

# Невозможно войти в систему Cisco Agent Desktop – ошибка лицензирования

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Лицензирование ошибки произошло - попробуйте еще раз за 5 минут](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Ошибка Desktop Administrator: Лицензируйте продукт прежде, чем настроить систему.](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный просмотреть файл лицензии](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Лицензия и менеджер ресурсов могут не работать](#)

[Проблема](#)

[Решение 1: Восстановите базу данных сервисов каталогов \(метод 1\)](#)

[Решение 2: Восстановите базу данных сервисов каталогов \(метод 2\)](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает причины, по которым вход оператора в программу Cisco Agent Desktop среды Cisco IP Contact Center (IPCC) может оказаться невозможным.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

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

## Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.x и позже
- CRS Cisco 3.x и позже
- Пакет продуктов Cisco Desktop

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

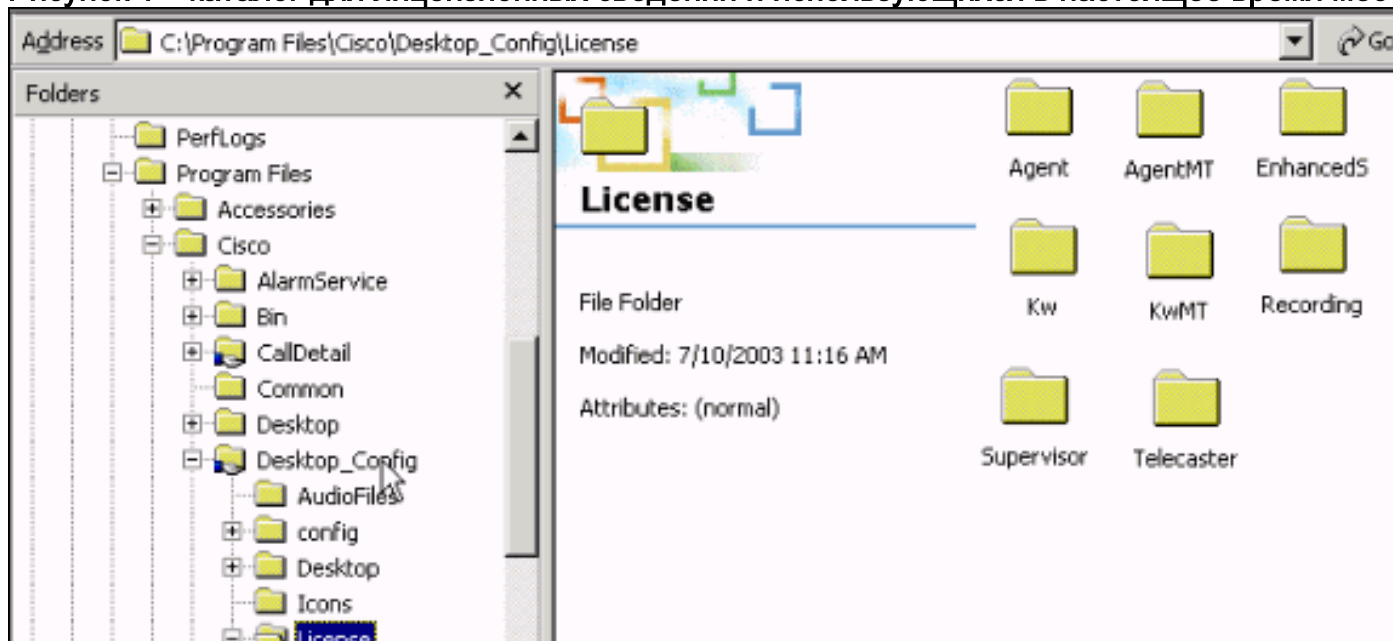
## Общие сведения

CRS Cisco поддерживает количество лицензий только на локальный компьютер. Существует три типа серверов IPCC Express. Типичные сбои:

1. Стандарт — можно использовать стандартное место со Стандартным сервером.
2. Улучшенный — можно использовать расширенное место с Расширенным Сервером.
3. Premium — можно использовать премиальное место с Привилегированным сервером.

Можно определить местоположение всех лицензионных сведений и мест, использующихся в настоящее время для других компонентов, таких как агент в каталоге, показанном на [рисунке 1](#):

**Рисунок 1 – каталог для лицензионных сведений и использующихся в настоящее время мест**



[Лицензирование ошибки произошло - попробуйте еще раз за](#)

## 5 минут

### Проблема

Когда вы пытаетесь войти к Cisco Agent Desktop, агент Interactive Call Distribution (ICD) получает случайные ошибки лицензирования. Вот сообщение об ошибках:

