Comprendre les licences Smart dans Unified Contact Center Express

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Informations générales
  - Architecture de licences Smart dans UCCX
  - Avantages des licences Smart par rapport aux licences classiques
  - Types de déploiement de licences Smart
  - Direct - Cisco License Central
  - Cisco License Central On-Prem
- Options de licence dans le déploiement UCCX
- Types de licences Smart
- États de licence
- Calcul de licence
  - Scénario de calcul de licence 1
  - Scénario de calcul de licence 2
  - Calcul de la licence à partir de 12.5 SU3
- Contrôle de licence
- Alertes RTMT
- Dépannage

Introduction

Ce document décrit la licence logicielle Cisco Smart à l'aide de Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCX version 12.5
- Cisco License Central On-Prem Version 7

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCX version 12.5
- Cisco License Central On-Prem Version 7

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.

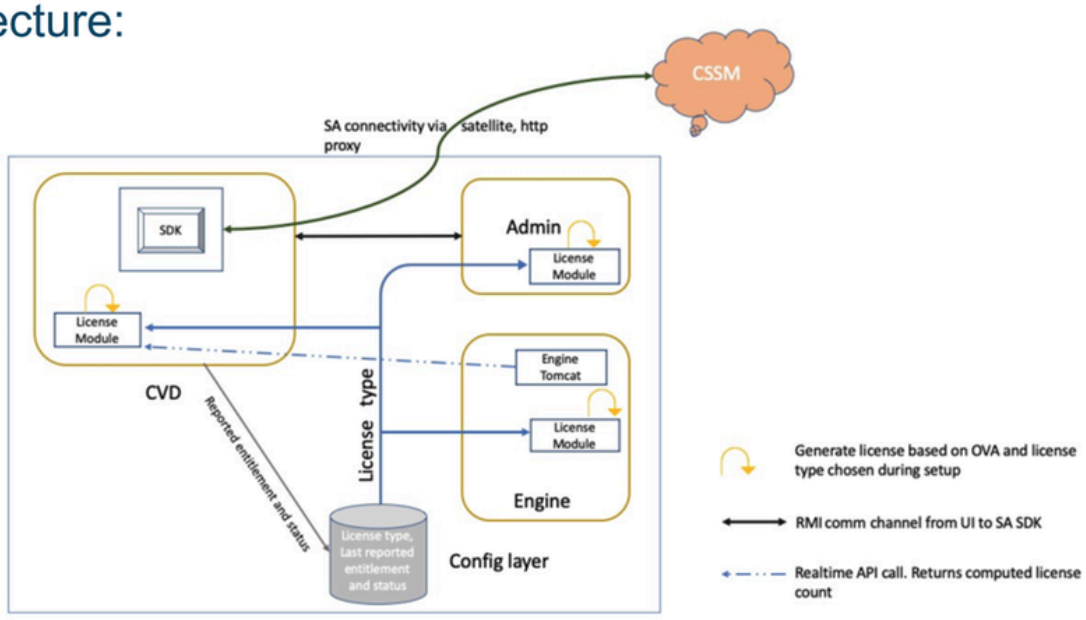
Informations générales

Cisco Smart Software Licensing peut utiliser Unified Contact Center Express (UCCX), un modèle de licence logicielle flexible qui rationalise la manière dont vous activez et gérez les licences logicielles Cisco dans votre entreprise.

Cette solution vous permet de suivre facilement l'état de vos licences et les tendances d'utilisation des logiciels. Il regroupe les droits de licence dans un seul compte et vous permet de déplacer librement les licences entre les comptes virtuels. Les licences Smart sont activées sur la plupart des produits Cisco et gérées par un modèle de déploiement direct basé sur le cloud ou par médiation.

Architecture de licences Smart dans UCCX

Architecture:



Note: SDK will run on Publisher only

Avantages des licences Smart par rapport aux licences classiques

- Les licences Smart offrent une vue complète des licences pour les logiciels, les services et les périphériques sur un portail facile à utiliser.
- Aucune inscription basée sur les clés d'activation de produit (PAK) n'est requise dans Smart Licensing.
- La licence n'est pas spécifique à un seul périphérique, mais elle est flexible et peut être utilisée sur plusieurs périphériques.
- L'utilisateur et la licence peuvent être ajoutés selon les besoins.

Types de déploiement de licences Smart

Il existe deux options de déploiement de logiciels pour les licences Smart :

- Direct - Cisco License Central
- Cisco License Central On-Prem (Cisco License Central On-Prem)

Direct - Cisco License Central

Remarque : Le serveur UCCX doit disposer d'une connectivité directe à Internet ou par serveur proxy pour un déploiement direct.

Cisco License Central vous permet de :

- Créer, gérer ou afficher des comptes virtuels.
- Gérer et suivre les licences.
- Déplacer les licences entre les comptes virtuels.
- Créez et gérez des jetons d'enregistrement d'instance de produit.

