Soutenir la continuité de l'activité pendant la pandémie COVID-19 - Ressources de la solution d'accès mobile et à distance

Contenu

Introduction

Ce document décrit comment dimensionner, configurer et dépanner une solution d'accès mobile et distant (MRA) via Cisco Expressway.

Taille

La note d'application de l'évolutivité MRA résume comment optimiser la capacité existante dans les déploiements Cisco MRA et inclut des conseils sur la manière d'évaluer la capacité supplémentaire.

En outre, les informations de dimensionnement de Cisco Expressway sont disponibles dans l'architecture préférée pour les déploiements sur site d'entreprise Cisco Collaboration 12.x, CVD, tableaux 9-8 et 9-9.

Configuration

- L'accès mobile et à distance via Cisco Expressway Deployment Guide (X12.5) et la configuration de base MRA Expressway (vidéo) fournissent des instructions détaillées sur la configuration de la solution MRA.
- La configuration requise pour le pare-feu se trouve dans Cisco Expressway IP Port Usage.
- Certains déploiements peuvent avoir des domaines internes et externes différents. Reportez-vous à Configurer l'accès mobile et distant via Expressway/VCS dans un déploiement multidomaine pour plus d'informations sur la configuration de MRA.

Dépannage

Si la connexion Jabber sur MRA échoue, procédez comme suit afin de résoudre le problème :

Étape 1. Exécutez Collaboration Solutions Analyzer (CSA) avec un ensemble d'informations d'identification de test.

CSA est une suite d'outils pour votre solution de collaboration. CSA vous aide lors des différentes

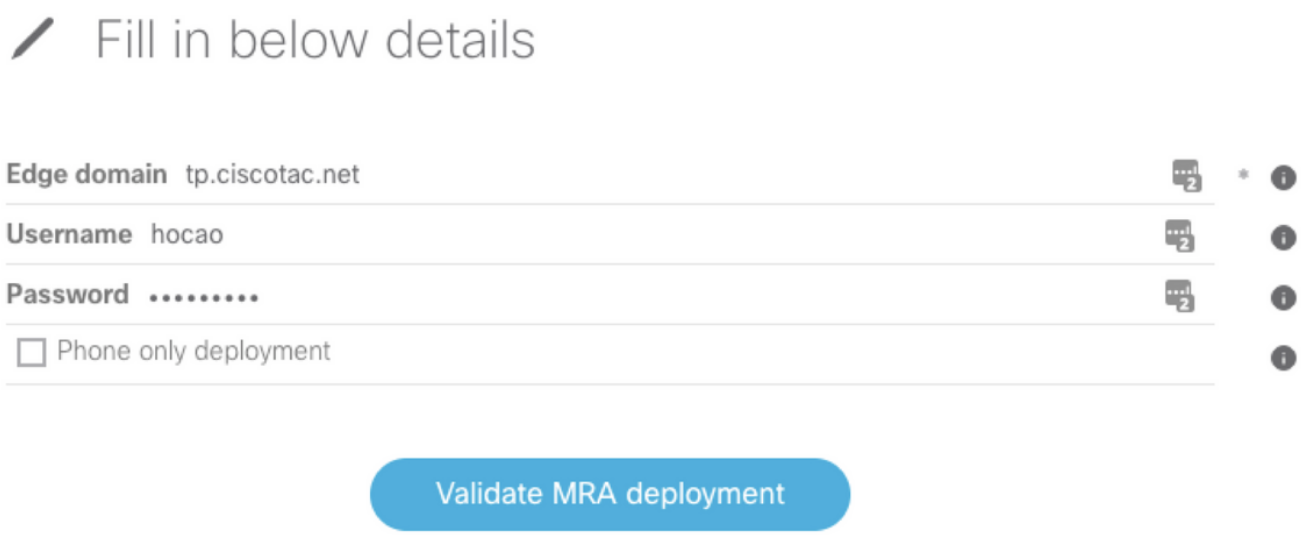
phases du cycle de vie d'une solution de collaboration, et en particulier pour MRA, le validateur Collaboration Edge (CollabEdge) réduit considérablement le temps nécessaire au dépannage de la solution.

CollabEdge validator est un outil qui valide les déploiements MRA en simulant un processus de connexion client. Plusieurs contrôles sont effectués :

- Validation des entrées DNS (Public Domain Name System)
- Contrôles de connectivité externes
- Certificats SSL Expressway-E (Exp-E)
- Contrôles de flux d'applications liés à Unified Communications Manager (UCM) et IM & Presence Server (IM&P) Services de données utilisateur (UDS)eXtensible Messaging and Presence Protocol (XMPP)Enregistrement du protocole SIP (Session Initiation Protocol)

