

Verifica delle licenze UCCX

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Componenti del file di licenza](#)

[Componenti obbligatori](#)

[Componente del pacchetto della licenza \(pacchetto\)](#)

[Componente del sedile \(sedili\)](#)

[Porte con licenza \(totale porte IVR\)](#)

[Componenti Aggiuntivi](#)

[Specifiche dei file di licenza](#)

[Nome componente](#)

[Data di scadenza](#)

[Conteggio](#)

[MAC licenza](#)

[Verifica licenze](#)

[Pagina Verifica delle licenze con UCCX Administration](#)

[Verifica delle licenze con CLI](#)

[Elimina licenze](#)

[Procedure ottimali](#)

[Verifica contenuto file di licenza](#)

[Rimuovi licenze non valide e scadute](#)

[Risoluzione dei problemi relativi alle licenze](#)

[Impossibile eliminare la licenza](#)

[Soluzione](#)

[Numero di posti errato](#)

[Soluzione](#)

[Numero di porte IVR non corretto](#)

[Per le licenze Premium](#)

[Per licenze Enhanced](#)

Introduzione

Questo documento descrive come verificare le licenze attualmente installate sul server Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Premesse

Nel documento viene spiegato anche come rimuovere le licenze e come risolvere i problemi

relativi alle licenze di base.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti

- UCCX
- Licenze UCCX

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulla versione 11.0(1) di UCCX, ma sono valide anche per la versione 8.x e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Componenti del file di licenza

Componenti obbligatori

Componente del pacchetto della licenza (pacchetto)

Pacchetto principale della licenza acquistata. Ad esempio, ENHANCED o PREMIUM. Senza questo componente nel file di licenza, il server visualizzerebbe un errore "Pacchetto nessuno".

Componente del sedile (sedili)

Il componente principale che dispone del componente Agent SEATS. La licenza di sede dell'agente viene utilizzata per accedere a un agente sul desktop di Cisco Finesse. Nel file License, è presente la stringa "SEAT".

Porte con licenza (totale porte IVR)

- Questo non è un componente separato nel file di licenza.
- Nei pacchetti Enhanced, dipende dalla configurazione OVA (100, 300 o 400 porte IVR standard).
- Nei pacchetti Premium, è nel rapporto 1 posto : 2 porte IVR avanzate.
- Nel file di licenza non è presente alcuna riga specifica contenente le specifiche della porta.

Componenti Aggiuntivi

Nel file di licenza è possibile aggiungere altri componenti aggiuntivi.

Componente ad alta disponibilità (HA)	Si tratta del componente che consente di aggiungere un secondo nodo cluster.
Componente porte IVR in uscita	Questo è il componente che fornisce le porte IVR in uscita per le campagne basate su dialer progressivi e predittivi.
Componente di registrazione	Questo è il componente che fornisce le sessioni di registrazione per la registrazione basata su MediaSense.
Componente posti QM (Quality Manager)	Queste postazioni vengono utilizzate durante l'integrazione con Cisco Quality Management.
Componente posti Advanced Quality Manager (AQM)	Queste postazioni vengono utilizzate durante l'integrazione con Cisco Advanced Quality Management.
Componente Sedi Workforce Manager (WFM)	Questi sedili vengono utilizzati per l'integrazione con Cisco Workforce Management.
Componente posto/i di registrazione conformità	Questi sedili vengono utilizzati con la funzione di registrazione della conformità in Cisco Quality Management.

Specifiche dei file di licenza

I file di licenza ottenuti da Cisco Licensing hanno in genere l'estensione (.lic)

E.g: IPCC<unique characters>.lic

Potete aprire il file .lic in qualsiasi editor di testo e controllare i diversi componenti del file di licenza.

Nel file di licenza ottenuto, i componenti principali sono definiti con tag di apertura e chiusura.

```
<count>COUNT OF THAT PARTICULAR COMPONENT</count>
```

```
<MAC>LICENSE MAC FOR THE ISSUED SERVER</MAC>
```

Nome componente

Il nome del componente sarà il componente principale concesso in licenza.

