

# 無法登入到Cisco Agent Desktop — 授權錯誤

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[發生授權錯誤 — 請在5分鐘內重試](#)

[問題](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[案頭管理員錯誤：請在配置系統之前授予產品許可。](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[無法檢視許可證檔案](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[許可證和資源管理器可能已關閉](#)

[問題](#)

[解決方案1:恢復目錄服務資料庫 \(方法1\)](#)

[解決方案2:恢復目錄服務資料庫 \(方法2\)](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔說明座席無法登入到Cisco IP Contact Center(IPCC)環境中的Cisco Agent Desktop的原因。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Agent Desktop

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager 3.x及更高版本
- Cisco CRS 3.x及更高版本
- 思科案頭產品套件

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。

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

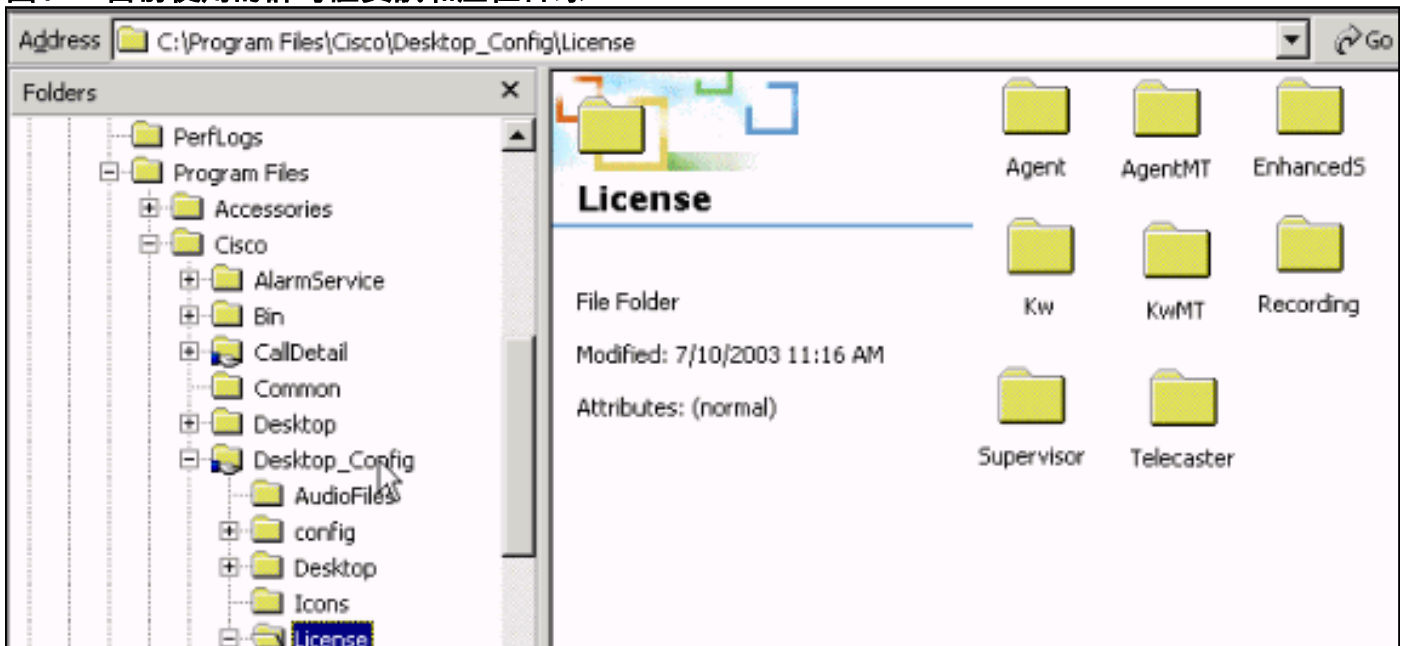
## 背景資訊

Cisco CRS僅維護本地電腦的許可證計數。有三種型別的IPCC Express伺服器。它們是：

1. 標準(Standard) — 可以將標準座椅與標準伺服器配合使用。
2. Enhanced — 您可以將Enhanced Server用作增強型座席。
3. Premium — 您可以將Premium席位與Premium伺服器配合使用。

