

Vérifier les licences UCCX

Table des matières

- [Introduction](#)
- [Informations générales](#)
- [Conditions préalables](#)
- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)
- [Composants du fichier de licence](#)
- [Composants obligatoires](#)
- [Composant du package de licence \(package\)](#)
- [Composant de siège \(sièges\)](#)
- [Ports sous licence \(nombre total de ports IVR\)](#)
- [Composants supplémentaires \(Add Ons\)](#)
- [Caractéristiques du fichier de licence](#)
- [Nom du composant](#)
- [Date d'expiration](#)
- [Comptage](#)
- [MAC de licence](#)
- [Vérifier les licences](#)
- [Page Verify Licenses with UCCX Administration](#)
- [Vérifier les licences avec CLI](#)
- [Supprimer les licences](#)
- [Meilleures pratiques](#)
- [Vérifier le contenu du fichier de licence](#)
- [Supprimer les licences non valides et expirées](#)
- [Dépannage des problèmes de licence](#)
- [Impossible de supprimer la licence](#)
- [Solution](#)
- [Nombre de postes incorrect](#)
- [Solution](#)
- [Nombre incorrect de ports IVR](#)
- [Pour les licences Premium](#)
- [Pour les licences améliorées](#)

Introduction

Ce document décrit comment vérifier les licences actuellement installées sur le serveur Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Informations générales

Ce document explique également comment supprimer les licences et comment résoudre les

problèmes de licence de base.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes

- UCCX
- licence UCCX

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur UCCX version 11.0(1), mais elles s'appliquent aux versions 8.x et ultérieures.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Composants du fichier de licence

Composants obligatoires

Composant du package de licence (package)

Le package de licence principal de la licence achetée. Par exemple, ENHANCED ou PREMIUM. Sans ce composant dans le fichier de licence, le serveur afficherait une erreur « Package None ».

Composant de siège (sièges)

Le composant principal qui a le composant SEATS d'agent. La licence de poste d'agent est utilisée pour connecter un agent au bureau Cisco Finesse. Dans le fichier de licence, la chaîne est « SEAT ».

Ports sous licence (nombre total de ports IVR)

- Il ne s'agit pas d'un composant distinct du fichier de licence.
- Dans les packages Enhanced, il dépend de la configuration OVA (100, 300 ou 400 ports IVR standard).
- Dans les forfaits Premium, il est dans le ratio 1 poste : 2 ports IVR avancés.
- Le fichier de licence ne contient aucune ligne spécifique contenant les caractéristiques du port.

Composants supplémentaires (Add Ons)

Vous pouvez ajouter des modules complémentaires dans le fichier de licence.

Composant haute disponibilité (HA)	Il s'agit du composant qui vous permet d'ajouter un deuxième noeud à un cluster.
Composant de ports IVR sortants	Il s'agit du composant qui provisionne les ports IVR sortants pour les campagnes basées sur la numérotation progressive et prédictive.
Composant d'enregistrement	Il s'agit du composant qui fournit les sessions d'enregistrement pour l'enregistrement basé sur MediaSense.
Composant Poste(s) du responsable qualité (QM)	Ces postes sont utilisés lors de l'intégration à Cisco Quality Management.
Composant Poste(s) du gestionnaire de qualité avancé (AQM)	Ces postes sont utilisés lors de l'intégration à Cisco Advanced Quality Management.
Composant Poste(s) de Workforce Manager (WFM)	Ces postes sont utilisés lors de l'intégration à Cisco Workforce Management.
Composant Siège(s) d'enregistrement de conformité	Ces postes sont utilisés avec la fonctionnalité Compliance Recording de Cisco Quality Management.

Caractéristiques du fichier de licence

Un fichier de licence obtenu auprès de Cisco Licensing porte généralement l'extension (.lic)

E.g: IPCC<unique characters>.lic

Vous pouvez ouvrir le fichier .lic dans n'importe quel éditeur de texte et vérifier les différents composants dans le fichier de licence.

Dans le fichier de licence obtenu, les principaux composants sont définis avec des balises d'ouverture et de fermeture.

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

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

Nom du composant

Le nom du composant serait le composant principal qui est sous licence.

Exemple : un fichier de licence permanent pour le composant UCCX 11.0 Premium Seats (100 postes) « SEAT » indique le type de poste.

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

Date d'expiration

Les licences permanentes ont une chaîne permanente. Les licences temporaires ont la date d'expiration du fichier.

