientos actualmente funcionando



[El error de la autorización ha ocurrido - intente por favor otra vez](#)

en 5 minutos

Problema

Cuando usted intenta iniciar sesión al Cisco Agent Desktop, el agente del Interactive Call Distribution (ICD) recibe los errores en la licencia aleatorios. Aquí está el mensaje de error:

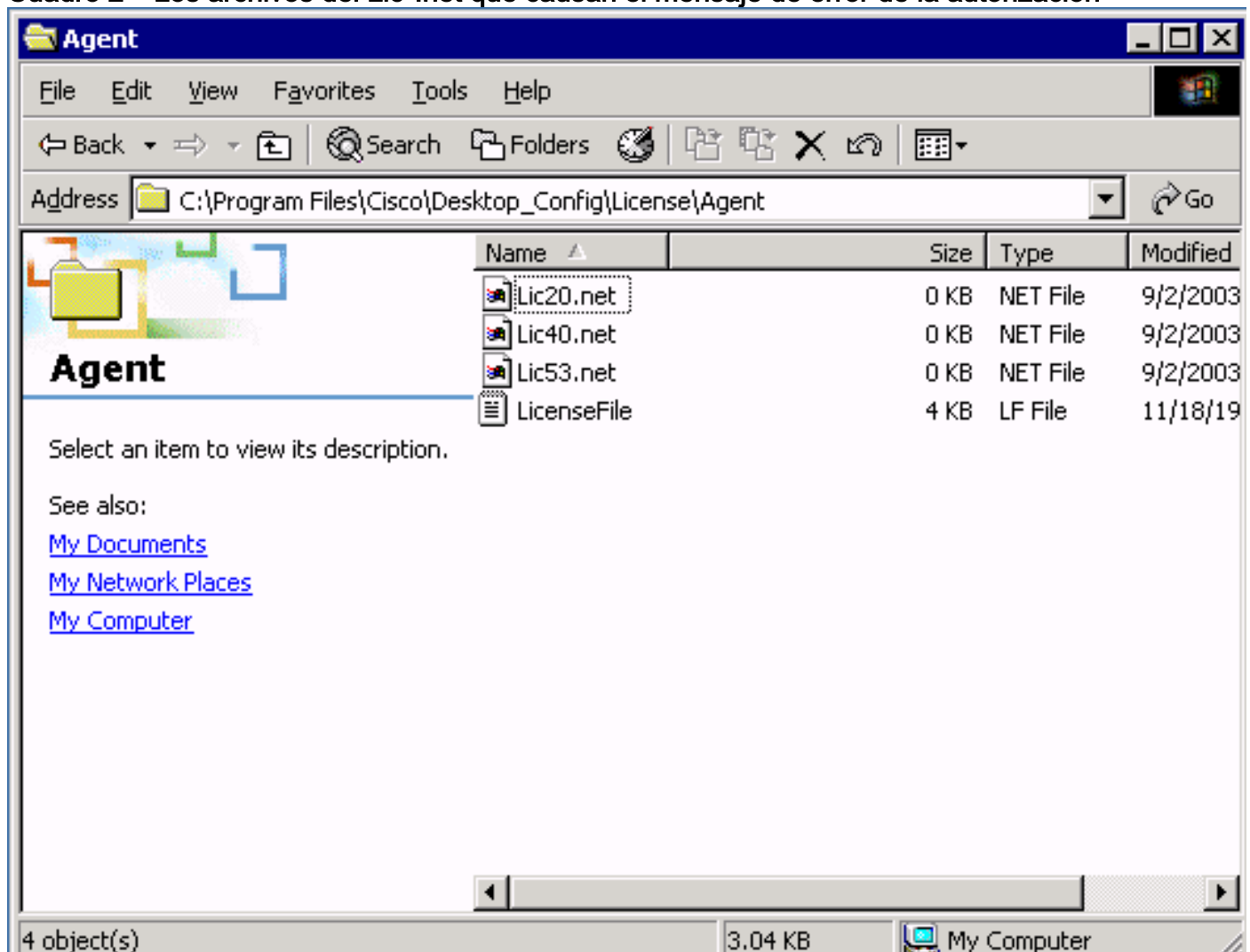
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes

Nota: Este problema puede también ocurrir debido a la hora de ahorro de luz diurna (DST), cuando los agentes inician sesión al escritorio de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) 3.1 que está situado en el Cisco Callmanager server. Asegúrese que el escritorio del agente tiene acceso de lectura/grabación a la parte del `Desktop_cfg` en el servidor CRS o el editor del CallManager de Cisco. Si no, dé a usuario el acceso de lectura/grabación. Después de que se dé el acceso de lectura/grabación, complete la [solución 1](#).

Solución 1

Este problema ocurre debido a la presencia de archivos del `Lic*.net`, tales como `Lic20.net`, `Lic40.net`, y `Lic53.net`, en el `_Config \ licencia \ Directorio` del agente de `C:\Program Files\Cisco\Desktop` (véase el [cuadro 2](#)):

Cuadro 2 – Los archivos del `Lic*.net` que causan el mensaje de error de la autorización



En una Situación normal, el sistema quita el archivo de `licXXX.net` justo después de que el agente asociado termina una sesión y sale de la aplicación de Cisco Agent Desktop. En este caso, estos archivos continúan permaneciendo en el directorio. Estos archivos reducen el número de agentes permitidos iniciar sesión al Cisco Agent Desktop. Las razones posibles incluyen:

- El agente no termina una sesión y sale la aplicación correctamente.
- El servidor ICD pierde la conexión de red al directorio de la parte del Cisco Agent Desktop.
- El agente no tiene permiso de la cancelación en el directorio de la parte del Cisco Agent Desktop.

