

Comprenda las licencias inteligentes en Unified Contact Center Express (UCCX)

Contenido

[Introducción](#)

[Background](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Arquitectura de licencias inteligentes en UCCX](#)

[Ventaja de Smart Licensing sobre las licencias clásicas](#)

[Tipos de implementación de Smart Licensing](#)

[Directo: Cisco Smart Software Manager \(Cisco SSM\)](#)

[Cisco Smart Software Manager en las instalaciones \(Cisco SSM en las instalaciones\)](#)

[Opciones de licencia en la implementación de UCCX](#)

[Tipos de licencias inteligentes](#)

[Estados de licencia](#)

[Cálculo de licencias](#)

[Escenario 1 de cálculo de licencias](#)

[Escenario 2 de cálculo de licencias](#)

[Control de licencias](#)

[Alertas de RTMT](#)

[Resolución de problemas](#)

Introducción

Este documento describe Cisco Smart Software Licensing mediante el uso de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Background

Cisco Smart Software Licensing puede utilizar UCCX, un modelo de licencia de software flexible que agiliza la forma de activar y gestionar las licencias de software de Cisco en su organización. Esta solución le permite realizar un seguimiento sencillo del estado de sus licencias y de las tendencias de uso del software. Agrupa los derechos de licencia en una sola cuenta y le permite mover licencias libremente entre cuentas virtuales. Las licencias inteligentes se habilitan en la mayoría de los productos de Cisco y se gestionan mediante un modelo de implementación directa

mediado o basado en la nube.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), versión 12.5
- Cisco Smart Software Manager On-Prem versión 7

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

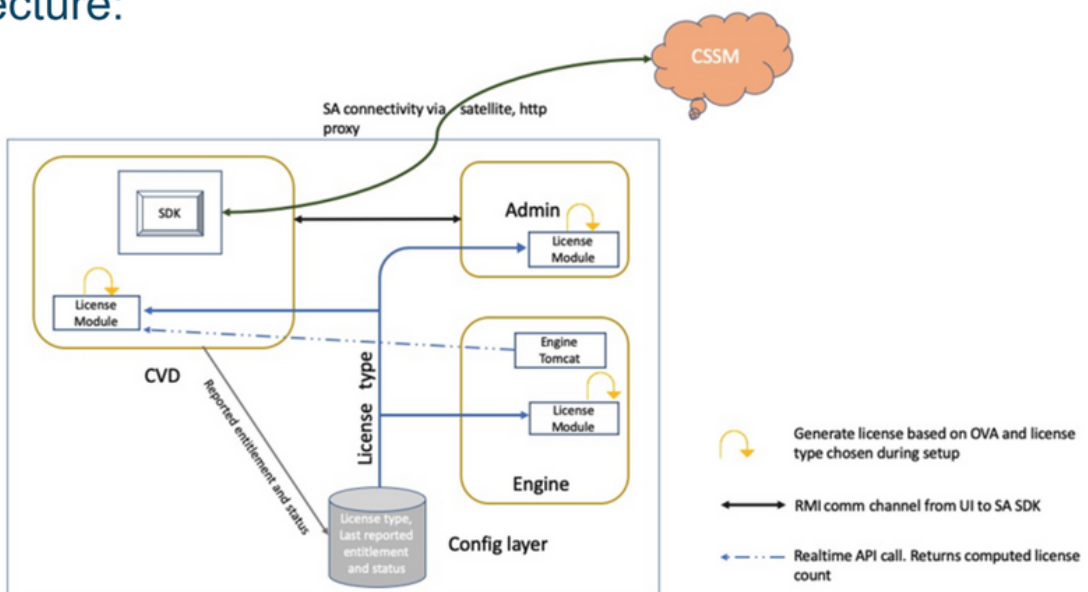
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX), versión 12.5
- Cisco Smart Software Manager On-Prem versión 7

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.

Antecedentes

Arquitectura de licencias inteligentes en UCCX

Architecture:



