

Crosswork Network Insights、Trust Insights、またはトラフィック分析に関するユーザアカウントの問題のトリアージ

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トリアージの一般的な問題](#)

[サイトへのアクセス](#)

[テナント協会トリアージ](#)

[権限付与のトリアージ](#)

[Crosswork Data Gatewayの統合](#)

[Crosswork Data Gatewayトリアージ](#)

[CDG導入トリアージ](#)

[Crosswork CloudでのCDG登録の確認](#)

[アプリケーションの設定や製品の問題](#)

[セルフヘルプ](#)

概要

このドキュメントでは、クロスワーククラウドアプリケーションの一般的な問題をトリアージするために必要な手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Connect Online(CCO)ユーザ名とパスワード
- Crosswork Network InsightsまたはCrosswork Trust Insights
- Crosswork Data Gateway(CDG)を使用している場合はVMWare

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Crosswork Cloudアプリケーションに基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。

。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Crosswork Cloudは、Cisco OneIDに基づく単一のログインを使用します。すべての認証はOneIDによって処理され、認証されると、IDがCrosswork Cloudに渡され、アカウントに関連付けられた1つ以上のテナント（アカウント）にアクセスします。指定したクレデンシャル（OneIDユーザ名とパスワード）に問題が発生したためにログインできない、またはIDが有効なCrosswork Cloudテナントに関連付けられていないか確認することが重要です。

Crosswork Network InsightsまたはCrosswork Trust Insightsを購入すると、導入のワークフローが非常にシンプルになります。Cisco Cloudのサイトにテナントが作成され、ライセンスがそのテナントに割り当てられ、ユーザアカウントがテナントに関連付けられます。次に、オプションのCDGを施設にインストールし、データを収集してCisco Crosswork Cloudアプリケーションに安全にレポートするように設定します。サイトに関するデータを表示するには、ユーザIDを使用してアプリケーションにアクセスし、テナントへのアクセスを許可します。

トリアージの一般的な問題

サイトへのアクセス

このサイトにアクセスするには、Cisco Crosswork [Cloud](#)リンクをクリックしてください。

アカウント認証トリアージ：

サイトにログインできない場合は、Cisco CXに連絡し、CCOユーザ名を入力してください。クロスワーククラウドチームは、アカウントが正しく作成されたことを確認します。

次の点を確認してください。

Crosswork Cloudサイトにアクセスする際には、次のエラーとともに図のような画面が表示される場合にご注意ください。



CrossworkCloud

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

他のシスコサービスにログインできるが、Crosswork Cloudにアクセスできない場合は、アカウント認証の問題である可能性があります。

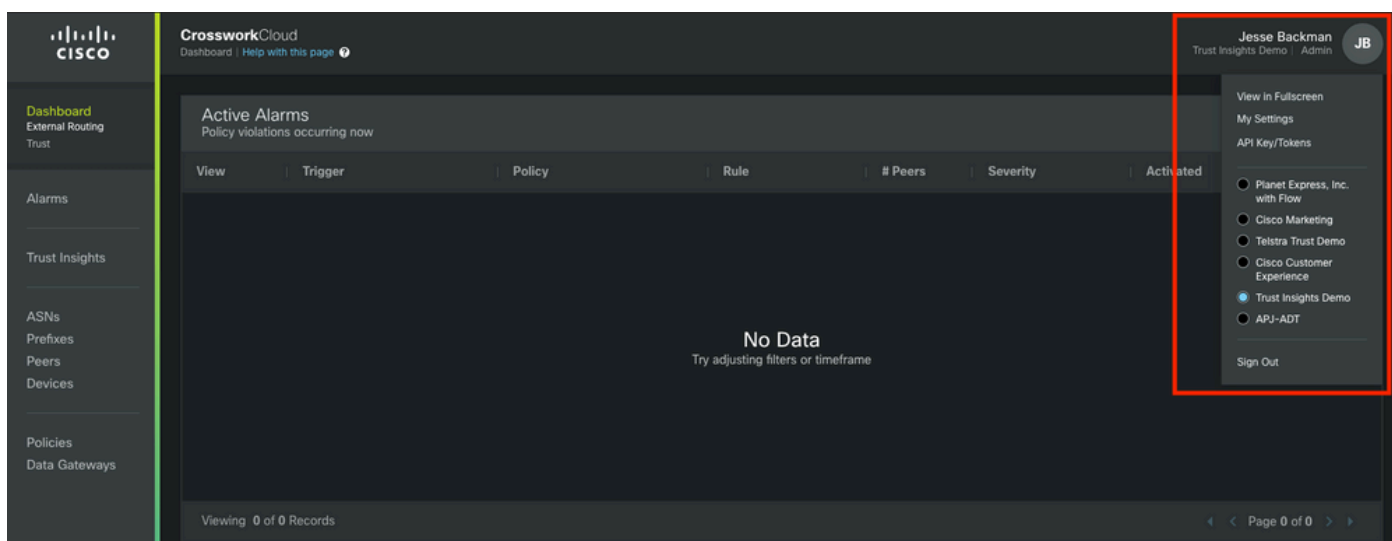
サービスリクエストをオープンするときに、次の情報を提供します。

- 問題の説明:認証に関する問題
- エラーメッセージ
- OneID
- アクセス可能な場合に表示できると予想されるすべてのテナントの完全なリスト。

テナント協会トリアージ

ログインすると、サイトに関する情報を含む画面が表示されます。予想されるテナントまたはテナントが表示されない場合は、IDがシステムで設定されている方法にエラーがあります。このドキュメントの「権限付与のトリアージ」セクションを参照してください。