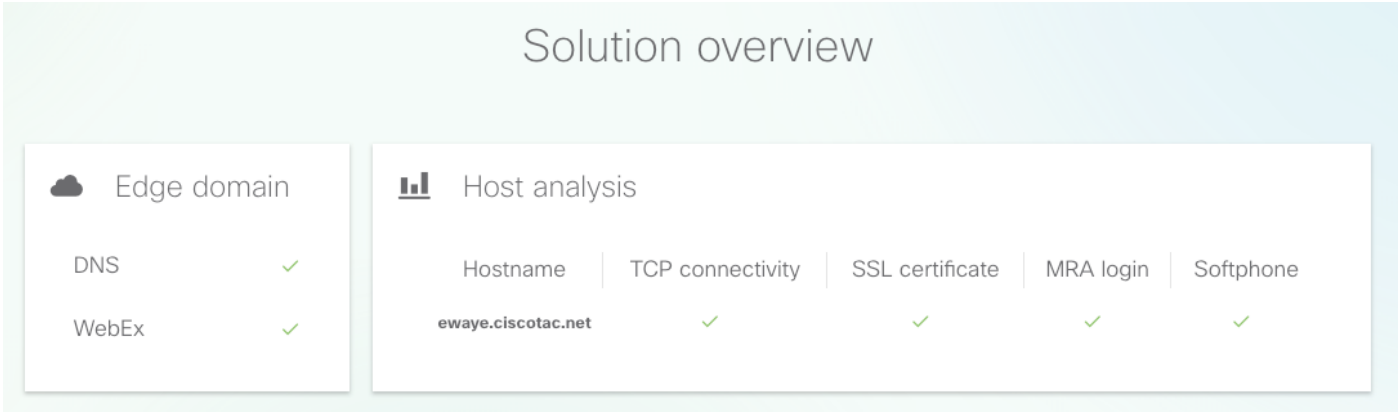
Entrée

Au minimum, l'outil nécessite un domaine pour vérifier la configuration DNS, la détection Exp-E, la connectivité et les certificats SSL Exp-E. Si un nom d'utilisateur et un mot de passe de test sont fournis, l'outil pourra récupérer la configuration de l'utilisateur et du périphérique à partir d'UCM, tenter de s'authentifier contre IM&P et enregistrer un périphérique associé. Si vous disposez d'un déploiement uniquement sur un téléphone, cochez la case et les chèques IM&P seront ignorés.

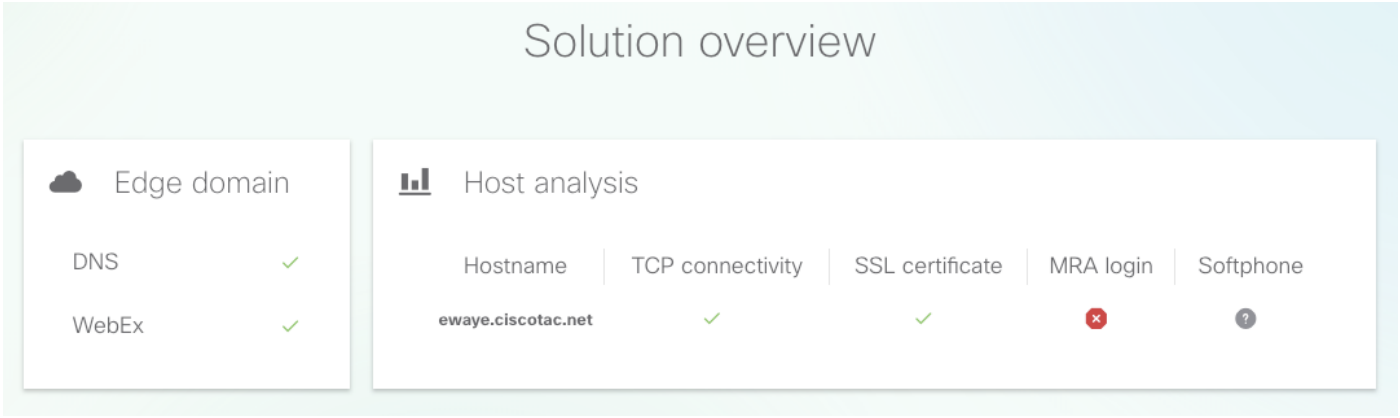


Exemple de sortie

La première chose qui s'affiche est une vue d'ensemble de la tentative de connexion qui donne une vue d'ensemble de ce qui fonctionne et de ce qui échoue. Exemple :