Esempio: un file di licenza permanente per il componente UCCX 11.0 Premium Seats (100 posti) "SEAT" indica il tipo di sedile.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
```

Data di scadenza

Le licenze permanenti hanno una stringa permanente. Le licenze temporanee hanno la data di scadenza del file.

Dopo la data di scadenza, le licenze temporanee non sono più valide e il sistema concede un periodo di tolleranza di 30 giorni per rinnovarle.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
```

Conteggio

È il numero di entità concesse in licenza.

Esempio:

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncouned \  
VENDOR_STRING=
```

```
<MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
100 posti con licenza per questo componente (posti Premium).
```

MAC licenza

Si tratta dell'identificatore univoco univoco che viene assegnato a ogni server UCCX. Non è l'indirizzo fisico/MAC dell'interfaccia di rete del server.

Per trovare le proprie, passare alla **pagina UCCXA Application Administration > Licenses > Display** (Amministrazione applicazione UCCX > Licenze > Visualizza).

In alternativa, con l'interfaccia della riga di comando (CLI), è possibile eseguire il comando: **show status**

L'indirizzo MAC della licenza di UCCX viene calcolato con questi parametri univoci per ogni server.

Qualsiasi modifica apportata a uno di questi parametri può invalidare l'indirizzo MAC delle licenze del server e le licenze devono essere riallocate da Cisco Licensing.

- Fuso orario
- NTP Server 1 (o "none")
- Velocità NIC (o 'auto')
- Nome host
- Indirizzo IP
- Maschera IP
- Indirizzo gateway
- DNS primario
- Server SMTP (o 'nessuno')
- Informazioni sul certificato (organizzazione, unità, ubicazione, stato, paese)

Esempio: questa è una licenza demo con License MAC "FFFFFFFFFFFF"

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncouned \  
VENDOR_STRING=<count>100</count>
```

HOSTID=ANY \

Verifica licenze

In questa sezione viene descritto come utilizzare la pagina di amministrazione di UCCX o la CLI per verificare le licenze attualmente installate sul server UCCX.

Pagina Verifica delle licenze con UCCX Administration

Passaggio 1. Per verificare le funzionalità della licenza disponibili nel cluster UCCX, accedere alla pagina Amministrazione UCCX e selezionare **Sistema > Informazioni licenza > Visualizza licenze**, come mostrato nell'immagine.

License Information

Cumulative License Information Delete

Configured Licenses:

Package: Cisco Unified CCX Premium

Total IVR Port(s): 100

Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 300

High Availability : Enabled

Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled

Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 300

Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400

Inbound:

Available Inbound IVR Port(s): 90

Outbound: (Predictive and Progressive only)

Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100

Cisco Unified CCX Outbound IVR Port(s) In Use: 10

Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100

Cisco Unified CCX Outbound Agent Seat(s) In Use: 0

Preview Outbound Seat count can be configured in [System Parameters Configuration page](#) .

Current License MAC of the node: efd8d8e9886a

Pagina delle licenze di Image 1

Passaggio 2. Fare clic sul menu a discesa per visualizzare le singole licenze e funzionalità come mostrato nelle immagini.