Cisco License Central On-Prem

Cisco License Central On-Prem est un composant sur site qui gère vos besoins en matière de licences. Lorsque vous choisissez cette option, Unified CCX enregistre et signale la consommation de licences à Cisco License Central On-Prem, qui synchronise régulièrement sa base de données avec Cisco License Central hébergée sur Cisco.com.

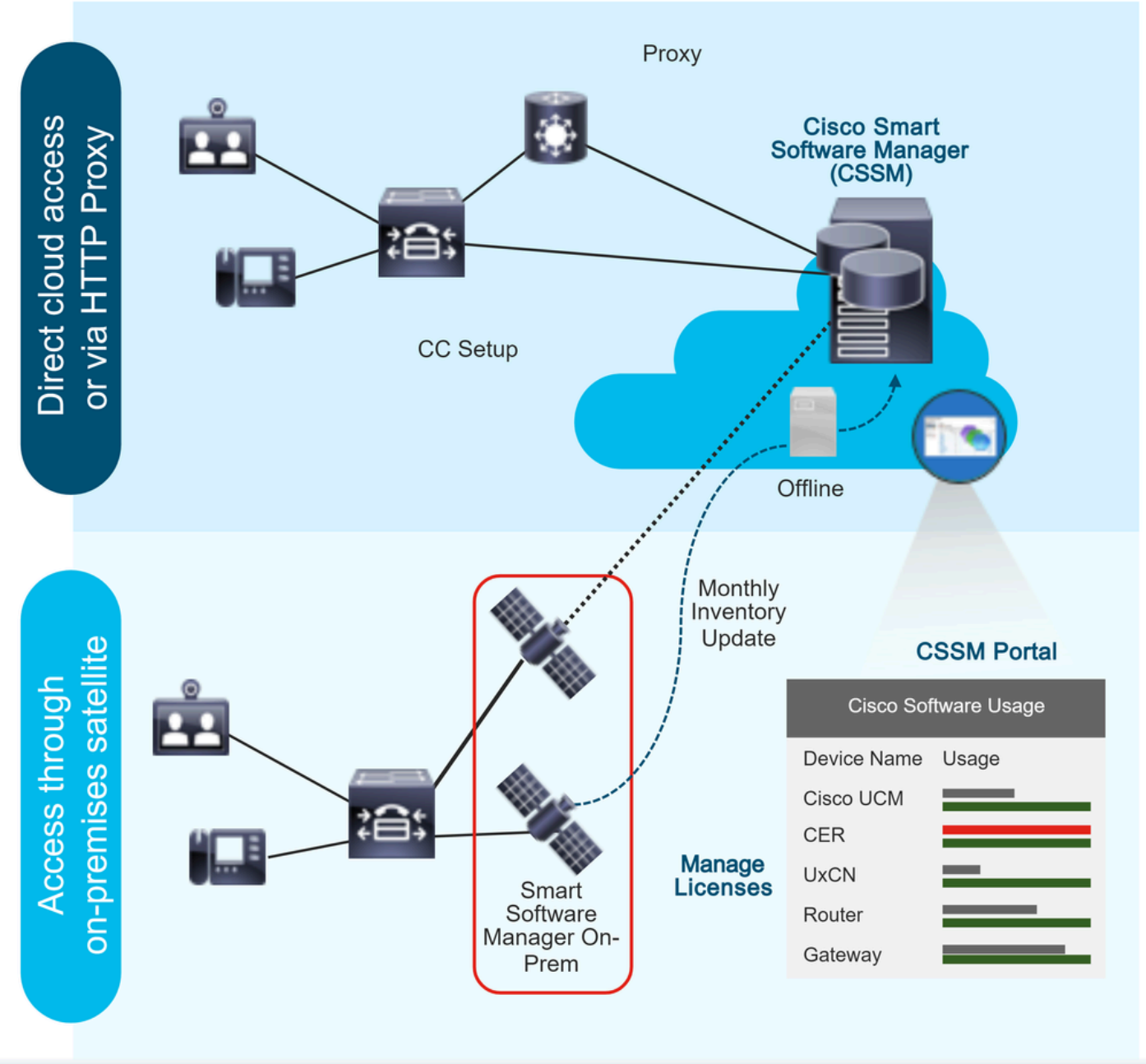
Vous pouvez utiliser Cisco License Central On-Prem en mode connecté ou déconnecté, selon que Cisco License Central On-Prem peut se connecter directement à Cisco.com.

