

Cisco Support Assistant uitbreiding voor Cisco Catalyst Center

Inhoud

[Inleiding](#)

[Hoe te downloaden en te installeren van de uitbreiding in Chrome](#)

[Ondersteunde versies voor de uitbreiding op het Cisco Catalyst Center](#)

[De uitbreiding voor Cisco Catalyst Center inschakelen](#)

[Gebruikscases die zijn ingeschakeld voor Cisco Catalyst Center](#)

[Gebruikscase 1: Een nieuwe Cisco-ondersteuningscase openen](#)

[Gebruikssituatie 2: Opnamescherm](#)

[Gebruikssituatie 3: HAR-logbestanden verzamelen](#)

[Gebruikscase 4: Probleemoplossing uploaden van gegevens naar een ondersteuningscase](#)

[Stappen voor uploaden naar ondersteuningscase](#)

[Opdrachttuitvoerder](#)

[Rapporten](#)

[Validatietool](#)

[Systeemanalyzer](#)

[Netwerklezer - draadloze AP-gegevensverzameling](#)

[Netwerklezer - verzameling van draadloze clientgegevens](#)

[Apparaatcertificaten](#)

[Servicelogs](#)

[Ondersteuningsbundel van UI \(nieuwe functie van 2.3.7.6\)](#)

[Ondersteuning/feedback:](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de uitbreiding Cisco Support Assistant (CSA) voor het Cisco Catalyst Center, de verschillende functies die beschikbaar zijn, de ondersteunde versies en het gebruik ervan. Het artikel biedt een gedetailleerde stapsgewijze handleiding voor het gebruik van de nieuwe functies, het openen van een Cisco Support case vanuit de UI, het direct uploaden van bestanden vanuit de Catalyst Center UI, het opnemen van de schermactiviteiten (zowel audio als video) en het opnemen en uploaden van de HAR-bestanden. Cisco-klienten kunnen ondersteuning dichter bij hun Cisco-producten en -poorten krijgen.

Hoe te downloaden en te installeren van de uitbreiding in Chrome

Cisco Support Assistant (CSA) Extension is de eerste door Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) goedgekeurde uitbreiding die publiekelijk beschikbaar is in het Chrome-archief. CSA Extension is erop gericht Cisco-ondersteuning dichterbij het Cisco-product en de Cisco Technical Assistance Center (TAC) Intellectual Capital rechtstreeks binnen de Cisco-productportals te brengen om een frictieloze zelfondersteuningservaring voor onze klanten te creëren. Meer

informatie over het downloaden en installeren van de extensie is te vinden op de volgende link.

[Cisco Support Assistant uitbreiding - Aan de slag](#)

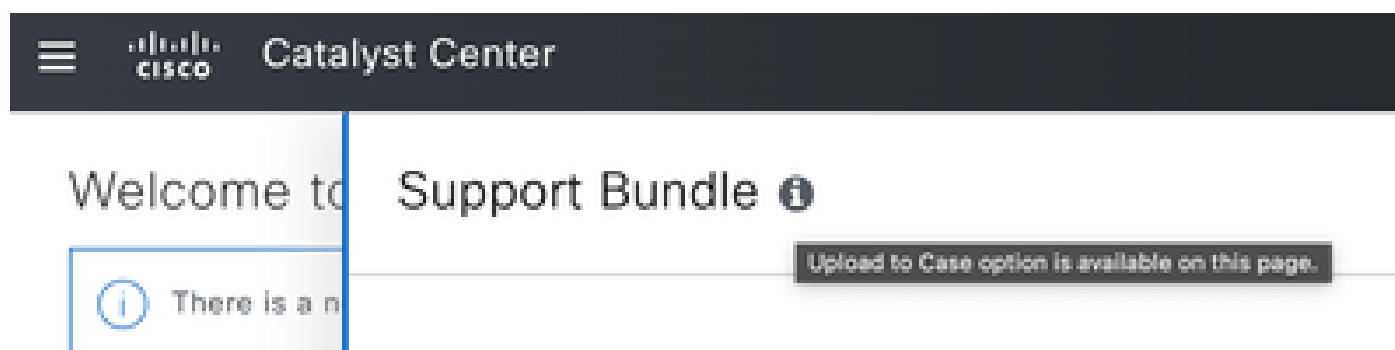
Chromestore Download [link](#).

Ondersteunde versies voor de uitbreiding op het Cisco Catalyst Center

- De extensie is geoptimaliseerd voor de versies 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5 en 2.3.7.6. Met de andere Catalyst Center-versies werkt de uitbreiding naar beste vermogen.
- De extensie wordt alleen ondersteund in de Chrome en Edge browser.

Let op:

- Als een element in een pagina door CSAE wordt geïnjecteerd, zal de titel een infoknop bevatten die het geïnjecteerde element aangeeft.



