

Coletar um administrador técnico no ambiente SDWAN e fazer upload para o caso TAC

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Gerar Admin-Tech](#)

[Cenário 1. Do vManage para Device Online](#)

[Cenário 2. A partir do CLI para dispositivo inalcançável do vManage](#)

[Cenário 3. A partir do CLI para o cEdge](#)

[Notas adicionais](#)

[Transferir o Admin-Tech diretamente para um Cisco SR](#)

[Prerequisites](#)

[Recuperar o Token de Carregamento de um SR](#)

[Usar SCM para obter o token](#)

[Fazer upload de Admin-Tech para um SR](#)

[Verifique o anexo do caso](#)

Introduction

Este documento descreve como iniciar um **admin-tech** em um ambiente de rede de longa distância definida por software (SD-WAN).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco SD-WAN.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco vManage.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Quando você inicia um **admin-tech** em um ambiente de Rede de Longa Distância Definida por Software (SD-WAN), isso tem o objetivo de ajudar a capturar informações para o Centro de Assistência Técnica (TAC) para ajudá-lo a solucionar um problema. Ele ajuda a capturar o **admin-tech** no estado do problema. Ele aborda o uso da GUI e da CLI do vManage, da CLI do dispositivo Edge e o upload do **admin-tech** diretamente no caso do Cisco TAC com o uso do mecanismo de token.

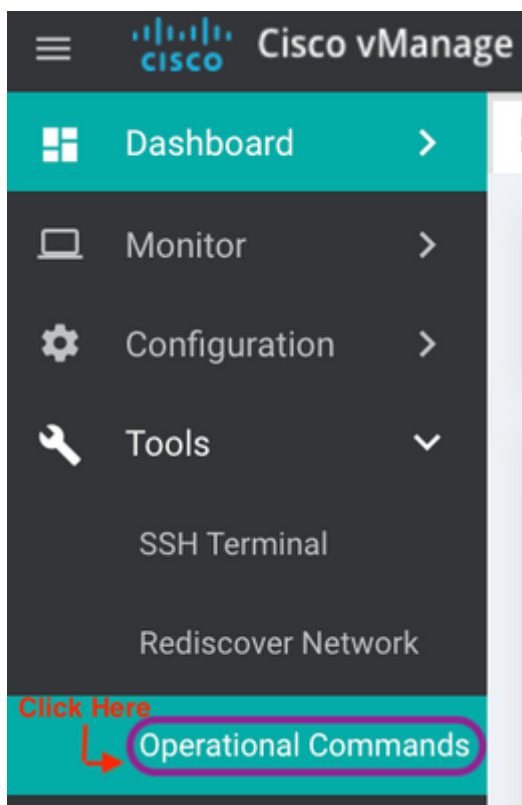
Gerar Admin-Tech

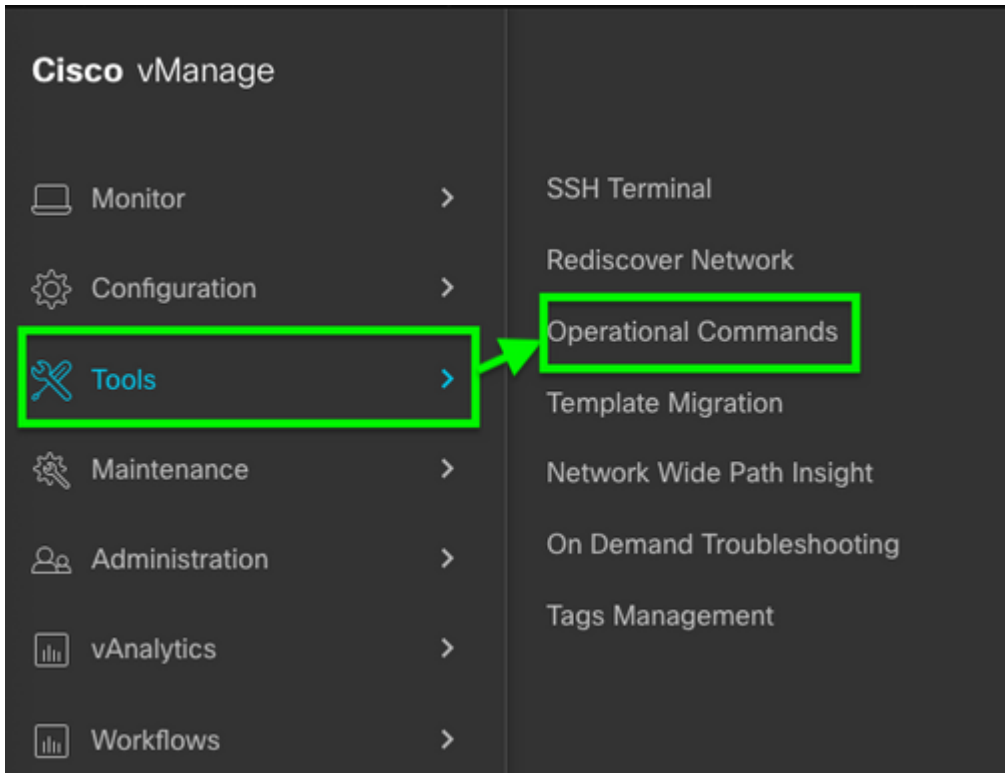
Cenário 1. Do vManage para Device Online

