

適用於Cisco Catalyst中心的思科支援助理擴充模組

目錄

[簡介](#)

[如何在Chrome中下載和安裝擴展](#)

[Cisco Catalyst Center上擴展支援的版本](#)

[啟用Cisco Catalyst Center擴展](#)

[為Cisco Catalyst Center啟用的使用案例](#)

[使用案例1:開啟新的思科支援問題單](#)

[使用案例2:錄製螢幕](#)

[使用案例3:收集HAR日誌](#)

[使用案例4:將疑難排解資料上傳到支援案件](#)

[上傳到支援案例的步驟](#)

[命令運行程式](#)

[報告](#)

[驗證工具](#)

[系統分析器](#)

[網路論證器 — 無線AP資料收集](#)

[Network Reasoner — 無線客戶端資料收集](#)

[裝置憑證](#)

[服務日誌](#)

[UI支援捆綁包 \(2.3.7.6的新功能 \)](#)

[支援/反饋：](#)

簡介

本檔案介紹適用於Cisco Catalyst Center的Cisco支援助理(CSA)擴充模組、各種可用功能、支援的版本和使用方法。本文提供使用新功能、從UI開啟思科支援案例、直接從Catalyst Center UI上傳檔案、錄製螢幕活動 (音訊和影片) 以及捕獲和上傳HAR檔案的詳細分步指南。思科客戶可立即獲得更貼近其思科產品和門戶的支援。

如何在Chrome中下載和安裝擴展

Cisco Support Assistant(CSA)Extension是第一個由Cisco Secure Development Lifecycle(CSDL)批准的在Chrome商店中公開發的擴展。CSA Extension旨在使思科支援更貼近思科產品和門戶，並將思科技術支援中心(TAC)智力資本直接擴展到思科產品門戶內部，從而為我們的客戶創造無摩擦的自助支援體驗。有關下載和安裝分機的詳細資訊，請訪問以下連結。

[思科支援助理擴展 — 入門](#)

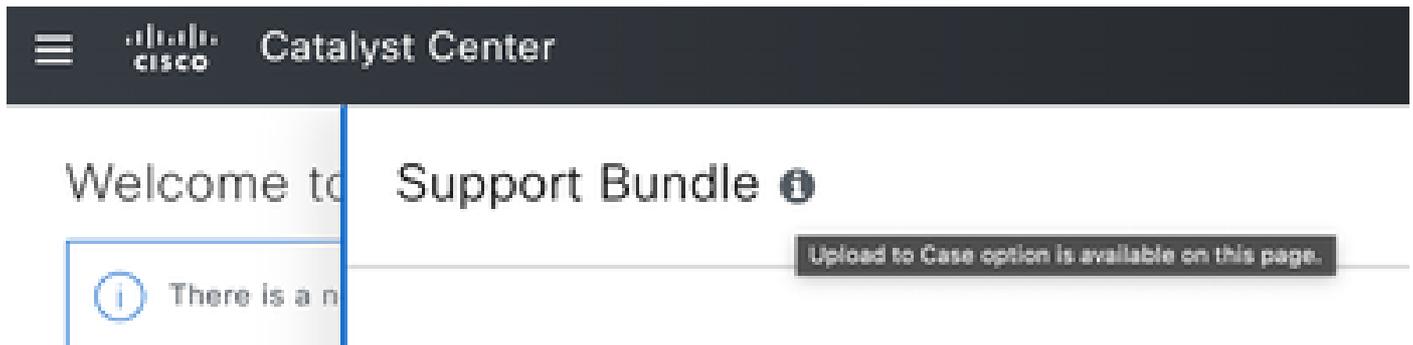
Chromestore下載[連結](#)。

Cisco Catalyst Center上擴展支援的版本

- 該擴展已針對2.3.5.5、2.3.5.6、2.3.7.5和2.3.7.6版進行了最佳化。使用其他Catalyst Center版本，該擴展將在盡力的基礎上運行。
- 僅Chrome和Edge瀏覽器支援該擴展。

