

CUAC许可和排除常见问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[重要术语](#)

[许可证激活代码](#)

[注册码](#)

[许可订购信息\(SKU\)](#)

[升级CUAC的订单信息](#)

[不同版本的比较](#)

[许可结构](#)

[演示许可证](#)

[独立服务器](#)

[弹性服务器安装](#)

[许可CUAC服务器的步骤](#)

[激活购买的软件](#)

[激活评估软件](#)

[常见场景故障排除](#)

[问题 1：新安装，未收到LAC](#)

[问题 2：更改CUAC Windows服务器](#)

[问题 3：重新托管许可证](#)

[问题 4：尝试获取升级许可证，但该许可证失败](#)

[问题 5：您订购的SKU不正确](#)

[问题 6：许可证已过期](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍从8.x版到11.x版的Cisco Unified Attendant Console(CUAC)服务器/无服务器的许可结构，并对一些常见情况进行故障排除。

先决条件

要求

思科建议您具备CUAC的基本知识。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科统一企业话务台(CUEAC)- 8.x和9.x
- 思科统一业务话务台(CUBAC)- 8.x和9.x
- 思科统一部门话务台(CUDAC)- 8.x和9.x
- 思科统一高级话务台(CUPAC)- 9.x
- Cisco Unified Attendant Console高级版(CUACA)- 10.x和11.x
- Cisco Unified Attendant Console标准版 — 无服务器(CUACS)- 10.x和11.x

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。

背景信息

重要术语

许可证激活代码

1. 许可证激活代码是一个27个字符的代码，订购许可证后，您将收到该代码。
2. 格式为：xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxx。
3. 如果使用电子交付方法，则以.pdf格式发送给公司；如果使用物理配置，则在纸上发送。

注册码

1. 它是映射的8个字符代码，取决于包含服务器MAC地址的因素数。
2. 位于CUAC WebAdmin页面的“帮助”>“许可”下（用于基于服务器的部署）和“帮助”>“关于CUAC标准”（用于无服务器部署）下。

注意：对于无服务器部署（CUAC标准），注册代码被重命名为机器代码。

许可订购信息(SKU)

- **第8版（2013年10月21日停售）**

CUE-ATT-CON企业版

CUB-ATT-CON商务版

CUD-ATT-CON部门版

- **第9版（2015年12月18日停售）**

电子交付：

L-CUACD9X-ATT-CON部门版

L-CUACB9X-ATT-CON商务版

L-CUACE9X-ATT-CON企业版

L-CUACP9X-ATT-CON高级版

物理投递:

CUACD9X-ATT-CON部门版

CUACB9X-ATT-CON商务版

CUACE9X-ATT-CON企业版

CUACP9X-ATT-CON高级版

• V 10

电子交付 :

L-CUAC10X-ADV高级

L-CUAC10X-ADV-HA高级高可用性

L-CUAC10X-STND标准

物理投递:

CUAC10X-ADV高级

CUAC10X-ADV-HA高级高可用性

CUAC10X标准版

• V 11

电子交付 :

L-CUAC11X-ADV高级

L-CUAC11X-ADV-HA高级高可用性

L-CUAC11X-STND标准

物理投递:

CUAC11X-ADV高级

CUAC11X-ADV-HA高级高可用性

CUAC11X-STND标准

升级CUAC的订单信息

购买升级许可证激活代码(LAC)有两种方法，用于检索升级许可证。如果您拥有有效的统一通信软件订用(UCSS)或软件支持服务(SWSS)合同，则您可以通过PUT (产品升级工具) 网站免费购买升级LAC的数量1。如果您没有有效的合同，则必须使用点菜购买合同，数量等于同时登录所需的运算符数量 (与旧版本中使用的LAC数量相同)。每个升级LAC都映射到旧版本的LAC。

注意：所有自选升级LAC必须一起用于检索许可证，而不是单独使用。

注意：如果您在通过PUT订购LAC时遇到任何合同相关问题，请联系您的客户团队或向PUT团队提交案例。链接以打开支持PUT的[案例](#)。TAC将无法协助解决与合同相关的问题。