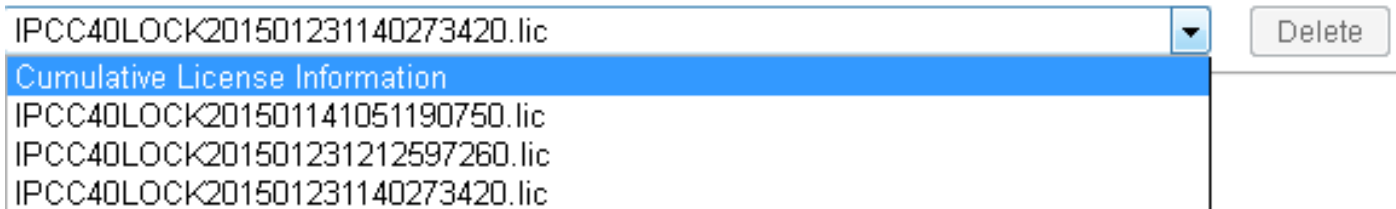


Immagine 2: elenco a discesa Licensing



Immagine 3: Contenuto della licenza

Passaggio 3. Quando si visualizzano le informazioni sulla licenza, è buona norma verificare che le funzionalità principali siano corrette. Di seguito sono riportate alcune caratteristiche principali che è necessario verificare in un file di licenza.

Voce della licenza

INCREMENT CRS_PREICDSRVR cisco 11.0
 INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0
 INCREMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY cisco 11.0
 INCREMENTARE CRS_QM_SEAT cisco 11.0
 INCREMENTARE CRS_ADV_QM_SEAT cisco 11.0
 INCREMENTARE CRS_WFM_SEAT cisco 11.0
 INCREMENT CRS_CR_SEAT cisco 11.0
 INCREMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT cisco 11.0
 INCREMENT CRS_REC_PORT cisco 11.0

Funzionalità abilitata

Server Premium Package Core abilitato
 Assegna i posti di agente Premium
 Alta disponibilità
 Sedi Gestione qualità
 Sedi Gestione qualità
 Sedi Gestione qualità
 Sedi Gestione qualità
 Esegue il provisioning delle porte IVR in uscita (solo predittive e progressive)
 Esegue il provisioning delle sessioni di registrazione per rilevamento dei supporti

Tabella 1 Tipi e caratteristiche dei pacchetti

File di licenza di esempio con tutti i componenti attivati:

```
INCREMENT CRS_PREICDSRVR cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_ADV_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_WFM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_CR_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_REC_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.
```

Verifica delle licenze con CLI

È inoltre possibile verificare le licenze attualmente installate con CLI tramite una sessione Secure Shell (SSH) con il server UCCX. Per controllare le funzionalità e le postazioni correnti, eseguire il comando **show uccx license**:

Quando si applica il file di licenza, vengono visualizzati questi parametri.

```
admin:show uccx license  
Configured Licenses:
```


Package: Cisco Unified CCX Premium
IVR Port(s): 200
Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 100
High Availability : Enabled
Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled
Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 100
Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400
Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100
Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100
For dynamic content like the Inbound ports In Use and Outbound IVR Ports/Agent Seats
In Use please check the Cisco Unified CCX Administration.

Per visualizzare tutte le licenze attualmente installate sul server UCCX, eseguire il comando **utils uccx list license**:

```
admin:utils uccx list license
The following licenses are uploaded in the system:
IPCC40LOCK201501231140273420.lic
IPCC40LOCK201501141051190750.lic
IPCC40LOCK201501231212597260.lic
```

Command successful.

Elimina licenze

Su UCCX esistono due tipi di licenze: temporanee e permanenti. Le licenze temporanee possono essere rimosse dalla GUI, ma le licenze permanenti possono essere rimosse solo dalla CLI.

Per rimuovere le licenze, eseguire il comando **utils uccx delete license <nomelicenza>**, dove **<nomelicenza>** è il nome completo della licenza.

Nota: dopo aver eseguito questo comando, è necessario riavviare il server UCCX. Se è presente un secondo nodo, il comando deve essere immesso su entrambi i nodi ed è necessario riavviare entrambi i nodi.

Di seguito è riportato un esempio di output:

```
utils uccx delete license
```

```
admin:utils uccx delete license IPCC40LOCK201501231212597260.lic
Warning:
Deleting the license may have adverse effect on the working of the uccx system.
After deleting the license from all UCCX nodes, restart the UCCX nodes in the cluster.
Are you sure you want to run this command?
Continue (y/n)?
```

Procedure ottimali

Verifica contenuto file di licenza

Aprire il file di licenza e verificarne il contenuto prima di applicarlo al server UCCX in questione.

