

# Guida alla risoluzione dei problemi - Uso di CSPC Collector

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi a Cisco Common Services Platform Collector (CSPC).

**Nota:** Se il problema riscontrato è collegato al portale Smart Net Total Care™, le informazioni riportate nel presente documento possono essere utili. Se il problema riguarda collettori di terze parti (come Netformx e SolarWinds), è necessario contattare direttamente il team di supporto del collector di terze parti.

## CSPC versioni 2.6 e precedenti

Se si esegue CSPC versione 2.6.x o precedente e si verifica un problema, è consigliabile eseguire la migrazione all'ultima versione.

È disponibile l'installazione di una patch LCM per semplificare gli aggiornamenti all'interfaccia GUI di CSPC tramite l'aggiunta della scheda Aggiorna (Update) in CSPC versioni 2.6.x e precedenti. Per ulteriori informazioni, consultare la [Guida all'aggiornamento di CSPC](#).

## CSPC versioni 2.7 e successive

In questa sezione vengono fornite informazioni che è possibile utilizzare per risolvere i problemi relativi a CSPC versione 2.7 e successive.

## Impossibile accedere all'interfaccia utente dell'agente di raccolta

La possibilità di accedere all'interfaccia utente CSPC può essere influenzata da diverse cause. In questa sezione vengono descritte le cause più comuni.

### Si riceve un errore relativo alla connessione alla GUI

Per risolvere il problema, completare le seguenti azioni:

- Verificare che i tentativi di connessione alla GUI utilizzino questo indirizzo: **https://<IP dell'agente di raccolta>:8001**.
- Verificare che i tentativi di connessione utilizzino HTTPS e non HTTP.
- Verificare che la connessione alla porta 8001 sia stata eseguita con:8001 e che la porta non sia bloccata in rete.
- Se viene visualizzato un errore relativo al certificato SSL (Secure Sockets Layer) (*questo sito non è sicuro*), ignorarlo per passare alla pagina di accesso dell'agente di raccolta.

### Viene richiesto un file di autorizzazioni

Per risolvere il problema, completare le seguenti azioni:

1. Per generare un diritto, accedere al [portale Smart Net Total Care](#).
2. Chiudere le eventuali schermate iniziali.

3. Selezionare **Libreria > Amministrazione > Tutti i raccoglitori** nel riquadro sinistro.
4. Scegliere **Genera un nuovo diritto CSPC** nel menu a discesa *Azioni*.
5. Completare i seguenti campi:
  - **Nome CSPC**: deve corrispondere al nome host del server o a qualsiasi altro nome utilizzato per identificare l'agente di raccolta sulla rete. Non utilizzare caratteri speciali.
  - **Nome inventario**: è possibile utilizzare lo stesso nome immesso per il nome CSPC, seguito da un trattino e dalla parola *inventario* (ad esempio *Nome host-inventario*). È inoltre possibile scegliere di utilizzare un nome alternativo per l'identificazione dell'inventario.
6. Fare clic su **Submit** (Invia) e attendere la visualizzazione della finestra pop-up, che consente di scaricare il file zip. Salvare il file zip in una posizione nota.

**Attenzione:** Non decomprimere il file in questo momento.

7. Accedere al CSPC con il proprio nome utente e password.
8. Selezionare **Visualizza/Aggiorna registrazione** dal menu *Guida CSPC*.
9. Fare clic sul pulsante **Aggiungi nuovo certificato di registrazione**.
10. Passare al certificato di registrazione salvato nel [passaggio 6](#). Un indicatore di stato visualizza lo stato di caricamento del certificato di registrazione.
11. Una volta completato il caricamento, fare clic su **OK** per chiudere il messaggio che indica che il caricamento è riuscito.

L'applicazione dell'autorizzazione richiede alcuni minuti, quindi l'agente di raccolta viene riavviato. Attendere dieci minuti, aggiornare la pagina e viene visualizzato il prompt di accesso.

## È stata persa la password amministratore per la CLI

Se è stata persa la password *admin* per la CLI, ma si dispone delle password *collectorlogin* e *root*, attenersi alla seguente procedura:

1. Stabilire una connessione Secure Shell (SSH) all'agente di raccolta e usare *collectorlogin* anziché *admin*.
2. Immettere il comando **sudo passwd admin**.
3. Immettere la password di root al prompt.
4. Stabilire una connessione SSH e usare il comando *admin*.

