

# Estensione Cisco Support Assistant per il Cisco Catalyst Center

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Come scaricare e installare l'estensione in Chrome](#)

[Versioni supportate per l'estensione su Cisco Catalyst Center](#)

[Abilitazione dell'estensione per Cisco Catalyst Center](#)

[Use Case abilitati per Cisco Catalyst Center](#)

[Caso di utilizzo 1: Apri una nuova richiesta di assistenza Cisco](#)

[Caso di utilizzo 2: Registra schermata](#)

[Caso di utilizzo 3: Raccolta dei log HAR](#)

[Caso di utilizzo 4: Caricamento di dati per la risoluzione dei problemi in una richiesta di assistenza](#)

[Passaggi per il caricamento nella richiesta di assistenza](#)

[Esecuzione comandi](#)

[Report](#)

[Strumento di convalida](#)

[System Analyzer](#)

[Motore rete - Raccolta dati punto di accesso wireless](#)

[Motore rete - Raccolta dati client wireless](#)

[Certificati dispositivo](#)

[Registri servizi](#)

[Pacchetto di supporto da UI \(nuova funzionalità dalla versione 2.3.7.6\)](#)

[Supporto/feedback:](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive l'estensione Cisco Support Assistant (CSA) per il Cisco Catalyst Center, le diverse funzionalità disponibili, le versioni supportate e il loro utilizzo. L'articolo fornisce una guida dettagliata all'utilizzo delle nuove funzionalità, apre una richiesta di assistenza Cisco dall'interfaccia utente, carica i file direttamente dall'interfaccia utente di Catalyst Center, registra le attività dello schermo (sia audio che video) e cattura e caricamento dei file HAR. I clienti Cisco possono ottenere supporto più vicino ai loro prodotti e portali Cisco immediatamente.

## Come scaricare e installare l'estensione in Chrome

Cisco Support Assistant (CSA) Extension è la prima estensione approvata da Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) disponibile pubblicamente in Chrome Store. CSA Extension ha lo scopo di avvicinare il supporto Cisco ai prodotti e ai portali Cisco e di estendere il capitale intellettuale del Cisco Technical Assistance Center (TAC) direttamente all'interno dei portali dei prodotti Cisco, in modo da creare un'esperienza di autoassistenza senza attriti per i nostri clienti.

Ulteriori informazioni su come scaricare e installare l'estensione sono disponibili nel seguente link.

[Estensione Cisco Support Assistant - Guida introduttiva](#)

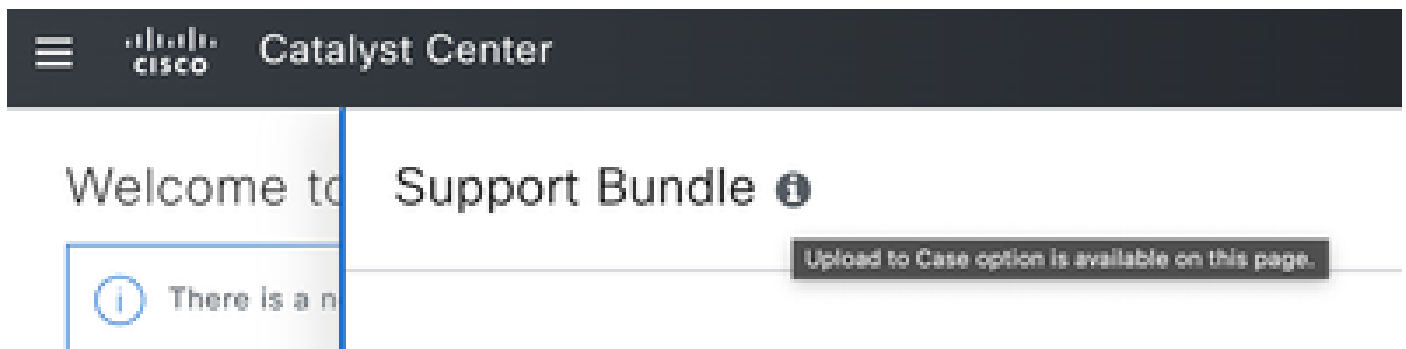
Chromestore Download [link](#).

## Versioni supportate per l'estensione su Cisco Catalyst Center

- L'estensione è stata ottimizzata per le versioni 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5 e 2.3.7.6. Con le altre versioni di Catalyst Center, l'estensione funzionerà nel miglior modo possibile.
- L'estensione è supportata solo nei browser Chrome e Edge.

