

Le terrain communal de Cisco entretient le guide de dépannage de collecteur de plate-forme

Ce document décrit comment dépanner les questions qui sont liées au collecteur de plate-forme de services de terrain communal de Cisco (CSPC).

Remarque: Si la question que vous rencontrez est connectée à tout le portail net intelligent de Care™, alors les informations dans ce document peuvent aider. Si votre question est liée à de tiers collecteurs (tels que Netformx et SolarWinds), alors vous devez entrer en contact avec la tiers équipe d'assistance de collecteur directement.

Versions 2.5.x et antérieures CSPC

Si vous exécutez actuellement la version 2.5.x ou antérieures CSPC, et vous rencontrez une question, nous recommandons que vous migriez vers la dernière version.

Une installation de correctif LCM est disponible afin de simplifier des mises à jour au GUI CSPC par l'intermédiaire de l'ajout de l'onglet de mise à jour dans des versions 2.6.x et antérieures CSPC. Référez-vous au [guide de mise à jour CSPC](#) pour des détails.

Versions 2.6 et ultérieures CSPC

Cette section fournit les informations que vous pouvez employer afin de dépanner des versions 2.6 et ultérieures CSPC.

Ne peut pas se connecter dans le GUI de collecteur

Il y a de plusieurs causes qui pourraient affecter votre capacité de se connecter dans le GUI CSPC. Cette section trace les grandes lignes des la plupart des causes classiques.

Vous recevez une erreur au sujet de la connexion au GUI

Terminez-vous ces actions afin de dépanner cette question :

- Vérifiez que vos tentatives de connexion au GUI utilisent cette adresse : **https:// <IP du collecteur>:8001**.
- Vérifiez que vos tentatives de connexion utilisent HTTPS, pas HTTP.
- Assurez-vous que vous vous connectez au-dessus du port 8001 à : **8001** et cela le port n'est pas bloqués au-dessus du réseau.
- Si vous recevez une erreur qui est liée au certificat de Secure Sockets Layer (SSL) (*ce site est peu sûr*), sautez l'erreur afin de continuer à la page de connexion de collecteur.

Vous êtes incité pour un fichier d'autorisation

Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Naviguez vers [tout le portail net intelligent de soin](#) afin de générer une autorisation.
2. Fermez tous les écrans de splash, si c'est approprié.

3. **Bibliothèque > gestion** choisies > **tous les collecteurs** dans le volet gauche.
4. Choisissez **gènèrent une nouvelle** autorisation **CSPC** dans le menu déroulant d'*actions*.
5. Terminez-vous ces champs :
 - **Nom CSPC** – Ceci devrait apparier l'adresse Internet de serveur, ou n'importe quel nom qui est utilisé afin d'identifier le collecteur sur votre réseau. N'utilisez aucun caractère particulier.
 - **Nom d'inventaire** – Vous pouvez utiliser le même nom ici que vous avez écrit pour le nom CSPC, suivi d'un tiret et de *l'inventaire de mot* (tel que l'Adresse Internet-*inventaire*). Vous pouvez également choisir d'utiliser un nom alternatif pour l'identification d'inventaire.
6. Cliquez sur Submit et attendez la fenêtre contextuelle pour apparaître, qui te permet pour télécharger le fichier zip. Sauvegardez le fichier zip à un emplacement connu.
Attention : Ne défaites pas la fermeture éclair du fichier à ce moment.
7. Connectez-vous dans le CSPC avec votre nom d'utilisateur et mot de passe.
8. **Enregistrement** choisi de **vue/mise à jour du menu Help** CSPC.
9. Cliquez sur le bouton de **certificat de nouvel enregistrement d'ajouter**.
10. Naviguez vers le certificat d'enregistrement que vous avez enregistré dans [l'étape 6](#). Un indicateur de progression affiche le statut du téléchargement de certificat d'enregistrement.
11. Après que le téléchargement soit complet, cliquez sur OK afin de fermer le message qui indique un téléchargement réussi.

L'autorisation prend plusieurs minutes pour s'appliquer, et puis les réinitialisations de collecteur. Attendez dix minutes, régénérez la page, et l'invite d'ouverture de connexion retourne.

