

Verificar licencias UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Componentes del archivo de licencia](#)

[Componentes obligatorios](#)

[Componente del paquete de licencias \(paquete\)](#)

[Componente del asiento \(Asientos\)](#)

[Puertos con licencia \(puertos IVR totales\)](#)

[Componentes adicionales \(complementos\)](#)

[Detalles del archivo de licencia](#)

[Nombre del componente](#)

[Fecha de vencimiento](#)

[Cuenta](#)

[Licencia de MAC](#)

[Verificar licencias](#)

[Página Verificación de Licencias con Administración de UCCX](#)

[Verificación de licencias con CLI](#)

[Eliminar licencias](#)

[Mejores medidas](#)

[Verificar el contenido del archivo de licencia](#)

[Eliminación de licencias no válidas y caducadas](#)

[Solucionar problemas de licencia](#)

[No se puede eliminar la licencia](#)

[Solución](#)

[Número de plazas incorrecto](#)

[Solución](#)

[Número incorrecto de puertos IVR](#)

[Para licencias Premium](#)

[Para licencias mejoradas](#)

Introducción

Este documento describe cómo verificar las licencias que están instaladas actualmente en el servidor de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Antecedentes

El documento también trata sobre cómo eliminar las licencias y cómo resolver problemas básicos

de licencias.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas

- UCCX
- Licencias UCCX

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en UCCX versión 11.0(1), pero es aplicable para las versiones 8.x y posteriores.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Componentes del archivo de licencia

Componentes obligatorios

Componente del paquete de licencias (paquete)

El paquete de licencia principal de la licencia adquirida. Por ejemplo, ENHANCED o PREMIUM. Sin este componente en el archivo de licencia, el servidor mostraría un error "Package None" (Paquete ninguno).

Componente del asiento (Asientos)

Componente principal que tiene el componente de asientos de agente. La licencia de plaza de agente se utiliza para iniciar sesión como agente en el escritorio de Cisco Finesse. En el archivo de licencia, tiene la cadena "SEAT".

Puertos con licencia (puertos IVR totales)

- No se trata de un componente independiente del archivo de licencia.
- En los paquetes mejorados, depende de la configuración de OVA (100, 300 o 400 puertos de IVR estándar).
- En los paquetes Premium, se encuentra en la proporción 1 puesto : 2 puertos avanzados IVR.
- No hay ninguna línea específica en el archivo de licencia que contenga los datos específicos del puerto.

Componentes adicionales (complementos)

Puede tener complementos adicionales en el archivo de licencia.

Componente de alta disponibilidad (HA)	Este es el componente que le permite agregar un segundo nodo al clúster.
Componente de puertos IVR salientes	Este es el componente que aprovisiona los puertos de IVR saliente para campañas basadas en marcador progresivo y predictivo.
Componente de grabación	Este es el componente que aprovisiona las sesiones de grabación para grabación basada en MediaSense.
Componente(s) de la plaza de Quality Manager (QM)	Estos puestos se utilizan al integrarse con Cisco Quality Management.
Componente(s) de plazas de Advanced Quality Manager (AQM)	Estos puestos se utilizan al integrarse con Cisco Advanced Quality Management.
Componente de puestos de Workforce Manager (WFM)	Estos puestos se utilizan al integrarse con Cisco Workforce Management.
Componente(s) de asientos de grabación de conformidad	Estos asientos se utilizan con la función Compliance Recording (Grabación de conformidad) con Cisco Quality Management (Gestión de calidad de Cisco).

Detalles del archivo de licencia

Un archivo de licencia obtenido de Cisco Licensing suele tener la extensión (.lic)

E.g: IPCC<unique characters>.lic

Puede abrir el archivo .lic en cualquier editor de texto y comprobar los diferentes componentes del archivo de licencia.

En el archivo de licencia obtenido, los componentes principales se definen con etiquetas de apertura y cierre.

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

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

Nombre del componente

El nombre del componente sería el componente principal con licencia.

Ejemplo: un archivo de licencia permanente para el componente de UCCX 11.0 Premium Seats (100 asientos) "SEAT" indica el tipo de asiento.

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

```

Fecha de vencimiento

Las licencias permanentes tienen una cadena permanente. Las licencias temporales tienen la fecha de caducidad del archivo.

Después de la fecha de vencimiento, estas licencias temporales no son válidas y el sistema

concede un período de gracia de 30 días para renovar las licencias.

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

```

Cuenta

Es el número de entidades con licencia.