Configurez l'URL de transport pour Cisco License Central On-Prem avec l'URL Smart Call-Home :

- Connecté : À utiliser en cas de connectivité avec Cisco.com directement depuis Cisco License Central On-Prem. La synchronisation des comptes Smart se produit automatiquement.
- Déconnecté : À utiliser en l'absence de connectivité vers Cisco.com à partir de Cisco License Central On-Prem. Cisco License Central On-Prem doit être synchronisé manuellement avec Cisco License Central pour refléter les droits de licence les plus récents.



Remarque : Pour plus d'informations sur Cisco License Central On-Prem, visitez Cisco License Central.



Options de licence dans le déploiement UCCX

1. La nouvelle installation d'UCCX 12.5 Smart Licensing est la seule option de licence disponible dans UCCX 12.5.

   a. Smart Licensing est la seule option de licence disponible dans UCCX 12.5.

2. Mise à niveau d'UCCX version 12.0 vers 12.5.

- Par défaut, le système conserve la licence classique.
- Les utilisateurs ont la possibilité de passer à la licence Smart (une seule fois).

3. Mise à niveau d'UCCX version 10.X,11.X vers 12.5.

- Les utilisateurs ont la possibilité de choisir le mode de licence : Licence classique ou licence Smart.
- Si l'option Licence classique est sélectionnée, l'utilisateur a la possibilité de passer à la Licence intelligente (une seule fois ; l'option inverse n'est pas applicable).



Remarque : Les licences Cisco Workforce Optimization (WFO) ne sont pas prises en charge avec Smart Licensing. Par conséquent, les utilisateurs qui effectuent une mise à niveau vers la version 12.5 doivent continuer à utiliser la licence classique s'ils souhaitent continuer à utiliser Cisco WFO.

Les utilisateurs qui souhaitent passer à la licence Smart pour Unified CCX doivent également envisager de migrer vers la version Solutions Plus de Workforce Optimization. Dans le cas de WFO, si Smart Licensing a été choisi, contactez le centre d'assistance technique Cisco pour une solution.

Types de licences Smart

Il existe cinq types de licences Smart disponibles sur UCCX :

1. Flex

- Norme
- Prime

2. Perpétuel

- Prime
- Amélioré

3. Flex (solution de collaboration hébergée (HCS))

4. Système hors produit/Non destiné à la revente (NPS/NFR)

Flex (HCS) est une option pour les utilisateurs qui utilisent la solution de collaboration hébergée de CCX et ne s'applique pas au déploiement sur site d'UCCX. L’option de licence NPS/NFR est utilisée uniquement à des fins de travaux pratiques.

Les fonctionnalités prises en charge par chaque type de licence sont présentées dans l'image :

License Feature List

	Inbound Voice	FIPPA	Preview OB	Adv IVR Port	Pred/Prog OB	OB IVR	Email & Chat	OB Voice	Supervisor
Perpetual Enhanced	☑	☑	☑						☑
Perpetual Premium	☑	☑	☑	☑	☑ (Separate license)	☑	☑	☑	☑
Flex Standard	☑	☑	☑						
Flex Premium	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑

Remarque : Pour passer d'un type de licence à un autre, annulez d'abord l'enregistrement de la licence Smart dans la liste déroulante disponible dans l'onglet Action de la gestion des licences. Sélectionnez l'option Pour modifier le type de licence dans l'option de licence, puis l'option requise dans le type de licence. Un redémarrage du cluster UCCX est nécessaire une fois que le type de licence a changé.

États de licence

1. État d'immatriculation

- Non enregistré : L'instance de produit n'est pas enregistrée.
- Enregistré : Après avoir acheté la licence, vous devez enregistrer l'instance de produit auprès de Cisco License Central. Pour vous inscrire auprès de Cisco License Central, générez un jeton d'inscription à partir du portail Cisco License Central. Utilisez le jeton d'enregistrement pour enregistrer votre instance de produit.
- Enregistrement expiré : L'enregistrement de l'instance de produit a expiré car le certificat d'ID émis par Cisco License Central n'est pas renouvelé pour plus de 12 mois. Réenregistrer l'instance de produit.

2. État d’autorisation

- Aucune licence en cours d'utilisation.
- Mode d'évaluation : La licence d'instance de produit a une période d'évaluation de 90 jours. Au cours de la période d'évaluation, vous bénéficiez d'un accès illimité au produit disposant de l'ensemble de fonctionnalités produit le plus élevé et d'un nombre illimité de licences. Vous devez enregistrer le système auprès de Cisco License Central dans un délai de 90 jours. Si le système n'est pas enregistré avant la fin de la période d'évaluation, il passe à l'état Application où certaines fonctions du système sont restreintes.
- Conformité : Lorsque la consommation de licence est conforme à la quantité achetée, le produit est conforme.
- Évaluation expirée : La période d'évaluation des instances de produit a expiré.
- Autorisé : L'instance de produit est à l'état autorisé ou en conformité (l'autorisation est renouvelée tous les 30 jours).
- Non-conformité : L'instance de produit signale l'utilisation de la licence à Cisco License Central toutes les 15 minutes. Si la consommation de votre licence est supérieure aux droits pour cinq intervalles de rapport consécutifs, l'instance de produit passe à l'état Non conforme. La période de non-conformité est de 90 jours. Vous devez donc acheter les licences supplémentaires. Si vous n'effectuez pas d'action corrective dans les 90 jours, l'instance de produit passe à l'état Application.



