

# Extensão do Cisco Support Assistant para o Cisco Catalyst Center

## Contents

---

[Introdução](#)

[Como baixar e instalar a extensão no Chrome](#)

[Versões suportadas para a extensão no Cisco Catalyst Center](#)

[Ativando a extensão para o Cisco Catalyst Center](#)

[Casos de uso habilitados para o Cisco Catalyst Center](#)

[Caso de uso 1: Abra um novo caso de suporte da Cisco](#)

[Caso de uso 2: Gravar tela](#)

[Caso de uso 3: Coletando registros HAR](#)

[Caso de uso 4: Carregando dados de solução de problemas em um caso de suporte](#)

[Etapas para carregar no caso de suporte](#)

[Executor de comandos](#)

[Relatórios](#)

[Ferramenta de validação](#)

[Analisador de sistema](#)

[Razão da rede - Coleta de dados de AP sem fio](#)

[Razão da rede - Coleta de dados do cliente sem fio](#)

[Certificados do dispositivo](#)

[Logs de serviço](#)

[Pacote de suporte da interface do usuário \(novo recurso da versão 2.3.7.6\)](#)

[Suporte/Comentários:](#)

---

## Introdução

Este documento descreve a extensão do Cisco Support Assistant(CSA) para o Cisco Catalyst Center, os vários recursos disponíveis, as versões suportadas e como usá-los. O artigo fornece um guia passo a passo detalhado sobre como usar os novos recursos, abrir um caso de suporte da Cisco na interface do usuário, carregar arquivos diretamente da interface do usuário do Catalyst Center, gravar as atividades da tela (áudio e vídeo) e capturar e carregar os arquivos HAR. Os clientes da Cisco podem obter suporte mais próximo de seus produtos e portais da Cisco instantaneamente.

## Como baixar e instalar a extensão no Chrome

A extensão do Cisco Support Assistant (CSA) é a primeira extensão aprovada do Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) disponível publicamente na loja Chrome. A extensão CSA tem como objetivo aproximar o Suporte da Cisco dos produtos e portais da Cisco e estender o Capital Intelectual do Cisco Technical Assistance Center (TAC) diretamente dentro dos portais de produtos da Cisco para criar uma experiência de autoatendimento sem atritos para nossos

clientes. Mais detalhes sobre como baixar e instalar a extensão estão disponíveis no link a seguir.

[Extensão do Cisco Support Assistant - Introdução](#)

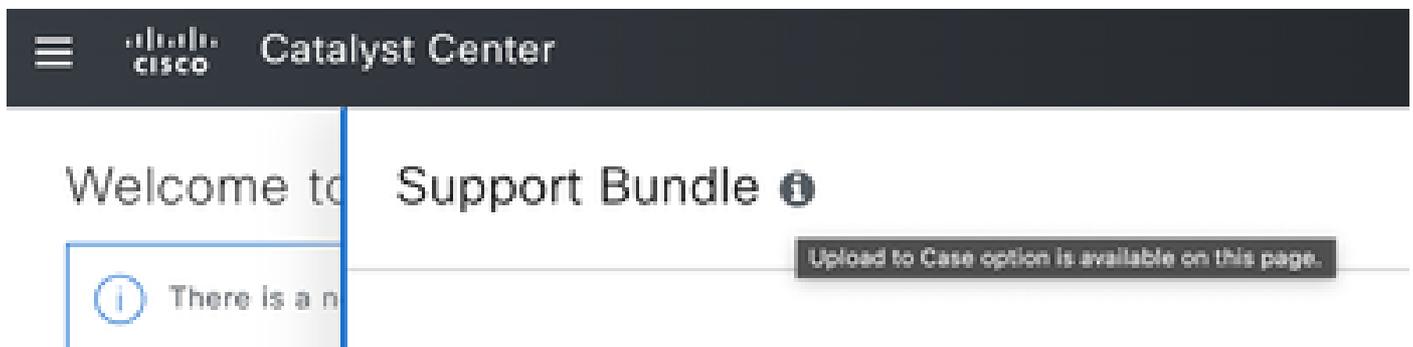
[Link](#) para download do Chromestore.

## Versões suportadas para a extensão no Cisco Catalyst Center

- A extensão foi otimizada para as versões 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5 e 2.3.7.6. Com as outras versões do Catalyst Center, a extensão funcionará na base do melhor esforço.
- A extensão é suportada apenas no navegador Chrome e Edge.

### Observação:

- Se um elemento for injetado em uma página pelo CASE, o título incluirá um botão de informações indicando o elemento injetado.



