

Ciscoエージェントデスクトップ - 破損したライセンスファイル

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[ログイン障害](#)

[破損したライセンス ファイルの削除](#)

[Cisco デスクトップ製品スイートの再ライセンス](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Desktop Product Suite 内の破損したライセンス ファイルを取り上げ、問題を解決するための手順について説明します。

注: この問題のホットフィックスが入手可能です。詳細については、[シスコテクニカル サポート](#)に連絡してください。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Desktop Product Suite
- Cisco Agent Desktop および Supervisor Desktop
- Cisco Agent Desktop ライセンス サーバ権限権限要件リストについては、『[Cisco Agent Desktop リリース 4.4 サービス情報](#)』を参照してください。
- Cisco Agent Desktop ライセンス Admin Utility

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco デスクトップ製品スイート バージョン 4.2.1 以前とホットフィックス 6 に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。こ

のドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。 ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

license.lf という名前のライセンス ファイルは、ユーザ環境に与えられる特定の権限を必要とします。 license.lf ファイルは、Cisco Agent Desktop および Supervisor Desktop からログイン要求時にアクセスされます。 license.lf ファイルが破損した場合、このドキュメントに示すこの手順が、Cisco Agent Desktop および Supervisor Desktop 環境でのログイン障害の解決に役立ちます。

ログイン障害

license.lf ファイルは、読み取り/書き込みアクセス権を持つ複数のクライアントからアクセスされることが原因で、破損する可能性があります。 ライセンス ファイルが破損すると、Cisco Agent Desktop はログイン要求を正常に処理できません。 このような状況では、次のエラー メッセージが表示されます。

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

注: このエラー メッセージはスペースの制約上、2 行で表示されています。

破損したライセンス ファイルの削除

Cisco デスクトップ製品スイートを再ライセンスする前に、破損したライセンス ファイルをライセンス ファイル サーバから削除する必要があります。 破損したライセンス ファイルの選択的な削除または完全な削除を実行できます。

選択的な削除

場合によっては、エージェントはログインに失敗しても、スーパーバイザはログインできることがあります。 この場合、ライセンス ファイル サーバの \Agent\ ディレクトリから、破損したライセンス ファイルを選択的に削除できます。 同様に、エージェントがログインできても、スーパーバイザがログインに失敗する場合、\Supervisor\ ディレクトリから、破損したライセンス ファイルを選択的に削除できます。

次の手順を実行します。

1. すべてのエージェントおよびスーパーバイザにログアウトするよう指示します。
2. Agent、AgentMT、EnhancedS、または Supervisor のいずれかのフォルダを検索します。
3. *.net と license.lf ファイルを削除します。ライセンス ファイルには 2 つのパスがあります。エージェントのライセンス ファイルは \\FileServerx\Desktop_cfg\License\Agent\ にあります media termination (メディアの終端、メディア ターミネーション) エージェントのライセンス ファイルは \\FileServerx\Desktop_cfg\License\AgentMT\ にありますスーパーバイザのライセンス ファイルは \\FileServerx\Desktop_cfg\License\Supervisor\ にあります強化スーパ

ーバイザのライセンス ファイルは \\FileServer\\Desktop_cfg\License\EnhancedS\ にあります

4. **LicenseReset.bat** ファイルを実行します。この **LicenseReset.bat** ファイルは C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin ディレクトリにあります。LicenseReset.bat ファイルは、ライセンス ファイルが含まれない \\FileServer\\Desktop_cfg\License\ ディレクトリのサブディレクトリを検出します。次に **LicenseReset.bat** ファイルは関連するライセンス ファイルを再作成し、対象のディレクトリにコピーします。

完全な削除

Cisco Agent Desktop および Supervisor Desktop 環境のすべてのエージェントとスーパーバイザがログインに失敗する場合、ライセンス ファイル サーバからすべてのライセンス ファイルを削除し、再ライセンスできます。

次の手順を実行します。

1. すべてのエージェントおよびスーパーバイザにログアウトするよう指示します。
2. \\FileServer\Desktop_cfg\License\ ディレクトリに移動します。
3. 各サブフォルダからすべての *.net および license.lf ファイルを削除します。
4. **LicenseReset.bat** ファイルを実行します。**LicenseReset.bat** ファイルは、\\FileServer\Desktop_cfg\License\ ディレクトリのサブディレクトリのいずれにもライセンス ファイルが含まれないことを検出します。次に LicenseReset.bat ファイルはライセンス ファイルを再作成し、対象のディレクトリにコピーします。

Cisco デスクトップ製品スイートの再ライセンス

ライセンス プロセスには Microsoft Internet Explorer を使用します。詳細については、『[Cisco デスクトップ製品スイート用ライセンス取得のための Cisco デスクトップ製品スイート 4.4 インストールガイド](#)』を参照してください。

注: インストール ガイドには、「シスコ チャンネル パートナー、または Cisco Professional サービスのみが、ソフトウェアのライセンスを実行できます」と書かれています。

Cisco デスクトップ製品スイートの再ライセンス方法

次の手順を実行します。

1. デスクトップ管理ワークステーション (AW) から **LicenseAdmin.exe** を実行します。
2. [License URL] を選択し、指示に従います。
3. クレデンシャルを使用してライセンス Web サイトにログインします。
4. 顧客コードをライセンス Web サイトにコピーします。ここにはライセンス コードと確認番号が入力されています。
5. Web ページがブランク画面を返してきた場合、Web ブラウザで [Refresh] をクリックします。
6. ライセンス管理ツールの指定フィールドに、ライセンス コードと確認番号をコピーします。
7. Cisco Agent Desktop を閉じます。
8. Cisco Agent Desktop を再起動し、ログインします。

関連情報

- [Cisco デスクトップ製品スイート 4.4 \(IPCC \)](#)
- [エージェント デスクトップにログインできない - デバイスの関連付けの問題](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)