- Voor de elementen van de gebruikersinterface die door CSAE in de gebruikersinterface worden geïnjecteerd, verschijnt het volgende bericht wanneer u over het scherm hangt.

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

De uitbreiding voor Cisco Catalyst Center inschakelen

Stap 1: Zodra de extensie is geïnstalleerd, detecteert Chrome het Catalyst Center automatisch en verschijnt de volgende pop-up. Als u op deze knop klikt, wordt de extensie Chrome voor het Catalyst Center geactiveerd.



Unleash the Power of TAC's Virtual Assistance

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



Als uw Catalyst Center niet wordt gedetecteerd, volgt u vriendelijk de instructies in [Cisco Support Assistant Extension - Getting Started](#) om de uitbreiding in te schakelen. De extensie kan op elk moment gemakkelijk worden uitgeschakeld in het pop-up menu extensies of in de extensies pagina - [Chrome Extensions Homepage](#).

Stap 2: Door op de pop-up 'Cisco Support Assistant Extension activeren' (boven de afbeelding) te klikken of op de knop 'Aanmelden' op de extensie (onder de afbeelding) te klikken wordt een naadloos inlogproces gestart. Door te integreren met Duo Single Sign-On (SSO), biedt de extensie u een veilige en efficiënte manier om toegang te krijgen tot uw account zonder de noodzaak van meerdere inloggegevens.



Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



Stap 3: Zodra met succes ingelogd, is de extensie klaar om gebruikt te worden en 'Ingeschakeld op deze URL' zal verschijnen in het extensie pop-up venster.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



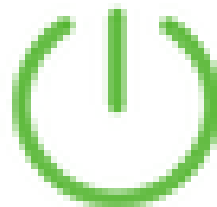
Collect HAR Logs

Een nieuwe ondersteuningscase kan worden gemaakt door op de 'Open Cisco Support Case' te klikken vanuit de extensie zoals aangegeven in de onderstaande afbeelding.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

Er verschijnt een nieuwe pop-up waarin wordt gevraagd om aanvullende informatie die wordt toegevoegd aan de nieuwe ondersteuningscase. Het volgende is de input die kan worden verstrekt:

1. De casetitel (verplicht)
2. De casebeschrijving (verplicht)
3. Sessiegeschiedenis (optioneel) - Een optie om de sessiegeschiedenis van het tabblad browser op te nemen als deel van de casebeschrijving.
4. Validatietool (optioneel) - Het PDF-uitvoerdocument van een nieuwe validatie (inclusief alle gezondheidscontroles) kan aan de case worden toegevoegd. Dit zou voor de Cisco TAC-engineer zeer nuttig zijn om een snel inzicht te krijgen in de implementatie en eventuele problemen die tijdens de controles kunnen worden gevonden.
5. RCA-bundel (optioneel vanaf 2.3.7.6 en hoger) - De RCA/Support-bundel gegenereerd vanuit de UI (nieuw in 2.3.7.6) kan naar de case worden geüpload. Houd er rekening mee dat alleen een bestaand gegenereerde RCA-bundel kan worden geselecteerd voor uploaden.

Let op:

- Er worden automatisch extra gegevens van het Catalyst Center aan de case toegevoegd, inclusief het serienummer, de id van het lid en de softwareversie.

- Zorg ervoor dat de pop-upblokkering is uitgeschakeld om er zeker van te zijn dat de nieuwe case naadloos wordt aangemaakt.

2.3.5.x en eerder:

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 en verder:

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

Als 'Upload RCA-bundel' is geselecteerd, krijgt de gebruiker een optie om een bestaande bundel te selecteren of een nieuwe RCA-bundel te genereren die maximaal 90 minuten kan duren.

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**

Stap 3: Er wordt een nieuw tabblad geopend, dat wordt doorgestuurd naar Cisco Support Manager om het proces voor het maken van de case te voltooien.

Open Cisco Support Case



You will be redirected to SCM for new case creation.

Gebruikssituatie 2: Opnamescherm

Stap 1: Met deze functie kunnen de stappen om een probleem te reproduceren samen met audio worden opgenomen. Deze optie is ook handig om een bericht op te nemen voor de TAC engineer. Door op 'Record Screen' te klikken vanuit de extensie pop-up (gemarkeerd in het onderstaande beeld), kan een video-opname van een gekozen scherm of alleen een gekozen tabblad worden opgenomen als een video samen met audio en geüpload naar de Support case.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