Etapa 1. Faça login no vManage.

Etapa 2. Navegue até **Ferramentas > Comandos operacionais**.

Nota: Admin-Tech é gerado por um usuário que tem direitos de netadmin ou com um usuário de grupo de usuários personalizado que tem acesso de gravação a Tools.





vManage 20.7.x e posterior

Etapa 3. Clique em ... (três pontos) para o dispositivo para o qual **admin-tech** precisa ser gerado (Etapa A).

Etapa 4. Clique em **Admin Tech** (Etapa B) conforme mostrado na imagem.

Hostname	System IP	Device Model	Chassis Number/ID
ts1_vManage	1.1.1.5	vManage	693b2c7e-f7f3-4405-b41d-73ca78980ee8
ts_vsmart_w	1.1.1.3	vSmart	ac564d4d-50f0-45a2-b4ed-c3d738601bd0
ts_vsmart_e	1.1.1.4	vSmart	56054140-1260-4770-b92c-00d77fb9942c

Etapa 5. Marque as caixas de seleção relevantes, conforme mostrado na imagem.

Nota: Se o dispositivo travou, escolha a opção **Core** como mostrado. Os arquivos principais, uma vez coletados através do **admin-tech**, podem ser removidos do dispositivo em questão. Se não for um travamento, **Logs** e **Tech** são o mínimo que precisa ser selecionado para gerar um **admin-tech**.

Etapa 6. Clique em **Gerar**.

Observação: feche a janela pop-up porque demora algum tempo para gerar um **admin-tech**. A duração depende do tamanho do log de cada dispositivo.

Generate admin-tech File ✕

Generate admin-tech file for 1.1.1.5.

This process may take several minutes. After you click Generate, you cannot interrupt the process even if you close this window.

For each device, you can generate only one admin-tech file at a time.

Include: Logs Core Tech ← Step A Check Box

Step B
Generate

Cancel

Passo 7. Clique em **Show Admin Tech List** conforme mostrado na imagem.



TOOLS | OPERATIONAL COMMANDS

List of Admin-techs ✕

1.1.1.5 admin-tech
In progress



Etapa 8. Clique no ícone **Download**.

List of Admin-techs >

1.1.1.5-ts1_vManage-20210315-010437-admin-tech.tar.gz
Created at: Mar 15, 2021 13:04:35
File size: 113.4 MB



Click here for
Download

Baixe-o do sistema local e carregue-o em uma Solicitação de Serviço (SR).

Cenário 2. A partir do CLI para dispositivo inalcançável do vManage

Etapa 1. Faça login no vEdge via Secure Shell (SSH).

```
<#root>
```

ssh -l

Observação: **Admin-tech** é gerado por um usuário que tem direitos de **netadmin**. Insira o comando **show users** na CLI para mostrar o grupo ao qual o usuário pertence.

Etapa 2. Insira o comando **request admin-tech** como mostrado nesta imagem.

```
vEdge# show users
```

SESSION	USER	CONTEXT	FROM	PROTO	AUTH GROUP	LOGIN TIME
99466	admin	cli	XXX.XXX.XXX.184	ssh	netadmin log	2021-03-15T21:56:00+00:00

```
vEdge#  
vEdge# request admin-tech  
Requested admin-tech initiated.  
Created admin-tech file '/home/admin/vEdge-20210315-095709-admin-tech.tar.gz'  
vEdge#
```

Etapa 3. Copie o **admin-tech** do diretório **/home/admin/<dated-time-admin-tech.tar.gz>**.