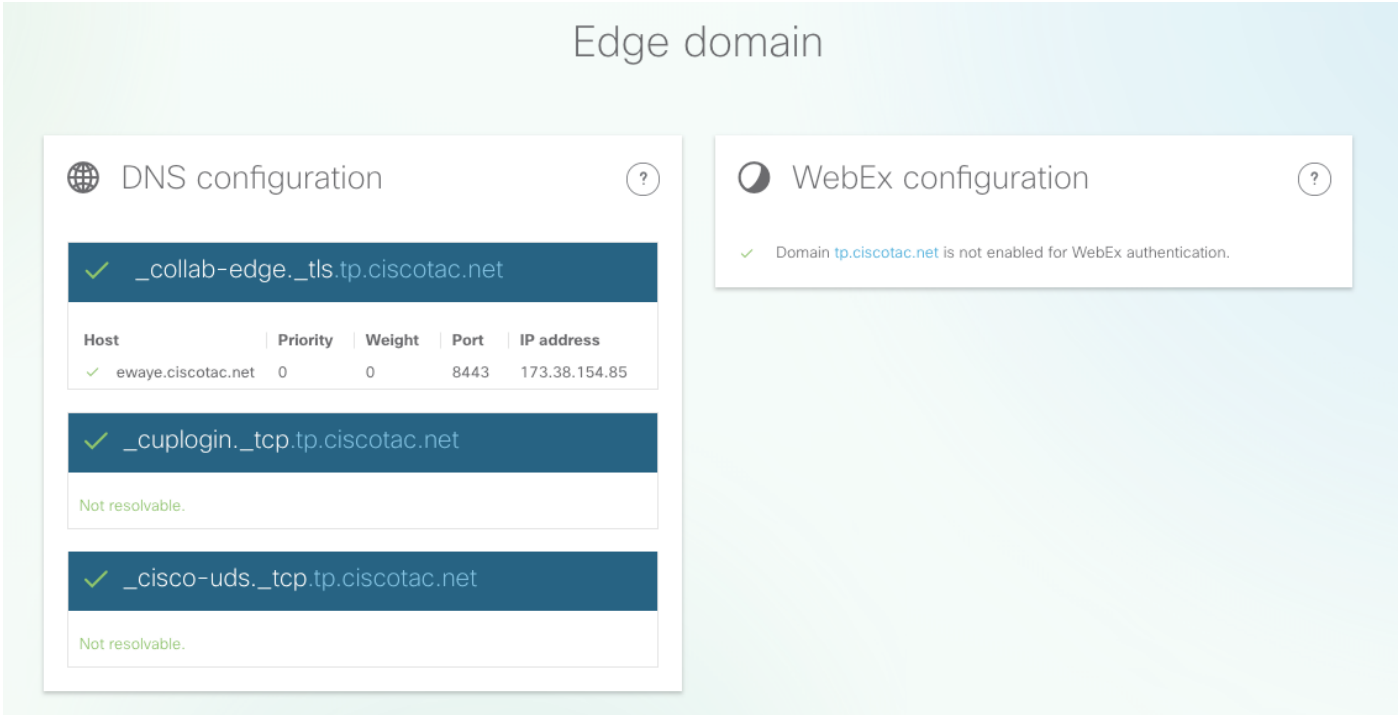


Lorsque quelque chose ne fonctionne pas, il est immédiatement visible dans la section qu'il échoue. Vous trouverez plus de détails dans les sections spécifiques de ce document.



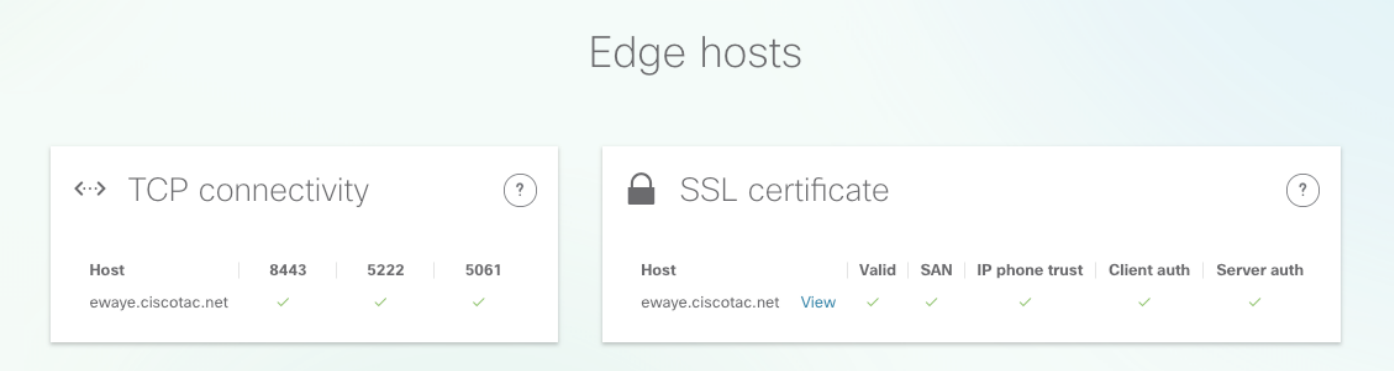
Validation du domaine Edge

Dans la validation du domaine Edge, tous les détails sont affichés en ce qui concerne les enregistrements DNS. Cliquez sur le point d'interrogation afin d'afficher plus de détails sur la vérification.