Après la date d'expiration, ces licences temporaires ne sont plus valides et le système accorde un délai de grâce de 30 jours pour renouveler les licences.

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

```

Comptage

Il s'agit du nombre d'entités sous licence.

Exemple :

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

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

```

Cela signifierait 100 postes sous licence pour ce composant (postes Premium).

MAC de licence

Il s'agit de l'identificateur unique de chaque serveur UCCX. Il ne s'agit pas de l'adresse physique/MAC de l'interface réseau du serveur.

Afin de trouver le vôtre, naviguez à **UCCXApplication Administration > Licenses > Display page**.

Ou, avec l'interface de ligne de commande (CLI), vous pouvez exécuter la commande : **show status**

L'adresse MAC de licence de l'UCCX est calculée à l'aide de ces paramètres propres à chaque serveur.

Toute modification apportée à l'un de ces paramètres peut invalider l'adresse MAC de licence du serveur et les licences doivent être réhébergées par Cisco Licensing.

- Fuseau horaire
- Serveur NTP 1 (ou « aucun »)
- Vitesse de la carte réseau (ou « auto »)
- Nom de l'hôte
- Adresse IP
- Masque IP
- Adresse de passerelle
- DNS principal
- Serveur SMTP (ou aucun)
- Informations sur le certificat (organisation, unité, lieu, état, pays)

Exemple : ici, il s'agit d'une licence de démonstration avec l'adresse MAC de licence « FFFFFFFF »

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

HOSTID=ANY \

Vérifier les licences

Cette section décrit comment utiliser la page Administration d'UCCX ou l'interface de ligne de commande afin de vérifier les licences actuellement installées sur le serveur UCCX.

Page Verify Licenses with UCCX Administration

Étape 1. Afin de vérifier les fonctionnalités de licence qui sont disponibles sur le cluster UCCX, connectez-vous à la page d'administration d'UCCX et naviguez vers **System > License Information > Display License(s)** comme indiqué dans l'image.

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

Image 1 Page Licence

Étape 2. Cliquez sur le menu déroulant afin d'afficher les licences individuelles et les fonctionnalités comme indiqué dans les images.

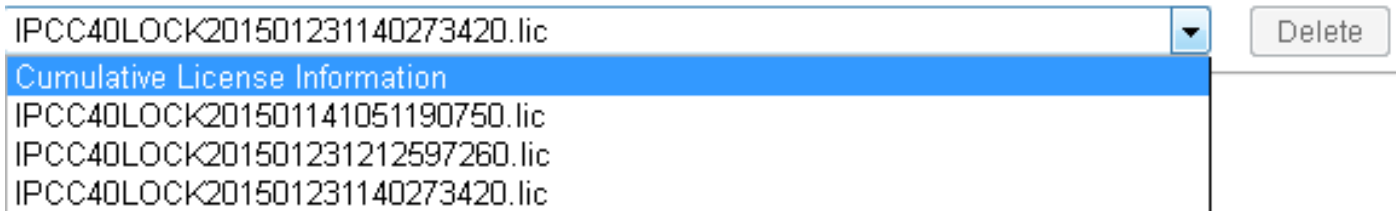


Image 2 : Liste déroulante Licence



Image 3 : Contenu de la licence

Étape 3. Lorsque vous affichez les informations de licence, il est recommandé de vérifier que les principales fonctionnalités sont correctes. Voici quelques fonctionnalités principales que vous devez vérifier dans un fichier de licence.

Entrée de licence

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

Fonction activée

Coeur du package Server Premium activé
 Postes d'agent Premium
 Haute disponibilité possible
 Postes de gestion de la qualité
 Postes de gestion de la qualité
 Postes de gestion de la qualité
 Postes de gestion de la qualité
 Met en service les ports IVR sortants (prédictifs et progressifs uniquement)
 Prévoit l'enregistrement des sessions pour Media sense

Tableau 1 Types et caractéristiques des packages

Exemple de fichier de licence avec tous les composants activés :

```
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 \
```

Vérifier les licences avec CLI

Vous pouvez également vérifier les licences actuellement installées à l'aide de l'interface de ligne de commande via une session SSH (Secure Shell) avec le serveur UCCX. Afin de vérifier les fonctionnalités et les postes actuels, exécutez la commande **show uccx license** :