### Nota:

- Se un elemento viene inserito in una pagina da CSAE, il titolo includerà un pulsante di informazione che indica l'elemento inserito.



- Per gli elementi dell'interfaccia utente inseriti nell'interfaccia utente da CSAE, al passaggio del mouse viene visualizzato il messaggio seguente.

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

## Abilitazione dell'estensione per Cisco Catalyst Center

Passaggio 1: Una volta installata l'estensione, Chrome rileva automaticamente Catalyst Center e apparirà il seguente popup. Facendo clic su questo pulsante verrà attivata l'estensione Chrome per Catalyst Center.



Se Catalyst Center non viene rilevato, seguire le istruzioni in [Cisco Support Assistant Extension - Getting Started](#) per abilitare l'estensione. L'estensione può essere facilmente disabilitata in qualsiasi momento nel menu a comparsa estensioni o nella pagina estensioni - [Chrome Extensions Homepage](#).

Passaggio 2: Facendo clic sulla schermata di popup 'Activate Cisco Support Assistant Extension' (immagine in alto) o sul pulsante 'Sign in' (Accedi) nella schermata di popup dell'estensione (immagine in basso), viene avviata una procedura di accesso ininterrotta. Grazie all'integrazione con Duo Single Sign-On (SSO), l'estensione offre un modo sicuro ed efficiente per accedere all'account senza la necessità di più credenziali di accesso.



# Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



Passaggio 3: Una volta eseguito correttamente l'accesso, l'estensione è pronta per essere utilizzata e 'Abilitato su questo URL' apparirà nella finestra popup dell'estensione.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



**Open Cisco Support Case**



**Record Screen**



**Upload Local File**



**Collect HAR Logs**

È possibile creare una nuova richiesta di assistenza facendo clic su 'Apri richiesta di assistenza Cisco' nella schermata di popup dell'estensione, come evidenziato nell'immagine seguente.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

Viene visualizzata una nuova schermata di popup che richiede informazioni aggiuntive da aggiungere alla nuova richiesta di assistenza. Di seguito sono riportati gli input che è possibile fornire:

1. Titolo del caso (obbligatorio)
2. Descrizione della richiesta (obbligatoria)
3. Cronologia sessioni (facoltativo) - Opzione che consente di includere la cronologia delle sessioni della scheda del browser come parte della descrizione della richiesta.
4. Strumento di convalida (facoltativo) - Il PDF di output di una nuova convalida (inclusi tutti i controlli di integrità) può essere aggiunto alla richiesta. Questa operazione è molto utile per il tecnico Cisco TAC per ottenere una rapida comprensione dell'implementazione e di eventuali problemi rilevati dai controlli.
5. Pacchetto RCA (opzionale dalla versione 2.3.7.6 e successive): il pacchetto RCA/Support generato dall'interfaccia utente (novità della versione 2.3.7.6) può essere caricato nella richiesta. È possibile selezionare per il caricamento solo un bundle RCA esistente.

Nota:

- Alla richiesta vengono aggiunti automaticamente dati aggiuntivi del Catalyst Center, tra cui il numero di serie, l'id del membro e la versione software.

- Verificare che il blocco popup sia disabilitato per garantire la creazione della nuova richiesta senza problemi.

2.3.5.x e precedenti:



### 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 e oltre:

### 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](#)

Se si seleziona "Carica bundle RCA", è possibile selezionare un bundle esistente o generare un nuovo bundle RCA che può richiedere fino a 90 minuti.

### 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](#)

Passaggio 3: Viene aperta una nuova scheda con il reindirizzamento a Cisco Support Manager per completare il processo di creazione della richiesta.

## Open Cisco Support Case



You will be redirected to SCM for new case creation.

### Caso di utilizzo 2: Registra schermata

Passaggio 1: Questa funzione consente di acquisire le fasi necessarie per riprodurre un problema insieme all'audio. Questa funzione è utile anche per registrare un messaggio per il tecnico TAC. Facendo clic su "Record Screen" (Registra schermata) dal popup dell'estensione (evidenziato nell'immagine seguente), è possibile registrare come video una registrazione video di una schermata scelta o solo di una scheda scelta, oltre all'audio, e caricarla nella richiesta di assistenza.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