Remarque : À partir de la version 12.5 (1) SU3, l'instance de produit signale l'utilisation de la licence à Cisco License Central toutes les 8 heures. Si Cisco License Central signale une non-conformité pour la valeur signalée, l'instance de produit passe à l'état de non-conformité. La période de non-conformité est de 90 jours, période pendant laquelle vous devez acheter les licences supplémentaires. Si vous n'effectuez pas d'action corrective dans les 90 jours, l'instance de produit passe à l'état Application.

- Autorisation expirée : L'autorisation Instance de produit a expiré. Cela se produit généralement lorsque le produit n'a pas communiqué avec Cisco License Central depuis plus de 90 jours. Il est en période de dépassement pendant 90 jours avant que les restrictions ne soient appliquées.

3. État d'exécution

Lorsque la période de 90 jours de non-conformité, d'évaluation ou d'autorisation a expiré, l'instance de produit passe à l'état d'application dans lequel les opérations système sont affectées pour les composants du centre de contacts. L'instance de produit est à l'état Application dans les scénarios répertoriés :

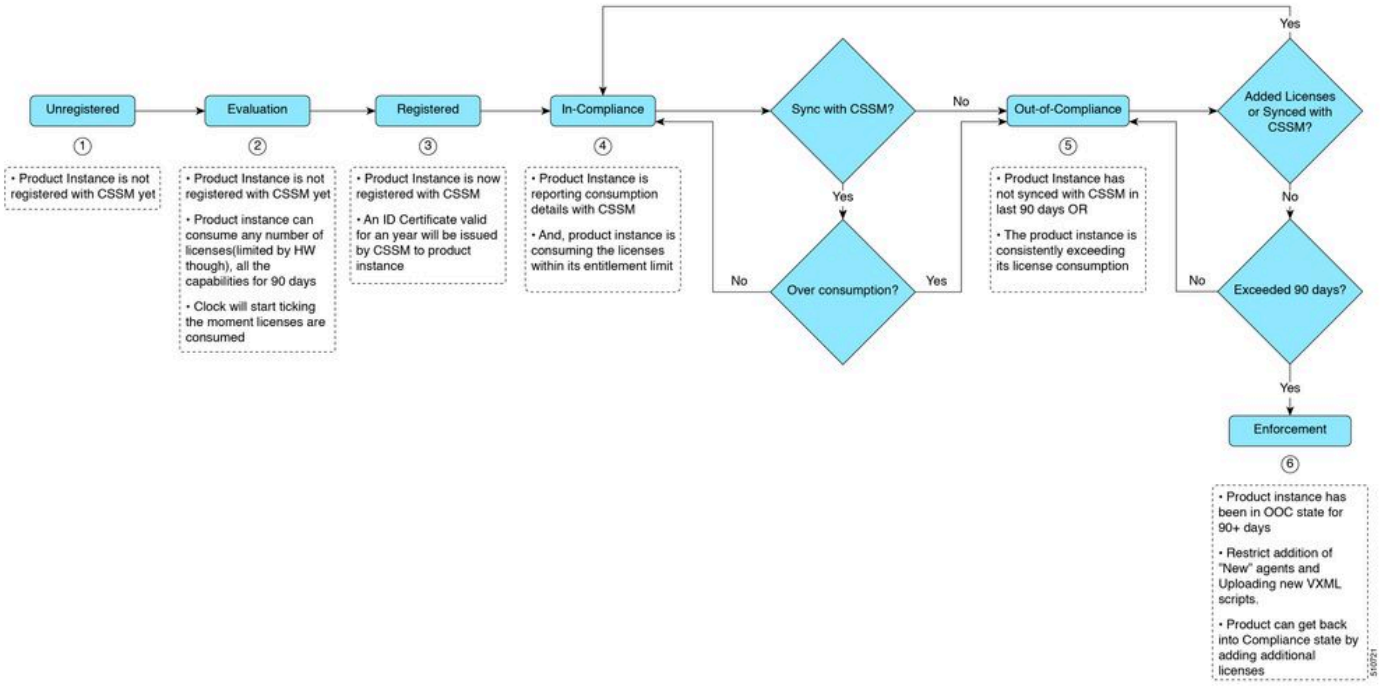
- Expiration de la non-conformité : Lorsque la période de non-conformité de 90 jours a expiré. Achetez de nouvelles licences pour quitter l'état Application.
- Expiration des autorisations : Lorsque l'instance de produit n'a pas communiqué avec Cisco License Central pendant 90 jours et n'a pas renouvelé automatiquement les autorisations

d'autorisation. Renouvelez les autorisations de licence pour quitter l'état d'expiration des autorisations.

