

Handleiding voor probleemoplossing - Gebruik van de CSPC Collector

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen die te maken hebben met de Cisco Common Services Platform Collector (CSPC).

Opmerking: Als het probleem dat u tegenkomt, is verbonden met het Smart Net Total Care™-portal, dan kan de informatie in dit document helpen. Als uw probleem betrekking heeft op verzamelaars van derden (zoals Netformx en SolarWinds), moet u direct contact opnemen met het ondersteuningsteam van derden.

CSPC-versies 2.6 en eerder

Als u momenteel CSPC versie 2.6.x of eerder gebruikt en u een probleem tegenkomt, raden we u aan om naar de nieuwste versie te migreren.

Er is een LCM-patchinstallatie beschikbaar om updates aan de CSPC GUI te vereenvoudigen via de toevoeging van het tabblad Update in CSPC versies 2.6.x en eerder. Raadpleeg de [CSPC-upgrade-gids](#) voor meer informatie.

CSPC versies 2.7 en hoger

Deze sectie verschaft informatie die u kunt gebruiken om CSPC versies 2.7 en hoger op te lossen.

Kan niet in de Collector GUI inloggen

Er zijn meerdere oorzaken die van invloed kunnen zijn op uw vermogen om in de CSPC GUI te loggen. Dit gedeelte beschrijft de meest voorkomende oorzaken.

U ontvangt een fout over de aansluiting op de GUI

Voltooi deze acties om een probleem op te lossen:

- Controleer dat uw verbinding naar de GUI probeert om dit adres te gebruiken: **https://<IP van de verzamelaar>:8001**.
- Controleer dat je verbinding HTTPS probeert te gebruiken, niet HTTP.
- Zorg ervoor dat u via poort 8001 verbinding maakt met **:8001** en dat de poort niet geblokkeerd is via het netwerk.
- Als u een fout ontvangt die verband houdt met het Secure Socket Layer (SSL)-certificaat (*Deze site is onveilig*), omzeilt u de fout om door te gaan naar de inlogpagina van de verzamelaar.

U bent gevraagd om een titelbestand

Voltooi deze acties om een probleem op te lossen:

1. Navigeer naar het [Smart Net Total Care-portal](#) om een recht te genereren.
2. Sluit eventuele spat schermers.

3. Selecteer **Bibliotheek > Beheer > Alle Collectors** in het linker deelvenster.
4. Kies **een nieuw CSPC**-recht genereren in het uitrolmenu Handelingen.
5. Vul deze velden in:
 - **CSPC naam** - Dit moet overeenkomen met de server-hostname of een naam die wordt gebruikt om de verzamelaar op uw netwerk te identificeren. Gebruik geen speciale tekens.
 - **Fantasiennaam** - U kunt dezelfde naam gebruiken als u voor de CSPC naam hebt opgegeven, gevolgd door een streepje en de *inventaris* van het woord (zoals *Hostname-inventaris*). U kunt ook kiezen om een andere naam te gebruiken voor inventarisidentificatie.
6. Klik op **Inzenden** en wacht tot het popupvenster verschijnt, waarmee u het zip-bestand kunt downloaden. Sla het zip-bestand op een bekende locatie op.

Voorzichtig: Laat het bestand op dit moment niet los.

7. Meld u aan bij de CSPC met uw gebruikersnaam en wachtwoord.
8. Selecteer **Registratie bekijken/upgraden** in het *Help*-menu van CSPC.
9. Klik op de knop **Nieuw registratiecertificaat toevoegen**.
10. Navigeer naar het registratiecertificaat dat u in [stap 6](#) hebt opgeslagen. Een voortgangsindicator geeft de status van het registratiecertificaat weer.
11. Klik nadat het uploaden is voltooid op **OK** om het bericht te sluiten dat een succesvol uploaden aangeeft.

De toepassing van de rechten duurt meerdere minuten, en de verzamelaar start opnieuw. Wacht tien minuten, verfrist de pagina en de loginmelding keert terug.