**Nota:** Se è stata persa la password *admin* per la CLI e non si dispone delle password *collectorlogin* e *root*, è necessario ridistribuire l'agente di raccolta. Fare riferimento alla [Guida introduttiva di CSPC Collector](#) per ulteriori informazioni.

**Attenzione:** Non modificare la password per l'utente *admin* GUI, in quanto potrebbe causare risultati indesiderati.

**Nota:** CSPC versione 2.7 e successive consentono di recuperare la password della GUI utilizzando una serie di domande di sicurezza create al primo accesso.

## Il caricamento non viene visualizzato nel portale Smart Net Total Care

Per verificare il caricamento nel portale, accedere e selezionare **Libreria > Amministrazione > Elaborazione caricamento**. In caso di problemi di caricamento, fare riferimento alle informazioni fornite in questa sezione.

Il portale Smart Net Total Care potrebbe mostrare il caricamento come *IN CORSO* o *NON RIUSCITO*. Se il portale non ha elaborato completamente il caricamento, lo stato viene visualizzato come *IN CORSO*.

A seconda del numero di dispositivi inclusi nel caricamento, il tempo necessario per elaborare il caricamento può richiedere fino a 48 ore. La maggior parte dei clienti pianifica il caricamento nel fine settimana, il che significa che i fine settimana e i lunedì sono ore di punta per l'elaborazione back-end. Il tempo necessario per elaborare i caricamenti in quei giorni potrebbe richiedere più tempo del solito.

Di seguito sono riportati alcuni indicatori di un problema:

- Se lo stato del caricamento mostra *IN CORSO* da oltre 72 ore, aprire una richiesta con Cisco Technical Assistance Center (TAC) (richiede un contratto NLS1 o Smart Assist (CSAS)) o inviare una domanda nella [community Smart Net Total Care](#). È possibile che venga richiesto di ritentare il caricamento.
- Se lo stato del caricamento indica *FAILED (NON RIUSCITO)*, è necessario tentare un nuovo caricamento o contattare Cisco per rielaborarlo. A tale scopo, è possibile aprire una richiesta con Cisco TAC (che richiede un contratto NLS1 o CSAS) o inviare una domanda alla [community Smart Net Total Care](#). Non è possibile correggere un caricamento non riuscito sul lato dell'agente di raccolta.

**Nota:** I caricamenti che rimangono nello stato *IN CORSO* sul portale vengono periodicamente eliminati. È buona norma eseguire il push di un solo caricamento alla volta tramite la raccolta o i profili di caricamento.

Se non è possibile visualizzare il caricamento nel portale, procedere come segue:

**Nota:** Il download della versione 2.7 funziona per tutti i servizi, quali Smart Net Total Care, PSS e Smart Care.

**Suggerimento:** Visitare la pagina [CSPC Download Software](#) per scaricare l'OAV.

#### 1. Verificare che il profilo di raccolta sia stato completato correttamente.

Accedere alla GUI del collector e selezionare **Report > Report inventario**. Trovare la voce corrispondente al profilo di raccolta programmato. È ora possibile verificare se il profilo di raccolta è stato completato, se è stato avviato o se è in corso:

- **Non avviato:** se lo stato dell'inventario visualizza uno spazio vuoto nella colonna *FirstRunTime*, il processo di inventario pianificato non è stato ancora eseguito. Verificare che sia stata pianificata correttamente. Se il server è stato avviato ma non è ancora stato avviato all'ora pianificata, provare a riavviarlo per terminare eventuali processi bloccati.
- **In corso:** se lo stato dell'inventario è *In corso*, significa che è in esecuzione. Attendere il completamento del processo. Se l'operazione richiede più di 24 ore, riavviare il server per interrompere eventuali processi bloccati e riavviare l'inventario.

- **Completato correttamente:** l'inventario è stato completato correttamente se lo stato è *Completato* e lo stato è *Riuscito*. Se lo stato indica *Non riuscito*, l'inventario non è stato completato correttamente. È quindi necessario controllare la configurazione del profilo di raccolta dati e assicurarsi che l'inventario abbia un'opportunità ininterrotta di completamento.

