

エラーのトラブルシューティング : Unity Connection Speechviewでライセンスデータを取得できませんでした

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[ログ分析](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、グラフィカルユーザインターフェイス(GUI)のCisco Unity Connection(CUC)バージョン12.5(1)に次のエラーメッセージが表示された場合に実行するアクションについて説明します。**ライセンスデータを取得できませんでした**。詳細については、Speechviewサービスの有効化/登録でCuSImSvr診断ログを確認してください。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unity Connection.
- Cisco Speechview機能

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

ログ分析

表示されるエラーメッセージの状態から、問題をさらに調査するためにCuSImSvrログ(RTMTのConnection Smart License Managerサーバ)を収集する必要があります。

プロセスが開始します。

```
19:19:03.395 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.common.SmartLicenseUtility#isSttEnabled - STT Enabled Status :1
19:19:03.395 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbCrudOperationsImpl#get - Exceute Query : select sttdataacquired from
vw_elmlicensestatus
19:19:03.395 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#getDbConnection - Getting DB connection for executing query
19:19:03.396 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#executeQuery - Query executed succesfully
19:19:03.396 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#closeResources - closeResources Statement : DbHelper
19:19:03.396 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.common.SmartLicenseUtility#isSttDataAcquired - STTDataAquired Status :0
19:19:03.396 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbCrudOperationsImpl#get - Exceute Query : select count from
UnityDirDb:vw_LicenseStatusCount where tagname='LicSTTProSubscribersMax'
19:19:03.397 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#getDbConnection - Getting DB connection for executing query
19:19:03.402 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#executeQuery - Query executed succesfully
19:19:03.402 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.dal.DbHelper#closeResources - closeResources Statement : DbHelper
19:19:03.402 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.core.SmartLicenseManager#fetchThirdPartyKeys - Values of parameter passed in
requestThirdPartyKeys method :: isLive :: true isComplianceRequired :: true
thirdPartyKeysParamArr [ThirdPartyKeysParam [id=2017844434, keyId=0, name=VOUCHER_CODE,
value=regid.2017-04.com.cisco.CUC_SpeechView,12.0_946cef06-3332-4037-9bd3-e4705c2c7ebb,
routing=NUANCE, action=GENERATE]]
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.DefaultCrypto#parseCertificate - getSubjectDN().getName: CN=Cisco Unity
Connection,2.5.4.5=#132434643437646630342d616538392d346466362d626331352d643137633161336631353366
,O=Cisco
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.DefaultCrypto#parseCertificate - getSubjectDN().toString: CN=Cisco Unity
Connection, SERIALNUMBER=4d47df04-ae89-4df6-bc15-d17c1a3f153f, O=Cisco
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.crypto.CustomCrypto#extractSubjectAlternativeNames - Entered
extractSubjectAlternativeNames(null)
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.crypto.CustomCrypto#getSUDIList - Collection<List<?>> is null, exiting -
extractSubjectAlternativeNames
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.crypto.CustomCrypto#extractSubjectAlternativeNames - returning sudiList :
[], exiting extractSubjectAlternativeNames(Collection<List<?>>)
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.crypto.CustomCrypto#extractCertificateType - Entered
extractCertificateType(subjectDnName = CN=Cisco Unity Connection, SERIALNUMBER=4d47df04-ae89-
4df6-bc15-d17c1a3f153f, O=Cisco)
19:19:03.403 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.crypto.CustomCrypto#extractCertificateType - Matched subjectDnName -
CN=Cisco Unity Connection, SERIALNUMBER=4d47df04-ae89-4df6-bc15-d17c1a3f153f, O=Cisco,
pattern1=CN=.*SERIALNUMBER.*, match1=true, pattern2=O=.*SERIALNUMBER=.*CN=.*, match2=false,
returning certificate = ID_CERT
19:19:03.404 |8060,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.DefaultCrypto#parseCertificate - getSubjectDN().getName: CN=MMI
Signer,O=Cisco
19:19:03.404 |8060,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.DefaultCrypto#parseCertificate - getSubjectDN().toString: CN=MMI Signer,
O=Cisco
```

