Dépanner l'erreur : Échec de l'extraction des données de licence sur Unity Connection Speechview

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Analyse des journaux](#)
[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les actions à entreprendre lorsque la version 12.5(1) de Cisco Unity Connection (CUC) sur l'interface graphique utilisateur (GUI) affiche le message d'erreur : **Échec de la récupération des données de licence. Pour plus d'informations, consultez les journaux de diagnostic de CuSlmSvr** à l'adresse enable/register the Speechview service.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unity Connection.
- Fonction Cisco Speechview.

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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.

Analyse des journaux

Comme l'indique le message d'erreur affiché, vous devez collecter les journaux **CuSlmSvr** (Connection Smart License Manager Server dans RTMT) pour approfondir l'analyse du problème.

Le processus commence :

```
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=#1324346434376466303420d616538392d346466362d626331352d643137633316133663135336
,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
```

Le serveur demande le CODE_VOUCHER :

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":"Pf9POO6+YzchhKnZ3Q0SMamccnS/FPcoRSTdhJNyJkr0EHeDm3bU3FzUqneuKZuw4vfP3nsGP0OzwcY8tz
OszcoK3JJDpi5y4wPm2IijLwGZSx0eQVatt7kXxbZ5PU25y4ZKY/egd1hANOn3E7lcLAXAgmgNR5A2exxrgkLt5pHo1mAVTS
aDGag0+YqKRXxOTTyJPs1pmeIj6z7ELwWlwBD4QQANYdFj+leHChq9figxcE1ftcXHn1dy2nWl9musbfZu9B+Vb/32kusoRq
/uEuxn2YbBQ3wsjq5yLQM8iDNzF7vzcZC1JsgyO3qn3jxzRYPrfhTHr2LY6WGcRcJ37g=="},"credential":null,"requ
est":"{\"header\":{\"version\":\"1.1\",\"locale\":\"en_US.UTF-
8\",\"sudi\":{\"suvi\":null,\"uuid\":\"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9\",\"host_identifier\":nu
ll,\"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\":nu
ll,\"connect_info\":null,\"product_instance_identifier\":\"4d47df04-ae89-4df6-bc15-
d17c1a3f153f\",\"id_cert_serial_number\":\"16451298\",\"signing_cert_serial_number\":\"3\"},\"no
nce\":\"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\\\":nul
l},\\\"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-
d17c1a3f153f\\\",\\\"compliance_required\\\":true}\"}"}

Le message est envoyé à CSSM avec la demande de récupération des clés.

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":"Pf9POO6+YzchhKnZ3Q0SMamccnS/FPcoRSTdhJNyJkr0EHeDm3bU3FzUqneuKZuw4vfP3nsGP0OzwcY8tz
OszcoK3JJDpi5y4wPm2IijLwGZSx0eQVatt7kXxbZ5PU25y4ZKY/egd1hANOn3E7lcLAXAgmgNR5A2exxrgkLt5pHo1mAVTS
aDGag0+YqKRXxOTTyJPs1pmeIj6z7ELwWlwBD4QQANYdFj+leHChq9figxcE1ftcXHn1dy2nWl9musbfZu9B+Vb/32kusoRq
/uEuxn2YbBQ3wsjq5yLQM8iDNzF7vzcZC1JsgyO3qn3jxzRYPrfhTHr2LY6WGcRcJ37g=="},"credential":null,"requ
est":"{\"header\":{\"version\":\"1.1\",\"locale\":\"en_US.UTF-
8\",\"sudi\":{\"suvi\":null,\"uuid\":\"0cd5739043bf4318aae467eacec7dbb9\",\"host_identifier\":nu
ll,\"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\":nu
ll,\"connect_info\":null,\"product_instance_identifier\":\"4d47df04-ae89-4df6-bc15-
d17c1a3f153f\",\"id_cert_serial_number\":\"16451298\",\"signing_cert_serial_number\":\"3\"},\"no
nce\":\"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\\\":nul
l},\\\"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-
d17c1a3f153f\\\",\\\"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
```

La réponse est ensuite traitée

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

L'erreur s'affiche

```
19:19:04.789 |8060,,,CuSlmSvr,3,18-08-2020 ERROR [SLM-12]
com.cisco.unity.slm.rpc.server.SlmRpcHandler#fetchThirdPartyKeys - Exception occured 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
```

La demande en échec est affichée

```
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()
```

Solution

En règle générale, vous pouvez dépasser l'erreur **Échec de récupération des données de licence** en émettant un nouveau jeton pour le serveur CUC dans le satellite et en réenregistrant l'ensemble du serveur.

Ensuite, essayez les étapes suivantes et testez-les plus loin :

Activez la **transcription SpeechView des messages vocaux** dans la **classe de service** : Les membres de la classe de service peuvent afficher les transcriptions des messages vocaux à l'aide d'un client IMAP configuré pour accéder aux messages utilisateur.

Procédure:

Étape 1. Dans Administration de Cisco Unity Connection, développez **Classe de service** et sélectionnez **Classe de service**.

Étape 2. Dans la page Rechercher une classe de service, sélectionnez la **classe de service** dans laquelle vous souhaitez activer la transcription SpeechView ou en créer une nouvelle en sélectionnant **Ajouter nouveau.**

Étape 3. Sur la page **Modifier la classe de service**, sous **Fonctionnalités de gestion de licences**, sélectionnez **Utiliser le service de transcription SpeechView standard** pour activer la transcription standard. De même, vous pouvez sélectionner l'option **Utiliser le service de transcription SpeechView Pro** pour activer la transcription professionnelle.

Étape 4. Sélectionnez les options applicables dans la section service de transcription et sélectionnez **Enregistrer**. (Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez **Aide > Cette page**).

Le message d'erreur observé doit disparaître après l'exécution des étapes précédentes et vous pouvez poursuivre l'enregistrement du service Speechview.

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.