Entender o Smart Licensing no Unified Contact Center Express

Contents

- Introdução
- Pré-requisitos
  - Requisitos
  - Componentes Utilizados
- Informações de Apoio
  - Arquitetura Smart Licensing no UCCX
  - Vantagem do Smart Licensing em relação ao Classic Licensing
  - Tipos de implantação do Smart Licensing
  - Direto - Central de Licenças da Cisco
  - Central de Licenças da Cisco no Local
- Opções de licenciamento na implantação do UCCX
- Tipos de Licença Smart
- Estados de licença
- Computação de licença
  - Cenário 1 de computação de licenças
  - Cenário 2 de computação de licenças
  - License Computation Starting 12.5 SU3
- Controle de licença
- Alertas RTMT
- Troubleshooting

Introdução

Este documento descreve o Cisco Smart Software Licensing usando o Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCX Versão 12.5
- Versão 7 no local da Central de Licenças da Cisco

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- UCCX Versão 12.5
- Versão 7 no local da Central de Licenças da Cisco

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

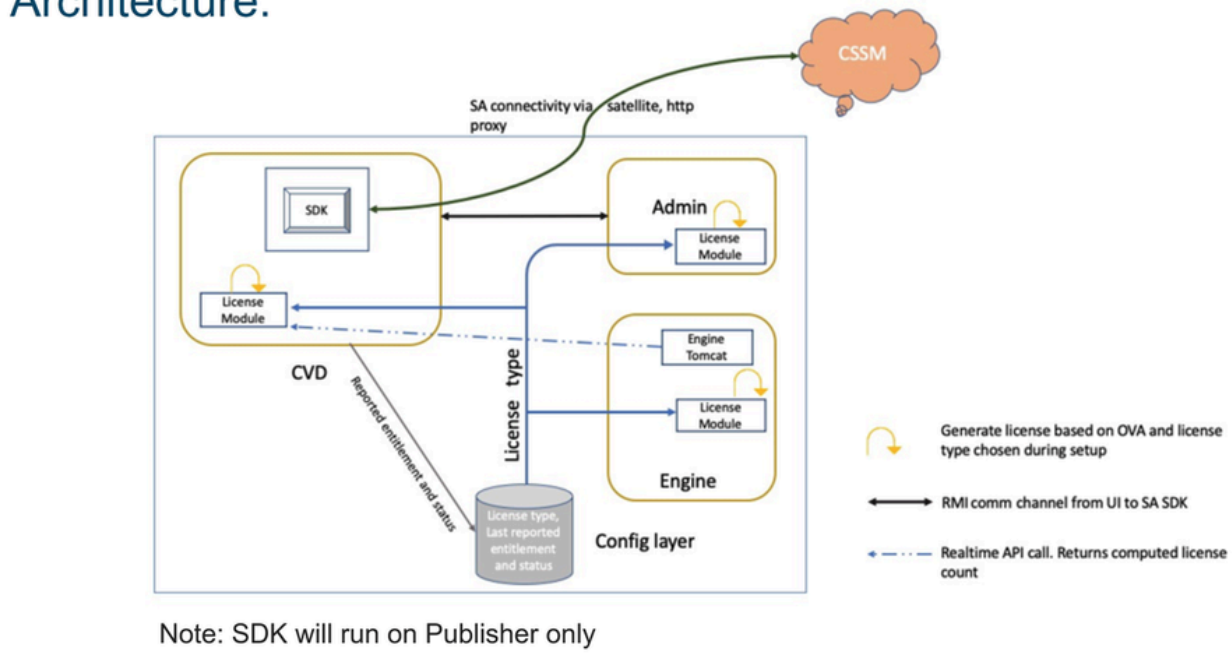
Informações de Apoio

O Cisco Smart Software Licensing pode usar o Unified Contact Center Express (UCCX), que é um modelo de licença de software flexível que otimiza a maneira como você ativa e gerencia as licenças de software da Cisco em toda a sua organização.

Essa solução permite que você rastreie facilmente o status de suas tendências de uso de licença e software. Ele agrupa os direitos de licença em uma única conta e permite que você mova licenças livremente entre contas virtuais. O Smart Licensing é habilitado na maioria dos produtos da Cisco e gerenciado por um modelo de implantação mediado ou baseado em nuvem direta.

Arquitetura Smart Licensing no UCCX

Architecture:



Note: SDK will run on Publisher only

Vantagem do Smart Licensing em relação ao Classic Licensing

- O licenciamento inteligente oferece uma visão completa das licenças de software, serviços e dispositivos em um único portal fácil de usar.
- Nenhum registro baseado em chaves de ativação do produto (PAK) é necessário no Smart Licensing.
- A licença não é específica para apenas um dispositivo, mas é flexível e pode ser usada entre dispositivos.
- O usuário e a licença podem ser adicionados de acordo com o requisito.

Tipos de implantação do Smart Licensing

Há duas opções de implantação de software para o Smart Licensing:

- Direto - Cisco License Central
- Central de Licenças da Cisco no Local (Central de Licenças da Cisco no Local)

Direto - Central de Licenças da Cisco

Note: O servidor UCCX deve ter conectividade direta com a Internet ou por servidor proxy para implantação direta.