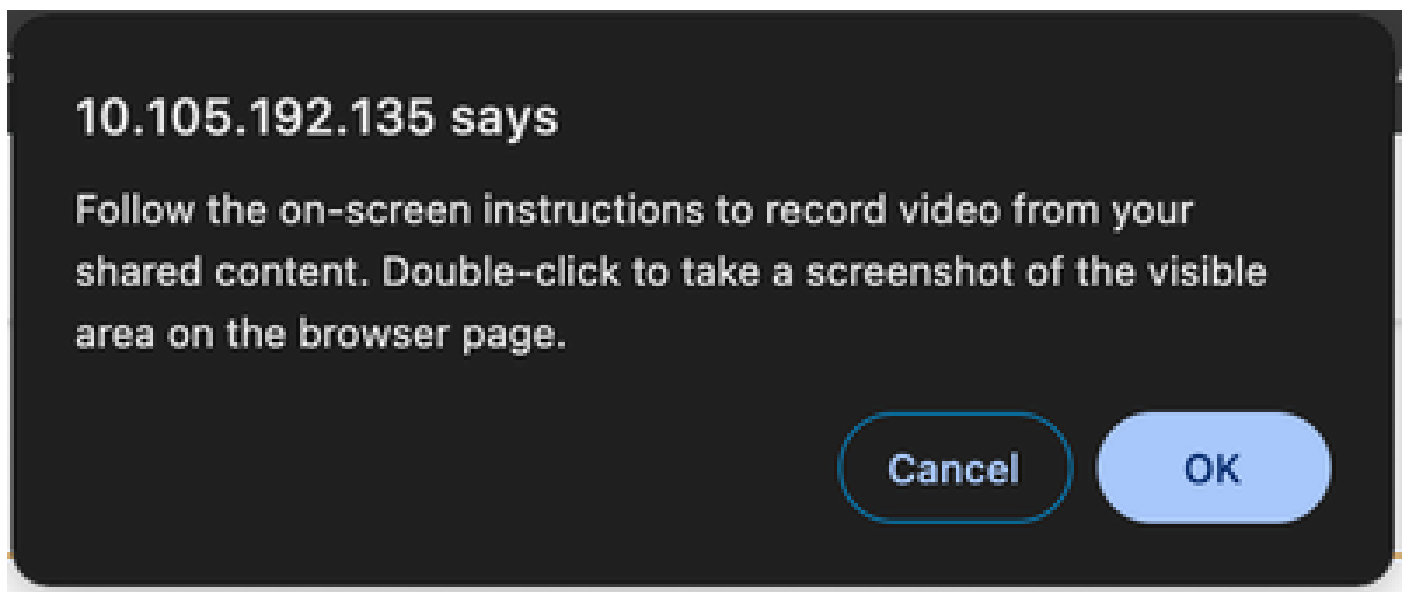


Upload Local File

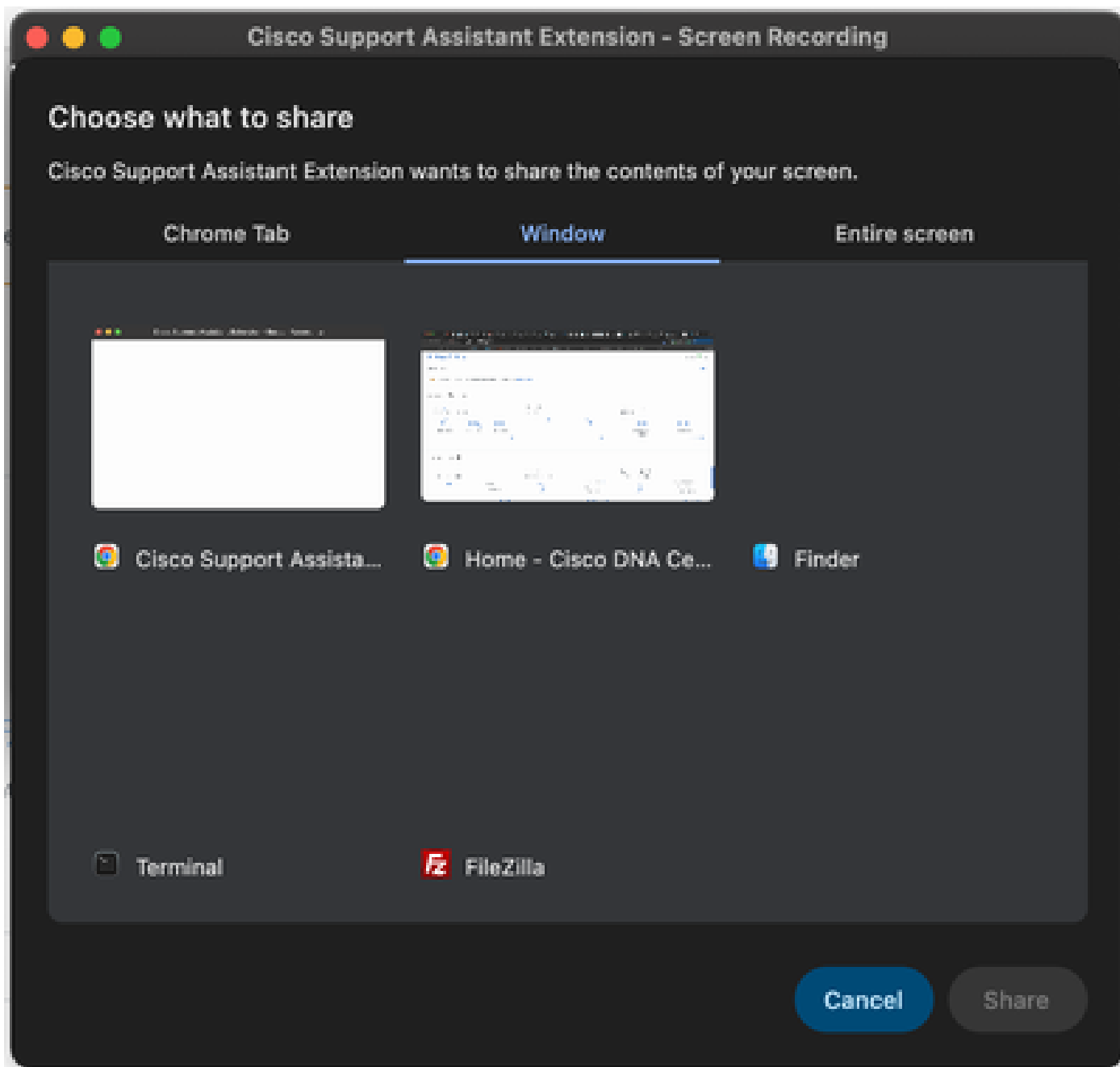


Collect HAR Logs

Verrà visualizzato un popup che richiede l'autorizzazione per continuare. Fare clic su OK per avviare la registrazione.



Passaggio 3: Scegliere se si desidera registrare una scheda o una finestra o selezionare una determinata schermata intera nel nuovo popup successivo.



Passaggio 4: Il video viene ora registrato insieme all'audio. Nella parte superiore della scheda è presente una barra con un'opzione per interrompere la registrazione.



Passaggio 5: Non appena la registrazione si interrompe, viene visualizzata una nuova schermata di popup con l'opzione di caricare il file registrato in una richiesta di assistenza esistente o in una nuova richiesta.

### 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:

### Caso di utilizzo 3: Raccolta dei log HAR

Passaggio 1: La raccolta dei registri HAR è necessaria per la risoluzione dei problemi relativi all'interfaccia utente. I log HAR vengono acquisiti facendo clic su 'Raccogli log HAR' dal popup dell'estensione come evidenziato nell'immagine seguente.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