Note: SDK will run on Publisher only

Ventaja de Smart Licensing sobre las licencias clásicas

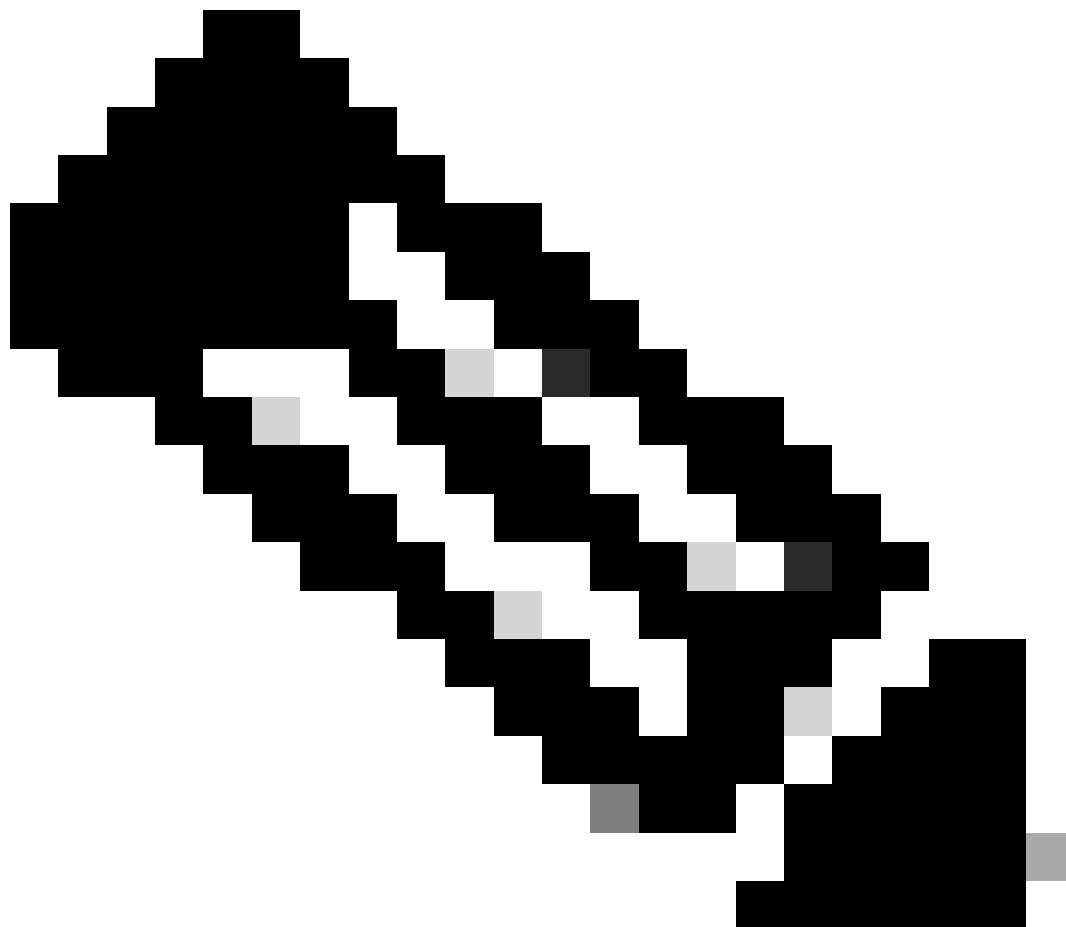
- Las licencias inteligentes proporcionan una vista completa de las licencias de software, servicios y dispositivos en un portal fácil de usar
- No es necesario registrar claves de activación de producto (PAK) en Smart Licensing
- La licencia no es específica para un solo dispositivo, sino que es flexible y se puede utilizar en varios dispositivos
- El usuario y la licencia se pueden agregar según el requisito.

Tipos de implementación de Smart Licensing

Existen dos opciones de implementación de software para Smart Licensing:

- Directo: Cisco Smart Software Manager (Cisco SSM)
- Cisco Smart Software Manager en las instalaciones (Cisco SSM en las instalaciones)

Directo: Cisco Smart Software Manager (Cisco SSM)



Nota: el servidor UCCX debe tener una conectividad directa a Internet o mediante un servidor proxy para una implementación directa.

Cisco SSM le permite:

- Crear, administrar o ver cuentas virtuales.
- Gestione y realice un seguimiento de las licencias.
- Trasladar licencias entre las cuentas virtuales.
- Crear y administrar tokens de registro de instancias de productos.

Cisco Smart Software Manager en las instalaciones (Cisco SSM en las instalaciones)

Cisco SSM On-Prem es un componente in situ que puede satisfacer sus necesidades de licencias. Al elegir esta opción, Unified CCX registra e informa del consumo de licencias al Cisco SSM On-Prem, que sincroniza su base de datos periódicamente con Cisco SSM alojado en cisco.com.

Puede utilizar Cisco SSM On-Prem en modo conectado o desconectado, lo que depende de si Cisco SSM On-Prem puede conectarse directamente a cisco.com.