U hebt het Admin-wachtwoord voor de CLI verloren

Als u het *admin*-wachtwoord voor de CLI hebt verloren, maar u hebt de wachtwoorden voor *verzamelnaam* en *wortel*, dan dient u de volgende stappen te voltooien:

1. Stel een Secure Shell (SSH)-verbinding in op de collector en gebruik *collectorlogin* in plaats van *admin*.
2. Typ de opdracht **sudo admin**.
3. Voer het hoofdwachtwoord in zodra het wordt gevraagd.
4. Voer een SSH-verbinding in en gebruik de *beheerder*.

Opmerking: Als u het *admin*-wachtwoord voor de CLI hebt verloren en u de wachtwoorden voor *verzamelnaam* en *wortel* niet hebt, moet u de verzamelaar opnieuw implementeren. Raadpleeg de [CSPC Collector Quick Start Guide](#) voor meer informatie.

Voorzichtig: Wijzig het wachtwoord voor de *admin* GUI-gebruiker niet, omdat dit ongewenste resultaten kan veroorzaken.

Opmerking: CSPC versies 2.7 en omvatten de mogelijkheid om het GUI-wachtwoord te herstellen met behulp van een reeks beveiligingsvragen die bij de eerste aanmelding zijn gemaakt.

Upload verschijnt niet in het Smart Net Total Care-portal

Om uw uploaden naar de portal te controleren, logt u in en navigeer naar **Library > Administration > Upload Processing**. Als u problemen ondervindt met het uploaden, raadpleegt u de informatie die in deze sectie wordt geleverd.

Het Smart Net Total Care-portal kan het uploaden *in de VORM of MISLUKT* tonen. Als de portal het uploadbestand niet volledig heeft verwerkt, dan geeft de status weer als IN PROGRESS.

Afhankelijk van het aantal apparaten dat in het uploadbestand is opgenomen, kan de tijd die nodig is voor het verwerken van het uploaden, tot 48 uur duren. De meeste klanten plannen uploads in het weekend, wat betekent dat weekend en maandag piekuren zijn voor back-end verwerking. De tijd die nodig is om de uploads op die dagen te verwerken, kan langer duren dan normaal.

Hier zijn een paar indicatoren die een probleem hebben:

- Als de status van uw uploadtoken meer dan 72 uur lang in Progress is weergegeven, moet u een case openen met Cisco Technical Assistance Center (TAC) (hiervoor is een NLS1- of Smart Assist-contract (CSAS) nodig) of een vraag plaatsen in de [Smart Net Total Care-community](#). Mogelijk is het gevraagd om het uploaden opnieuw te proberen.
- Als de status van uw uploadtoken faalt, moet u een nieuw uploaden of contact opnemen met Cisco om het uploaden opnieuw te laten verwerken. Om dit te bereiken, kunt u een case openen met Cisco TAC (een NLS1- of CSAS-contract vereisen) of een vraag naar de [Smart Net Total Care-community](#) posten. U kunt een mislukt uploaden aan de verzamelijde niet repareren.

Opmerking: Uploads die in de INPUT-status op het portal blijven staan, worden periodiek gewist. Als beste praktijk, druk slechts één uploadtoken tegelijkertijd door de verzameling of de uploadprofielen.

Als u uw uploadtoken niet in het portal kunt zien, voert u de volgende stappen in:

Opmerking: De downloads van versie 2.7 werken voor alle services, zoals Smart Net Total Care, PSS en Smart Care.

Tip: Bezoek de [CSPC Download Software](#) pagina om de OVA te downloaden.