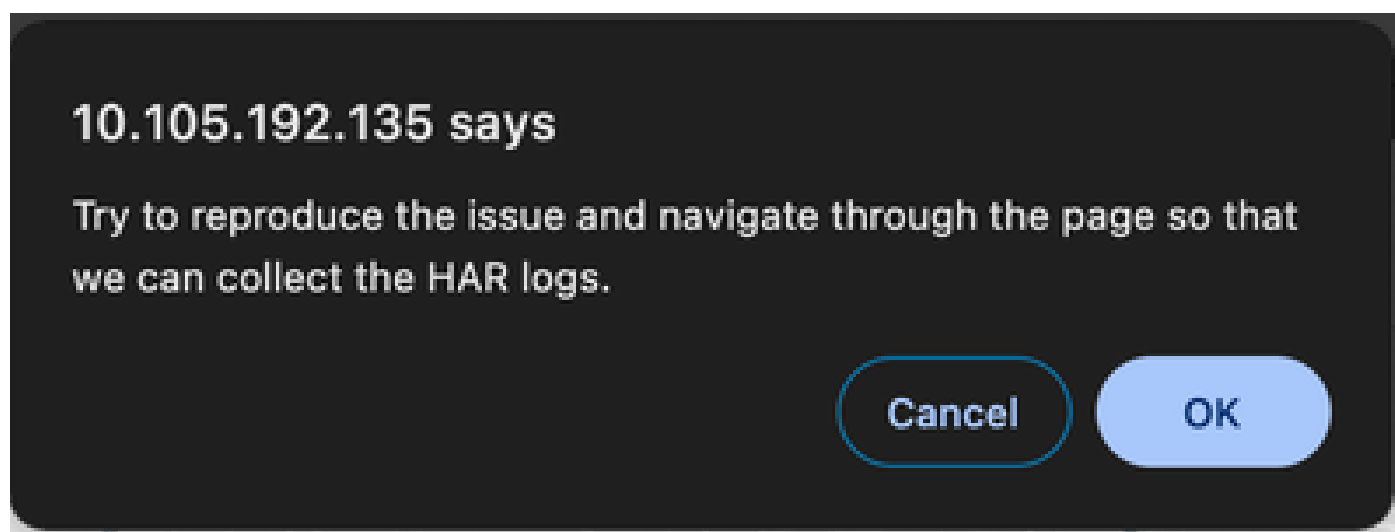
Upload Local File



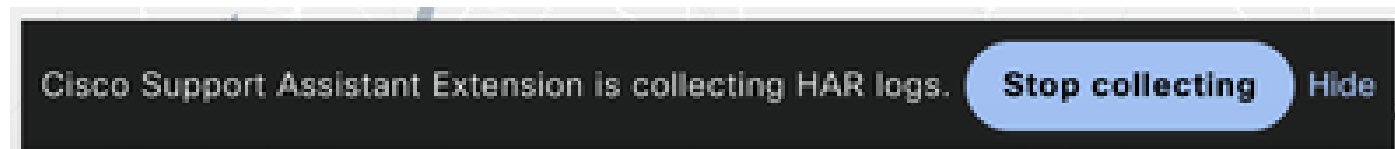
Collect HAR Logs



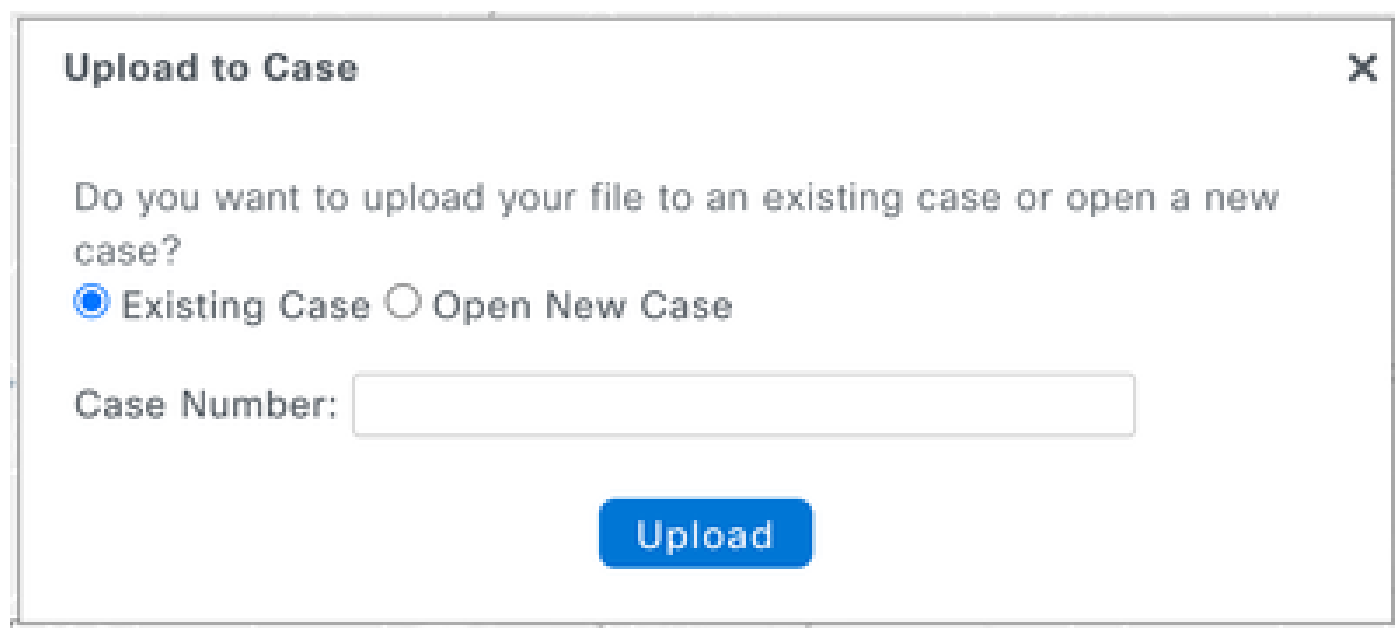
Verrà visualizzato un nuovo popup che richiede l'autorizzazione per continuare. Fare clic su OK per avviare la raccolta di log HAR.



