

エンドポイント用AMPの「Email is already taken」エラーのトラブルシューティング

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](#)

[トラブルシューティング](#)

[Castle Webサイトに表示されるごみ箱アイコンのユーザアカウント](#)

[Castle Webサイトに表示されるユーザアカウントにゴミ箱アイコンが表示されない](#)

[Castle Webサイトにユーザアカウントが表示されない](#)

[確認](#)

概要

このドキュメントでは、エンドポイントコンソールの高度なマルウェア防御(AMP)にユーザを追加することに関連する問題をトラブルシューティングして修正する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。

- AMP for Endpointsコンソール
- Cisco Security Console(Castle Console)

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

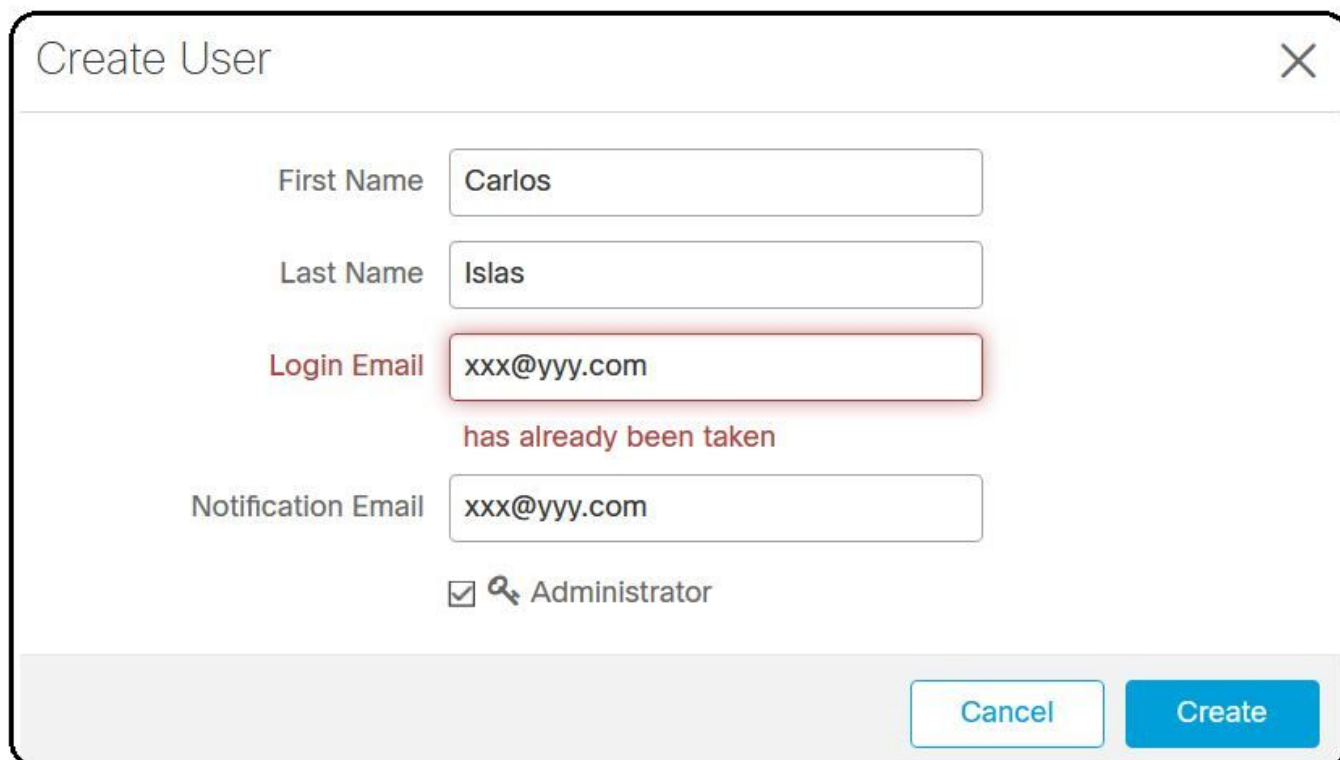
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景説明

このドキュメントは、Cisco AMP for Endpoints Console に基づいています。トラブルシューティングを開始するには、次のアカウントが必要です。

- 電子メールアカウント (電子メールアカウントプロバイダーから提供)
- 管理者権限を持つエンドポイント用AMPアカウント

AMPコンソールでユーザアカウントを作成し、一意の電子メールアカウントを使用する必要があります。以前に作成したユーザアカウントを削除し、もう一度ユーザアカウントを作成しようとすると、図に示すように、AMPコンソールで「Email is already taken」エラーがトリガーされます。



