

适用于Cisco Catalyst Center的Cisco Support Assistant扩展

目录

[简介](#)

[如何在Chrome中下载和安装扩展](#)

[Cisco Catalyst Center上扩展支持的版本](#)

[启用Cisco Catalyst Center的扩展](#)

[为Cisco Catalyst Center启用的使用案例](#)

[使用案例1:新建思科支持案例](#)

[使用案例2:录制屏幕](#)

[使用案例3:收集HAR日志](#)

[使用案例4:将故障排除数据上传到支持案例](#)

[上传到支持案例的步骤](#)

[命令运行程序](#)

[报告](#)

[验证工具](#)

[系统分析器](#)

[网络论证器 — 无线AP数据收集](#)

[网络论证器 — 无线客户端数据收集](#)

[设备证书](#)

[服务日志](#)

[UI支持套件 \(2.3.7.6中的新功能 \)](#)

[支持/反馈:](#)

简介

本文档介绍适用于Cisco Catalyst Center的Cisco Support Assistant(CSA)扩展、可用的各种功能、支持的版本以及如何使用它们。本文提供详细的分步指南，介绍如何使用新功能、从UI打开Cisco支持案例、直接从Catalyst Center UI上传文件、录制屏幕活动（包括音频和视频）以及捕获和上传HAR文件。思科客户可以在更靠近其思科产品和门户的位置即时获得支持。

如何在Chrome中下载和安装扩展

Cisco Support Assistant(CSA)Extension是第一个在Chrome商店公开发布的Cisco Secure Development Lifecycle(CSDL)批准的扩展。CSA Extension旨在使思科支持更贴近思科产品和门户，并将思科技术支持中心(TAC)智力资本直接扩展到思科产品门户中，从而为我们的客户创造无摩擦的自助支持体验。有关下载和安装分机的更多详细信息，请访问以下链接。

[Cisco Support Assistant Extension — 入门](#)

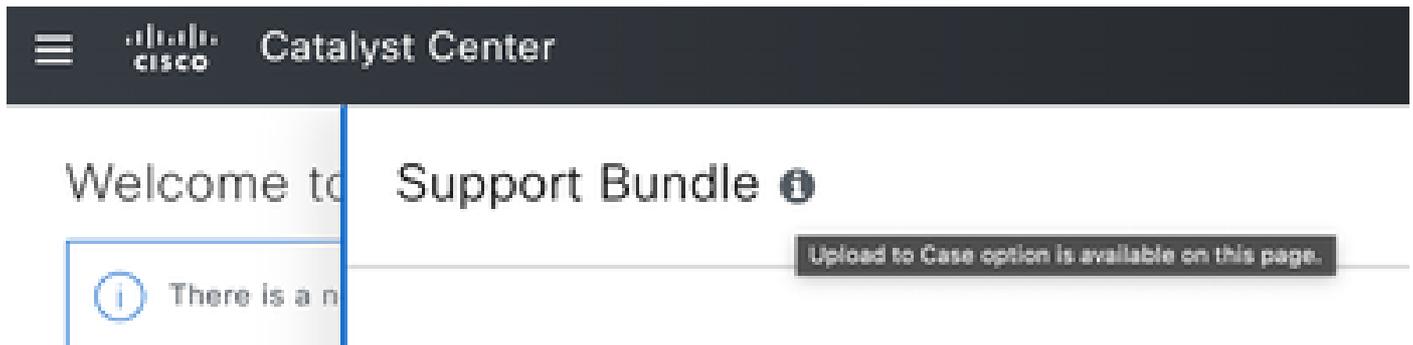
Chromestore下载[链接](#)。

Cisco Catalyst Center上扩展支持的版本

- 该扩展已针对版本2.3.5.5、2.3.5.6、2.3.7.5和2.3.7.6进行了优化。对于其他Catalyst Center版本，该扩展将在尽力而为的基础上运行。
- 仅Chrome和Edge浏览器支持该扩展。