A Cisco License Central permite:

- Crie, gerencie ou exiba contas virtuais.
- Gerencie e acompanhe licenças.
- Mover licenças entre Virtual Accounts.
- Crie e gerencie Tokens de Registro de Instância de Produto.

Central de Licenças da Cisco no Local

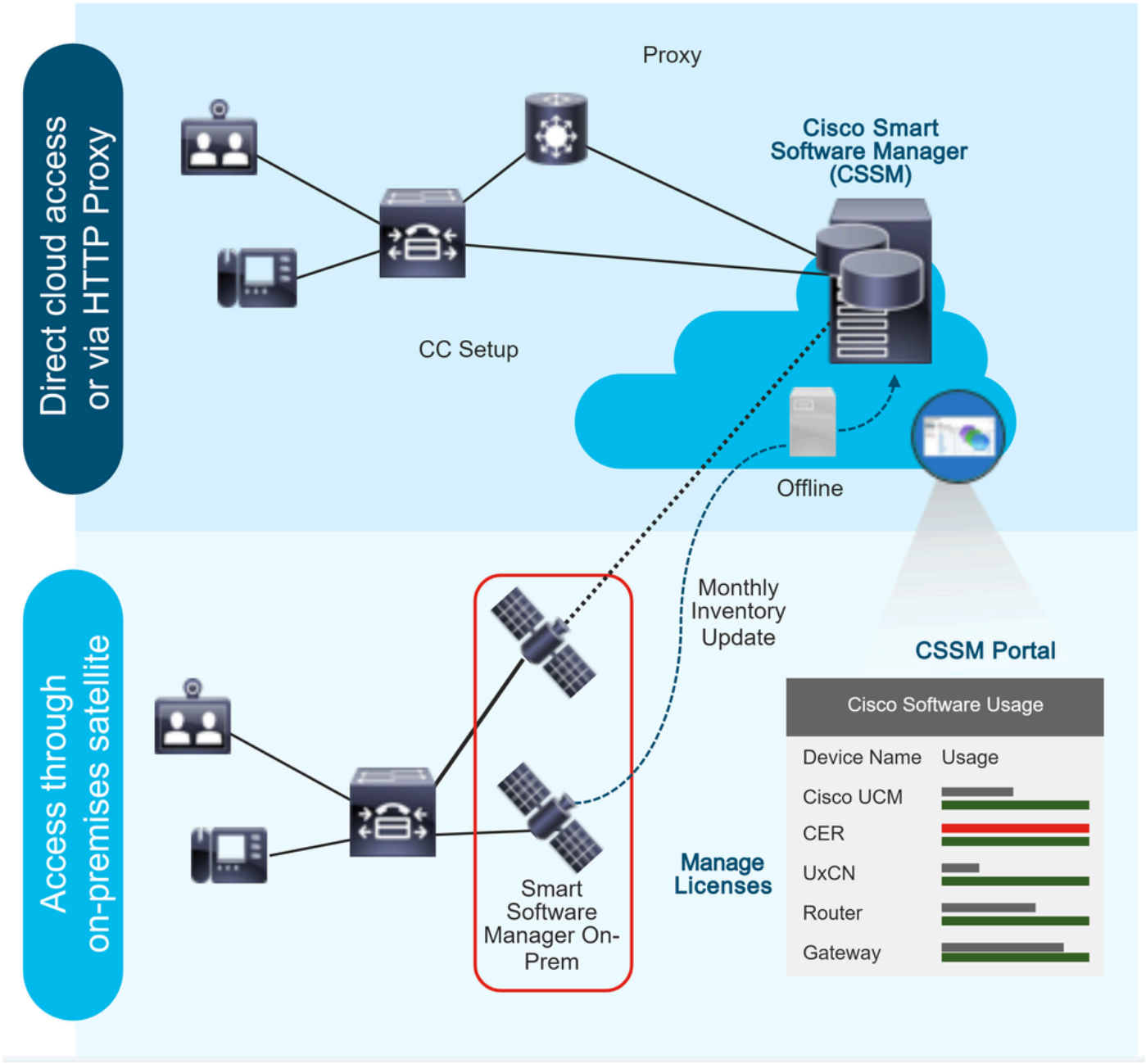
O Cisco License Central On-Prem é um componente local que atende às suas necessidades de licenciamento. Quando você escolhe essa opção, o Unified CCX registra e relata o consumo de licenças para o Cisco License Central On-Prem, que sincroniza seu banco de dados regularmente com o Cisco License Central hospedado em Cisco.com.

Você pode usar o Cisco License Central On-Prem no modo conectado ou desconectado, dependendo se o Cisco License Central On-Prem pode se conectar diretamente ao Cisco.com.

