

Incapaz de entrar ao Cisco Agent Desktop - Erro licenciar

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[O erro licenciar ocorreu - tente por favor outra vez nos minutos 5](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Erro do administrador de desktop: Licencie por favor o produto antes de configurar o sistema.](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de ver o arquivo de licença](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[A licença e o gerenciador de recurso podem estar para baixo](#)

[Problema](#)

[Solução 1: Recupere o base de dados dos serviços de diretório \(método 1\)](#)

[Solução 2: Recupere o base de dados dos serviços de diretório \(método 2\)](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve as razões pelas quais um agente não inicia sessão no Cisco Agent Desktop em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

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

- CallManager da Cisco 3.x e mais tarde
- Cisco CR 3.x e mais tarde
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

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

Cisco CR mantém contagens das licenças somente para a máquina local. Há três tipos dos servidores IPCC Express. São elas:

1. Padrão — Você pode usar um assento padrão com o servidor padrão.
2. Aumentado — Você pode usar um assento aumentado com o server aumentado.
3. Superior — Você pode usar um assento superior com o Servidor Premium.

Você pode encontrar toda a informação de licença e assenta atualmente em uso para componentes diferentes tais como o agente no diretório mostrado em [figura 1](#):

Figura 1 – Diretório para a informação de licença e assentos atualmentes em uso

O erro licenciar ocorreu - tente por favor outra vez nos minutos 5

Problema

Quando você tenta entrar ao Cisco Agent Desktop, o agente do Interactive Call Distribution (ICD) recebe erros de licenciamento aleatório. Está aqui o Mensagem de Erro:

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

Nota: Esta edição pode igualmente ocorrer devido ao horário de verão (DST), quando os agentes entram ao desktop das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) 3.1 que está ficado situado no servidor do CallManager da Cisco. Certifique-se de que a área de trabalho do agente tem o acesso de leitura/gravação à parte de `Desktop_cfg` no servidor CRS ou no editor do CallManager da Cisco. Se não, dê ao usuário o acesso do read/write. Depois que o acesso de leitura/gravação é dado, termine a [solução 1](#).

Solução 1

Este problema ocorre devido à presença de arquivos do `Lic*.net`, tais como `Lic20.net`, `Lic40.net`, e `Lic53.net`, no `_Config` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop \ licença \ diretório de agente` (veja

[figura 2](#)):

Figura 2 – Os arquivos do Lic*.net que causam o Mensagem de Erro licenciar

Em uma situação normal, o sistema remove o arquivo de licXXX.net right after o agente associado termina e retira do aplicativo de Cisco Agent Desktop. Neste caso, estes arquivos continuam a permanecer no diretório. Estes arquivos reduzem o número de agentes permitidos entrar ao Cisco Agent Desktop. As razões possíveis incluem:

- O agente não termina e retira o aplicativo corretamente.
- O servidor ICD perde a conexão de rede ao diretório da parte do Cisco Agent Desktop.
- O agente não tem a permissão da supressão no diretório da parte do Cisco Agent Desktop.

Quando os CR forem executado fora de todas as licenças do agente (três curtos dos assentos comprados do agente), o agente seguinte que as tentativas de entrar ao Cisco Agent Desktop recebem o Mensagem de Erro licenciar.

Termine estas etapas a fim recuperar os assentos perdidos:

1. Logout todos os agentes.
2. Mude o diretório ao `_Config` de `C:\Program Files\Cisco\Desktop \ licença \ agente`.
3. Suprima do `Lic*.net`. Depois que você suprime dos arquivos do `Lic*.net`, o número de agentes que entram ao Cisco Agent Desktop deve encontrar o número de assentos do agente comprados. **Nota:** Se você é incapaz de suprimir o `Lic*.net` arquivo, recarrega o servidor ICD durante horas da NON-produção, e tenta-o outra vez.