請注意：

- 如果某個元素被CSAE插入到頁面中，則標題將包括指示該插入元素的資訊按鈕。



- 對於CSAE注入UI的UI元素，懸停時會顯示以下消息。

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

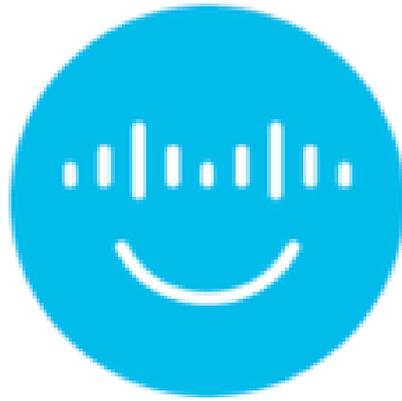
啟用Cisco Catalyst Center擴展

步驟 1: 安裝擴展後，Chrome會自動檢測Catalyst Center，並且將顯示以下彈出視窗。按一下此選項將啟用Catalyst Center的Chrome擴展。



如果未檢測到Catalyst Center，請按照[思科支援助理擴展 — 入門](#)中的說明啟用擴展。可以隨時在分機彈出選單或分機頁面 — [Chrome分機首頁中輕鬆禁用分機](#)。

步驟 2: 點選「啟用思科支援助理分機」彈出視窗（上圖）或點選分機彈出視窗（下圖）上的「登入」按鈕，將啟動無縫登入過程。通過與Duo Single Sign-On(SSO)整合，該擴展為您提供了一種安全高效的方式訪問您的帳戶，無需多個登入憑證。



Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

[Sign In](#)

Discover [Supported Products](#).



步驟 3:成功登入後，擴展即可使用，並且擴展彈出視窗中會顯示「Enabled on this URL」（在此 URL 上啟用）。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

啟用多個使用案例，目前還有許多使用案例正在開發中。這些使用案例將增強整體支援體驗並簡化故障排除體驗。

使用案例1:開啟新的思科支援問題單

步驟 1:通過點選擴展彈出視窗中的「開啟思科支援案例」（如下圖所示），可以建立新的支援案例。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Local File



Collect HAR Logs

此時會出現一個新的彈出視窗，要求您提供要新增到新的支援案例中的更多資訊。可提供的輸入如下：

1. 案件標題 (必填)
2. 案例描述 (必填)
3. Session history (可選) — 用於包含瀏覽器頁籤的會話歷史記錄的選項，作為案例描述的一部分。
4. 驗證工具 (可選) — 可將新驗證運行 (包括所有運行狀況檢查) 的輸出PDF新增到案例中，這對思科TAC工程師快速瞭解部署和檢查可能發現的任何問題非常有用。
5. RCA套件組合 (自2.3.7.6及更新版本起，可選) — 從UI產生的RCA/支援套件組合 (2.3.7.6中的新功能) 可上傳到案件。請注意，只能選擇現有生成的RCA捆綁包進行上傳。

請注意：

— 來自Catalyst Center的其他資料將自動新增到案例中，其中包括序列號、成員ID和軟體版本。

— 確保禁用彈出視窗阻止程式以確保無縫建立新案例。

2.3.5.x及更低版本：

Open Cisco Support Case ✕

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. ⓘ

Submit

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

如果選擇「上傳RCA套件組合」，則會為使用者提供一個選項，可選擇現有套件組合或生成一個新的RCA套件組合，最多花費90分鐘。

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**

步驟 3:此時會開啟一個新的頁籤，重定向到思科支援管理器，以完成建立案例的過程。

Open Cisco Support Case



You will be redirected to SCM for new case creation.

