

CUAC許可和常見問題故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[重要術語](#)

[許可證啟用代碼](#)

[註冊碼](#)

[許可訂購資訊\(SKU\)](#)

[要升級CUAC的訂單資訊](#)

[不同版本之間的比較](#)

[許可結構](#)

[演示許可證](#)

[獨立伺服器](#)

[彈性伺服器安裝](#)

[許可CUAC伺服器的步驟](#)

[啟用購買的軟體](#)

[啟用評估軟體](#)

[常見場景故障排除](#)

[問題1:新安裝且未收到LAC](#)

[問題2:更改CUAC Windows伺服器](#)

[問題3:重新託管許可證](#)

[問題4:嘗試獲取升級許可證，但失敗](#)

[問題5:您訂購的SKU不正確](#)

[問題6:許可證已過期](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案將介紹Cisco Unified Attendant Console(CUAC)無伺服器 (從版本8.x至版本11.x) 的許可結構，並疑難排解一些常見情況。

必要條件

需求

思科建議您瞭解CUAC的基本知識。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合企業應答主控台(CUEAC)- 8.x和9.x
- 思科整合商務應答主控台(CUBAC)- 8.x和9.x
- 思科整合部門應答主控台(CUDAC)- 8.x和9.x
- 思科整合高級應答主控台(CUPAC)- 9.x
- 思科整合應答主控台進階版(CUACA)- 10.x和11.x
- 思科整合應答主控台標準版 — 無伺服器(CUACS)- 10.x和11.x

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

重要術語

許可證啟用代碼

1. 許可證啟用碼是一個27個字元的代碼，訂購許可證後您將收到該代碼。
2. 格式為：xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xx。
3. 如果採用電子交付方式，則以.pdf格式傳送給公司；如果使用物理配置，則通過紙張傳送。

註冊碼

1. 它是8個字元的對映代碼，取決於包含伺服器MAC地址的因素的數量。
2. 位於CUAC WebAdmin頁面的**Help > Licensing** (用於基於伺服器的部署) 和**Help > About CUAC Standard** (用於無伺服器部署) 下。

附註：對於無伺服器部署 (CUAC標準)，註冊代碼重新命名為電腦代碼。

許可訂購資訊(SKU)

- **第8版 (2013年10月21日停止銷售)**

CUE-ATT-CON企業版

CUB-ATT-CON商務版

CUD-ATT-CON部門版

- **版本9 (2015年12月18日停止銷售)**

電子交付：

L-CUACD9X-ATT-CON部門版

L-CUACB9X-ATT-CON商務版

L-CUACE9X-ATT-CON企業版

L-CUACP9X-ATT-CON高級版

實際交付：

CUACD9X-ATT-CON部門版

CUACB9X-ATT-CON商務版

CUACE9X-ATT-CON企業版

CUACP9X-ATT-CON高級版

- **版本10**

電子交付：

L-CUAC10X-ADV進階版

L-CUAC10X-ADV-HA進階高可用性

L-CUAC10X-STND標準版

實際交付：

CUAC10X-ADV進階版

CUAC10X-ADV-HA進階高可用性

CUAC10X-STND標準版

- **版本11**

電子交付：

L-CUAC11X-ADV高級

L-CUAC11X-ADV-HA高級高可用性

L-CUAC11X-STND標準版

實際交付：

CUAC11X-ADV高級版

CUAC11X-ADV-HA進階高可用性

CUAC11X-STND標準版

要升級CUAC的訂單資訊

有兩種方法可以購買升級許可證啟用代碼(LAC)，用於檢索升級許可證。如果您擁有有效的統一通訊軟體訂用(UCSS)或軟體支援服務(SWSS)合約，則可以通過PUT (產品升級工具) 網站免費購買升級LAC的數量1。如果您沒有有效的合約，您將必須使用數量等於同時登入所需的操作員數量 (與舊版本中使用的LAC數量相同) 的定製購買該合約。每個升級LAC都對映到舊版本的LAC。

附註：所有自選升級LAC必須一起使用才能檢索許可證，而不是單獨使用。

附註：如果您在通過PUT訂購LAC時遇到任何合約相關問題，請聯絡您的客戶團隊或與PUT團隊建立案例。連結以使用[PUT支援](#)開啟案例。TAC無法在合約相關問題上提供幫助。