サーバがVOUCHER_CODEを要求します。

```
19:19:03.417 |8060,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.agent.impl.MessageComposer#composeTPK - composedMesg: {"signature":{"type":"SHA-256","value":"Pf9PO06+YzchhKnZ3Q0SMamccnS/FPcoRSTdhJNyJkr0EHeDm3bU3FzUqneuKZuw4vfP3nsGP0OzwcY8tzOszcoK3JJDPi5y4wPm2IijLwGZSx0eQVatt7kXxbZ5PU25y4ZKY/egd1hANOn3E71cLAXAgmgNR5A2exxrgkLt5pHolmAVTSadGag0+YqKRXxOTTyJPs1pmeIj6z7ELwWlwBD4QQANYdFj+leHChq9figxcElftcXHn1dy2nWl9musbfZu9B+Vb/32kusoRq/uEuxn2YbBQ3wsjq5yLQM8iDNzF7vzcZC1JsgyO3qn3jxzRYPrfhThR2LY6WGcRcJ37g=="}, "credential":null, "request":{"header":{"version":"1.1","locale":"en_US.UTF-8"},"sudi":{"suvi":null,"uuid":"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9"},"host_identifier":null,"mac_address":null,"udi_pid":"Cisco Unity Connection"},"udi_serial_number":"0cd5739043bf4318aae467eacec","udi_vid":null},"timestamp":0,"nonce":"7648446339161391345","request_type":"THIRD_PARTY_KEY","agent_actions":null,"connect_info":null,"product_instance_identifier":"4d47df04-ae89-4df6-bc15-d17cla3f153f","id_cert_serial_number":"16451298","signing_cert_serial_number":"3"},"nonce":"7648446339161391345","request_data":{"sudi":{"suvi":null,"uuid":"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9"},"host_identifier":null,"mac_address":null,"udi_pid":"Cisco Unity Connection"},"udi_serial_number":"0cd5739043bf4318aae467eacec","udi_vid":null},"timestamp":"1597792743402","nonce":"7648446339161391345","live":true,"data":[{"id":"2017844434","name":"VOUCHER_CODE","value":"regid.2017-04.com.cisco.CUC_SpeechView,12.0_946cef06-3332-4037-9bd3-e4705c2c7ebb","routing":"NUANCE","action":"GENERATE","key_id":0}],"product_instance_identifier":"4d47df04-ae89-4df6-bc15-d17cla3f153f","compliance_required":true}}}
```