Configure o URL de transporte para a Cisco License Central On-Prem com o URL do Smart Call-Home:

- Conectado: Use quando houver conectividade para Cisco.com diretamente da Central de Licenças da Cisco no Local. A sincronização da Smart Account ocorre automaticamente.
- Desconectado: Use quando não houver conectividade com Cisco.com a partir da Central de Licenças da Cisco no Local. O Cisco License Central On-Prem deve ser sincronizado com o Cisco License Central manualmente para refletir os direitos de licença mais recentes.

Note: Para obter mais informações sobre a Cisco License Central On-Prem, visite a Cisco License Central.



Opções de licenciamento na implantação do UCCX

1. A nova instalação do UCCX 12.5 Smart Licensing é a única opção de licenciamento disponível no UCCX 12.5.

   a. O Smart Licensing é a única opção de licenciamento disponível no UCCX 12.5.

2. Atualize do UCCX versão 12.0 para 12.5.

- O sistema permanece com a Licença clássica por padrão.
- Os usuários têm a opção de alternar para Smart License (apenas uma vez).

3. Atualizar do UCCX Versão 10.X,11.X para 12.5.

- Os usuários têm a opção de escolher o modo de licenciamento: Licença clássica ou Licença inteligente.
- Se a opção Licenciamento clássico estiver selecionada, o usuário terá a opção de alternar para o Smart Licensing (somente uma vez; a opção inversa não é aplicável).

Note: As licenças do Cisco Workforce Otimization (WFO) não são compatíveis com o Smart Licensing. Consequentemente, os usuários que atualizam para a versão 12.5 devem continuar com o Licenciamento clássico se quiserem continuar a usar o Cisco WFO.

Como alternativa, os usuários que desejarem migrar para o Smart Licensing for Unified CCX devem considerar a migração para a versão Solutions Plus do Workforce Otimization. No caso do WFO, se o Smart Licensing tiver sido escolhido, entre em contato com o Cisco Technical Assistance Center para obter uma solução.

Tipos de Licença Smart

Há cinco tipos de Smart License disponíveis no UCCX:

1. Flexível

- Padrão
- Premium

2. Perpétuo

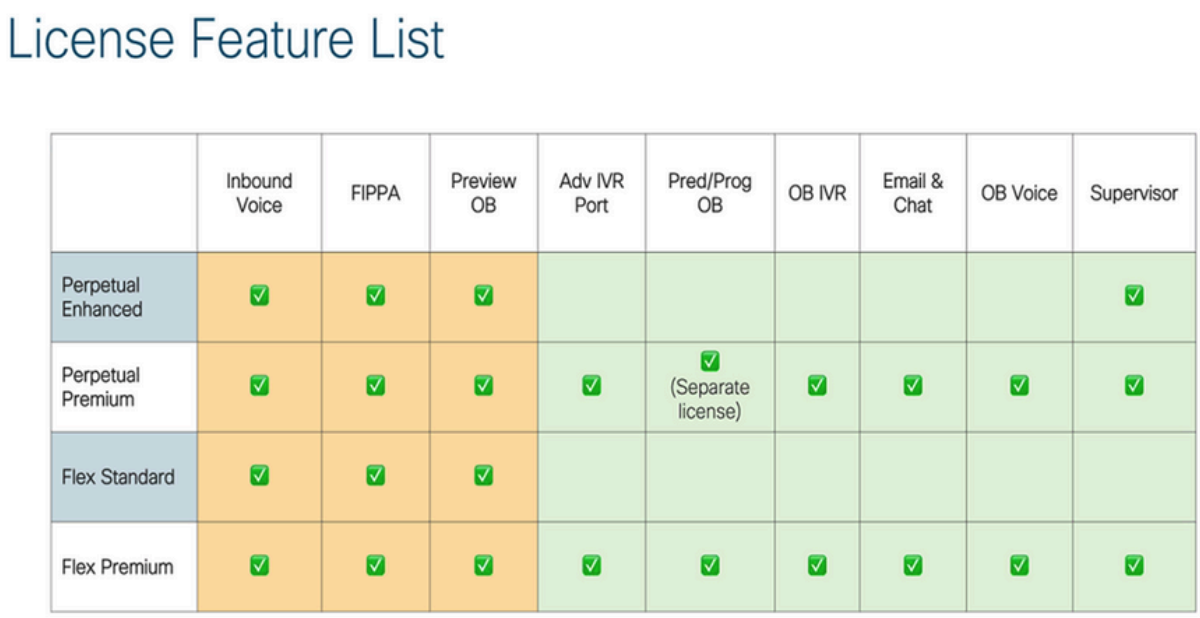
- Premium
- Aprimorado

3. Flex (Solução de colaboração hospedada)

4. Sistema sem produto/Não destinado à revenda (NPS/NFR)

O Flex (HCS) é uma opção para usuários que usam a Hosted Collaboration Solution do CCX e não se aplica à implantação local do UCCX. A opção de licenciamento NPS/NFR é usada somente para fins de laboratório.

Os recursos suportados por cada tipo de licenciamento são mostrados na imagem:



Note: Para mudar de um tipo de licenciamento para outro, primeiro cancele o registro do Smart Licensing na lista suspensa disponível na guia Ação no gerenciamento de licenças. Escolha a opção Para alterar o tipo de licença na opção de licença e, em seguida, a opção necessária no tipo de licença. Uma reinicialização do cluster do UCCX é necessária depois que o tipo de licença é alterado.