1. Controleer of het verzamelingsprofiel voltooid is.

Meld u aan bij de verzamelaar GUI en navigeer naar **Rapporten > Voorbeelden**. Vind de ingang die aan uw geplande inzamelprofiel correspondeert. U kunt nu controleren of het verzamelingsprofiel met succes is voltooid, of het überhaupt is gestart of of dat het momenteel is:

- **Niet gestart** - Als de inventarisstatus een lege ruimte in de kolom *FirstRunTime* **weergeeft**, is de geplande opslagtaak nog niet voltooid. Zorg ervoor dat het programma op de juiste manier is gepland. Als dit op het geplande tijdstip nog niet is begonnen, probeer dan de server opnieuw te starten om alle vergrendelde processen te beëindigen.
- **In uitvoering** - Als de inventarisstatus *in uitvoering* is, dan is deze momenteel actief. Wacht tot het proces is voltooid. Als het langer dan 24 uur duurt, start u de server opnieuw op om alle vergrendelde processen te beëindigen en start u de inventaris

opnieuw.

- **Voltooid met succes** - De inventaris is met succes voltooid als de staat *voltooid* toont en de status *succesvol* is. Als de staat of de status *mislukt* toont, is de inventaris niet voltooid. U moet vervolgens de configuratie van het gegevensverzamelingsprofiel controleren en ervoor zorgen dat de inventaris een ononderbroken kans had om te voltooien.

2. Controleer of het profiel van de verzameling is gepland.

In de collector GUI, navigeer naar **Instellingen > Gegevens verzamelen profielen beheren**. Een correct gepland profiel heeft een selectieteken in de *geplande* kolom. Als het profiel niet is gepland, dan wordt er geen nieuwe inventaris uitgevoerd. Als dit zich voordoet, dient u te plannen om het programma regelmatig te laten draaien of handmatig uit te voeren:

- Als u een handmatige uploaden wilt uitvoeren, navigeer dan naar **Management > Datacenterprofiel uitvoeren** vanuit het menu Collector en selecteer **SNTC**. Als het verzamelingsprofiel correct is geconfigureerd, wordt het uploaden uitgevoerd nadat de inventaris is voltooid.
- Als u wilt dat uw verzamelingsprofiel automatisch wordt uitgevoerd, kiest u het profiel, kiest u de optie voor wijziging en vervolgens navigeert u naar het tabblad Profile Details.
- Om de inventaris te plannen, controleert u het selectieteken **Tijdschema** voor de **periodieke inzameling** en vervolgens klikt u op **Schedule Schedule**. Er verschijnt een venster waarmee u uw voorkeursoverzicht kunt selecteren. Selecteer uw voorkeuren en klik op **OK**.

3. Controleer dat het verzamelingsprofiel is ingesteld om te uploaden.

Zelfs als de inventaris succesvol is voltooid, kan de verzamelaar de gegevens niet geüpload hebben. Om uw verzamelingsprofiel te configureren en direct na de inventaris te uploaden, navigeer naar **Instellingen > Gegevensverzamelingsprofielen beheren** en selecteer **Profile Details**.

Zorg ervoor dat de **Exporteren na een succesvolle uitvoering van inzamelprofiel** en **Upload naar Remote Server** is ingeschakeld, controleer of de voorvoegsel voor bestandsnaam **ng1x_VSEM** is (al deze instellingen moeten standaard op 2.5 en later OVA zijn geselecteerd) en klik vervolgens op **OK**.

Tip: Als u eerder een uploadprofiel hebt gebruikt, verwijdert u het profiel en voert u deze stappen opnieuw uit om uw verzamelingsprofiel te configureren voor het uploaden.

4. Controleer of u de juiste toegang tot de Cisco-uploadservers hebt.

Uw firewall moet zo worden geconfigureerd dat u deze IP-adressen, hostnamen en poorten toestaat, dat de uploadprocessen met succes worden voltooid:

- 72.163.7.113 (TCP 443) concessie-web-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
- 17.37.146.12 (TCP 443/80) dl2.cisco.com
- 17.37.14.208 (TCP 443/80) sso.cisco.com

Sommige apparaten verschijnen niet in het Smart Net Total Care Portal

Als bepaalde apparaten niet in het portal worden weergegeven, voert u de volgende stappen in:

1. Controleer dat uw meest recente, verwachte uploaden ontvangen en verwerkt is.

Navigeer naar **bibliotheek > Beheer > Upload Processing** in de portal. Als u het meest recente uploaden niet ziet, raadpleegt u het [gedeelte Upload NIET in het gedeelte Smart Net Total Care Portal](#) van dit document.

