



IAM

Panduan Penyelesaian Masalah Kebijakan Jaringan

Versi 12.0.18



Perubahan Catatan

Tanggal	Deskripsi Perubahan
2 April 2019	Rilis dokument Versi 12.0.18.

Daftar Isi

Bab 1 Masalah Umum.....	1
1 Tidak dapat mengakses website atau website tidak lengkap.....	1
2 Tidak bisa menolak untuk menggunakan aplikasi.....	1
3 Lainnya.....	2
3.1 Periksa Kecocokan Kebijakan.....	2
3.2 Periksa versi Database.....	2
3.3 Packer capture dan analisis traffic untuk memastikan bahwa lalu lintas melalui perangkat di kedua arah.....	2
3.4 Periksa apakah kebijakan tersebut cocok dengan pengguna.....	2

Bab 1 Masalah Umum

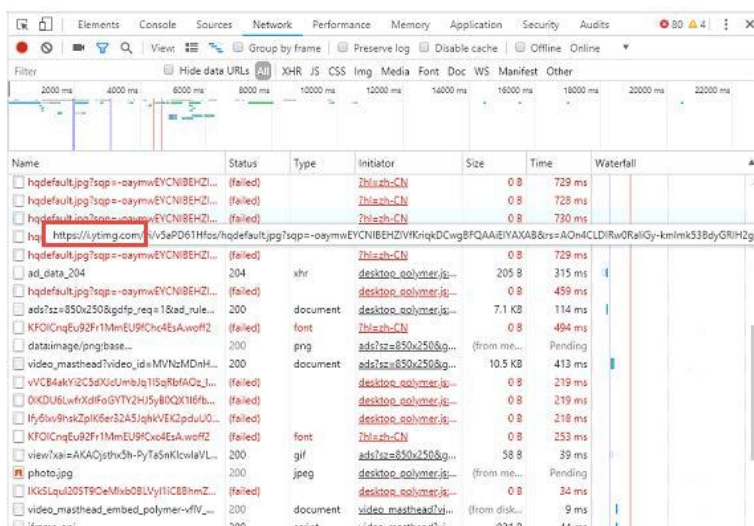
1 Tidak dapat mengakses website atau website tidak lengkap

Pertama konfirmasi apakah pengguna login, apakah cocok dengan kebijakan.

Periksa opsi konfigurasi. Jika sebuah website diizinkan secara terpisah, yang lain ditolak. Disarankan untuk menggunakan kustom URL. Jika itu adalah web https, Anda juga perlu mengizinkan ssl protocol.

Jika beberapa sumber daya di website yang mengunjungi tidak dapat dimuat, Anda perlu memeriksa "Allow visit to links on webpage". Jika periksa masih sama, periksa pemantauan perilaku online, kemudian buka website, melihat apa perangkat telah menolak URL milik website ini, dan biarkan saja pergi.

Jika pada pemantauan perilaku tidak terlihat, gunakan httpwatch atau alat Google Chrome (F12) untuk melihat URL mana yang ditolak dan konfigurasilah URL kustom.



2 Tidak bisa menolak untuk menggunakan aplikasi

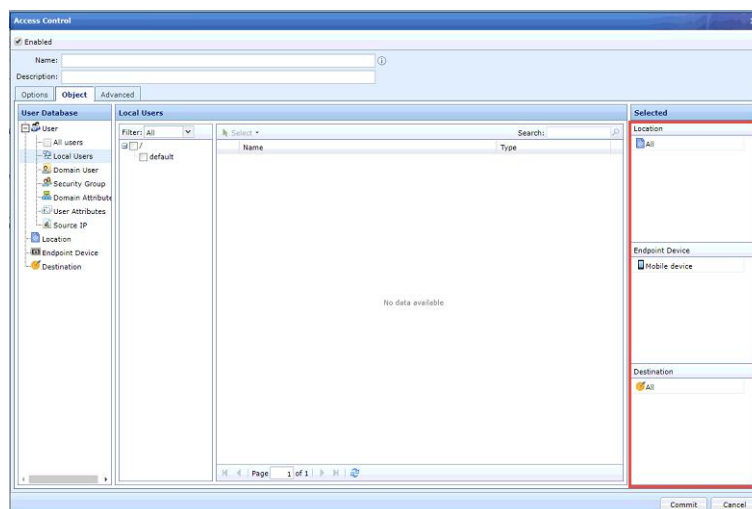
1. Periksa mode deployment perangkat. Jika mode bypass, perangkat hanya dapat mengontrol aplikasi TCP.
2. Di Status -> Oline Users, periksa jika pengguna telah masuk dan apakah sesuai dengan kebijakan.
3. Periksa jika basis aturan sudah diperbarui di System -> General -> Update -> Database Update.
4. Periksa apakah akan mengaktifkan Bypass di Diagnostics -> Troubleshooting; System -> General -> Global Exclusion apakah akan mengecualikan ip, target domain nama, target IP, dan lain-lain. Dari PC intranet.
5. Di dalam Objects->Custom Application, apakah ada aturan aplikasi kustom ditengah, nonaktifkan atau hapus aplikasi kustom untuk melihat jika kebijakan normal.
6. Cocokkan pengguna dengan kebijakan audit online, aktifkan audit semua aplikasi, dan cek report center untuk memeriksa apakah aplikasi yang diidentifikasi sesuai dengan aplikasi yang benar-benar digunakan. Jika tidak sesuai, rollback Application Identification Rule dan kemudian memperbarui kembali database. Jika database tidak akurat, Anda dapat meminta tech.support@sangfor.com untuk bantuan teknis.