Estados de licença

1. Estado de registro

- Não registrado: O registro da instância do produto foi cancelado.
- Registrado: Depois de adquirir a licença, você deve registrar a instância do produto no Cisco License Central. Para registrar-se na Cisco License Central, gere um token de registro a partir do portal da Cisco License Central. Use o token de registro para registrar sua instância de produto.
- Registro expirado: O registro da instância do produto expirou porque o certificado de identificação emitido pela central de licenças da Cisco não é renovado por mais de 12 meses. Registre novamente a instância do produto.

2. Estado de autorização

- Nenhuma licença em uso.
- Modo de avaliação: A licença da instância do produto tem um período de avaliação de 90 dias. No período de Avaliação, você tem acesso ilimitado ao produto com o maior conjunto de recursos de produto e um número ilimitado de licenças. Você deve registrar o sistema na Cisco License Central em até 90 dias. Se o sistema não estiver registrado antes do final do período de Avaliação, ele será movido para o estado de Imposição, onde determinadas funções do sistema são restritas.
- Em conformidade: Quando o consumo da licença corresponde à quantidade comprada, o produto está em conformidade.
- Avaliação expirada: O período de avaliação da Instância do Produto expirou.
- Autorizado: A instância do produto está em estado autorizado ou em conformidade (a autorização é renovada a cada 30 dias).
- Fora de conformidade: A instância do produto relata o uso da licença para a Cisco License Central a cada 15 minutos. Se o seu consumo de licença for maior que os direitos para cinco intervalos de relatórios consecutivos, a instância do produto será transferida para o estado Fora de conformidade. O período de não-conformidade é de 90 dias, e você deve adquirir as licenças adicionais. Se você não tomar uma ação corretiva no período de 90 dias, a instância do produto passará para o estado Imposição.

Note: A partir da versão 12.5 (1) do SU3, a instância do produto relata o uso da licença à Cisco License Central a cada 8 horas. Se a Central de Licenças da Cisco informar Não Conformidade para o valor relatado, a Instância do Produto passará para o estado Não Conformidade. O período Não Conformidade é de 90 dias, e você deverá adquirir as licenças adicionais. Se você não tomar uma ação corretiva no período de 90 dias, a instância do produto passará para o estado Imposição.

- Autorização expirada: A autorização da instância do produto expirou. Isso geralmente acontece quando o produto não se comunica com a Cisco License Central há mais de 90 dias. O período de cobertura é de 90 dias antes da aplicação das restrições.

3. Estado de execução

Quando o período de 90 dias de fora de conformidade, avaliação ou autorização expira, a instância do produto é transferida para o estado de aplicação, no qual as operações do sistema são afetadas pelos componentes do Contact Center. A instância do produto está no estado Imposição nos cenários listados:

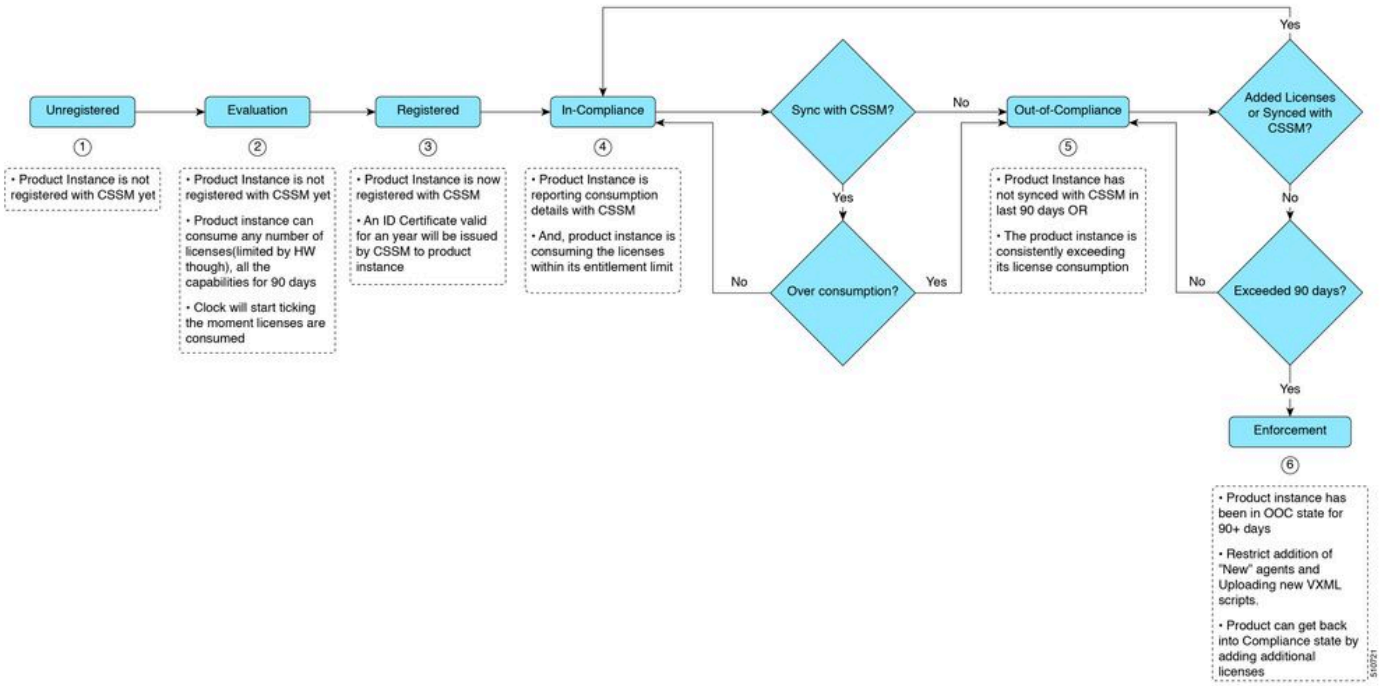
- Expiração fora de conformidade: Quando o período de 90 dias fora de conformidade tiver expirado. Adquira novas licenças para sair do estado de Imposição.
- Expiração da autorização: Quando a instância do produto não tiver se comunicado com a Cisco License Central por 90 dias e não tiver renovado automaticamente as autorizações de qualificação. Renove as autorizações de licença para sair do estado de expiração da