- Verificare che la versione sia corretta.
- Verificare che il conteggio dei componenti sia corretto.
- Verificare che nello stesso server non sia installata alcuna combinazione di componenti Premium e Enhanced.
- Verificare che i componenti obbligatori siano già presenti sul server (package e postazioni) o nel file di licenza fornito.

Rimuovi licenze non valide e scadute

È buona norma rimuovere i file di licenza ridondanti o scaduti prima di caricarne di nuovi:

- Rimuovere dal server i vecchi file di licenza temporanei che hanno superato la data di scadenza.
- Riavviare UCCX dopo aver pulito la licenza per rendere effettive tutte le modifiche.

Risoluzione dei problemi relativi alle licenze

In questa sezione viene descritto come risolvere tre dei problemi più comuni relativi alle licenze UCCX.

Impossibile eliminare la licenza

È necessario rimuovere una licenza dal server, ma il pulsante Elimina non è disponibile.

Soluzione

Se il pulsante Elimina è disattivato, significa che la licenza è permanente. Le licenze permanenti non possono essere eliminate dalla pagina di amministrazione di UCCX e devono essere eliminate dalla CLI con il comando **utils uccx delete license <nomelicenza>**.

Numero di posti errato

Il numero di licenze visualizzate in UCCX non corrisponde al numero di licenze acquistate.

Soluzione

Verificare la quantità di licenze sul server e le informazioni relative a ciascuna licenza. Se il numero di licenze acquistate non corrisponde a quello delle licenze acquistate, o non corrisponde a quello delle licenze, ma UCCX non visualizza la quantità corretta, contattare il [Technical Assistance Center \(TAC\)](#) di [Cisco](#) per ottenere una singola licenza consolidata. Inoltre, inviare loro l'output del comando **utils uccx list license** e attendere la licenza.

Dopo aver ricevuto la licenza dal TAC, aggiungerla al server ed eliminare tutte le altre licenze permanenti e temporanee tramite il comando **utils uccx delete license <nomelicenza>** (da entrambi i nodi, se applicabile). Al termine, riavviare il server.

Numero di porte IVR non corretto

La pagina delle licenze UCCX indica che il numero massimo di porte Interactive Voice Response (IVR) concesse in licenza è inferiore al numero di porte consentite dalla licenza.

Per le licenze Premium

Quando si utilizzano licenze Premium, questo problema si verifica quando non è stato calcolato correttamente il rapporto Seat:Porte.

Ogni postazione acquistata corrisponde a 2 porte IVR avanzate.

Esempio:

Un file di licenza con 20 postazioni Premium fornisce 40 porte IVR avanzate (nel rapporto 1:2).

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a queste due sezioni della guida di riferimento alla soluzione Cisco Unified Contact Center Express Network Design release 9.0(2):

- [Panoramica e packaging di Cisco Unified Contact Center Express - Porte IVR](#)
- [Capacità e limiti del server](#)

Per licenze Enhanced

Questo problema si verifica in genere quando UCCX viene implementato su un'appliance OVA (Open Virtual Appliance) errata. La quantità di porte che UCCX rende disponibili si basa sull'OAV. Per risolvere questo problema, UCCX deve essere ridistribuito su un OAV appropriato.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento a queste due sezioni della guida di riferimento alla soluzione Cisco Unified Contact Center Express Network Design release 9.0(2):

- [Panoramica e packaging di Cisco Unified Contact Center Express - Porte IVR](#)
- [Capacità e limiti del server](#)

Nota: il numero di porte IVR è limitato dal numero massimo supportato per una determinata piattaforma server, come descritto nella sezione Capacità e limiti del server. In uno scenario di distribuzione virtualizzata, il numero massimo di porte IVR è limitato dal numero massimo supportato per un determinato modello di macchina virtuale.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).