

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Falha no logon](#)

[Excluir arquivos de licença corrompida](#)

[Re-licencie o Cisco Desktop Product Suite](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento endereça arquivos de licença corrompidos dentro do conjunto de produtos do desktop Cisco, e fornece um procedimento para resolver a edição.

**Nota:** Um hotfix está agora disponível para esta edição. Contacte o [Suporte técnico de Cisco](#) para a informação adicional.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Suíte de Produtos Cisco Desktop
- Cisco agent e supervisores desktop
- Permissões do server da licença do Cisco Agent Desktop Refira a [informação do serviço da liberação 4.4 do Cisco Agent Desktop](#) para uma lista de requisitos de permissão.
- Utilitário de administração da licença do Cisco Agent Desktop

### Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada nas versões do conjunto de produtos do desktop Cisco mais cedo de 4.2.1 com reparo quente 6.

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Informações de Apoio

O arquivo de licença nomeado license. If exige determinadas permissões ser concedido ao ambiente de usuário. O arquivo do license. If é alcançado durante solicitações de login do Cisco agent e dos supervisores desktop. Caso o arquivo do license. If se tornar corrompido, o procedimento neste documento ajuda à definição das falhas no login dentro de seu ambiente do Cisco agent e do supervisor desktop.

## Falha no logon

O arquivo do license. If pode tornar-se corrompido, possivelmente devido alcançar dos clientes múltiplos com acesso de leitura/gravação. Quando o arquivo de licença é corrompido, o Cisco Agent Desktop é incapaz de terminar com sucesso solicitações de login. Em tal situação, indicadores deste Mensagem de Erro:

**Nota:** Este Mensagem de Erro é indicado sobre duas linhas devido às limitações de espaço.

## Excluir arquivos de licença corrompida

Antes que você re-licença o conjunto de produtos do desktop Cisco, você dever suprimir dos arquivos de licença corrompidos do server do arquivo de licença. Você pode executar uma supressão seletiva ou uma supressão completa dos arquivos de licença corrompidos.

## Supressão seletiva

Às vezes, os agentes experimentam a falha no login, mas os supervisores podem entrar. Nesta situação, você pode seletivamente suprimir dos arquivos de licença corrompidos do \ agente \ diretório no server do arquivo de licença. Similarmente, se os agentes podem entrar, mas supervisores encontre uma falha no login, você pode seletivamente suprimir dos arquivos de licença corrompidos do \ supervisor \ diretório.

Conclua estes passos:

1. Instrua todos os agentes e supervisores logout.
2. Consulte ao dobrador exato, que pode ser agente, AgentMT, EnhancedS, ou supervisor.
3. Suprima dos arquivos \*.net e do license. If.Estes são os trajetos aos arquivos de licença:Os arquivos de licença do agente são ficados situados no \\ FileServerx \ Desktop\_cfg \ licença \ agente \Os arquivos de licença do agente da terminação de mídia são ficados situados no \\ FileServerx \ Desktop\_cfg \ licença \ AgentMT \Os arquivos de licença do supervisor são ficados situados no \\ FileServerx \ Desktop\_cfg \ licença \ supervisor \Os arquivos de licença aumentados do supervisor são ficados situados no \\ FileServerx \ Desktop\_cfg \ licença \ EnhancedS \
4. Execute o **arquivo LicenseReset.bat**.O **arquivo LicenseReset.bat** é ficado situado no diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin. O LicenseReset.batfile detecta os sub-diretórios dentro do \\ FileServerx \ Desktop\_cfg \ licença \ diretório, que não contêm arquivos de licença. O LicenseReset.batfile **então** regenera e copia os arquivos de licença relevantes no respectivo diretório.

## Supressão completa

Se a falha no login ocorre para todos os agentes e supervisores dentro do ambiente do Cisco agent e do supervisor desktop, você pode suprimir e re-licença todos os arquivos de licença do server do arquivo de licença.

Conclua estes passos:

1. Instrua todos os agentes e supervisores logout.
2. Navegue ao \\ FileServer \ Desktop\_cfg \ licença \ diretório.
3. Suprima de todos os arquivos \*.net e do license. If de cada secundário-dobrador.
4. Execute o **arquivo LicenseReset.bat**. O **arquivo LicenseReset.bat** detecta que nenhum dos sub-diretórios dentro do \\ FileServer \ Desktop\_cfg \ licença \ diretório contém arquivos de licença. O LicenseReset.batfile então regenera e copia os arquivos de licença nos respectivos diretórios.

## Re-licencie o Cisco Desktop Product Suite

Use o Microsoft Internet explorer para o processo de licenciamento. Refira o [Guia de Instalação do conjunto de produtos 4.4 do desktop Cisco para o conjunto de produtos do desktop Cisco licenciar](#) para mais informação.

**Nota:** Os estados do Guia de Instalação, “somente um parceiro de canal de Cisco ou os serviços profissionais de Cisco podem terminar licenciar de seu software.”

## Como conjunto de produtos do desktop Cisco da Re-licença

Conclua estes passos:

1. Execute **LicenseAdmin.exe** do Admin Workstation do desktop (AW).
2. Escolha a **licença URL**, e termine as instruções.
3. Entre ao site licenciar com suas credenciais.
4. Copie o código do cliente ao site licenciar, que povoa um código de licença e um número de verificação.
5. O clique **refresca em** seu navegador da Web se o página da web retorna uma tela em branco.
6. Copie os códigos de licença e os números de verificação à ferramenta de administração da licença nos campos designados.
7. Feche o Cisco Agent Desktop.
8. Reinicie o Cisco Agent Desktop, e o início de uma sessão.

## Informações Relacionadas

- [Conjunto de produtos 4.4 do desktop Cisco \(IPCC\)](#)
- [Falha a fazer login no Agent Desktop - Problema sobre associação de dispositivo](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)