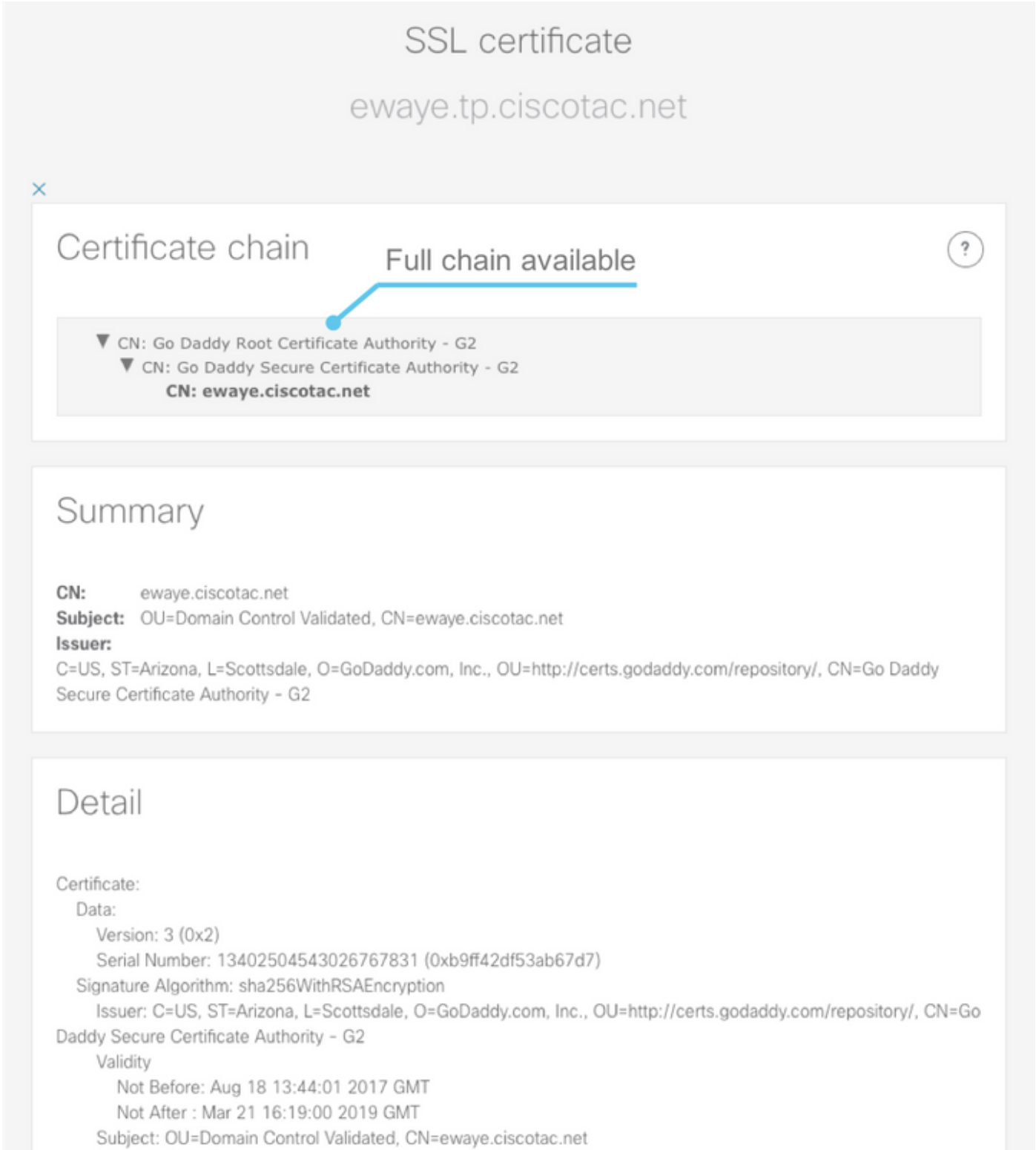


Contrôles de connectivité externe et de certificat SSL Exp-E

Cette section présente des détails sur la connectivité et les vérifications de certificats Exp-E pour chaque hôte détecté avec les enregistrements DNS. Le point d'interrogation est également disponible ici pour obtenir plus de détails sur les contrôles effectués et pourquoi.