• V 9

通过PUT获取的升级许可证（带UCSS合同）：

CUACD9X-AC-UPG部门版

CUACB9X-AC-UPG企业版

CUACE9X-AC-UPG企业版

自选升级许可证（无UCSS合同）：

1.电子交付：

L-CUACD9X-U-AC=部门版

L-CUACB9X-U-AC=企业版

L-CUACE9X-U-AC=企业版

2.实物交付：

CUACD9X-U-AC=部门版

CUACB9X-U-AC=商业版

CUACE9X-U-AC=企业版

• V 10

通过PUT获取升级许可证（带SWSS合同）

CUACADV10X-AC-UPG高级

CUACST10X-AC-UPG标准版

注意：只有具有UCSS合同的部门版部署才能通过PUT订购此SKU。

自选升级许可证（无UCSS/SWSS合同）：

1.电子交付：

L-CUAC10ADV-U-AC=高级

2.实物交付：

CUAC10ADV-U-AC=高级

注意： 部门版部署没有单选升级选项，无法获取CUAC标准许可证。

- V 11

通过PUT获取的升级许可证（含SWSS合同）：

CUACADV11X-AC-UPG高级

CUACST11X-AC-UPG标准版

自选升级许可证（无UCSS/SWSS合同）

1.电子交付：

L-CUAC11ADV-U-AC=高级

L-CUAC11ST-U-AC=标准

2.实物交付：

CUAC11ADV-U-AC=高级

CUAC11ST-U-AC=标准

注意： 从版本10.x开始，没有单独的企业/企业/部门/高级版。所有当前企业/企业/高级版部署都可升级到高级版，部门版部署可升级到标准版。您无法从任何版本的Department Edition升级到高级版。

不同版本的比较

| 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 |

许可结构

演示许可证

1. 默认情况下，在CUAC服务器的任何新安装或升级过程中，都会提供5天演示许可证。
2. 此5天演示许可证可从许可网站（激活评估软件部分）下载.rgf文件，最多可扩展至60天评估许可证（仅限一次性）。
3. 请注意，思科在技术上不可能将此评估期延长60天以上。
4. 如果服务器未在此期间内通过购买的许可证获得许可，则CUAC服务器服务将停止。

独立服务器

1. 每台CUAC服务器将有一个服务器许可证。
2. 根据同时登录控制台的操作员数量，购买座席许可证的数量。
3. 所有操作员席位许可证可合并到1个整合的LAC下，也可以是不同的LAC。
4. 每个运营商座席许可证都与服务器许可证绑定，因此不会购买单独的服务器许可证。

弹性服务器安装

1. 在CUAC版本9.x之前，主服务器和辅助服务器上都安装了单独的许可证。您将收到两个不同的

LAC。

2. 从10.x开始，所有许可信息都保留在发布服务器上，信息将复制到订用服务器。
3. 默认情况下，安装时没有恢复能力许可证。要安装/配置恢复能力，需要单独的许可证。
4. 评估许可证（5天或60天）下默认启用弹性
5. 购买产品后，恢复能力将成为附加许可证。
6. 当前企业版和企业版部署可在迁移至CUAC高级版后随时为其解决方案增加弹性。

许可CUAC服务器的步骤

激活购买的软件

本指南介绍了检索服务器许可证文件（.rgf格式）的分步步骤（带屏幕截图）。

它还说明从思科系统购买升级LAC后检索升级许可证所需的步骤。

[许可CUAC服务器的步骤](#)

