

# Руководство по поиску и устранению проблем коллектора платформы общего обслуживания Cisco

Этот документ описывает, как решить проблемы, которые отнесены к Коллектору платформы общего обслуживания (CSPC) Cisco.

**Примечание:** Если проблема, с которой вы сталкиваетесь, связана с Умным Чистым итогом портал Care™, то сведения в этом документе могут помочь. Если ваша проблема отнесена к сторонним коллекторам (таким как Netformx и SolarWinds), то необходимо связаться со сторонней группой по поддержке коллектора непосредственно.

## Версии CSPC 2.5.x и ранее

Если вы в настоящее время выполняете Версию 2.5.x CSPC или ранее, и вы сталкиваетесь с проблемой, мы рекомендуем мигрировать на последнюю версию.

Инсталляция исправлений LCM доступна для упрощения обновлений GUI CSPC через добавление вкладки Update в Версиях CSPC 2.6.x и ранее. См. [Руководство по обновлению CSPC](#) для подробных данных.

## Версии CSPC 2.6 и позже

Этот раздел предоставляет сведения, который можно использовать для устранения проблем Версий CSPC 2.6 и позже.

## Не может войти в GUI коллектора

Существуют множественные причины, которые могли бы влиять на вашу способность войти в GUI CSPC. Этот раздел выделяет наиболее распространенные причины.

## Вы получаете ошибку о соединении с GUI

Завершите эти действия для решения этой проблемы:

- Проверьте, что ваши попытки подключения к GUI используют этот адрес: **https://<IP коллектора>:8001**.
- Проверьте, что ваши попытки подключения используют HTTPS, не HTTP.
- Гарантируйте, что вы соединяетесь по порту 8001 с:8001 и что порт не заблокирован по сети.
- Если вы получаете ошибку, которая отнесена к сертификату Уровня защищенных сокетов (SSL) (*Этот узел опасен*), обойдите ошибку для продолжения к странице входа коллектора.

## Вам предлагают для дающего право файла

Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Перейдите к [Умному порталу Ухода о Чистом итоге](#) для генерации права.
2. Закройте любые экраны заставки, если применимо.
3. Выберите **Library> Administration> All Collectors** в левой панели.
4. Выберите право **Generate a New CSPC** в выпадающем меню *Actions*.
5. Завершите эти поля:
  - **Название CSPC** – Это должно совпасть с именем хоста сервера или любым названием, которое используется для определения коллектора в сети. Не используйте специальные символы.
  - **Название материально-технических ресурсов** – можно использовать то же название здесь, что вы ввели для названия CSPC, придерживавшегося тире и *материально-техническими ресурсами* слова (такими как *Материально-технические ресурсы имени хоста*). Можно также принять решение использовать альтернативное название для идентификации материально-технических ресурсов.
6. Нажмите **Submit** и ждите всплывающего окна для появления, который позволяет вам загружать файл архива zip. Сохраните файл архива zip к известному местоположению.

**Внимание.** : Не разархивируйте zip на файле в это время.
7. Войдите в CSPC со своим именем пользователя и паролем.
8. Выберите **View/Upgrade Registration** из *Меню справки* CSPC.
9. Нажмите кнопку **сертификата регистрации Add**.
10. Перейдите к регистрационному сертификату, который вы сохранили в [шаге 6](#). Индикатор хода выполнения отображает статус регистрационной загрузки сертификата.
11. После того, как загрузка завершена, нажмите **ОК** для закрытия сообщения, которое указывает на успешную загрузку.

Право занимает несколько минут для применения, и затем перезагрузки коллектора. Ждите десять минут, обновите страницу, и приглашение регистрации возвращается.

## Вы потеряли пароль администратора для CLI

Если вы потеряли *пароль администратора* для CLI, но вы имеете *collectorlogin* и *пароли при загрузке*, то выполняете эти шаги:

1. Установите соединение Secure Shell (SSH) с коллектором и используйте *collectorlogin* вместо *admin*.
2. Введите **sudo команду admin passwd**.
3. Введите пароль при загрузке в приглашение.
4. Установите SSH - подключение и используйте *admin*.

**Примечание:** Если бы вы потеряли *пароль администратора* для CLI, и у вас нет *collectorlogin* и *паролей при загрузке*, то необходимо повторно развернуть коллектор. См. [Краткое руководство по началу работы Коллектора CSPC](#) для получения дополнительной информации.

