

Funções do console administrativo do Cisco Secure Access bloqueadas pelo firewall

Contents

Problema

Várias ações administrativas no console do Cisco Secure Access estavam falhando, impedindo a administração diária normal do ambiente do Secure Access. Os sintomas específicos experimentados incluíram:

- Não é possível excluir dispositivos de Recursos → Dispositivos Móveis → Sistemas Operacionais de Desktop
- Não foi possível buscar contas de → de administração (a lista de administradores não pôde ser recuperada)
- Não é possível renomear dispositivos de usuário do console
- Não é possível adicionar usuários pela interface administrativa
- Não é possível levantar casos de suporte com o Suporte da Cisco através do console

Essas falhas estavam impedindo que tarefas administrativas essenciais fossem concluídas na interface de gerenciamento do Cisco Secure Access.

Ambiente

- Console Cisco Secure Access
- Ambiente de rede com conectividade de saída restrita
- Acesso administrativo ao portal de gerenciamento do Cisco Secure Access

Resolução

A resolução envolvia permitir que os domínios necessários da Cisco através do firewall restaurassem a conectividade com os serviços essenciais da Cisco.

Passo 1: Identificar os domínios Cisco necessários

A causa raiz foi identificada como conectividade bloqueada para os domínios Cisco necessários, especificamente os endpoints *.opendns.com que são necessários para as funções administrativas do Cisco Secure Access.

Passo 2: Configurar Lista de Permissões do Firewall

Adicione os domínios Cisco relevantes à lista de desvio/permissão do firewall:

- Adicionar pontos de extremidade *.opendns.com à lista de permissões de firewall
- Verifique se a conectividade de saída para esses domínios é permitida
- Configurar o firewall para ignorar a inspeção desses domínios confiáveis da Cisco

Passo 3: Validar funções administrativas

Após implementar as alterações do firewall, verifique se todas as funções administrativas foram restauradas:

- Testar a capacidade de obter a lista de administradores de contas de → de administração
- Verifique a funcionalidade de exclusão de dispositivos nos recursos → dispositivos móveis → sistemas operacionais de desktop
- Confirme se os recursos de adição de usuário estão funcionando
- Testar a funcionalidade de renomeação do dispositivo

- Verificar o acesso para criação de casos de suporte

Após as alterações na configuração do firewall, todas as funções administrativas começaram a funcionar como esperado sem problemas técnicos remanescentes.

Causa

O firewall estava bloqueando a conectividade com os domínios necessários da Cisco, especificamente os endpoints *.opendns.com, que são essenciais para as operações do console administrativo do Cisco Secure Access. Essa conectividade bloqueada impediu que o console se comunicasse com os serviços de back-end da Cisco, resultando na falha de várias funções administrativas, incluindo gerenciamento de usuários, gerenciamento de dispositivos e criação de casos de suporte.

Conteúdo relacionado

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.