• 版本9

通過PUT獲得的升級許可證（帶UCSS合約）：

CUACD9X-AC-UPG部門版

CUACB9X-AC-UPG商務版

CUACE9X-AC-UPG企業版

定製升級許可證（無UCSS合約）：

1. 電子交付：

L-CUACD9X-U-AC=部門版

L-CUACB9X-U-AC=商務版

L-CUACE9X-U-AC=企業版

2. 實物交付：

CUACD9X-U-AC=部門版

CUACB9X-U-AC=企業版

CUACE9X-U-AC=企業版

• 版本10

通過PUT獲得的升級許可證（帶SWSS合約）

CUACADV10X-AC — 升級高級版

CUACST10X-AC-UPG標準版

附註：只有具有UCSS合約的部門版部署才能通過PUT訂購此SKU。

定製升級許可證（無UCSS/SWSS合約）：

1. 電子交付：

L-CUAC10ADV-U-AC=高級

2. 實物交付：

CUAC10ADV-U-AC=高級

附註： Department Edition部署沒有自選升級選項來獲得CUAC標準許可證。

- **版本11**

通過PUT獲得的升級許可證 (帶SWSS合約) :

CUACADV11X-AC-UPG高級版

CUACST11X-AC-UPG標準版

定製升級許可證 (無UCSS/SWSS合約)

1.電子交付 :

L-CUAC11ADV-U-AC=高級

L-CUAC11ST-U-AC=標準

2.實物交付 :

CUAC11ADV-U-AC=高級

CUAC11ST-U-AC=標準

附註： 從10.x版本開始，沒有單獨的企業/企業/部門/高級版本。所有當前企業/企業/高級版部署均可升級到高級版本，部門版部署也可升級到標準版。您不能從任何版本的Department Edition升級到高級版本。

不同版本之間的比較

Cisco Unified Attendant Console Edition	Premium Edition	Enterprise Edition	Business Edition	Department Edition	Advanced Edition
Number of Operators	50	40	12	2 per department	50
Number of Queues	100	50	3	1 per department	100
Directory Source	CUCM, Active directory, iPlanet	CUCM	CUCM	CUCM	CUCM, Active Directory, iPlanet
Directory Size	100,000	Full CUCM directory	500	150 per department	100,000
Built-in server Resilience	Yes	No	No	No	Yes
Music on Hold	Different music in different queues	Different music in different queues	Same music for all queues	Same music for all queues	Different music in different queues

許可結構

演示許可證

1. 在全新安裝或升級您的CUAC伺服器期間，預設提供5天的演示許可證。
2. 此5天演示許可證可通過從許可網站（「啟用評估軟體」部分）下載.rgf檔案，擴展到最多60天評估許可證（僅一次）。
3. 請注意，思科從技術上不可能將此評估期延長60天以上。
4. 如果在這段時間內未使用購買的許可證對伺服器進行許可，CUAC伺服器服務將停止。

獨立伺服器

1. 每個CUAC伺服器將有一個伺服器許可證。
2. 根據同時登入控制檯的操作員數量購買座位許可證數量。
3. 所有運營商席位許可證可以合併到1個整合的LAC下，也可以是不同的LAC。
4. 每個操作員席位許可證都繫結有伺服器許可證，因此不購買單獨的伺服器許可證。

彈性伺服器安裝

1. 在CUAC 9.x版之前，主伺服器和輔助伺服器上都安裝單獨的許可證。您將收到兩台伺服器的

LAC。

2. 從10.x開始，所有許可資訊都保留在發佈伺服器上，並且資訊複製到訂閱伺服器。
3. 安裝時預設沒有可復原性許可證。要安裝/配置可復原性，需要單獨的許可證。
4. 預設情況下，根據評估許可證（5天或60天）啟用可復原性
5. 一旦購買了產品，可復原性就成為附加許可證。
6. 當前企業版和業務版部署可在遷移至CUAC Advanced後隨時為其解決方案增加可復原性。

許可CUAC伺服器的步驟

啟用購買的軟體

本指南將介紹檢索伺服器的許可證檔案（.rgf格式）的逐步過程（包含螢幕截圖）。

還說明了從Cisco Systems購買升級LAC後檢索升級許可證所需的步驟。

[許可CUAC伺服器的步驟](#)