Cuando CRS los funcionamientos fuera de todo el agente autorizan (el cortocircuito tres de los asientos comprados del agente), el agente siguiente que las tentativas de iniciar sesión al Cisco Agent Desktop reciben el mensaje de error de la autorización.

Complete estos pasos para recuperar los asientos perdidos:

1. Termine la sesión todos los agentes.
2. Cambie el directorio al `_Config \ licencia \ agente` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop`.
3. Borre el `Lic*.net`. Después de que usted borre los archivos del `Lic*.net`, el número de agentes que inicien sesión al Cisco Agent Desktop debe resolver el número de asientos del agente comprados. **Nota:** Si usted no puede borrar el `Lic*.net` clasifía, reinicia al servidor ICD durante las horas de la NON-producción, e intenta otra vez.

Solución 2

Este error puede también ocurrir si el agente PC no tiene una unidad correlacionada a la carpeta de archivos de licencia en el servidor IPCC o si la unidad correlacionada a la carpeta de la licencia en el servidor IPCC del agente PC está quebrada. Los archivos de la configuración y de la autorización están instalados en el servidor IPCC. Deben ser read/write accesible a los usuarios del Cisco Agent Desktop y del Supervisor de escritorio. Usted puede:

- Utilice un script del login para establecer la ubicación de la configuración compartida.o
- Asocie manualmente la ubicación de la configuración compartida.o
- Asocie automáticamente la ubicación de la configuración compartida.

Los tres de estos mecanismos se explican en la sección de las *consideraciones de la preinstalación de la [guía de instalación 4.5.5 \(ICD\) del Conjunto de productos del escritorio de Cisco](#)* .

Error del administrador de escritorio: Autorice por favor el producto antes de configurar el sistema.

Problema

Usted no puede acceder el Cisco Agent Desktop, y usted recibe este mensaje de error:

Error del administrador de escritorio: Autorice por favor el producto antes de configurar el sistema.

Solución

Recomiende Node Manager de modo que la licencia y el administrador de recursos (LRM) puedan volver a conectar al motor CRS.

Incapaz de ver el archivo de licencia

Problema

Usted no puede abrir el archivo de licencia.

Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Elija el **funcionamiento del** menú Start (Inicio) de Windows.
2. Teclee el **cet**, y el Presione ENTER.
3. Cuando aparece la ventana emergente, haga clic **no** para continuar.
4. Vaya a **com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig**.
5. En la fila que muestra el archivo de licencia cargado, marque la columna del **valor de la clave**. Esta columna contiene el nombre del archivo de la licencia cargado.

La licencia y el administrador de recursos pueden estar abajo

Problema

Los agentes no pueden iniciar sesión al Cisco Agent Desktop y este mensaje de error aparece: .

License and resource manager may be down

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsv40724](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución 1: Recupere la base de datos de los servicios de directorio (método 1)

Este problema puede ocurrir cuando el servicio del monitor LDAP no comienza **slapd.exe**. Realice estos pasos para resolver el problema:

1. En el PC que recibe la base de datos, pare el servicio del monitor LDAP.
2. Abra una ventana de comando.
3. Cambie los directorios... a **Cisco \ escritorio \ compartimiento**. La unidad y la ubicación exacta de este directorio depende de donde los servicios fueron instalados.
4. En... el Cisco \ el escritorio \ el directorio BIN, teclee el **db_recover del** comando - **h ../database - v** y Presione ENTER.
5. Teclee la **salida** y el Presione ENTER para cerrar la ventana de DOS.
6. Recomendamos el servicio del monitor LDAP.

Solución 2: Recupere la base de datos de los servicios de directorio (método 2)

Si el procedimiento en el [método 1](#) no trabaja, complete estos pasos:

1. En el PC que recibe la base de datos, pare el servicio del monitor LDAP.
2. Abra una ventana de comando.
3. Cambie los directorios... a **Cisco \ escritorio \ compartimiento**. La unidad y la ubicación exacta de este directorio depende de donde los servicios fueron instalados.
4. En... el Cisco \ el escritorio \ el directorio BIN, teclee el **slapcat** del comando - f **slapd.conf** - l **backup.ldif** - c y Presione **ENTER**.
5. Retitule la carpeta existente... Cisco \ escritorio \ base de datos... a **Cisco \ escritorio \ old_database**.
6. Cree una nueva carpeta llamada **Cisco \ escritorio \ base de datos**.
7. Copie **DB_CONFIG** y todos los archivos con una extensión del **.dat** de la carpeta del **old_database** a la carpeta de la **base de datos**.
8. En la carpeta de la base de datos, cree un archivo vacío llamado **rep.log**.
9. Abra una ventana de comando.
10. Cambie los directorios... a **Cisco \ escritorio \ compartimiento**. La unidad y la ubicación exacta de este directorio depende de donde los servicios fueron instalados.
11. En... el Cisco \ el escritorio \ el directorio BIN, teclee el **slapadd** del comando - f **slapd.conf** - l **backup.ldif** - c y Presione **ENTER**.
12. Teclee la **salida** y el Presione **ENTER** para cerrar la ventana de DOS.
13. Recomience el servicio del monitor LDAP.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)