autorização.

- Expiração da avaliação: Quando o período de avaliação da licença de 90 dias tiver expirado e a instância do produto não estiver registrada na Cisco License Central. Registre a instância do produto na Cisco License Central para sair do estado Expiração da avaliação.

Durante o modo de Imposição, a sincronização do Unified CM é bloqueada porque qualquer nova adição, modificação ou exclusão de agentes não é sincronizada com o sistema do Unified CCX.

Uma representação gráfica dos diferentes estados de licença é mostrada:



Computação de licença

O Smart Licensing permite exibir o consumo de licenças das suas implantações do Cisco Unified CCX. O consumo de licença de um agente é calculado de acordo com as habilidades configuradas e o status de logon no desktop Finesse.

O consumo da licença é recalculado a cada 15 minutos. Os dados agregados de todos os agentes conectados são enviados para a Central de Licenças da Cisco em intervalos de tempo fixos e existem no banco de dados do Unified CCX.

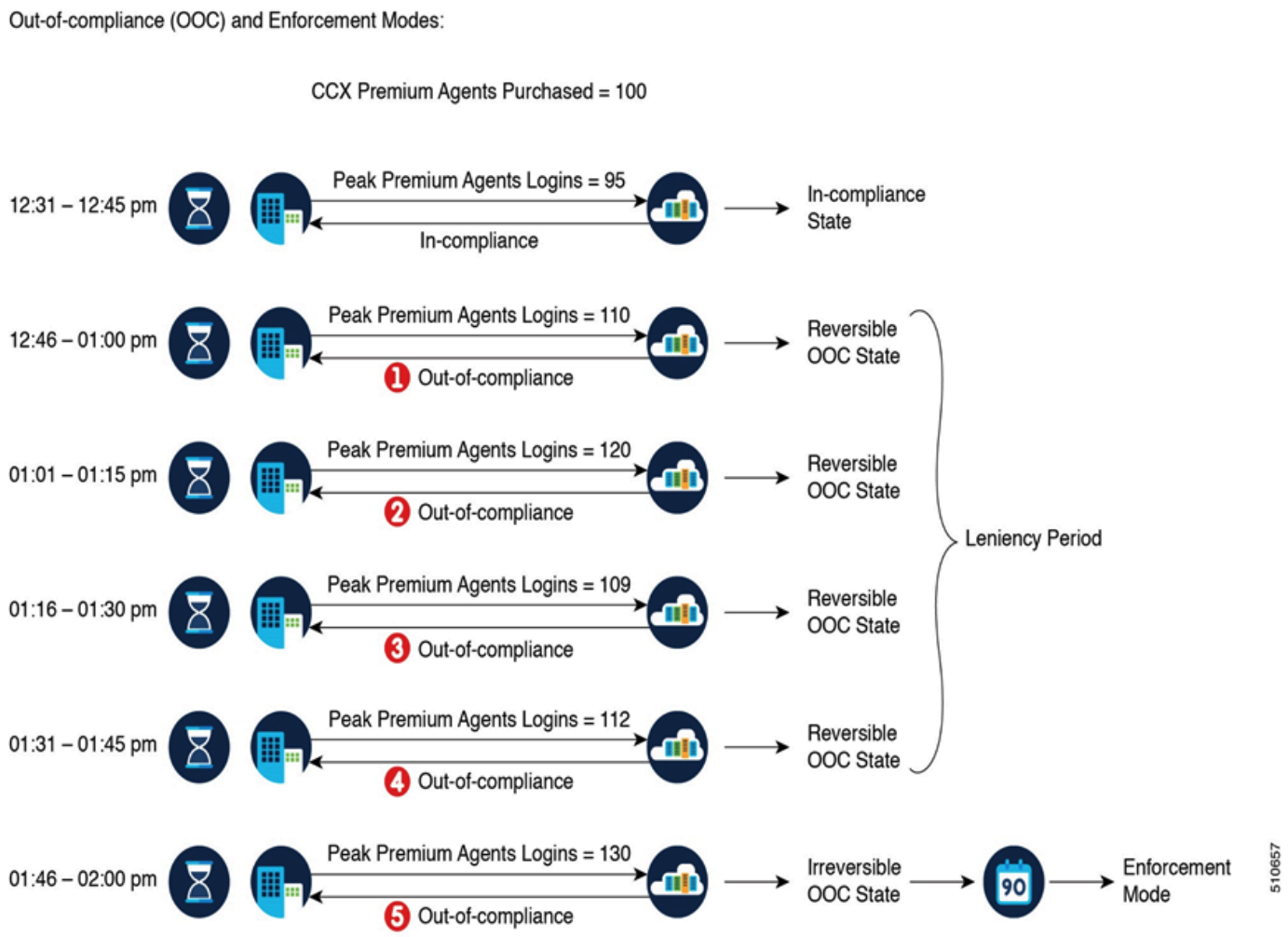
Os detalhes de consumo da licença variam de acordo com o tipo de licença do sistema.