Passaggio 3: I registri HAR vengono raccolti finché non si fa clic sul pulsante 'Interrompi raccolta' nel popup seguente.



Passaggio 4: Non appena la raccolta si ferma, viene visualizzata una nuova schermata di popup con l'opzione di caricare il file HAR in una richiesta di assistenza esistente o in una nuova richiesta.



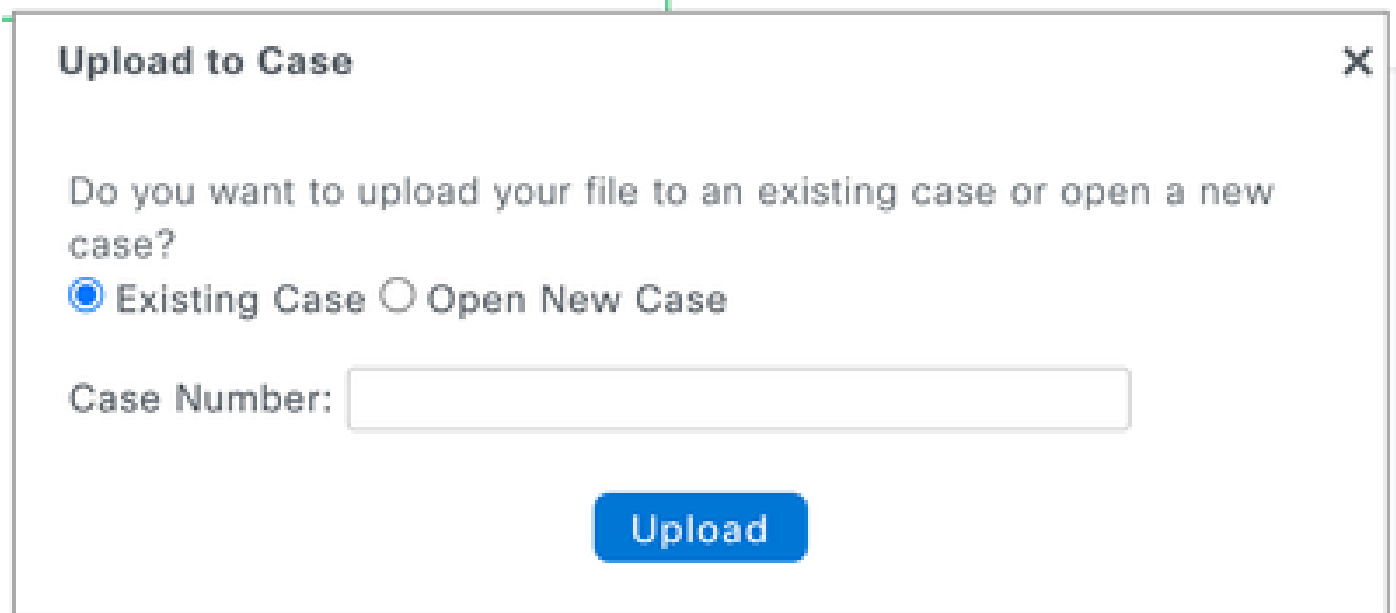
Caso di utilizzo 4: Caricamento di dati per la risoluzione dei problemi in una

## richiesta di assistenza

### Passaggi per il caricamento nella richiesta di assistenza

I log relativi alla risoluzione dei problemi possono ora essere caricati direttamente dal Catalyst Center nella richiesta di assistenza Cisco. In più pagine, è stato inserito il pulsante "Upload to Case" (Carica nella richiesta) per assicurare che i file richiesti per la risoluzione dei problemi di diverso tipo vengano trasferiti senza problemi sulla richiesta.

Passaggio 1: Facendo clic su 'Carica nella richiesta', viene visualizzata la seguente schermata di popup che richiede se il file deve essere caricato in una richiesta esistente o se si desidera aprire una nuova richiesta con i file allegati.



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 the options is a text input field labeled "Case Number:". At the bottom center of the dialog is a blue button labeled "Upload".

Passaggio 2: Quando si sceglie "Richiesta esistente", i file vengono caricati in una richiesta di assistenza esistente come allegato. Le schermate seguenti evidenziano il processo di caricamento dei file, compresa la convalida.



