

Cisco Support Assistant-Erweiterung für das Cisco Catalyst Center

Inhalt

[Einleitung](#)

[So laden und installieren Sie die Erweiterung in Chrome](#)

[Unterstützte Versionen für die Erweiterung im Cisco Catalyst Center](#)

[Aktivieren der Erweiterung für Cisco Catalyst Center](#)

[Für Cisco Catalyst Center aktivierte Anwendungsfälle](#)

[Anwendungsfall 1: Neuen Cisco Support-Ticket erstellen](#)

[Anwendungsfall 2: Bildschirm aufzeichnen](#)

[Anwendungsfall 3: Sammeln von HAR-Protokollen](#)

[Anwendungsfall 4: Hochladen von Fehlerbehebungsdaten in ein Support-Ticket](#)

[Schritte zum Hochladen auf eine Supportanfrage](#)

[Befehlsausführung](#)

[Berichte](#)

[Validierungs-Tool](#)

[System-Analyzer](#)

[Netzwerkgrund - Wireless AP-Datensammlung](#)

[Gründe für das Netzwerk - Datensammlung für Wireless-Clients](#)

[Gerätezertifikate](#)

[Serviceprotokolle](#)

[Support-Paket über Benutzeroberfläche \(neue Funktion von 2.3.7.6\)](#)

[Support/Feedback:](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung für das Cisco Catalyst Center, die verschiedenen verfügbaren Funktionen, die unterstützten Versionen und deren Verwendung. Der Artikel enthält eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Verwendung der neuen Funktionen, das Öffnen eines Cisco Support-Tickets über die Benutzeroberfläche, das Hochladen von Dateien direkt über die Benutzeroberfläche von Catalyst Center, das Aufzeichnen der Bildschirmaktivitäten (Audio und Video) sowie das Aufzeichnen und Hochladen der HAR-Dateien. Kunden von Cisco können den Support für ihre Cisco Produkte und Portale unmittelbar in Anspruch nehmen.

So laden und installieren Sie die Erweiterung in Chrome

Cisco Support Assistant (CSA) Extension ist die erste von Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) genehmigte Erweiterung, die im Chrome-Store öffentlich verfügbar ist. CSA Extension zielt darauf ab, den Cisco Support näher an die Cisco Produkte und Portale heranzubringen und das intellektuelle Kapital des Cisco Technical Assistance Center (TAC) direkt in die Cisco

Produktportale einzubinden, um unseren Kunden einen reibungslosen Self-Support zu bieten. Weitere Informationen zum Herunterladen und Installieren der Erweiterung finden Sie unter dem folgenden Link.

[Cisco Support Assistant-Erweiterung - Erste Schritte](#)

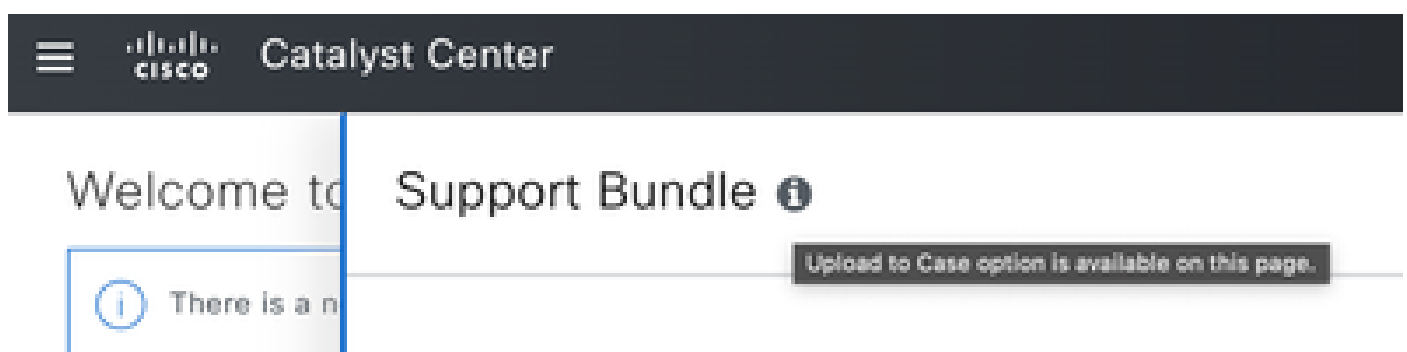
Chromestore [Link](#) herunterladen.

Unterstützte Versionen für die Erweiterung im Cisco Catalyst Center

- Die Erweiterung wurde für die Versionen 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5 und 2.3.7.6 optimiert. Bei den anderen Catalyst Center-Versionen wird die Erweiterung nach bestem Bemühen ausgeführt.
- Die Erweiterung wird nur im Browser Chrome und Edge unterstützt.

Hinweis:

- Wenn ein Element von CSAE in eine Seite eingefügt wird, enthält der Titel eine Informationsschaltfläche, die das eingefügte Element angibt.



- Für die UI-Elemente, die von CSAE in die UI eingefügt werden, wird die folgende Meldung angezeigt, wenn der Mauszeiger darüber bewegt wird.

**Upload this File to a Cisco Service Request.
This button is injected by CSA extension.**

Aktivieren der Erweiterung für Cisco Catalyst Center

Schritt 1: Sobald die Erweiterung installiert ist, erkennt Chrome automatisch das Catalyst Center und das folgende Popup wird angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, wird die Chrome-Erweiterung für das Catalyst Center aktiviert.