- Para os elementos de UI injetados na UI pelo CSAE, a seguinte mensagem é exibida quando o mouse é passado.

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

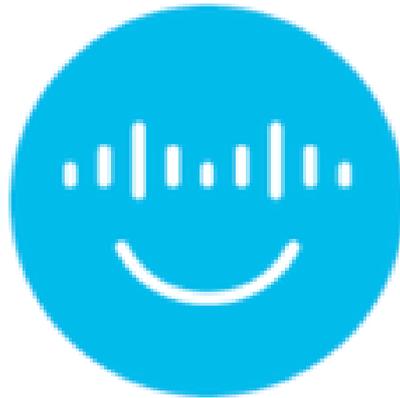
## Ativando a extensão para o Cisco Catalyst Center

Passo 1: Depois que a extensão é instalada, o Chrome detecta o Catalyst Center automaticamente e o seguinte pop-up é exibido. Clicar nesta opção ativará a extensão do Chrome para o Catalyst Center.



Se o seu Catalyst Center não for detectado, siga as instruções em [Cisco Support Assistant Extension - Getting Started](#) para ativar o ramal. A extensão pode ser facilmente desativada a qualquer momento no menu pop-up de extensões ou na página de extensões - [Chrome Extensions Homepage](#).

Passo 2: Ao clicar no pop-up "Ativar a extensão do Cisco Support Assistant" (imagem acima) ou ao clicar no botão "Iniciar sessão" no pop-up da extensão (imagem abaixo), será iniciado um processo de início de sessão contínuo. Integrando-se com o SSO (Duo Single Sign-On, Logon único duplo), a extensão oferece uma maneira segura e eficiente de acessar sua conta sem a necessidade de várias credenciais de login.



# Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



Passo 3: Depois de conectado com êxito, o ramal estará pronto para ser usado e 'Habilitado nesta URL' aparecerá na janela pop-up do ramal.



# Cisco Support Assistant Extension

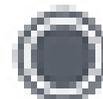
Welcome back



Enabled on this URL



**Open Cisco Support Case**



**Record Screen**



**Upload Local File**



**Collect HAR Logs**

Um novo caso de suporte pode ser criado clicando em "Abrir caso de suporte da Cisco" no pop-up de extensão, conforme destacado na imagem abaixo.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

Um novo pop-up aparece solicitando informações adicionais que seriam adicionadas ao novo caso de suporte. Estas são as entradas que podem ser fornecidas:

1. O Título do Caso (obrigatório)
2. A Descrição do caso (obrigatório)
3. Histórico da sessão (opcional) - Uma opção para incluir o histórico da sessão da guia do navegador, como parte da descrição do caso.
4. Ferramenta de validação (opcional) - O PDF de saída de uma nova execução de validação (incluindo todas as verificações de integridade) pode ser adicionado ao caso, o que seria muito útil para o engenheiro do Cisco TAC obter um rápido entendimento da implantação e de quaisquer problemas que possam ser encontrados pelas verificações.
5. Pacote RCA (opcional da versão 2.3.7.6 e posterior) - O pacote RCA/Suporte gerado pela interface do usuário (novo na versão 2.3.7.6) pode ser carregado no caso. Observe que somente um pacote RCA gerado existente pode ser selecionado para upload.

Observação:

- Dados adicionais do Catalyst Center são automaticamente adicionados ao caso, o que inclui o número de série, o member-id e a versão do software.

- Verifique se o bloqueador de pop-up está desativado para garantir que o novo caso seja criado sem interrupções.

2.3.5.x e anterior:

### 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 seguintes:

### 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 a opção "Carregar pacote RCA" estiver selecionada, o usuário terá a opção de selecionar um pacote existente ou gerar um novo pacote RCA que pode levar até 90 minutos.

### 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](#)

Passo 3: Uma nova guia é aberta, redirecionando para o Cisco Support Manager para concluir o processo de criação do caso.

## Open Cisco Support Case



You will be redirected to SCM for new case creation.