2. Controleer of u momenteel de meest recente versie van de CSPC gebruikt.

Sommige apparaten kunnen alleen in nieuwere versies van de verzamelaar worden ondersteund. In de collector GUI, navigeer naar **Help > About** om de huidige serverversie te bepalen (dit moet tenminste versie 2.7 zijn). Voltooi indien nodig deze stappen om de verzamelaar te verbeteren:

1. Voer een SSH-verbinding in de collector via AdminShell (gebruik de admin-gebruikersnaam).
2. Typ de opdracht **show versie -d**.
3. Geef de **conf-opdracht op**.
4. Voer uw CCO-id en -wachtwoord in om updates van de software mogelijk te maken.

Opmerking: Het titelbestand moet eerst via de GUI worden toegepast. Raadpleeg het [gedeelte U bent gevraagd om een gedeelte van het](#) licentibestand in dit document voor meer informatie.

5. Typ de opdracht **update controleren**.
6. Typ de opdracht **<versie>** om alle beschikbare updates te downloaden.
7. Voer de opdracht **<versie>** in zodra de download is voltooid, om de update toe te passen.
8. Typ de **conf autoupdate** opdracht om de verzamelaar automatisch bij te werken wanneer er nieuwe patches worden vrijgegeven.

3. Bekijk de samenvatting van het verzamelingsprofiel voor de apparaten in de CSPC GUI.

Navigeer naar **Rapporten > Samenvatting van profiel van verzameling** en klik op **Gegevens** naast het momenteel gebruikte verzamelingsprofiel. Vind het apparaat in de lijst van het apparaat en controleer door de MIBs.

Als er geen gegevens voor de voorziening zijn, controleert u de laatste inventarisdatum. Als de inventarisdatum oud is of als het apparaat niet in de lijst van het apparaat staat, navigeer dan naar **Beheer > Doorvoerprofiel voor gegevensverzameling** om een nieuwe inventaris te kunnen uitvoeren.

Als de inventarisdatum recent is, controleer dan de status van het apparaat om er zeker van te zijn dat deze instelbaar is en controleer of er geen firewalls of toegangscontrolelijsten (ACL's) op het apparaat of in het netwerkblok het verkeer Simple Network Management Protocol (SNMP) bestaan.

Er zijn verschillende redenen dat een apparaat niet geïnventariseerd zou kunnen worden. Vanwege bekende insecten worden sommige apparaten (zodra ze geïdentificeerd zijn) van de inventaris uitgesloten. Als u navigeert naar **Instellingen > Instellingen inventaris** en op het tabblad *Protocolregels* uitschakelen klikt, kunt u een lijst weergeven van speciaal gedefinieerde platforms die bepaalde protocollen (SSH, SNMP) uitgeschakeld hebben. Om de details van de platforms te bekijken die hier van belang zijn, navigeer naar **Instellingen > Platform Definities beheren**.

Tip: Om de specifieke typen informatie te bekijken die van verzameling zijn uitgesloten, raadpleegt u het tabblad *Inzamelregels uitschakelen*.

Als de gegevens aanwezig zijn in de inventaris en het recent voltooide uploadbestand, kunt u een case openen met de Cisco TAC of een vraag naar de [Smart Net Total Care-community](#) voor gedetailleerde apparaatanalyse.

Sommige apparaten worden niet in het CSP weergegeven

In dit gedeelte worden de meest voorkomende redenen beschreven die mogelijk niet in de CSPC worden weergegeven.

Het apparaat wordt niet ondersteund

U kunt de [SNTC Product-ID Selecker](#) gebruiken om te controleren of CSPC en de portal uw apparaat ondersteunen.