- Expiration des évaluations : Lorsque la période d'évaluation de la licence de 90 jours a expiré et que l'instance de produit n'est pas enregistrée auprès de Cisco License Central. Enregistrez l'instance de produit auprès de Cisco License Central pour quitter l'état d'expiration de l'évaluation.

En mode application, la synchronisation à partir d'Unified CM est bloquée car tout nouvel ajout, toute modification ou toute suppression d'agents n'est pas synchronisé avec le système Unified CCX.

Une représentation illustrée des différents états de licence est présentée :



Calcul de licence

Smart Licensing vous permet d'afficher la consommation de vos déploiements Cisco Unified CCX. La consommation de licences d'un agent est calculée en fonction des compétences configurées et de l'état de connexion au bureau Finesse.

La consommation de licence est recalculée toutes les 15 minutes. Les données agrégées de tous les agents connectés sont envoyées à Cisco License Central à intervalles fixes et figurent dans la base de données Unified CCX.

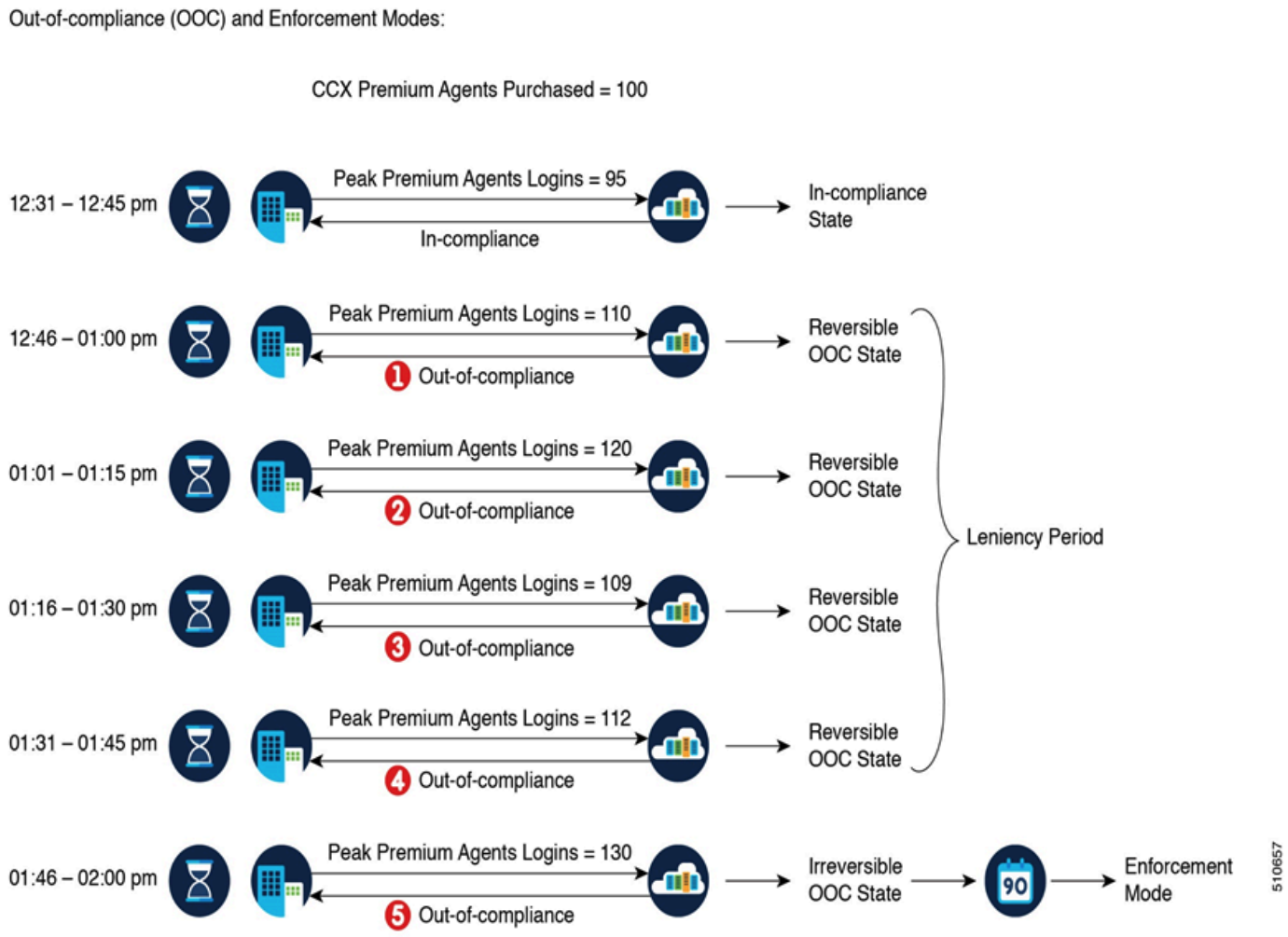
Les détails de consommation de licence varient en fonction du type de licence système.