Unleash the Power of TAC's Virtual Assistance

① [Activate Cisco Support Assistant Extension](#) ▶



Wenn Ihr Catalyst Center nicht erkannt wird, befolgen Sie die Anweisungen unter [Cisco Support Assistant Extension - Getting Started \(Erste Schritte\)](#), um die Erweiterung zu aktivieren. Die Erweiterung kann jederzeit im Erweiterungs-Popup-Menü oder in der Erweiterungs-Seite deaktiviert werden - [Chrome Extensions Homepage](#).

Phase 2: Wenn Sie auf das Popup-Fenster "Activate Cisco Support Assistant Extension" (über dem Bild) oder auf die Schaltfläche "Sign in" (Anmelden) im Popup-Fenster der Erweiterung (unter dem Bild) klicken, wird ein nahtloser Anmeldevorgang eingeleitet. Durch die Integration mit Duo Single Sign-On (SSO) bietet Ihnen die Erweiterung eine sichere und effiziente Möglichkeit, auf Ihr Konto zuzugreifen, ohne dass mehrere Anmeldedaten erforderlich sind.



Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



Schritt 3: Nach der erfolgreichen Anmeldung kann die Durchwahl verwendet werden. Im Pop-up-Fenster der Durchwahl wird "Enabled on this URL" (Aktiviert unter dieser URL) angezeigt.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



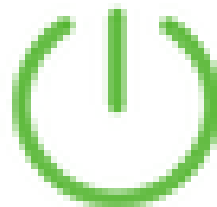
Collect HAR Logs

Sie können ein neues Support-Ticket erstellen, indem Sie im Erweiterungs-Popup auf "Open Cisco Support Case" (Cisco Support-Ticket öffnen) klicken, wie im Bild unten hervorgehoben.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

Ein neues Popup-Fenster wird angezeigt, in dem zusätzliche Informationen angefordert werden, die dem neuen Support-Ticket hinzugefügt werden. Folgende Eingaben können bereitgestellt werden:

1. Titel des Tickets (erforderlich)
2. Die Fallbeschreibung (erforderlich)
3. Sitzungsverlauf (optional) - Eine Option, die den Sitzungsverlauf der Browser-Registerkarte als Teil der Fallbeschreibung anzeigt.
4. Validierungstool (optional) - Das PDF-Ausgabedatum eines neuen Validierungslaufs (einschließlich aller Statusprüfungen) kann zum Ticket hinzugefügt werden. Dies wäre für den Cisco TAC-Techniker sehr nützlich, um ein schnelles Verständnis der Bereitstellung und der durch die Prüfungen aufgedeckten Probleme zu erhalten.
5. RCA-Paket (optional ab Version 2.3.7.6) - Das über die Benutzeroberfläche erstellte RCA/Support-Paket (neu ab Version 2.3.7.6) kann in das Gehäuse hochgeladen werden. Bitte beachten Sie, dass nur ein vorhandenes generiertes RCA-Paket für den Upload ausgewählt werden kann.

Hinweis:

- Dem Ticket werden automatisch zusätzliche Daten aus dem Catalyst Center hinzugefügt, darunter die Seriennummer, die Mitglieds-ID und die Softwareversion.

- Stellen Sie sicher, dass der Popup-Blocker deaktiviert ist, um sicherzustellen, dass der neue Vorgang nahtlos erstellt wird.

2.3.5.x und frühere Version:

Open Cisco Support Case X

Case Title:

Case Description:

Upload validation tool ⓘ

Include session history ⓘ

Ensure your browser's pop-up blocker is disabled to open a new case seamlessly. ⓘ

2.3.7.6 und darüber hinaus:

Open Cisco Support Case X

Case Title:

Case Description:

Upload validation tool ⓘ

Upload RCA bundle ⓘ

Include session history ⓘ

Ensure your browser's pop-up blocker is disabled to open a new case seamlessly. ⓘ

Submit

Wenn 'RCA-Bündel hochladen' ausgewählt ist, hat der Benutzer die Möglichkeit, ein vorhandenes Bündel auszuwählen oder ein neues RCA-Bündel zu generieren, was bis zu 90 Minuten dauern kann.

Upload RCA Bundle X

You can upload an existing RCA bundle or start a new one, which takes 60-90 minutes to collect.

Upload existing bundle **Run RCA now**

Schritt 3: Es wird eine neue Registerkarte geöffnet, auf der Sie zum Cisco Support Manager weitergeleitet werden, um den Vorgang zu erstellen.

Open Cisco Support Case



You will be redirected to SCM for new case creation.

Anwendungsfall 2: Bildschirm aufzeichnen

Schritt 1: Mit dieser Funktion können die Schritte zum Reproduzieren eines Problems zusammen mit Audio aufgezeichnet werden. Diese Funktion ist auch nützlich, um eine Nachricht für den TAC-Techniker aufzuzeichnen. Durch Klicken auf den Bildschirm "Aufzeichnen" im Erweiterungs-Popup-Fenster (im Bild unten hervorgehoben) kann eine Videoaufzeichnung eines ausgewählten Bildschirms oder nur einer ausgewählten Registerkarte zusammen mit Audio als Video aufgezeichnet und in das Support-Ticket hochgeladen werden.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

