Collecter l'offre groupée d'assistance sur Identity Services Engine

Table des matières

Introduction

Collecter une offre groupée d'assistance sur Cisco ISE

- Étape 1 : activation des débogages pour les composants ISE
- Étape 2. Recréer le problème
- Étape 3 : désactivation des débogages
- Étape 4. Collecter le bundle de support

Introduction

Ce document décrit comment collecter le bundle de support de Cisco ISE 3.x via l'interface de ligne de commande ou l'interface graphique utilisateur, qui contient les données essentielles nécessaires au dépannage ISE.

Collecter une offre groupée d'assistance sur Cisco ISE

Étape 1 : activation des débogages pour les composants ISE

Différents problèmes sur ISE nécessitent différents jeux de journaux pour être résolus. Une liste complète des débogages requis doit être fournie par l'ingénieur TAC. Cependant, ISE 3.x a préconfiguré des catégories de débogages que vous pouvez utiliser pour collecter les logos initiaux afin d'accélérer la résolution des cas.

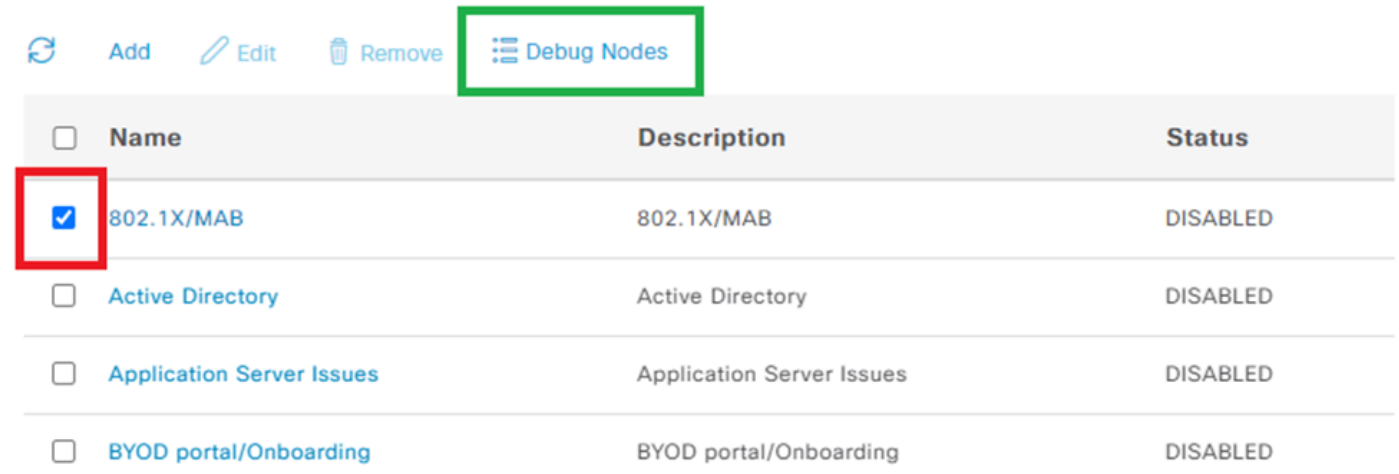
La liste de débogages demandée par l'ingénieur TAC doit toujours avoir la priorité sur cette liste.

1. Pour rechercher ces débogages préconfigurés, accédez à Opérations > Dépannage > Assistant Débogage > Configuration du profil de débogage.