## 2. Verificare che il profilo di raccolta sia pianificato.

Nell'interfaccia utente dell'agente di raccolta, selezionare **Impostazioni > Gestisci profili raccolta dati**. Un profilo correttamente pianificato è contrassegnato da un segno di spunta nella colonna *Pianificato*. Se il profilo non è programmato, non viene eseguito alcun nuovo inventario. In questo caso, è necessario pianificarlo per l'esecuzione regolare o manuale:

- Per eseguire un caricamento manuale, selezionare **Gestione > Esegui profilo raccolta dati** dal menu dell'agente di raccolta e selezionare **SNTC**. Se il profilo di raccolta è configurato correttamente, il caricamento viene eseguito dopo il completamento dell'inventario.
- Per pianificare l'esecuzione automatica del profilo di raccolta, scegliere il profilo, l'opzione di modifica e passare alla scheda **Dettagli profilo**.
- Per programmare l'inventario, selezionare la casella di controllo **Programma raccolta periodica** e quindi fare clic su **Configura programmazione**. Viene visualizzata una finestra che consente di selezionare il programma di inventario preferito. Selezionare le preferenze e fare clic su **OK**.

## 3. Verificare che il profilo di raccolta sia configurato per il caricamento.

Anche se l'inventario viene completato correttamente, è possibile che l'agente di raccolta non abbia caricato i dati. Per configurare il profilo di raccolta in modo che venga caricato immediatamente dopo l'inventario, passare a **Impostazioni > Gestisci profili di raccolta dati** e selezionare **Dettagli profilo**.

Verificare che le caselle di controllo **Esporta al completamento dell'esecuzione del profilo di raccolta** e **Carica su server remoto** siano selezionate, verificare che il prefisso del nome file sia **sntc1x\_VSEM** (per impostazione predefinita, tutte queste impostazioni devono essere selezionate sull'OVA 2.5 e versioni successive) e quindi fare clic su **OK**.

**Suggerimento:** Se in precedenza è stato utilizzato un profilo di caricamento, eliminarlo e ripetere la procedura descritta di seguito per configurare il profilo di raccolta per il caricamento.

## 4. Verificare di disporre dell'accesso corretto ai server di caricamento Cisco.

Per consentire la corretta esecuzione dei processi di caricamento, è necessario configurare il firewall in modo da consentire l'utilizzo di questi indirizzi IP, nomi host e porte:

- 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

## Alcuni dispositivi non vengono visualizzati nel portale Smart Net Total Care

Se alcuni dispositivi non vengono visualizzati nel portale, attenersi alla seguente procedura:

1. **Verificare che il caricamento più recente previsto sia stato ricevuto ed elaborato.**

Passare a **Libreria > Amministrazione > Elaborazione caricamento** nel portale. Se il caricamento più recente non è visibile, consultare la sezione [Caricamento non visualizzato nel portale Smart Net Total Care](#) di questo documento.

2. **Verificare di utilizzare la versione più recente di CSPC.**

Alcuni dispositivi potrebbero essere supportati solo nelle versioni più recenti dell'agente di raccolta. Nell'interfaccia utente dell'agente di raccolta, selezionare **Help > About** (Guida) per determinare la versione corrente del server (dovrebbe essere almeno la versione 2.7). Se necessario, completare i seguenti passaggi per aggiornare l'agente di raccolta:

1. Stabilire una connessione SSH nell'agente di raccolta tramite AdminShell (utilizzare il nome utente admin).
2. Immettere il comando **show version -d**.
3. Immettere il comando **conf serv enable**.
4. Immettere l'ID CCO e la password per abilitare gli aggiornamenti software.

**Nota:** Il file dei diritti deve essere applicato prima dalla GUI. Per ulteriori informazioni, consultare la sezione [Richiesta di un file di autorizzazione](#) di questo documento.

5. Immettere il comando **check update**.
6. Immettere il comando **download <version>** per scaricare gli aggiornamenti disponibili.
7. Per applicare l'aggiornamento, immettere il comando **apply <version>** al termine del download.
8. Immettere il comando **conf autoupdate** per aggiornare automaticamente il raccogliitore quando vengono rilasciate nuove patch.

3. **Visualizzare il riepilogo dell'esecuzione del profilo di raccolta per i dispositivi nell'interfaccia utente grafica di CSPC.**

Passare a **Rapporti > Profilo raccolta - Riepilogo esecuzione** e fare clic su **Visualizza dati** accanto al Profilo di raccolta attualmente in uso. Individuare il dispositivo nell'elenco dei dispositivi e controllare i MIB.

Se non sono presenti dati per il dispositivo, controllare la data dell'ultimo inventario. Se la data di inventario è vecchia o se il dispositivo non è elencato nell'elenco dei dispositivi, passare a **Gestione > Eseguì profilo raccolta dati** per eseguire un nuovo inventario.