使用案例2: 錄製螢幕

步驟 1: 使用此功能，可以將重現問題的步驟與音訊一起捕獲。此外，此功能也有助於為TAC工程師記錄消息。通過從分機彈出視窗中按一下「錄製螢幕」（在下面的影象中突出顯示），可以將所選螢幕或僅所選頁籤的影片錄製為影片以及音訊，並上傳到支援案例。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



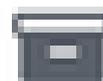
Open Cisco Support Case



Record Screen

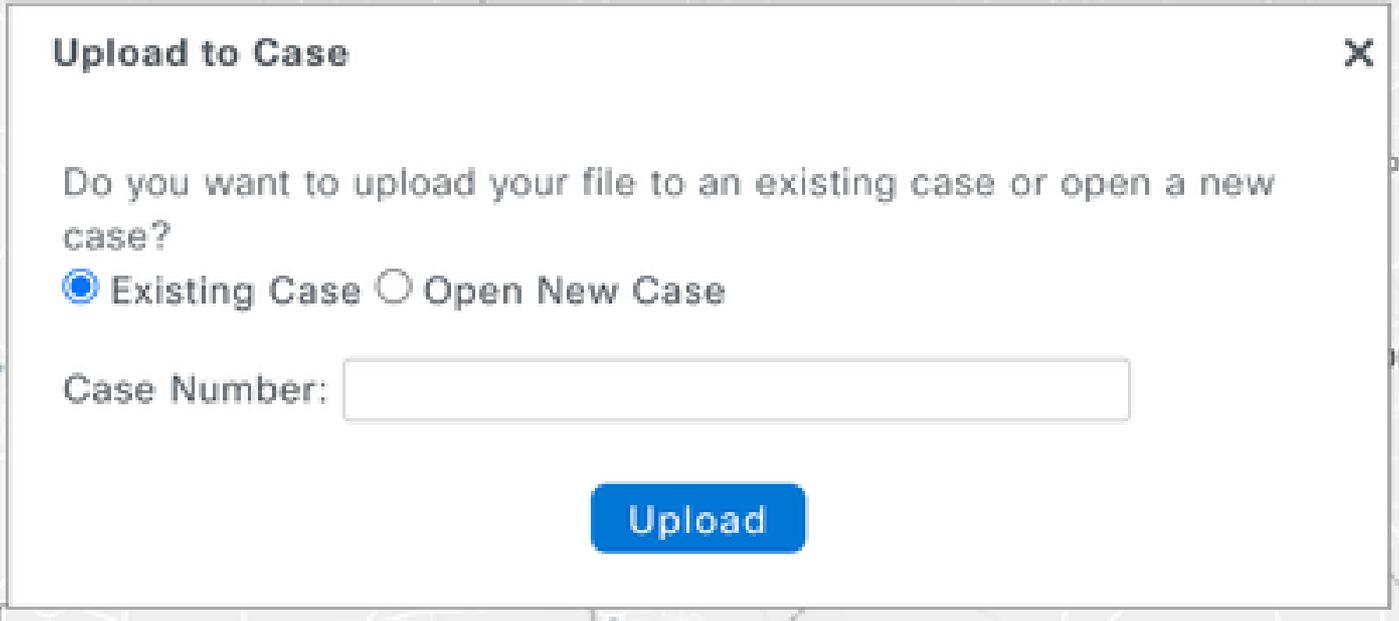


Upload Local File



Collect HAR Logs

錄音停止後，系統會開啟一個新的彈出視窗，其中包括將錄音檔案上傳到現有支援案例或新支援案例的選項。



The image 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".

使用案例3:收集HAR日誌

步驟 1:需要收集HAR日誌來解決UI相關問題。通過按一下擴展彈出視窗中的「收集HAR日誌」可以捕獲HAR日誌，如下圖所示。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