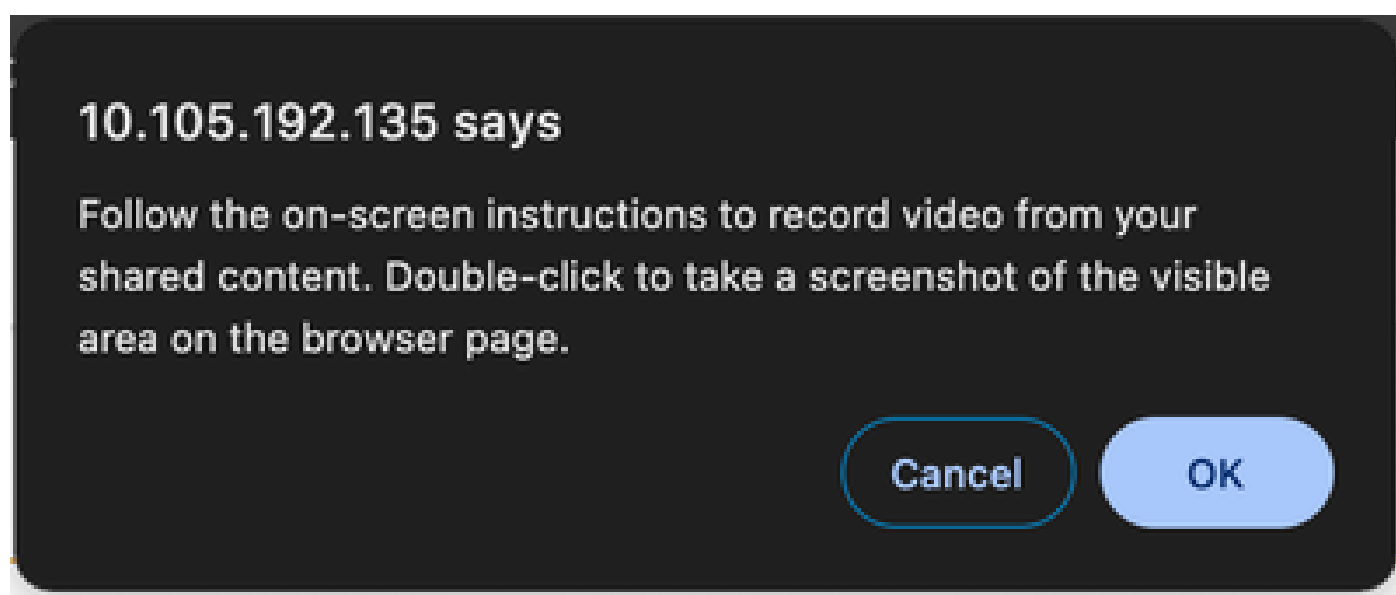


Upload Local File

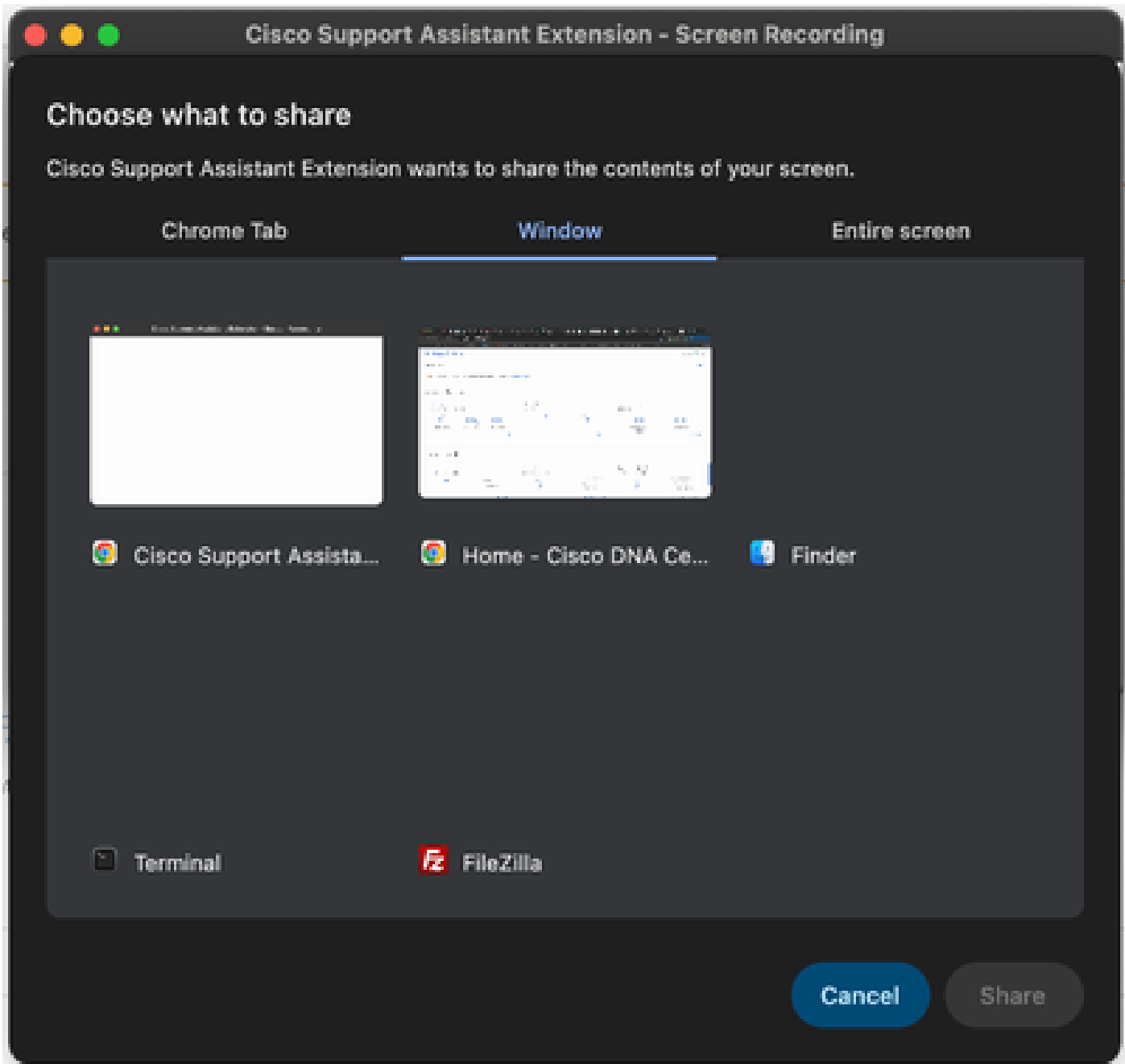


Collect HAR Logs

Er verschijnt een pop-upvenster waarin om toestemming wordt gevraagd om door te gaan. Klik op OK om de schermopname te starten.



Stap 3: Kies of u een tabblad of een venster wilt opnemen of selecteer een bepaald en volledig scherm in de volgende nieuwe pop-up.



Stap 4: De video wordt nu samen met de audio opgenomen. Bovenaan het tabblad staat een balk met een optie om de opname te stoppen.



Stap 5: Zodra de opname wordt gestopt, verschijnt er een nieuwe pop-up met de optie om het opgenomen bestand te uploaden naar een bestaande ondersteuningscase of naar een nieuw bestand.

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:

Gebruikssituatie 3: HAR-logbestanden verzamelen

Stap 1: Het verzamelen van HAR-logbestanden is vereist om problemen met UI op te lossen. De HAR-logs worden opgenomen door te klikken op 'Collect HAR Logs' uit de extensie pop-up zoals gemarkeerd in de afbeelding hieronder.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