Por exemplo, se o usuário local for **johndoe**, **admin-tech** será colocado no diretório **/home/johndoe/**. Se o usuário **netadmin** for autenticado no servidor de autenticação central RADIUS ou TACACS, **admin-tech** será encontrado no diretório **/home/basic/** por padrão.

Observação: os usuários do Windows usam o aplicativo WINSCP para copiar para o sistema local.

Observação: os usuários do Linux usam o comando **scp** para copiar o **admin-tech** para um sistema acessível. A sintaxe do comando é: **scp /home/admin/ @**

Cenário 3. A partir do CLI para o cEdge

Etapa 1. Faça login no cEdge via SSH.

```
<#root>
```

```
ssh -l
```

Etapa 2. Insira o comando **request platform software sdwan admin-tech**.

```
cEdge#request platform software sdwan admin-tech
Requested admin-tech initiated.
Created admin-tech file '/home/vmanage-admin/cEdge-20210315-041941-admin-tech.tar.gz'
IOS filename:: 'bootflash:vmanage-admin/cEdge-20210315-041941-admin-tech.tar.gz'

cEdge#
```

Etapa 3. Copie o **admin-tech** para TFTP, FTP, SCP para o servidor externo.

Um exemplo de SCP do sistema local é mostrado aqui.

```
MAC@M-L30D ~ % scp <user>@<IP-Address>:bootflash:vmanage-admin/cEdge-20210315-041941-admin-tech.tar.gz
100% 31MB 91.0KB/s 05:53
Connection to 34.202.195.118 closed by remote host.
MAC@M-L30D ~ %
```

Notas adicionais

Observação: na versão 20.1.x e posterior, a opção para excluir arquivos específicos do **admin-tech** da CLI está disponível.

vEdge:

```
vEdge# request admin-tech ?
Possible completions:
  delete-file-name  Delete admin-tech file
  exclude-cores     Include only /var/crash/info.core* and exclude the /var/crash/core* f
  exclude-logs      Collect only vdebug logs
  exclude-tech      Ignore /var/tech files
  |                 Output modifiers
  <cr>
vEdge#
```

```
cEdge#request platform software sdwan admin-tech ?
  delete-file-name  request sdwan admin-tech delete-file-name
  exclude-cores     request sdwan admin-tech exclude-cores
  exclude-logs      request sdwan admin-tech exclude-logs
  exclude-tech      request sdwan admin-tech exclude-tech
  install           request sdwan admin-tech install
  <cr>              <cr>
```

cEdge#

Transferir o Admin-Tech diretamente para um Cisco SR

Para solucionar problemas relacionados ao SDWAN, carregue o **admin-tech** diretamente do vManage para um Cisco SR. Você pode achar difícil fazer o download do arquivo bastante volumoso para sua própria estação de trabalho quando estiver remoto do controlador. Após o download lento, você precisará carregar o arquivo no SR, que é novamente um processo lento. Este procedimento descreve como alcançá-lo através da GUI e da CLI no vManage.

Prerequisites

Para que o upload funcione, o vManage requer conectividade com a Internet pública. Os controladores vManage hospedados na nuvem da Cisco têm esse recurso. O usuário precisa ter privilégios **netadmin** para poder solicitar um **admin-tech**. Você pode transferir apenas um **admin-tech** para o SR por vez. Para carregar no SR, você precisa do número do SR e de um token de carregamento. Mais informações sobre as diferentes maneiras de carregar são explicadas em [Uploads de arquivo do cliente para o Cisco Technical Assistance Center](#). O procedimento Customer eXperience Drive (CXD) é usado no exemplo.

Recuperar o Token de Carregamento de um SR

Usar SCM para obter o token

Quando um SR é aberto, o CXD gera automaticamente um token de carregamento e insere uma nota no SR que contém o token e alguns detalhes sobre como usar o serviço.

Para recuperar o token de carregamento, siga estas etapas:

Etapa 1. Faça login no SCM.