Het apparaat is niet in de lijst Beheerd apparaat opgenomen

Voltooi deze stappen om een probleem op te lossen:

1. Navigeren in op **Management > Apparaten detecteren en beheren** en selecteer **Herontdekken**. Nadat het proces is voltooid, gaat u terug naar uw dashboard en verfrist u het programma. Als uw apparaten niet langer in de categorie *Live Nodes* vallen, kunt u een SNMP, Firewall of ACL-probleem hebben.
2. Navigeer aan **Beheer > Apparaattoegangscontrole**, selecteer de SNMP versie en voer het op al uw beheerde apparaten uit. Nadat het proces is voltooid, kunt u naar **Rapporten > Apparaattoegangscontrole** navigeren om het rapport te kunnen bekijken.
3. Navigeer naar **Instellingen > Gegevensverzamelingsprofielen beheren** en open uw Smart Net Total Care-profiel. Klik op **Datasets** en controleer of bepaalde vakjes zijn geselecteerd. Als u ziet dat bepaalde items zijn afgevinkt, wijzigt u geen instellingen (dit kan fouten veroorzaken).
4. Als u hebt geverifieerd dat al uw apparaten goed door SNMP worden ondervraagd en in de categorie *Live Nodes* vallen, herstart uw verzamelaar om alle mogelijk honderden banen te beëindigen.
5. Navigeren in **Management > Verzamelprofiel uitvoeren** om een handmatige inventaris te

kunnen uitvoeren.

6. Navigeer naar **Rapporten > Samenvatting van verzamelingsprofiel** om te controleren of u de serienummers (SN's) ontvangt en selecteer vervolgens **View** gegevens voor de laatste inventaris.
7. Selecteer een van uw apparaten in het linker deelvenster en selecteer vervolgens de **fysieke MIB** van de **entiteit**. Je zou de SN hier moeten zien.

De Collector heeft het apparaat niet beheerd

Er zijn verschillende redenen dat een apparaat van ontdekking kan worden uitgesloten. De device discovery is niet geslaagd als een van deze statements waar zijn:

- Het IP-adres van het apparaat valt niet binnen het bereik dat in de lijst met opgenomen apparaten in de lijst met beschikbare apparaten wordt gespecificeerd.
- Het IP-adres van het apparaat staat in de lijst met uitgesloten apparaten in de aanmeldingsgegevens van het apparaat.
- Het apparaat is opgenomen in de lijst *Geen apparaten beheren* (**Instellingen > Geen lijst Apparaten beheren**).
- Het apparaat is geïdentificeerd, maar behoort tot een platform dat niet in de opgenomen lijst van platforms is geselecteerd. (**Instellingen > Detectie-instellingen**).

Opmerking: Als er geen inbegrepen platforms zijn, dan zijn alle platforms standaard inbegrepen. Als er platforms in de lijst staan (naar rechts verplaatst), dan zijn alle platforms aan de linkerkant uitgesloten.

- Het apparaat is geïdentificeerd, maar behoort tot een platform dat in de uitgesloten lijst van platforms is opgenomen.

De Times-out van het apparaat of de veranderingen in het apparaat

U kunt de methoden gebruiken die in deze sectie worden beschreven om de prestaties van het zoekproces aan te passen.

Navigeer naar **Instellingen > Detectie-instellingen** en stel deze instellingen naar wens in:

- U kunt de Time-outs van SNMP en de reeks opnieuw verlagen om de snelheid van het proces voor de ontdekking van het apparaat te verhogen. Dit verandert de standaard time-out weergave wanneer u een ontdekking uitvoert, maar u kunt de weergave per ontdekking toch wijzigen.
- U kunt de thread-telling verhogen om de ontdekking te versnellen, of u kunt deze verlagen om het netwerkverkeer te beperken.
- U kunt de Max Discovery Time instellen om de hoeveelheid tijd te bepalen die elke zoektaak mag uitvoeren of om de hoeveelheid tijd te bepalen die de ontdekking op elk apparaat moet worden geprobeerd.