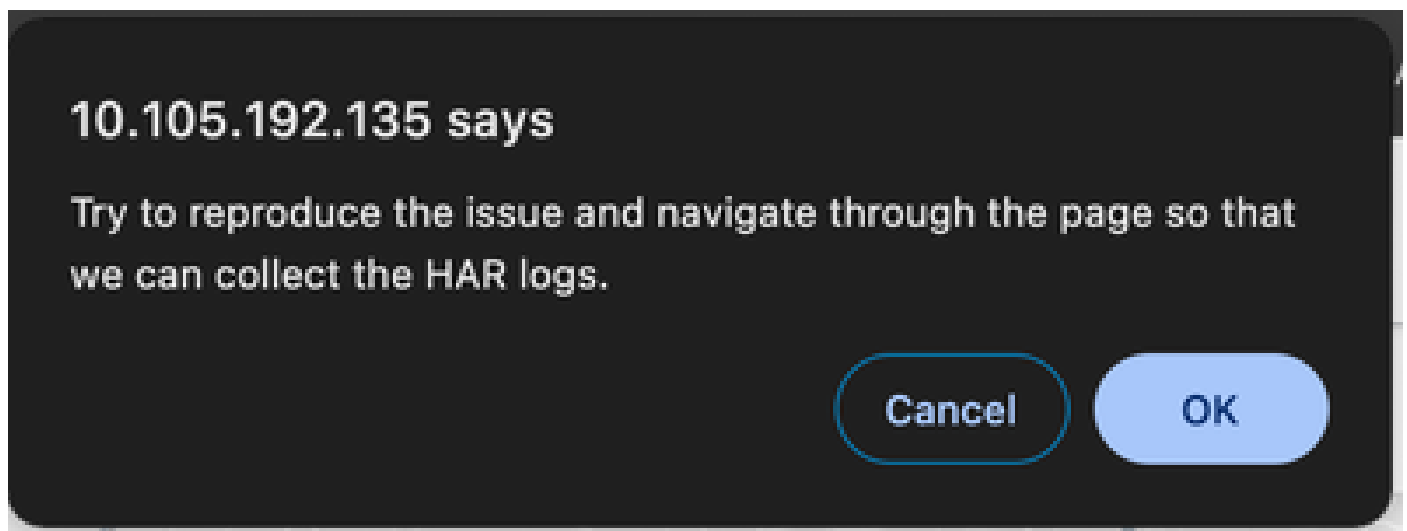


Upload Local File

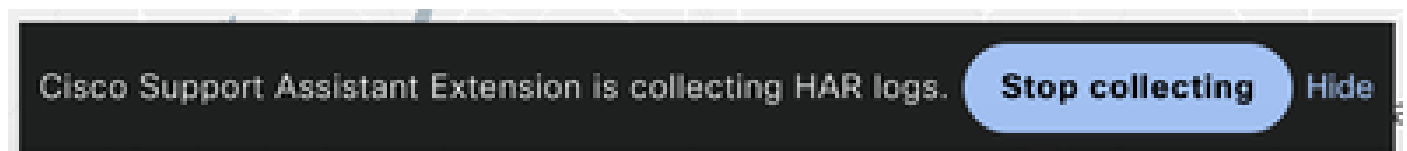


Collect HAR Logs

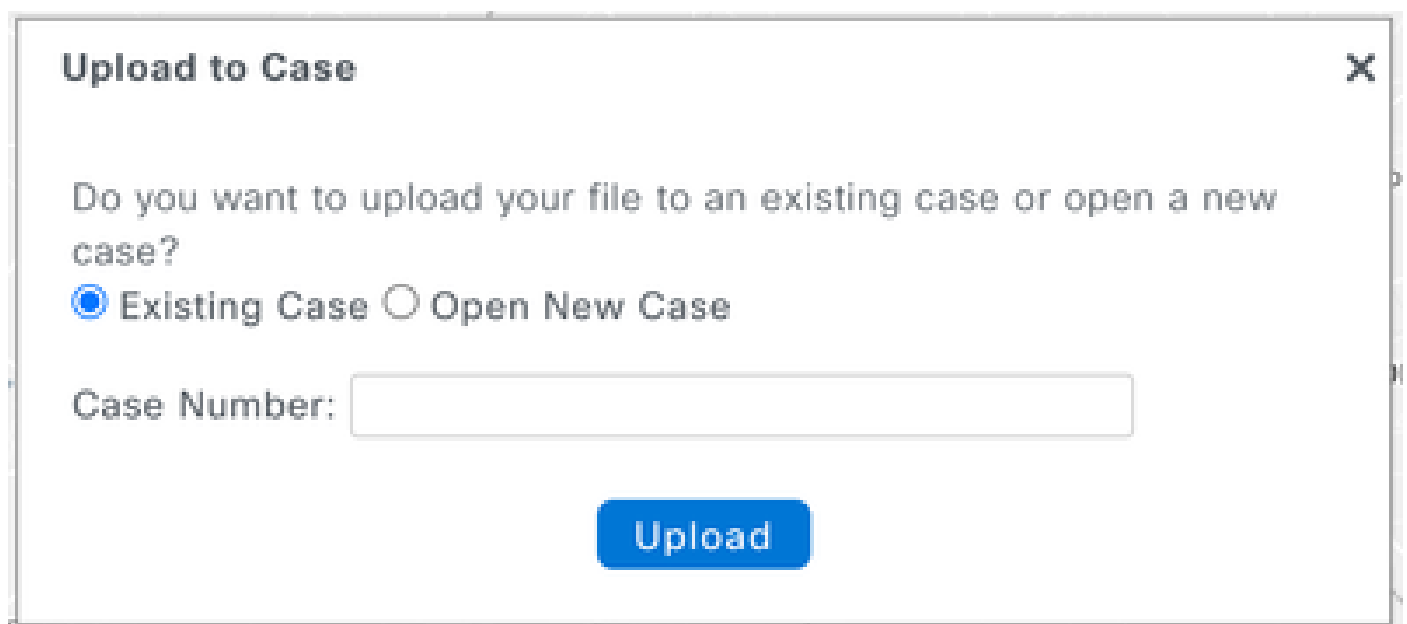
Er verschijnt een nieuwe pop-up met een verzoek om toestemming om door te gaan. Klik op OK om de HAR log collectie te starten.



Stap 3: De HAR-logbestanden worden verzameld tot op de knop 'Stop verzamelen' in de volgende pop-up wordt geklikt.



Stap 4: Zodra de collectie stopt, wordt er een nieuwe pop-up geopend met de optie om het HAR-bestand te uploaden naar een bestaande ondersteuningscase of naar een nieuwe.