Create User

First Name Carlos

Last Name Islas

Login Email xxx@yyy.com
has already been taken

Notification Email xxx@yyy.com

Administrator

Cancel Create

トラブルシューティング

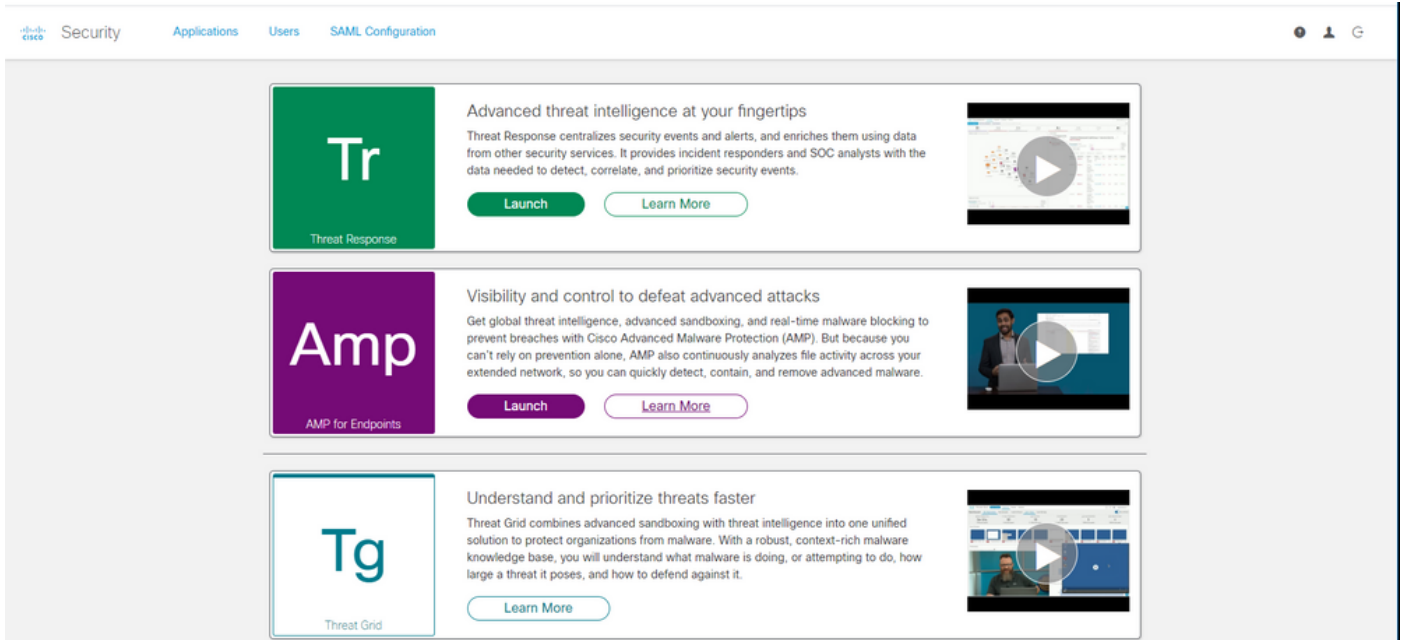
ステップ1 : ユーザアカウントがAMPコンソール<https://console.amp.cisco.com/>に存在しないことを確認します。図に示すように、[AMP Console] > [Accounts] > [Users] に移動します。

ステップ2:AMPビジネス領域に基づいて、図に示すようにCastleのWebサイトに移動します。

Americas Cloud:<https://castle.amp.cisco.com>

Europe Cloud:<https://castle.eu.amp.cisco.com>

アジア太平洋クラウド : <https://castle.apjc.amp.cisco.com>



ステップ3:AMP for Endpointsクレデンシャルでログインしたら、図に示すように[Users] オプションを選択します。



ステップ4:[My Users] オプションに、AMPクラウドに登録されているビジネス用ユーザアカウントのリストが表示されます。すべてのユーザの詳細を確認できます。ユーザ名、電子メール、および権限。

My Users New User

Name	Email	Roles	Actions
Carlos Islas	xxxx@yyy.com	Account Administrator	View
Jesus Martinez	zzzz@yyy.com	Account Administrator	View

注：行の最後に、[Actions] オプションでアカウントステータスを確認できます。ユーザにごみ箱アイコンがある場合は、アカウントが正常に認証されたことを意味します。そうでない場合は、次の図に示すように、このアイコンは表示されません。