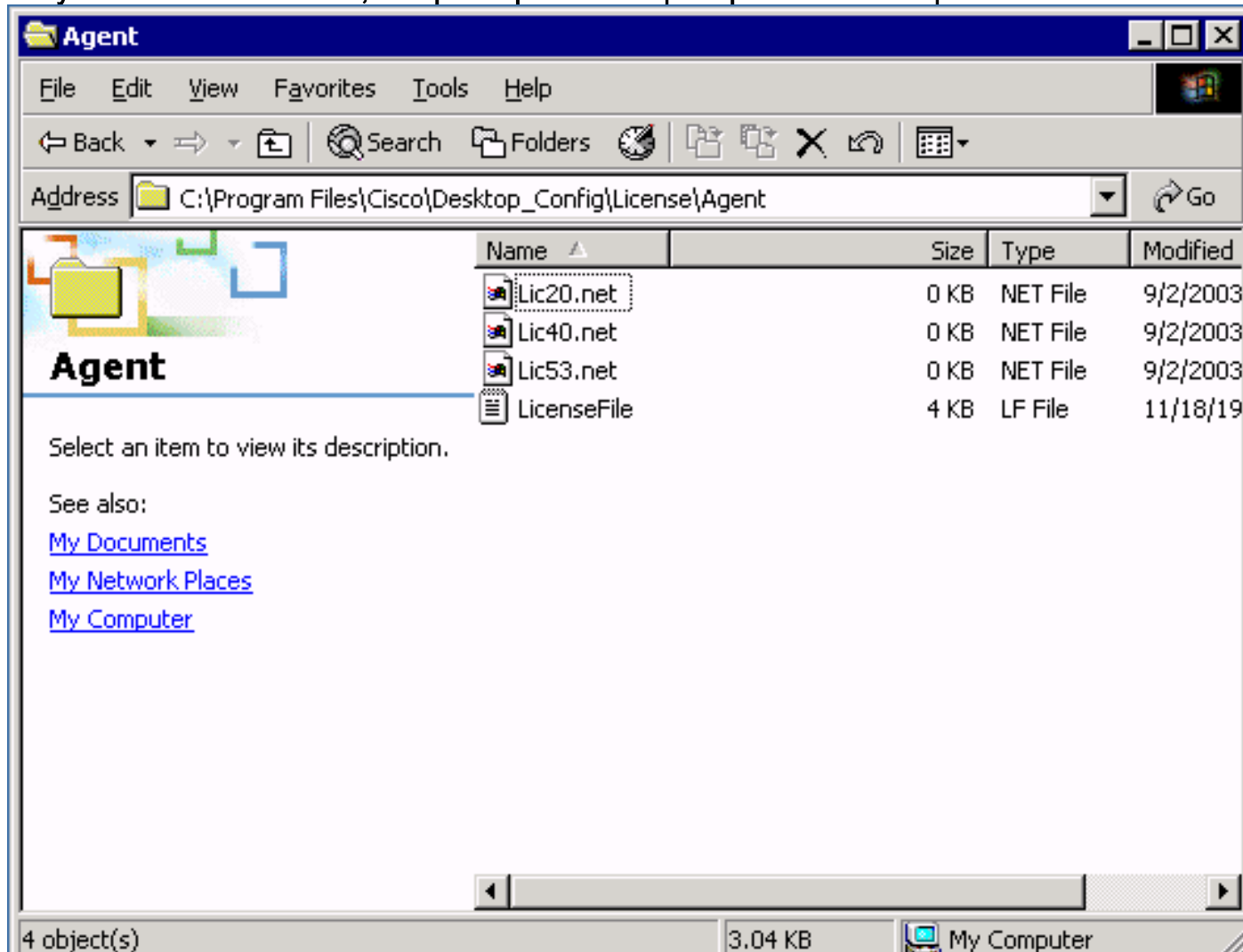
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes

**Примечание:** Эта проблема может также произойти из-за Летнего времени (DST), когда агенты входят к рабочему столу Cisco Customer Response Solutions (CRS) 3.1, который расположен в Cisco CallManager server. Удостоверьтесь, что Рабочее место агента имеет доступ для чтения-записи к ресурсу общего доступа Desktop\_cfg на CRS - сервере или Издателе Cisco CallManager. В противном случае дайте пользовательский доступ для чтения-записи. После того, как доступ для чтения-записи дан, [полное решение 1](#).

### Решение 1

Эта проблема происходит из-за присутствия файлов Lic\*.net, таких как Lic20.net, Lic40.net и Lic53.net, в каталоге C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\License\Agent (см. [рисунок 2](#)):

Рисунок 2 – Файлы Lic\*.net, который Причина Лицензирование Сообщения об ошибках



В нормальном положении система удаляет файл licXXX.net прямо после того, как связанный

агент выйдет из системы и выйдет из приложения Cisco Agent Desktop. В этом случае эти файлы продолжают оставаться в каталоге. Эти файлы сокращают количество агентов, разрешенных входить к Cisco Agent Desktop. Возможные причины включают:

- Агент не выходит из системы и выходит из приложения должным образом.
- Сервер ICD теряет сетевое подключение общему каталогу Cisco Agent Desktop.
- Агент не имеет, удаляют разрешения на общем каталоге Cisco Agent Desktop.

