



Résolution des problèmes avec ASUP

OnCommand Insight

NetApp
April 01, 2024

Sommaire

- Résolution des problèmes avec ASUP 1
 - Désactivation des transmissions ASUP automatiques 2
 - Y compris une sauvegarde de la base de données Data Warehouse 2
 - Envoi de journaux Insight à ASUP 3

Résolution des problèmes avec ASUP

Vous pouvez envoyer des journaux ASUP au support technique pour obtenir de l'aide lors de la résolution de problèmes. ASUP pour l'entrepôt de données est configuré pour s'exécuter automatiquement. Dans Data Warehouse Portal, vous pouvez désactiver le processus d'envoi automatique, choisir d'inclure une sauvegarde de la base de données Data Warehouse ou initier une transmission à ASUP.

Les informations des journaux sont transmises au support technique via le protocole HTTPS. Aucune donnée n'est transmise via ASUP, à moins que vous ne la configuriez pour la première fois sur Insight Server.

L'entrepôt de données envoie les journaux au serveur OnCommand Insight qui est le premier connecteur répertorié dans la page connecteurs du portail de l'entrepôt de données. Le processus automatique envoie les fichiers suivants :

- Les journaux Data Warehouse, qui comprennent les éléments suivants :

- boot.log (y compris les sauvegardes)
- dwh.log (y compris les sauvegardes telles que dwh.log.1)
- dhw_troubleshoot.log
- dwh_upgrade.log (y compris les sauvegardes)
- WildFly.log (y compris les sauvegardes)
- ldap.log (y compris les sauvegardes)
- Vidage SQL de la base de données de gestion Data Warehouse
- mysql : my.cnf, .err et les journaux de requêtes lentes
- état innodb complet

- Les journaux Cognos, qui incluent les éléments suivants :

- cognos-logs.zip

Contient les fichiers journaux Cognos du <install>\cognos\c10_64\logs répertoire. Il contient également les journaux générés par Cognos ainsi que le fichier OnCommand InsightAP.log qui contient toute la journalisation des utilisateurs se connectant à et hors de la génération de rapports OnCommand Insight.

- DailyBackup.zip

Contient la sauvegarde des artéfacts de rapport dans les dossiers publics. Le contenu de Mes dossiers n'est pas inclus dans ce.

- conos_version_site name_content_store.zip

Contient une sauvegarde complète de Cognos Content Store.

Vous pouvez générer un rapport de dépannage manuellement. Le fichier .zip du rapport de dépannage contient les informations suivantes sur l'entrepôt de données :

- boot.log (y compris les sauvegardes)
- dwh.log (y compris les sauvegardes telles que dwh.log.1)

- dwh_upgrade.log (y compris les sauvegardes)
- wildfly.log (y compris les sauvegardes)
- ldap.log (y compris les sauvegardes)
- Vidage des fichiers dans c:\Program Files\SANscreen\Wildfly\standalone\log\dwh\
- Vidage SQL de la base de données de gestion Data Warehouse
- mysql : my.cnf, .err et les journaux de requêtes lentes
- état innodb complet



ASUP n'envoie pas automatiquement une sauvegarde de la base de données OnCommand Insight au support technique.

Désactivation des transmissions ASUP automatiques

Tous les produits NetApp sont dotés de fonctionnalités automatisées pour fournir un support optimal permettant de résoudre les problèmes rencontrés dans votre environnement. ASUP envoie régulièrement des informations prédéfinies et spécifiques au support client. Par défaut, ASUP est activé pour l'entrepôt de données. Toutefois, vous pouvez le désactiver si vous ne souhaitez plus envoyer ces informations.

Étapes

1. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Dépannage**.
2. Cliquez sur **Désactiver** pour empêcher ASUP d'envoyer un rapport quotidien.

Un message indique qu'ASUP est désactivé.

Y compris une sauvegarde de la base de données Data Warehouse

Par défaut, ASUP envoie uniquement les fichiers journaux de l'entrepôt de données au support technique pour vous aider à résoudre les problèmes. Vous pouvez également choisir d'inclure une sauvegarde de la base de données de l'entrepôt de données et de sélectionner le type de données envoyé.

