

Impossible de se connecter à Cisco Agent Desktop - Erreur de licence

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[L'erreur de licence s'est produite - essayez s'il vous plaît de nouveau en 5 minutes](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Erreur de Desktop Administrator : Veuillez autoriser le produit avant de configurer le système.](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable de visualiser le fichier de licence](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Le permis et le gestionnaire de ressources peuvent être vers le bas](#)

[Problème](#)

[Solution 1 : Récupérez la base de données de services d'annuaire \(méthode 1\)](#)

[Solution 2 : Récupérez la base de données de services d'annuaire \(méthode 2\)](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les raisons pour lesquelles un agent ne pourrait pas se connecter à Cisco Agent Desktop dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager 3.x et plus tard
- Cisco CRS 3.x et plus tard
- Suite de produits Cisco Desktop

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 Cisco CRS met à jour des comptes de permis seulement pour l'ordinateur local. Il y a trois genres de serveurs d'IPCC Express. Elles sont :

1. Standard — Vous pouvez utiliser un poste standard avec le serveur standard.
2. Amélioré — Vous pouvez utiliser un poste amélioré avec le serveur amélioré.
3. Premium — Vous pouvez utiliser un poste de la meilleure qualité avec le serveur de la meilleure qualité.

Vous pouvez localiser tous les informations et postes de permis actuellement en service pour différents composants tels que l'agent dans le répertoire affiché dans la [figure 1](#) :

Figure 1 – Répertoire pour les informations et des postes de permis actuellement en service

L'erreur de licence s'est produite - essayez s'il vous plaît de nouveau en 5 minutes

Problème

Quand vous tentez d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop, l'agent interactif de la distribution d'appel (ICD) reçoit des erreurs de licence aléatoires. Voici le message d'erreur :

```
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes
```

Remarque: Cette question peut également se produire en raison du temps heure d'été (DST), quand les agents ouvrent une session à l'appareil de bureau du Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.1 qui se trouve dans le serveur Cisco CallManager. Assurez-vous que l'Agent Desktop a accès lecture/écriture au partage de `Desktop_cfg` sur le serveur CRS ou l'éditeur de Cisco CallManager. Sinon, donnez à l'utilisateur l'accès lecture/écriture. Après que l'accès lecture/écriture soit donné, la [solution](#) complète [1](#).

Solution 1

Ce problème se pose en raison de la présence des fichiers `Lic*.net`, tels que `Lic20.net`, `Lic40.net`, et `Lic53.net`, dans le `_Config` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop \ répertoire de permis \ agent` (voir le [schéma 2](#)) :

Figure 2 – Les fichiers `Lic*.net` qui entraînent le message d'erreur de licence

Dans une situation normale, le système retire le fichier de `licXXX.net` juste après que l'agent associé se ferme une session et quitte de l'application de Cisco Agent Desktop. Dans ce cas, ces fichiers continuent à demeurer dans le répertoire. Ces fichiers réduisent le nombre d'agents permis pour ouvrir une session au Cisco Agent Desktop. Les possibles raison incluent :

- L'agent ne ferme pas une session et quitte l'application correctement.
- Le serveur ICD perd la connexion réseau au répertoire de partage de Cisco Agent Desktop.
- L'agent n'a pas l'autorisation d'effacement sur le répertoire de partage de Cisco Agent Desktop.

Quand les CRS fonctionnent hors de tous les permis d'agent (trois courts des postes achetés d'agent), le prochain agent que les tentatives d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop reçoit le message d'erreur de licence.

Terminez-vous ces étapes afin de récupérer les postes perdus :

1. Déconnectez-vous tous les agents.
2. Changez le répertoire au `_Config \ au permis \ à agent` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop`.
3. Effacement `Lic*.net`.Après que vous supprimiez les fichiers `Lic*.net`, le nombre d'agents qui ouvrent une session au Cisco Agent Desktop doit rencontrer le nombre de postes d'agent achetés.**Remarque:** Si vous ne pouvez pas supprimer le `Lic*.net` classe, redémarre le serveur ICD pendant des heures de non-production, et l'essaye de nouveau.