Se la data di inventario è recente, controllare lo stato del dispositivo per assicurarsi che sia possibile eseguire il ping e verificare che nessun firewall o Access Control Lists (ACL) sul dispositivo o sulla rete blocchi il traffico SNMP (Simple Network Management Protocol).

Esistono diversi motivi per cui un dispositivo potrebbe non essere incluso nell'inventario. A causa di bug noti, alcuni dispositivi (una volta identificati) sono esclusi dall'inventario. Se si seleziona **Impostazioni > Impostazioni inventario** e si fa clic sulla scheda *Disabilita regole protocollo*, è possibile visualizzare un elenco di piattaforme appositamente definite con alcuni protocolli (SSH, SNMP) disabilitati. Per visualizzare i dettagli delle piattaforme a cui si fa riferimento qui, passare a **Impostazioni > Gestisci definizioni piattaforme**.

**Suggerimento:** Per visualizzare i tipi di informazioni specifici esclusi dalla raccolta, vedere la scheda *Disabilita regole di raccolta*.

Se i dati sono presenti nell'inventario e il caricamento è stato completato di recente, è possibile aprire una richiesta con Cisco TAC o inviare una domanda alla [community Smart Net Total Care](#) per un'analisi dettagliata del dispositivo.

## Alcuni dispositivi non vengono visualizzati nel CSP

In questa sezione vengono descritti i motivi più comuni per cui alcuni dispositivi potrebbero non essere visualizzati nel CSPC.

### Dispositivo non supportato

È possibile utilizzare [SNTC Product ID Checker](#) per verificare se il CSPC e il portale supportano il dispositivo.

### Il dispositivo non è incluso nell'elenco dei dispositivi gestiti

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Passare a **Gestione > Individua e gestisci dispositivi** e selezionare **Recupera**. Al termine del processo, tornare al dashboard e aggiornare. Se i tuoi dispositivi non sono più nella categoria *Live Nodes*, potresti avere un problema con SNMP, Firewall o ACL.
2. Passare a **Gestione > Verifica accesso dispositivo**, selezionare la versione SNMP ed eseguirla su tutti i dispositivi gestiti. Al termine del processo, è possibile passare a **Report > Verifica accesso dispositivo** per visualizzare il report.
3. Passare a **Impostazioni > Gestisci profili raccolta dati** e aprire il profilo Smart Net Total Care. Fare clic su **Dataset** e verificare che alcune caselle siano selezionate. Se si nota che alcuni elementi sono selezionati, non modificare alcuna impostazione (ciò potrebbe causare errori).
4. Se è stato verificato che tutti i dispositivi siano sottoposti correttamente al polling da SNMP e si trovino nella categoria *Live Nodes*, riavviare il raccoglitore per terminare eventuali processi potenzialmente bloccati.
5. Per eseguire un inventario manuale, selezionare **Gestione > Esegui profilo raccolta**.
6. Passare a **Rapporti > Sintetico esecuzione profilo raccolta** per verificare se si ricevono i numeri di serie (SN), quindi selezionare **Visualizza dati** per l'ultimo inventario.
7. Selezionare uno dei dispositivi dal riquadro di sinistra, quindi selezionare il MIB **fisico entità**. Il

numero di serie dovrebbe essere visualizzato qui.

## L'agente di raccolta non ha gestito il dispositivo

Esistono diversi motivi per escludere un dispositivo dall'individuazione. Il rilevamento dei dispositivi non riesce se una delle seguenti istruzioni è vera:

- L'indirizzo IP del dispositivo non rientra nell'intervallo specificato nell'elenco dei dispositivi inclusi nelle credenziali del dispositivo.
- L'indirizzo IP del dispositivo è incluso nell'elenco dei dispositivi esclusi nelle credenziali del dispositivo.
- Il dispositivo è incluso nell'elenco *Non gestire dispositivi* (**Impostazioni > Non gestire dispositivi**).
- Il dispositivo è identificato ma appartiene a una piattaforma non selezionata nell'elenco delle piattaforme incluse. (**Impostazioni > Impostazioni di rilevamento**).

**Nota:** Se non esistono piattaforme incluse, per impostazione predefinita vengono incluse tutte le piattaforme. Se nell'elenco di inclusione sono presenti piattaforme (spostate a destra), tutte le piattaforme sul lato sinistro vengono escluse.

- Il dispositivo è identificato ma appartiene a una piattaforma inclusa nell'elenco delle piattaforme escluse.