Remarque : À partir de la version 12.5 (1) SU3, l'instance de produit signale l'utilisation de la licence à Cisco License Central toutes les 8 heures.

Scénario de calcul de licence 1

Ce scénario montre comment le système calcule les licences et comment l'état de non-conformité devient irréversible.

Nombre de licences achetées = 100



Si Cisco License Central enregistre cinq instances consécutives de licences sur une période d'utilisation d'une heure, l'instance de produit passe à une non-conformité irréversible.

Par la suite, l'instance de produit signale une quantité d'utilisation verrouillée (130 dans le scénario précédent) jusqu'à ce que les licences déficitaires (130 - 100 = 30) soient achetées. L'utilisation verrouillée est le nombre le plus élevé d'utilisation de licence (130) dans l'état Non conforme.

L'instance de produit ne signale pas l'utilisation réelle de la licence lorsque l'instance de produit est à l'état Non conforme.

Les alertes RTMT (Real Time Monitoring Tool) commencent à être générées lorsque le système passe en mode non conforme.

Les journaux du démon de vue de cluster (MCVD) indiquent le temps restant jusqu'à ce que le système passe en mode de non-conformité irréversible :

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

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

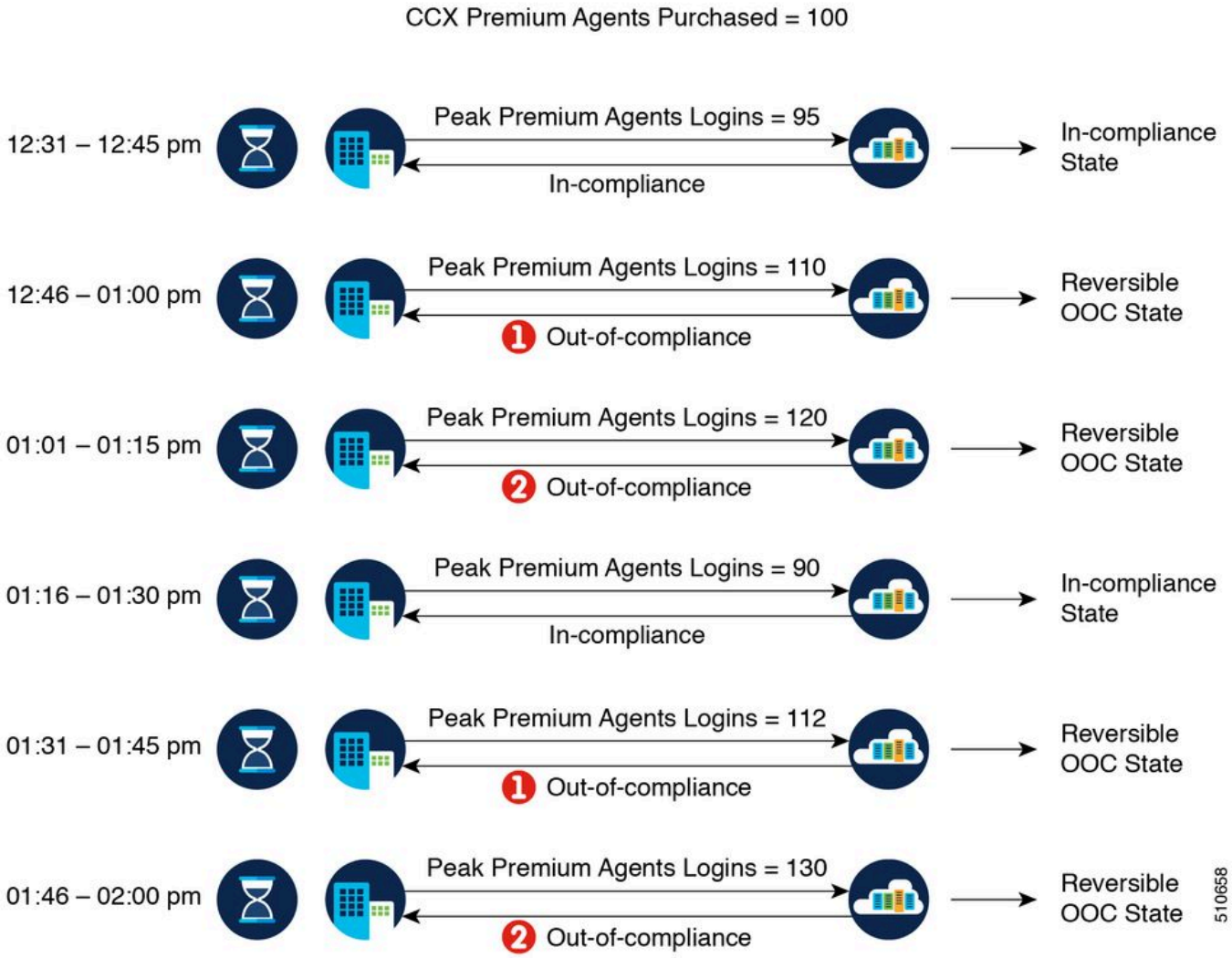
Remarque : Les utilisateurs peuvent acheter des licences supplémentaires sur le site Web Cisco Commerce (CCW) pour quitter l'état de non-conformité.