Note: A partir da versão 12.5 (1) do SU3, a instância do produto relata o uso da licença à Cisco License Central a cada 8 horas.

Cenário 1 de computação de licenças

Este cenário mostra como o sistema computa as licenças e como o estado Fora de conformidade se torna irreversível.

Número de licenças adquiridas = 100



Se a Central de Licenças da Cisco registrar cinco instâncias consecutivas de licenças durante o período de uma hora, a Instância de Produto passará para a Conformidade Irreversível.

Posteriormente, a Instância do Produto informa a quantidade de uso Bloqueado (130 no cenário anterior) até que as licenças de déficit (130 - 100 = 30) sejam compradas. O uso Bloqueado é o maior número de usos de licença (130) no estado Fora de conformidade. A instância de produto

não relata o uso real da licença quando a instância de produto está no estado Fora de conformidade.

Os alertas da Real Time Monitoring Tool (RTMT) começam a ser gerados quando o sistema entra no modo Fora de conformidade.

Os logs do daemon de exibição de cluster (MCVD) mostram o tempo restante até que o sistema entre no modo fora de conformidade irreversível:

```
%MCVD-LIB_LICENSE-1-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.SmartLicens
```

```
%MCVD-LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.Sm
```

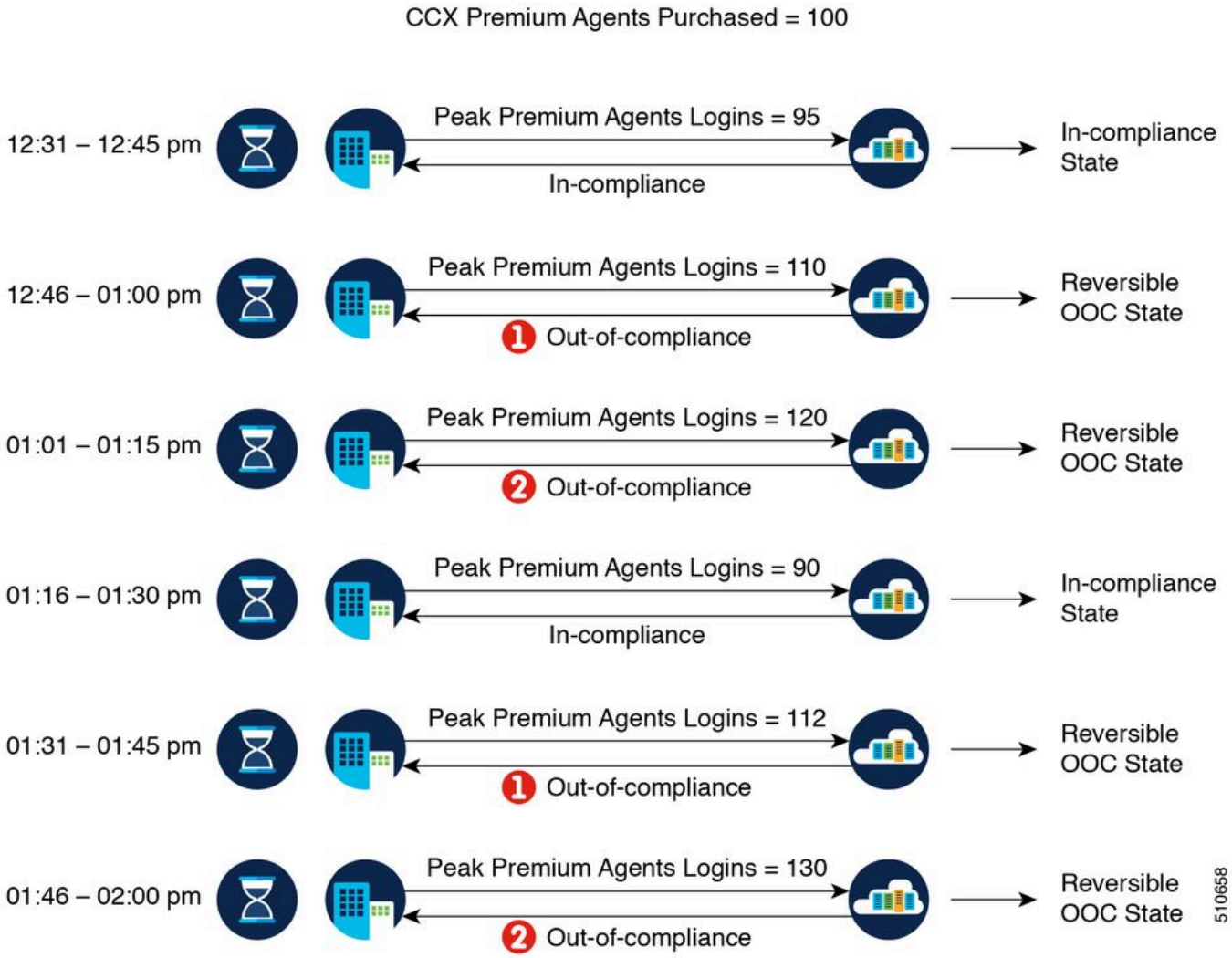
Note: Os usuários podem comprar licenças adicionais do site do Cisco Commerce (CCW) para sair do estado Fora de conformidade.