Etapa 2. Abra o caso desejado para obter o token de carregamento do.

Etapa 3. Clique na guia **Anexos**.

Etapa 4. Clique em **Gerar token**. Depois que o token for gerado, ele será exibido à direita do botão **Generate Token**.

Notas:

- O nome de usuário é sempre o número de SR. Os termos **password** e **token** referem-se ao token de carregamento, que é usado como uma senha quando solicitado pelo CXD.
 - A nota é anexada automaticamente em alguns minutos ao SR. Se o usuário não puder encontrar a nota, ele poderá entrar em contato com o proprietário da SR e o token será gerado manualmente.
-



Click the "Generate Token" button to create a [Customer eXperience Drive \(CXD\)](#)

GENERATE TOKEN

Generated Token: 4p[REDACTED]7FSIJJ

Fazer upload de Admin-Tech para um SR

GUI do vManage

Para o vManage 20.7.x e posterior, execute as etapas de 1 a 7 no **Cenário 1. No vManage for Device Online.**

Quando a etapa 7 estiver concluída e o **admin-tech** tiver sido gerado, clique no ícone **cloud**, preencha as informações (Número SR, Token e VPN 0 ou 512) e clique em **Upload**.

List of Admin-techs

Created at: May 19, 2022 15:06:52
File size: 77.0 MB

Upload admin-tech file to CXD (cxd.cisco.com) for 10.0.0.12.
This process may take several minutes. After upload, you cannot interrupt the process even if you close this window.
For each device, you can upload only one admin-tech file at a time.

SR Number

Token **Generate one per Admin-Tech**

VPN

Upload Cancel

Close

Após clicar em **Carregar**, a mensagem **Carregamento bem-sucedido** é exibida para informar que o **admin-tech** foi carregado com êxito no SR.

List of Admin-techs

Upload successful

Além disso, agora temos a capacidade no vManage de buscar o **admin-tech** do dispositivo Edge, se o **admin-tech** já estiver no dispositivo. Pode ser que o **admin-tech** tenha sido gerado por meio da CLI no dispositivo. No vManage, agora você pode usar a opção de cópia para copiar a imagem no vManage e, posteriormente, usá-la para carregar diretamente no caso do Cisco SR, como mencionado anteriormente.

Informações adicionais são fornecidas aqui.

Você pode ver os **admin-techs** no dispositivo por:

Hostname	System IP	Device Model	Chassis Number/ID	State	Reachability	Site ID	BFD	Control ...	Version	Up Since
vedge1_20_6_3	4.4.4.1	vEdge Cloud	6d8841a2-ce0d-d0e0-7406-3...	●	reachable	101	4	5	20.6.3	02 Jun 2022 11:18:00 PM ...

Generate Admin Tech
View Admin Tech List

List of Admin-techs

vedge1_20_6_3-20220520-110231-admin-tech.tar.gz
Created at: Not Available
File size: Not Available

Copy from device to vManage
02 Jun 2022

Depois que o download for iniciado/concluído:



A lista de **admin-techs** mostra o que foi baixado. Você pode usar o ícone de **nuvem** para carregá-lo no Cisco SR.



Na versão 20.6.x e posterior, se o vManage estiver em um modo de cluster, você poderá gerar **admin-tech** em todos os nós do vManage com a opção **Generate Admin Tech for vManage** em **Tools > Operational Commands**.

Generate Admin Tech for vManage

Depois de gerada, você pode usar as etapas anteriores para carregar os **admin-techs** diretamente no caso TAC.

CLI do vManage

Específico somente para o vManage, depois que a **solicitação admin-tech** é usada por meio da CLI para gerar o **admin-tech** e ele é concluído, você pode inserir o comando **request upload**. Use esta sintaxe neste exemplo. Uma vez solicitada a senha, insira o token que você recuperou anteriormente.

```
vManage# request upload vpn 512 scp://69094XXXX@cxd.cisco.com:/test.file test.file
69094XXXX@cxd.cisco.com's password:
test.file          100% 21    0.3KB/s   00:00
vManage#
```

Verifique o anexo do caso

Verifique se **admin-tech** foi carregado para o caso com o uso do SCM.

	From	Title	Date ▾
▾	TACHIGHWAY	CXD Attached a File	03/19/2021 at 18:08:

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.