## Вы потеряли пароль Admin123 для GUI (версии 2.6.3 и ранее)

При потере пароля *Admin123* для GUI то выполните эти шаги:

1. Войдите в GUI и используйте имя пользователя по умолчанию (*admin*) и пароль (*Admin#123*).
2. Выберите **Administration> Manage Users**.
3. Измените пароль *Admin123* на известный пароль или создайте (рекомендуемого) нового пользователя.

**Внимание.** : Не изменяйте пароль для пользователя графического интерфейса *admin*, поскольку он мог бы вызвать нежелательные результаты.

**Примечание:** Если бы вы потеряли пароль GUI для *Admin123*, и вы изменили пароль для *учетной записи администратора GUI*, то необходимо повторно развернуть коллектор. См. [Краткое руководство по началу работы Коллектора CSPC](#) для дополнительных сведений.

**Примечание:** Версия 2.7 CSPC включает способность восстановить пароль GUI.

## Загрузка не появляется в умном портале ухода о чистом итоге

Для проверки загрузки на портал войдите и перейдите к **Библиотеке> администрирование> Обработка Загрузки**. При обнаружении с какими-либо проблемами с загрузкой то обратитесь к информации, которая предоставлена в этом разделе.

Умный портал Ухода о Чистом итоге мог бы показать вашу загрузку как *IN PROGRESS* или *ПОДВЕДЕННЫЙ*. Если портал не полностью обработал загрузку, то отображения состояния как *IN PROGRESS*.

Зависящий от количества устройств, которые включены в загрузку, время, которое требуется, чтобы обрабатывать загрузку, может занять до 48 часов. Большинство клиентов планирует загрузки в выходные, что означает, что выходные и понедельник являются часами пик для обработки бэкэнда. Время, требуемое обработать загрузки в те дни, могло бы занять больше времени чем обычно.

Вот некоторые индикаторы, что произошла проблема:

- Если статус вашей загрузки показывает *IN PROGRESS* больше 72 часов, то необходимо открыться, случай с Центром технической поддержки Cisco (TAC) (требуется, чтобы NLS1 или Умный Помог (CSAS) договору), или перенесите вопрос в [Умном Сообществе Ухода о Чистом итоге](#). Вас можно было бы попросить делать попытку загрузки снова.
- Если статус вашей загрузки показывает *ПОДВЕДЕННЫЙ*, то необходимо делать попытку новой закладки или связаться с Cisco, чтобы повторно обработать загрузку. Для выполнения этого можно открыть случай с Центром технической поддержки Cisco (требующий NLS1 или договора CSAS) или перенести вопрос [Умному Сообществу Ухода о Чистом итоге](#). Вы не можете закрепить отказавшую загрузку на стороне коллектора.

**Примечание:** Загрузки, которые остаются в состоянии *IN PROGRESS* на портале, периодически очищаются. Как оптимальный метод, только выдвиньте одну загрузку за один раз или через набор или через профили загрузки.

Если вы не видите свою загрузку в портале вообще, то выполняете эти шаги:

### 1. Проверьте развертывание корректного OVA для Версий 2.6.3 и ранее.

Корректное имя файла начинается с *SNTC*, и расширение файла должно быть *.ova* (это не должно говорить *PSS*). В коллекторе перейдите к **Параметрам настройки>, Управляют Профилями Сбора данных** и открываются, профиль детализирует вкладку для профиля. Имя сервиса в Профиле Набора должно быть **smartnet\_total\_care**.

**Примечание:** Загрузки Версии 2.7 работают для всех сервисов, таких как Умный Уход о Чистом итоге, PSS и Умный Уход.

**Совет:** Посетите [Страницу ПО Загрузки CSPC](#) для загрузки OVA.

### 2. Проверьте, что Профиль Набора завершил успешно.

Войдите в GUI коллектора и перейдите к **Отчётам> Отчёты о Материально-технических ресурсах**. Найдите запись, которая соответствует вашему запланированному профилю набора. Можно теперь проверить, завершил ли профиль набора успешно, запущен ли вообще, или происходит ли это:

- **Не Запущенный** – Если статус материально-технических ресурсов показывает пробел в столбце *FirstRunTime*, то задание материально-технических ресурсов, которое, еще планируется не работало. Гарантируйте, что это планировалось должным образом. Если это имеет, но это все еще не запустилось в то запланированное время, попытка перезапустить сервер для завершения любых заблокированных процессов.
- **Происходящий** – Если статус материально-технических ресурсов показывает *Происходящий*, то он в настоящее время работает. Ждите, пока процесс не заканчивается. Если это занимает больше времени, чем 24 часа, перезапустите сервер, чтобы завершить любые заблокированные процессы и перезапустить материально-технические ресурсы.
- **Завершенный Успешно** – материально-технические ресурсы завершили успешно, если состояние показывает *Завершенный*, и статус показывает *Успех*. Если состояние или статус показывают *Отказавший*, то ваши материально-технические ресурсы не завершили успешно. Необходимо тогда проверить конфигурацию Профиля Сбора данных и гарантировать, что материально-технические ресурсы имели непрерывную возможность завершить.