The screenshot shows the same "Upload to Case" dialog box, but now it displays a progress bar. The progress bar is partially filled with blue, and below it, the text "Preparing file(s)..." is visible. The "Upload" button is no longer present, indicating the upload process is in progress.

### Upload to Case X

CSAE\_SystemRun--2024-08-20.tar.gz

Uploaded 8% 4194304 / 52160071 bytes

### Upload to Case X

File uploaded successfully.

Nota: Il numero della richiesta viene convalidato prima del caricamento, se si sceglie un numero di richiesta errato o se la richiesta è nello stato chiuso, viene visualizzato il seguente errore. Inoltre, se si chiude la schermata di popup durante il caricamento del file, il processo di caricamento viene interrotto.

### 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

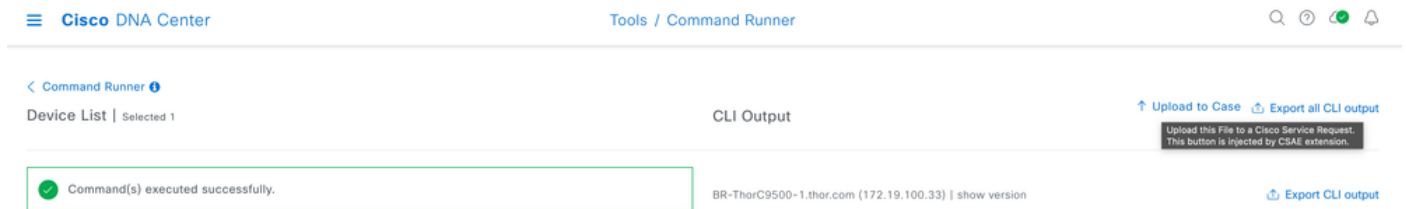
Case Number:

Error while uploading to the case: InvalidCaseNumber

Il pulsante 'Carica nella richiesta' è stato abilitato nei seguenti punti del Catalyst Center.

## Esecuzione comandi

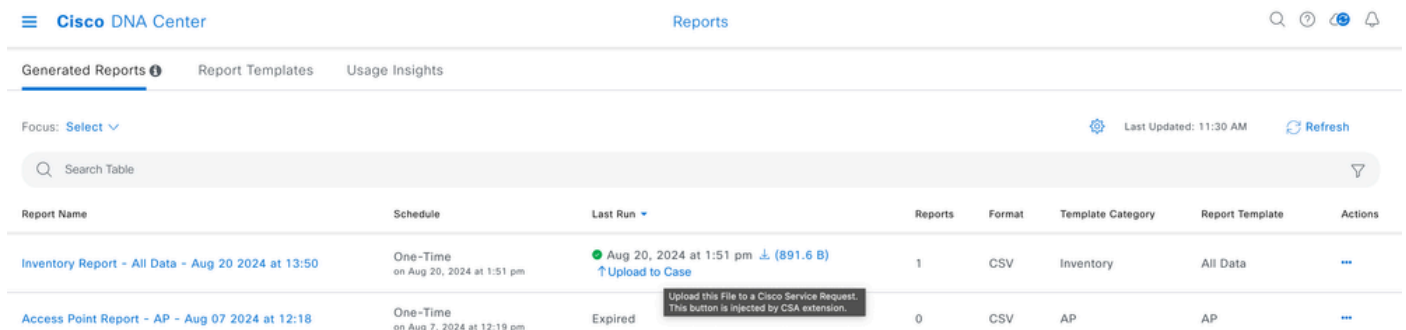
Il runner dei comandi consente di acquisire comandi dai dispositivi gestiti dal Catalyst Center. Le uscite catturate da tutti i dispositivi possono ora essere caricate direttamente nella richiesta facendo clic su "Upload to Case" nell'angolo in alto a destra.



Collegamento diretto per accedere allo strumento Command Runner - [https://<Indirizzo\\_IP\\_CatC>/dna/tools/command-Runner](https://<Indirizzo_IP_CatC>/dna/tools/command-Runner)

## Report

I report pronti per il download possono ora essere caricati direttamente nella richiesta, facendo clic sul pulsante "Carica nella richiesta" accanto al report disponibile.



## Strumento di convalida

Lo strumento di convalida esegue più controlli di stato, scalabilità e preparazione all'aggiornamento. Una serie di controlli viene selezionata ed eseguita su richiesta. L'output di questi controlli è un file PDF che elenca tutti i controlli eseguiti e i risultati di tali controlli. A questo punto, il file PDF può essere caricato direttamente in una richiesta di assistenza facendo clic sul pulsante 'Upload to Case'.

