

Fondements d'autorisation UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Composants de fichier de licence](#)

[Composants obligatoires](#)

[Composants supplémentaires \(adjonctions\)](#)

[Particularités de fichier de licence](#)

[Vérifiez les permis](#)

[Vérifiez les permis avec la page de gestion UCCX](#)

[Vérifiez les permis avec le CLI](#)

[Permis d'effacement](#)

[Meilleures pratiques](#)

[Vérifiez le contenu de fichier de licence](#)

[Retirez les permis non valides et expirés](#)

[Dépannez les questions de permis](#)

[Incapable de supprimer le permis](#)

[Solution](#)

[Nombre de postes incorrect](#)

[Solution](#)

[Nombre incorrect de ports IVR](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment vérifier les permis qui sont actuellement installés sur le serveur du Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), comment retirer les permis, et comment dépanner les problèmes de licence de base.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez la connaissance de ces thèmes

- UCCX
- Autorisation UCCX

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 11.0(1) UCCX, mais elles s'appliquent pour des versions 8.x et ultérieures.

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.

Composants de fichier de licence

Composants obligatoires

Composant de module de permis (module) :

Le module principal de permis du permis acheté. c.-à-d. AMÉLIORÉ ou PREMIUM.
Sans ce composant dans le fichier de licence le serveur afficherait un « module aucun »

Composant de poste (postes) :

Le composant principal qui a l'agent POSE le composant. Le permis de poste d'agent est utilisé pour la procédure de connexion un agent dans l'appareil de bureau de Cisco Finesse.
Dans le fichier de licence, il a la chaîne « POSTE »

Ports autorisés (ports IVR totaux) :

Ce n'est pas un composant distinct dans le fichier de licence.
En modules améliorés, il dépend ports IVR standard de la configuration d'OVULES des 400 (100, 300 ou).
En modules de la meilleure qualité, il est au poste du rapport 1 : 2 ports IVR avancés.
Il n'y a aucune ligne spécifique dans le fichier de licence qui contient les particularités de port.

Composants supplémentaires (adjonctions)

Vous pouvez avoir des adjonctions supplémentaires dans le fichier de licence.

- **Composant de HA(High Availability)** : C'est le composant qui te permet d'ajouter un deuxième noeud à la batterie.
- **Composant sortant de ports IVR** : C'est le composant qui provisions les ports IVR sortants pour et prévisionnel des campagnes basées par numéroteur progressif.
- **Composant de enregistrement** : C'est le composant qui provisions les sessions enregistrées pour MediaSense a basé l'enregistrement.
- **Composant de postes QM (responsable qualité)** : Ces postes sont utilisés en intégrant avec la gestion de la qualité de Cisco.
- **Composant de postes AQM (responsable qualité avancé)** : Ces postes sont utilisés quand intégrer avec Cisco a avancé la gestion de la qualité.
- **Composant de postes WFM (gestionnaire de personnel)** : Ces postes sont utilisés en intégrant avec la Gestion de personnel de Cisco.
- **Composant de postes d'enregistrement de conformité** : Ces postes sont utilisés en utilisant la

caractéristique d'enregistrement de conformité avec la gestion de la qualité de Cisco.

Particularités de fichier de licence

Un fichier de licence obtenu de Cisco autorisant habituellement a l'extension (.lic)

Par exemple : Characters> .lic d'IPCC<unique

Vous pouvez ouvrir le fichier .lic dans n'importe quel éditeur de texte et vérifier les différents composants dans le fichier de licence.

Dans le fichier de licence obtenu, les composants principaux sont définis avec des balises d'ouverture et de fermeture.

<COUNT>COUNT DE CE COMPOSANT PARTICULIER </COUNT>

MAC <MAC>LICENSE POUR LE SERVEUR ÉMIS </MAC>

Nom composant

Le nom composant serait le composant principal qui est autorisé.

Exemple : Un fichier de licence permanent pour le composant de la meilleure qualité de postes UCCX 11.0 (100 postes) « POSTE » signifiant le type de poste.

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

Les permis permanents ont la chaîne « **constante** ». Les permis provisoires ont la date d'expiration du fichier.

Après la date d'expiration, ces permis provisoires sont non valides et le système donne un délai de grâce de 30 jours pour renouveler les permis.

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

C'est le nombre d'entités autorisé.