Vous avez perdu le mot de passe administrateur pour le CLI

Si vous perdiez le *mot de passe administrateur* pour le CLI, mais vous avez le *collectorlogin* et les *mots de passe root*, alors terminez-vous ces étapes :

1. Établissez une connexion de Protocole Secure Shell (SSH) au collecteur et utilisez le *collectorlogin* au lieu de *l'admin*.
2. Sélectionnez la commande d'**admin de passwd de sudo**.
3. Entrez le mot de passe root à la demande.
4. Établissez un *admin de connexion* SSH et d'utilisation.

Remarque: Si vous perdiez le *mot de passe administrateur* pour le CLI, et vous n'avez pas le *collectorlogin* et les *mots de passe root*, alors vous devez redéployer le collecteur. Référez-vous au [guide de démarrage rapide de collecteur CSPC](#) pour plus de détails.

Vous avez perdu le mot de passe Admin123 pour le GUI (les versions 2.6.3 et antérieures)

Si vous perdiez le mot de passe *Admin123* pour le GUI, alors terminez-vous ces étapes :

1. Connectez-vous dans le GUI et utilisez le nom d'utilisateur par défaut (*admin*) et le mot de passe (*Admin#123*).
2. **La gestion** choisie > **gèrent des utilisateurs**.
3. Changez le mot de passe *Admin123* à un mot de passe connu, ou créez un nouveau (recommandé) d'utilisateur.

Attention : Ne changez pas le mot de passe pour l'utilisateur GUI d'*admin*, car il pourrait entraîner des résultats indésirables.

Remarque: Si vous perdiez le mot de passe GUI pour *Admin123*, et vous changiez le mot de passe pour le compte d'*admin* GUI, alors vous devez redéployer le collecteur. Référez-vous au [guide de démarrage rapide de collecteur CSPC](#) pour des détails supplémentaires.

Remarque: La version 2.7 CSPC inclut la capacité de récupérer le mot de passe GUI.

Le téléchargement n'apparaît pas dans tout le portail net intelligent de soin

Afin de vérifier votre téléchargement au portail, à la procédure de connexion et naviguer vers la **bibliothèque > la gestion > le traitement de téléchargement**. Si vous rencontrez n'importe quelles questions avec le téléchargement, alors référez-vous aux informations qui sont fournies dans cette section.

Tout le portail net intelligent de soin pourrait afficher votre téléchargement en tant qu'*EN COURS* ou *MANQUÉ*. Si le portail n'a pas complètement traité le téléchargement, puis les affichages d'état comme EN COURS.

La personne à charge sur le nombre de périphériques qui sont inclus dans le téléchargement, le temps qui est exigé pour traiter le téléchargement peut prendre à 48 heures. La plupart des téléchargements de programme de clients la fin de semaine, ainsi lui signifie que les fins de semaine et le lundi sont des heures de pointe pour le traitement principal. La durée requise pour traiter les téléchargements ces jours pourrait prendre plus long qu'habituel.

Voici quelques indicateurs qu'une question s'est produite :

- Si le statut de votre téléchargement affiche EN COURS pendant plus de 72 heures, alors vous devriez ouvrir une valise avec le centre d'assistance technique Cisco (TAC) (exige un NLS1 ou un contrat intelligent de l'aide (CSAS)), ou signalez une question dans la [Communauté totale nette intelligente de soin](#). Vous pourriez être invité à tenter le téléchargement de nouveau.
- Si le statut de vos expositions de téléchargement MANQUAIT, alors vous devez tenter un nouveau téléchargement ou contact Cisco afin de faire retraiter le téléchargement. Afin d'accomplir ceci, vous pouvez ouvrir une valise avec Cisco TAC (exigeant un contrat NLS1 ou CSAS) ou signaler une question à la [Communauté totale nette intelligente de soin](#). Vous ne pouvez pas réparer un téléchargement défectueux du collecteur-side.

Remarque: Des téléchargements qui demeurent dans l'état EN COURS sur le portail sont périodiquement purgés. Comme pratique recommandée, poussez seulement un téléchargement à la fois par la collecte ou les profils de téléchargement.