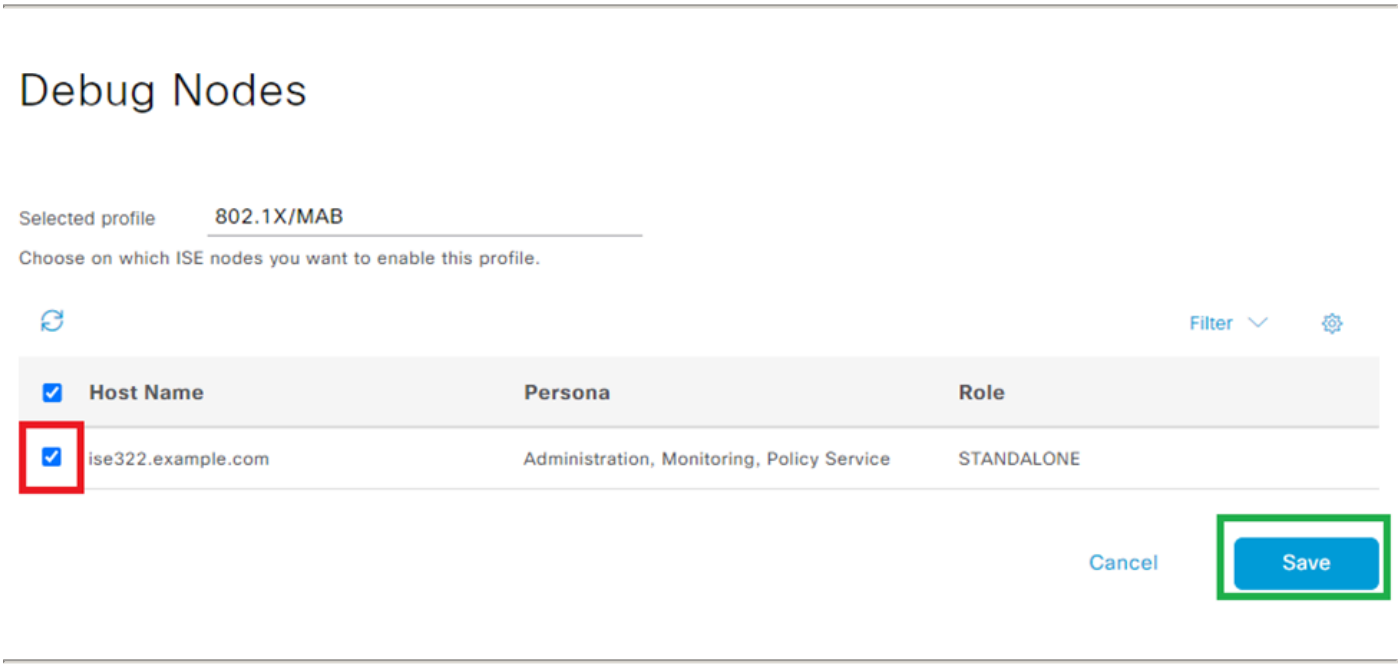
---

2. Choisissez la fonction pour laquelle les débogages doivent être activés en cochant la case

appropriée au début de chaque ligne. Par exemple, 802.1x (rouge) et accédez à la sélection de noeud (vert) :



3. Ensuite, choisissez des noeuds pour les débogages qui doivent être activés avec la sélection de la case à cocher correcte au début de chaque ligne (rouge). Ensuite, enregistrez vos modifications (en vert) :



4. La page est replacée dans la configuration du profil de débogage et l'état de débogage passe à ENABLED avec des informations sur les noeuds qui exécutent ces débogages.



Étape 2. Recréer le problème

1. Lorsque tous les débogages requis sont activés, recréez le problème pour générer des journaux.

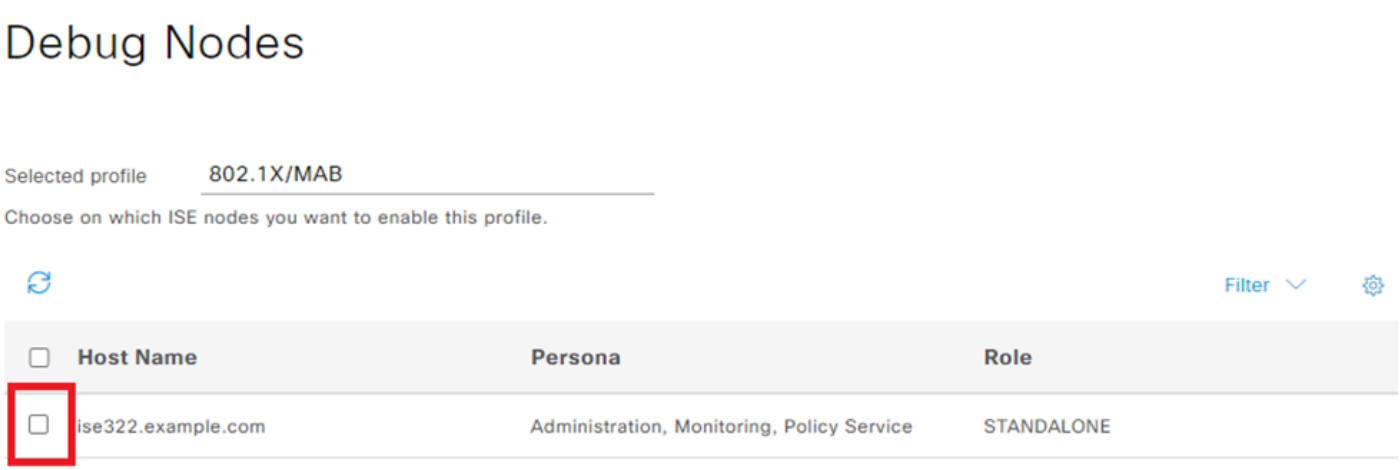
- Si le problème ne peut pas être déclenché manuellement, vous devez attendre la prochaine occurrence.
- Si le problème s'est produit avant l'activation des débogages, il n'y a pas assez d'informations pour le dépanner.
- Idéalement, le bundle d'assistance doit être collecté juste après le problème. Notez les informations auxiliaires nécessaires à l'analyse du journal :

