

Hoe kan ik connectiviteitsproblemen oplossen met On-Prem voor reeds geregistreerde apparaten?

Inhoud

Alleen voor gebruik door externe klanten/partners: deze instructies worden verstrekt om klanten/partners te helpen de volgende actie zelf uit te voeren om het probleem op te lossen. Als de klant/partner problemen ondervindt na het volgen van de instructies, vragen we de klant/partner een kwestie te openen met ondersteuning voor licenties (<https://www.cisco.com/go/scm>).

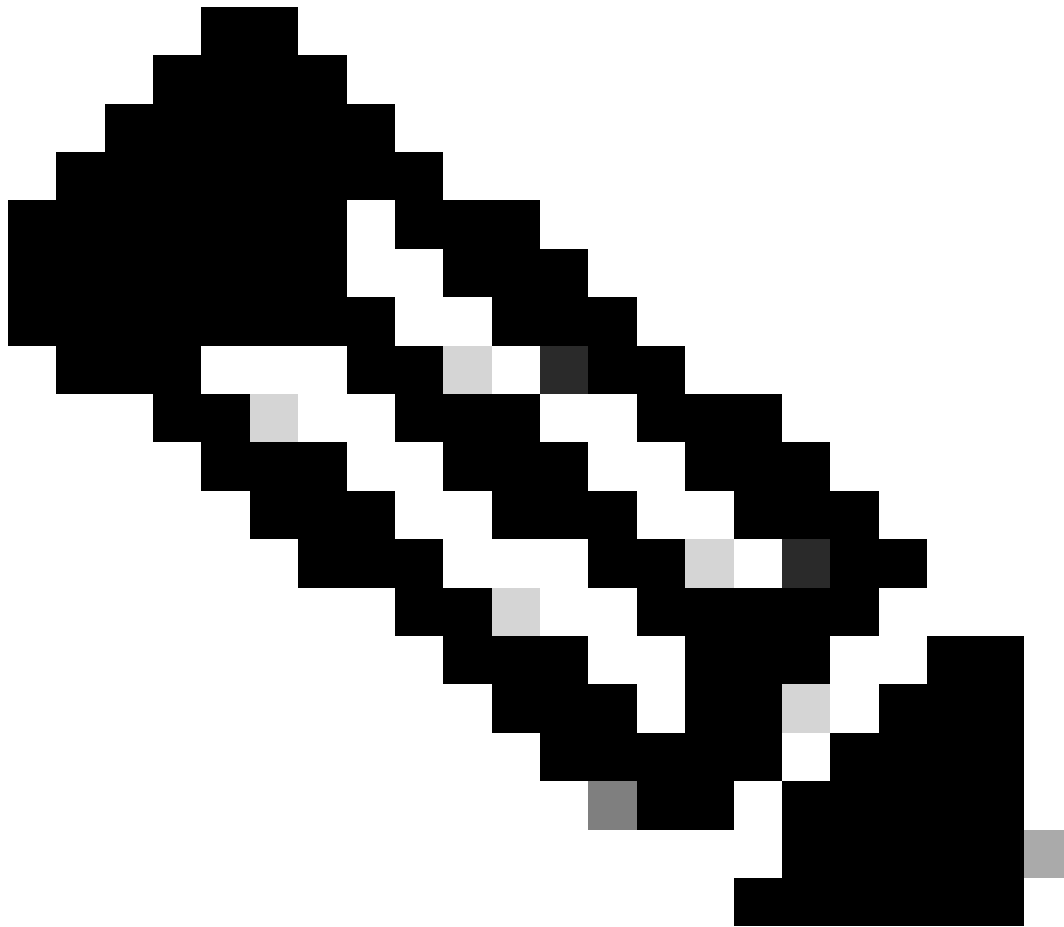
Video

Het doel van deze inhoud is het delen van informatie voor educatief en/of informatief gebruik. U kunt ervoor kiezen om de video te bekijken of de onderstaande inhoud te lezen - beide bieden hetzelfde materiaal, dus voel je vrij om deel te nemen aan welk formaat je maar wilt.

Voorwaarden

Voordat u begint, moet u ervoor zorgen dat u het volgende heeft:

- Een Cisco Smart-account
- Een geldige CCO-gebruikersnaam en wachtwoord die toegang heeft tot de Smart Account of Virtual Account.
- Admin toegang tot SSM On-Prem



Opmerking: voer deze handelingen NIET zelf uit als u een interne Cisco-bron bent die buiten het ondersteuningsteam voor licenties valt.

Stappen

Als u het connectiviteitsprobleem met On-Prem voor reeds geregistreerde apparaten wilt oplossen, probeert u de onderstaande stappen uit voor het oplossen van problemen:

Stap 1: Controleer de connectiviteit van het apparaat met de On-Prem-server met behulp van de opdracht "ping/telnet".

- ping <on-prem IP-adres van server>

Stap 2: Als er een proxy is tussen de On-Prem-server en het apparaat, controleert u of de proxy het verkeer van het apparaat naar de On-Prem toestaat. Zo niet, neem dan contact op met het proxyteam om het probleem op te lossen.

Stap 3: Als er geen problemen worden gezien in stap 1 en 2 hierboven, probeer dan het uitvoeren

van de "licentie smart renew auth" opdracht voor SL-apparaten en de "licentie smart sync local" voor SLP-apparaten van het apparaat CLI. Wacht enige tijd en controleer of de verlenging succesvol is.

Stap 4: Als u de melding "Product Instance failed to connect" ziet in de On-Prem GUI onder het tabblad Product Instances, verwijdert u het apparaat uit On-Prem en registreert u het apparaat opnieuw.

Klik op: [Hoe kan ik een apparaat verwijderen uit een On-Prem-implementatie?](#)

Klik op: [Hoe kan ik een apparaat registreren vanuit een On-Prem-implementatie?](#)

Probleemoplossing

Als u een probleem ondervindt met dit proces dat u niet kunt oplossen, opent u een kwestie in [Support Case Manager \(SCM\)](#) met behulp van de softwarelicentieoptie.

Voor feedback over de inhoud van dit document kunt u [hier](#) reageren.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.