Si vous ne pouvez pas voir votre téléchargement dans le portail du tout, alors terminez-vous ces étapes :

1. Vérifiez que vous avez déployé les OVULES corrects pour des versions 2.6.3 et antérieures.

Le nom du fichier correct commence par *SNTC*, et l'extension de fichier devrait être *.ova* (elle ne devrait pas indiquer *PSS*). Dans le collecteur, naviguez vers des **configurations > gèrent des profils de collecte des informations** et ouvrent l'onglet de détails de profil pour le profil. Le nom de service dans le profil de collecte devrait être **smartnet_total_care**.

Remarque: Les téléchargements de version 2.7 fonctionnent pour tous les services, tels que le soin total net intelligent, le PSS, et le Smart Care.

Conseil : Visitez la page de [logiciel de téléchargement CSPC](#) afin de télécharger les OVULES.

2. Vérifiez que le profil de collecte s'est terminé avec succès.

Connectez-vous dans le GUI de collecteur et naviguez vers des **états > des états d'inventaire** . Trouvez l'entrée qui correspond à votre profil programmé de collecte. Vous pouvez maintenant vérifier si le profil de collecte s'est terminé avec succès, si est commencé du tout, ou s'il est en cours :

- **Non commencé** – Si l'état d'inventaire affiche un espace dans la colonne de *FirstRunTime*, alors le travail d'inventaire qui est programmé a encore pour ne pas fonctionner. Assurez-vous qu'il a été programmé correctement. S'il a, mais il n'a toujours pas commencé à cette époque le moment programmé, tentez de redémarrer le serveur afin de terminer tous les processus verrouillés.
- **En cours** – Si l'état d'inventaire affiche *en cours*, alors il s'exécute actuellement. Attendez jusqu'à ce que le processus termine. Si cela prend plus long que 24 heures, redémarrez le serveur afin de terminer tous les processus verrouillés et redémarrer l'inventaire.
- **Terminé avec succès** – L'inventaire s'est terminé avec succès si l'état affiche *terminé* et le *succès d'expositions d'état*. Si les expositions d'état ou d'état *manquaient*, alors votre inventaire ne s'est pas terminé avec succès. Vous devez alors vérifier la configuration du profil de collecte des informations et s'assurer que l'inventaire a eu une occasion ininterrompue de se terminer.

3. Vérifiez que le profil de collecte est programmé.

Dans le GUI de collecteur, naviguez vers des **configurations > gèrent des profils de collecte des informations**. Un profil correctement programmé a un coche dans la colonne *programmée*. Si le profil n'est pas programmé, alors aucun nouvel inventaire ne fonctionne. Si c'est le cas, vous devez le programmer pour fonctionner régulièrement, ou exécutez-le manuellement :

- Afin d'exécuter un téléchargement manuel, naviguez vers la **Gestion > profil exécuté de collecte des informations** du menu de collecteur et sélectionnez **sntc1x_min_cp**. Si le profil de collecte est correctement configuré, alors le téléchargement se produit après que l'inventaire se termine.
- Afin de programmer votre profil de collecte pour s'exécuter automatiquement, choisissez

le profil, choisissez l'option pour la modification, et puis naviguez vers l'onglet de détails de profil.

- Afin de programmer l'inventaire, vérifiez la case à cocher **périodique de collecte de programme**, et puis cliquez sur Configure le **programme**. Une fenêtre apparaît qui te permet pour sélectionner votre programme préféré d'inventaire. Sélectionnez vos préférences et cliquez sur OK.

4. Vérifiez que le profil de collecte est configuré pour le télécharger.

Même lorsque l'inventaire se termine avec succès, le collecteur ne pourrait pas avoir téléchargé les données. Afin de configurer votre profil de collecte pour télécharger juste après l'inventaire, naviguez vers des **configurations > gèrent des profils de collecte des informations** et sélectionnent des **détails de profil**.

Assurez-vous que l'**exportation sur l'exécution réussie du profil de collecte et téléchargement au serveur distant** que des cases à cocher sont vérifiées, vérifiez que le préfixe de nom du fichier est **sntc1x_VSEM** (toutes ces configurations devraient être sélectionnées par défaut sur les 2.5 et OVULES postérieurs), et puis cliquez sur OK.

Conseil : Si vous utilisiez précédemment un profil de téléchargement, supprimez-le et exécutez ces étapes de nouveau afin de configurer votre profil de collecte pour le téléchargement.