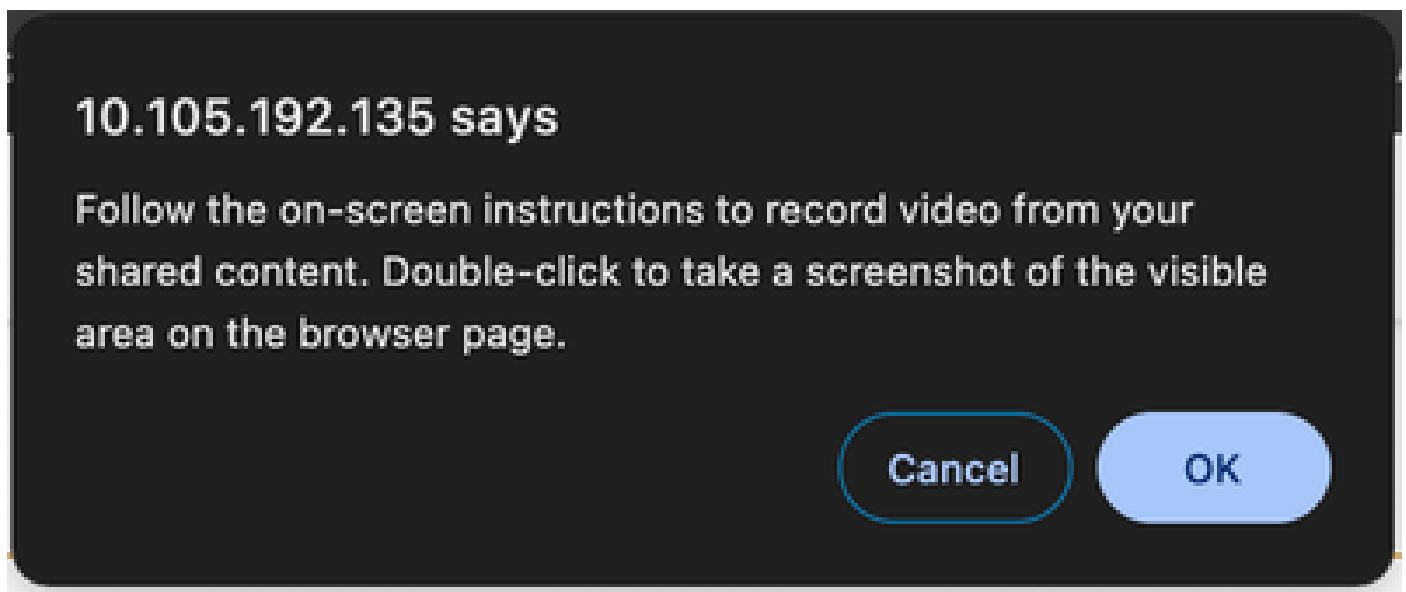


Upload Local File

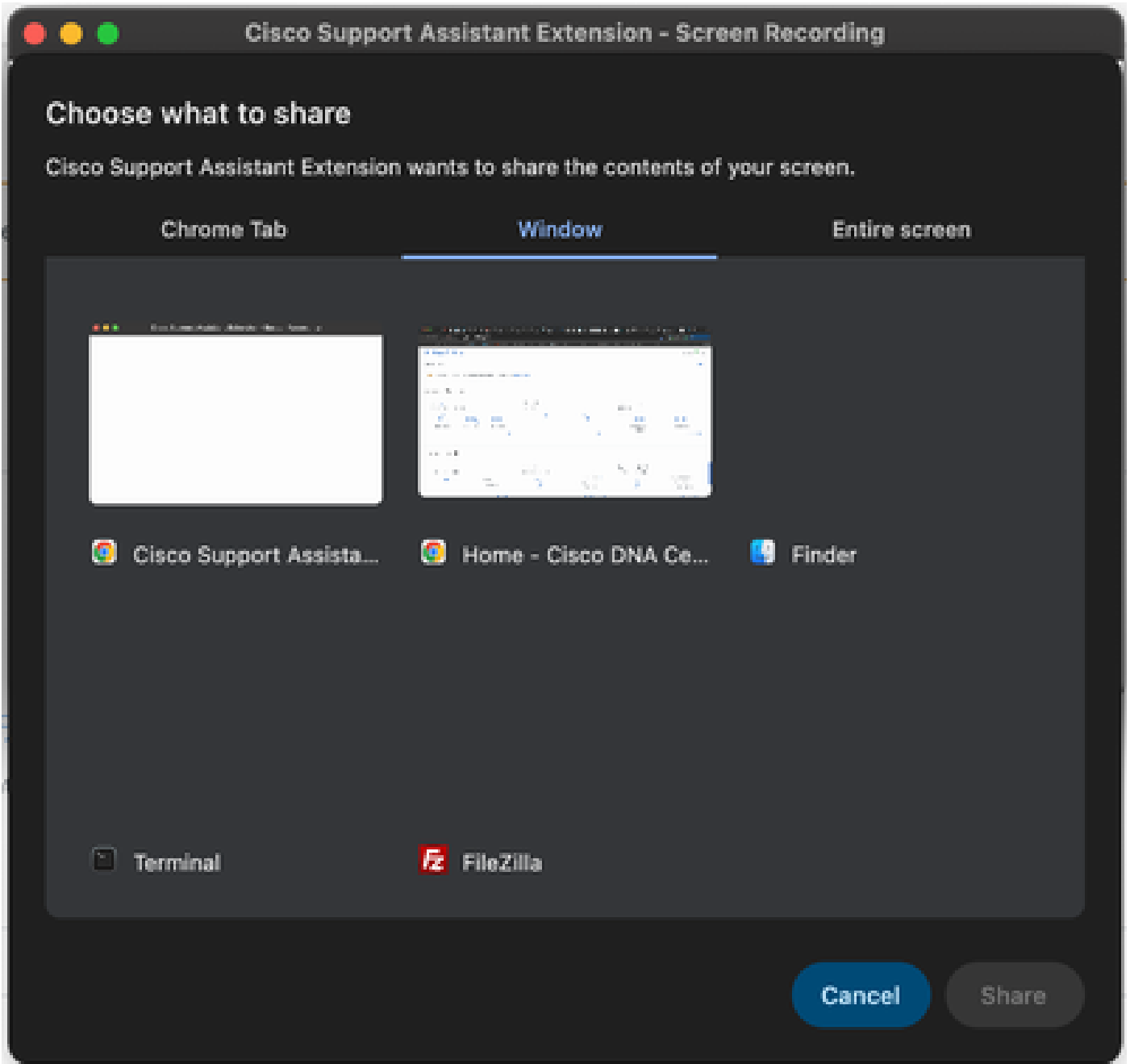


Collect HAR Logs

Ein Popup-Fenster, in dem Sie zum Fortfahren aufgefordert werden, wird angezeigt. Klicken Sie auf OK, um die Bildschirmaufzeichnung zu starten.



Schritt 3: Wählen Sie, ob Sie eine Registerkarte oder ein Fenster aufzeichnen möchten oder ob Sie im nächsten Popup-Fenster einen bestimmten Bildschirm als Ganzes auswählen möchten.



Schritt 4: Das Video wird nun zusammen mit der Audiodatei aufgezeichnet. Oben auf der Registerkarte wird eine Leiste angezeigt, auf der Sie die Aufzeichnung stoppen können.



Schritt 5: Sobald die Aufzeichnung beendet ist, wird ein neues Popup mit der Option geöffnet, die aufgezeichnete Datei entweder in einen vorhandenen oder einen neuen Support-Ticket hochzuladen.

Upload to Case ✕

Do you want to upload your file to an existing case or open a new case?

Existing Case Open New Case

Case Number:

Anwendungsfall 3: Sammeln von HAR-Protokollen

Schritt 1: Zur Fehlerbehebung von Problemen mit der Benutzeroberfläche ist das Sammeln von HAR-Protokollen erforderlich. Die HAR-Protokolle werden erfasst, indem Sie auf "HAR-Protokolle sammeln" im Erweiterungs-Popup klicken, wie im Bild unten hervorgehoben.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