メッセージは、キーのフェッチ要求とともにCSSMに送信されます。

```
19:19:03.417 |8060,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.EmbeddedGCHCommunication#sendSCHMessage - in sendMessage(),
resetProfileHttpAddr to: https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService
19:19:03.417 |8060,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.EmbeddedGCHCommunication#sendSCHMessage - EmbeddedGCHCommunication
[callHomeProps={devUrl=https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService},
url=https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService,
transportMode=TransportCallHome, parentFactory=com.cisco.nesla.agent.SmartAgentFactory@158cfc5,
gchClient=com.callhome.service.CallHome@cb4b0, SA_PROFILE=null, dualUrl=null]
19:19:03.417 |8060,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.cisco.nesla.plugin.EmbeddedGCHCommunication#sendSCHMessage - effective Authenticator URL:
https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService
19:19:03.417 |8060,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.callhome.module.config_manager.ProfileManager#resetProfileHttpAddr - reset http url Cisco-
TAC-1 for profile https://tools.cisco.com/its/service/oddce/services/DDCEService
19:19:03.418 |8060,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.callhome.module.message_processor.BaseMessage#setInternalReqData - Set request data:
Session_To = http://tools.cisco.com/neddce/services/DDCEService
19:19:03.422 |8060,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.callhome.module.message_processor.BaseMessage#setInternalReqData - Set request data:
Attachment_Data = {"signature":{"type":"SHA-256","value":"Pf9PO06+YzchhKnZ3Q0SMamccnS/FPcoRSTdhJNyJkr0EHeDm3bU3FzUqneuKZuw4vfP3nsGP0OzwcY8tzOszcoK3JJDPi5y4wPm2IijLwGZSx0eQVatt7kXxbZ5PU25y4ZKY/egd1hANOn3E71cLAXAgmgNR5A2exxrgkLt5pHolmAVTSadGag0+YqKRXxOTTyJPs1pmeIj6z7ELwWlwBD4QQANYdFj+leHChq9figxcElftcXHn1dy2nWl9musbfZu9B+Vb/32kusoRq/uEuxn2YbBQ3wsjq5yLQM8iDNzF7vzcZC1JsgyO3qn3jxzRYPrfhThR2LY6WGcRcJ37g=="}, "credential":null, "request":{"header":{"version":"1.1","locale":"en_US.UTF-8"},"sudi":{"suvi":null,"uuid":"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9"},"host_identifier":null,"mac_address":null,"udi_pid":"Cisco Unity Connection"},"udi_serial_number":"0cd5739043bf4318aae467eacec","udi_vid":null},"timestamp":0,"nonce":"7648446339161391345","request_type":"THIRD_PARTY_KEY","agent_actions":null,"connect_info":null,"product_instance_identifier":"4d47df04-ae89-4df6-bc15-d17cla3f153f","id_cert_serial_number":"16451298","signing_cert_serial_number":"3"},"nonce":"7648446339161391345","request_data":{"sudi":{"suvi":null,"uuid":"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9"},"host_identifier":null,"mac_address":null,"udi_pid":"Cisco Unity Connection"},"udi_serial_number":"0cd5739043bf4318aae467eacec","udi_vid":null}}
```

```
1}],\\"timestamp\\":1597792743402,\\"nonce\\":\\"7648446339161391345\\",\\"live\\":true,\\
\\"data\\":[{\\"id\\":2017844434,\\"name\\":\\"VOUCHER_CODE\\",\\"value\\":\\"regid.20
17-04.com.cisco.CUC_SpeechView,12.0_946cef06-3332-4037-9bd3-
e4705c2c7ebb\\",\\"routing\\":\\"NUANCE\\",\\"action\\":\\"GENERATE\\",\\"key_id\\":0
}],\\"product_instance_identifier\\":\\"4d47df04-ae89-4df6-bc15-
d17cla3f153f\\",\\"compliance_required\\":true}\"]}}
19:19:03.422 |8060,,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.callhome.module.data.statistics.StatisticsMgr#updateSLStatistics - update Smart Lincense
Statistics Data
19:19:03.429 |8060,,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 INFO [SLM-12]
com.callhome.module.message_processor.BaseMessage#makeAmlBlockAttachment - create attachment for
smart_licensing_data with type inline
```

応答が処理されます

```
19:19:04.741 |8060,,,CuSlmSvr,6,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.callhome.module.message_processor.BaseMessage#processResponseMessage - Process response
message
```

