

Probleme mit Benutzerkonten mithilfe von Netzwerkeinblicken, Vertrauensanalysen oder Datenverkehrsanalysen minimieren

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Triage Common Issues](#)

[Zugriff auf die Website](#)

[Tenancy Association-Triage](#)

[Anspruch-Triage](#)

[Integration des Crosswork Data Gateway](#)

[Data Gateway-Triage für Datenverkehr](#)

[CDG-Bereitstellungstest](#)

[CDG-Registrierung in Crosswork Cloud prüfen](#)

[Anwendungskonfiguration und/oder Produktprobleme](#)

[Selbsthilfe](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Schritte beschrieben, die erforderlich sind, um häufige Probleme mit Crosswork Cloud-Anwendungen zu identifizieren.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Benutzername und Kennwort für Cisco Connect Online (CCO)
- Netzwerkübergreifende Einblicke oder Einblicke in das Vertrauen
- VMWare, wenn Sie das Crosswork Data Gateway (CDG) verwenden

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Crosswork Cloud-Anwendungen.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer

gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Crosswork Cloud verwendet eine einzige Anmeldung auf Basis der Cisco OneID. Alle Authentifizierungen werden von OneID behandelt, und nach der Authentifizierung wird Ihre ID an Crosswork Cloud übergeben, um auf eine oder mehrere Ihrem Konto zugeordnete Tenants (Konten) zuzugreifen. Es ist wichtig, festzustellen, ob Sie sich aufgrund von Problemen mit Ihren Anmeldeinformationen (OneID-Benutzername und -Kennwort) nicht anmelden können oder ob Ihre ID nicht mit einer gültigen Crosswork Cloud-Tenant-Funktion verknüpft ist.

Wenn Sie Crosswork Network Insights oder Crosswork Trust Insights erwerben, ist der Workflow für die Bereitstellung ziemlich einfach. In der Cisco Cloud wird eine Tenant-Umgebung für Ihren Standort erstellt, der Tenant-Umgebung werden Lizenzen zugewiesen, und der Tenant-Umgebung sind Benutzerkonten zugeordnet. Anschließend wird ein optionales CDG in Ihrer Einrichtung installiert und so konfiguriert, dass Daten gesammelt und sicher an die Cisco Crosswork Cloud-Anwendungen zurückgemeldet werden. Um die Daten über Ihre Website anzuzeigen, greifen Sie mit Ihrer Benutzer-ID auf die Anwendungen zu und erhalten Zugriff auf Ihre Tenant-Umgebung.

Triage Common Issues

Zugriff auf die Website

Klicken Sie auf diesen Link [Cisco Crosswork Cloud](#), um auf die Website zuzugreifen.

Testversion für die Kontoauthentifizierung:

Wenn Sie sich nicht am Standort anmelden können, wenden Sie sich an Cisco CX, und geben Sie Ihren CCO-Benutzernamen an. Das Crosswork Cloud-Team überprüft, ob Ihr Konto korrekt erstellt wurde.

Dinge, die überprüft werden müssen:

Wenn Sie die Crosswork Cloud-Website aufrufen, beachten Sie bitte, dass ein Bildschirm, wie im Bild gezeigt, zusammen mit dem Fehler angezeigt wird:



CrossworkCloud

You authenticated correctly, but you are not associated with an organization. Contact your administrator or the [Cisco Sales Team](#).

Wenn Sie sich bei anderen Cisco Services anmelden können, aber nicht auf die Crosswork Cloud zugreifen können, ist dies wahrscheinlich ein Problem mit der Kontoautorisierung.