请注意：

- 如果元素被CSAE插入到页面中，则标题将包括指示所插入元素的信息按钮。



- 对于由CSAE注入UI的UI元素，悬停时将显示以下消息。

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

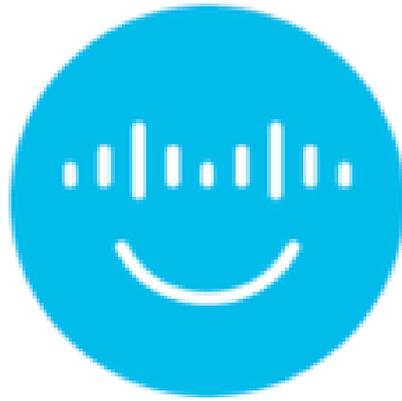
启用Cisco Catalyst Center的扩展

步骤 1：安装分机后，Chrome会自动检测Catalyst Center，并会显示以下弹出窗口。点击此选项将激活Catalyst Center的Chrome扩展。



如果未检测到Catalyst Center，请按照[Cisco Support Assistant Extension - Getting Started](#)中的说明启用扩展。分机可随时在分机弹出菜单或分机页面 — Chrome分机主页中[轻松禁用](#)。

步骤 2：点击“激活Cisco Support Assistant分机”弹出窗口（位于图像上方）或点击分机弹出窗口（位于图像下方）上的“登录”按钮，将启动无缝登录过程。通过与Duo Single Sign-On(SSO)集成，该扩展为您提供了一种安全高效的方式访问您的帐户，无需多个登录凭证。



Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



步骤 3：成功登录后，该扩展即可供使用，并且扩展弹出窗口中会显示“在此URL上启用”。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

启用多个使用案例，目前正在开发更多使用案例。使用案例将增强整体支持体验并简化故障排除体验。

使用案例1:新建思科支持案例

步骤 1：通过点击扩展弹出窗口中的“打开思科支持案例”(Open Cisco Support Case)，可创建新的支持案例，如下图所示。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

2.3.7.6及更高版本：

Open Cisco Support Case ✕

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

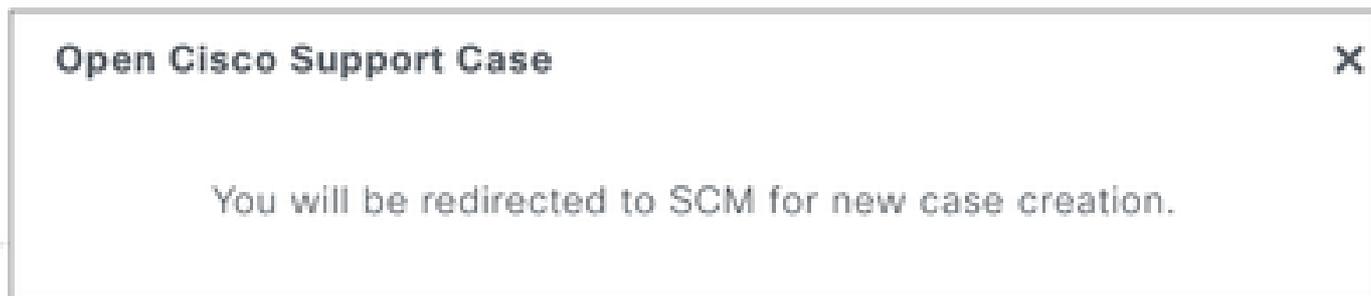
如果选择了“上传RCA捆绑包”，则用户可选择现有捆绑包或生成一个新的RCA捆绑包，该过程最多需要90分钟。

Upload RCA Bundle ✕

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**

步骤 3：系统会打开一个新的选项卡，重定向到Cisco Support Manager以完成问题创建过程。



使用案例2:录制屏幕

步骤 1：使用此功能，可以同时捕获重现问题的步骤和音频。此外，此功能也可用于为TAC工程师记录消息。通过从分机弹出窗口中点击“录制屏幕”（在下图中突出显示），所选屏幕或仅所选选项卡的视频录制可以和音频一起作为视频进行录制，并上传到支持案例。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

