



Dépannage des problèmes de migration

- [Dépannage de l'outil de migration de pare-feu sécurisé, à la page 1](#)
- [Journaux et autres fichiers utilisés pour le dépannage, à la page 2](#)
- [Résolution de problèmes des échecs du chargement de fichiers, à la page 2](#)

Dépannage de l'outil de migration de pare-feu sécurisé

Une migration échoue généralement lors du chargement du fichier de configuration de l'appareil géré par FDM ou lors du transfert de la configuration migrée vers centre de gestion.

Voici certains des scénarios courants où le processus de migration échoue :

- Fichiers manquants dans le fichier compressé config.zip de l'appareil géré par FDM.
- Les fichiers non valides sont détectés par l'outil de migration du pare-feu dans le fichier Cofig.zip de l'appareil géré par FDM.
- Si le fichier de configuration de l'appareil géré par FDM est d'un autre type de fichier compressé que le type .zip.
- Caractères inconnus ou non valides dans le fichier de configuration de l'appareil géré par FDM
- Éléments incomplets ou manquants dans le fichier de configuration de l'appareil géré par FDM.
- Perte de connectivité réseau ou latence

Offre groupée de soutien pour l'outil de migration de pare-feu sécurisé

L'outil de migration Secure Firewall offre la possibilité de télécharger un ensemble d'assistance pour extraire des informations de dépannage précieuses comme les fichiers journaux, la base de données et les fichiers de configuration. Procédez comme suit:

1. Sur l'écran **Migration terminée**, cliquez sur le bouton **Soutien technique**.

La page de soutien technique apparaît.

2. Cochez la case **Offre groupée de soutien**, puis sélectionnez les fichiers de configuration à télécharger.



Remarque Les fichiers journaux et dB sont choisis pour téléchargement par défaut.

3. Cliquez sur **Télécharger**.

Le fichier d'assistance est téléchargé sous la forme d'un fichier .zip dans votre chemin d'accès local. Extrayez le dossier Zip pour voir les fichiers journaux, la base de données et les fichiers de configuration.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer les détails de la panne à l'équipe technique.

Vous pouvez aussi joindre les fichiers d'assistance téléchargés à votre courriel.

5. Cliquez sur **Visiter la page TAC** pour créer une demande TAC dans la page de soutien de Cisco



Remarque Vous pouvez soumettre une demande TAC en tout temps durant la migration à partir de la page de soutien technique.

Journaux et autres fichiers utilisés pour le dépannage

Vous pouvez trouver des informations utiles pour identifier et résoudre les problèmes dans les fichiers suivants.

Fichier	Emplacement
Fichier de journalisation	<migration_tool_folder>\journaux
Rapport pré-migration	<migration_tool_folder>\ressources
Rapport post-migration	<migration_tool_folder>\ressources
fichier non analysé	<migration_tool_folder>\ressources

Résolution de problèmes des échecs du chargement de fichiers

Si le chargement de votre fichier de configuration de l'appareil géré par FDM échoue, c'est généralement parce que l'outil de migration Cisco Secure Firewall n'a pas pu analyser une ou plusieurs lignes du fichier.

Vous pouvez trouver des informations sur les erreurs qui ont causé l'échec du chargement et de l'analyse aux emplacements suivants :

- Message d'erreur affiché par l'outil de migration de pare-feu sécurisé : fournit un résumé de haut niveau de la cause de l'échec.
- Fichier journal : recherchez le mot « erreur » pour afficher la raison de l'échec.

À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.