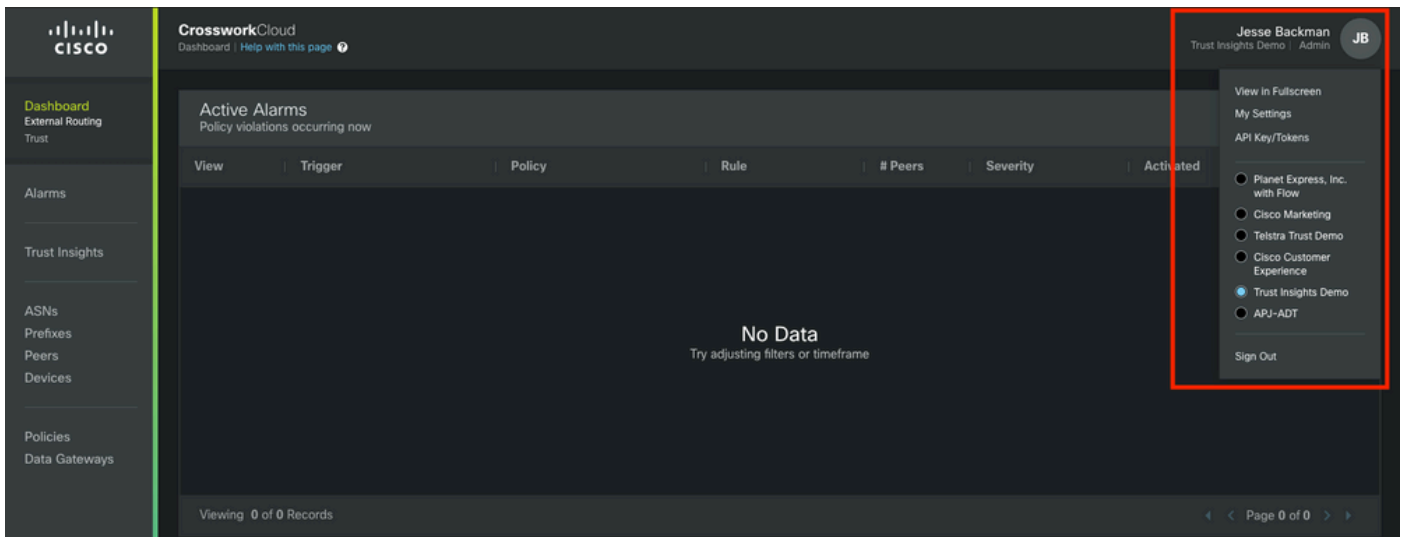
Geben Sie beim Öffnen einer Serviceanfrage diese Informationen an:

- Problembeschreibung: Authentifizierungsproblem
- Die Fehlermeldung
- Ihre OneID
- Eine vollständige Liste aller Tenants, die Sie erwarten, sehen zu können, wann Sie Zugriff erhalten.

Tenancy Association-Triage

Sobald Sie sich angemeldet haben, sehen Sie einen Bildschirm mit Informationen über Ihre Website. Wenn Sie die erwartete Tenant- oder Tenant-Umgebung nicht sehen, wird ein Fehler mit der Konfiguration Ihrer ID im System angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Berechtigungs-Zertifizierung" dieses Dokuments.

Ein Cisco OneID-Benutzer kann einer oder mehreren Tenants in der Crosswork Cloud zugeordnet werden. Um zu einer anderen Tenant zu wechseln, klicken Sie einfach auf das Symbol mit Ihrer ID in der oberen rechten Ecke der Seite, wie im Bild gezeigt.



Die aktuellen Tenant- und Zugriffsberechtigungen werden unter dem Benutzernamen angezeigt.

Geben Sie beim Öffnen einer Serviceanfrage diese Informationen an:

- Problembeschreibung: Tenancy Association
- Ihre OneID
- Eine **vollständige Liste** aller Tenants, von denen Sie erwarten, dass sie angezeigt werden, anstatt nur eine Liste der fehlenden Objekte.

Anspruch-Triage

Sobald Sie sich angemeldet haben, wird ein Bildschirm mit Informationen über Ihre Website angezeigt, wie im Bild gezeigt. Wenn Sie die Anwendungen und Funktionen nicht sehen, die Sie voraussichtlich sehen werden (die sich auf die von Ihnen erworbenen Lizenzen beziehen), liegt ein Problem mit den Berechtigungen vor.