### Caso de uso 2: Gravar tela

Passo 1: Usando esse recurso, as etapas para reproduzir um problema podem ser capturadas junto com o áudio. Além disso, esse recurso é útil para gravar uma mensagem para o engenheiro do TAC. Ao clicar na "Tela de gravação" no pop-up de extensão (destacado na imagem abaixo), uma gravação de vídeo de uma tela escolhida ou apenas uma guia escolhida pode ser gravada como um vídeo junto com o áudio e carregada no caso de suporte.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

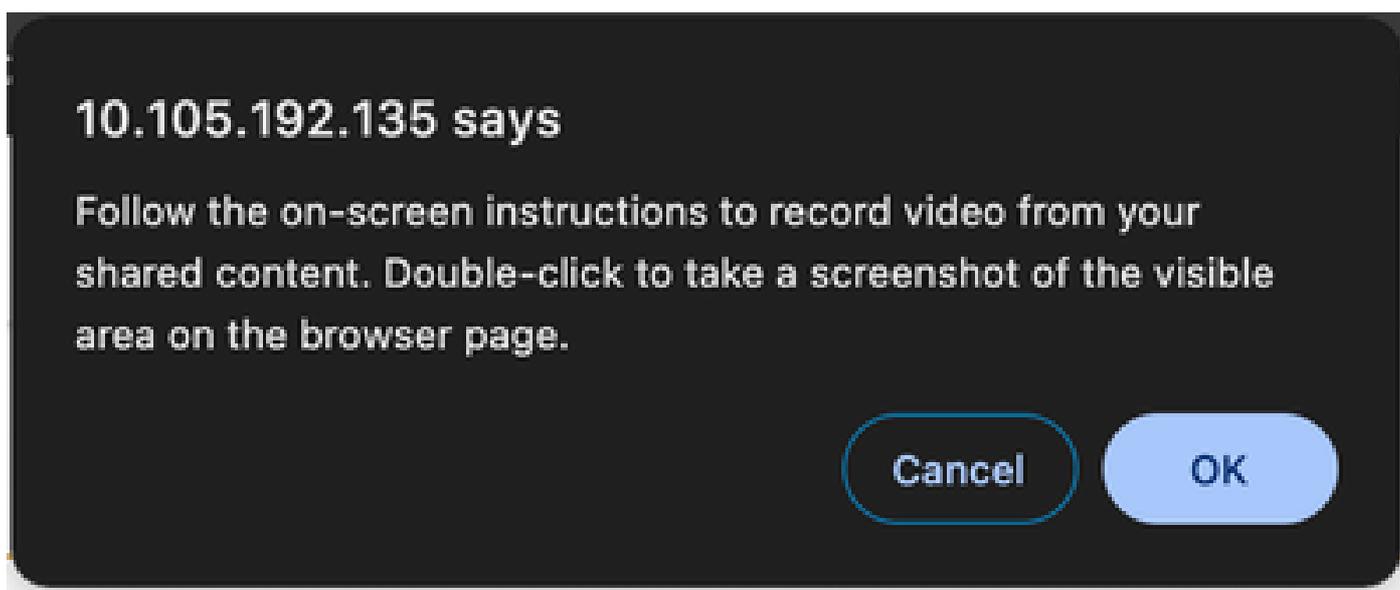


Upload Local File

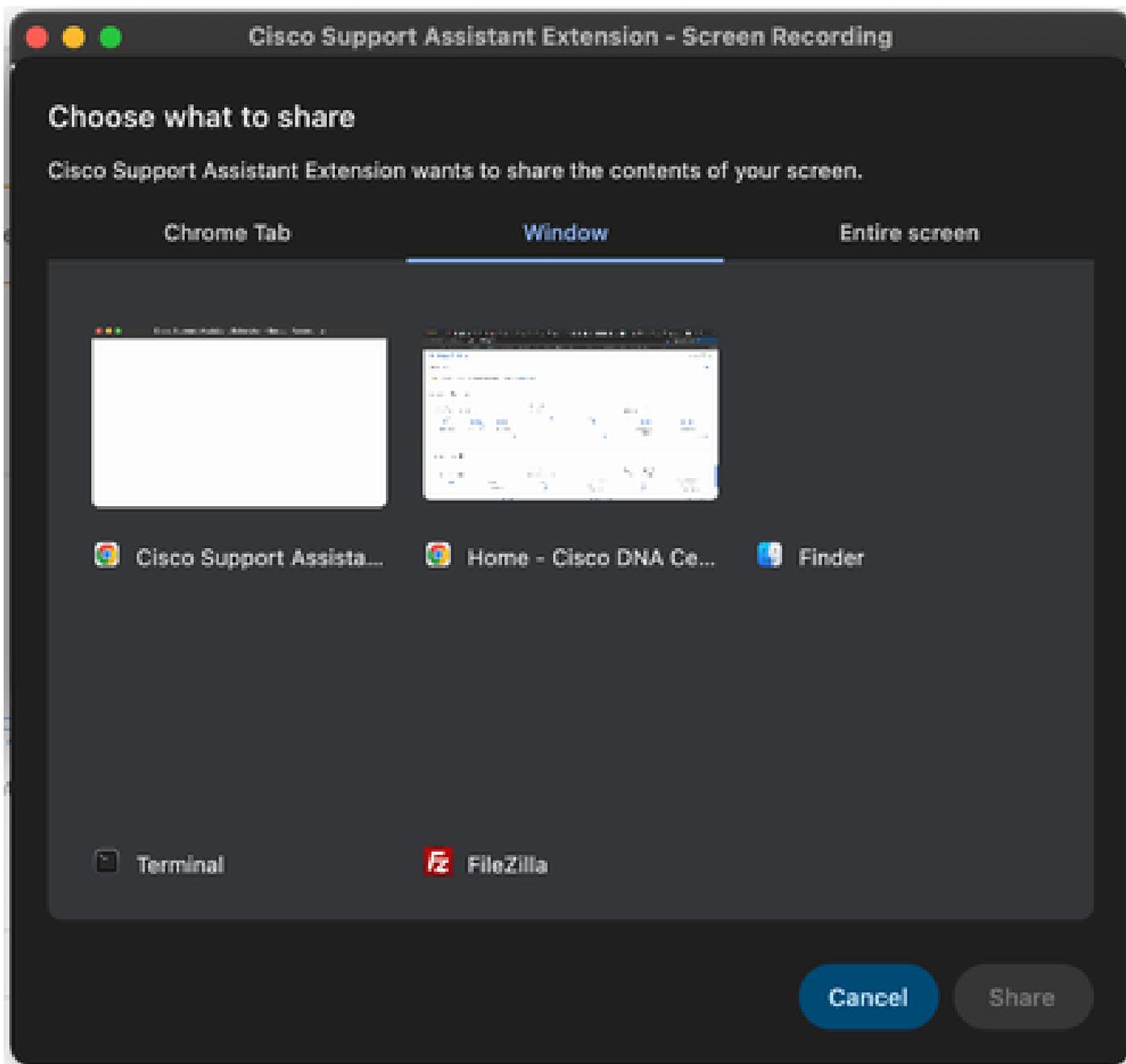


Collect HAR Logs

Será exibida uma janela pop-up solicitando permissão para continuar. Clique em OK para iniciar a gravação de tela.



Passo 3: Escolha se deseja gravar uma guia ou uma janela ou selecione uma tela inteira específica no próximo pop-up novo.



Passo 4: O vídeo está sendo gravado junto com o áudio. Uma barra estará presente na parte superior da guia com uma opção para parar a gravação.



Passo 5: Assim que a gravação é interrompida, um novo pop-up é aberto com a opção de carregar o arquivo gravado em um caso de suporte existente ou em um novo.

### 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 de uso 3: Coletando registros HAR

Passo 1: A coleta de logs HAR é necessária para solucionar problemas relacionados à interface do usuário. Os registros HAR são capturados clicando em "Collect HAR Logs" no pop-up de extensão, conforme destacado na imagem abaixo.