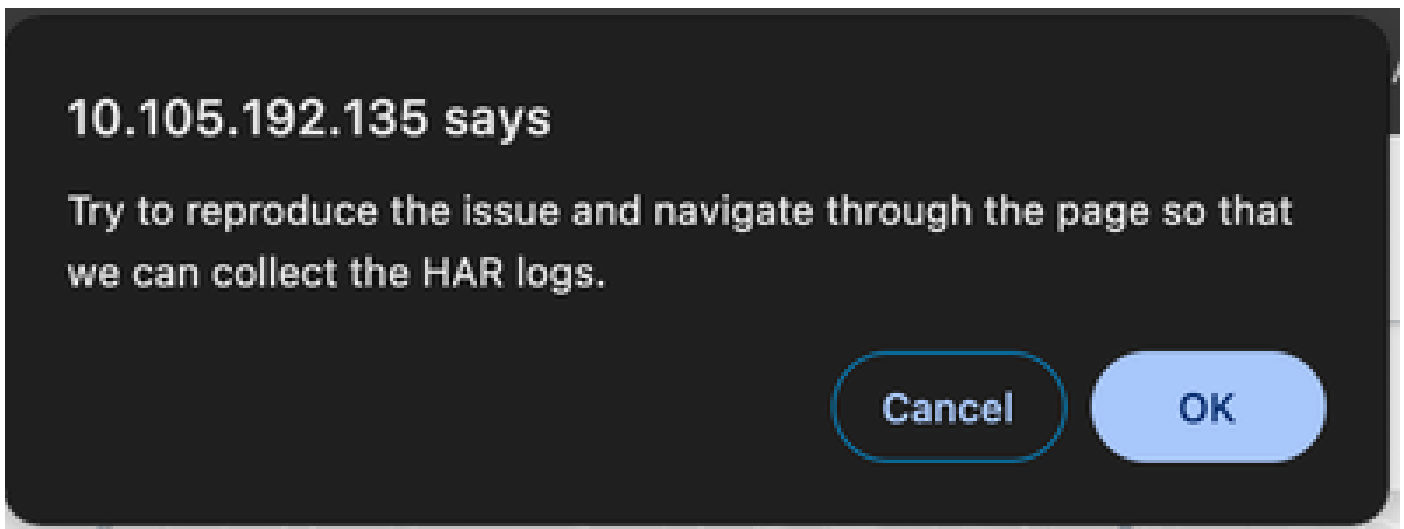


Upload Local File



Collect HAR Logs

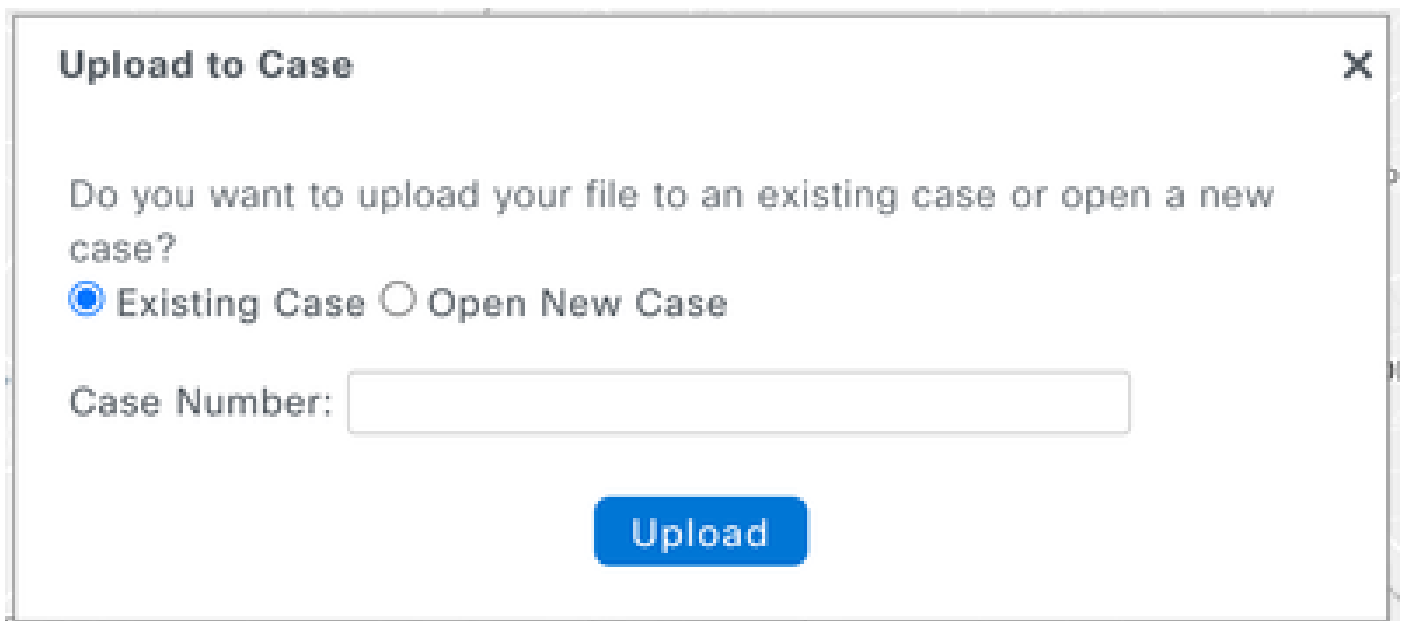
Ein neues Popup-Fenster mit der Aufforderung, fortzufahren, wird angezeigt. Klicken Sie auf OK, um die HAR-Protokollsammlung zu starten.



Schritt 3: Die HAR-Protokolle werden gesammelt, bis auf die Schaltfläche 'Sammeln beenden' im folgenden Popup-Fenster geklickt wird.



Schritt 4: Sobald die Sammlung beendet ist, öffnet sich ein neues Pop-Up mit der Option, die HAR-Datei entweder in ein bestehendes Support-Ticket oder in ein neues hochzuladen.