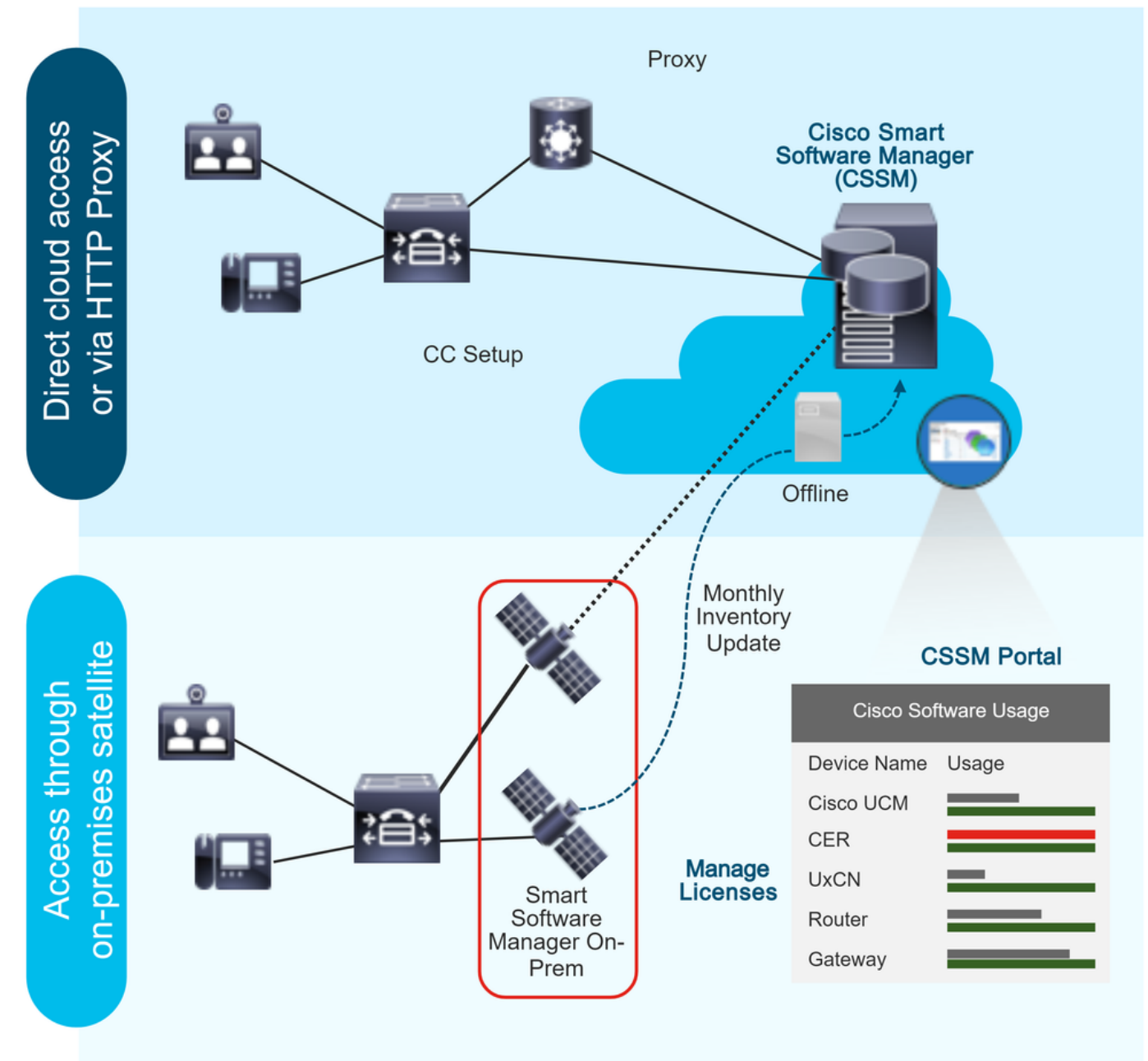
Configuración de la URL de transporte para Cisco SSM On-Prem con la URL de Smart Call-Home:

https://<OnpremCSSM_IP>/Gateway de transporte/servicios/DeviceRequestHandler

- Conectado: utilice esta opción cuando haya conectividad con cisco.com directamente desde Cisco SSM On-Prem. La sincronización de cuenta inteligente se produce automáticamente.
- Desconectado: utilice esta opción cuando no haya conectividad con cisco.com desde Cisco SSM On-Prem. Cisco SSM On-Prem debe sincronizarse manualmente con Cisco SSM para reflejar los derechos de licencia más recientes.