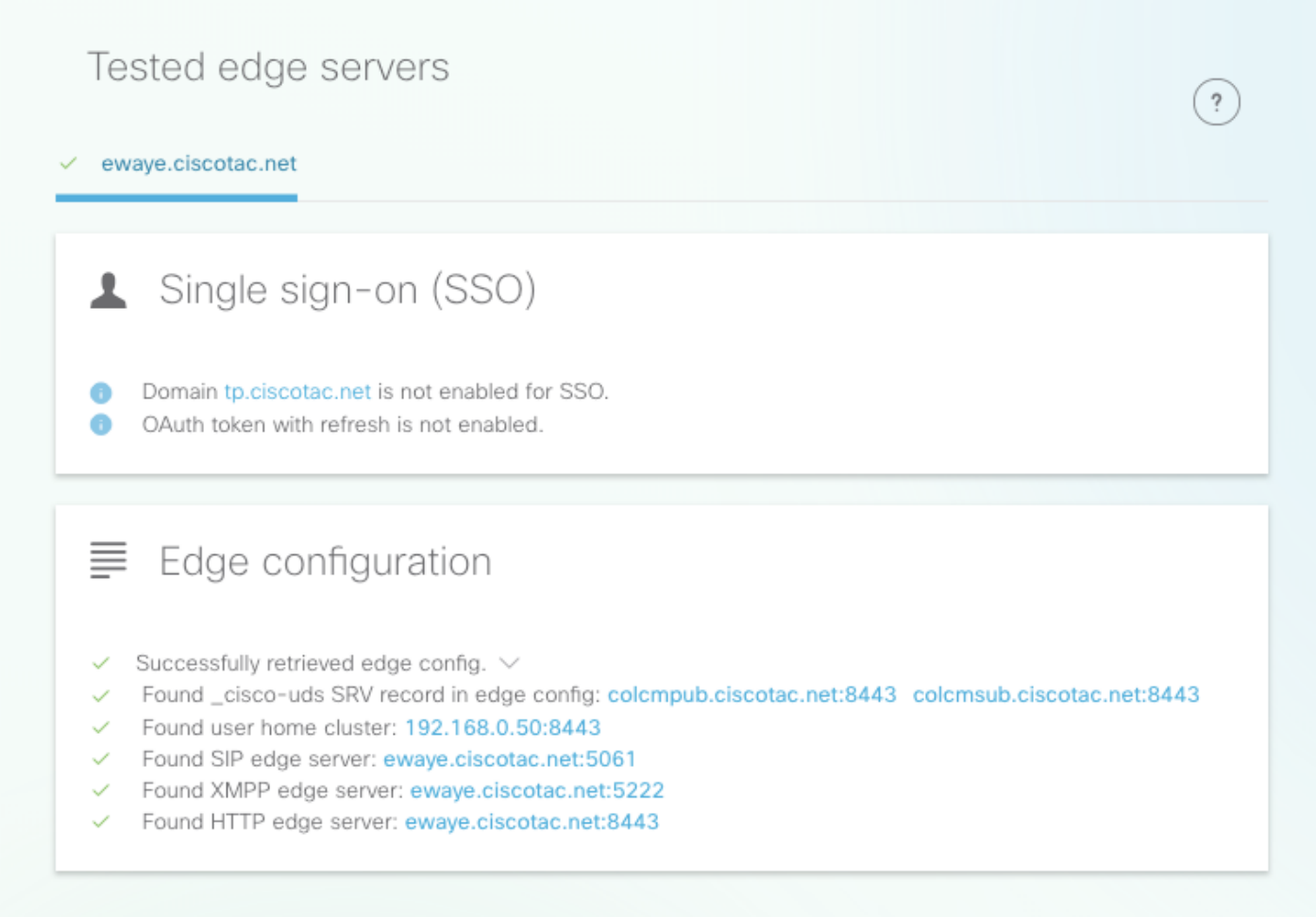


Cliquez sur **Affichage** en regard du nom d'hôte afin d'ouvrir la vue détaillée du certificat et de disposer de tous les détails de la chaîne complète.