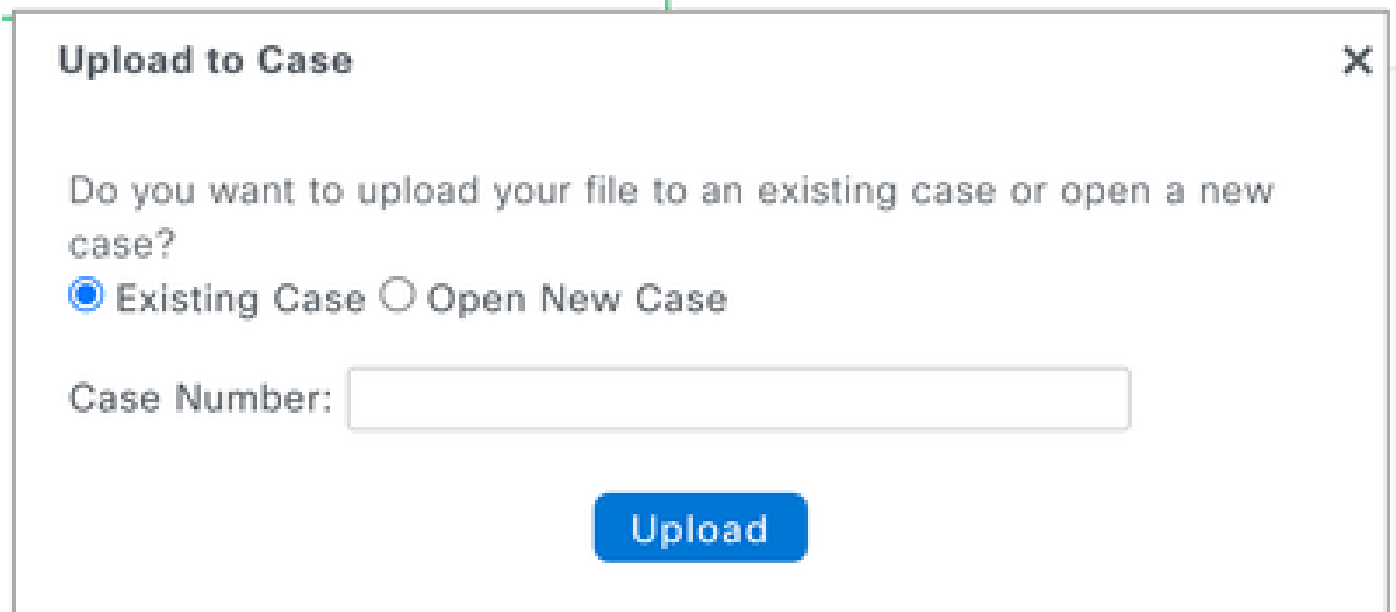


Gebruikscase 4: Probleemoplossing uploaden van gegevens naar een ondersteuningscase

Stappen voor uploaden naar ondersteuningscase

De relevante logboeken voor probleemoplossing kunnen nu rechtstreeks van het Catalyst Center naar de Cisco-ondersteuningscase worden geüpload. Op meerdere pagina's is de knop 'Upload to Case' geïnjecteerd om er zeker van te zijn dat de vereiste probleemoplossingsbestanden van verschillende typen gratis naar de case worden gedrukt.

Stap 1: Door op 'Upload to Case' te klikken verschijnt de volgende pop-up om te vragen of het bestand moet worden geüpload naar een bestaande case of om een nieuwe case te openen met de bijgevoegde bestanden.



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".

Stap 2: Bij het kiezen van de 'bestaande case' worden de bestanden als een bijlage geüpload naar een bestaande ondersteuningscase. De volgende screenshots markeren het uploadproces, inclusief de validatie.



The screenshot shows the same "Upload to Case" dialog box, but now it displays a progress bar. The progress bar is a horizontal line with a blue segment on the left, indicating the progress of the upload. Below the progress bar, the text "Preparing file(s)..." is visible. The "Upload" button is no longer present, as the 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.

Opmerking: Het casenummer wordt voorafgaand aan het uploaden gevalideerd. Als een verkeerd casenummer wordt gekozen of als de case in een gesloten staat verkeert, verschijnt de volgende fout. Bovendien wordt het uploaden van het bestand gestopt wanneer u het pop-upvenster sluit.

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:

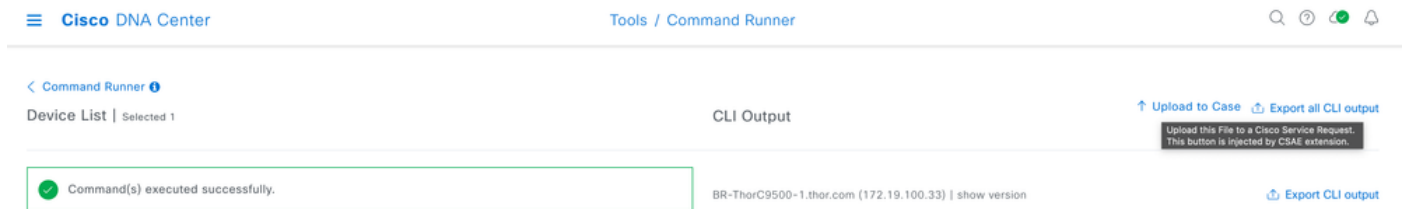
Error while uploading to the case: InvalidCaseNumber

Upload

De knop 'Upload to Case' is ingeschakeld op de volgende punten in Catalyst Center.

