

Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Panne de procédure de connexion](#)

[Fichiers de licence corrompus d'effacement](#)

[Suite de bureau de produit de Cisco de Re-permis](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document adresse les fichiers de licence corrompus dans la suite de bureau de produit de Cisco, et fournit une procédure pour résoudre le problème.

Note: Un correctif est maintenant disponible pour cette question. [Support technique de Cisco de contact](#) pour information les informations complémentaires.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Suite de produits Cisco Desktop
- Appareils de bureau de Cisco Agent et de superviseur
- Autorisations de serveur de permis de Cisco Agent Desktop Référez-vous à l'[information de version 4.4 de Cisco Agent Desktop](#) pour une liste de conditions requises d'autorisation.
- Utilitaire d'admin de permis de Cisco Agent Desktop

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de bureau de suite de produit de Cisco plus tôt que 4.2.1 avec le correctif 6.

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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

Le fichier de licence nommé license.lf exige certaines autorisations d'être accordé à l'environnement de l'utilisateur. Le fichier license.lf est accédé à pendant les demandes de procédure de connexion des appareils de bureau de Cisco Agent et de superviseur. Au cas où le fichier license.lf deviendrait corrompu, la procédure dans ce document facilite la résolution des pannes de procédure de connexion dans votre environnement de Cisco Agent et de Supervisor Desktop.

[Panne de procédure de connexion](#)

Le fichier license.lf peut devenir corrompu, probablement dû pour accéder à de plusieurs clients avec l'accès lecture/écriture. Quand le fichier de licence est corrompu, le Cisco Agent Desktop ne peut pas se terminer avec succès des demandes de procédure de connexion. Dans une telle situation, affichages de ce message d'erreur :

```
Agent: Could not open license file \\FileServerx\desktop_cfg\  
license\enhanceds\LicenseFile.lf 13 : WRONG PASSWORD
```

Note: Ce message d'erreur est affiché plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

[Fichiers de licence corrompus d'effacement](#)

Avant que vous re-permis la suite de bureau de produit de Cisco, vous deviez supprimer les fichiers de licence corrompus du serveur de fichier de licence. Vous pouvez exécuter un effacement sélectif ou un plein effacement des fichiers de licence corrompus.

[Effacement sélectif](#)

Parfois, les agents éprouvent la panne de procédure de connexion, mais les superviseurs peuvent ouvrir une session. Dans cette situation, vous pouvez sélectivement supprimer les fichiers de licence corrompus à partir du \ d'agent \ de répertoire sur le serveur de fichier de licence. De même, si les agents peuvent ouvrir une session, mais des superviseurs rencontrent une panne de procédure de connexion, vous peut sélectivement supprimer les fichiers de licence corrompus à partir du \ de superviseur \ de répertoire.

Procédez comme suit :

1. Instruisez tous les agents et superviseurs se déconnecter.
2. Parcourez au répertoire précis, qui peut être agent, AgentMT, EnhancedS, ou superviseur.

3. Supprimez les fichiers *.net et license.lf. Ce sont les chemins aux fichiers de licence : Les fichiers de licence d'agent se trouvent dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ agent \ Les fichiers de licence d'agent de terminaison multimédias se trouvent dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ AgentMT \ Les fichiers de licence de superviseur se trouvent dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ superviseur \ Les fichiers de licence améliorés de superviseur se trouvent dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ EnhancedS \
4. Exécutez le **fichier LicenseReset.bat**. Le **fichier LicenseReset.bat** se trouve dans le répertoire de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin. Le LicenseReset.batfile détecte les sous-répertoires dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ répertoire, qui ne contiennent pas des fichiers de licence. Le LicenseReset.batfile **alors** régénère et copie les fichiers de licence appropriés dans le répertoire respectif.

[Plein effacement](#)

Si la panne de procédure de connexion se produit pour tous les agents et superviseurs dans l'environnement de Cisco Agent et de Supervisor Desktop, vous pouvez supprimer et re-permis tous les fichiers de licence du serveur de fichier de licence.

Procédez comme suit :

1. Instruisez tous les agents et superviseurs se déconnecter.
2. Naviguez vers \\ serveur de fichiers \ Desktop_cfg \ permis \ répertoire.
3. Supprimez tous les fichiers *.net et license.lf de chaque sous-dossier.
4. Exécutez le **fichier LicenseReset.bat**. Le **fichier LicenseReset.bat** le détecte qu'aucun des sous-répertoires dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ répertoire ne contient des fichiers de licence. Le LicenseReset.batfile alors régénère et copie les fichiers de licence dans les répertoires respectifs.

[Suite de bureau de produit de Cisco de Re-permis](#)

Utilisation Microsoft Internet Explorer pour la procédure d'autorisation. Référez-vous au [guide d'installation de bureau de la suite 4.4 de produit de Cisco pour autoriser le](#) pour en savoir plus [de bureau de suite de produit de Cisco](#).

Note: Les états de guide d'installation, « seulement un partenaire de distribution de Cisco ou un service professionnel de Cisco peuvent se terminer l'autorisation de votre logiciel. »

[Comment suite de bureau de produit de Cisco de Re-permis](#)

Procédez comme suit :

1. Exécutez **LicenseAdmin.exe** de la station de travail administrateur de bureau (aw).
2. Choisissez l'**URL de permis**, et terminez-vous les instructions.
3. Ouvrez une session au site Web d'autorisation avec vos qualifications.
4. Copiez le code de client sur le site Web d'autorisation, qui remplit code de permis et nombre de vérification.
5. Le clic **régénèrent** en votre navigateur Web si la page Web renvoie un écran vide.
6. Copiez les codes de permis et les nombres de vérification sur l'outil d'administration de

permis dans les domaines indiqués.

7. Fermez le Cisco Agent Desktop.

8. Cisco Agent Desktop de reprise, et procédure de connexion.

Informations connexes

- [Suite de bureau 4.4 \(IPCC\) de produit de Cisco](#)
- [Échec de la connexion à Agent Desktop - Problème d'association de périphérique](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)