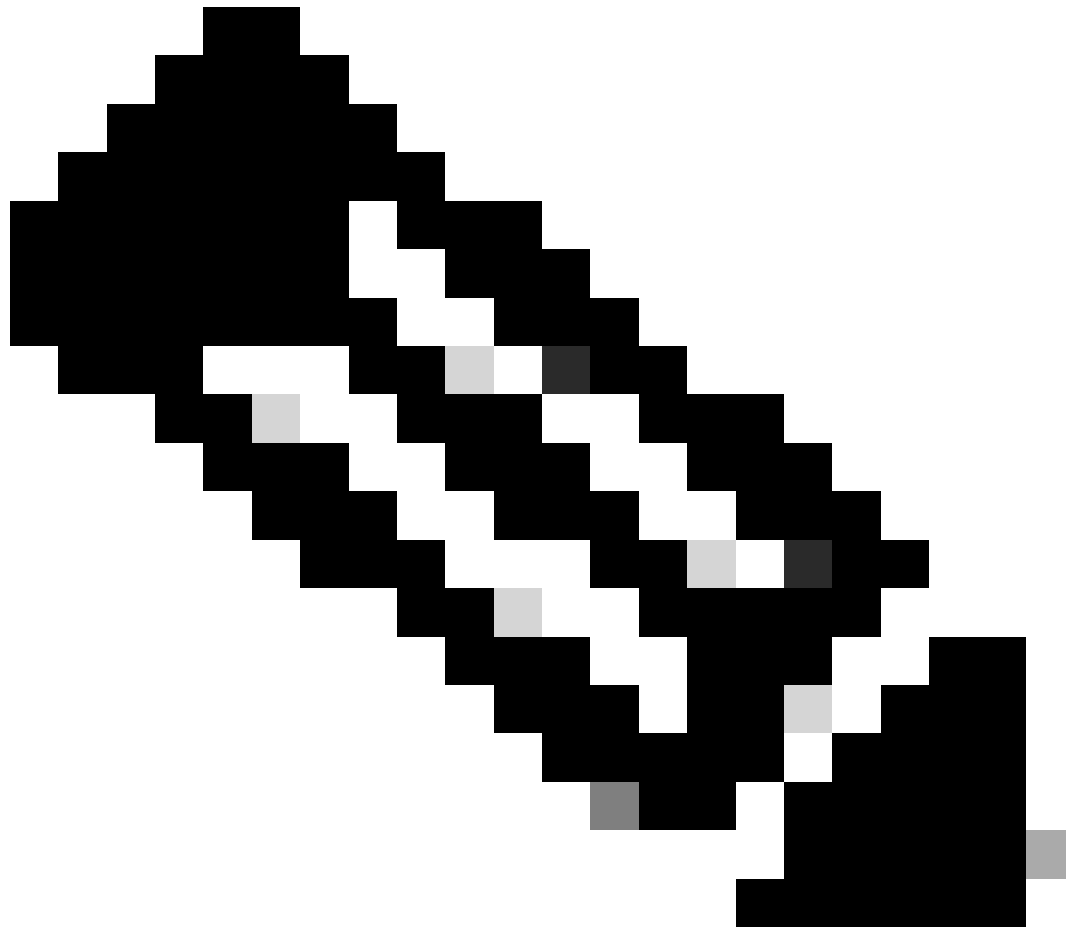
Nota: para obtener más información sobre Cisco SSM On-Prem, visite https://software.cisco.com/software/cs/ws/platform/home?locale=en_US.



Opciones de licencia en la implementación de UCCX

1. La instalación nueva de UCCX 12.5 Smart Licensing es la única opción de licencia disponible en UCCX 12.5.
 - a) Smart Licensing es la única opción de licencia disponible en UCCX 12.5.
2. Actualice de UCCX versión 12.0 a 12.5.
 - a) El sistema sigue siendo la licencia clásica de forma predeterminada.
 - b) Tiene la opción de cambiar a Smart License (solo una vez).
3. Actualice de UCCX versión 10.X ,11.X a 12.5.
 - a) El usuario tiene la opción de elegir el modo de licencia: Classic License o Smart License.
 - b) Si se selecciona la opción Licencias clásicas, el usuario tiene la opción de cambiar a

Licencias inteligentes (solo una vez). No se puede aplicar lo contrario.