Opdrachttuitvoerder

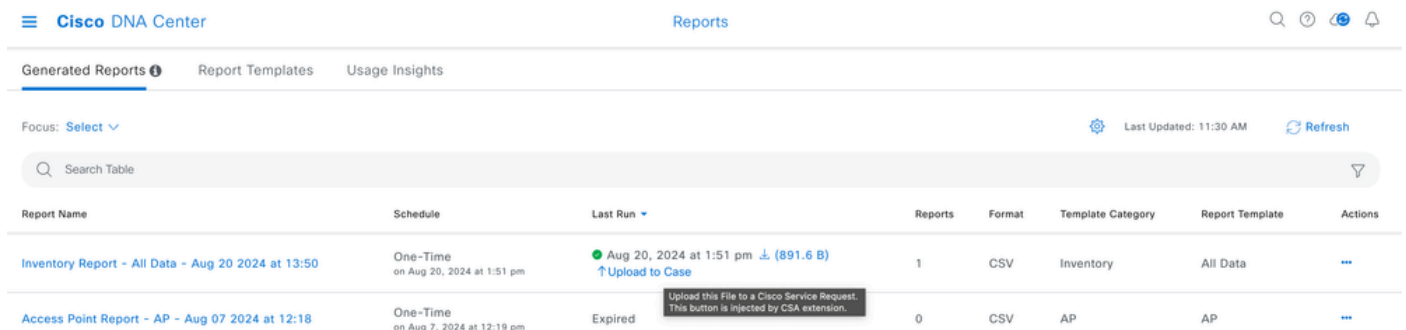
De opdrachtrunner biedt de optie om opdrachten op te nemen van de apparaten die door het Catalyst Center worden beheerd. De opgenomen uitgangen van alle apparaten kunnen nu direct naar de case worden geüpload door rechtsboven op 'Upload to Case' te klikken.



Directe link voor toegang tot de opdrachtrunner -
https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/opdrachtrunner

Rapporten

Rapporten die kunnen worden gedownload, kunnen nu rechtstreeks naar de case worden geüpload door op de knop 'Upload to Case' naast het beschikbare rapport te klikken.



Validatietool

De validatietool voert meerdere controles van de gereedheid voor gezondheid, schaal en upgrade uit. Een reeks controles wordt geselecteerd en uitgevoerd op verzoek. De uitvoer van deze controles is een PDF-bestand met alle uitgevoerde controles en de resultaten van deze controles. Het PDF-bestand kan nu rechtstreeks naar een ondersteuningscase worden geüpload door op de knop 'Upload to Case' te klikken.

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

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

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

Systeme analyzer

Het hulpprogramma System Analyzer genereert een tar-bestand van logbestanden die nodig zijn voor het oplossen van problemen met een specifieke functie van het Catalyst Center. Het tar-bestand kan nu rechtstreeks naar een ondersteuningscase worden geüpload door op de knop 'Upload to Case' te klikken.

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

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

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

Netwerklezer - draadloze AP-gegevensverzameling

De draadloze AP-gegevensverzameling is een van de meerdere werkstromen in de netwerkbeheerder of MRE. Deze werkstroom verzamelt gegevens die nodig zijn om problemen met draadloze AP's in het netwerk op te lossen. Er worden meerdere bestanden verzameld en elk bestand kan één voor één direct naar een ondersteuningscase worden geüpload met de knop 'Upload naar case' naast elk bestand.

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? [👍](#) [👎](#)

Netwerklezer - verzameling van draadloze clientgegevens

De draadloze client gegevensverzameling is een van de meerdere werkstromen in de netwerkbeheerder of MRE. Deze werkstroom verzamelt gegevens die nodig zijn om problemen met draadloze clients in het netwerk op te lossen. Er zijn meerdere bestanden verzameld en deze bestanden kunnen direct naar een Support case worden geüpload met de knop 'Upload to Case'.

Apparaatcertificaten

De apparaatcertificaten kunnen worden gedownload van de instellingenpagina. Deze certificaten kunnen rechtstreeks naar een ondersteuningscase worden geüpload met de knop 'Upload to Case'.

