

# 排除ELM/PLM中的常見問題

## 目錄

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

### [需求](#)

### [採用元件](#)

[問題1.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「同步狀態中存在安全錯誤」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題2.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「同步狀態中的應用程式錯誤」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題3.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「無法識別的許可證型別」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題4.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「Product Instance registration failed」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題5.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「服務未響應」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題6.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「例項無法訪問」錯誤。](#)

### [解決方案](#)

[問題7.在更改CUCM發佈器IP地址/主機名後無法新增產品例項。](#)

### [解決方案](#)

[問題8. Prime License Manager空白登入頁/無法登入錯誤。](#)

### [解決方案](#)

## 簡介

本文檔介紹企業許可證管理器(ELM)和Prime許可證管理器(PLM)的一般故障排除步驟。在建立TAC案例之前執行指定的核對表。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合通訊管理員(CUCM)
- ELM/PLM的許可證架構
- ELM/PLM中的許可證安裝

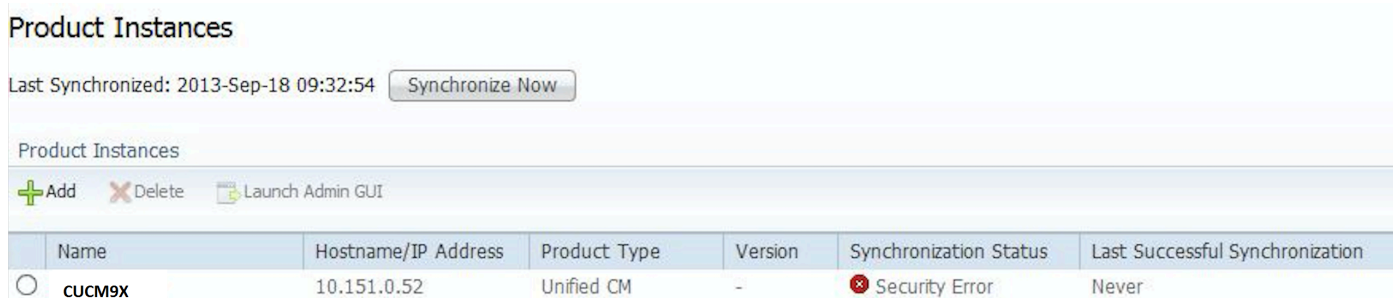
### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員(CUCM)9.1.2.12900-11和10.5.2.12900-14
- Cisco Enterprise License Manager和Cisco Prime License Manager

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題1.在ELM/PLM中新增產品例項時，出現「同步狀態中出現安全錯誤」錯誤。



Product Instances

Last Synchronized: 2013-Sep-18 09:32:54 [Synchronize Now](#)

Product Instances

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

Name	Hostname/IP Address	Product Type	Version	Synchronization Status	Last Successful Synchronization
CUCM9X	10.151.0.52	Unified CM	-	Security Error	Never

## 解決方案

由於CUCM中的網路時間協定(NTP)同步問題，將觸發安全錯誤。在這種情況下，請登入到CLI並通過運行utils NTP status命令檢查NTP同步狀態。

確保NTP正確同步到NTP引用，並且NTP層數小於5。

## 問題2.在ELM/PLM中新增產品例項時，出現「同步狀態中應用程式錯誤」錯誤。

## 解決方案

當您看到Application Error時，請刪除並重新新增產品例項以解決此問題。如果這不起作用，請登入到CLI並運行license management reset registration命令，該命令將停止例項的註冊，然後新增產品例項，並從許可團隊獲得重新託管的許可證。

## 問題3.在ELM/PLM中新增產品例項時出現「無法識別的許可證型別」錯誤。

## 解決方案

在ELM(9.X)中將CUCM10.X新增為產品例項時觀察到此錯誤。為了避免錯誤，請安裝COP檔案elm\_LicenseDef\_9\_1\_v1.cop.sgn。

## 問題4在ELM/PLM中新增產品例項時，出現「Product Instance registration failed」（產品例項註冊失敗）。

## 解決方案

嘗試在多個ELM/PLM伺服器中新增產品例項時觀察到此錯誤。您可以選擇yes (如螢幕截圖所示)，從其它伺服器中刪除該條目，然後將其新增到新伺服器中。

### 問題5在ELM/PLM中新增產品例項時出現「服務未響應」錯誤。

## 解決方案

如果發現錯誤Service Not Responding，請確保ELM服務正在運行。然後登入CLI並運行license client reset registration命令以解決問題。

### 問題6在ELM/PLM中新增產品例項時出現「例項無法訪問」錯誤。

## 解決方案

在產品例項中新增不正確的發佈者IP地址時，將發現此錯誤。因此，請確保輸入正確的發佈者IP地址。

當您在CUCM發佈伺服器和ELM伺服器(獨立)之間沒有連線時，會出現相同的錯誤。檢查ELM和CUCM Publisher之間的網路連線。

### 問題7. 更改CUCM發佈者IP地址/主機名後無法新增產品例項。

## 解決方案

在UCM\_state 檔案中輸入錯誤的IP地址時觀察到此錯誤，該錯誤記錄在[CSCtz94469](#)缺陷中。請與TAC聯絡以解決此問題。

### 問題8. Prime License Manager空白登入頁/無法登入錯誤。

## 解決方案

此問題已記錄在[CSCur95552](#)缺陷中。請參考缺陷以瞭解解決方法以解決問題。