在圖1所示的目錄中，您可以找到當前用於不同元件（如代理）的所有許可證資訊和座席：

圖1 — 當前使用的許可證資訊和座位目錄



## 發生授權錯誤 — 請在5分鐘內重試

### 問題

當您嘗試登入到Cisco Agent Desktop時，互動式呼叫分配(ICD)代理會收到隨機許可錯誤。以下是錯誤訊息：

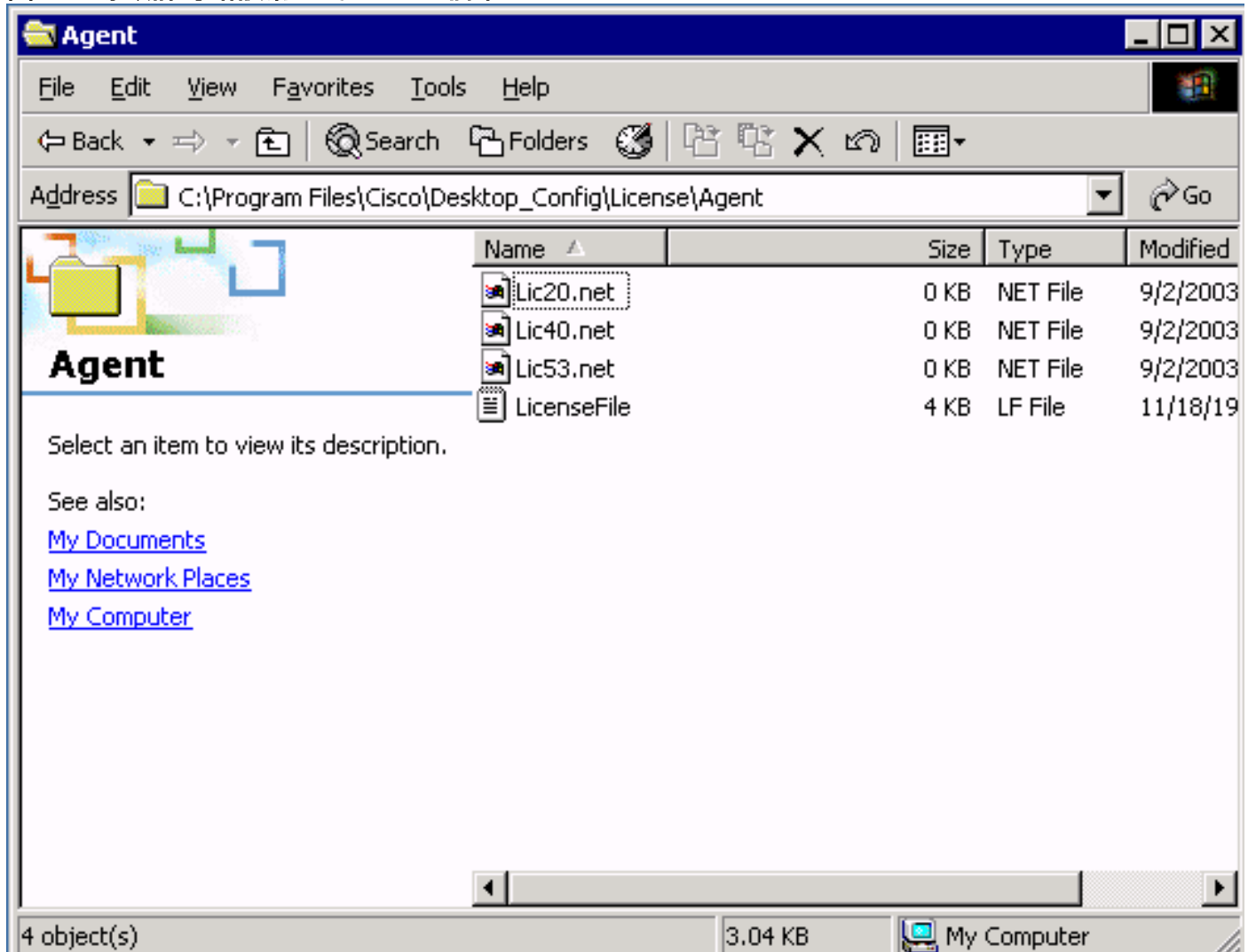
```
Licensing error has occurred - please try again in 5 minutes
```

**注意：**當座席登入到位於Cisco CallManager伺服器中的Cisco Customer Response Solutions(CRS)3.1的案頭時，由於夏令時(DST)，也可能會出現此問題。確保Agent Desktop具有對CRS伺服器或Cisco CallManager發佈伺服器上的Desktop\_cfg共用的讀/寫訪問許可權。如果沒有，則授予使用者讀/寫訪問許可權。在授予讀/寫訪問許可權後，完成[解決方案1](#)。

## 解決方案1

之所以會出現此問題，是因為C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\License\Agent目錄中存在Lic\*.net文件，例如Lic20.net、Lic40.net和Lic53.net(請參見[Figure 2](#)):