Geben Sie beim Öffnen einer Serviceanfrage diese Informationen an:

- Problembeschreibung: Berechtigungsproblem
- Ihre OneID
- Eine vollständige Liste aller Tenants, die Sie voraussichtlich sehen können
- Eine vollständige Liste der Anwendungen oder Funktionen, die Sie für die einzelnen Tenants anzeigen möchten.

Integration des Crosswork Data Gateway

Für einige Crosswork Cloud-Anwendungen sind Daten erforderlich, die von einem lokalen CDG bereitgestellt werden. Das CDG sammelt Daten von den Geräten in Ihrem Netzwerk und leitet sie an die Crosswork Cloud weiter. Das CDG wird als kostenlose Berechtigung bereitgestellt, wenn Sie ein gültiges Abonnement für Trust Insights oder Network Insights Traffic Analytics erwerben. Die aktuelle Version von CDG für Cloud-Anwendungen wird zusammen mit den Versionshinweisen und Installationsanweisungen auf Cisco.com veröffentlicht.

Anwendung oder Funktion	CDG erforderlich
Vertrauenswürdige Einblicke	Ja

Netzwerkeinblicke Externer BGP-Überwachungsservice Nein
Network Insights Traffic Analytics (NetFlow und Traffic Reporting) Ja

Data Gateway-Triage für Datenverkehr

Das CDG wird als virtuelles System in Ihrer Umgebung bereitgestellt. Der Bereitstellungsprozess und andere Anforderungen sind im CDG-Installationsleitfaden und in den Versionshinweisen beschrieben.

- [Versionshinweise für Crosswork Data Gateway](#)
- [Crosswork Data Gateway 3.0.1 Installations- und Konfigurationsleitfaden für Cloud-Anwendungen](#)

Anmerkung: Dieses Handbuch ist für Version 3.0 vorgesehen. Stellen Sie sicher, dass Sie das Handbuch für die von Ihnen verwendete CDG-Version herunterladen.

CDG-Bereitstellungstest

- Benötigen Sie ein bereitgestelltes CDG in der Umgebung (siehe Tabelle oben zu den CDG-Anwendungsfällen)?
- Haben Sie Zugriff auf das aktuelle CDG-Installations-Image? Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Artikels (Februar 2022) ist die aktuelle Version für Crosswork Cloud-Anwendungen Version 3.0.1.
- Haben Sie Probleme mit der Bereitstellung der CDG festgestellt? Wenn ja, bitte im Ticket angeben.
- Haben Sie zuvor eine CDG erfolgreich bereitgestellt? Können Sie auf die Remote-Konsole des CDG zugreifen? In diesem Fall können Sie mit den bereitgestellten Tools häufige Verbindungs- und Konfigurationsprobleme beheben.
- Haben Sie das CDG Virtual Machine (VM) erfolgreich bereitgestellt, aber die CDG nicht erfolgreich beim Crosswork Cloud Service registriert oder registriert? Exportieren Sie die JSON-Registrierungsdatei über die CDG-Schnittstelle, und geben Sie sie an Cisco CX weiter. Diese JSON-Datei ist erforderlich, um das CDG erfolgreich für den Cloud-Service zu registrieren.
- Hat der Benutzer das CDG beim Cloud-Service angemeldet? Gibt die Anwendung an, dass das CDG bereitgestellt, aber nicht erfolgreich mit dem Cloud-Service verbunden wurde?

Wenn Sie eine Serviceanfrage öffnen, geben Sie den Zustand der CDG-Bereitstellung an, der fehlgeschlagen ist. Diese Informationen helfen CX, während sie das Problem beheben.

CDG-Registrierung in Crosswork Cloud prüfen

Wenn die Crosswork Data Gateway-Software installiert ist, wird ein Anmeldepaket (Registrierungsdatei) generiert. Auf diese Weise kann das CDG Daten an Ihre Tenant-Umgebung weiterleiten.

