

Informazioni sull'utilizzo di CCE Smart License Agent

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Procedura](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come usare e superare le licenze in una soluzione Cisco Contact Center Enterprise (CCE) con Smart License.

Contributo di Anuj Bhatia e Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CCE release 12.5(1)
- Smart License

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CCE 12.5(1)
- Smart License

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sfondo

La soluzione CCE 12.5(1) utilizza la funzionalità cisco Smart License che fornisce visibilità sulla proprietà e sull'utilizzo delle licenze. Dopo aver registrato la soluzione nel relativo smart account in Cisco Smart Software Manager (CSSM), gli amministratori possono visualizzare il numero e l'utilizzo delle licenze. In alcuni casi, il contact center può acquistare licenze superiori al numero

indicato, che possono causare una mancata conformità. Questo documento spiega con un esempio lo scenario di sovraccarico e come si può ottenere la soluzione di nuovo in conformità.

Procedura

Si consideri il grafico mensile in cui il cliente ha diritto a 100 agenti.

Customer Entitlement(ENT): 100

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

Nota: Il grafico spiega anche i termini importanti utilizzati nel contact center per le licenze intelligenti

- Al primo accesso simultaneo di 100 agenti al sistema e se l'agente intelligente che nel registratore CCE A vede l'utilizzo costantemente come 100 per 15 minuti, imposta il parametro Utilizzo massimo (PU) su 100. Poiché la soluzione ha diritto a 100, il sistema è conforme e il flag di conformità (CF) viene mantenuto su 0.
- Sul secondo 102 agenti simultanei accedere al sistema e Smart Agent impostare la CPU su 102 se vede lo stesso utilizzo per 15 minuti. Smart Agent esegue inoltre la sincronizzazione con il portale CSM ogni 15 minuti e per 4 sincronizzazioni consecutive, ovvero 60 minuti, rileva e segnala al portale CSM la CPU di 102. Il sistema viene spostato in uno stato non conforme. Il parametro Utilizzo bloccato (LU) viene contrassegnato con 102 e anche il flag CF viene modificato in 1.
- Al terzo 95 agenti simultanei si collegano al sistema e PU è impostato su 95, tuttavia la soluzione è ancora in stato di non conformità. Inizia il conto alla rovescia di 90 giorni, che dà al cliente 3 mesi per riportare il sistema allo stato di conformità.
- Il flag CF viene mantenuto come 1 e il conto alla rovescia non conforme continua anche se l'utilizzo massimo è 100 o inferiore, come visto il 4.
- Il 5° accesso di 110 agenti simultanei e la PU di 110 viene mantenuta per un'ora, di conseguenza la LU cambia da 102 a 110. Poiché CF era già impostato su 1 il 2°, il timer di

conto alla rovescia continua senza modifiche che mostrano 88 giorni rimasti per l'applicazione.

- Un comportamento simile si verifica il 7° giorno, quando il numero totale di agenti simultanei che hanno effettuato il login per più di un'ora, dove 112. Ciò modifica la LU a 112 mantenendo il flag CF come 1.
- Nell'ottavo cliente vengono acquistate altre 12 licenze di agente aggiuntive e nella soluzione viene fornito il numero totale di agenti simultanei collegati dove 90. Quando l'agente intelligente esegue la sincronizzazione con il portale CSM dopo che il sistema di acquisto ha realizzato la soluzione, è possibile ottenere 112 agenti. Ripristina la soluzione in modalità di conformità modificando CF su 0 e reimposta LU su 0.
- Il 12° scenario Lo stesso scenario si verifica quando se il sistema va oltre la PU di 112 ed è coerente per 15 minuti PU viene impostato per 120. La soluzione passa allo stato non conforme se l'agente intelligente segnala questo picco di utilizzo per 4 volte consecutive al portale CSM.