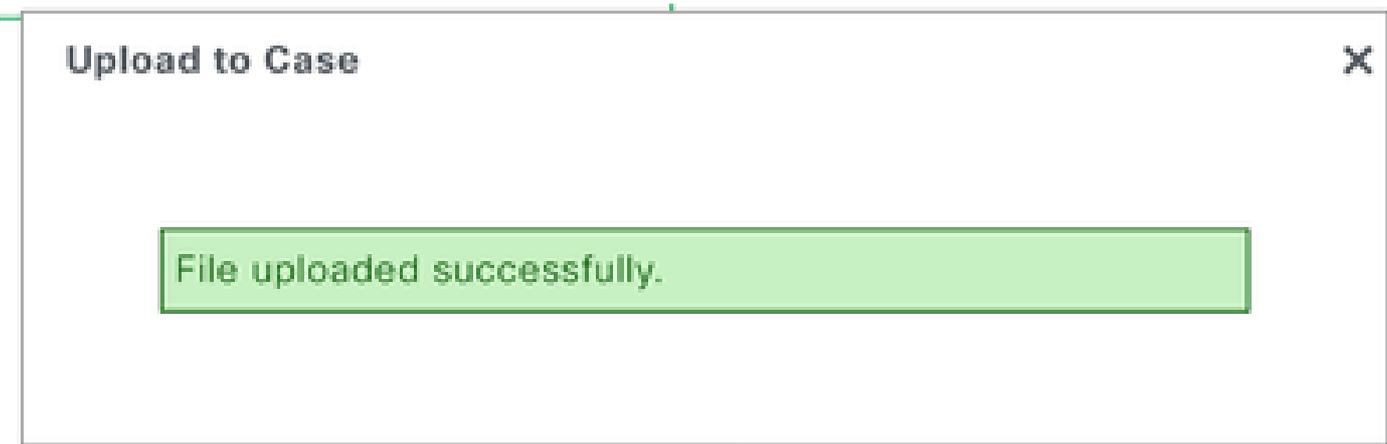


Upload Local File

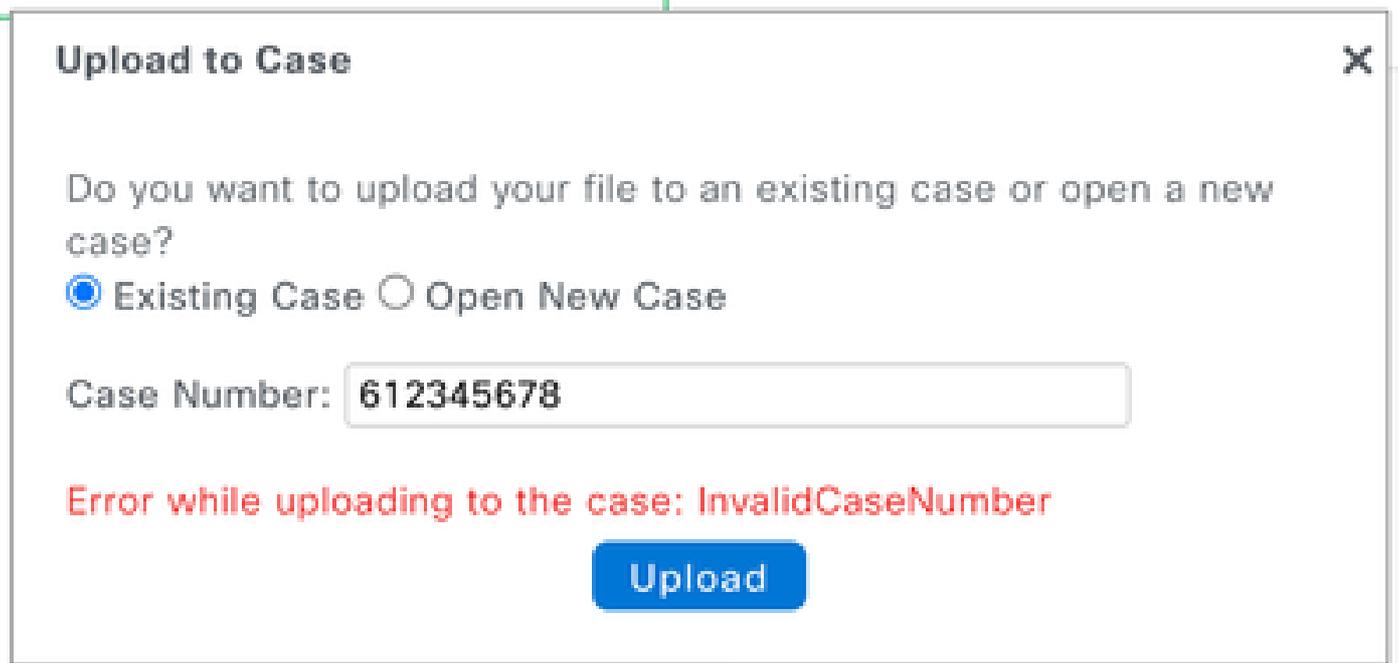


Collect HAR Logs

現有支援案例)時，檔案將作為附件上傳到現有支援案例。以下截圖突出顯示包括驗證在內的檔案上傳流程。



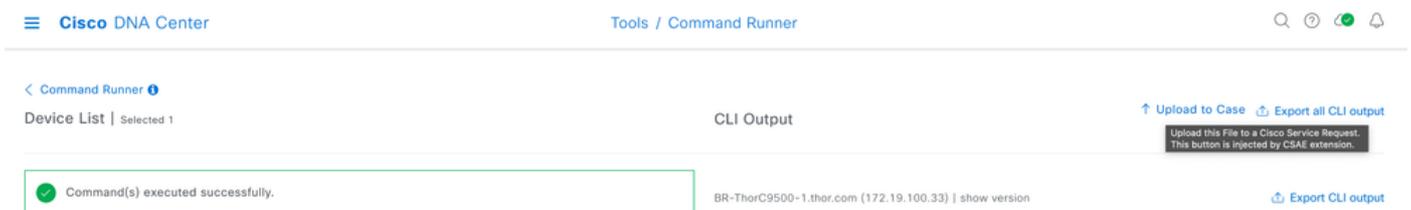
附註：案件編號在上傳之前經過驗證，如果選取了錯誤案件編號或案件處於關閉狀態，則會彈出以下錯誤。此外，在檔案上傳期間關閉快顯視窗將停止上傳程式。



已在Catalyst Center的以下位置啟用「上傳到案件」按鈕。

命令運行程式

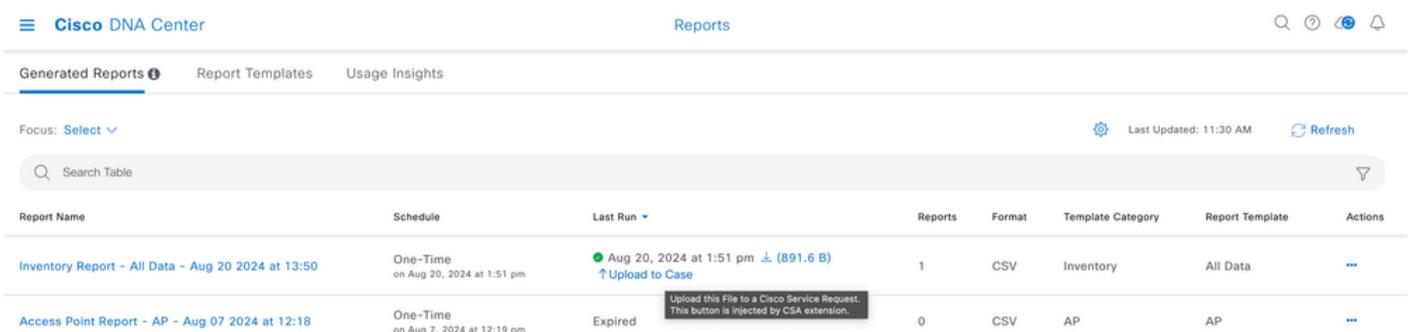
命令運行程式提供從Catalyst Center管理的裝置捕獲命令的選項。現在，按一下右上角的「上傳到案件」，即可將來自所有裝置的捕獲輸出直接上傳到案件。



訪問命令運行器工具的直接連結 — https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner

報告

現在，可通過點選可用報告旁邊的「Upload to Case」按鈕將準備下載的報告直接上傳到案件。



驗證工具

驗證工具執行多種運行狀況、擴展和升級準備情況檢查。選擇一組檢查並根據需要執行。這些檢查的輸出是一個PDF檔案，其中列出了所有已執行的檢查以及這些檢查的結果。現在，通過按一下「上傳到案例」按鈕，可直接將PDF檔案上傳到支援案例。

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for the Validation Tool. On the left, there is a list of validation runs with columns for Name and Description. Two runs are listed: 'now' and 'tests'. The right pane shows 'Validation Run Details' for the 'now' run. The status is 'Warning'. The result section is titled 'APPLIANCE INFRASTRUCTURE STATUS' and includes a filter bar with options: All, Information, Warning, Critical, and In Progress. Below the filter is a table with columns: Validation, Status, Duration, and Message.