Scénario de calcul de licence 2

Dans ce scénario, vous voyez comment le système passe de l'état Non conforme au mode Non conforme :

Nombre de licences achetées = 100

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



Dans cet exemple, l'instance de produit est de nouveau à l'état In-Compliance après deux instances de dépassement dans l'heure.

La prochaine fois que l'instance de produit devient non conforme, le nombre est de cinq. Vous disposez de 45 minutes (après la première notification de non-conformité de Cisco License Central) pour ramener la consommation dans la plage acceptable et rester dans l'état de non-conformité.

Remarque : Il peut y avoir d'autres scénarios de non-conformité. Utilisez le tableau de liste des fonctionnalités de licence et le rapport de consommation de licences unifiées dans le CUIC (Cisco Unified Intelligence Center) pour identifier ces scénarios.

Calcul de la licence à partir de 12,5 SU3

Le système signale l'utilisation maximale des licences à Cisco License Central toutes les 8 heures. Si vous avez consommé plus de licences que vous n'y êtes autorisé, l'instance de produit passe à l'état Non conforme. La période de non-conformité est de 90 jours. Vous devez donc acheter des licences supplémentaires. Si vous n'effectuez pas d'action corrective dans les 90 jours, l'instance de produit passe à l'état d'application dans lequel certaines opérations sont affectées.

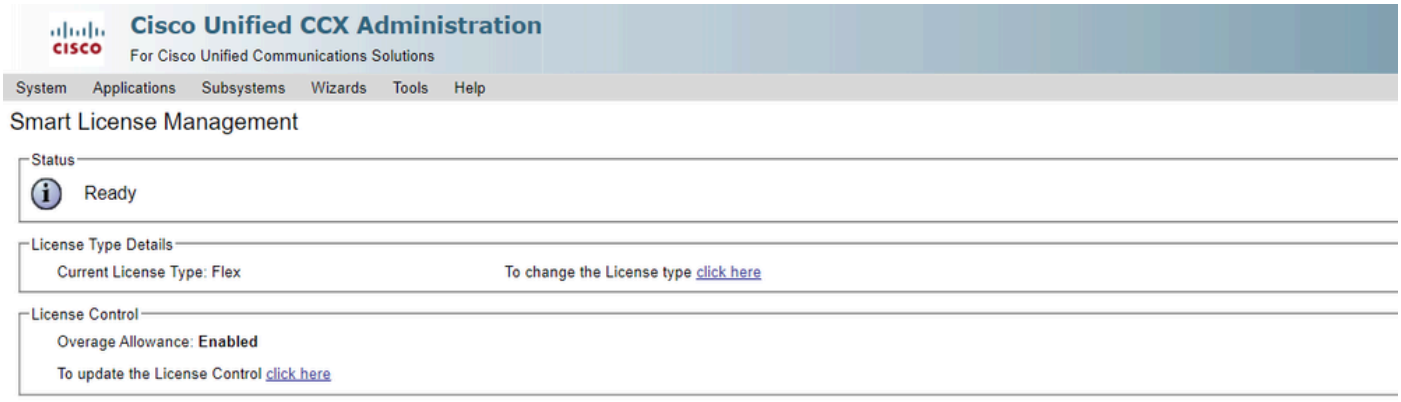
Connectez-vous à Cisco License Central pour afficher la consommation détaillée des licences. Cisco License Central indique la quantité achetée, la quantité utilisée et le solde des licences. En un coup d'oeil, vous pouvez décider si la consommation de vos licences est en déficit ou en excédent, ce qui vous permet de prendre la bonne décision quant au nombre de licences requises.

```
%MCVD-LIB_LICENSE-1-SYSTEM_IN_OOC_STATE: [REPORT_ENTITLE] com.cisco.smartlicense.util.SmartLicenseUtil
```

Contrôle de licence

La limite de dépassement permet d'utiliser plus de licences que celles achetées. Pour limiter l'utilisation de la licence à la quantité achetée (ou moins), utilisez la fonction de contrôle de licence dans l'option de gestion de licence.