Lorsque vous appliquez le fichier de licence, ces paramètres s'affichent.

```
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.

Afin d'afficher toutes les licences qui sont actuellement installées sur le serveur UCCX, exécutez la commande **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.

Supprimer les licences

Il existe deux types de licences sur UCCX : temporaire et permanente. Les licences temporaires peuvent être supprimées via l'interface utilisateur graphique, mais les licences permanentes ne peuvent être supprimées que de l'interface de ligne de commande.

Afin de supprimer les licences, exécutez la commande **utils uccx delete license <licenseName>**, où **<licenseName>** est le nom complet de la licence.

Remarque : après avoir exécuté cette commande, vous devez redémarrer le serveur UCCX. S'il existe un deuxième nœud, la commande doit être entrée sur les deux nœuds et un redémarrage est nécessaire sur les deux nœuds.

Voici un exemple de résultat :

```
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)?
```

Meilleures pratiques

Vérifier le contenu du fichier de licence

Ouvrez le fichier de licence et vérifiez son contenu avant de l'appliquer sur le serveur UCCX en question.

- Vérifiez que la version est correcte.
- Vérifiez que le nombre de composants est correct.
- Vérifiez qu'aucune combinaison de composants Premium et Enhanced n'est installée sur le même serveur.
- Vérifiez que les composants obligatoires sont déjà présents sur le serveur (Package et postes) ou dans le fichier de licence fourni.

Supprimer les licences non valides et expirées

Il est recommandé de supprimer les fichiers de licence redondants ou expirés avant d'en télécharger de nouveaux :

- Supprimez du serveur les anciens fichiers de licence temporaires dont la date d'expiration est dépassée.
- Redémarrez UCCX après un nettoyage de licence pour que toutes les modifications prennent effet.

Dépannage des problèmes de licence

Cette section décrit comment dépanner trois des problèmes les plus fréquemment rencontrés en ce qui concerne les problèmes de licence UCCX.

Impossible de supprimer la licence

Une licence doit être supprimée du serveur, mais le bouton Delete (Supprimer) apparaît grisé.

Solution

Si le bouton Delete (Supprimer) est grisé, cela signifie que la licence est permanente. Les licences permanentes ne peuvent pas être supprimées de la page d'administration d'UCCX et doivent l'être via l'interface de ligne de commande à l'aide de la commande **utils uccx delete license <licenseName>**.

Nombre de postes incorrect

Le nombre de licences affichées dans UCCX ne correspond pas au nombre de licences achetées.

Solution

Vérifiez la quantité de licences sur le serveur et les informations pour chaque licence. Si cela ne correspond pas au nombre de licences achetées, ou si cela correspond, mais qu'UCCX n'affiche pas le montant correct, contactez le [Centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#) afin d'obtenir une licence unique consolidée. En outre, envoyez-leur le résultat de la commande **utils uccx list license** et attendez la licence.

Après avoir reçu la licence du TAC, ajoutez-la au serveur et supprimez toutes les autres licences permanentes et temporaires via la commande `utils uccx delete license <licenseName>` (des deux noeuds, le cas échéant). Redémarrez le serveur une fois terminé.

Nombre incorrect de ports IVR

La page de licence UCCX indique que la quantité maximale de ports de réponse vocale interactive (IVR) sous licence est inférieure à celle autorisée par la licence.

Pour les licences Premium

Lorsque vous utilisez des licences Premium, ce problème se produit lorsque vous n'avez pas calculé correctement le ratio postes : ports.

Chaque siège acheté correspond à vous donner 2 ports IVR avancés.

Exemple :

Un fichier de licence avec 20 postes Premium vous donne 40 ports IVR avancés (dans le rapport 1:2).

Pour plus d'informations, reportez-vous aux deux sections suivantes du document Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) :

- [Présentation et conditionnement de Cisco Unified Contact Center Express - Ports IVR](#)
- [Capacités et limites des serveurs](#)

Pour les licences améliorées

Ce problème se produit généralement lorsque UCCX est déployé sur un appareil virtuel ouvert (OVA) incorrect. La quantité de ports disponibles par UCCX dépend de l'OVA. Afin de corriger cela, UCCX doit être redéployé sur un OVA approprié.

Pour plus d'informations, reportez-vous aux deux sections suivantes du document Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) :

- [Présentation et conditionnement de Cisco Unified Contact Center Express - Ports IVR](#)
- [Capacités et limites des serveurs](#)

Remarque : le nombre de ports IVR est limité par le nombre maximal pris en charge pour une plate-forme serveur donnée, comme décrit dans la section Capacités et limites du serveur. Dans un scénario de déploiement virtualisé, le nombre maximal de ports IVR est limité par le nombre maximal pris en charge pour un modèle de machine virtuelle donné.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.