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	

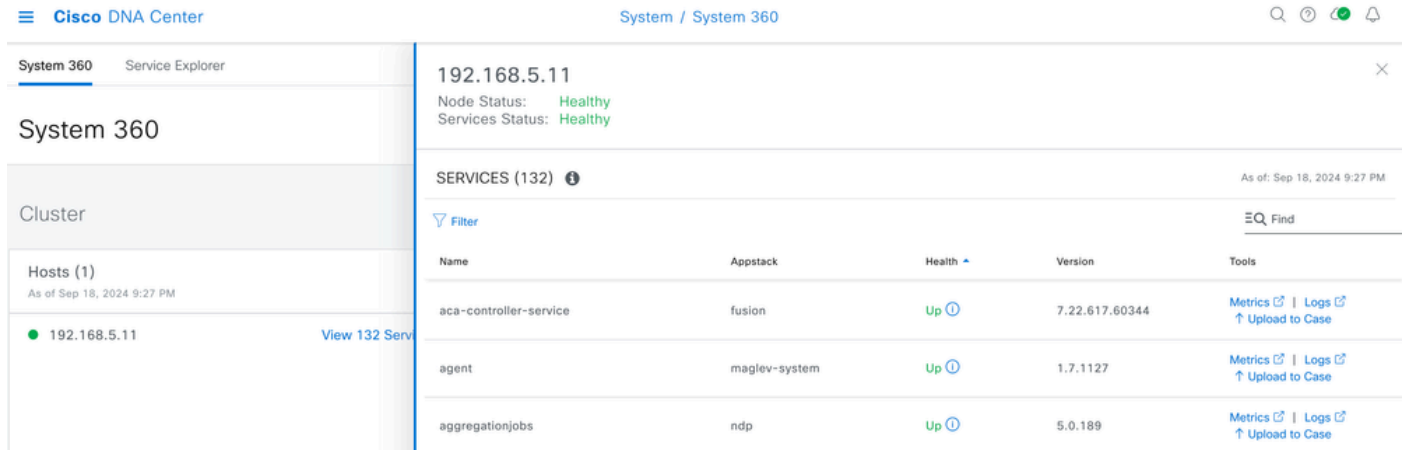
Service logs

De logboeken voor de verschillende Kubernetes Services kunnen nu direct naar een Support case worden geüpload met de knop 'Upload to Case'. De knop is beschikbaar op twee verschillende punten op het Catalyst Center.

a) Het systeem 360 is bereikbaar via het hamburgermenu of via onderstaande link. Klik op 'Bekijk <x> services' om een nieuwe pop-up te openen met de lijst met services. De gezondheid van de

Diensten, metriek, logboeken en de nieuwe "Upload to Case" knop zijn nu zichtbaar.

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



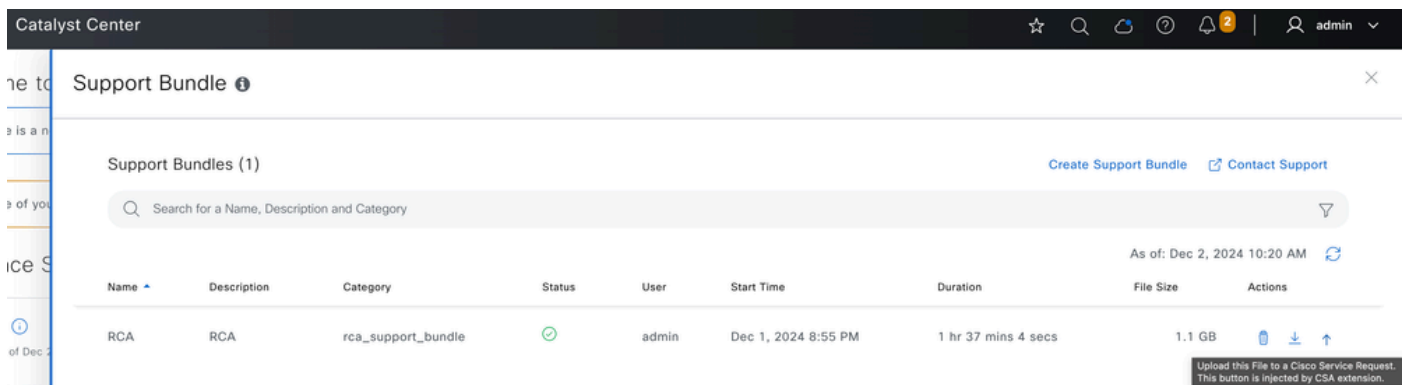
b) Het systeem 360 kan via het hamburgermenu of via de onderstaande link worden bereikt. Klik op 'Bekijk <x> services' om een nieuwe pop-up te openen met de lijst met services. Klik op de koppeling 'Logs' tegen elke Service om de Servicelogs in Kibana te openen. De nieuwe knop 'Upload to Case' wordt toegevoegd aan deze Kibana pagina.

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



Ondersteuningsbundel van UI (nieuwe functie van 2.3.7.6)

Ondersteuningsbundels die door de UI zijn gegenereerd, kunnen nu direct naar de ondersteuningscase worden geüpload door op de naar boven gerichte pijl in de kolom 'Acties' naast het bestand te klikken.



Ondersteuning/feedback:

Neem contact op met csae_support@cisco.com voor vragen of opmerkingen.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.