## Timeout o blocco del processo di rilevamento periferiche

È possibile utilizzare i metodi descritti in questa sezione per regolare le prestazioni del processo di individuazione.

Passare a **Impostazioni > Impostazioni di rilevamento** e regolare queste impostazioni come desiderato:

- È possibile ridurre i timeout e i tentativi di SNMP per aumentare la velocità del processo di rilevamento dei dispositivi. In questo modo viene modificato l'aspetto del timeout predefinito quando si esegue un'individuazione, ma è comunque possibile modificarlo in base al processo di individuazione.
- È possibile aumentare il numero di thread per velocizzare l'individuazione oppure diminuirlo per ridurre il traffico di rete.
- È possibile impostare il valore di Tempo massimo di individuazione per determinare la quantità di tempo consentita per l'esecuzione di un processo di individuazione o per determinare la quantità di tempo per cui è necessario tentare l'individuazione su un dispositivo.

**Nota:** I telefoni IP vengono rilevati anche se l'opzione IP Phone Discovery è impostata su *No*, ma i telefoni non vengono inventariati finché non viene eseguito il profilo di raccolta.

## Informazioni non disponibili per alcuni dispositivi del portale Smart Net Total Care

In questa sezione viene descritto come risolvere i problemi relativi ai dispositivi senza SN o altre informazioni importanti. Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

## 1. Verificare se il numero di serie è stato raccolto in modo specifico.

Il numero di serie è l'aspetto principale utilizzato dal portale per la classificazione e la creazione di report sui dispositivi. Per verificare se i numeri di serie sono stati prelevati, passare a **Rapporti > Riepilogo esecuzione profilo raccolta** e selezionare **Visualizza dati** per l'ultimo inventario. Selezionare uno dei dispositivi dal riquadro di sinistra, quindi selezionare il **MIB fisico entità**. Il numero di serie dovrebbe essere visualizzato qui.

## 2. Riscoprire i dispositivi.

Passare a **Gestione > Individua e gestisci dispositivi** nel raccogliitore e selezionare **Recupera**. Al termine del processo, tornare al dashboard e aggiornare. Se i tuoi dispositivi non sono più nella categoria *Live Nodes*, potresti avere un problema con SNMP, Firewall o ACL.

## 3. Eseguire un report DAV nell'elenco dei dispositivi gestiti.

Passare a **Gestione > Verifica accesso dispositivo** nel raccogliitore, selezionare la versione SNMP ed eseguirla su tutti i dispositivi gestiti. Al termine, passare a **Report > Verifica accesso dispositivo** per visualizzare il report.

## 4. Verificare che i dataset siano selezionati nel profilo di raccolta.

Selezionare **Impostazioni > Gestisci profili raccolta dati** e aprire il profilo Smart Net Total Care. Fare clic su **Dataset** e verificare se alcune caselle di controllo sono selezionate. Se alcuni elementi sono selezionati, non apportare modifiche in quanto potrebbero causare problemi non desiderati.

## 5. Completare un inventario manuale.

È possibile che il dispositivo sia temporaneamente inattivo o inaccessibile al momento dell'inventario pianificato o che l'agente di raccolta abbia ignorato il dispositivo a causa di un timeout. Se si è verificato che tutti i dispositivi siano sottoposti correttamente al polling da SNMP e si trovino nella categoria *Live Nodes*, riavviare l'agente di raccolta per terminare eventuali processi potenzialmente bloccati, quindi selezionare **Gestione > Esegui profilo di raccolta** per eseguire un inventario manuale. Monitorare l'inventario per determinare lo stato del dispositivo.

## 6. Regolare le impostazioni di inventario per evitare timeout su un dispositivo.

Passare a **Impostazioni > Impostazioni inventario** e selezionare **Impostazioni avanzate** per visualizzare le impostazioni di inventario. È possibile ridurre il numero di thread per ridurre il traffico di rete al momento dell'inventario oppure aumentare il numero di thread per aumentare la velocità dell'inventario. È inoltre possibile ridurre i timeout globali per aumentare la velocità dell'inventario. Queste impostazioni in genere non devono essere superiori a pochi secondi, ma è necessario prestare attenzione a non ridurle eccessivamente.

**Nota:** Ciò a volte può causare problemi con i tentativi di raccogliere telefoni IP tramite

Cisco Call Manager, i protocolli LWAPP (Light Weight Access Point Protocol) tramite un controller WLC (Wireless LAN Controller) o con i tentativi di raccogliere informazioni su collegamenti dati lenti.