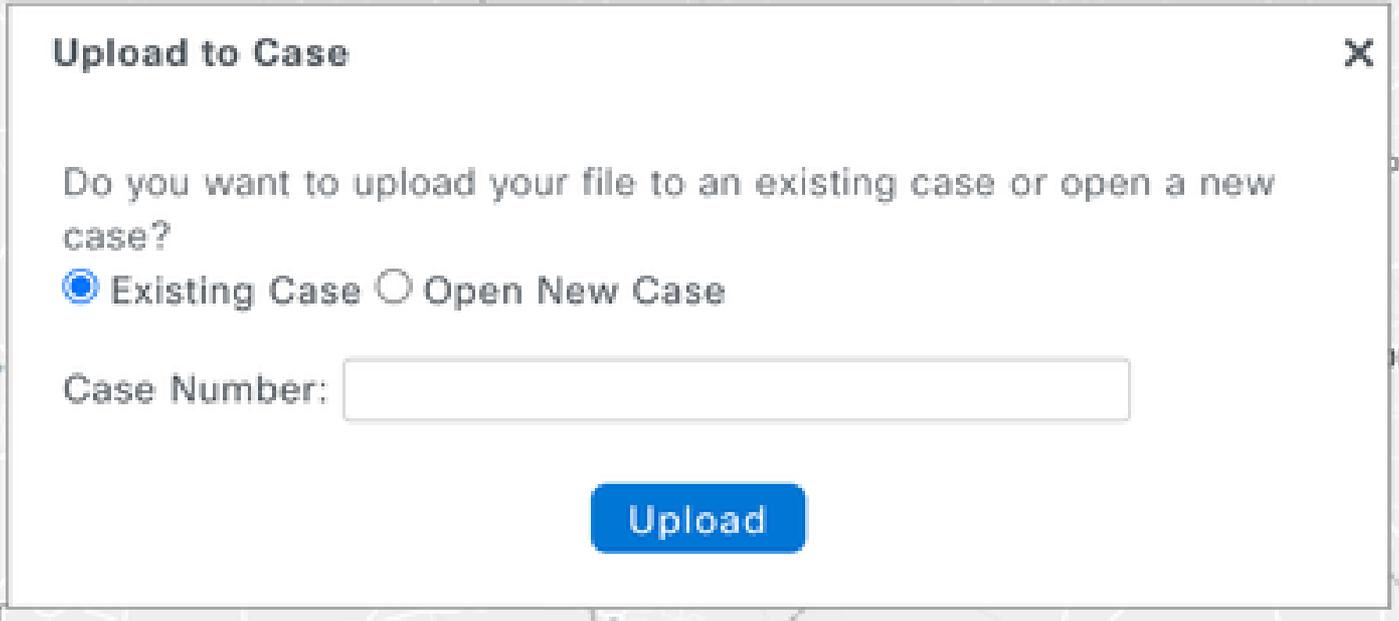


Upload Local File



Collect HAR Logs

录音停止后，系统会打开一个新的弹出窗口，其中包括将已录音文件上传到现有支持案例或上传到新支持案例的选项。



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:

Upload

使用案例3:收集HAR日志

步骤 1：需要收集HAR日志以对UI相关问题进行故障排除。通过点击分机弹出窗口中的“收集HAR日志”(Collect HAR Logs)可捕获HAR日志，如下图突出显示。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

