

Comprenez la consommation intelligente d'agent de permis CCE

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Procédure](#)

Introduction

Ce document décrit comment des travaux de consommation et d'excédent de permis dans une solution du Contact Center Enterprise de Cisco (CCE) avec le permis intelligent.

Contribué par Anuj Bhatia et Ramiro Amaya, ingénieurs TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Version CCE 12.5(1)
- Permis intelligent

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CCE 12.5(1)
- Permis intelligent

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Fond](#)

La solution CCE 12.5(1) utilise la caractéristique intelligente de permis de Cisco qui fournit la visibilité dans la propriété et la consommation de permis. Une fois que la solution est enregistrée à son compte intelligent respectif dans le gestionnaire de logiciel de Cisco Smart (CSSM) les administrateurs peuvent visualiser le compte et l'utilisation de permis. Il peut y avoir des scénarios

où le centre de contact peut consommer des permis au delà de la quantité autorisée qui peut avoir comme conséquence la -de-conformité. Ce document explique avec l'exemple sur le scénario vétuste et comment on peut récupérer la solution dans la conformité.

Procédure

Considérez ce tableau mensuel où le client est autorisé pour 100 agents.

Customer Entitlement(ENT): 100

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

Remarque: Le tableau explique également en contact le central utilisé d'importants par termes pour l'autorisation intelligente

- Sur les 100 1ers agents ouvrez une session simultanément au système et si l'agent intelligent que dans l'enregistreur A CCE voit l'utilisation uniformément pendant que 100 pour 15 minute la plaçait le paramètre maximal de l'utilisation (unité centrale) à 100. Pendant que la solution est autorisée pour 100 le système est dans la conformité et l'indicateur de conformité (CF) est mis à jour à 0.
- Sur les 102 2èmes agents simultanés ouvrez une session au système et l'agent intelligent a placé l'unité centrale à 102 s'il voit la même utilisation pendant 15 minutes. D'agent les syncs intelligents également avec le portail CSSM toutes les 15 minutes et pour les 4 syncs consécutifs c.-à-d. 60 minute le voit et signale l'unité centrale de 102 au portail CSSM que le système obtient déplacé dedans hors de l'état de conformité. Le paramètre verrouillé de l'utilisation (LU) obtient marqué avec 102 et l'indicateur de CF est également changé à 1.
- Sur les 95 3èmes agents simultanés ouvrez une session au système et l'unité centrale est placée à 95, toutefois la solution est toujours dedans hors d'état de conformité. de 90-jour de compte débuts vers le bas, qui donne à client 3 mois pour obtenir le système de nouveau dans l'état de conformité.
- Les CF diminuent sont mis à jour pendant que 1 et hors du compte à rebours chargé de

conformité continue même si l'utilisation maximale est 100 ou moins comme vu sur la 4ème.

- Sur les 110 5èmes agents simultanés ouvrez une session et l'unité centrale de 110 est mise à jour pour une heure, en conséquence les modifications LU de 102 à 110. Car le CF a été déjà déposé à 1 sur le 2ème le compte le temporisateur continue sans la modification affichant 88 jours laissés pour l'application.
- Le comportement semblable est vu sur le 7ème où nombre total d'agents simultanés qui ont ouvert une session pour plus qu'une heure à 112. Ceci change le LU à 112 mettant à jour l'indicateur de CF en tant que 1.
- Sur les 8èmes achats de client 12 permis plus supplémentaires d'agent et dans le nombre total de solution d'agents simultanés ont ouvert une session à 90. Comme syncs intelligents d'agent avec le portail CSSM après que le système d'achat réalise la solution maintenant est autorisée pour 112 agents. Il retourne de retour la solution en mode de conformité en changeant des CF à 0 et remet à l'état initial le LU à 0.
- Sur le 12ème le même scénario est vu où si le système dépasse l'unité centrale de 112 et est cohérent pendant 15 minutes où l'unité centrale obtient le positionnement pour les mouvements 120. Solution dedans à hors de l'état de conformité si l'agent intelligent signale ce temps consécutif de l'utilisation 4 maximaux au portail CSSM.