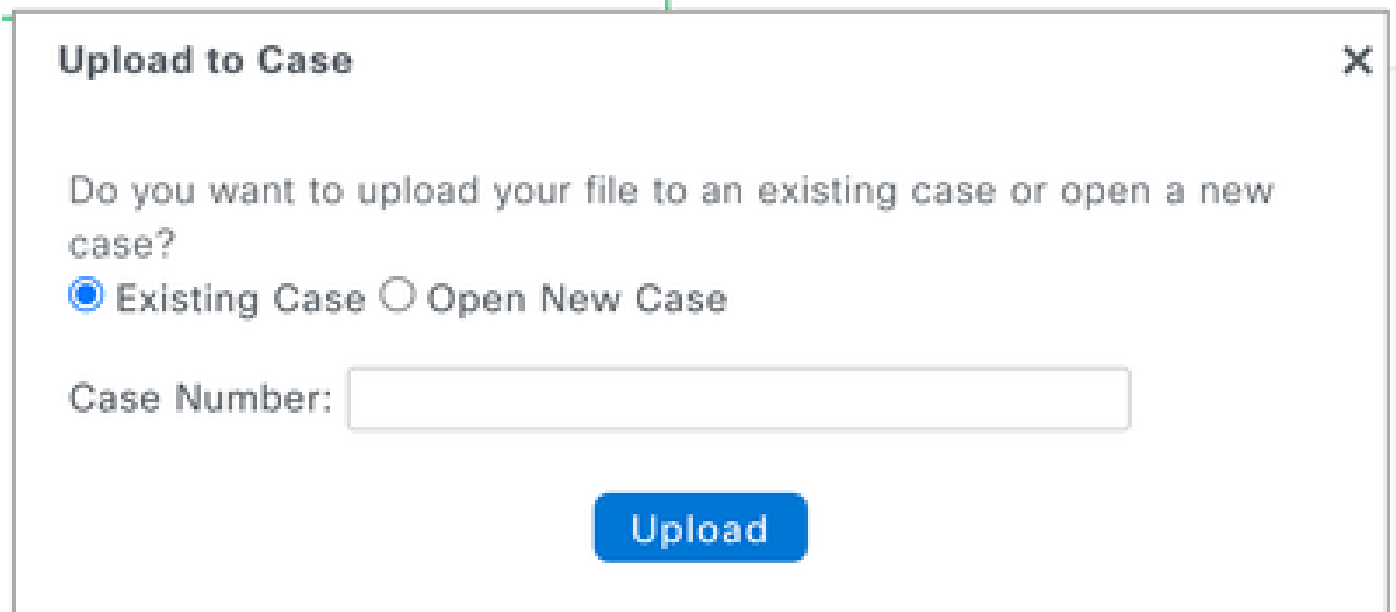


Anwendungsfall 4: Hochladen von Fehlerbehebungsdaten in ein Support-Ticket

Schritte zum Hochladen auf eine Supportanfrage

Relevante Fehlerbehebungsprotokolle können jetzt direkt vom Catalyst Center in den Cisco Support-Fall hochgeladen werden. Auf mehreren Seiten wurde die Schaltfläche "Upload to Case" eingefügt, um sicherzustellen, dass die erforderlichen Fehlerbehebungsdateien unterschiedlicher Art problemlos in das Ticket eingefügt werden.

Schritt 1: Wenn Sie auf "Upload to Case" (In Ticket hochladen) klicken, wird das folgende Popup angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob die Datei in ein bestehendes Ticket hochgeladen werden muss oder ob ein neues Ticket mit den angehängten Dateien geöffnet werden soll.



The screenshot shows a dialog box titled "Upload to Case" with a close button (X) in the top right corner. The main text asks: "Do you want to upload your file to an existing case or open a new case?". Below this, there are two radio button options: "Existing Case" (which is selected) and "Open New Case". Underneath, there is a text input field labeled "Case Number:". At the bottom center, there is a blue button labeled "Upload".

Phase 2: Wenn Sie einen vorhandenen Fall auswählen, werden die Dateien als Anhang in einen vorhandenen Support-Fall hochgeladen. Die folgenden Screenshots zeigen den Datei-Upload-Prozess einschließlich der Validierung.



The screenshot shows the same "Upload to Case" dialog box, but now it is in a progress state. A blue progress bar is visible at the top, and the text "Preparing file(s)..." is displayed below it. The rest of the dialog box content is not visible in this view.

Upload to Case X

CSAE_SystemRun--2024-08-20.tar.gz

Uploaded 8% 4194304 / 52160071 bytes

Upload to Case X

File uploaded successfully.

Anmerkung: Die Vorgangsnummer wird vor dem Hochladen validiert. Wenn Sie eine falsche Vorgangsnummer wählen oder das Verfahren geschlossen ist, wird der folgende Fehler angezeigt. Wenn Sie das Popup-Fenster schließen, während die Datei hochgeladen wird, wird der Hochladevorgang beendet.

Upload to Case X

Do you want to upload your file to an existing case or open a new case?

Existing Case Open New Case

Case Number:

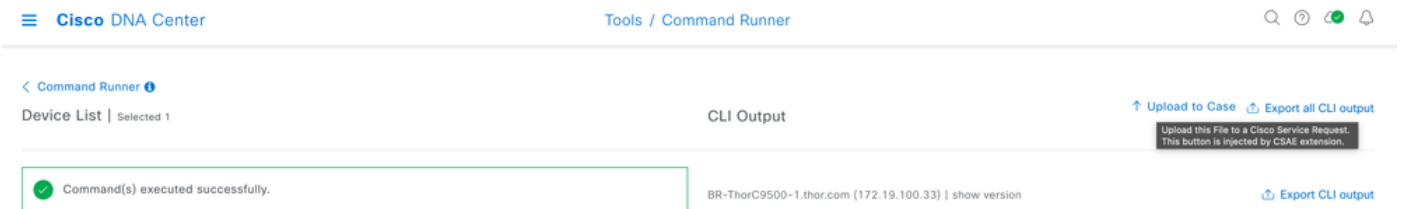
Error while uploading to the case: InvalidCaseNumber

Upload

Die Schaltfläche "Upload to Case" wurde an den folgenden Punkten im Catalyst Center aktiviert.

Befehlsausführung

Der Befehlsrunder bietet die Möglichkeit, Befehle von den vom Catalyst Center verwalteten Geräten zu erfassen. Die erfassten Ausgänge aller Geräte können nun direkt in das Gehäuse hochgeladen werden, indem Sie oben rechts auf "Upload to Case" klicken.



Direkter Link zum Zugriff auf das Command Runner Tool:
https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner

Berichte

Berichte, die jetzt heruntergeladen werden können, können direkt in das Ticket hochgeladen werden. Klicken Sie dazu neben dem verfügbaren Bericht auf die Schaltfläche "In Ticket hochladen".

Report Name	Schedule	Last Run	Reports	Format	Template Category	Report Template	Actions
Inventory Report - All Data - Aug 20 2024 at 13:50	One-Time on Aug 20, 2024 at 1:51 pm	● Aug 20, 2024 at 1:51 pm ↓ (891.6 B) ↑ Upload to Case	1	CSV	Inventory	All Data	⋮
Access Point Report - AP - Aug 07 2024 at 12:18	One-Time on Aug 7, 2024 at 12:19 pm	Expired	0	CSV	AP	AP	⋮

Validierungs-Tool

Das Validierungstool führt mehrere Integritäts-, Skalierungs- und Upgrade-Bereitschaftsprüfungen durch. Es werden eine Reihe von Prüfungen ausgewählt und bei Bedarf ausgeführt. Das Ergebnis dieser Prüfungen ist eine PDF-Datei, in der alle durchgeführten Prüfungen und deren Ergebnisse aufgelistet sind. Die PDF-Datei kann jetzt direkt in einen Support-Ticket hochgeladen werden, indem Sie auf die Schaltfläche "In Ticket hochladen" klicken.