Remarque : Informations auxiliaires requises pour l'analyse des journaux :

- Horodatage des loisirs.
- Tous les ID uniques de l'événement, tels que l'adresse MAC, l'adresse IP, le nom d'utilisateur ou l'ID de session (qui dépend des circonstances, généralement MAC/IP + nom d'utilisateur).

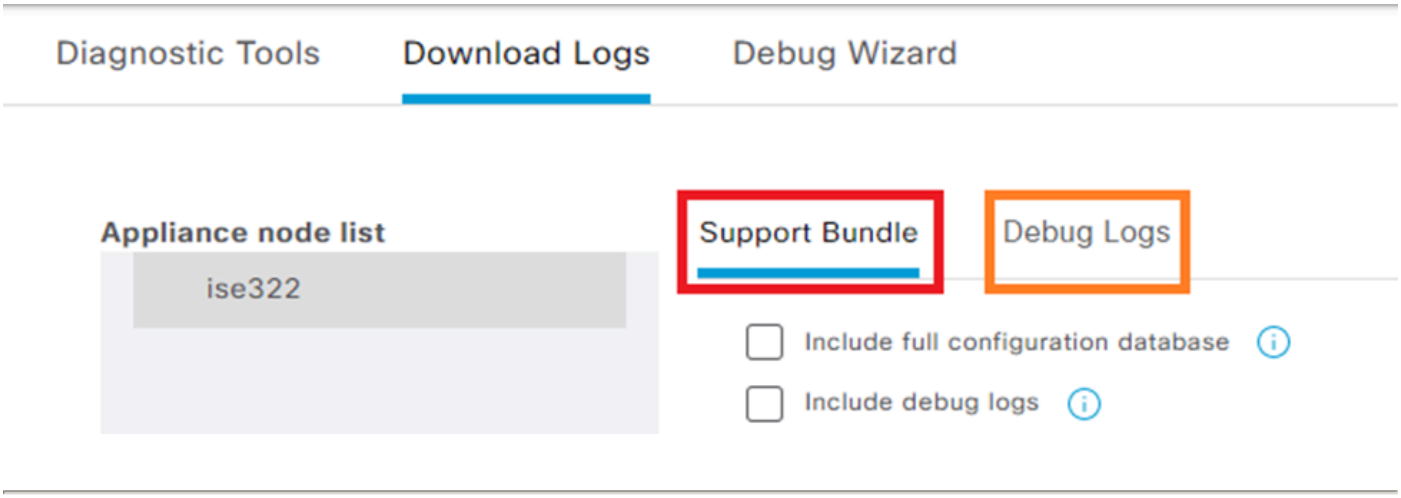
Étape 3 : désactivation des débogages

Une fois le problème recréé, désactivez les débogages pour empêcher les journaux nouvellement générés d'être écrasés par une journalisation excessive. Pour ce faire, répétez les actions de l'étape 1. Toutefois, sur la page de sélection du noeud, décochez les cases appropriées et enregistrez comme précédemment.