Solução 2

Este erro pode igualmente ocorrer se o agente PC não tem uma movimentação traçada ao dobrador de arquivos de licença no server IPCC ou se a movimentação traçada ao dobrador da licença no server IPCC do agente PC é quebrada. Os arquivos da configuração e licenciar são instalados no server IPCC. Devem ser read/write acessível aos usuários do Cisco Agent Desktop e do supervisor desktop. Você pode:

- Use um script do início de uma sessão para estabelecer o local de configuração compartilhado.ou
- Trace manualmente o local de configuração compartilhado.ou
- Trace automaticamente o local de configuração compartilhado.

Todos os três destes mecanismos são explicados na seção das *considerações da instalação provisória* do [Guia de Instalação 4.5.5 do conjunto de produtos do desktop Cisco \(ICD\)](#) .

Erro do administrador de desktop: Licencie por favor o produto antes de configurar o sistema.

Problema

Você é incapaz de alcançar o Cisco Agent Desktop, e você recebe este Mensagem de Erro:

Erro do administrador de desktop: Licencie por favor o produto antes de configurar o sistema.

Solução

Reinicie Node Manager de modo que a licença & o gerenciador de recurso (LRM) possam reconectar ao Engin de CRS.

Incapaz de ver o arquivo de licença

Problema

Você é incapaz de abrir o arquivo de licença.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Escolha a **corrida do** menu iniciar do Windows.
2. Datilografe o **cet**, e pressione-o **entram**.
3. Quando a janela pop-up aparece, clique **não** para continuar.
4. Vá a **com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig**.
5. Na fileira que mostra o arquivo de licença transferido arquivos pela rede, verifique a coluna do **valor chave**. Esta coluna contém o nome de arquivo da licença transferido arquivos pela rede.

A licença e o gerenciador de recurso podem estar para baixo

Problema

Os agentes não podem entrar ao Cisco Agent Desktop e esta Mensagem de Erro aparece: .

`License and resource manager may be down`

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsv40724](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução 1: Recupere o base de dados dos serviços de diretório (método 1)

Esta edição pode ocorrer quando o serviço do monitor LDAP não começa **slapd.exe**. Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. No PC que hospeda o base de dados, pare o serviço do monitor LDAP.
2. Abra uma janela de comando.
3. Mude diretórios... a **Cisco \ Desktop \ escaninho**. A movimentação e o local exato deste diretório dependem de onde os serviços foram instalados.
4. ... Em Cisco \ Desktop \ diretório bin, datilografe o **db_recover** do comando - **h ../database - v** e pressione-o **entram**.
5. Datilografe a **saída** e pressione-a **entram** a fim fechar a janela do dos.
6. Reinicie o serviço do monitor LDAP.

Solução 2: Recupere o base de dados dos serviços de diretório (método 2)

Se o procedimento no [método 1](#) não trabalha, termine estas etapas:

1. No PC que hospeda o base de dados, pare o serviço do monitor LDAP.
2. Abra uma janela de comando.
3. Mude diretórios... **a Cisco \ Desktop \ escaninho**. A movimentação e o local exato deste diretório dependem de onde os serviços foram instalados.
4. ... Em Cisco \ Desktop \ diretório bin, datilografe o **slapcat** do comando - f slapd.conf - l backup.ldif - c e pressione-o entram.
5. Rebatize o dobrador existente... Cisco \ Desktop \ base de dados... **a Cisco \ Desktop \ old_database**.
6. Crie um dobrador novo chamado **Cisco \ Desktop \ base de dados**.
7. Copie **DB_CONFIG** e todos os arquivos com uma extensão do **.DAT** do dobrador do **old_database** ao dobrador do **base de dados**.
8. No dobrador do base de dados, crie um arquivo vazio chamado **rep.log**.
9. Abra uma janela de comando.
10. Mude diretórios... **a Cisco \ Desktop \ escaninho**. A movimentação e o local exato deste diretório dependem de onde os serviços foram instalados.
11. ... Em Cisco \ Desktop \ diretório bin, datilografe o **slapadd** do comando - f slapd.conf - l backup.ldif - c e pressione-o entram.
12. Datilografe a **saída** e pressione-a **entram** a fim fechar a janela do dos.
13. Reinicie o serviço do monitor LDAP.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)