Exemple :

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
Signifierait 100 postes autorisés pour ce composant (les postes de la meilleure qualité)
```

MAC de permis

C'est l'identifiant unique qui est seul à chaque serveur UCCX. Ce n'est pas l'address/MAC physique de l'interface réseau du serveur.

Vous pouvez trouver le vôtre dessous : **La gestion d'UCCXApplication > autorise > page d'affichage.**

OU à l'aide du CLI (interface de ligne de commande) vous pouvez sélectionner la commande : **affichez l'état**

Le MAC de permis de l'UCCX est calculé utilisant les paramètres suivants seuls à chaque serveur.

N'importe quel changement de l'un de ces paramètres peut infirmer le MAC de permis du serveur, et les permis devront rehosted par l'autorisation de Cisco.

- Fuseau horaire
- Serveur de NTP 1 (ou « aucun »)
- Vitesse NIC (ou « automatique »)
- Adresse Internet
- Adresse IP
- Masque IP
- Adresse de passerelle
- DNS principal
- Serveur SMTP (ou « aucun »)
- Les informations de certificat (organisation, unité, emplacement, état, pays)

Exemple : Ici, c'est un permis de démonstration avec le MAC « FFFFFFFFFFFFFF » de permis

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

```

Vérifiez les permis

Cette section décrit comment employer la page de gestion UCCX ou le CLI afin de vérifier les permis qui sont actuellement installés sur le serveur UCCX.

Vérifiez les permis avec la page de gestion UCCX

Afin de vérifier les caractéristiques de permis qui sont disponibles sur la batterie UCCX, se connectent dans la page de gestion UCCX et naviguent vers des **permis de système > de données de licence > d'affichage** :

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

Figure 1 : Page d'autorisation

Cliquez sur le menu de baisse vers le bas afin de visualiser les différents permis et caractéristiques :

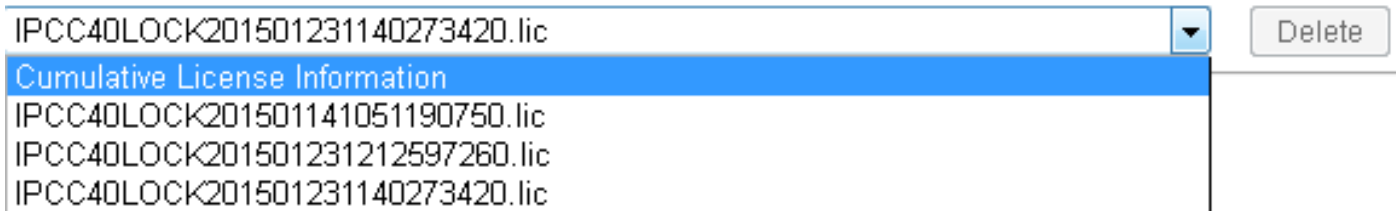


Figure 2 : L'autorisation chute vers le bas



Figure 3 : Contenu de permis

Quand vous visualisez les données de licence, il est dans bonne pratique de vérifier que les fonctionnalités principales sont correctes. Voici quelques fonctions principales que vous devriez vérifier dans un fichier de licence :

Entrée de permis

INCRÉMENT CRS_PREICDSRVR Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_PRE_SEAT Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY
 Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_QM_SEAT Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_ADV_QM_SEAT Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_WFM_SEAT Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_CR_SEAT Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT
 Cisco 11.0
 INCRÉMENT CRS_REC_PORT Cisco 11.0

Fonction activée

Noyau de la meilleure qualité de module de serveur acti
 Postes de la meilleure qualité d'agent de dispositions
 Enables facilement disponibles
 Postes de gestion de la qualité de dispositions
 Postes de gestion de la qualité de dispositions
 Postes de gestion de la qualité de dispositions
 Postes de gestion de la qualité de dispositions
 Ports IVR sortants de dispositions (prévisionnel et progr
 seulement)
 Dispositions recodant des sessions pour Mediasense

Tableau 1 : Types et caractéristiques de module

Fichier de licence d'exemple avec tous les composants activés :

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

Vérifiez les permis avec le CLI

Vous pouvez également vérifier les permis actuellement installés avec le CLI par l'intermédiaire d'une session de Protocole Secure Shell (SSH) avec le serveur UCCX. Afin de vérifier les caractéristiques et les postes de courant, sélectionnez la commande de **permis d'uccx d'exposition** :

L'application du fichier de licence ci-dessus afficherait les paramètres suivants.

```
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.

Afin de visualiser tous les permis qui sont actuellement installés sur le serveur UCCX, sélectionnez la commande de **permis de liste d'uccx d'utilis** :

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

Command successful.

Permis d'effacement

Il y a deux types de permis sur UCCX : provisoire et permanent. Des permis provisoires peuvent être retirés par l'intermédiaire du GUI, mais des permis permanents peuvent seulement être retirés du CLI.

Afin de retirer les permis, sélectionnez la commande de **<licenseName> de permis d'effacement d'uccx d'utilis**, où le **<licenseName>** est le nom complet du permis.

Remarque: Après que vous exécutiez cette commande, le serveur UCCX doit être redémarré. S'il y a un deuxième noeud, la commande doit être sélectionnée sur les deux Noeuds, et une reprise sur les deux Noeuds est exigée.

Voici un exemple de sortie :