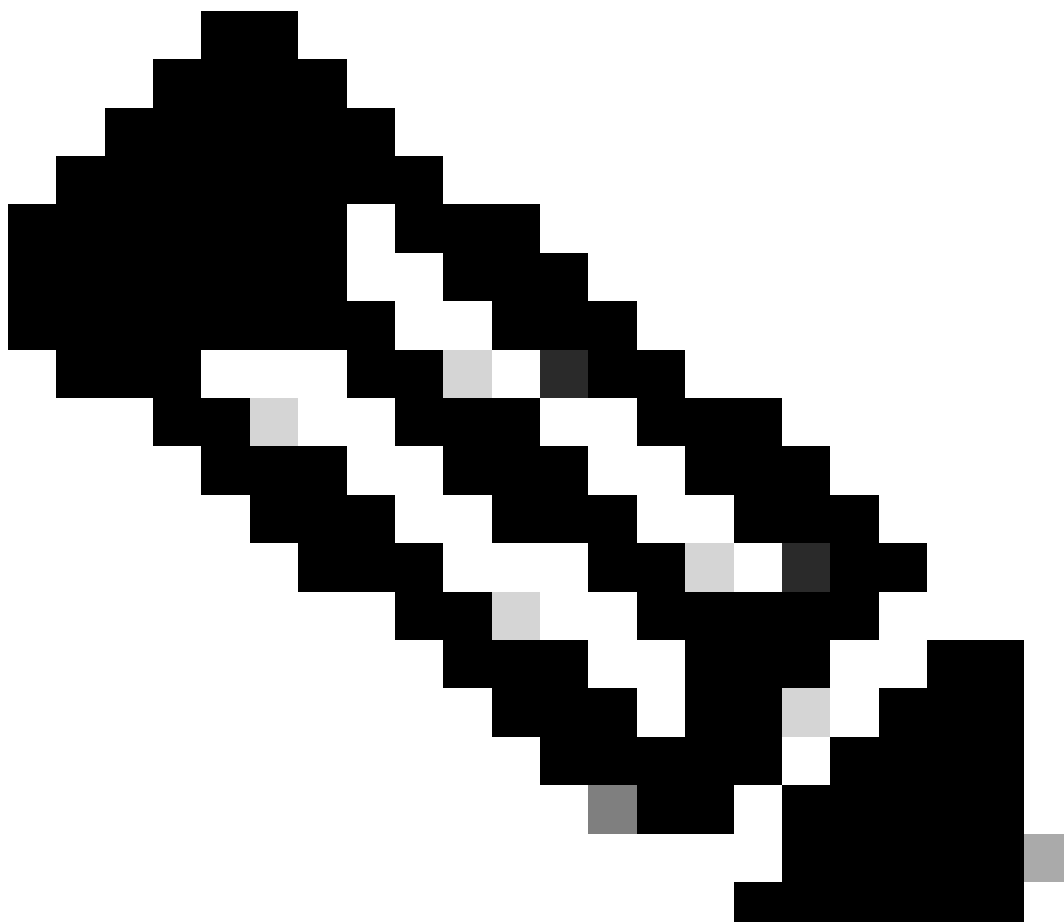


Nota: las licencias de Cisco Workforce Optimization (WFO) no son compatibles con Smart Licensing. Por consiguiente, los usuarios que actualicen a 12.5 deben continuar con Classic Licensing si desean continuar utilizando Cisco WFO. Como alternativa, los usuarios que deseen pasar a Smart Licensing para Unified CCX deben plantearse migrar a la versión Solutions Plus de Workforce Optimization. Solo en el caso de WFO, si se ha seleccionado la opción Smart Licensing, póngase en contacto con el centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center para obtener una solución alternativa.

Tipos de licencias inteligentes

UCCX dispone de cinco tipos de licencia inteligente:

1. Flexibilidad



Nota: para cambiar de un tipo de licencia a otro, primero anule el registro de Smart Licensing en la lista desplegable disponible en la ficha Acción de la administración de licencias. Seleccione la **To change the License type** opción en la opción de licencia y seleccione la opción necesaria en el tipo de licencia. Es necesario reiniciar el clúster UCCX cuando se cambie el tipo de licencia.

Estados de licencia

1. Estado de registro

- No registrado: la instancia del producto no está registrada.
- Registrado: después de adquirir la licencia, debe registrar la instancia del producto con Cisco SSM. Para registrarse con Cisco SSM, genere un token de registro desde el portal de Cisco SSM. Utilice el token de registro para registrar su instancia de producto.

- El registro ha caducado: el registro de la instancia del producto ha caducado porque el certificado de ID emitido por Cisco SSM no se ha renovado durante más de 12 meses. Vuelva a registrar la instancia del producto.

2. Estado de autorización

- No hay licencias en uso.
- Modo de evaluación: la licencia de instancia de producto tiene un período de evaluación de 90 días. Durante el período de evaluación, dispondrá de acceso ilimitado al producto con el conjunto más alto de capacidades y un número ilimitado de licencias. Debe registrar el sistema con Cisco SSM o Cisco SSM On-Prem en 90 días. Si el sistema no se registra antes del final del período de evaluación, pasa al estado de aplicación, donde se restringen determinadas funciones del sistema.
- En cumplimiento: cuando el consumo de la licencia es igual a la cantidad adquirida, el producto es conforme.
- Evaluación caducada: el período de evaluación de la instancia del producto ha caducado.
- Autorizado: la instancia del producto se encuentra en estado autorizado o de conformidad. La autorización se renueva cada 30 días.
- Incumplimiento: la instancia del producto informa del uso de la licencia al Cisco SSM cada 15 minutos. Si el consumo de licencias es superior a los derechos durante cinco intervalos de informes consecutivos, la instancia del producto pasa al estado de Incumplimiento. El período de incumplimiento es de 90 días, durante los cuales debe adquirir las licencias adicionales. Si no realiza ninguna acción correctiva en el período de 90 días, la instancia del producto pasa al estado de aplicación.
- La autorización ha caducado: la autorización de instancia del producto ha caducado. Esto suele suceder cuando el producto no se ha comunicado con el Cisco SSM durante más de 90 días. Es un período de exceso de 90 días antes de que se apliquen las restricciones.

3. Estado de ejecución

Una vez transcurrido el período de 90 días de incumplimiento, de evaluación o de autorización, la instancia del producto pasa al estado de aplicación en el que las operaciones del sistema se ven afectadas por los componentes del Contact Center. La instancia del producto se encuentra en el estado de aplicación en los escenarios enumerados:

- Vencimiento por incumplimiento: cuando ha vencido el período de incumplimiento de 90 días.

Adquiera nuevas licencias para salir del estado de aplicación.

- Vencimiento de la autorización: cuando la instancia del producto no se ha comunicado con Cisco SSM o Cisco SSM On-Prem durante 90 días y no ha renovado automáticamente las autorizaciones de derechos.