Geben Sie beim Öffnen einer Serviceanfrage diese Informationen an:

- Problembeschreibung: CDG-Problem
- Ihre OneID
- Geben Sie an, ob es sich um Folgendes handelt: CDG-Installation CDG-Registrierung CDG-Konfiguration für die CloudAndere

Anwendungskonfiguration und/oder Produktprobleme

Wenn Sie auf die Site zugreifen können, überprüfen Sie, ob Ihre Tenant-Umgebung korrekt konfiguriert ist und ob Ihr CDG registriert ist und alle anderen Probleme, die Sie haben, wahrscheinlich Konfigurationsfehler oder tatsächliche Produktprobleme sind. In diesen Fällen sollten Sie im Rahmen der Fallnotizen möglichst viele Details zu den Schritten sammeln, die Sie zur Reproduktion des Problems und der Ergebnisse unternommen haben.

Geben Sie beim Öffnen einer Serviceanfrage diese Informationen an:

- Problembeschreibung: Anwendungskonfiguration oder -nutzung
- Ihre OneID
- Details zur Anwendung und möglichst detaillierte Informationen zur Wiederherstellung des gemeldeten Problems

Selbsthilfe

Cisco und die Benutzer der Crosswork Cloud-Anwendungen verwenden eine Kombination aus Community-Support und Mailern, um Antworten auf häufig gestellte Fragen zu teilen und Probleme mit dem Produkt zu melden.

Die Links zur Community-Seite und weitere Informationen sind auf der Hilfeseite verfügbar. Um auf die Hilfeseite zuzugreifen, klicken Sie auf ? in der linken unteren Ecke des Bildschirms, wie im Bild gezeigt.

Monitor
Overview
Alarms
ASNs
Prefixes
BGP Updates

Configure
Prefixes
ASNs
Peers
Policies
Notification Endpoints
Reports
Express Setup

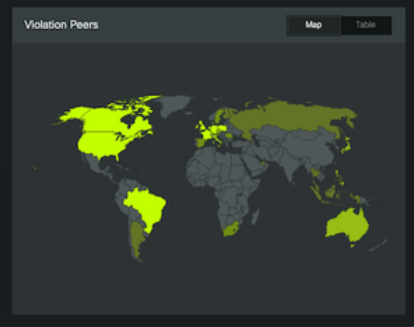
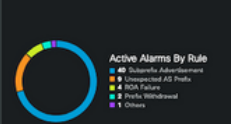
CrossworkCloud
General Routing | Help with this page
Your subscription has expired. To avoid service disruption, extend or change your subscription. For more information, see [Subscription Terms](#).

Active Alarms

Policy violations occurring now

Alarm Details	Trigger	Policy	# Peers	Severity	Activated
Unrespected AS Prefix	7473	SingTel	48	High	3/2/2022 1:14:18 AM
Unrespected AS Prefix	109	Express_109_ADN	92	High	3/1/2022 8:42:43 AM
Subprefix Advertisement	41.18.0.0/18	Express_29975_PREFIX	94	High	2/28/2022 7:52:38 PM
Subprefix Advertisement	41.18.128.0/18	Express_29975_PREFIX	94	High	2/28/2022 7:52:37 PM
Subprefix Advertisement	41.18.64.0/18	Express_29975_PREFIX	95	High	2/28/2022 9:26:47 AM
Subprefix Advertisement	196.207.32.0/20	Express_29975_PREFIX	83	High	2/28/2022 9:26:48 AM
RDA Failure	111.223.8.0/22	Express_109_PREFIX	39	High	2/28/2022 8:23:36 AM
Subprefix Advertisement	173.36.0.0/14	Express_109_PREFIX	92	High	2/28/2022 8:23:36 AM
Prefix Withdrawal	111.223.8.0/22	Express_109_PREFIX	83	High	2/28/2022 8:23:36 AM
Subprefix Advertisement	192.133.192.0/19	Express_109_PREFIX	92	High	2/28/2022 8:23:35 AM

Viewing 1 - 10 of 58 Records



Quick Jump

ASN, Prefix or IP

Enter an ASN, prefix or IP to view associated details.

Application Shortcuts

- Edit Notification Endpoints
- Express Setup
- Manage Users