7. Jika report center tidak mengidentifikasi aplikasi apapun dari PC intranet, pada saat ini, periksa apakah pelanggan memiliki jalur akses internet alternatif. PC intranet tidak boleh melalui perangkat atau bagian dari data akses internet tanpa melalui perangkat IAM. Untuk memastikannya, dapat dilakukan capture packet.

3 Lainnya

3.1 Periksa Kecocokan Kebijakan

Periksa apakah kebijakan cocok dengan pengguna. Hubungan antara beberapa pilihan dalam objek yang dapat diterapkan dari kebijakan adalah "and".



3.2 Periksa versi Database

Periksa apakah database adalah versi terakhir, jika tidak, harap perbarui ke versi terakhir terlebih dahulu.

No.	Database	Current Version	Latest Version	Update Service Expires On	Auto Update	Operation
1	Engine Zero	2018-11-05	2018-11-05	2020-01-25	✓	🔄
2	URL Database	2019-03-05 09:00:00	2019-03-05	2020-01-24	✓	🔄
3	System patch	SP_LPD SP_Nsu SP_ume SP_Htc SP_Les SP_VPC SP...	SP_Vmopps_AC12.0.16	Never expire	✓	🔄
4	Application Signature Database	2019-03-05 12:34:56	2019-03-05	2020-01-24	✓	🔄
5	Audit Rule Database	2019-03-14	2019-03-14	2020-01-24	✓	🔄

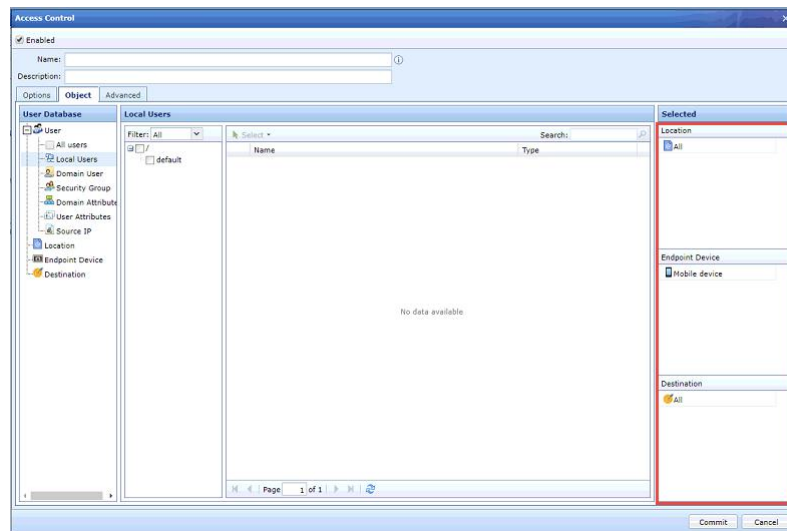
3.3 Packer capture dan analisis traffic untuk memastikan bahwa lalu lintas melalui perangkat di kedua arah

Pastikan bahwa TCP link three-way handshake dan pertukaran data dua arah lalu lintas melewati perangkat IAM.

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
3912	6.058747	172.16.248.97	183.3.226.35	TCP	66	53393 → 80 [SYN] Seq=0 Win=17520 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1
3944	6.104048	183.3.226.35	172.16.248.97	TCP	66	80 → 53393 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=14400 Len=0 MSS=1296 SACK_PERM=1 WS=128
3946	6.104540	172.16.248.97	183.3.226.35	TCP	54	53393 → 80 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=17408 Len=0
3947	6.104840	172.16.248.97	183.3.226.35	HTTP	632	GET / HTTP/1.1
3994	6.117526	183.3.226.35	172.16.248.97	TCP	60	80 → 53393 [ACK] Seq=1 Ack=579 Win=15616 Len=0
3995	6.117528	183.3.226.35	172.16.248.97	HTTP	425	HTTP/1.1 302 Moved Temporarily (text/html)
4021	6.160084	172.16.248.97	183.3.226.35	TCP	54	53393 → 80 [ACK] Seq=579 Ack=372 Win=16896 Len=0

3.4 Periksa apakah kebijakan tersebut cocok dengan pengguna

Periksa apakah kebijakan cocok dengan pengguna. Hubungan antara beberapa pilihan dalam objek yang dapat diterapkan dari kebijakan adalah "and", sebagai contoh, jika pilihan lokasi adalah semua, Perangkat Endpoint memilih Perangkat Selular, PC tidak akan cocok dengan kebijakan ini, karena lokasi tidak dipenuhi dan perangkat Endpoint adalah perangkat selular.





Hak cipta (c) Sangfor Technologies Inc. Hak cipta dilindungi oleh undang-undang. Dilarang menyebarkan atau memproduksi ulang sebagian dari atau seluruh dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari Sangfor Technologies Inc. SANGFOR adalah merek dagang dari Sangfor Technologies Inc. Semua merek dagang dan nama dagang lain yang disebutkan dalam dokumen ini adalah milik dari pemegangnya masing-masing. Segala upaya telah dilakukan dalam mempersiapkan dokumen ini untuk memastikan keakuratan konten, namun semua pernyataan, informasi, dan rekomendasi dalam dokumen ini bukan merupakan jaminan dalam bentuk apa pun, tersurat maupun tersirat. Informasi dalam dokumen ini dapat berubah tanpa pemberitahuan. Untuk mendapatkan versi terbaru, hubungi pusat layanan internasional SANGFOR Technologies Inc.