注意：由于本指南是思科的正式文档，因此它是在CUAC高级或CUAC标准发布之前创建的，但对于所有版本，这些步骤仍然完全相同。

1. 升级LAC不保存旧服务器上许可证的任何信息。
2. 只有当您访问许可网站兑换新许可证时，您才能将许可证信息从旧版本传输到新版本。
3. 您需要保留旧服务器的注册代码（如果升级后未更改）或旧服务器上使用的所有旧LAC，以便成功将许可证传输到新版本。
4. 如果该信息不可用，请收集以下用于激活旧服务器上的许可证的信息：销售订单编号或LAC或电子邮件地址、用户名以及用于订购许可证和提交TAC案例的公司/合作伙伴位置。

激活评估软件

以下是用于检索60天评估许可证的步骤：

1. 转至许可网站www.cisco.com/go/ac。
2. 使用您的凭据登录。如果尚未注册，请创建帐户（上面链接中提到的步骤）。（这不是您的Cisco.com ID）。
3. 选择必要的公司详细信息。
4. 选择需要许可证的版本和版本。
5. 输入服务器的注册代码/机器代码。
6. 单击“Submit”。您将收到一个.rgf文件，该文件已邮寄到您的电子邮件ID。
7. 您现在可以在服务器中上传此文件。
8. 您的服务器将在未来60天内获得许可。

注意：CUAC控制台客户端没有单独的许可证

常见场景故障排除

问题 1：新安装，未收到LAC

1. CUAC服务器已完成新安装，LAC从思科购买，但从未收到相同安装。
2. 使用思科订单状态[查询工具检查订单状态](#)。如果订单的状态未显示“完成”(Complete)，请等待其处理。
3. 如果显示Completed，而您仍未收到LAC，请保持您用于购买这些LAC的销售订单编号就绪。
4. 向思科TAC提交案例，以便他们检索LAC。

问题 2：更改CUAC Windows服务器

1. 您的CUAC服务器崩溃，安装现在在另一个服务器上完成。
2. 新服务器的注册代码将不同。
3. 由于许可证与注册代码关联，因此您的许可证将失效。
4. 保持旧注册码和新注册码就绪，并向Cisco TAC提交案例，以便他们为您重置LAC。
5. 您将能够将LAC与新的注册代码进行映射，以在此之后生成服务器的许可证文件。

问题 3：重新托管许可证

1. 可能存在CUAC服务器从一台Windows计算机迁移到另一台或在Windows计算机上进行更改的情况。
2. 在这些情况下，注册代码与之关联的某些参数可能会发生更改，最终也会发生注册代码更改。
3. 如前所述，许可证映射到特定注册代码，当该更改时，许可证将变为无效。
4. 联系思科TAC让他们重置您的LAC。
5. 您将能够将LAC与新的注册代码进行映射，以在此之后生成服务器的许可证文件。

问题 4：尝试获取升级许可证，但该许可证失败

场景:

CUAC许可证（假设，8.x）已购买，但该服务器的安装从未完成，您将CUAC服务器升级到（假设，9.x）并订购升级LAC，当尝试在www.cisco.com/go/ac上兑换升级LAC时，它会失败。

1. 这是因为CUAC 8.x许可证从未使用，因此CUAC许可数据库中没有与该LAC关联的注册代码。升级LAC不包含有关旧服务器的任何信息。
2. 要解决以下问题：您需要将8.x LAC与9.x服务器注册代码一起使用，将8.x许可证保留并返回www.cisco.com/go/ac，然后兑换9.x升级LAC。这将成功生成9.x永久许可证文件。

问题 5：您订购的SKU不正确

1. 请联系您的思科客户团队，对不正确的订单执行RMA，然后获得正确部件号的订单。
2. TAC将无法在此方面为您提供帮助。

问题 6：许可证已过期

1. 如果您的5天演示许可证已过期，您可以访问许可网站并检索60天评估许可证（仅限一次性）。请[参阅许可证CUAC服务器的步骤](#)。
2. 如果您已经使用了60天评估许可证，并且该许可证也已过期，则唯一的选择是从思科购买许可证并永久许可您的CUAC服务器。没有解决方法来延长这60天的评估期。

相关信息

- 许可网站：www.cisco.com/go/ac
- 每个CUAC版本的安装和管理指南：[安装和管理指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)