5. Vérifiez que vous avez l'accès approprié aux serveurs de téléchargement de Cisco.

Votre Pare-feu doit être configuré afin de permettre ces adresses IP, noms d'hôte, et ports de sorte que le téléchargement traite avec succès :

- 72.163.7.113 (TCP 443) concsoweb-prd.cisco.com
- 72.163.4.161 (TCP 443/80) www.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl1.cisco.com
- 173.37.146.12 (TCP 443/80) dl2.cisco.com
- 173.37.144.208 (TCP 443/80) sso.cisco.com

Quelques périphériques n'apparaissent pas dans tout le portail net intelligent de soin

Si certains de vos périphériques n'apparaissent pas dans le portail, alors terminez-vous ces étapes :

1. Vérifiez que votre téléchargement plus récent et plus prévu a été reçu et traité.

Naviguez vers la **bibliothèque > la gestion > le téléchargement traitant** dans le portail. Si vous ne voyez pas votre téléchargement plus récent, alors référez-vous au [téléchargement n'apparaît pas dans la](#) section [portale de soin total net intelligent de](#) ce document.

2. Vérifiez que vous utilisez actuellement la version la plus récente du CSPC.

Quelques périphériques pourraient être pris en charge seulement dans de plus nouvelles versions du collecteur. Dans le GUI de collecteur, naviguez **pour aider > environ** afin de déterminer votre version en cours de serveur (ce devrait être au moins version 2.5). Si nécessaire, terminez-vous ces étapes afin d'améliorer le collecteur :

1. Établissez une connexion SSH dans le collecteur par l'intermédiaire d'AdminShell (utilisez le nom d'utilisateur d'admin).
2. Écrivez le **show version** – commande **d**.
3. Sélectionnez la commande d'**enable service de conf**.
4. Entrez votre ID CCO et mot de passe afin d'activer des mises à jour logicielles.

Remarque: Le fichier d'autorisation doit être appliqué par le GUI d'abord. Référez-vous au [vous sont incités pour une](#) section de [fichier d'autorisation de](#) ce document pour plus de détails.

5. Sélectionnez la commande de **mise à jour de contrôle**.
6. Sélectionnez la commande de **<version> de téléchargement** afin de télécharger toutes les mises à jour disponibles.
7. Sélectionnez la commande de **<version> d'application** une fois que le téléchargement est complet afin d'appliquer la mise à jour.
8. Sélectionnez la commande d'**autoupdate de conf** afin de mettre à jour automatiquement le collecteur quand de nouveaux correctifs sont libérés.

3. Visualisez le résumé de passage de profil de collecte pour les périphériques dans le GUI CSPC.

Naviguez vers les **états > le résumé de passage de profil de collecte** et cliquez sur les **données de vue** à côté du profil de collecte que vous utilisez actuellement. Trouvez le périphérique dans la liste de périphériques et le contrôle par le MIB.

Si aucune donnée n'est présente pour le périphérique, alors vérifiez la dernière date d'inventaire. Si la date d'inventaire est vieille ou si le périphérique n'est pas répertorié dans la liste de périphériques, alors naviguez vers la **Gestion > profil exécuté de collecte des informations** afin d'exécuter un nouvel inventaire.

Si la date d'inventaire est récente, alors vérifiez l'état des périphériques afin de s'assurer qu'il fait l'objet d'un ping, et le vérifiez qu'aucun Pare-feu ou Listes de contrôle d'accès (ACL) sur le périphérique ou sur le bloc de réseau le trafic de Protocole SNMP (Simple Network Management Protocol).

Il y a plusieurs raisons pour laquelle un périphérique ne pourrait pas être inventorié. En raison des bogues connu, quelques périphériques (une fois identifiés), sont exclus de l'inventaire. Si vous naviguez vers des **configurations > des configurations d'inventaire** et cliquez sur les *règles* onglet de *Protocole de débranchement*, vous pouvez visualiser une liste de Plateformes spécial-définies qui ont quelques protocoles (SSH, SNMP) désactivés. Afin de visualiser les détails des Plateformes qui sont mises en référence ici, naviguez vers des

configurations > gèrent des définitions de plate-forme.

