

Funciones de la consola administrativa de Cisco Secure Access bloqueadas por el firewall

Contenido

Problema

Varias acciones administrativas de la consola de Cisco Secure Access han fallado, lo que ha impedido la administración diaria normal del entorno de Secure Access. Los síntomas específicos experimentados incluyeron:

- No se pueden eliminar los dispositivos de los recursos → Dispositivos móviles → Sistemas operativos de escritorio
- No se pueden recuperar las cuentas desde Admin → Accounts (no se pudo recuperar la lista de administradores)
- No se puede cambiar el nombre de los dispositivos de usuario desde la consola
- No se pueden agregar usuarios a través de la interfaz administrativa
- No se pueden plantear casos de soporte con soporte de Cisco a través de la consola

Estos fallos impedían que se completaran las tareas administrativas esenciales en la interfaz de gestión de Cisco Secure Access.

Entorno

- Consola de Cisco Secure Access
- Entorno de red con conectividad saliente restringida
- Acceso administrativo al portal de gestión Cisco Secure Access

Resolución

La resolución implicaba permitir que los dominios de Cisco requeridos a través del firewall restauraran la conectividad a los servicios esenciales de Cisco.

Paso 1: Identificar dominios de Cisco necesarios

La causa raíz se identificó como conectividad bloqueada a los dominios de Cisco requeridos, en concreto los terminales *.opendns.com que son necesarios para las funciones administrativas de Cisco Secure Access.

Paso 2: Configurar lista de permitidos de firewall

Agregue los dominios relevantes de Cisco a la lista de omisión/permiso del firewall:

- Agregue los terminales *.opendns.com a la lista de firewalls permitidos.
- Garantizar que se permite la conectividad saliente a estos dominios
- Configure el firewall para que omita la inspección de estos dominios de Cisco de confianza

Paso 3: Validar funciones administrativas

Después de implementar los cambios del firewall, verifique que se hayan restaurado todas las funciones administrativas:

- Pruebe la capacidad de obtener la lista de administradores desde cuentas de → administración
- Verifique la funcionalidad de eliminación de dispositivos en Recursos → Dispositivos móviles → Sistemas operativos de escritorio
- Confirmar que las funciones de adición de usuarios funcionan

- Probar funcionalidad de cambio de nombre de dispositivo
- Verificar acceso de creación de caso de soporte

Tras los cambios en la configuración del firewall, todas las funciones administrativas comenzaron a funcionar según lo esperado sin que quedaran problemas técnicos.

Causa

El firewall estaba bloqueando la conectividad con los dominios de Cisco requeridos, en concreto los terminales *.opendns.com que son esenciales para las operaciones de la consola administrativa de Cisco Secure Access. Esta conectividad bloqueada impidió que la consola se comunicara con los servicios de administración de Cisco, lo que provocó el fallo de varias funciones administrativas, entre las que se incluyen la gestión de usuarios, la gestión de dispositivos y la creación de casos de soporte.

Contenido relacionado

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).