Étapes

1. Connectez-vous au portail Data Warehouse à l'adresse `https://hostname/dwh`, où `hostname` est le nom du système sur lequel l'entrepôt de données OnCommand Insight est installé.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Dépannage**.
3. Pour spécifier qu'ASUP doit inclure une sauvegarde de la base de données Data Warehouse, cliquez sur la liste **inclure la sauvegarde de la base de données DWH** et sélectionnez l'une des options suivantes pour le type de données que la sauvegarde doit inclure :
 - Tous (y compris les performances)
 - Tous sauf Performance

- Inventaire uniquement

4. Cliquez sur **mettre à jour**.

Envoi de journaux Insight à ASUP

Vous pouvez envoyer des journaux ASUP au support technique pour obtenir de l'aide lors de la résolution de problèmes. ASUP pour l'entrepôt de données est configuré pour s'exécuter automatiquement. Dans le portail Data Warehouse, vous pouvez désactiver le processus d'envoi automatique, choisir d'inclure une sauvegarde de la base de données Data Warehouse ou initier une transmission à ASUP. Lorsque vous demandez un rapport ASUP, la demande de rapport apparaît en tant que travail dans la page tâches du portail Data Warehouse.

Description de la tâche

Le travail est géré par la file d'attente des travaux, de la même manière que pour d'autres travaux. Si un travail ASUP est déjà en attente ou en cours d'exécution, un message d'erreur s'affiche pour indiquer que la demande de rapport ASUP ne peut pas être ajoutée à la demande de travail, car la file d'attente contient des demandes en attente ou en cours d'exécution.

Étapes

1. Connectez-vous au portail Data Warehouse à l'adresse `https://hostname/dwh`, où `hostname` Est le nom du système sur lequel l'entrepôt de données OnCommand Insight est installé.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Dépannage**.
3. Dans la section **OnCommand Insight ASUP** de la page **Dépannage**, cliquez sur **Télécharger le rapport de dépannage DWH** pour récupérer le rapport de dépannage.
4. Pour envoyer le rapport au serveur OnCommand Insight répertorié comme premier connecteur de la page **connecteurs** du portail d'entrepôt de données, cliquez sur **Envoyer maintenant**.

Informations sur le copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Aucune partie de ce document protégé par copyright ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ou selon quelque méthode que ce soit (graphique, électronique ou mécanique, notamment par photocopie, enregistrement ou stockage dans un système de récupération électronique) sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit de copyright.

Les logiciels dérivés des éléments NetApp protégés par copyright sont soumis à la licence et à l'avis de non-responsabilité suivants :

CE LOGICIEL EST FOURNI PAR NETAPP « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, QUI SONT EXCLUES PAR LES PRÉSENTES. EN AUCUN CAS NETAPP NE SERA TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), QUELLES QU'EN SOIENT LA CAUSE ET LA DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, STRICTE OU DÉLICTELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE LOGICIEL, MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

NetApp se réserve le droit de modifier les produits décrits dans le présent document à tout moment et sans préavis. NetApp décline toute responsabilité découlant de l'utilisation des produits décrits dans le présent document, sauf accord explicite écrit de NetApp. L'utilisation ou l'achat de ce produit ne concède pas de licence dans le cadre de droits de brevet, de droits de marque commerciale ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de NetApp.

Le produit décrit dans ce manuel peut être protégé par un ou plusieurs brevets américains, étrangers ou par une demande en attente.

LÉGENDE DE RESTRICTION DES DROITS : L'utilisation, la duplication ou la divulgation par le gouvernement sont sujettes aux restrictions énoncées dans le sous-paragraphe (b)(3) de la clause Rights in Technical Data-Noncommercial Items du DFARS 252.227-7013 (février 2014) et du FAR 52.227-19 (décembre 2007).

Les données contenues dans les présentes se rapportent à un produit et/ou service commercial (tel que défini par la clause FAR 2.101). Il s'agit de données propriétaires de NetApp, Inc. Toutes les données techniques et tous les logiciels fournis par NetApp en vertu du présent Accord sont à caractère commercial et ont été exclusivement développés à l'aide de fonds privés. Le gouvernement des États-Unis dispose d'une licence limitée irrévocable, non exclusive, non cessible, non transférable et mondiale. Cette licence lui permet d'utiliser uniquement les données relatives au contrat du gouvernement des États-Unis d'après lequel les données lui ont été fournies ou celles qui sont nécessaires à son exécution. Sauf dispositions contraires énoncées dans les présentes, l'utilisation, la divulgation, la reproduction, la modification, l'exécution, l'affichage des données sont interdits sans avoir obtenu le consentement écrit préalable de NetApp, Inc. Les droits de licences du Département de la Défense du gouvernement des États-Unis se limitent aux droits identifiés par la clause 252.227-7015(b) du DFARS (février 2014).

Informations sur les marques commerciales

NETAPP, le logo NETAPP et les marques citées sur le site <http://www.netapp.com/TM> sont des marques déposées ou des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.