Cisco DNA Center

System Health / Validation Tool

Validation Runs (2)

Search Table

Add Delete 0 Selected

Name	Description
now	
tests	

2 Records

Validation Run Details

Name: now
 Description:
 Status: Warning

Result

Upload to Case Export Copy

APPLIANCE INFRASTRUCTURE STATUS

All Information Warning Critical In Progress

Search Table

Validation	Status	Duration	Message
System software update mode (online/offline)	Information	91 ms	System software update mode is online (Cisco Connected DNA Cloud)
Cluster - member identifier	Information	6 ms	Cisco DNA Center member identifier is 6656c72567636c16eeccb87f

System-Analyzer

Das System Analyzer Tool generiert eine TAR-Datei mit Protokollen, die für die Fehlerbehebung einer bestimmten Funktion von Catalyst Center erforderlich sind. Die TAR-Datei kann jetzt direkt in ein Support-Ticket hochgeladen werden, indem Sie auf die Schaltfläche "In Ticket hochladen" klicken.

Cisco DNA Center

System Health / System Analyzer

System Analyzer Runs (2)

Search Table

Add Delete 0 Selected

Name	Description
SystemRun	Ssystem test
Test	Test

2 Records

System Analysis Details

Name: SystemRun
 Description: Ssystem test cses
 Notes:
 Type: System
 Overall Status: Success
 Start Time: Aug 20, 2024 2:25:06 PM
 Duration: 9 mins 33 secs
 File Size: 49.74 MB

Event Details:

Upload to Case Download

All Success Warning Error In Progress

Search Table

Event	Status	Duration	Message
> SystemRun log collection	Success	7 mins 6 secs	Log Collection Task Executed Successfully

Netzwerkgrund - Wireless AP-Datensammlung

Die Wireless AP-Datensammlung ist einer der mehreren Workflows im Netzwerk-Begründer oder MRE. Dieser Workflow erfasst die Daten, die zur Behebung von Wireless-AP-Problemen im Netzwerk erforderlich sind. Es wurden mehrere Dateien gesammelt, und jede Datei kann einzeln über die Schaltfläche "Upload to Case" (In Ticket hochladen) neben jeder Datei direkt in ein Support-Ticket hochgeladen werden.

Network Reasoner / Wireless

Wireless AP Data Collection

Root Cause Analysis Last Run By User: Aug 21, 2024 10:28 AM [Run Again](#)

Reasoning Activity **Conclusions (1)**

Download the troubleshooting files here:

- [Thor_9800.thor.com-34ed.1bc0.06c1-1724216288490.log](#) [↑ Upload to Case](#)
- [Thor_9800.thor.com-34ed.1bc0.06c0-1724216288490.log](#) [↑ Upload to Case](#)
- [Workflow Parameters](#) [↑ Upload to Case](#)

[View Relevant Activities](#)

Was this automated root cause analysis helpful? [👍](#) [👎](#)

Gründe für das Netzwerk - Datensammlung für Wireless-Clients

Die Datenerfassung für Wireless-Clients ist einer der mehreren Workflows im Netzwerkargumentator (MRE). Dieser Workflow sammelt Daten, die zur Behebung von Wireless-Client-Problemen im Netzwerk erforderlich sind. Es wurden mehrere Dateien gesammelt, die über die Schaltfläche "Upload to Case" direkt in ein Support-Ticket hochgeladen werden können.

Gerätezertifikate

Die Gerätezertifikate können von der Einstellungsseite heruntergeladen werden. Diese Zertifikate können über die Schaltfläche "Upload to Case" (In Ticket hochladen) direkt in ein Support-Ticket hochgeladen werden.

System / Settings

Settings / Trust & Privacy

Device Certificate

View certificates that were issued by Cisco DNA Center for managed devices to authenticate and identify the devices, for example, at the sdn-network-infra-iwan trustpoint. If such certificate is expired or revoked, the device will not be able to authenticate at new connections, for instance, to send wired and wireless assurance telemetry to Cisco DNA Center.

Device Certificate Lifetime: 365 Day(s) [Modify](#)

Filter Status of Issued Certificates: Expired Expiring **All** Revoked [Export](#) [Upload to Case](#) As of: Aug 27, 2024 1:58 PM

Device Name	Issue To	Certificate Serial Number	Status	Valid From	Valid To	Actions
	C9800-40-		🟢	14 Aug 2024	14 Aug 2025	