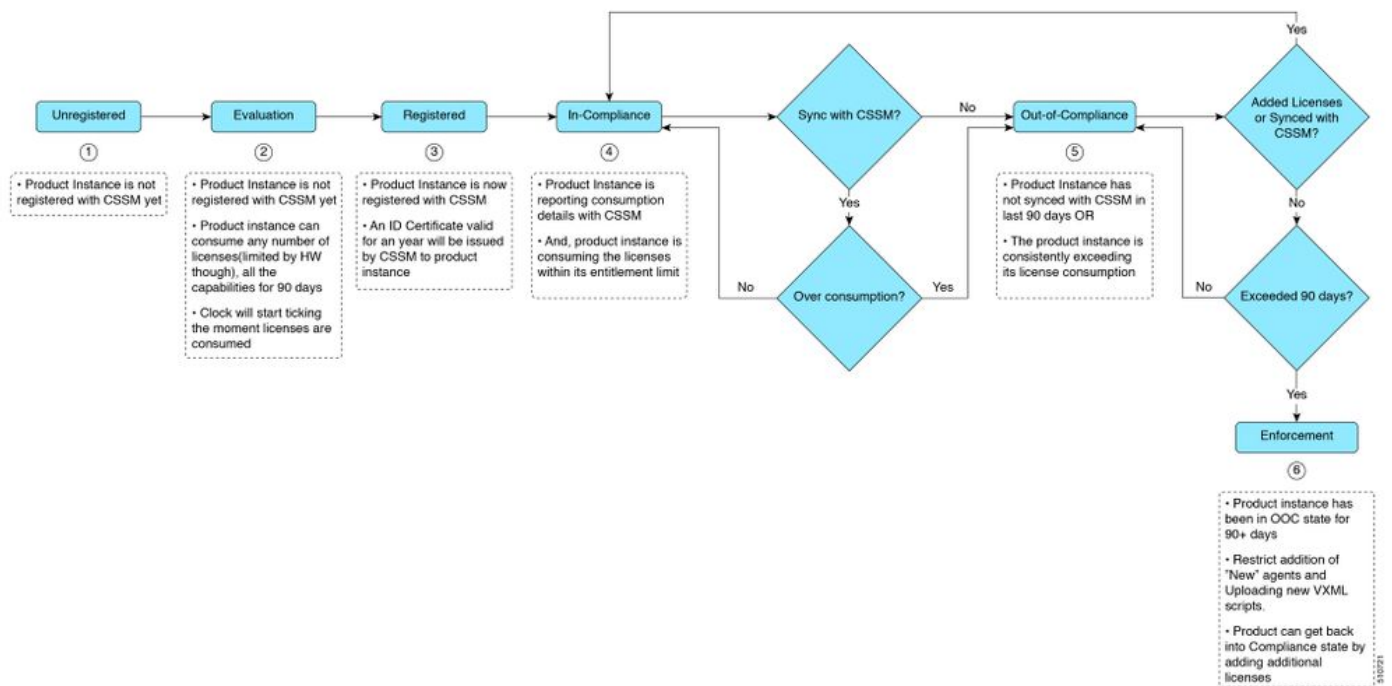
Renueve las autorizaciones de licencia para salir del estado de caducidad Autorización.

- Vencimiento de la evaluación: cuando el período de evaluación de la licencia de 90 días ha vencido y la instancia del producto no está registrada en Cisco SSM.

Registre la instancia del producto con Cisco SSM para salir del estado de vencimiento de evaluación.

Durante el modo de aplicación, la sincronización de Unified CM se bloquea porque cualquier nueva adición, modificación o eliminación de agentes no se sincroniza con el sistema Unified CCX.

Se muestra una representación gráfica de los diferentes estados de licencia:



Cálculo de licencias

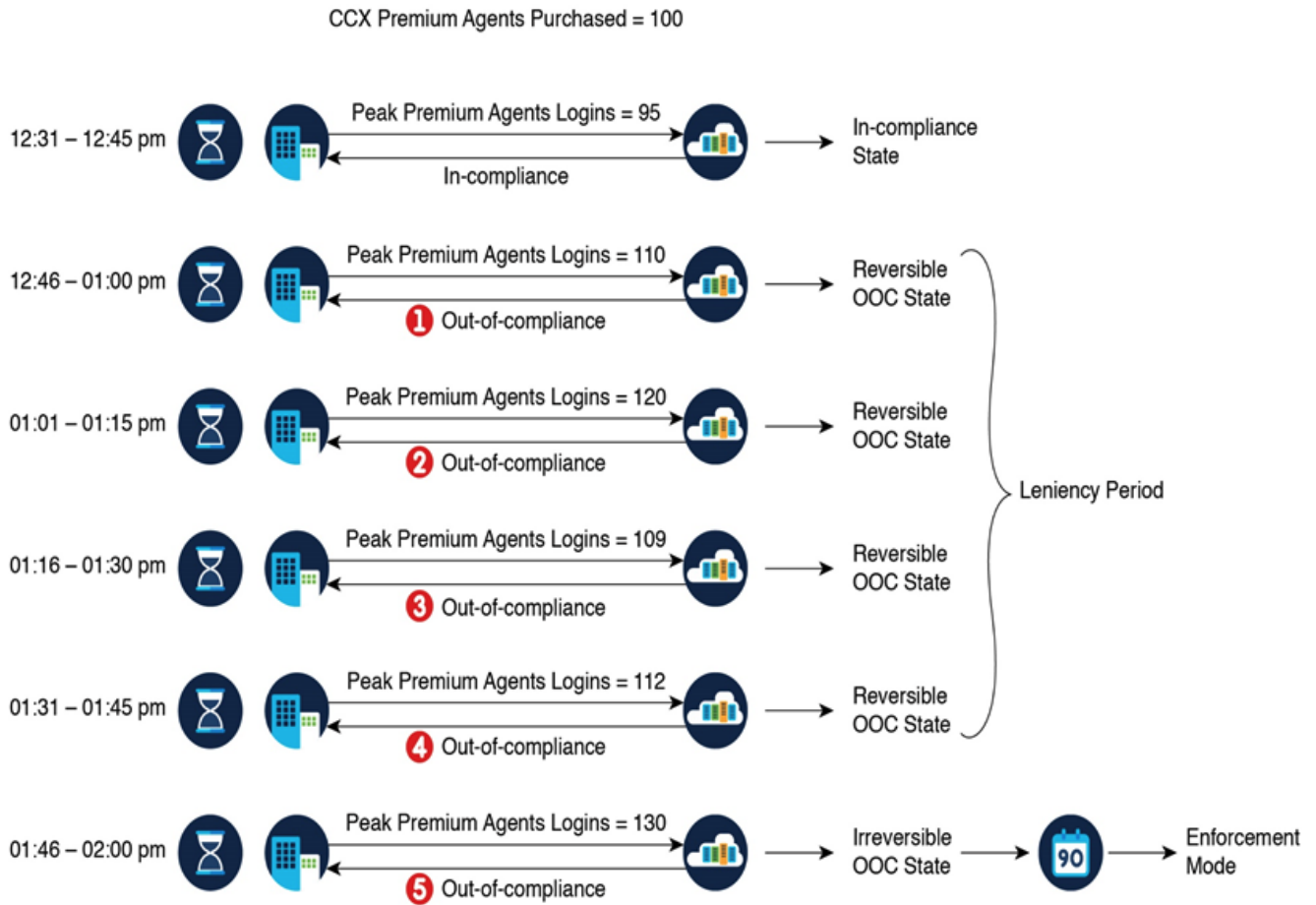
Smart Licensing permite ver el consumo de licencias de las implementaciones de Cisco Unified CCX. El consumo de licencias de un agente se calcula según las habilidades configuradas y el estado de inicio de sesión en el escritorio de Finesse. El consumo de la licencia se recalcula cada 15 minutos. Los datos agregados de todos los agentes conectados se envían a Cisco SSM o Cisco SSM On-Prem a intervalos de tiempo fijos y existen en la base de datos de Unified CCX. Los detalles del consumo de licencias son diferentes según el tipo de licencia del sistema.

Escenario 1 de cálculo de licencias

En esta situación, observamos cómo el sistema calcula las licencias y en qué caso el estado de Incumplimiento se vuelve irreversible.

Número de licencias adquiridas = 100

Out-of-compliance (OOC) and Enforcement Modes:



Si Cisco SSM registra cinco instancias consecutivas de licencia sobre el uso en el lapso de 1 hora, la instancia del producto pasa a un estado irreversible de Incumplimiento. A partir de ese momento, la instancia de producto notifica la cantidad de uso bloqueado (130 en el escenario anterior) hasta que se adquieren las licencias deficitarias (130-100=30). El uso bloqueado es el mayor número de usos de licencias (130) en el estado Incumplimiento. La instancia del producto no informa del uso real de la licencia cuando la instancia del producto se encuentra en el estado No conforme.

Las alertas de la herramienta de supervisión en tiempo real (RTMT) comienzan a generarse cuando el sistema entra en el modo de no conformidad.

Los registros del daemon de vista de clúster (MCVD) muestran el tiempo restante hasta que el sistema pasa al modo irreversible de no conformidad:

```
%MCVD-LIB_LICENSE-1-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.SmartLicense
```

```
%MCVD-LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.SmartLicense
```



Nota: los usuarios pueden adquirir licencias adicionales en el [sitio web de Cisco Commerce](#) (CCW) para salir del estado de Incumplimiento.

Escenario 2 de cálculo de licencias

En esta situación, verá cómo el sistema vuelve a pasar del estado No conforme al modo En cumplimiento

Número de licencias adquiridas = 100

Out-of-compliance (OOC) and Enforcement Modes:

CCX Premium Agents Purchased = 100



510658

En el ejemplo, la instancia del producto vuelve al estado En cumplimiento después de dos instancias de exceso en el plazo de una hora. La próxima vez que la instancia del producto deje de cumplir las normas, el recuento será 1 de 5. Por lo tanto, dispone de 45 minutos (después de la primera notificación de incumplimiento de Cisco SSM) para devolver el consumo dentro del intervalo aceptable y permanecer en el estado En cumplimiento.



Nota: también puede haber otros escenarios de incumplimiento. Utilice la tabla de lista de funciones de licencias y el informe de consumo de licencias unificado de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) para identificar estos escenarios.