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

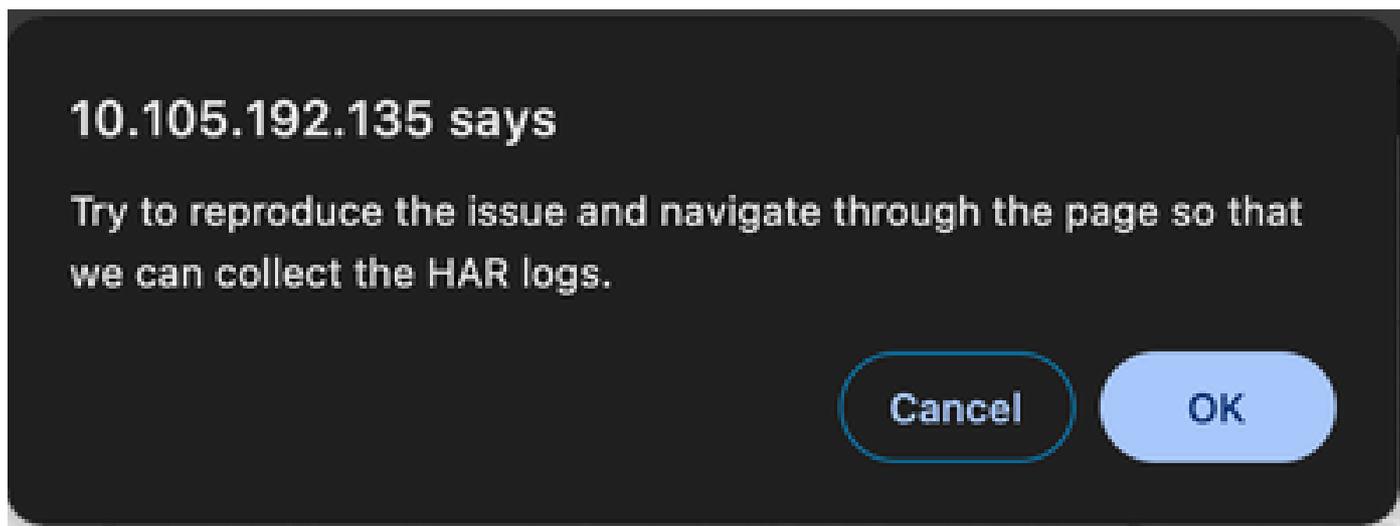


Upload Local File



Collect HAR Logs

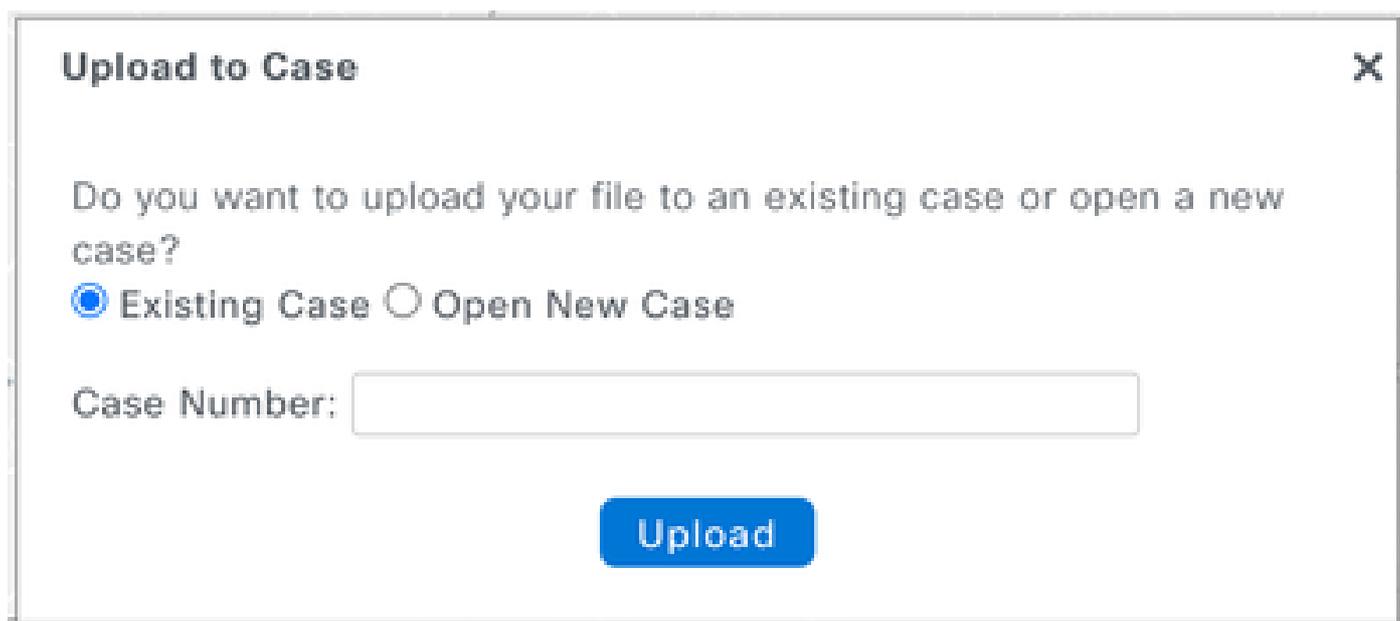
Um novo pop-up solicitando permissão para continuar será exibido. Clique em OK para iniciar a coleta de logs HAR.



Passo 3: Os logs HAR estão sendo coletados até que o botão 'Parar de coletar' no seguinte pop-up seja clicado.



Passo 4: Assim que a coleta é interrompida, um novo pop-up é aberto com a opção de carregar o arquivo HAR em um caso de suporte existente ou em um novo.