エラーが表示されます

```
19:19:04.789 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 ERROR [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.rpc.server.SlmRpcHandler#fetchThirdPartyKeys - Exception occurred while
fetching Third party key from Nesla - LicenseResponse status code: FAILED, message: Product
Instance is not consuming this tag :

19:19:04.789
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncResponseProcessor.processTPK(AsyncResponsePro
cessor.java:676)
19:19:04.789
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor.sendTPK(AsyncRequestProcesso
r.java:427)
19:19:04.789
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl.requestThirdPartyKeys(SmartAgentImp
l.java:1221)
19:19:04.789
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.cisco.unity.slm.core.SmartLicenseManager.fetchThirdPartyKeys(SmartLicense
Manager.java:1206)
19:19:04.789
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.cisco.unity.slm.rpc.server.SlmRpcHandler.fetchThirdPartyKeys(SlmRpcHandle
r.java:882)
19:19:04.789 |8060,,,CuSlmSvr,3,sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke0(Native Method)
19:19:04.790
|8060,,,CuSlmSvr,3,sun.reflect.NativeMethodAccessorImpl.invoke(NativeMethodAccessorImpl.java:57)
19:19:04.790
|8060,,,CuSlmSvr,3,sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.
java:43)
19:19:04.790 |8060,,,CuSlmSvr,3,java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:606)
19:19:04.790
|8060,,,CuSlmSvr,3,com.retrogui.dualrpc.common.RpcWorker.processRpcCallMessage(RpcWorker.java:23
1)
19:19:04.790 |8060,,,CuSlmSvr,3,com.retrogui.dualrpc.common.RpcWorker.run(RpcWorker.java:75)
19:19:04.790 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-12]
com.retrogui.dualrpc.common.RpcWorker#processRpcCallMessage - 29341551:Outbound message
id=s79970-1597791156498-12 contains the rpc results for originating message id=c2383379-
1597792743384-1
```

```
19:19:04.790 |8056,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG
[com.retrogui.messageserver.common.OutboundMessageHandler:hashCode=564416:sessionId=29341551]
com.retrogui.messageserver.common.OutboundMessageHandler#run - 29341551:Outgoing message size.
Message id=s79970-1597791156498-12, size=684 bytes
```

失敗した要求が表示されます

```
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.unity.slm.core.SmartLicenseManager#requestLicenses - License Usage corresponding to
CUC_SpeechView is 0
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#requestEntitlement - enter requestEntitlement()
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#requestEntitlement - entitlementTag: regid.2017-
04.com.cisco.CUC_SpeechView,12.0_946cef06-3332-4037-9bd3-e4705c2c7ebb
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#requestEntitlement - count: 0
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#releaseEntitlement - enter releaseEntitlement()
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#releaseEntitlement - entitlementTag: regid.2017-
04.com.cisco.CUC_SpeechView,12.0_946cef06-3332-4037-9bd3-e4705c2c7ebb
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor#sendAUTH - queue auth message, status: true
19:10:22.430 |2334,,,CuSlmSvr,4,18-08-2020 DEBUG [SLM-11]
com.cisco.nesla.agent.impl.SmartAgentImpl#releaseEntitlement - exit requestEntitlement()
```

解決方法

通常、サテライト内のCUCサーバに新しいトークンを発行して、サーバ全体を再登録することで、「Failed to fetch License Data」エラーを回避できます。

次に、次の手順を試し、その後さらにテストします。

サービスクラスでボイスメッセージのSpeechViewトランションを有効にします。サービスクラスのメンバーは、ユーザメッセージにアクセスするように設定されたIMAPクライアントを使用して、ボイスメッセージの文字変換を表示できます。

手順：

ステップ1: Cisco Unity Connection Administrationで、[Class of Service]を展開し、[Class of Service]を選択します。

ステップ2: [Search Class of Service (サービスクラスの検索)] ページで、SpeechViewトランスクリプションを有効にするサービスクラスを選択するか、新しいサービスクラスを作成して[Add New (新規追加)]を選択します。

ステップ3: [Edit Class of Service(サービスクラスの編集)] ページの[Licensing Features (ライセンスの機能)] セクションで、[Use Standard SpeechView Transcription Service(標準音声テキスト変換サービスを使用する)] オプションを選択します。同様に、[SpeechView Pro文字変換サービスの使用] オプションを選択してプロの文字変換を有効にできます。

ステップ4: トランスクリプションサービスセクションで該当するオプションを選択し、[Save]を選択します。(各フィールドの詳細については、[ヘルプ] > [このページ]を参照してください)。

前の手順を実行した後に表示されるエラーメッセージが消え、Speechviewサービスの登録を続行できます。