Avec License Control, vous pouvez désactiver l'option Overage permit pour limiter le nombre d'agents et de ports pouvant être utilisés dans Unified CCX.



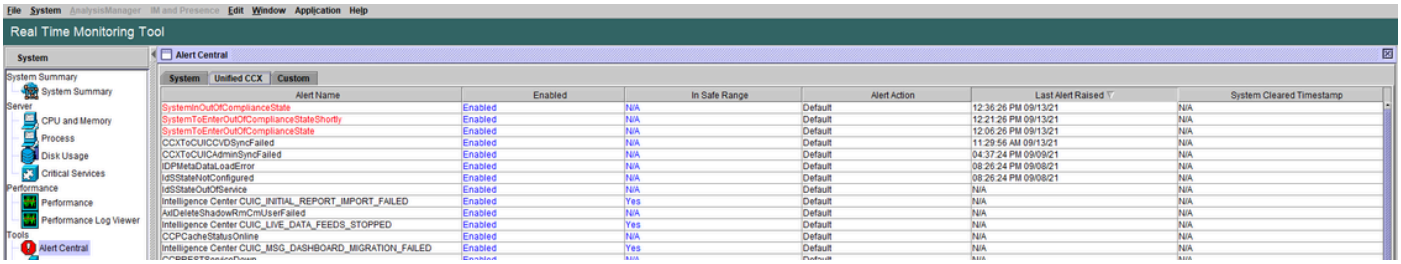


Remarque : L'allocation de dépassement est activée par défaut sur l'UCCX et vient après l'état de non-conformité réversible et irréversible.

Alertes RTMT

Les administrateurs sont avertis par des alertes (sur la page de renvoi de Unified CCX Administration et RTMT) et des journaux d'événements (Syslogs). Les administrateurs sont également informés par e-mails (configurés dans Cisco License Central) de l'état des licences dans les comptes Smart et virtuels.

L'alerte de non-conformité peut être vue dans l'option Unified CCX dans le centre d'alerte de RTMT :



Dans le journal système de l'Observateur d'événements, vous pouvez voir les messages indiquant le temps restant avant que le système passe à l'état Non conforme et le moment où le système passe à l'état Non conforme :

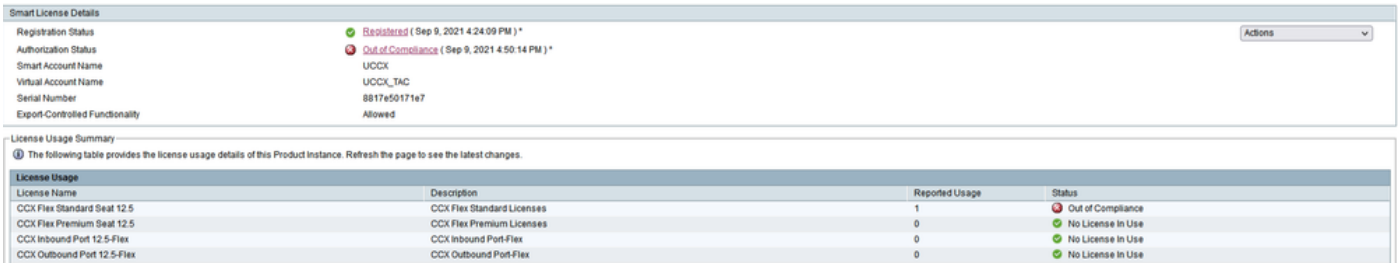
```
%UC_LIB_LICENSE-0-SYSTEM_TO_ENTER_OOC_STATE_SHORTLY: %[The time remaining to enter OOC state=15 minutes
```

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

Remarque : À partir de la version 12.5 (1) SU3, UCCX passe immédiatement en état de non-conformité si Cisco License Central répond par l'état de non-conformité.

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

Dans la page de gestion des licences de l'interface utilisateur graphique d'UCCX, vous pouvez également voir si le système est passé en mode de non-conformité.



Dépannage

1. Vérifiez que l'enregistrement DNS A du serveur Cisco License Central est ajouté au serveur DNS de l'UCCX pour le déploiement sur site de Cisco License Central.

2. Pour un déploiement direct, les ports 80 et 443 sont ouverts sur le pare-feu.

3. Collectez le démon de vue de cluster et les journaux d'administration avec le niveau de licence lib_license par défaut pour résoudre le problème.

4. Pour les calculs de licence, activez LIB_LICENSE et SS_RM au niveau de débogage pour le moteur CCX.

5. Le service Cisco Unified CCX Cluster View Daemon de la page Serviceability est INSERVICE.

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.