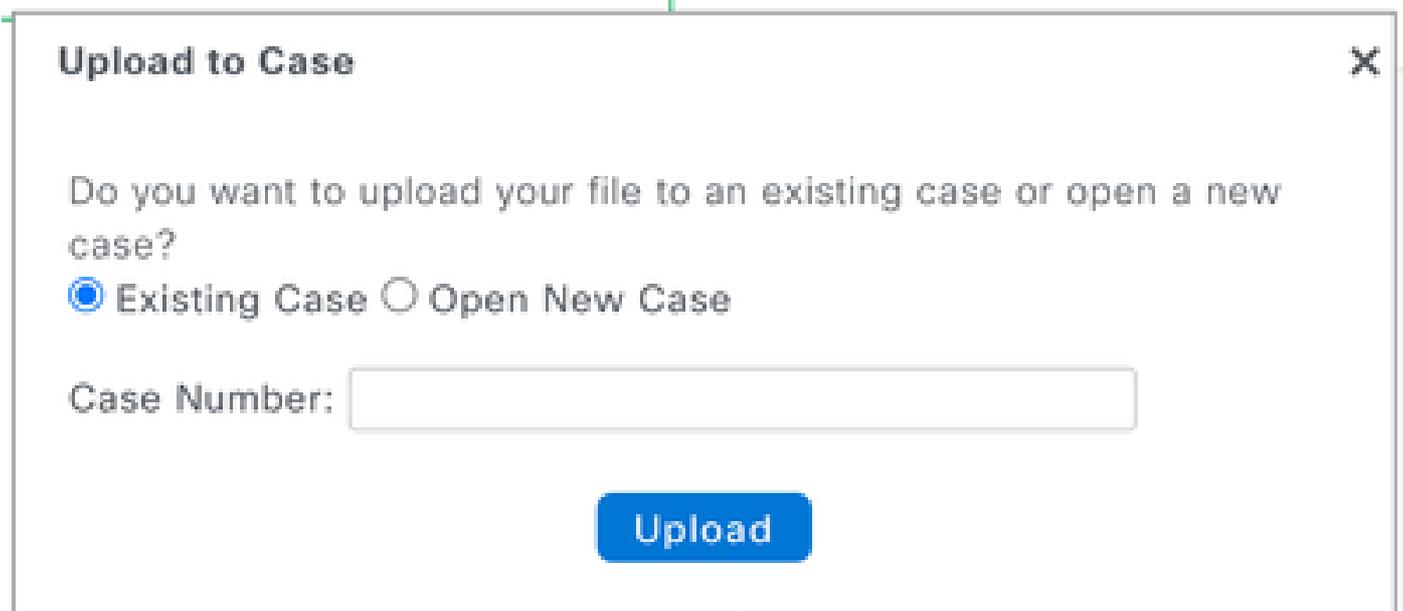


Caso de uso 4: Carregando dados de solução de problemas em um caso de suporte

## Etapas para carregar no caso de suporte

Os registros de solução de problemas relevantes agora podem ser carregados diretamente do Catalyst Center para o caso de suporte da Cisco. Em várias páginas, o botão "Upload to Case" foi injetado para garantir que os arquivos de solução de problemas necessários de diferentes tipos sejam transferidos sem complicações para o caso.

Passo 1: Ao clicar em "Upload to Case" (Carregar para caso), a janela pop-up a seguir aparece solicitando que o arquivo seja carregado para um caso existente ou para abrir um novo caso com os arquivos anexados.



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".

Passo 2: Ao escolher o "Caso existente", os arquivos serão carregados em um caso de suporte existente como um anexo. As capturas de tela a seguir destacam o processo de carregamento de arquivos, incluindo a validação.



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 file upload. Below the progress bar, the text "Preparing file(s)..." is visible.

### Upload to Case X

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

Uploaded 8% 4194304 / 52160071 bytes

### Upload to Case X

File uploaded successfully.

Note: O número do caso é validado antes do carregamento. Se um número de caso incorreto for escolhido ou se o caso estiver em um estado fechado, o seguinte erro será exibido. Além disso, fechar o pop-up durante o upload do arquivo interromperá o processo de upload.

### 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:

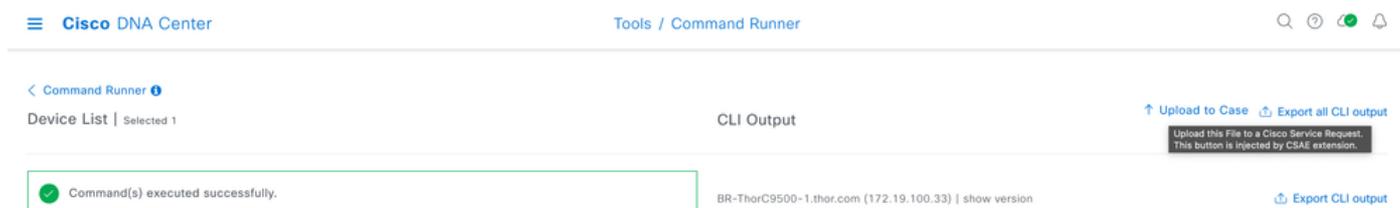
Error while uploading to the case: InvalidCaseNumber

Upload

O botão 'Carregar no caso' foi ativado nos seguintes pontos no Catalyst Center.