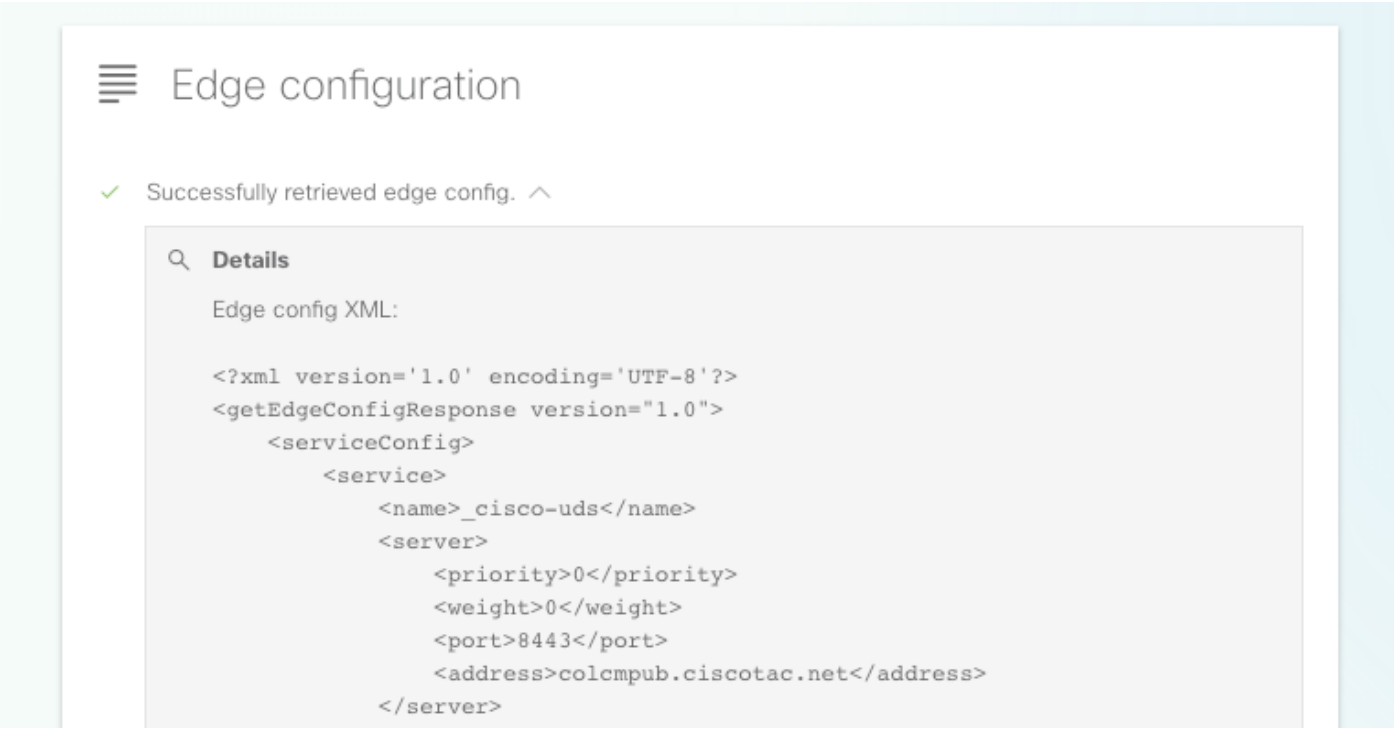


Serveurs Edge

Cette section présente les détails de la configuration Edge. Ceci est fait pour chaque Exp-E découvert par DNS.

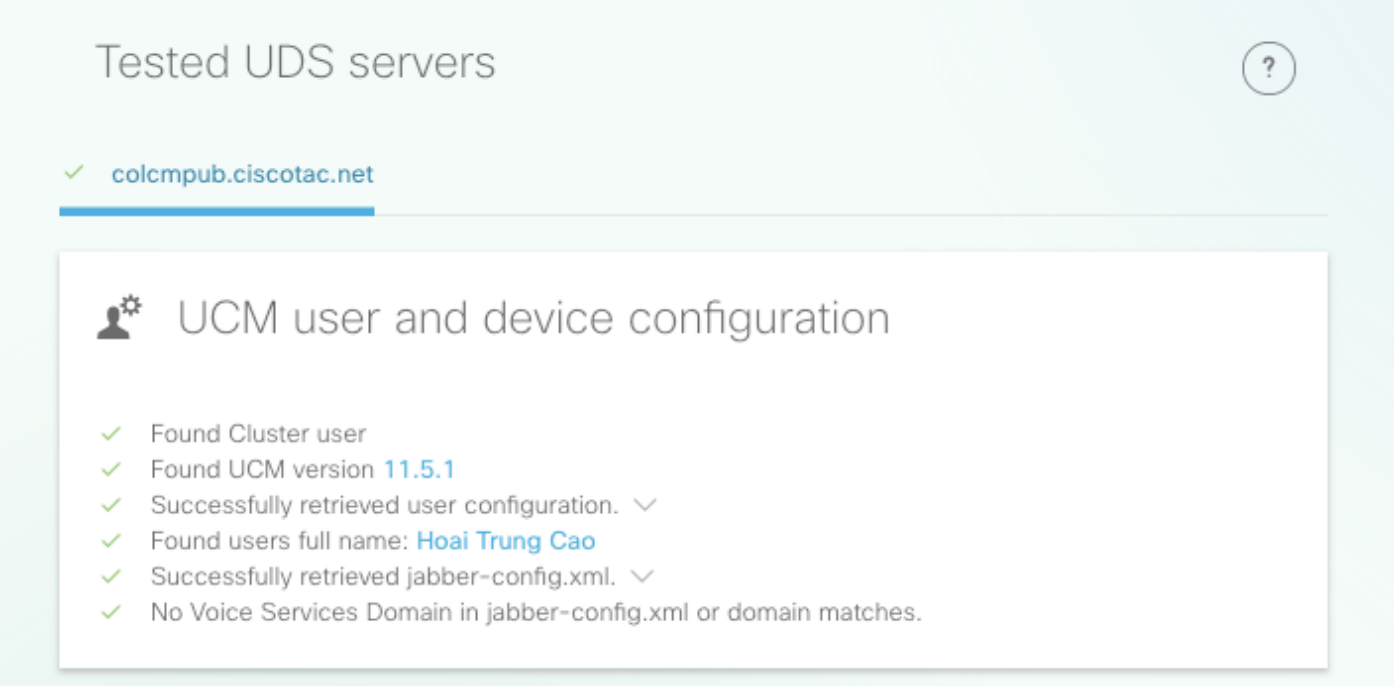


Le contenu complet de la réponse peut également être développé.



