

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. Activer les débogages pour les composants ISE](#)

[Étape 2. Recréer le problème](#)

[Étape 3. Désactiver les débogages](#)

[Étape 4. Offre groupée Collecter assistance](#)

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. Activer les débogages pour les composants ISE

Différents problèmes sur ISE nécessitent différents jeux de journaux pour être résolus. Une liste complète des débogages nécessaires doit être fournie par l'ingénieur TAC. Cependant, ISE 3.x a préconfiguré des catégories de débogages que vous pouvez utiliser pour collecter les logs 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.

Pour trouver ces débogages préconfigurés, accédez à `Operations > Troubleshoot > Debug Wizard > Debug Profile Configuration`.

Choisissez la fonctionnalité pour laquelle les débogages doivent être activés en cochant la case appropriée au début de chaque ligne, par exemple, 802.1x (rouge), et naviguez jusqu'à la sélection du noeud (vert) :







<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	DISABLED
<input type="checkbox"/>	Active Directory	Active Directory	DISABLED
<input type="checkbox"/>	Application Server Issues	Application Server Issues	DISABLED
<input type="checkbox"/>	BYOD portal/Onboarding	BYOD portal/Onboarding	DISABLED

Ensuite, choisissez les noeuds pour lesquels ces débogages doivent être activés avec le choix de la case à cocher appropriée au début de chaque ligne (rouge) et enregistrez les modifications (vert) :

Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB
 Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.


Filter  

<input checked="" type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input checked="" type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDALONE

Cancel 

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

<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status	Node Applied
<input type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	ENABLED	ise322.example.com

Étape 2. Recréer le problème

Lorsque tous les débogages nécessaires sont activés, recréez le problème afin de générer des journaux.

Si le problème ne peut pas être déclenché manuellement, vous devez attendre l'occurrence suivante.

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 :

- horodatage des loisirs
- tout ID unique pour l'événement, comme l'adresse MAC, l'adresse IP, le nom d'utilisateur ou l'ID de session (selon les circonstances, généralement MAC/IP + nom d'utilisateur est suffisant)

Étape 3. Désactiver les débogages

Juste après la recréation du problème, désactivez les débogages afin d'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.

Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB
Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.

<input type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDALONE

Étape 4. Offre groupée Collecter assistance

Operations > Troubleshooting > Download Logs Naviguez jusqu'au noeud ISE (celui où les débogages ont été activés) et sélectionnez-le. Sur l'onglet de chaque noeud, il y a deux options : Collecter un ensemble de support (rouge) ou télécharger un fichier journal spécifique - Journaux de débogage (orange).

Diagnostic Tools
Download Logs
Debug Wizard

Appliance node list

ise322

Support Bundle

Debug Logs

Include full configuration database ⓘ
 Include debug logs ⓘ

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.

[Delete](#) [Expand All](#) [Collapse All](#)

Debug Log Type	Log File	Description	Size
> ucsp (2) (6.0 KB)			
> passiveid (7) (4.0 KB)			
> profiler (9) (1.4 MB)			
> prometheus (3) (76 KB)			
▼ prrt-management (9) (404 KB)			
<input type="checkbox"/>	prrt-management (all logs)	Protocol Runtime policy decision request processing layer related messages	404 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log		36 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-13-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-14-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-15-1		44 KB

L'offre groupée de support est un package qui contient tous les journaux des groupes sélectionnés.

- Include full configuration database ⓘ
- Include debug logs ⓘ
- Include local logs ⓘ
- Include core files ⓘ
- Include monitoring and reporting logs ⓘ
- Include system logs ⓘ
- Include policy configuration ⓘ

- La base de données de configuration complète associe 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 de base peuvent entraîner la croissance du bundle de support, mais cela 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)
- configuration des stratégies - xml version des stratégies configurées sur ISE

Pour la plupart des scénarios, l'inclusion des journaux de débogage et des journaux locaux est suffisante. Pour les problèmes de stabilité et de performances également, les journaux système et principaux sont nécessaires.

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 nécessaires au déchiffrement des journaux.

Dans le cas d'une clé partagée, assurez-vous que l'ingénieur du TAC y a accès afin que l'ensemble puisse être décrypté du côté de Cisco.

Support Bundle Debug Logs

- Include full configuration database ⓘ
- Include debug logs ⓘ
- Include local logs ⓘ
- Include core files ⓘ
- Include monitoring and reporting logs ⓘ
- Include system logs ⓘ
- Include policy configuration ⓘ

From Date (mm/dd/yyyy)

03/21/2023

To Date (mm/dd/yyyy)

03/21/2023

* Note: Output from the 'show tech-support' CLI command will be included along with the selected entries.

✓ Support Bundle - Encryption

- Public Key Encryption ⓘ
- Shared Key Encryption ⓘ

Lorsque tout est réglé, cliquez sur le bouton **Create Support Bundle** et attendez.

Create Support Bundle

Creating Support Bundle

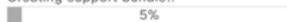
Support Bundle - Status Summary

File Name: ise-support-bundle-pk-ise322-admin-03-21-2023-11-02.tar.gpg

Start Time: Tue Mar 21 11:02:04 CET 2023

Message: Support Bundle generation is in progress..

Progress: Creating support bundle..



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 l'ordinateur et peut être téléchargée vers le centre d'assistance technique afin de résoudre le problème.

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 utilisez la 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 : est la clé utilisée pour chiffrer/déchiffrer l'offre de support.

L'outil officiel pour télécharger l'offre groupée d'assistance est <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Ne compressez pas et ne modifiez pas l'extension du fichier de 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.