## Executor de comandos

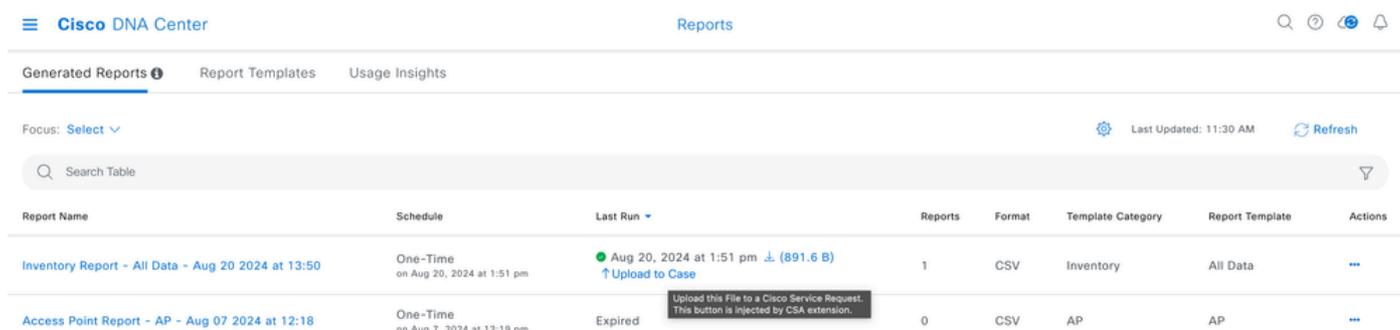
O executor de comandos oferece a opção de capturar comandos dos dispositivos gerenciados pelo Catalyst Center. As saídas capturadas de todos os dispositivos agora podem ser carregadas diretamente para o caso clicando em "Upload to Case" (Carregar para caso) no canto superior direito.



Link direto para acessar a ferramenta de execução de comandos -  
[https://<CatC\\_IP\\_Address>/dna/tools/command-runner](https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner)

## Relatórios

Os relatórios prontos para download agora podem ser carregados diretamente no caso, clicando no botão "Upload to Case" (Carregar no caso) ao lado do relatório disponível.



## Ferramenta de validação

A ferramenta de validação executa várias verificações de integridade, dimensionamento e prontidão de atualização. Um conjunto de verificações é selecionado e executado sob demanda. A saída dessas verificações é um arquivo PDF que lista todas as verificações executadas e os resultados delas. O arquivo PDF agora pode ser carregado diretamente para um caso de suporte clicando no botão "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:   
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

## Analizador de sistema

A ferramenta Analizador de sistema gera um arquivo tar de registros necessários para solucionar problemas de um recurso específico do Catalyst Center. O arquivo tar agora pode ser carregado diretamente para um caso de suporte clicando no botão "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:   
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

## Razão da rede - Coleta de dados de AP sem fio

A Coleta de dados de AP sem fio é um dos vários fluxos de trabalho no raciocínio da rede ou MRE. Esse fluxo de trabalho coleta os dados necessários para solucionar problemas de AP sem fio na rede. Há vários arquivos coletados e cada arquivo pode ser carregado um por um diretamente para um caso de suporte usando o botão "Carregar para caso" ao lado de cada arquivo.

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for 'Wireless AP Data Collection'. The page title is 'Wireless AP Data Collection'. Below the title, there is a 'Root Cause Analysis' section with a 'Run Again' button. The 'Reasoning Activity' tab is selected, showing a list of conclusions. The conclusions include links to download troubleshooting files: 'Thor\_9800.thor.com-34ed.1bc0.06c1-1724216288490.log', 'Thor\_9800.thor.com-34ed.1bc0.06c0-1724216288490.log', and 'Workflow Parameters'. There is also a 'View Relevant Activities' link. At the bottom right, there is a feedback prompt: 'Was this automated root cause analysis helpful?' with thumbs up and down icons.

## Razão da rede - Coleta de dados do cliente sem fio

A Coleta de dados do cliente sem fio é um dos vários fluxos de trabalho no raciocínio da rede ou MRE. Esse fluxo de trabalho coleta os dados necessários para solucionar problemas de clientes sem fio na rede. Há vários arquivos coletados e esses arquivos podem ser carregados diretamente em um caso de suporte usando o botão "Carregar no caso".