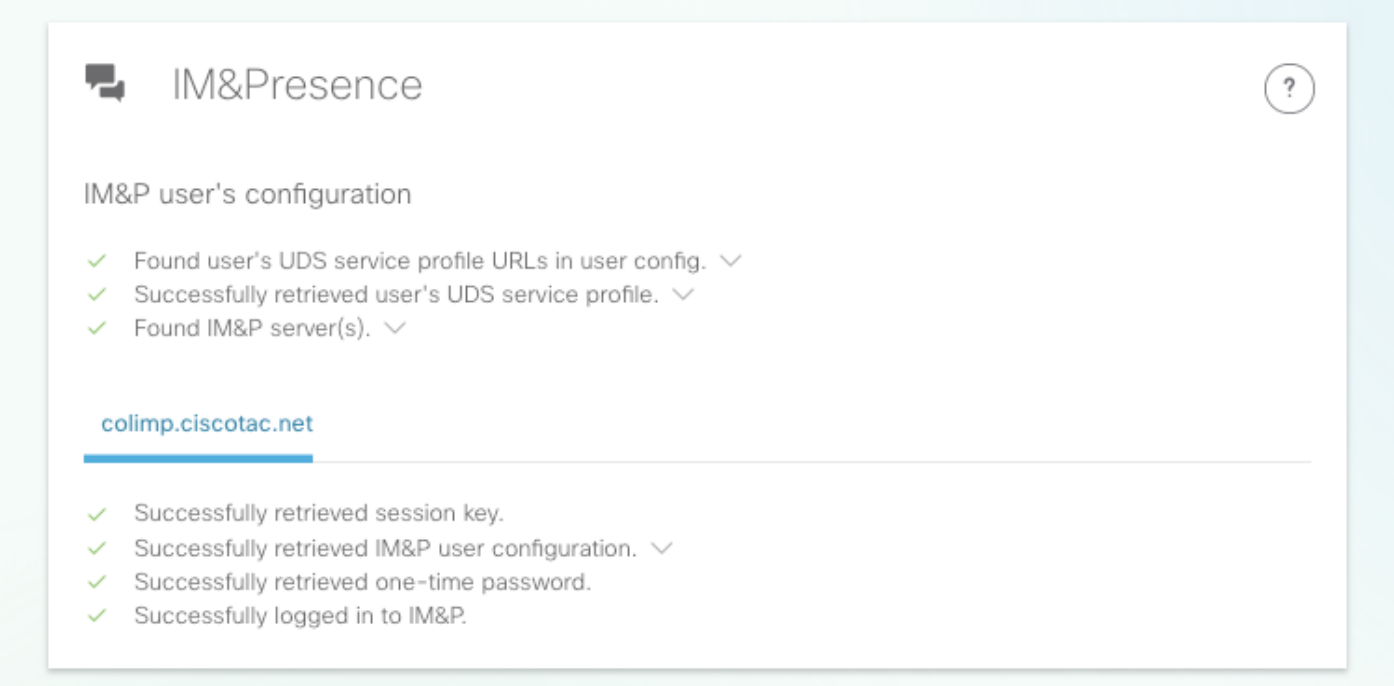
Serveurs UDS

Pour chaque serveur Edge qui peut être sélectionné, les serveurs UDS retournés dans get_edge_config sont testés un par un jusqu'à ce qu'un serveur fonctionnel soit trouvé ou que tous échouent.