Ejemplo:

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

```
        <MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  

```

Significaría 100 puestos con licencia para este componente (puestos Premium).

Licencia de MAC

Es el identificador único que es único para cada servidor UCCX. No es la dirección física/MAC de la interfaz de red del servidor.

Para encontrar la suya, navegue hasta **UCCXApplication Administration > Licenses > Display page**.

O bien, con la interfaz de línea de comandos (CLI), puede ejecutar el comando: **show status**

La MAC de licencia de UCCX se calcula con estos parámetros exclusivos para cada servidor.

Cualquier cambio en cualquiera de estos parámetros puede invalidar la licencia MAC del servidor, y las licencias deben ser realojadas por Cisco Licensing.

- Zona horaria
- Servidor NTP 1 (o "ninguno")
- Velocidad de NIC (o "automática")
- Hostname
- IP Address
- Máscara IP
- Dirección de gateway
- DNS principal
- Servidor SMTP (o "ninguno")
- Información del certificado (organización, unidad, ubicación, estado, país)

Ejemplo: esta es una licencia de demostración con licencia MAC "FFFFFFFFFFFF"

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  

```

VENDOR_STRING=<count>100</count>

\
HOSTID=ANY \

Verificar licencias

En esta sección se describe cómo utilizar la página Administración de UCCX o la CLI para verificar las licencias que están instaladas actualmente en el servidor UCCX.

Página Verificación de Licencias con Administración de UCCX

Paso 1. Para verificar las funciones de licencia que están disponibles en el clúster UCCX, inicie sesión en la página de administración UCCX y navegue hasta **System > License Information > Display License(s)** como se muestra en la imagen.

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

Página de licencias de Image 1

Paso 2. Haga clic en el menú desplegable para ver las licencias y funciones individuales como se muestra en las imágenes.

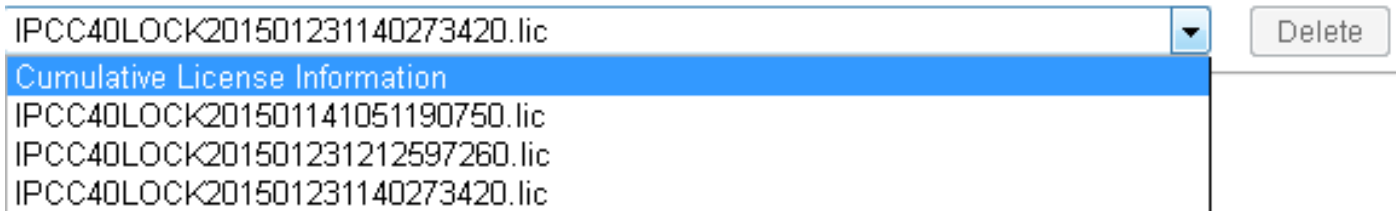


Imagen 2: Menú desplegable Licensing (Licencias)



Imagen 3: Contenido de la licencia

Paso 3. Al ver la información de licencia, es recomendable comprobar que las características clave son correctas. Estas son algunas de las características principales que debe verificar en un archivo de licencia.

Entrada de licencia

INCREMENT CRS_PREICDSRVR cisco 1.0
 INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY cisco 1.0
 INCREMENT CRS_QM_SEAT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_ADV_QM_SEAT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_WFM_SEAT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_CR_SEAT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT cisco 1.0
 INCREMENT CRS_REC_PORT cisco 1.0

Característica habilitada

Núcleo del paquete Server Premium habilitado
 Aprovechamiento de plazas de agente Premium
 Habilita la alta disponibilidad
 Proporciona plazas de Quality Management
 Proporciona plazas de Quality Management
 Proporciona plazas de Quality Management
 Proporciona plazas de Quality Management
 Proporciona puertos de IVR saliente (solo predictivos y progresivos)
 Proporciona sesiones de grabación para el sentido de los medios

Tabla 1 Tipos de paquetes y características

Ejemplo de archivo de licencia con todos los componentes habilitados:

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

Verificación de licencias con CLI

También puede verificar las licencias instaladas actualmente con la CLI mediante una sesión de Secure Shell (SSH) con el servidor UCCX. Para verificar las funciones y asientos actuales, ejecute el comando **show uccx license**:

Al aplicar el archivo de licencia, se muestran estos parámetros.

```
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.