**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: now  
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

Lo strumento System Analyzer genera un file tar di log necessari per la risoluzione dei problemi relativi a una funzionalità specifica di Catalyst Center. A questo punto, il file tar può essere caricato direttamente in una richiesta di assistenza facendo clic sul pulsante "Upload to Case".

**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: System  
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 |

## Motore rete - Raccolta dati punto di accesso wireless

La raccolta dei dati del punto di accesso wireless è uno dei flussi di lavoro multipli nel ragionamento della rete o MRE. Questo flusso di lavoro raccoglie i dati necessari per la risoluzione dei problemi relativi ai punti di accesso wireless nella rete. Sono stati raccolti più file e ciascun file può essere caricato uno alla volta direttamente in una richiesta di assistenza utilizzando il pulsante "Carica nella richiesta" presente accanto a ciascun file.

Cisco DNA Center Tools / Network Reasoner / Wireless AP Data Collection

### 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? [👍](#) [👎](#)

## Motore rete - Raccolta dati client wireless

La raccolta dei dati del client wireless è uno dei flussi di lavoro multipli nel ragionamento della rete o MRE. Questo flusso di lavoro raccoglie i dati necessari per la risoluzione dei problemi dei client wireless nella rete. Sono stati raccolti più file che possono essere caricati direttamente in una richiesta di assistenza utilizzando il pulsante "Upload to Case".

## Certificati dispositivo

I certificati dei dispositivi possono essere scaricati dalla pagina delle impostazioni. Questi certificati possono essere caricati direttamente in una richiesta di assistenza utilizzando il pulsante "Carica nella richiesta".

Cisco DNA Center System / Settings

### 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 [Refresh](#)

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

## Registri servizi

I log per i diversi servizi Kubernetes possono ora essere caricati direttamente in una richiesta di assistenza utilizzando il pulsante "Carica nella richiesta". Il pulsante è disponibile in due punti diversi del Catalyst Center.

a) Il sistema 360 è raggiungibile tramite il menu hamburger o tramite il collegamento seguente. Fare clic su "Visualizza <x> servizi" per aprire una nuova finestra popup con l'elenco dei servizi. A

questo punto, sono visibili lo stato dei servizi, le metriche, i log e il nuovo pulsante 'Carica nella richiesta'.

[https://<Indirizzo\\_IP\\_CatC>//dna/systemSettings/system360/system360](https://<Indirizzo_IP_CatC>//dna/systemSettings/system360/system360)

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for System 360. The main panel displays the IP address 192.168.5.11 with a 'Node Status: Healthy' and 'Services Status: Healthy'. Below this, there is a 'SERVICES (132)' section with a filter icon and a search bar. A table lists several services:

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

b) Il System 360 è raggiungibile tramite il menu hamburger o tramite il link sottostante. Fare clic su 'Visualizza <x> servizi' per aprire una nuova finestra popup con l'elenco dei servizi. Fare clic sul collegamento 'Log' per aprire i log del servizio in Kibana. Il nuovo pulsante 'Upload to Case' viene aggiunto in questa pagina Kibana.

[https://<Indirizzo\\_IP\\_CatC>//dna/systemSettings/system360/system360](https://<Indirizzo_IP_CatC>//dna/systemSettings/system360/system360)

The screenshot shows the Kibana interface with a search bar and filters. A tooltip is visible over the 'Upload to Case' button, stating: 'Upload this File to a Cisco Service Request. This button is injected by CSAE extension.' The filters section shows two active filters: `{ "match": { "kubernetes.namespace.name": { "query": "fusion", "type": "phrase" } } }` and `{ "match": { "kubernetes.labels.serviceName": { "query": "aca-controller-service", "type": "phrase" } } }`.

Pacchetto di supporto da UI (nuova funzionalità dalla versione 2.3.7.6)

I pacchetti di supporto generati dall'interfaccia utente possono ora essere caricati direttamente nella richiesta di supporto facendo clic sulla freccia rivolta verso l'alto nella colonna 'Azioni', accanto al file.

The screenshot shows the Catalyst Center 'Support Bundle' interface. It features a search bar and a table with the following data:

| 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    | 📄 ⬇️ ⬆️ |

## Supporto/feedback:

Per qualsiasi domanda o dubbio, contatta il sito [csae\\_support@cisco.com](mailto:csae_support@cisco.com).



## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).