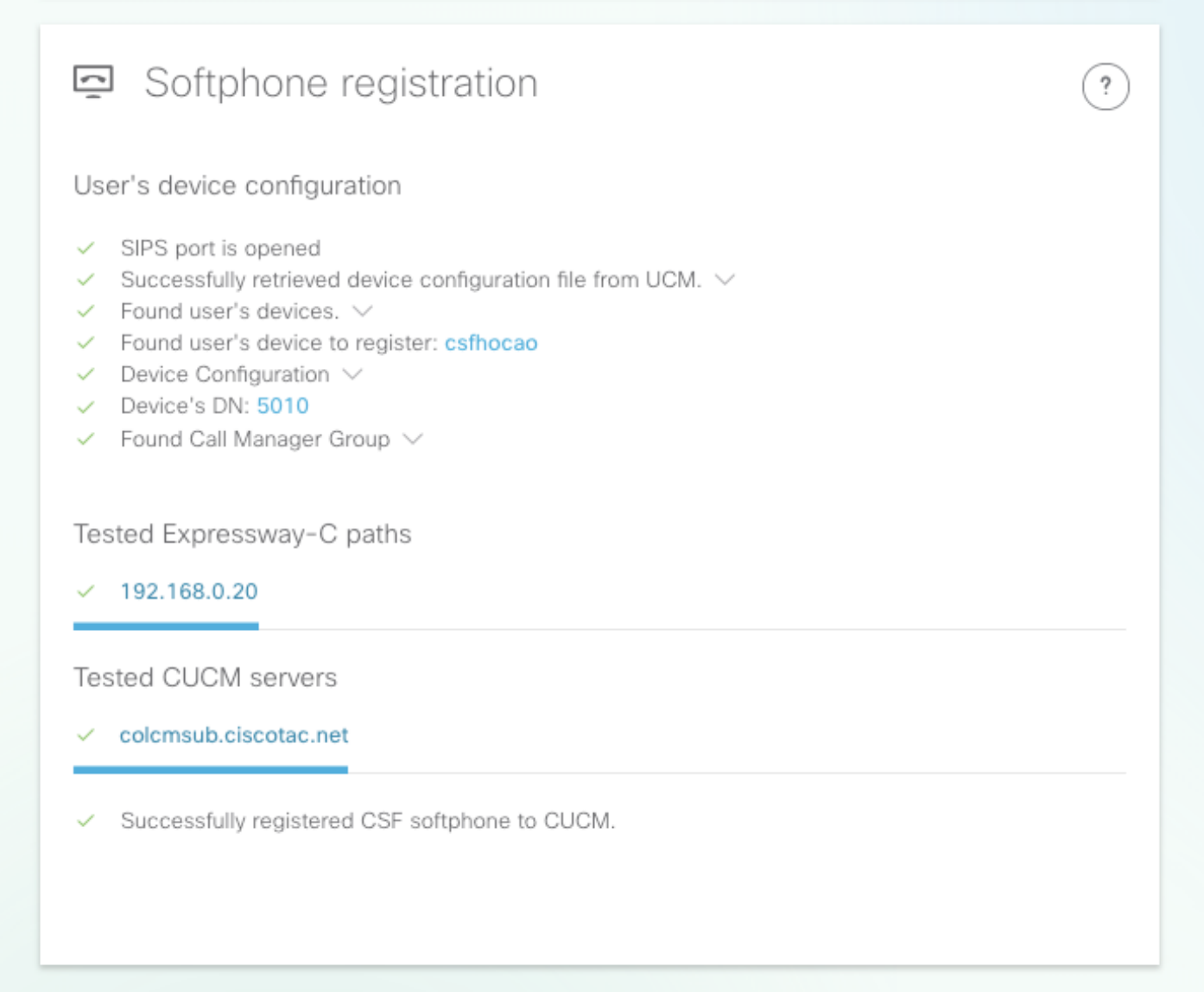
Serveurs IM&P

Pour chaque serveur Edge qui peut être sélectionné dans la section Serveurs Edge, les serveurs IM&P (extraits du profil de service) sont testés un par un jusqu'à ce qu'un serveur fonctionnel soit trouvé ou que tous échouent.



Enregistrement du téléphone logiciel

Pour chaque serveur Edge qui peut être sélectionné dans la section Serveurs Edge, l'enregistrement du téléphone logiciel est testé. Le type de téléphone logiciel testé dépend des périphériques associés à l'utilisateur et suivez la liste de priorités ci-dessous : CSF, BOT, TCT, TAB. Pour le serveur Edge sélectionné, les serveurs Exp-C (retournés par get_edge_config) et Unified CM (configurés dans le groupe CUCM) sont testés jusqu'à ce qu'une combinaison fonctionne ou que tous échouent.



Étape 2. Une fois que vous avez déterminé où le processus de connexion échoue, utilisez Collaboration Edge Most Common Issues afin de voir s'il correspond à l'un des problèmes connus.

Référez-vous à Configurer et dépanner des certificats MRA (Collaboration Edge) ou Installer un certificat de serveur sur un Expressway (vidéo) si vous trouvez un problème de certificat via CSA.

Si vous utilisez un contrôleur d'interface réseau (NIC) unique avec la traduction d'adresses réseau statique (NAT) sur Exp-E et que vous utilisez un dispositif de sécurité adaptatif (ASA), consultez Configurer la réflexion NAT sur l'ASA pour les périphériques VCS Expressway TelePresence afin de vous assurer que la réflexion NAT est correctement configurée.

Étape 3. Si vous n’avez pas pu résoudre votre problème, ouvrez un dossier du centre d’assistance technique (TAC) avec les journaux d’Expressway et un rapport de problème.

- Téléchargement des journaux de diagnostic et des captures de paquets Expressway (vidéo)
- Obtention du rapport de problème Jabber Desktop (vidéo)