附註：由於本指南是思科的官方文檔，因此是在CUAC Advanced或CUAC Standard發佈之前建立的，但所有版本的步驟都完全相同。

1. 升級LAC不包含舊伺服器上的任何許可證資訊。
2. 只有當您訪問許可網站兌換新許可證時，您才能將舊版本的許可證資訊轉移到新版本中。
3. 您需要保留舊伺服器的註冊代碼（如果升級後未更改）或舊伺服器上使用的所有舊LAC，以便成功將許可證轉移到新版本。
4. 如果該資訊不可用，請收集以下用於在舊伺服器上啟用許可證的資訊：用於訂購許可證和開啟TAC案例的銷售訂單編號或LAC或電子郵件地址、使用者名稱和公司/合作夥伴位置。

啟用評估軟體

以下是用於檢索60天評估許可證的步驟：

1. 轉到許可網站www.cisco.com/go/ac。
2. 使用您的憑據登入。如果您尚未註冊，請建立一個帳戶（上述連結中提到的步驟）。（這不是您的Cisco.com ID）。
3. 選擇必要的公司詳細資訊。
4. 選擇需要許可證的版本和版本。
5. 輸入伺服器的註冊代碼/機器代碼。
6. 按一下「Submit」。您會收到一個傳送給您的電子郵件ID的.rgf檔案。
7. 您現在可以在您的伺服器上傳此檔案。
8. 您的伺服器將在未來60天內獲得許可。

附註：CUAC控制檯客戶端沒有單獨的許可證

常見場景故障排除

問題1:新安裝且未收到LAC

1. CUAC伺服器完成新安裝，LAC從思科購買，但從未收到同樣的產品。
2. 使用[思科訂單狀態查詢工具](#)檢查訂單狀態。如果訂單狀態未顯示**完成**，請等待訂單處理。
3. 如果其中顯示**Completed**，但您仍未收到LAC，請保留您用來購買這些LAC的銷售訂單編號。
4. 使用Cisco TAC建立案例，以便擷取LAC。

問題2:更改CUAC Windows伺服器

1. 您的CUAC伺服器崩潰，現在已在其他伺服器上完成安裝。
2. 新伺服器的註冊代碼將有所不同。
3. 由於許可證與註冊代碼關聯，因此您的許可證將無效。
4. 準備好舊註冊碼和新註冊碼，並使用Cisco TAC建立案例，以便他們為您重置LAC。
5. 之後，您將能夠使用新的註冊代碼對映LAC，以便為伺服器生成許可證檔案。

問題3:重新託管許可證

1. 可能會出現CUAC伺服器從一台Windows電腦遷移到另一台電腦或在Windows電腦上進行更改的情況。
2. 在這些情況下，註冊碼所繫結的某些引數可能會更改，最終也會更改註冊碼。
3. 如前所述，許可證被對映到特定的註冊代碼，當該代碼改變時，許可證將變為無效。
4. 請聯絡Cisco TAC，讓他們重置您的LAC。
5. 之後，您將能夠使用新的註冊代碼對映LAC，以便為伺服器生成許可證檔案。

問題4:嘗試獲取升級許可證，但失敗

案例：

已購買CUAC許可證（假設，8.x），但從未完成該伺服器的安裝，因此您將CUAC伺服器升級為（假設，9.x）並訂購升級LAC，當嘗試在www.cisco.com/go/ac上恢復升級LAC時，該伺服器會失敗。

1. 這是因為從未使用CUAC 8.x許可證，因此在CUAC許可資料庫中沒有繫結到該LAC的註冊代碼。升級LAC不包含有關舊伺服器的任何資訊。
2. 要解決：您需要將您的8.x LAC與9.x伺服器註冊代碼配合使用，將該8.x許可證放在一邊，然後返回www.cisco.com/go/ac，然後重新獲得9.x升級LAC。這將成功生成9.x永久許可證檔案。

問題5:您訂購的SKU不正確

1. 聯絡您的思科客戶團隊，對不正確的訂單執行RMA，然後獲得正確部件號的訂單。
2. TAC無法在這方面為您提供幫助。

問題6:許可證已過期

1. 如果您的5天演示許可證已過期，您可以訪問許可網站並檢索60天評估許可證（僅限一次）。請參閱[許可使用CUAC伺服器的步驟](#)。
2. 如果您已經使用60天評估許可證，而且該許可證已過期，則唯一的選擇是從思科購買許可證並永久授權您的CUAC伺服器。沒有辦法延長這60天的評價期。

相關資訊

- 許可網站：www.cisco.com/go/ac
- 每個CUAC版本的安裝和管理指南：[特色指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)