Control de licencias

La asignación por exceso permite el uso de más licencias que las adquiridas. Para limitar el uso de la licencia a la cantidad adquirida o menos, utilice la función Control de licencias en la opción de administración de licencias. Con el control de licencias, puede desactivar la opción de exceso permitido para restringir el número de agentes y puertos que se pueden utilizar en Unified CCX.



Smart License Management

Status

 Ready

License Type Details

Current License Type: Flex

To change the License type [click here](#)

License Control

Overage Allowance: **Enabled**

To update the License Control [click here](#)

License Control

Status

 Ready

Current License Type: Flex

Overage Allowance: Enable Disable

Number of Standard Seats*

Number of Premium Seats*

 * - Indicates required item.

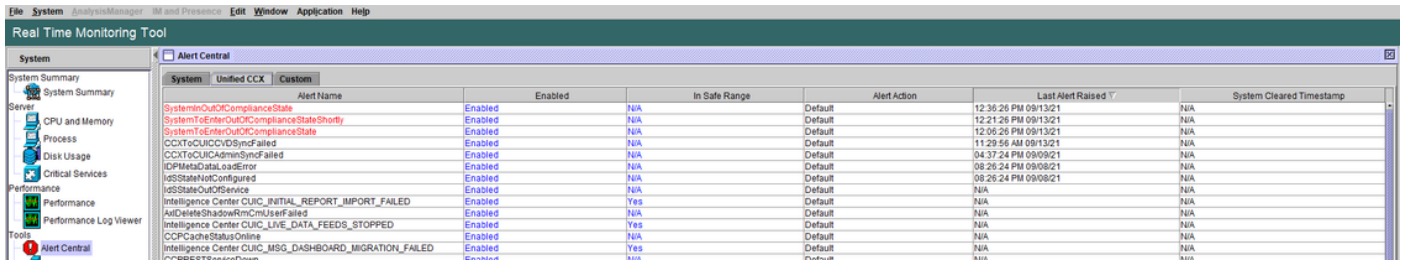


Nota: La asignación por exceso está activada de forma predeterminada en UCCX y aparece después del estado de Incumplimiento reversible e irreversible.

Alertas de RTMT

Los administradores reciben notificaciones mediante alertas (en la página de inicio de Unified CCX Administration y RTMT) y registros de eventos (registros del sistema). Los administradores también reciben notificaciones por correo electrónico (que se configuran en Cisco SSM) sobre el estado de las licencias en las cuentas inteligentes y virtuales.

La alerta de incumplimiento se puede ver en la opción Unified CCX de la central de alertas de RTMT:

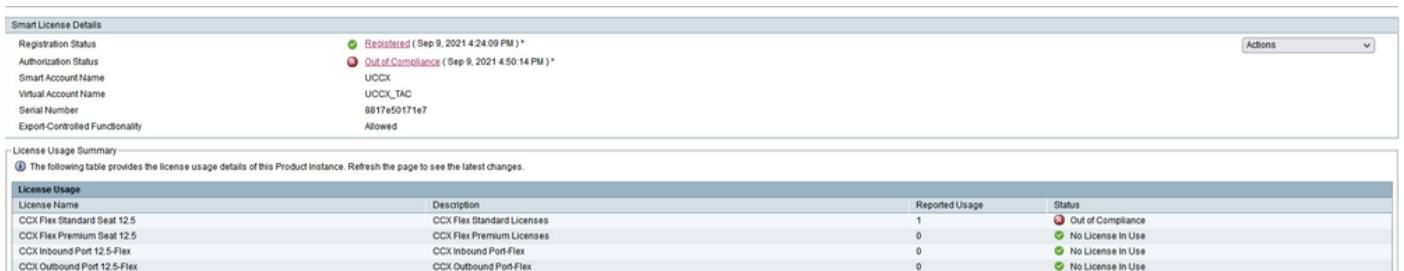


En Event Viewer-System Log (Registro del sistema del visor de eventos), puede ver los mensajes del tiempo que le queda al sistema para entrar en Out-of-Compliance (Incumplimiento) y cuando el sistema pasa al estado Out-of-Compliance (Incumplimiento):

`%UC_LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: %`[The time remaining to enter OOC state=15 minutes

`%UC_LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: %`[AppID=Cisco Unified CCX Cluster View Daemon][ClusterID=][NodeID=]

En la página de administración de licencias de la GUI de UCCX, también puede ver si el sistema ha pasado al modo de no conformidad.



Resolución de problemas

1. Compruebe que el registro A de DNS del servidor Cisco SSM se ha agregado al servidor DNS de UCCX para la implementación de Cisco SSM en las instalaciones.
2. Para la implementación directa, los puertos 80 y 443 están abiertos en el firewall.
3. Recopile los registros de administración y daemon de cluster view con el nivel lib_license predeterminado para resolver el problema.
4. Para los cálculos de licencias, habilite LIB_LICENSE y SS_RM en el nivel de depuración para el motor CCX.
5. El servicio del demonio de vista de clúster de Cisco Unified CCX de la página Serviciabilidad es INSERVICE.

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).