[Solution 2](#)

Cette erreur peut également se produire si le PC d'agent n'a pas un lecteur tracé au répertoire de fichiers de licence dans le serveur IPCC ou si le lecteur tracé au répertoire de permis dans le serveur IPCC du PC d'agent est cassé. Des fichiers de configuration et d'autorisation sont installés sur le serveur IPCC. Ils doivent être lecture/écriture accessible aux utilisateurs de Cisco Agent Desktop et de Supervisor Desktop. Vous pouvez :

- Employez un script de connexion pour établir l'emplacement partagé de configuration.ou
- Tracez manuellement l'emplacement partagé de configuration.ou
- Tracez automatiquement l'emplacement partagé de configuration.

Chacun des trois de ces mécanismes est expliqué dans la section de *considérations de préinstallation* du [guide d'installation de bureau 4.5.5 \(ICD\) de suite de produit de Cisco](#) .

[Erreur de Desktop Administrator : Veuillez autoriser le produit avant de configurer le système.](#)

[Problème](#)

Vous ne pouvez pas accéder au Cisco Agent Desktop, et vous recevez ce message d'erreur :

Erreur de Desktop Administrator : Veuillez autoriser le produit avant de configurer le système.

Solution

Redémarrez le gestionnaire de noeud de sorte que le permis et le gestionnaire de ressources (LRM) puissent rebrancher à l'engine CRS.

Incapable de visualiser le fichier de licence

Problème

Vous ne pouvez pas ouvrir le fichier de licence.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Choisissez le **passage du** menu de démarrage de Windows.
2. **Le CET de** type, et appuyez sur **entrent**.
3. Quand la fenêtre externe apparaît, cliquez sur **non** pour continuer.
4. Allez à **com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig**.
5. Dans la ligne qui affiche le fichier de licence téléchargé, vérifiez la **colonne valeur principale**. Cette colonne contient le nom du fichier de permis téléchargé.

Le permis et le gestionnaire de ressources peuvent être vers le bas

Problème

Les agents ne peuvent pas ouvrir une session au Cisco Agent Desktop et ce message d'erreur apparaît : .

License and resource manager may be down

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsv40724](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution 1 : Récupérez la base de données de services d'annuaire (méthode 1)

Cette question peut se produire quand le service de moniteur de LDAP ne commence pas **slapd.exe**. **Exécutez** ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Sur le PC accueillant la base de données, arrêtez le service de moniteur de LDAP.
2. Ouvrez une fenêtre de commandes.
3. Changez les répertoires... à **Cisco \ appareil de bureau \ coffre**. Le lecteur et l'emplacement exact de ce répertoire dépend d'où les services ont été installés.
4. ... À Cisco \ répertoire d'appareil de bureau \ coffre, tapez le **db_recover de** commande - h **../database - v** et appuyez sur **entrent**.
5. **La sortie de** type et appuyez sur **entrent** afin de fermer la fenêtre DOS.
6. Redémarrez le service de moniteur de LDAP.

[Solution 2 : Récupérez la base de données de services d'annuaire \(méthode 2\)](#)

Si la procédure dans la [méthode 1](#) ne fonctionne pas, terminez-vous ces étapes :

1. Sur le PC accueillant la base de données, arrêtez le service de moniteur de LDAP.
2. Ouvrez une fenêtre de commandes.
3. Changez les répertoires... à **Cisco \ appareil de bureau \ coffre**. Le lecteur et l'emplacement exact de ce répertoire dépend d'où les services ont été installés.
4. ... À Cisco \ répertoire d'appareil de bureau \ coffre, tapent le **slapcat** de commande - f **slapd.conf - l backup.ldif - c** et l'appuient sur entrent.
5. Renommez le répertoire existant... Cisco \ appareil de bureau \ base de données... à **Cisco \ appareil de bureau \ old_database**.
6. Créez un nouveau répertoire appelé **Cisco \ appareil de bureau \ base de données**.
7. Copiez **DB_CONFIG** et tous les fichiers avec une extension **.dat** du répertoire d'**old_database** sur le répertoire de **base de données**.
8. Dans le répertoire de base de données, créez un fichier vide appelé **rep.log**.
9. Ouvrez une fenêtre de commandes.
10. Changez les répertoires... à **Cisco \ appareil de bureau \ coffre**. Le lecteur et l'emplacement exact de ce répertoire dépend d'où les services ont été installés.
11. ... À Cisco \ répertoire d'appareil de bureau \ coffre, tapent le **slapadd** de commande - f **slapd.conf - l backup.ldif - c** et l'appuient sur entrent.
12. **La sortie de** type et appuient sur **entrent** afin de fermer la fenêtre DOS.
13. Redémarrez le service de moniteur de LDAP.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)