### 3. Проверьте, что планируется Профиль Набора.

В GUI коллектора перейдите к **Параметрам настройки>, Управляют Профилями Сбора данных**. Должным образом запланированный профиль имеет галочку в *запланированном* столбце. Если профиль не планируется, то никакие новые материально-технические ресурсы не выполняются. Если это верно, необходимо

планировать его, чтобы регулярно работать, или выполнить его вручную:

- Для выполнения ручной загрузки перейдите к **менеджменту> Профиль Сбора данных Выполнения** из меню коллектора и выберите **sntc1x\_min\_cp**. Если профиль набора должным образом настроен, то загрузка происходит после того, как материально-технические ресурсы завершают.
- Для планирования Профиля Набора, чтобы работать автоматически, выбрать профиль, выбрать опцию для модификации, и затем перейти к вкладке **Profile Details**.
- Для планирования материально-технических ресурсов проверьте флажок **Schedule Periodic Collection**, и затем нажмите **Configure Schedule**. Окно появляется, который позволяет вам выбирать свой предпочтительный список материально-технических ресурсов. Выберите свое предпочтение и нажмите **ОК**.

#### 4. Проверьте, что Профиль Набора настроен для загрузки.

Даже когда материально-технические ресурсы завершают успешно, коллектор, возможно, не загрузил данные. Для настройки профиля набора, чтобы сразу загрузить после материально-технических ресурсов, перейти к **Параметрам настройки>, Управляют Профилями Сбора данных** и выбирают **Profile Details**.

Гарантируйте, что **Экспорт после успешного выполнения профиля набора и Загрузки** на флажки **Remote Server** проверен, проверяет, что Префикс Имени файла является **sntc1x\_VSEM** (все эти параметры настройки должны быть выбраны по умолчанию на 2.5 и более позднем OVA), и затем нажмите **ОК**.

**Совет:** При предыдущем использовании профиля загрузки удалите его и выполните эти шаги снова для настройки профиля набора для загрузки.

#### 5. Проверьте, что у вас есть соответствующий доступ к серверам загрузки Cisco.

Ваш Межсетевой экран должен быть настроен для разрешения этих IP-адресов, имен хоста и портов так, чтобы загрузка обработала успешно:

- 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

## Некоторые устройства не появляются в умном портале ухода о чистом итоге

Если некоторые ваши устройства не появляются в портале, то выполните эти шаги:

1. Проверьте, что ваша новая, ожидаемая загрузка была получена и обработана.

Перейдите к **Библиотеке> администрирование> Обработка Загрузки** в портале. Если вы не видите свою новую загрузку, то обратитесь к [Загрузке, Не Появляется в Умном разделе Портала Ухода о Чистом итоге](#) этого документа.

## 2. Проверьте текущее использование новой версии CSPC.

Некоторые устройства могли бы поддерживаться только в более новых версиях коллектора. В GUI коллектора перейдите для **Help> About** для определения версии текущего сервера (это должна быть, по крайней мере, Версия 2.5). В случае необходимости выполните эти шаги для обновления коллектора:

1. Установите SSH - подключение в коллектор через AdminShell (используйте имя администратора).
2. Введите **show version -d** команда.
3. Введите **conf serv команда enable** .
4. Введите свой ИДЕНТИФИКАТОР ССО и пароль для включения обновлений ПО.

**Примечание:** Дающий право файл должен быть применен через GUI сначала. См. [Вас Предложены для Дающего право Раздела файла](#) этого документа для получения дополнительной информации.

5. Введите команду **обновления проверки**.
6. Введите команду **<version> загрузки** для загрузки любых доступных обновлений.
7. Введите **применять** команду **<version>**, как только загрузка завершена для применения обновления.
8. Введите команду **автоматического обновления conf** для автоматического обновления коллектора, когда освобождены новые исправления.

## 3. Просмотрите Сводку Выполнения Профиля Набора для устройств в GUI CSPC.

Перейдите к **Отчётам> Сводка Выполнения Профиля Набора** и нажмите **View Data** рядом с Профилем Набора, который вы в настоящее время используете. Найдите устройство в списке устройств и пошлите багажом MIB.