Cisco OneIDユーザは、Crosswork Cloud内の1つ以上のテナントに関連付けることができます。別のテナントに切り替えるには、図に示すように、ページの右上隅にある自分のIDのアイコンをクリックします。



現在のテナントとアクセス権限は、ユーザ名の下に表示されます。

サービスリクエストをオープンするときに、次の情報を提供します。

- 問題の説明:テナント協会
- OneID
- 不足しているものだけをリストにするのではなく、あなたが見ると思うすべてのテナントの完全なリスト。

権限付与のトリアージ

サイトに関する情報を含む画面にログインすると、図のように表示されます。表示されるアプリケーションと機能（購入したライセンスに関連するアプリケーション）が表示されない場合は、権限付与の問題があります。

サービスリクエストをオープンするときに、次の情報を提供します。

- 問題の説明:権限付与の問題
- OneID
- あなたが見ることができるであろう全てのテナントの完全なリスト
- 各テナントに表示されるアプリケーションまたは機能の完全なリスト。

Crosswork Data Gatewayの統合

一部のクロスワーククラウドアプリケーションでは、オンサイトCDGによって提供されるデータが必要です。CDGはネットワーク内のデバイスからデータを収集し、クロスワーククラウドに転送します。CDGは、Trust InsightsまたはNetwork Insights Traffic Analyticsの有効なサブスクリプションを購入すると、無料の権利として提供されます。クラウドアプリケーション用CDGの最新リリースは、リリースノートおよびインストール手順とともにCisco.comに掲載されています。

アプリケーションまたは機能	CDGが必要
信頼の洞察	Yes
Network Insights外部BGPモニタリングサービス	No
Network Insights Traffic Analytics (Netflowおよびトラフィックレポート)	Yes

Crosswork Data Gatewayトリアージ

CDGは、環境内の仮想マシンとして導入されます。

導入プロセスおよびその他の要件については、『CDGインストールガイド』およびリリースノートに概要が記載されています。

- [Crosswork Data Gatewayリリースノート](#)
- [Crosswork Data Gateway 3.0.1 Installation and Configuration Guide for Cloud Applications](#)

注：このガイドはリリース3.0用です。使用しているCDGのバージョンに対応するガイドをダウンロードしてください。

CDG導入トリアージ

- お客様の環境に導入されたCDGが必要ですか（CDGユースケースに関する前述の表を参照）。
- 最新のCDGインストールイメージにアクセスできますか。この記事が書かれた時点（2022年2月）では、Crosswork Cloudアプリケーションで使用する現行バージョンはリリース3.0.1です
- CDGの導入で問題が発生しましたか。その場合はチケットに記載してください。
- 以前にCDGを正常に導入したことはありますか。CDGのリモートコンソールにアクセスできますか。その場合は、提供されているツールを使用して、一般的な接続と設定の問題をトラブルシューティングできます。
- CDG仮想マシン（VM）は正常に導入されましたが、Crosswork Cloud ServiceにCDGを登録または登録できていませんか。CDGインターフェイスからJSON登録ファイルをエクスポート

し、Cisco CXと共有します。このJSONファイルは、CDGをクラウドサービスに正常に登録するために必要です。

- ユーザはCDGをクラウドサービスに登録しましたか。アプリケーションは、CDGがプロビジョニングされているが、クラウドサービスに正常に接続されていないことを示していますか。

サービスリクエストを開くと、失敗したCDG導入の段階が示されます。この情報は、CXが問題を解決する際に役立ちます。

Crosswork CloudでのCDG登録の確認

Crosswork Data Gatewayソフトウェアがインストールされると、登録パッケージ (登録ファイル) が生成されます。これは、CDGがデータをテナントに転送できるようにするために使用されます。

サービスリクエストをオープンするときに、次の情報を提供します。

- 問題の説明:CDGの問題
- OneID
- 特定の問題が次であるかどうかを示します。CDGのインストールCDG登録クラウドに到達するためのCDG設定その他

アプリケーションの設定や製品の問題

サイトにアクセスできたら、テナントが正しく設定されていること、およびCDGが登録され、他の問題が発生した可能性がある場合は、設定エラーまたは実際の製品の問題が接続されていることを確認します。このような場合は、問題の再現に必要な手順と結果をケース・ノートの一部として合理的に収集してください。

サービスリクエストをオープンするときに、次の情報を提供します。

- 問題の説明:アプリケーションの設定または使用方法
- OneID
- アプリケーションの詳細と、報告された問題を再作成する方法に関する可能な限り詳細。

セルフヘルプ

シスコとCrosswork Cloud Applicationsのユーザは、コミュニティサポートページとメーカーを組み合わせて、一般的な質問に対する回答を共有し、製品に関する問題を報告します。

コミュニティページへのリンクやその他の情報は、ヘルプページから入手できます。ヘルプページにアクセスするには、アイコンをクリックします。

Monitor
Overview
Alarms
ASNs
Prefixes
BGP Updates

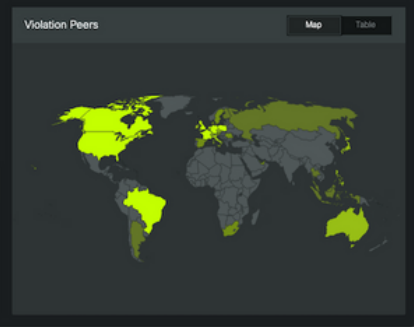
Configure
Prefixes
ASNs
Peers
Policies
Notification Endpoints
Reports
Express Setup

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

ASNs, Prefixes or IP

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

Application Shortcuts

- Edit Notification Endpoints
- Express Setup
- Manage Users