Opmerking: De IP-telefoons worden ontdekt zelfs als de IP-telefoon *Nee* is ingesteld, maar de telefoons zijn niet geïnventariseerd totdat het verzamelingsprofiel draait.

Sommige apparaten in het Smart Net Total Care Portal hebben

informatie weggelaten

In deze sectie wordt beschreven hoe u problemen met de apparaten kunt oplossen die geen SN's of andere belangrijke informatie hebben. Voltooi deze stappen om een probleem op te lossen:

1. Controleer of u het VN-netwerk specifiek verzameld hebt.

SN is het primaire aspect dat de portal gebruikt om apparaten in te delen en te rapporteren. Om te controleren of u de SN's hebt geselecteerd, navigeer naar **Rapporten > Samenvatting van profiel verzamelen** en selecteer Gegevens **bekijken** voor de laatste inventaris. Selecteer een van uw apparaten in het linker deelvenster en selecteer vervolgens de **fysieke MIB** van de **entiteit**. Je zou de SN hier moeten zien.

2. Ontdek je apparaten.

Navigeren in op **Management > Apparaten** in de collector **zoeken en beheren** en selecteer **Opnieuw ontdekken**. Nadat het proces is voltooid, gaat u terug naar uw dashboard en verfrist u deze. Als uw apparaten niet meer in de *Levende Knooppunten* zijn, zou de categorie u een SNMP, Firewall, of ACL kwestie kunnen hebben.

3. Start een DAV-rapport in de lijst met beheerapparaten.

Navigeer aan **Beheer > Apparaattoegangscontrole** in de collector, selecteer de SNMP versie en voer deze uit op al uw beheerde apparaten. Nadat dit is voltooid, kunt u naar **Rapporten > Apparaattoegangscontrole** navigeren om het rapport te kunnen bekijken.

4. Controleer dat de datasets in het verzamelingsprofiel zijn geselecteerd.

Ga naar **Instellingen > Gegevensverzamelingsprofielen beheren** en open uw Smart Net Total Care-profiel. Klik op **Datasets** en controleer of bepaalde selectieknoppen zijn geselecteerd. Wijzig niets als een aantal items is gecontroleerd, omdat dit onbedoelde problemen kan veroorzaken.

5. Maak een handmatige inventaris af.

Het is mogelijk dat de machine op het tijdstip van de geplande inventarisatie tijdelijk was neergeslagen of ontoegankelijk was, of dat de inzamelaar de machine wegens een tijdelijke storing heeft overgeslagen. Als u hebt geverifieerd dat al uw apparaten correct door SNMP worden ondervraagd en in de categorie *Live Nodes* vallen, herstart u uw verzamelaar om alle potentieel opgeklopte banen te beëindigen en navigeer dan naar **Beheer > Verzamelprofiel uitvoeren** om een handmatige inventaris te kunnen opmaken. Controleer de inventaris om de status van het apparaat te bepalen.

6. Pas de inventarisinstellingen aan om te voorkomen dat er tijd op het apparaat valt.

Navigeer naar **Instellingen > Instellingen inventaris** en selecteer **Geavanceerde instellingen** om de inventarisinstellingen te kunnen bekijken. U kunt de aantal thread-teller verminderen om het netwerkverkeer te verminderen ten tijde van de inventaris, of de thread-telling

verhogen om de inventarissnelheid te verhogen. U kunt ook de Global Time outs verminderen om de snelheid van de inventaris te verhogen. Deze instellingen hoeven meestal niet groter dan een paar seconden te zijn, maar u moet er voorzichtig mee zijn om ze niet te veel te verlagen.

Opmerking: Dit kan soms problemen opleveren met pogingen om IP-telefoons te verzamelen via Cisco Call Manager, Light Weight Access Point Protocols (LWAPP's) via een draadloze LAN-controller (WLC) of met pogingen om informatie te verzamelen via langzame datalink.