Cenário 2 de computação de licenças

Neste cenário, você vê como o sistema passa do estado Fora de conformidade para o modo Em conformidade:

Número de licenças adquiridas = 100

Out-of-compliance (OOC) and Enforcement Modes:



Neste exemplo, a instância de produto volta para o estado Em conformidade após duas instâncias de excedente em uma hora.

Na próxima vez que a instância de produto ficar fora de conformidade, a contagem será uma de cinco. Você tem 45 minutos (após a primeira notificação de fora de conformidade da Cisco License Central) para trazer de volta o consumo dentro do intervalo aceitável para permanecer no estado Em conformidade.

Note: Pode haver outros cenários de falta de conformidade. Use a tabela de lista de recursos de licença e o Relatório de consumo de licenças unificadas no Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) para identificar esses cenários.

License Computation Starting 12,5 SU3

O sistema relata o pico de uso da licença para a Central de Licenças da Cisco a cada 8 horas. Se você for visto como tendo consumido mais licenças do que o permitido, a instância do produto será enviada para o estado Fora de conformidade. O período de não conformidade é de 90 dias, e você deve adquirir licenças adicionais. Se você não executar uma ação corretiva no período de 90 dias, a Instância do produto será enviada para o estado Imposição, no qual algumas das operações serão afetadas.

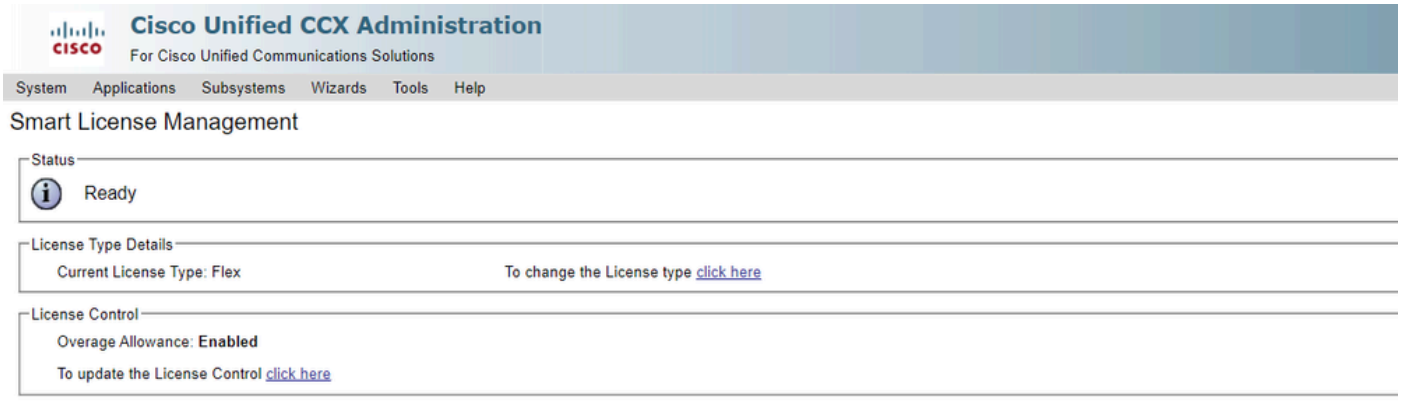
Faça login na Cisco License Central para ver o consumo detalhado de licenças. A Cisco License Central relata a quantidade comprada, a quantidade em uso e as licenças de saldo. Você pode decidir rapidamente se o consumo de suas licenças está em déficit ou excedente, o que lhe permite tomar a decisão certa sobre o número de licenças necessárias.

```
%MCVD-LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.SmartLicenseUtil
```

Controle de licença

A permissão de excedente permite o uso de mais licenças do que as adquiridas. Para limitar o uso da licença à quantidade comprada (ou menos), use o recurso Controle de licença na opção de gerenciamento de licença.