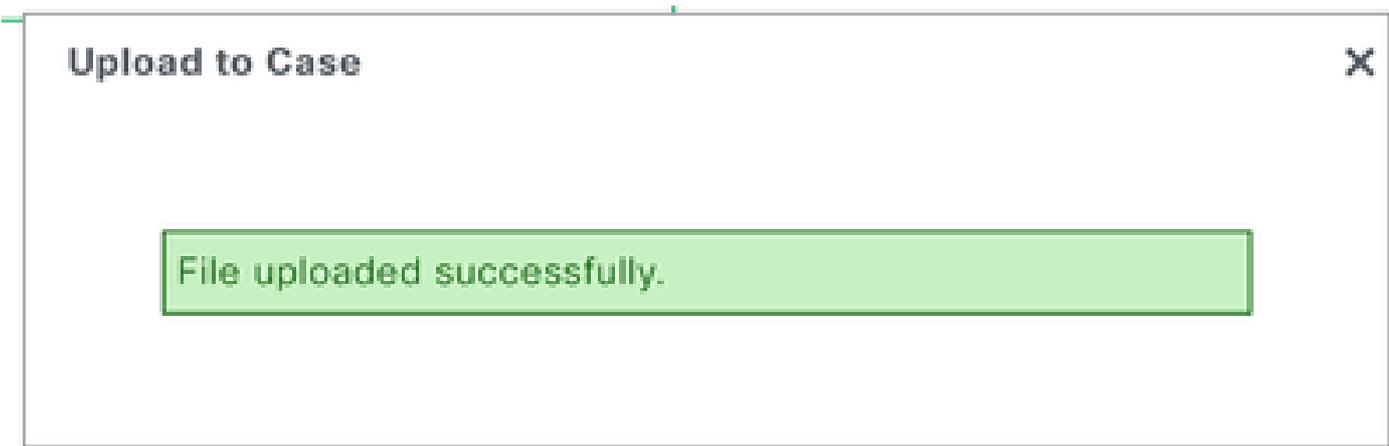


Upload Local File

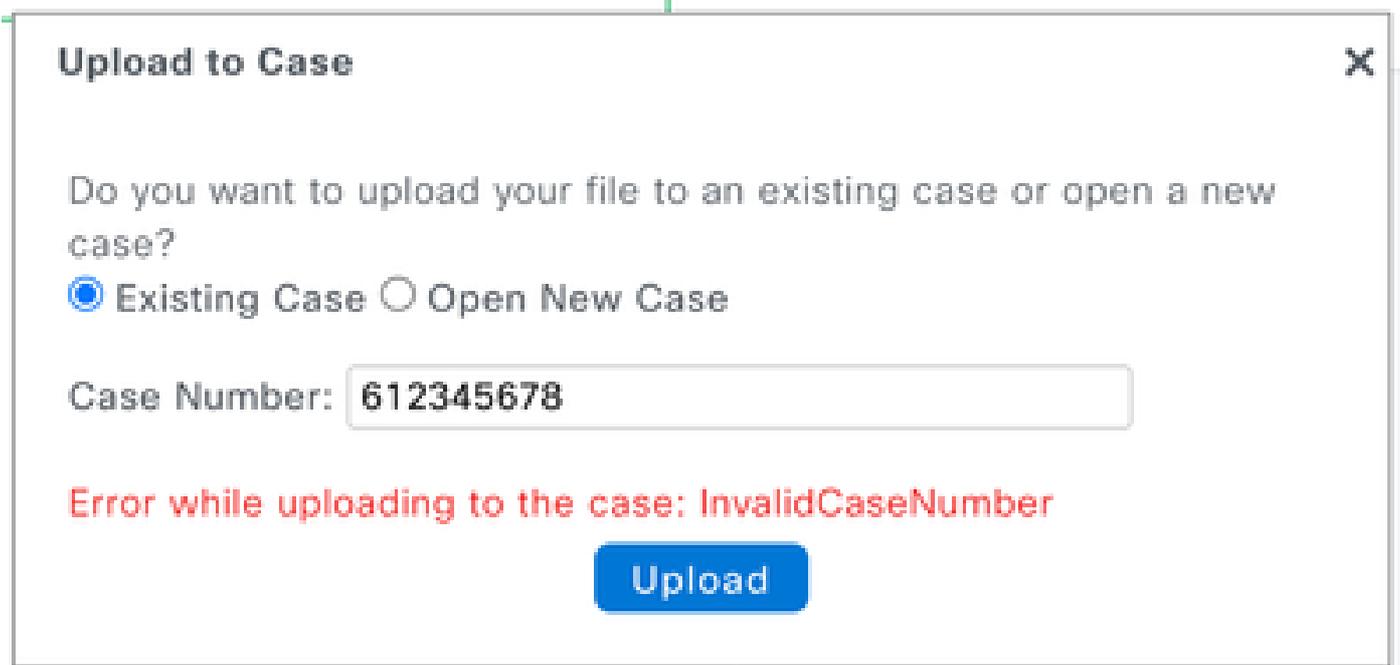


Collect HAR Logs

现有支持请求)后，文件将作为附件上传至现有支持请求。以下截图突出显示文件上传过程，包括验证。



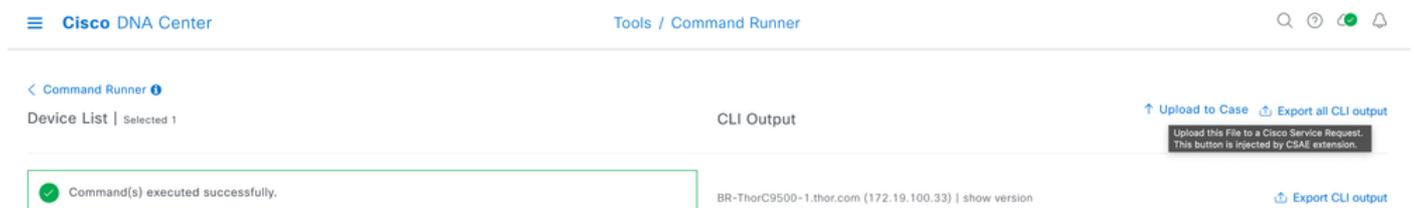
注意：案例编号在上传之前进行验证，如果选择了错误案例编号或案例处于关闭状态，将弹出以下错误。此外，在文件上传过程中关闭弹出窗口将停止上传过程。



“Upload to Case”（上传至案例）按钮已在Catalyst Center中的以下点启用。

命令运行程序

命令运行程序提供从Catalyst Center管理的设备捕获命令的选项。现在，点击右上角的“Upload to Case”（上传至案例），即可将来自所有设备的捕获输出直接上传至案例。



访问命令运行程序工具的直接链接 — https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner

报告

现在可以通过点击可用报告旁边的“Upload to Case”（上传到案例）按钮将准备下载报告直接上传到案例。

Cisco DNA Center Reports

Generated Reports | Report Templates | Usage Insights

Focus: Select | Last Updated: 11:30 AM | Refresh

Search Table

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	...

验证工具

验证工具执行多项运行状况、扩展和升级就绪性检查。可根据需要选择并执行一组检查。这些检查的输出是一个PDF文件，其中列出了所有已执行的检查以及这些检查的结果。现在，通过点击“Upload to Case”（上传到案例）按钮，可以直接将PDF文件上传到支持案例。

Cisco DNA Center

System Health / Validation Tool

Validation Runs (2)

Search Table

0 Selected

Name	Description
<input type="checkbox"/>	now
<input type="checkbox"/>	tests

2 Records

Validation Run Details

Name: now

Description:

Status: Warning

Result

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 6656c72567636c16eecb87f

系统分析器

System Analyzer工具生成对Catalyst Center的特定功能进行故障排除所需的日志的tar文件。现在，点击“Upload to Case”（上传至案例）按钮，即可将tar文件直接上传至支持案例。

System Health / System Analyzer

System Analyzer Runs (2)

Search Table

Add Delete 0 Selected

Name	Description
SystemRun	Ssytem test
Test	Test

2 Records

System Analysis Details

Name: SystemRun
 Description: Ssytem 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.