圖2 — 導致許可錯誤消息的Lic\*.net檔案



在正常情況下，系統在關聯的代理註銷並退出Cisco Agent Desktop應用程式後立即刪除licxxx.net檔案。在這種情況下，這些檔案繼續保留在目錄中。這些檔案減少了允許登入到Cisco Agent Desktop的座席數。可能的原因包括：

- 代理沒有正確註銷並退出應用程式。
- ICD伺服器斷開與Cisco Agent Desktop共用目錄的網路連線。
- 代理對Cisco Agent Desktop共用目錄沒有刪除許可權。

當CRS用完所有代理許可證（比購買的代理席位少三個席位）時，嘗試登入到Cisco Agent Desktop的下一個代理會收到許可錯誤消息。

完成以下步驟，以便恢復丟失的席位：

1. 註銷所有代理。
2. 將目錄更改為C:\Program Files\Cisco\Desktop\_Config\License\Agent。
3. 刪除Lic\*.net。刪除Lic\*.net檔案後，登入到Cisco Agent Desktop的座席數必須滿足購買的座席數。**注意：**如果無法刪除Lic\*.net件，請在非生產時間內重新啟動ICD伺服器，然後重試。

## 解決方案2

如果代理PC沒有到IPCC伺服器中許可證檔案資料夾的對映驅動器，或者從代理PC到IPCC伺服器中許可證資料夾的對映驅動器已損壞，也會發生此錯誤。配置和許可檔案安裝在IPCC伺服器上。Cisco Agent Desktop和Supervisor Desktop使用者必須可以讀/寫訪問這些檔案。您可以：

- 使用登入指令碼建立共用配置位置。或
- 手動對映共用配置位置。或
- 自動對映共用配置位置。

以上所有三種機制在[思科案頭產品套件安裝指南4.5.5\(ICD\)的預安裝注意事項](#)一節中說明。

## 案頭管理員錯誤：請在配置系統之前授予產品許可。

### 問題

您無法訪問Cisco Agent Desktop，您將收到以下錯誤消息：

### 解決方案

重新啟動節點管理器，以便許可證和資源管理器(LRM)可以重新連線到CRS引擎。

## 無法檢視許可證檔案

### 問題

無法開啟許可證檔案。

### 解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 從Windows「開始」選單中選擇運行。
2. 鍵入cet，然後按Enter。
3. 出現彈出視窗時，按一下No繼續。
4. 轉到com.cisco.crs.cluster.config.LicenseConfig。
5. 在顯示上載的許可證檔案的行中，選中Key Value列。此列包含上載的許可證檔名。

## 許可證和資源管理器可能已關閉

## 問題

座席無法登入到Cisco Agent Desktop，並顯示以下錯誤消息：

License and resource manager may be down

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsv40724](#)(僅限註冊客戶)。

### 解決方案1:恢復目錄服務資料庫 (方法1)

當LDAP監視器服務不啟動slapd.exe時，可能會發生此問題。執行以下步驟以解決問題：

1. 在承載資料庫的PC上，停止LDAP監視器服務。
2. 開啟命令視窗。
3. 將目錄更改為.....Cisco\Desktop\bin。該目錄的驅動器和確切位置取決於服務的安裝位置。
4. 在.....Cisco\Desktop\bin目錄中，鍵入命令db\_recover -h ../database -v並按Enter。
5. 鍵入exit並按Enter以關閉DOS視窗。
6. 重新啟動LDAP監視器服務。

### 解決方案2:恢復目錄服務資料庫 (方法2)

如果方法1中的過程不起作用，請完成以下步驟：

1. 在承載資料庫的PC上，停止LDAP監視器服務。
2. 開啟命令視窗。
3. 將目錄更改為.....Cisco\Desktop\bin。該目錄的驅動器和確切位置取決於服務的安裝位置。
4. 在.....Cisco\Desktop\bin目錄中，鍵入命令slapcat -f slapd.conf -l backup.ldif -c，然後按Enter。
5. 將現有資料夾.....Cisco\Desktop\database重新命名為.....Cisco\Desktop\old\_database。
6. 建立一個名為Cisco\Desktop\database的新資料夾。
7. 將old\_database資料夾中的DB\_CONFIG和副檔名為.dat的所有檔案複製到資料庫資料夾中。
8. 在資料庫資料夾中，建立一個名為rep.log的空檔案。
9. 開啟命令視窗。
10. 將目錄更改為.....Cisco\Desktop\bin。該目錄的驅動器和確切位置取決於服務的安裝位置。
11. 在.....Cisco\Desktop\bin目錄中，鍵入命令slapadd -f slapd.conf -l backup.ldif -c，然後按Enter。
12. 鍵入exit並按Enter以關閉DOS視窗。
13. 重新啟動LDAP監視器服務。

## 相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)