```
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)?
```

[Meilleures pratiques](#)

Vérifiez le contenu de fichier de licence

Ouvrez le fichier de licence et vérifiez son contenu avant de l'appliquer sur le serveur UCCX en question.

- Vérifiez que la version est correcte.
- Vérifiez que le compte des composants sont correct.
- Vérifiez qu'il n'y a aucune combinaison de composants de la meilleure qualité et améliorés étant installés sur le même serveur.
- Vérifiez que les composants obligatoires sont déjà présent sur le serveur (module et postes), ou soyez présent dans le fichier de licence fourni.

Retirez les permis non valides et expirés

L'il est conseillé de retirent les fichiers de licence redondants ou expirés avant de télécharger des neufs :

- Retirez les vieux fichiers de licence provisoires qui ont croisé la date d'expiration du serveur.
- Redémarrez l'UCCX après un nettoyage de permis pour toutes les modifications pour le prendre effet.

Dépannez les questions de permis

Cette section décrit comment dépanner trois des questions le plus généralement produites en vue de des questions de permis UCCX.

Incapable de supprimer le permis

Un permis doit être retiré du serveur, mais le bouton d'effacement semble être grisé.

Solution

Si le bouton d'effacement semble grisé, il indique que le permis est un permis *permanent*. Des permis permanents ne peuvent pas être supprimés de la page de gestion UCCX et doivent être supprimés par le CLI avec la commande de **<licenseName> de permis d'effacement d'uccx d'utilis**.

Nombre de postes incorrect

Le nombre de permis qui sont affichés dans UCCX ne s'assortit pas avec le nombre de permis achetés.

Solution

Vérifiez la quantité de permis sur le serveur et les informations pour chaque permis. Si ceci ne s'assortit pas avec le nombre de permis achetés, ou il fait, mais UCCX n'affiche pas la quantité correcte, atteignez au [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#) afin de faire générer un permis simple et consolidé. En outre, envoyez-leur la sortie de commande et l'attente de **permis de liste d'uccx d'utilis le permis**.

Après que vous receviez le permis du TAC, ajoutez-le au serveur et supprimez tout les autre permanent et les permis provisoires par l'intermédiaire de l'**uccx d'utilis suppriment la** commande de **<licenseName> de permis** (des deux Noeuds si c'est approprié). Redémarrez le serveur une fois complet.

Nombre incorrect de ports IVR

La page d'autorisation UCCX indique que la quantité maximale de ports autorisés de la réponse vocale interactive (RVI) est inférieure cela qui est permis par le permis.

Solution

Pour des licences premiums

En utilisant des licences premiums, cette question se produit quand vous n'avez pas calculé les postes : Met en communication le rapport correctement.

Chaque poste acheté correspond pour te donner 2 ports IVR avancés.

Exemple :

Un fichier de licence avec **20** postes de la meilleure qualité te donnera **40** ports IVR avancés (dans le rapport 1:2).

Référez-vous à ces deux sections de la [version de conception de réseaux de référence de solution de Cisco Unified Contact Center Express 9.0\(2\)](#) pour information les informations complémentaires :

- [Aperçu et emballage de Cisco Unified Contact Center Express – Ports IVR](#)
- [Capacités et limites de serveur](#)

Pour les permis améliorés

Cette question se produit typiquement quand UCCX est déployé sur l'appliance virtuelle ouverte fausse (OVULES). La quantité de ports qu'UCCX rend disponibles est basée sur les OVULES. Afin de corriger ceci, UCCX doit être redéployé sur les OVULES appropriés.

Référez-vous à ces deux sections de la [version de conception de réseaux de référence de solution de Cisco Unified Contact Center Express 9.0\(2\)](#) pour information les informations complémentaires :

- [Aperçu et emballage de Cisco Unified Contact Center Express – Ports IVR](#)
- [Capacités et limites de serveur](#)

Remarque: Le nombre de ports IVR est limité par le nombre maximal qui est pris en charge pour une plate-forme de serveur donné, comme décrit dans la section de capacités et de limites de serveur. Dans un scénario virtualisé de déploiement, le nombre maximal de ports IVR est limité par le nombre maximal qui est pris en charge pour un modèle indiqué de virtual machine.