Если никакие данные не присутствуют для устройства, то проверьте последнюю дату материально-технических ресурсов. Если дата материально-технических ресурсов стара или если устройство не перечислено в списке устройств, то перейдите к **менеджменту> Профиль Сбора данных Выполнения** для выполнения новых материально-технических ресурсов.

Если дата материально-технических ресурсов является недавней, то проверьте состояние устройства, чтобы гарантировать, что это является отвечающим на команду ping, и проверьте, что никакие Межсетевые экраны или Списки контроля доступа (ACL) на устройстве или в сети не блокируют трафик Протокола SNMP.

Существует несколько причин, что не могло бы быть инвентаризировано устройство. Из-за известных ошибок, некоторые устройства (когда-то определенный), исключены

из материально-технических ресурсов. Если вы перешли к **Параметрам настройки> Параметры настройки Материально-технических ресурсов** и нажимаете вкладку *Disable Protocol Rules*, можно просмотреть список особенно определенных платформ, которые имеют некоторые протоколы (SSH, SNMP) отключенный. Чтобы посмотреть детали платформ, на которые ссылаются здесь, перешли к **Параметрам настройки>, Управляют Определениями Платформы**.

**Совет:** Для просмотра определенных типов информации, которые исключены из набора, обращаются к вкладке *Disable Collection Rules*.

Если данные присутствуют в материально-технических ресурсах и загрузке, недавно завершённой, то можно или открыть случай с Центром технической поддержки Cisco или перенести вопрос [Умному Сообществу Ухода о Чистом итоге](#) для подробного анализа устройства.

## Некоторые устройства не появляются в CSPC

В этом разделе описываются наиболее распространенные причины, что некоторые ваши устройства не могли бы появиться в CSPC.

### Устройство Не Поддерживается

Можно использовать [Средство проверки Идентификатора продукта SNTC](#), чтобы проверить ли CSPC и поддержка порталов устройство.

### Устройство Не Включено в Список Управляемого устройства

Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

1. Перейдите к **менеджменту>, Обнаруживают и Управляют Устройствами** и выбирают **Rediscover**. После того, как процесс завершен, возвратитесь к своей информационной панели и обновлению. Если ваши устройства больше не находятся в *Оперативной* категории *Узлов*, то у вас могли бы быть SNMP, Межсетевой экран или проблема ACL.
2. Перейдите к **менеджменту> Проверка Доступа к устройству**, выберите версию SNMP и выполните его на всех ваших управляемых устройствах. После того, как процесс завершен, можно перейти к **Отчётам> Проверка Доступа к устройству** для просмотра отчета.
3. Перейдите к **Параметрам настройки>, Управляют Профилями Сбора данных** и открывают ваш Умный профиль Ухода о Чистом итоге. Нажмите **Datasets** и проверьте, что выбраны некоторые коробки. Если вы видите, что некоторые элементы проверены, не изменяйте настройки (это могло вызвать ошибки).
4. Если вы проверили, что все ваши устройства опрошены должным образом SNMP и находятся в *Оперативной* категории *Узлов*, то перезагрузка ваш коллектор для завершения любого потенциально "зависла" задания.
5. Перейдите к **менеджменту> Профиль Набора Выполнения** для выполнения ручных материально-технических ресурсов.
6. Перейдите к **Отчётам> Сводка Выполнения Профиля Набора**, чтобы проверить,

получаете ли вы серийные номера (SN), и затем выбираете **обзорные данные** для последних материально-технических ресурсов.

7. Выберите одно из своих устройств от левой панели, и затем выберите **Entity Physical MIB**. Необходимо видеть SN, перечисленный здесь.

## Коллектор Не Управляет Устройством

Существует несколько причин, что устройство могло бы быть исключено из обнаружения. Если какой-либо из этих операторов истинен, обнаружение устройства не успешно выполняется:

- IP-адрес устройства не находится в пределах диапазона, который задан во включенном списке устройств в учетных данных устройства.
- IP-адрес устройства находится в исключенном списке устройств в учетных данных устройства.
- Устройство включено в *Не, Управляют Списком устройств* (**Параметры настройки > Не Управляют Списком устройств**).
- Устройство определено, но принадлежит платформе, которая не выбрана во включенном списке платформы. (**Параметры настройки > Параметры обнаружения**).

**Примечание:** Если нет никаких включенных платформ, то все платформы включены по умолчанию. Если какие-либо платформы находятся во включенном списке (перемещенный вправо), то все платформы на левой части исключены.