Conseil : Afin de visualiser les types spécifiques d'informations qui sont exclus de la collecte, référez-vous à l'onglet de *règles de collecte de débranchement*.

Si les données sont présentes dans l'inventaire et le téléchargement récemment terminés, alors vous pouvez ouvrir une valise avec Cisco TAC ou signaler une question à la [Communauté totale nette intelligente de soin](#) pour l'analyse détaillée de périphérique.

Quelques périphériques n'apparaissent pas dans le CSPC

Cette section décrit les raisons les plus communes pour laquelle certains de vos périphériques ne pourraient pas apparaître dans le CSPC.

Le périphérique n'est pas pris en charge

Vous pouvez utiliser le [contrôleur d'identité de produit SNTC](#) afin de vérifier si le CSPC et le support portail votre périphérique.

Le périphérique n'est pas inclus dans la liste de périphérique géré

Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Naviguez vers la **Gestion > découvrent et gèrent des périphériques** et choisi **redécouvrez**. Après que le processus soit complet, revenez à votre tableau de bord et régénérez. Si vos périphériques ne sont plus dans la catégorie *vivante de Noeuds*, alors vous pourriez avoir un SNMP, un Pare-feu, ou une question d'ACL.
2. Naviguez vers la **vérification de Gestion > d'accès au périphérique**, sélectionnez la version SNMP, et exécutez-la sur tous vos périphériques gérés. Après que le processus soit complet, vous pouvez naviguer vers des **états > la vérification d'accès au périphérique** afin de visualiser l'état.
3. Naviguez vers des **configurations > gèrent des profils de collecte des informations** et ouvrent votre profil total net intelligent de soin. Cliquez sur les **ensembles de données** et les vérifiez que certaines des cases sont sélectionnées. Si vous voyez que quelques éléments sont vérifiés, ne changez aucune configuration (il pourrait entraîner des erreurs).
4. Si vous avez vérifié que tous vos périphériques sont votés correctement par SNMP et sont dans la catégorie vivante de Noeuds, alors en redémarrez votre collecteur afin de terminer les travaux potentiellement arrêtés.
5. Naviguez vers la **Gestion > profil exécuté de collecte** afin d'exécuter un inventaire manuel.
6. Naviguez vers les **états > le résumé de passage de profil de collecte** afin de vérifier si vous recevez les numéros de série (SNs), et puis sélectionnez les **données de vue** pour le dernier inventaire.
7. Sélectionnez un de vos périphériques du volet gauche, et puis sélectionnez le MIB **physique d'entité**. Vous devriez voir le SN répertorié ici.

Le collecteur n'a pas géré le périphérique

Il y a plusieurs raisons pour laquelle un périphérique pourrait être exclu de la détection. La découverte des périphériques ne réussit pas si l'un de ces déclarations sont vraies :

- L'adresse IP du périphérique ne fait pas partie de la marge qui est spécifiée dans la liste de périphériques incluse dans les qualifications de périphérique.
- L'adresse IP du périphérique est dans la liste de périphériques exclue dans les qualifications de périphérique.
- Le périphérique est inclus dans *ne gèrent pas la liste de périphériques* (les configurations > ne gèrent pas la liste de périphériques).
- Le périphérique est identifié mais appartient à une plate-forme qui n'est pas sélectionnée dans la liste incluse de plate-forme. (Configurations > paramètres de découverte).

Remarque: S'il n'y a aucune Plateformes incluse, alors toutes les Plateformes sont incluses par défaut. Si des Plateformes sont dans la liste incluse (déplacée vers la droite), alors toutes les Plateformes du côté gauche sont exclues.

- Le périphérique est identifié mais appartient à une plate-forme qui est incluse dans la liste exclue de plate-forme.

Les minuteriers de procédé de découverte des périphériques ou s'arrête

Vous pouvez utiliser les méthodes qui sont décrites dans cette section afin d'ajuster la représentation du processus de découverte.

