

无法登录到Cisco Agent Desktop -许可错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[许可错误在5分钟之内发生-请再试试](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Desktop Administrator错误：请在配置系统前请许可产品。](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法查看许可证文件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[许可证和资源管理器可能发生故障](#)

[问题](#)

[解决方案 1：恢复目录服务数据库\(方法1\)](#)

[解决方案 2：恢复目录服务数据库\(方法2\)](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述原因为什么代理程序不能登录到在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境的Cisco Agent Desktop。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Agent Desktop

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.x和更高版本
- Cisco CRS 3.x和以后
- Cisco Desktop 产品套件

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

Cisco CRS维护计数仅许可证本地设备的。有三IPCC Express服务器。它们是：

1. 英文虎报—您能以标准的服务器使用一个标准的位置。
2. 提高—您能以增强版服务器使用增强版位置。
3. 高级版—您能以优质服务器使用一个优质位置。

您能查找所有许可证信息并且供以座位正在使用中不同的组件的例如在 [图1](#)显示的目录的代理程序：

图1 –正在使用中的许可证信息和的位置的目录

许可错误在5分钟之内发生-请再试试

问题

当您尝试登陆到Cisco Agent Desktop时，交互式呼叫分配(ICD)代理程序收到随机的许可授权的错误。这是错误消息：

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

注意：此问题能也发生由于夏时制(DST)，当代理程序登陆到Cisco CallManager服务器查找Cisco用户响应解决方案(CRS)的桌面时3.1。确保Agent Desktop得以进入对Desktop_cfg共享的读/写在CRS服务器或Cisco CallManager发布者。否则，请提供用户读/写访问。在读/写访问给后，

解决方案 1

此问题发生由于Lic*.net文件出现，例如Lic20.net、Lic40.net和Lic53.net，在C:\Program Files\Cisco\Desktop_config\目录(请参见 [图2](#))：

图2 –导致许可错误消息的Lic*.net文件

正常情况，在相关的代理程序从Cisco Agent Desktop应用程序之后，注销并且退出系统删除licxxx.net文件。在这种情况下，这些文件在目录继续保持。这些文件减少允许的代理程序数量登陆到Cisco Agent Desktop。可能的原因包括：

- 代理程序不适当地注销并且退出应用程序。
- ICD服务器丢失对Cisco Agent Desktop共享目录的网络连接。

- 代理程序没有Cisco Agent Desktop共享目录的删除权限。

当CRS用尽所有代理程序许可证(采购的代理程序位置的三短)，尝试登陆到Cisco Agent Desktop收到许可错误消息的下一个代理程序。

完成这些步骤为了恢复失去的议席：

1. 注销所有代理程序。
2. 更改目录对C:\Program Files\Cisco\Desktop_config \\
3. 删除Lic*.net。在您删除Lic*.net文件后，登陆到Cisco Agent Desktop代理程序的数量必须满足代理程序位置数量采购的。**注意：** 如果无法删除Lic*.net文件，在非生产小时，请重新启动ICD服务器，并且再试一次。

解决方案 2

此错误能也出现，如果代理程序PC没有一个映射的驱动器到在IPCC服务器的许可证文件文件夹或，如果对许可证文件夹的映射的驱动器在IPCC服务器从代理程序PC是残破的。配置和许可授权的文件在IPCC服务器安装。他们必须是读/写可访问对Cisco Agent Desktop和Supervisor Desktop用户。您可以：

- 请使用一份登录脚本设立共享配置位置。或
- 请手工映射共享配置位置。或
- 请自动地映射共享配置位置。

全部三这些机制在[Cisco Desktop产品套件安装指南4.5.5 \(ICD\)的安装前Considerations部分](#)解释。

Desktop Administrator错误：请在配置系统前请许可产品。

问题

您无法访问Cisco Agent Desktop，并且您收到此错误消息：

Desktop Administrator

解决方案

重新启动节点管理器，以便许可证&资源管理器(LRM)能重新连接到CRS引擎。

无法查看许可证文件

问题

您无法打开许可证文件。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 从Windows Start菜单选择运行。

2. 键入`cet`，并且按回车。
3. 当弹出窗口出现时，请单击不继续。
4. 去`com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig`。
5. 在显示上传的许可证文件的行，请检查**键值**列。此列包含上传的许可证文件名。

许可证和资源管理器可能发生故障

问题

代理程序不能登录到Cisco Agent Desktop，并且此错误消息出现：..。

License and resource manager may be down

此问题由Cisco Bug ID [CSCsv40724](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案 1：恢复目录服务数据库(方法1)

当LDAP箴言报服务不开始`slapd.exe`时，此问题能出现。执行这些步骤为了解决问题：

1. 在主机数据库的PC上，请终止LDAP箴言报服务。
2. 打开命令窗口。
3. 更改目录对...**思科\桌面\bin**。此目录驱动和确切的位置取决于服务安装的地方。
4. 在...**思科\桌面\二进制文件目录**中，请键入命令`db_recover - h ../database - v`并且按回车。
5. 键入**退出**并且按回车为了关上DOS窗口。
6. 重新启动LDAP箴言报服务。

解决方案 2：恢复目录服务数据库(方法2)

如果在[方法1](#)的步骤不工作，请完成这些步骤：

1. 在主机数据库的PC上，请终止LDAP箴言报服务。
2. 打开命令窗口。
3. 更改目录对...**思科\桌面\bin**。此目录驱动和确切的位置取决于服务安装的地方。
4. 在...**思科\桌面\二进制文件目录**中，请键入命令`slapcat - f slapd.conf - l backup.ldif - c`并且按回车。
5. 重命名现有文件夹...**思科\桌面\数据库**对...**思科\桌面\old_database**。
6. 创建呼叫**思科**的新文件夹**桌面\数据库**。
7. 复制**DB_CONFIG**和所有文件有一**.dat**分机的从**old_database**文件夹到**数据库**文件夹。
8. 在数据库文件夹中，请创建呼叫**rep.log**的空文件。
9. 打开命令窗口。
10. 更改目录对...**思科\桌面\bin**。此目录驱动和确切的位置取决于服务安装的地方。
11. 在...**思科\桌面\二进制文件目录**中，请键入命令`slapadd - f slapd.conf - l backup.ldif - c`并且按回车。
12. 键入**退出**并且按回车为了关上DOS窗口。
13. 重新启动LDAP箴言报服务。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)