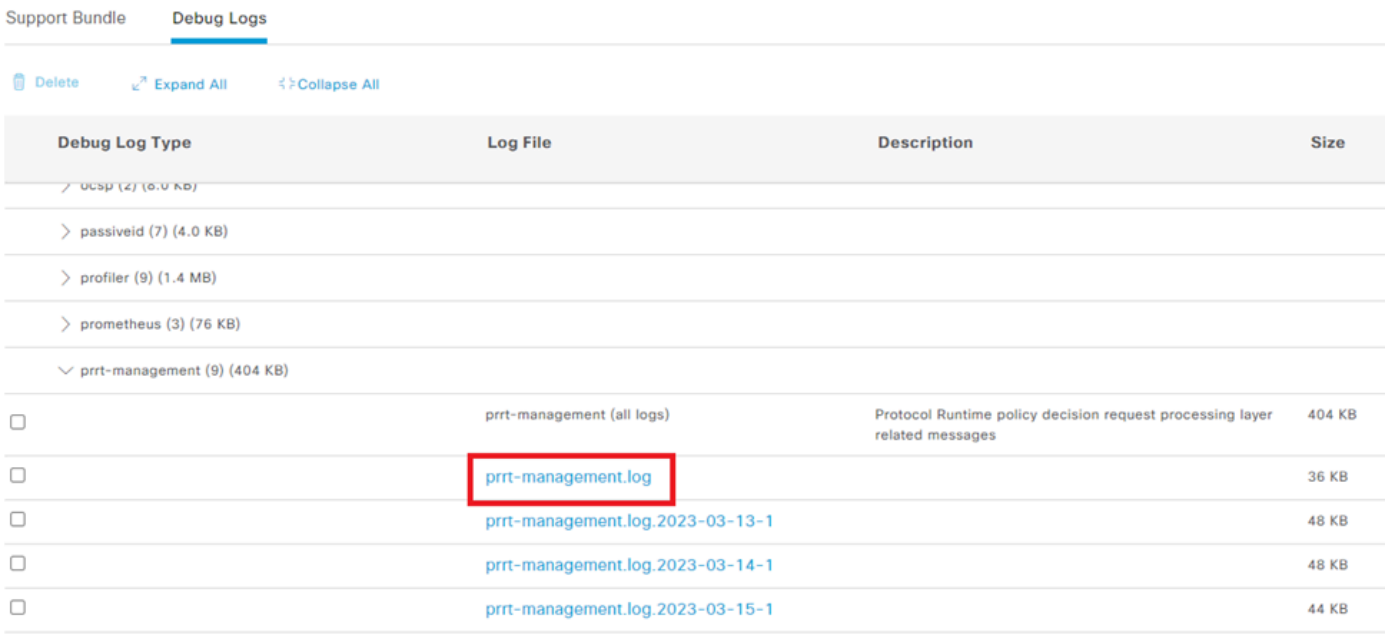


Étape 4. Collecter le bundle de support

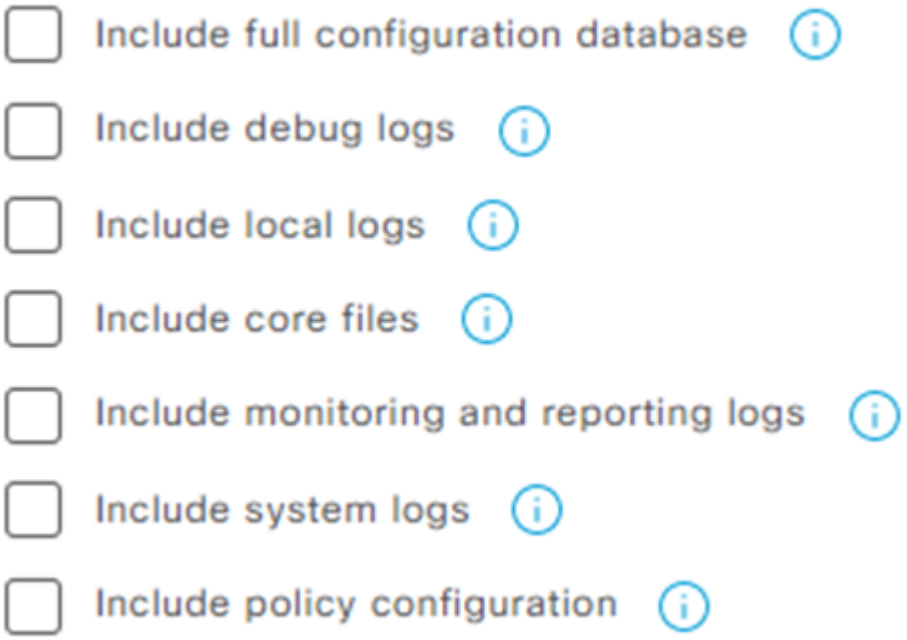
1. Accédez à Operations > Troubleshooting > Download Logs et choisissez le noeud ISE (où les débogages ont été activés). Sur l'onglet de chaque noeud, deux options sont disponibles : Collectez le bundle de support (rouge) ou téléchargez un fichier journal spécifique - Journaux de débogage (orange).