Com o Controle de licença, você pode desabilitar a opção Permissão de excedente para restringir o número de agentes e portas que podem ser usados no Unified CCX.

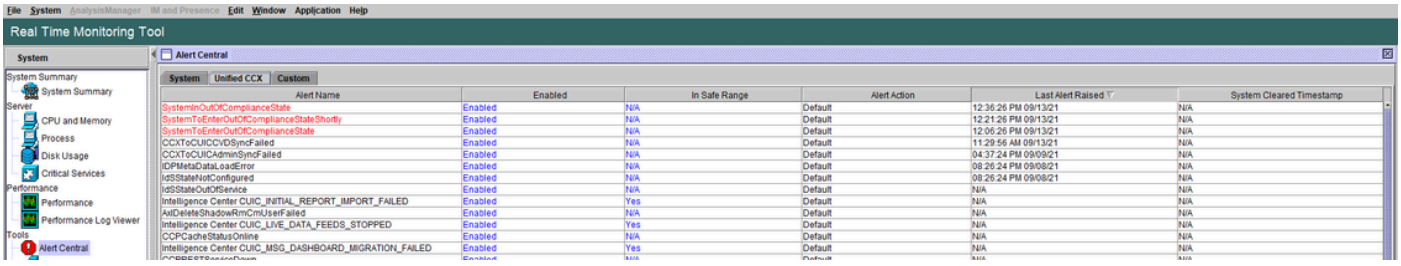


Note: A permissão excedente é habilitada por padrão no UCCX e vem após o estado de Fora de conformidade reversível e irreversível.

Alertas RTMT

Os administradores são notificados por alertas (na página inicial do Unified CCX Administration e RTMT) e registros de eventos (Syslogs). Os administradores também são notificados por e-mails (configurados na Cisco License Central) sobre o status das licenças nas Smart Accounts e Virtual Accounts.

O alerta de Fora de conformidade pode ser visto na opção Unified CCX na central de alertas do RTMT:



No Visualizador de Eventos - Log do Sistema, você pode ver mensagens do tempo restante para que o sistema entre em Fora de Conformidade e quando o sistema entra no estado Fora de Conformidade:

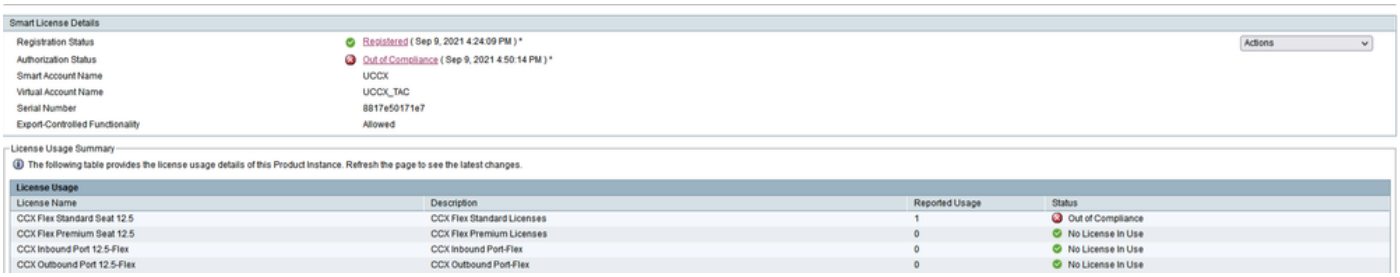
```
%UC_LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: %[The time remaining to enter OOC state=15 minutes
```

```
%UC_LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: %[AppID=Cisco Unified CCX Cluster View Daemon][ClusterID=][NodeI
```

Note: A partir da versão 12.5 (1) do SU3, o UCCX entrará em Conformidade Imediatamente se a Central de Licenças da Cisco responder com o estado Fora de Conformidade.

```
%UC_LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: %[AppID=Cisco Unified CCX Cluster View Daemon][ClusterID=][NodeI
```

Na página de gerenciamento de licenças da GUI do UCCX, você também pode ver se o sistema foi movido para o modo Fora de conformidade.



Troubleshooting

1. Verifique se o registro DNS A do servidor da Central de Licenças da Cisco foi adicionado ao servidor DNS do UCCX para a implantação da Central de Licenças da Cisco no Local.

2. Para implantação direta, as portas 80 e 443 estão abertas no firewall.

3. Colete o daemon de exibição de cluster e os logs de administrador com o nível lib_license padrão para solucionar o problema.

4. Para cálculos de licença, habilite LIB_LICENSE e SS _RM para o nível de depuração do mecanismo CCX.

5. O serviço do Daemon de exibição de cluster do Cisco Unified CCX na página Manutenção é INSERVICE.

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.