

소프트웨어 업그레이드 후 작동하지 않는 ISE 이메일 경고 알림

목차

문제

Cisco ISE(Identity Services Engine) 이메일 경고 알림이 구성된 수신자에게 전달되지 않습니다. ISE 내의 SMTP 테스트 기능은 성공하지만, 실제 경고 이벤트는 이메일 알림을 보내지 않습니다. 이 문제는 ISE 버전 3.2에서 3.4 패치 3으로 업그레이드한 후 발생했으며 3.4 패치 5를 적용한 후에도 지속되었습니다. 경고 이메일은 패치 5를 적용한 직후에 잠시 작동했지만 대량으로 인해 이메일 알림이 일시적으로 비활성화되었다가 다시 활성화되면 작동을 중지했습니다.

환경

- Cisco ISE(Identity Services Engine) 버전 3.4 패치 5
- 6개의 PSN(Policy Service Node), 2개의 MnT(Monitoring & Troubleshooting) 노드, 2개의 PAN(Policy Administration Node)이 포함된 ISE 구축
- 주 MnT 노드: COR089ISE-MnT02(IP: 172.29.134.2)
- SMTP 서버: smtp1.us.parker.corp
- ISE 버전 3.2의 이전 작동 컨피그레이션
- 10월에 버전 3.2에서 3.4 패치 3으로 업그레이드한 후 문제가 시작되었습니다.

해결

ISE 이메일 경고 알림 문제를 해결하려면 다음 섹션에 설명된 진단 및 해결 단계를 수행하십시오.

1단계: SMTP 구성 및 테스트 기능 확인

ISE 내의 SMTP 테스트가 성공적인지 확인하고 이메일 서버 컨피그레이션을 확인합니다.

1. ISE GUI에서 Administration(관리) > System(시스템) > Settings(설정) > SMTP Server(SMTP 서버)로 이동합니다.
2. 서버 주소, 포트, TLS/STARTTLS 구성 및 인증 설정을 포함한 모든 SMTP 설정을 확인합니다.
 - SMTP 서버(메일 게이트웨이)의 IP 주소 또는 FQDN이 올바른지 확인하십시오.
 - SMTP 포트를 확인합니다. 기본값은 포트 25입니다. 보안 전송(TLS/STARTTLS)을 사용하는 경우 명시적으로 전자 메일 서버의 열린 포트(예: 포트 587)와 일치해야 합니다.
3. 내장 테스트 기능을 사용하여 SMTP 연결을 테스트합니다.
4. 전자 메일 서버 관리자와 협력하여 서버 레벨에서 테스트 전자 메일이 수신되는지 확인합니다.

2단계: 기본 MnT 노드에서 디버그 로깅 활성화

루트 액세스를 사용하여 문제가 내부 트리거 성공인지 아니면 서버와의 외부 연결 오류인지 여부를 격리합니다.

```
tail -F /opt/CSC0cpm/logs/ise-psc.log
2026-06-02 14:51:54,851 WARN [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
2026-06-02 14:51:54,851 INFO [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
2026-06-02 14:51:54,853 ERROR [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
```

추가 트러블슈팅이 필요하거나 루트를 통해 모니터링할 수 없는 경우 자세한 로깅을 활성화하여 경보 생성 및 이메일 전달 시도를 캡처합니다.

기본 MnT 노드에서 다음 디버그 구성 요소를 활성화합니다.

```
cisco-mnt
cpm-mnt
```

3단계: 경보 이벤트 중 네트워크 트래픽 캡처

패킷 캡처를 수행하여 ISE가 경보 이벤트에 대해 SMTP 연결을 설정하려고 시도하는지 확인합니다.

1. 주 MnT 노드에서 Operations(운영) > Troubleshoot(문제 해결) > Diagnostic Tools(진단 도구) > TCP Dump(TCP 덤프)로 이동합니다.

2. SMTP 서버와 통신하는 데 사용되는 네트워크 인터페이스를 선택합니다.

3. 패킷 캡처를 시작합니다.

4. 캡처하는 동안 다음 두 작업을 모두 수행합니다.

- ISE에서 SMTP 테스트를 실행합니다(정상 작동이 확인된 SMTP 세션을 캡처하려면).
- 실제 경보 이벤트를 생성하거나 발생할 때까지 기다립니다.

5. 캡처를 중지하고 분석을 위해 PCAP 파일을 다운로드합니다.

4단계: 경보 생성 중 애플리케이션 로그 모니터링

ISE 애플리케이션 로그를 모니터링하여 이메일 전송 시도를 식별합니다.

경보가 생성되는 동안 기본 MnT 노드 CLI에서 다음 명령을 실행합니다.

```
show logging application ise-psc.log tail
```

출력을 캡처하고 이메일 알림을 트리거해야 하는 모든 경보 이벤트의 타임스탬프를 기록합니다.

5단계: 이메일 서버 관리로 조정

이메일 서버 관리자와 협력하여 서버측 처리를 확인합니다.

경보 테스트 중에 이메일 팀이 SMTP 서버 로그에서 다음 사항을 확인하도록 합니다.

- 기본 Mnt 노드 IP 주소로부터의 SMTP 연결
- 메시지 수락, 거부 또는 보류 상태
- 메시지가 수락되지 않는 경우 오류 코드 또는 거부 이유

6단계: 캡처된 데이터 분석 및 해결 구현

수집된 패킷 캡처, 로그 및 서버 측 정보를 검토하여 다음을 확인합니다.

- ISE가 경보 이메일을 보내려고 시도하는지 여부(패킷 캡처에 표시됨).
- 서버 응답 코드 및 거부 사유.
- 성공한 SMTP 테스트 세션과 경보 트리거 세션 간의 차이점

분석에 따라 다음과 같은 적절한 수정을 구현합니다.

- SMTP 서버 구성 또는 보안 정책 조정
- ISE 이메일 알림 설정 수정
- 발신자 주소 또는 인증 매개변수 업데이트

7단계: 디버그 로깅 사용 안 함

트러블슈팅을 완료한 후 디버그 로깅 구성 요소를 비활성화하여 로그 파일 증가를 방지합니다.

기본 Mnt 노드에서 디버그 구성 요소를 비활성화합니다.

```
cisco-mnt (disable)
cpm-mnt (disable)
```

원인

이 문제는 MnT(Primary Monitoring & Troubleshooting) 노드가 경보 이벤트에 대한 SMTP 세션을 SMTP 테스트 기능과 처리하는 방법의 차이에서 비롯될 수 있습니다. SMTP 테스트가 성공하는 동안 컨피그레이션 비호환성, 서버 측 필터링 또는 최신 ISE 버전에 도입된 이메일 전송 프로세스의 변경 사항으로 인해 실제 경보 트리거 이메일 시도가 실패할 수 있습니다.

관련 콘텐츠

- [Cisco ISE 3.4 관리 가이드 - 문제 해결](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.