2. Pour les journaux de débogage, une liste complète de tous les fichiers journaux disponibles s'affiche. Une fois que vous avez cliqué sur le nom du fichier, celui-ci est téléchargé.

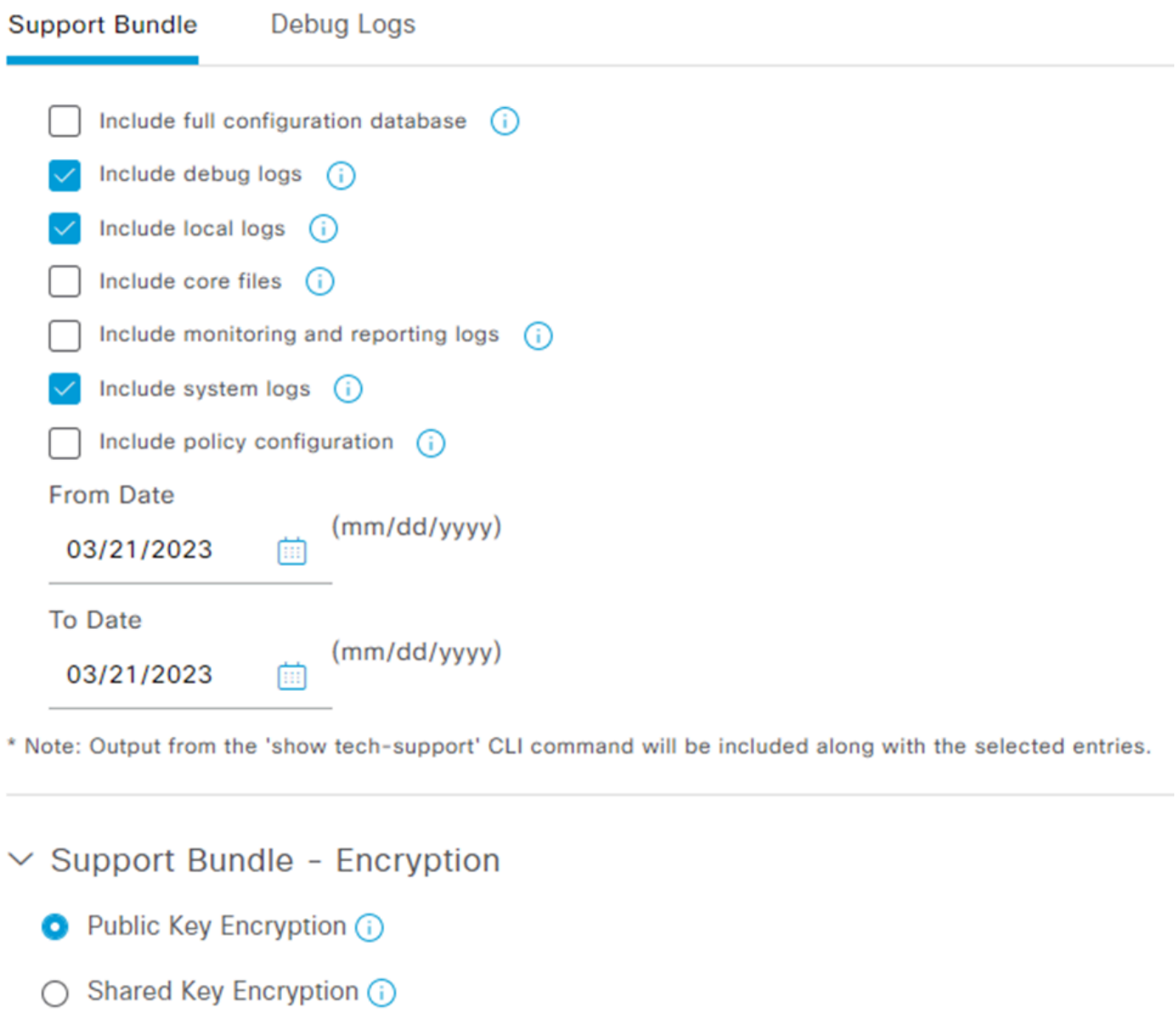


3. Le bundle de support est un package qui contient tous les journaux des groupes sélectionnés.

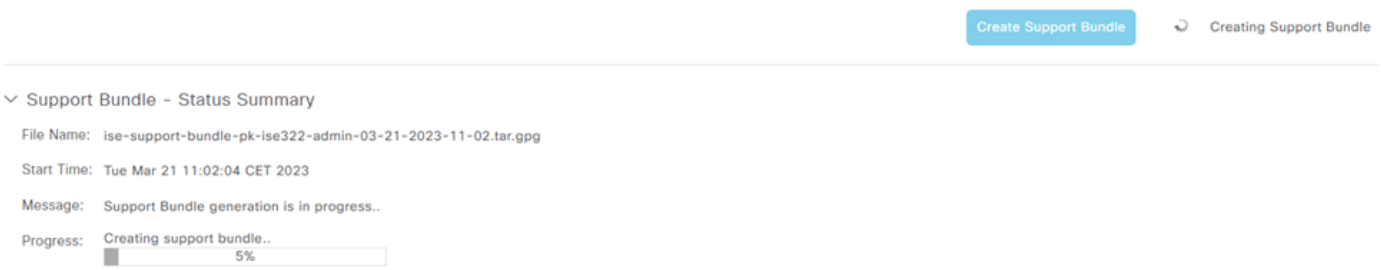


- La base de données de configuration complète joint la configuration ISE complète au bundle de support.
- Les journaux de débogage sont les plus utilisés car ils contiennent tous les débogages de tous les composants ISE.
- Les journaux locaux contiennent un journal qui affiche les authentifications Radius pour ce noeud dans le déploiement.
- Les fichiers principaux peuvent entraîner la croissance du bundle de support, mais il est nécessaire lors du dépannage d'une panne.
- Les journaux de surveillance et de reporting contiennent des données opérationnelles.
- Les journaux système contiennent des journaux spécifiques au système (pour les services de dépannage fournis par le système d'exploitation).
- La configuration des stratégies, la version xml des stratégies configurées sur ISE.

Pour la plupart des scénarios, l'inclusion de journaux de débogage et locaux est suffisante. Pour les problèmes de stabilité et de performances, les journaux système et principaux sont requis. Si vous choisissez uniquement le cryptage à clé publique, le TAC peut