

# “错误 — 登录失败。客户端无法连接到CSM上的Authentication service” Error Message Troubleshooting

## 目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍如何解决错误 — 登录失败。客户端无法连接到思科安全管理器(CSM)上的“Authentication service”错误消息。

**注意：**本文档重点介绍在CSM版本4.3(CSM 4.3)上遇到的常见问题；但是，同样的问题和解决方案也可能适用于其他版本。

## 问题

用户无法登录CSM客户端应用，并遇到以下一条或两条错误消息：

- 错误 — 登录失败。客户端无法连接到身份验证服务
- 禁止登录URL访问

此外，尝试登录CiscoWorks/Prime Web GUI可能会生成以下错误消息：

403 — 禁止错误

## 解决方案

完成本节中介绍的步骤，以在CSM服务器上重新注册Apache服务。CSM客户端应用使用Apache服务登录。

1. 在CSM服务器上，导航至开始>运行..... > **services.msc**以打开Microsoft Windows Services控制台。
2. 确保所有CSM服务的启动类型都设置为**Manual**(Cisco Security Manager Daemon Manager

(CRMDmgtd)服务除外，该服务应设置为**Automatic**。

3. 停止思科安全管理器守护程序管理器(CRMDmgtd)服务，然后等待它停止所有相关服务。
4. 导航至**开始>所有程序>附件>命令提示符**，右键单击**命令提示符快捷方式**，然后选择以**管理员身份运行**以打开特权命令提示符。
5. 输入以下命令以手动注销CSM Apache服务：

```
pdreg -u Apache
```

6. 输入以下命令以手动重新注册CSM Apache服务：

```
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
```

**注意：**路径必须以DOS 8.11格式输入。例如，*C:\PROGRA~2*而不是*C:\Program Files (x86)*。在64位版本的Microsoft Windows上，CSM根目录默认位置为*C:\PROGRA~2\CSCOpX*；在32位版本的Microsoft Windows上，CSM根目录默认位置为*C:\PROGRA~1\CSCOpX*。

7. 输入以下命令以重新生成CSM的安全套接字层(SSL)证书：

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

8. 重新启动思科安全管理器守护程序管理器(CRMDmgtd)服务，并等待它重新启动所有相关服务。

## 相关信息

- [思科安全管理器4.3安装指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)