

«Erreur - Échec de la connexion. Le client ne peut pas se connecter au service d'authentification » Dépannage du message d'erreur sur le CSM

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre l'*erreur - Échec de la connexion. Le client ne peut pas se connecter au message d'erreur du service d'authentification* sur Cisco Security Manager (CSM).

Note: Ce document se concentre sur un problème courant rencontré sur CSM Version 4.3 (CSM 4.3); cependant, il est possible que le même problème et la même solution s'appliquent également à d'autres versions.

Problème

Les utilisateurs ne peuvent pas se connecter à l'application cliente CSM et rencontrent un ou les deux messages d'erreur suivants :

- **Erreur - Échec de la connexion. Le client ne peut pas se connecter au service d'authentification**
- **L'accès à l'URL de connexion est interdit**

En outre, les tentatives de connexion à l'interface utilisateur graphique Web de CiscoWorks/Prime peuvent générer ce message d'erreur :

403 - Erreur interdite

Solution

Suivez les étapes décrites dans cette section afin de réenregistrer le service Apache sur le

serveur CSM. L'application cliente CSM utilise le service Apache pour se connecter.

1. Sur le serveur CSM, accédez à **Démarrer > Exécuter... > services.msc** afin d'ouvrir la console Microsoft Windows Services.
2. Assurez-vous que le type de démarrage de tous les services CSM est défini sur **Manual** (à l'exception du service *Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)*, qui doit être défini sur **Automatic**).
3. Arrêtez le service **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** et attendez qu'il arrête tous les services dépendants.
4. Accédez à **Démarrer > Tous les programmes > Accessoires > Invite de commandes**, cliquez avec le bouton droit sur le raccourci **Invite de commandes**, puis choisissez **Exécuter en tant qu'administrateur** afin d'ouvrir une invite de commandes privilégiée.
5. Entrez cette commande afin de désinscrire manuellement le service CSM Apache :

```
pdreg -u Apache
```

6. Entrez cette commande afin de réenregistrer manuellement le service CSM Apache :

```
pdreg -r Apache -e "C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache\bin\Apache.exe" -f "-d  
C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache -D SSL" -d Tomcat
```

Note: Le chemin doit être entré au format DOS 8.11. Par exemple, *C:\PROGRA~2* au lieu de *C:\Program Files (x86)*. Sur les versions 64 bits de Microsoft Windows, l'emplacement par défaut du répertoire racine CSM est **C:\PROGRA~2\CSCOpX** ; sur les versions 32 bits de Microsoft Windows, l'emplacement par défaut du répertoire racine CSM est **C:\PROGRA~1\CSCOpX**.

7. Entrez cette commande afin de régénérer le certificat SSL (Secure Sockets Layer) pour le CSM :

```
cd C:\Progra~2\CSCOpX\MDC\Apache  
gencert.bat
```

8. Redémarrez le service **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** et attendez qu'il redémarre tous les services dépendants.

Informations connexes

- [Guide d'installation de Cisco Security Manager 4.3](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)