décrypter ce bundle à l'aide d'une clé privée Cisco. La clé partagée vous permet de définir les mots de passe requis pour déchiffrer les journaux. S'il s'agit d'une clé partagée, assurez-vous que l'ingénieur du TAC a accès afin que l'ensemble puisse être décrypté côté Cisco.



4. Lorsque tout est défini, cliquez sur le bouton Create Support Bundle et attendez.



Une fois le processus de création du bundle d'assistance terminé, il est disponible en téléchargement. Une fois que vous avez cliqué sur Download, l'offre groupée de support est

enregistrée sur le disque local de votre PC et peut être téléchargée vers le TAC pour le dépannage.

Si l'interface Web n'est pas disponible, vous pouvez collecter l'offre d'assistance à partir de l'interface CLI. Pour ce faire, connectez-vous à l'aide de SSH ou de l'accès à la console et exécutez cette commande :

```
backup-logs name repository ftp {encryption-key plain key | public-key}
```

---

name : nom de votre offre d'assistance

ftp : nom du référentiel configuré sur ISE

key : il s'agit de la clé utilisée pour chiffrer/déchiffrer le bundle de support

---

L'outil officiel pour télécharger le bundle de support est le Support Case Manager. Ne zippez pas ou ne modifiez pas l'extension du fichier du bundle de support. Il doit être téléchargé exactement dans le même état que s'il avait été téléchargé à partir d'ISE.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.