Para ver todas las licencias que están instaladas actualmente en el servidor UCCX, ejecute el 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.

Eliminar licencias

Existen dos tipos de licencias en UCCX: temporales y permanentes. Las licencias temporales se pueden eliminar mediante la GUI, pero las licencias permanentes solo se pueden eliminar desde la CLI.

Para quitar las licencias, ejecute el comando **utils uccx delete license <licenseName>**, donde **<licenseName>** es el nombre completo de la licencia.

Nota: Después de ejecutar este comando, se debe reiniciar el servidor UCCX. Si hay un segundo nodo, el comando se debe ingresar en ambos nodos y se requiere reiniciar ambos nodos.

A continuación se presenta un ejemplo de salida:

```
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)?
```

Mejores medidas

Verificar el contenido del archivo de licencia

Abra el archivo de licencia y compruebe su contenido antes de aplicarlo en el servidor UCCX en cuestión.

- Verifique que la versión sea correcta.
- Verifique que el recuento de los componentes sea correcto.
- Compruebe que no hay una mezcla de componentes Premium y Enhanced instalados en el mismo servidor.
- Compruebe que los componentes obligatorios ya están presentes en el servidor (Paquete y plazas) o en el archivo de licencia proporcionado.

Eliminación de licencias no válidas y caducadas

Se recomienda eliminar los archivos de licencia redundantes o caducados antes de cargar otros nuevos:

- Elimine del servidor los archivos de licencia temporales antiguos que hayan superado la fecha de vencimiento.
- Reinicie UCCX después de una limpieza de licencia para que todos los cambios surtan efecto.

Solucionar problemas de licencia

En esta sección se describe cómo solucionar tres de los problemas más frecuentes relacionados con los problemas de licencia de UCCX.

No se puede eliminar la licencia

Se debe quitar una licencia del servidor, pero el botón Eliminar aparece atenuado.

Solución

Si el botón Eliminar aparece atenuado, indica que la licencia es permanente. Las licencias permanentes no se pueden eliminar de la página de administración de UCCX y se deben eliminar a través de la CLI con el comando **utils uccx delete license <licenseName>**.

Número de plazas incorrecto

El número de licencias que se muestran en UCCX no coincide con el número de licencias adquiridas.

Solución

Verifique la cantidad de licencias en el servidor y la información para cada licencia. Si no coincide con el número de licencias adquiridas, o lo hace, pero UCCX no muestra la cantidad correcta, póngase en contacto con el [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#) para que se genere una única licencia consolidada. Además, envíeles la salida del comando **utils uccx list license** y espere

la licencia.

Después de recibir la licencia del TAC, agréguela al servidor y elimine todas las demás licencias permanentes y temporales a través del comando **utils uccx delete license <licenseName>** (de ambos nodos, si corresponde). Reinicie el servidor una vez finalizado.

Número incorrecto de puertos IVR

La página de licencias de UCCX indica que la cantidad máxima de puertos de respuesta de voz interactiva (IVR) con licencia es menor que la permitida por la licencia.

Para licencias Premium

Cuando se utilizan licencias Premium, este problema se produce cuando no se ha calculado correctamente la relación Puertos/Puertos.

Cada puesto comprado corresponde para ofrecerle 2 puertos IVR avanzados.

Ejemplo:

Un archivo de licencia con 20 plazas Premium le ofrece 40 puertos IVR avanzados (en una proporción de 1:2).

Consulte estas dos secciones de Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) para obtener información adicional:

- [Descripción general y empaquetado de Cisco Unified Contact Center Express - Puertos IVR](#)
- [Capacidades y límites del servidor](#)

Para licencias mejoradas

Este problema suele producirse cuando UCCX se implementa en el dispositivo virtual abierto (OVA) incorrecto. La cantidad de puertos que UCCX pone a disposición se basa en el OVA. Para corregir esto, UCCX debe ser reimplementado en un OVA apropiado.

Consulte estas dos secciones de Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) para obtener información adicional:

- [Descripción general y empaquetado de Cisco Unified Contact Center Express - Puertos IVR](#)
- [Capacidades y límites del servidor](#)

Nota: el número de puertos IVR está limitado por el número máximo admitido por una plataforma de servidor determinada, como se describe en la sección Capacidades y límites del servidor. En un escenario de implementación virtualizada, el número máximo de puertos IVR está limitado por el número máximo admitido por una plantilla de máquina virtual determinada.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).