Search Table

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

网络论证器 — 无线AP数据收集

无线AP数据收集是网络论证或MRE中的多个工作流程之一。此工作流程收集排除网络中无线AP问题故障所需的数据。收集了多个文件，每个文件都可以通过每个文件旁边的“Upload to Case”（上传到案例）按钮直接逐个上传到支持案例。

Tools / Network Reasoner / Wireless AP Data Collection

Network Reasoner / Wireless AP Data Collection

Search Hierarchy

Global

Unassigned Device

India

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? thumbs up thumbs down

网络论证器 — 无线客户端数据收集

无线客户端数据收集是网络论证或MRE中的多个工作流程之一。此工作流程收集对网络中的无线客户端问题进行故障排除所需的数据。收集了多个文件，可使用“上传到案例”(Upload to Case)按钮将这些文件直接上传到支持案例。

设备证书

可以从设置页面下载设备证书。可以使用“Upload to Case”（上传至案例）按钮将这些证书直接上传至支持案例。

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	

服务日志

现在可以使用“Upload to Case”（上传到案例）按钮将各种Kubernetes服务的日志直接上传到支持案例。该按钮在Catalyst Center上的两个不同点可用。

a)系统360可通过汉堡菜单或经由下面的链接到达。点击“查看<x>服务”，打开一个包含服务列表的新弹出窗口。现在可以看到服务运行状况、指标、日志和新的“Upload to Case”（上传到案例）按钮。

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

System 360 Service Explorer

192.168.5.11
Node Status: **Healthy**
Services Status: **Healthy**

SERVICES (132) [Filter](#) [Find](#) As of: Sep 18, 2024 9:27 PM

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)可以通过汉堡菜单或下面的链接到达系统360。点击“查看<x>服务”，打开一个包含服务列表的新弹出窗口。点击任何服务的“日志”链接，以打开Kibana的服务日志。新的“Upload to Case”（上传至案例）按钮将添加到此Kibana页面。

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

Dashboard System Overview

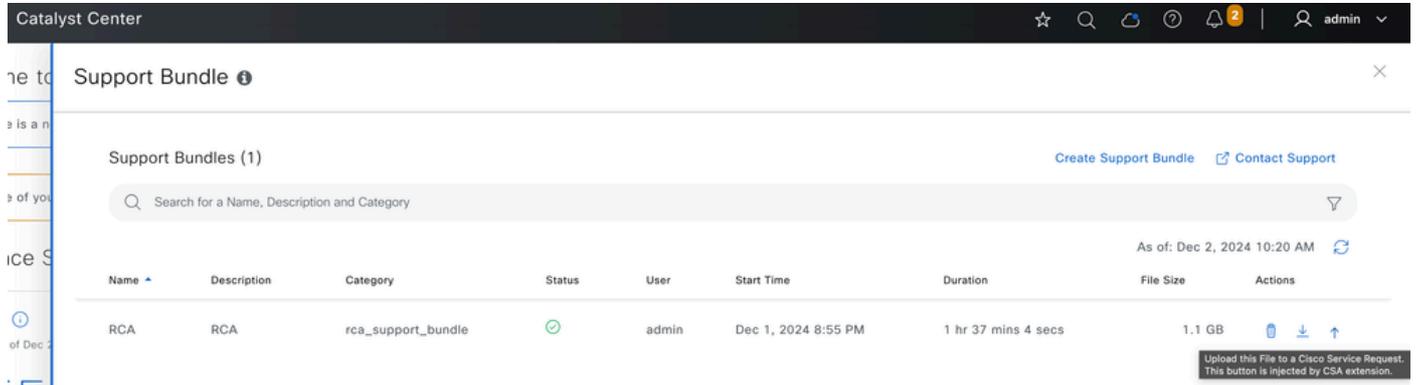
Full screen Share Clone Edit [Upload to Case](#)

Filters **2** * [Upload this File to a Cisco Service Request. This button is injected by CSAE extension.](#) Lucene Last 24 hours Show dates [Update](#)

[{"match":{"kubernetes.namespace_name":{"query":"fusion";type:"phrase"}}}](#) x [{"match":{"kubernetes.labels.serviceName":{"query":"aca-controller-service";type:"phrase"}}}](#) x [+ Add filter](#)

UI支持套件 (2.3.7.6中的新功能)

现在，通过点击文件旁边的“操作”(Actions)列中的向上箭头，可以将UI生成的支持捆绑包直接上传到支持案例。



支持/反馈:

如有任何疑问或疑问，请联系csae_support@cisco.com。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。