- Устройство определено, но принадлежит платформе, которая включена в исключенный список платформы.

## Процесс обнаружения устройства испытывает таймаут или "зависает"

Можно использовать методы, которые описаны в этом разделе для регулировки производительности процесса обнаружения.

Перейдите к **Параметрам настройки > Параметры обнаружения** и отрегулируйте эти параметры настройки, как желаемый:

- Можно понизить Времена ожидания SNMP и Повторные попытки для увеличения скорости процесса обнаружения устройства. Это изменяет появление времени ожидания по умолчанию, когда вы выполняете обнаружение, но можно все еще модифицировать его на основе на работу по обнаружению.
- Можно увеличить количество потока для ускорения обнаружения, или можно понизить его для уменьшения сетевого трафика.
- Можно привести в порядок Время Обнаружения Max для определения периода времени, который любой работе по обнаружению позволяют выполнить, или для определения периода времени, что обнаружение должно быть предпринято на любом устройстве.

**Примечание:** IP-телефоны обнаружены, даже если Обнаружение IP-телефона установлено в *нет*, но телефоны не инвентаризированы до выполнений профиля набора.



# Некоторым устройствам в умном портале ухода о чистом итоге опустили информацию

В этом разделе описывается решить проблемы с устройствами, которые испытывают недостаток в SN или другой важной информации. Выполните эти шаги для решения этой проблемы:

## 1. Проверьте, собрали ли вы SN в частности.

SN является основным аспектом что портала использование, чтобы классифицировать и сообщить относительно устройств. Чтобы проверить, взяли ли вы SN, перейдите к **Отчётам> Сводка Выполнения Профиля Набора** и выберите **обзорные данные** для последних материально-технических ресурсов. Выберите одно из своих устройств от левой панели, и затем выберите **Entity Physical MIB**. Необходимо видеть SN, перечисленный здесь.

## 2. Откройте вновь свои устройства.

Перейдите к **менеджменту>, Обнаруживают и Управляют Устройствами** в коллекторе и выбирают **Rediscover**. После того, как процесс завершает, возвратитесь к своей информационной панели и обновлению. Если ваши устройства больше не находятся в *Оперативных Узлах*, категория тогда, у вас могли бы быть SNMP, Межсетевой экран или проблема ACL.

## 3. Выполните отчёт о DAV относительно своего списка управляемого устройства.

Перейдите к **менеджменту> Проверка Доступа к устройству** в коллекторе, выберите версию SNMP и выполните его на всех ваших управляемых устройствах. После того, как это завершено, можно перейти к **Отчётам> Проверка Доступа к устройству** для просматривания отчета.

## 4. Проверьте, что наборы данных выбраны в Профиле Набора.

Перейдите к **Параметрам настройки>, Управляют Профилями Сбора данных** и открывают ваш Умный профиль Ухода о Чистом итоге. Нажмите **Datasets** и проверьте, установлены ли некоторые флажки. Если некоторые элементы проверены, не вносите изменения, поскольку это могло вызвать непреднамеренные проблемы.

## 5. Завершите ручные материально-технические ресурсы.

Возможно, что устройство временно не работало или было недоступно во время запланированных материально-технических ресурсов, или что коллектор пропустил устройство к таймауту. Если вы проверили, что все ваши устройства опрошены должным образом SNMP и находятся в *Оперативной* категории *Узлов*, то перезагрузка, ваш коллектор для завершения любого потенциально "завис" задания, и затем перешел к **менеджменту> Профиль Набора Выполнения** для выполнения ручных материально-технических ресурсов. Контролируйте материально-технические ресурсы для определения статуса устройства.

6. Отрегулируйте параметры настройки материально-технических ресурсов для предотвращения таймаутов на устройстве.

Перейдите к **Параметрам настройки > Параметры настройки Материально-технических ресурсов** и выберите **Advanced Settings** для просмотра, отрегулировали параметры настройки материально-технических ресурсов. Можно уменьшить количество потока, чтобы уменьшить сетевой трафик во время материально-технических ресурсов или повысить количество потока для увеличения скорости материально-технических ресурсов. Можно также уменьшить Глобальные таймауты для увеличения скорости материально-технических ресурсов. Эти параметры настройки обычно не должны быть больше, чем несколько секунд, но необходимо бояться понижать их слишком много.

**Примечание:** Это может иногда вызывать проблемы с попытками собрать IP-телефоны через Cisco Call Manager, Протоколы точки доступа Легкого веса (LWAPP) через Контроллер беспроводной локальной сети (WLC), или с попытками собрать информацию по медленным каналам передачи данных.