Когда CRS исчерпывает все лицензии агента (три за исключением купленных мест агента), следующий агент, который пытается войти к Cisco Agent Desktop, получает сообщение об ошибках лицензирования.

Выполните эти шаги для восстановления потерянных мест:

1. Выйдите из системы все агенты.
2. Каталог изменения к C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\License\Agent.
3. Удалите Lic\*.net. После удаления файлов Lic\*.net количество агентов, которые входят к Cisco Agent Desktop, должно встретить количество купленных мест агента. **Примечание:** Если вы неспособны удалить файлы Lic\*.net, перезагрузить сервер ICD в течение невремени работы и попробовать еще раз.

## Решение 2

Эта ошибка может также произойти, если ПК агента не имеет сопоставленного дискового к папке файлов лицензии в сервере IPCC или если сломан сопоставленный дисковод к папке лицензии в сервере IPCC от ПК агента. Конфигурация и лицензирование файлов установлены на сервере IPCC. Они должны быть чтением-записью, доступным для пользователей Supervisor Desktop и Cisco Agent Desktop. Вы можете:

- Используйте сценарий регистрации для установления совместно используемого расположения настройки. или
- Вручную сопоставьте совместно используемое расположение настройки. или
- Автоматически сопоставьте совместно используемое расположение настройки.

Все три из этих механизмов объяснены в разделе *Факторов Перед установкой* [Руководства по установке 4.5.5 Пакета продуктов рабочего стола Cisco \(ICD\)](#).

## Ошибка Desktop Administrator: Лицензируйте продукт прежде, чем настроить систему.

### Проблема

Вы неспособны обратиться к Cisco Agent Desktop, и вы получаете это сообщение об ошибках:

Desktop Administrator: , .

### Решение

Перезапустите диспетчер узлов так, чтобы Лицензия и Менеджер ресурсов (LRM) могли повторно соединиться с модулем CRS.

## Неспособный просмотреть файл лицензии

### Проблема

Вы неспособны открыть файл лицензии.

### Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Выберите **Run** из меню Пуск Windows.
2. Введите **СЕТ** и нажмите **Enter**.
3. Когда всплывающее окно появится, нажмите **No** для продолжения.
4. Перейдите к **com. cisco . crs.cluster.config. LicenseConfig**.
5. В строке, которая показывает загруженный файл лицензии, проверьте столбец **Key Value**. Этот столбец содержит загруженное название файла лицензии.

## Лицензия и менеджер ресурсов могут не работать

### Проблема

Агенты не в состоянии войти к Cisco Agent Desktop, и это сообщение об ошибках появляется:.

`License and resource manager may be down`

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsv40724 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

### Решение 1: Восстановите базу данных сервисов каталогов (метод 1)

Когда Служба мониторинга по протоколу LDAP не запускает **slapd.exe**, эта проблема может произойти. Выполните эти шаги для решения вопроса:

1. На ПК, размещающем базу данных, остановите Службу мониторинга по протоколу LDAP.
2. Откройте окно командной строки.
3. Каталоги изменения к... **Cisco\Desktop\bin**. Дисконвод и Точное расположение этого каталога зависят от того, где были установлены сервисы.
4. В... Каталог **Cisco\Desktop\bin**, введите команду **db\_recover-h../база данных-v** и нажмите **Enter**.
5. Введите **выход** и нажмите **Enter** для закрытия Окна DOS.
6. Перезапустите Службу мониторинга по протоколу LDAP.

### Решение 2: Восстановите базу данных сервисов каталогов (метод 2)

Если процедура в [Метод 1](#) не работает, выполните эти шаги:

1. На ПК, размещающем базу данных, остановите Службу мониторинга по протоколу LDAP.
2. Откройте окно командной строки.
3. Каталоги изменения к... **Cisco\Desktop\bin**. Дискковод и Точное расположение этого каталога зависят от того, где были установлены сервисы.
4. В... Каталог Cisco\Desktop\bin, введите команду **slapcat-f slapd.conf-l backup.ldif-c** и нажмите **Enter**.
5. Переименуйте существующую папку... Cisco\Desktop\database к... **Cisco\Desktop\old\_database**.
6. Создайте новую папку по имени **Cisco\Desktop\database**.
7. Скопируйте **DB\_CONFIG** и все файлы с расширением **.dat** от **old\_database** папки до папки **database**.
8. В папке **database** создайте пустой файл, названный **rep.log**.
9. Откройте окно командной строки.
10. Каталоги изменения к... **Cisco\Desktop\bin**. Дискковод и Точное расположение этого каталога зависят от того, где были установлены сервисы.
11. В... Каталог Cisco\Desktop\bin, введите команду **slapadd-f slapd.conf-l backup.ldif-c** и нажмите **Enter**.
12. Введите **выход** и нажмите **Enter** для закрытия Окна DOS.
13. Перезапустите Службу мониторинга по протоколу LDAP.

## Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)