Naviguez vers des **configurations > des paramètres de découverte** et ajustez ces configurations comme désirées :

- Vous pouvez diminuer les délais d'attente et des relances SNMP afin d'augmenter la vitesse du procédé de découverte des périphériques. Ceci change l'apparence de délai d'attente par défaut quand vous exécutez une détection, mais vous pouvez encore la modifier sur une base du travail de par-détection.
- Vous pouvez augmenter le compte de thread afin d'accélérer la détection, ou vous pouvez la diminuer afin de diminuer le trafic réseau.
- Vous pouvez placer le temps maximum de détection afin de déterminer la durée qu'on permet n'importe quel un travail de détection d'exécuter, ou afin de déterminer la durée que la détection devrait être tentée sur n'importe quel un périphérique.

Remarque: Les Téléphones IP sont découverts même si la détection de téléphone IP est placée à l'*aucun*, mais les téléphones ne sont pas inventoriés jusqu'à ce que le profil de collecte fonctionne.

Quelques périphériques dans tout le portail net intelligent de soin ont les informations omises

Cette section décrit comment dépanner des questions avec les périphériques qui manquent de SNs ou d'autres informations importantes. Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez si vous avez collecté le SN spécifiquement.

Le SN est l'aspect primaire que le portail l'utilise pour classer et pour rendre compte des périphériques. Afin de vérifier si vous avez pris le SNs, naviguez vers les **états > le résumé de passage de profil de collecte** et sélectionnez des **données de vue** pour le dernier inventaire. Sélectionnez un de vos périphériques du volet gauche, et puis sélectionnez le **MIB physique d'entité**. Vous devriez voir le SN répertorié ici.

2. Redécouvrez vos périphériques.

Naviguez vers la **Gestion > découvrent et gèrent des périphériques** dans le collecteur et choisi **redécouvrez**. Après que le processus se termine, revenez à votre tableau de bord et régénérez. Si vos périphériques ne sont plus dans les *Noeuds vivants*, catégorie alors vous pourriez avoir un SNMP, un Pare-feu, ou une question d'ACL.

3. Exécutez un état DAV sur votre liste de périphérique géré.

Naviguez vers la **vérification de Gestion > d'accès au périphérique** dans le collecteur, sélectionnez la version SNMP, et exécutez-la sur tous vos périphériques gérés. Après que ce soit complet, vous pouvez naviguer vers des **états > la vérification d'accès au périphérique** afin de visualiser l'état.

4. Vérifiez que les ensembles de données sont sélectionnés dans le profil de collecte.

Allez aux **configurations > gèrent des profils de collecte des informations** et ouvrent votre profil total net intelligent de soin. Cliquez sur les **ensembles de données** et les vérifiez si certaines des cases à cocher sont sélectionnées. Si certains des éléments sont vérifiés, n'apportez aucune modification, car il pourrait entraîner les questions fortuites.

5. Terminez-vous un inventaire manuel.

Il est possible que le périphérique ait été temporairement vers le bas ou inaccessible au moment de l'inventaire programmé, ou que le collecteur a ignoré le périphérique dû à un délai d'attente. Si vous avez vérifié que tous vos périphériques sont votés correctement par SNMP et sont dans la catégorie *vivante de Noeuds*, alors en redémarrez votre collecteur afin de terminer les travaux potentiellement arrêtés, et puis naviguez vers la **Gestion > profil exécuté de collecte** afin d'exécuter un inventaire manuel. Surveillez l'inventaire afin de déterminer le statut du périphérique.

6. Ajustez les configurations d'inventaire afin d'empêcher des minuterries sur un périphérique.

Naviguez vers des **configurations > des configurations d'inventaire** et les **paramètres avancés** choisis afin de visualiser ajustent les configurations d'inventaire. Vous pouvez réduire le compte de thread afin de réduire le trafic réseau au moment de l'inventaire, ou soulevez le compte de thread afin d'augmenter la vitesse d'inventaire. Vous pouvez également réduire les délais d'attente globaux afin d'augmenter la vitesse de l'inventaire. Ces configurations habituellement ne doivent pas être plus grandes que quelques secondes, mais vous devriez faire attention à ne pas les diminuer trop.

Remarque: Ceci peut parfois poser des problèmes avec des tentatives de collecter des Téléphones IP par le Cisco Call manager, des protocoles de point d'accès léger (LWAPPs) par un contrôleur LAN Sans fil (WLC), ou avec des tentatives de collecter des informations au-dessus des liaisons de données lentes.