

Résolution des problèmes courants dans ELM/PLM

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème 1. L'erreur « Erreur de sécurité dans l'état de synchronisation » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 2. L'erreur « Erreur d'application dans l'état de synchronisation » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 3. L'erreur « Type de licence non reconnu » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 4. L'erreur « Échec de l'enregistrement de l'instance de produit » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 5. L'erreur « Service Not Responding » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 6. L'erreur « Instance Inaccessible » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.](#)

[Solution](#)

[Problème 7. Impossible d'ajouter l'instance de produit après avoir modifié l'adresse IP/le nom d'hôte de l'éditeur CUCM.](#)

[Solution](#)

[Problème 8. Page de connexion vide de Prime License Manager/erreur de connexion impossible.](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes générales de dépannage pour Enterprise License Manager (ELM) et Prime License Manager (PLM). Exécutez la liste de contrôle indiquée avant d'ouvrir un dossier TAC.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)
- Architecture de licence ELM/PLM
- Installation de licence dans ELM/PLM

Components Used

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

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM) 9.1.2.12900-11 et 10.5.2.12900-14
- Cisco Enterprise License Manager et Cisco Prime License Manager

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problème 1. "Erreur de sécurité dans l'état de synchronisation » s'affiche lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Product Instances

Last Synchronized: 2013-Sep-18 09:32:54

[Synchronize Now](#)

Product Instances

[+ Add](#) [X Delete](#) [Launch Admin GUI](#)

	Name	Hostname/IP Address	Product Type	Version	Synchronization Status	Last Successful Synchronization
<input type="radio"/>	cucm9x	10.151.0.52	Unified CM	-	✘ Security Error	Never

Solution

Une erreur de sécurité se déclenche en raison d'un problème de synchronisation NTP (Network Time Protocol) dans CUCM. Dans ce cas, connectez-vous à l'interface de ligne de commande et vérifiez l'état de synchronisation NTP en exécutant la commande **utils NTP status**.

Assurez-vous que NTP est synchronisé correctement avec la référence NTP et que la strate NTP est inférieure à cinq.

Problème 2. "Erreur d'application dans l'état de synchronisation » s'affiche lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Solution

Lorsque vous constatez **une erreur d'application**, supprimez et réajoutez l'instance de produit pour résoudre le problème. Si cela n'est pas utile, connectez-vous à l'interface de ligne de commande et exécutez la commande **gestion des licences reset register** qui va mettre fin à l'enregistrement

de l'instance, puis ajoutez l'instance de produit et réinstallez la licence à partir de l'équipe de gestion des licences.

Problème 3. "Type de licence non reconnu » s'affiche lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Solution

Cette erreur est observée lorsque vous ajoutez CUCM10.X en tant qu'instance de produit dans ELM (9.X). Afin d'éviter l'erreur, installez le fichier COP `elm_LicenseDef_9_1_v1.cop.sgn`.

Problème 4. "Échec de l'enregistrement de l'instance de produit » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Solution

Cette erreur est observée lorsque vous essayez d'ajouter l'instance de produit dans plusieurs serveurs ELM/PLM. Vous pouvez sélectionner **yes** comme indiqué dans la capture d'écran pour supprimer l'entrée d'un autre serveur et l'ajouter au nouveau serveur.

Problème 5. "L'erreur Service Not Responding s'affiche lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Solution

Si vous observez l'erreur **Service Not Responding**, assurez-vous que les services ELM sont en cours d'exécution. Connectez-vous ensuite à l'interface de ligne de commande et exécutez la commande `license client reset register` pour résoudre le problème.

Problème 6. "L'erreur Instance Unreachable » apparaît lorsque vous ajoutez l'instance de produit dans ELM/PLM.

Solution

Cette erreur est observée lorsque vous ajoutez une adresse IP incorrecte de l'éditeur dans l'instance de produit. Par conséquent, assurez-vous d'entrer l'adresse IP correcte de l'éditeur.

La même erreur est observée lorsque vous n'avez pas de connectivité entre l'éditeur CUCM et le serveur ELM (autonome). Vérifiez la connectivité réseau entre ELM et CUCM Publisher.

Problème 7. Impossible d'ajouter l'instance de produit après avoir

modifié l'adresse IP/le nom d'hôte de l'éditeur CUCM.

Solution

Cette erreur est observée lorsque la mauvaise adresse IP est entrée dans le fichier **UCM_state** et qu'elle est documentée dans le défaut [CSCtz94469](#). Veuillez contacter le centre d'assistance technique pour trouver la solution.

Problème 8. Page de connexion vide de Prime License Manager/erreur de connexion impossible.

Solution

Ce problème est documenté dans le défaut [CSCur95552](#) . Reportez-vous au défaut de la solution de contournement pour résoudre le problème.