## Certificados do dispositivo

Os certificados do dispositivo podem ser baixados da página de configurações. Esses certificados podem ser carregados diretamente em um caso de suporte usando o botão "Carregar no caso".

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for 'Device Certificate' settings. The page title is 'Device Certificate'. Below the title, there is a description: '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.' There is a 'Device Certificate Lifetime: 365 Day(s)' field with a 'Modify' button. Below that, there is a 'Filter' section with tabs for 'Expired', 'Expiring', 'All', and 'Revoked'. The 'All' tab is selected. There are also 'Export' and 'Upload to Case' buttons. At the bottom, there is a table with columns: 'Device Name', 'Issue To', 'Certificate Serial Number', 'Status', 'Valid From', 'Valid To', and 'Actions'. The table contains one row with the following data: 'C9800-4N-', a green checkmark, '14 Aug 2024', and '14 Aug 2025'.

## Logs de serviço

Os logs dos vários serviços do Kubernetes agora podem ser carregados diretamente para um caso de suporte usando o botão 'Carregar para caso'. O botão está disponível em dois pontos diferentes no Catalyst Center.

a) O System 360 pode ser alcançado através do menu do hambúrguer ou através do link abaixo. Clique em 'Exibir <x> serviços' para abrir um novo pop-up com a lista de serviços. A integridade dos serviços, as métricas, os registros e o novo botão "Carregar no caso" agora estão visíveis.

https://<CatC\_IP\_Address>/dna/systemSettings/system360/system360

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for System 360. The top navigation bar includes the Cisco DNA Center logo and the path 'System / System 360'. The main content area is divided into a left sidebar and a main panel. The sidebar shows 'System 360' and 'Cluster' sections. The main panel displays the IP address '192.168.5.11' and its status as 'Healthy'. Below this, there is a 'SERVICES (132)' section with a filter icon. A table lists services with columns for Name, Appstack, Health, Version, and Tools. The table contains three rows: 'aca-controller-service' (fusion, Up, 7.22.617.60344), 'agent' (maglev-system, Up, 1.7.1127), and 'aggregationjobs' (ndp, Up, 5.0.189). Each row has links for 'Metrics', 'Logs', and 'Upload to Case'.

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) O System 360 pode ser alcançado através do menu do hambúrguer ou através do link abaixo. Clique em 'Exibir <x> serviços' para abrir um novo pop-up com a lista de serviços. Clique no link 'Logs' em qualquer Serviço para abrir os Logs de serviço em Kibana. O novo botão "Upload to Case" é adicionado a esta página do Kibana.

https://<CatC\_IP\_Address>/dna/systemSettings/system360/system360

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface with a dashboard titled 'System Overview'. The top navigation bar includes the Cisco DNA Center logo and the path 'System / System 360'. The main content area is divided into a left sidebar and a main panel. The sidebar shows 'System 360' and 'Cluster' sections. The main panel displays the IP address '192.168.5.11' and its status as 'Healthy'. Below this, there is a 'SERVICES (132)' section with a filter icon. A table lists services with columns for Name, Appstack, Health, Version, and Tools. The table contains three rows: 'aca-controller-service' (fusion, Up, 7.22.617.60344), 'agent' (maglev-system, Up, 1.7.1127), and 'aggregationjobs' (ndp, Up, 5.0.189). Each row has links for 'Metrics', 'Logs', and 'Upload to Case'.

Pacote de suporte da interface do usuário (novo recurso da versão 2.3.7.6)

Os pacotes de suporte gerados pela interface do usuário agora podem ser carregados diretamente para o caso de suporte clicando na seta voltada para cima na coluna 'Ações', ao lado do arquivo.

The screenshot shows the Catalyst Center interface. The top navigation bar includes the Catalyst Center logo and the path 'Support Bundle'. The main content area is divided into a left sidebar and a main panel. The sidebar shows 'Support Bundles (1)'. The main panel displays a table with columns for Name, Description, Category, Status, User, Start Time, Duration, File Size, and Actions. The table contains one row: 'RCA' (RCA, rca\_support\_bundle, Up, admin, Dec 1, 2024 8:55 PM, 1 hr 37 mins 4 secs, 1.1 GB). Each row has an 'Actions' column with a set of icons including a set of arrows pointing up and down.

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

Suporte/Comentários:

Entre em contato com o [csae\\_support@cisco.com](mailto:csae_support@cisco.com) para esclarecer dúvidas ou esclarecer dúvidas.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.