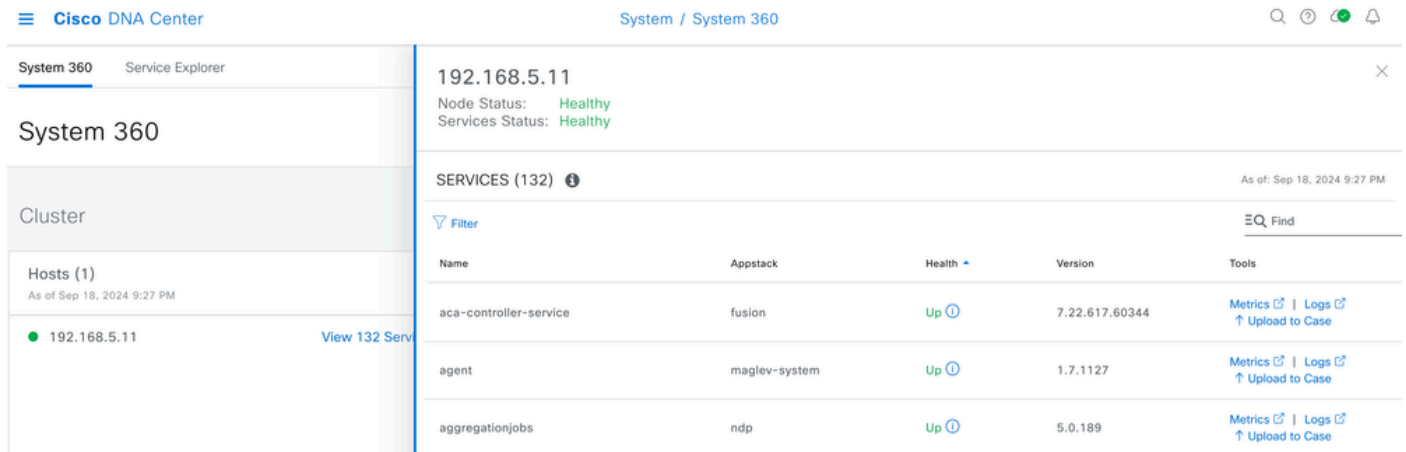
Serviceprotokolle

Die Protokolle für die verschiedenen Kubernetes Services können jetzt direkt mit der Schaltfläche "Upload to Case" (In Ticket hochladen) in einen Support-Ticket hochgeladen werden. Die Taste ist an zwei verschiedenen Stellen im Catalyst Center verfügbar.

a) Das System 360 ist über das Hamburger Menü oder über den unten stehenden Link erreichbar. Klicken Sie auf "View <x> Services" (Services anzeigen), um ein neues Popup-Fenster mit der

Liste der Services zu öffnen. Der Status der Services, Metriken, Protokolle und die neue Schaltfläche "Upload to Case" (In Ticket hochladen) sind jetzt sichtbar.

https://<CatC_IP_Address>//dna/systemSettings/system360/system360



The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for System 360. The main content area displays a table of services with columns for Name, Appstack, Health, Version, and Tools. The table lists three services: 'aca-controller-service' (fusion appstack, Up health), 'agent' (maglev-system appstack, Up health), and 'aggregationjobs' (ndp appstack, Up health). Each service row includes links for Metrics, Logs, and an 'Upload to Case' button. The interface also shows a sidebar with 'System 360' and 'Hosts (1)' sections, and a top navigation bar with 'Cisco DNA Center' and 'System / System 360'.

Name	Appstack	Health	Version	Tools
aca-controller-service	fusion	Up	7.22.617.60344	Metrics Logs ↑ Upload to Case
agent	maglev-system	Up	1.7.1127	Metrics Logs ↑ Upload to Case
aggregationjobs	ndp	Up	5.0.189	Metrics Logs ↑ Upload to Case

b) Das System 360 ist über das Hamburger Menü oder über den unten stehenden Link erreichbar. Klicken Sie auf "View <x> Services" (Services anzeigen), um ein neues Popup-Fenster mit der Liste der Services zu öffnen. Klicken Sie auf den Link "Logs" (Protokolle) für einen beliebigen Dienst, um die Dienstprotokolle in Kibana zu öffnen. Die neue Schaltfläche 'Upload to Case' wurde dieser Kibana-Seite hinzugefügt.

https://<CatC_IP_Address>//dna/systemSettings/system360/system360



The screenshot shows the Cisco DNA Center System Overview page. The main content area displays a table of services with columns for Name, Appstack, Health, Version, and Tools. The table lists three services: 'aca-controller-service' (fusion appstack, Up health), 'agent' (maglev-system appstack, Up health), and 'aggregationjobs' (ndp appstack, Up health). Each service row includes links for Metrics, Logs, and an 'Upload to Case' button. The interface also shows a sidebar with 'System Overview' and 'Hosts (1)' sections, and a top navigation bar with 'Cisco DNA Center' and 'System / System 360'.

Name	Appstack	Health	Version	Tools
aca-controller-service	fusion	Up	7.22.617.60344	Metrics Logs ↑ Upload to Case
agent	maglev-system	Up	1.7.1127	Metrics Logs ↑ Upload to Case
aggregationjobs	ndp	Up	5.0.189	Metrics Logs ↑ Upload to Case

Support-Paket über Benutzeroberfläche (neue Funktion von 2.3.7.6)

Die über die Benutzeroberfläche generierten Support-Pakete können jetzt direkt in den Support-Ticket hochgeladen werden, indem Sie auf den nach oben gerichteten Pfeil in der Spalte "Aktionen" neben der Datei klicken.

Catalyst Center

Support Bundle

Support Bundles (1) [Create Support Bundle](#) [Contact Support](#)

Search for a Name, Description and Category

As of: Dec 2, 2024 10:20 AM

Name	Description	Category	Status	User	Start Time	Duration	File Size	Actions
RCA	RCA	rca_support_bundle	✔	admin	Dec 1, 2024 8:55 PM	1 hr 37 mins 4 secs	1.1 GB	

Upload this File to a Cisco Service Request.
This button is injected by CSA extension.

Support/Feedback:

Bei Fragen oder Bedenken wenden Sie sich bitte an csae_support@cisco.com.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.