Account Administrator	View
Account Administrator	View
Account Administrator	View

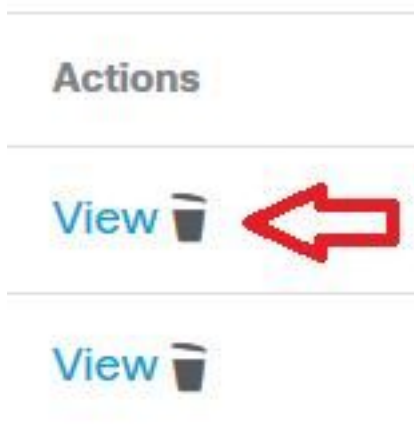
ステップ5：シナリオを検証できる3つの異なるシナリオに直面できます。

1. ユーザアカウントがCastleのWebサイトに**ごみ箱**アイコンと共に表示されます。
2. ユーザアカウントがCastleのWebサイトに表示され、**ごみ箱**アイコンは表示されません。
3. ユーザアカウントがCastleウェブサイトに表示されない。

ステップ6：シナリオを特定したら、各オプションに対して回避策を用意します。

Castle Webサイトに表示されるごみ箱アイコンのユーザアカウント

1. 図に示すように、ユーザを削除するには、**ごみ箱**アイコンをクリックします。



2. AMPコンソール<https://console.amp.cisco.com/>でユーザアカウントを作成します。図に示すように、[Accounts] > [Users] > [New User] に移動します。

Create User ×

First Name	<input type="text" value="Carlos"/>
Last Name	<input type="text" value="Islas"/>
Login Email	<input type="text" value="xxxx@yyy.com"/>
Notification Email	<input type="text" value="Leave blank if same as Login Email"/>

Administrator

3. ユーザアカウントが正常に作成されると、次の図に示すようなメッセージが表示されます。

✓ New User Created



Castle Webサイトに表示されるユーザアカウントにゴミ箱アイコンが表示されない

- 1.影響を受けるユーザに連絡します。
- 2.ユーザアカウントを初めて作成した場合、影響を受けるユーザはEメールアカウントを認証するためにno-reply.amp.cisco.comからActivate Eメールアカウントを受信しました。
- 3.すべてのEmailフォルダでActivateメールアカウントを検索し、ユーザアカウントをActivateして登録を完了します (図を参照)。

注：メインフォルダにActivateメールアカウントが表示されない場合は、Spamフォルダを確認してください。



Welcome to Cisco Security.

Your Cisco Security account is used to connect multiple Cisco Security services including Threat Response, AMP for Endpoints, and Threat Grid under a single sign-on. Additional services will be added over time.

Click [here](#) to activate your account.

Thank you.

Cisco Security

If you feel you have received this email in error or need assistance go [here](#) to open a support case.

- 4.ユーザアカウントをアクティブ化すると、図に示すように、AMPコンソールにユーザが登録されていることがわかります。

< Users View All Changes + New User

Filters name or email

Name	Email Address	Last Login	
Carlos Islas	xxxx@yyy.com	2020-04-22 03:10:39 CDT	

Castle Webサイトにユーザアカウントが表示されない

- 1.ユーザーアカウントをバックエンドから削除する必要があります。
- 2.シスコサポートにお問い合わせください。オンラインポータル (<http://cisco.com/tac/caseopen>)にアクセスするか、次の電話番号を使用してください。地域の無料電話番号：<http://www.cisco.com/en/US/support/tsdciscoworldwidecontacts.html>

3.すでにシスコサポートを利用している場合は、次の情報を共有してください。

- 「Email is already taken」エラーのキャプチャ
- ユーザーを削除する権限 (はい/いいえ)。

確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

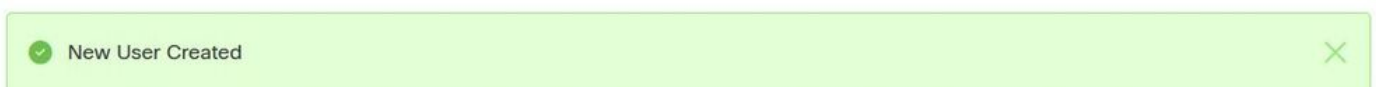
1.トラブルシューティングの実行後、AMPコンソール<https://console.amp.cisco.com/>でユーザーアカウントを作成します。図に示すように、[Accounts] > [Users] > [New User] に移動します。

Create User ✕

First Name	<input type="text" value="Carlos"/>
Last Name	<input type="text" value="Islas"/>
Login Email	<input type="text" value="xxxx@yyy.com"/>
Notification Email	<input type="text" value="Leave blank if same as Login Email"/>

Administrator

2.ユーザーアカウントが正常に作成されると、次の図に示すようなメッセージが表示されます。



翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。