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

系統分析器

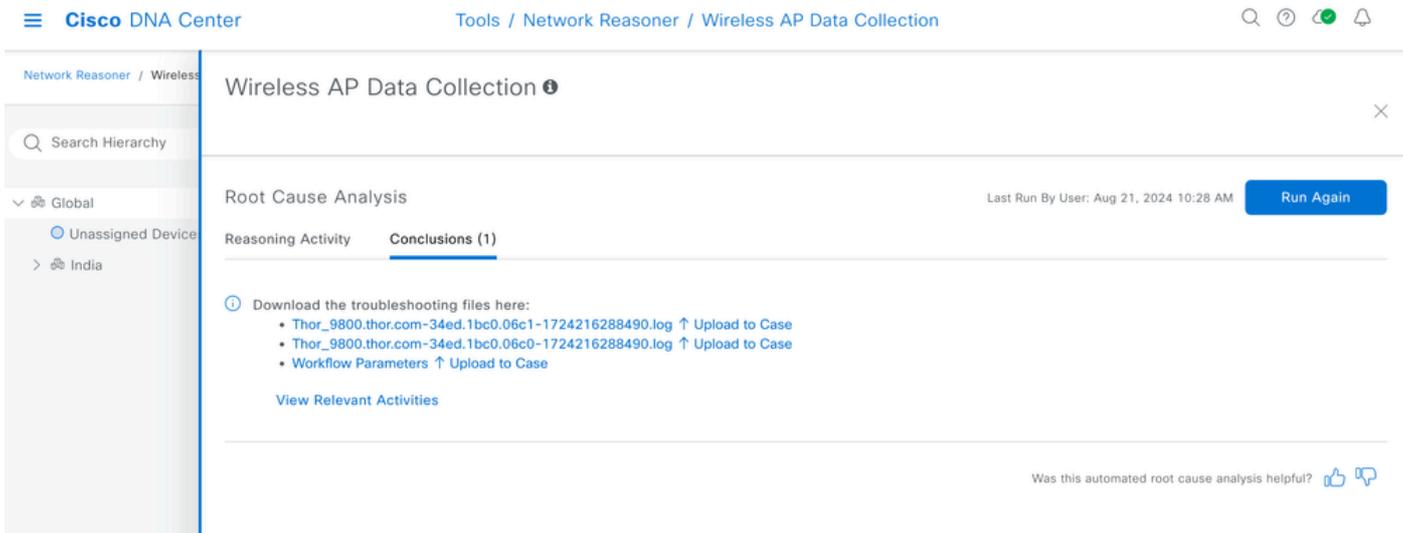
系統分析器工具會生成對Catalyst Center的特定功能進行故障排除所需的日誌的tar檔案。現在，點選「Upload to Case」按鈕，即可將tar檔案直接上傳到支援案件。

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface for the System Analyzer. On the left, there is a list of system analyzer runs with columns for Name and Description. Two runs are listed: 'SystemRun' and 'Test'. The right pane shows 'System Analysis Details' for the 'SystemRun' run. The overall status is 'Success'. The event details section includes a filter bar with options: All, Success, Warning, Error, and In Progress. Below the filter is a table with columns: Event, Status, Duration, and Message.

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

網路論證器 — 無線AP資料收集

無線AP資料收集是網路論證或MRE中的多個工作流程之一。此工作流程收集排除網路中無線AP問題所需的資料。收集了多個檔案，可使用每個檔案旁邊的「Upload to Case」按鈕將每個檔案直接逐個上傳到支援案例。

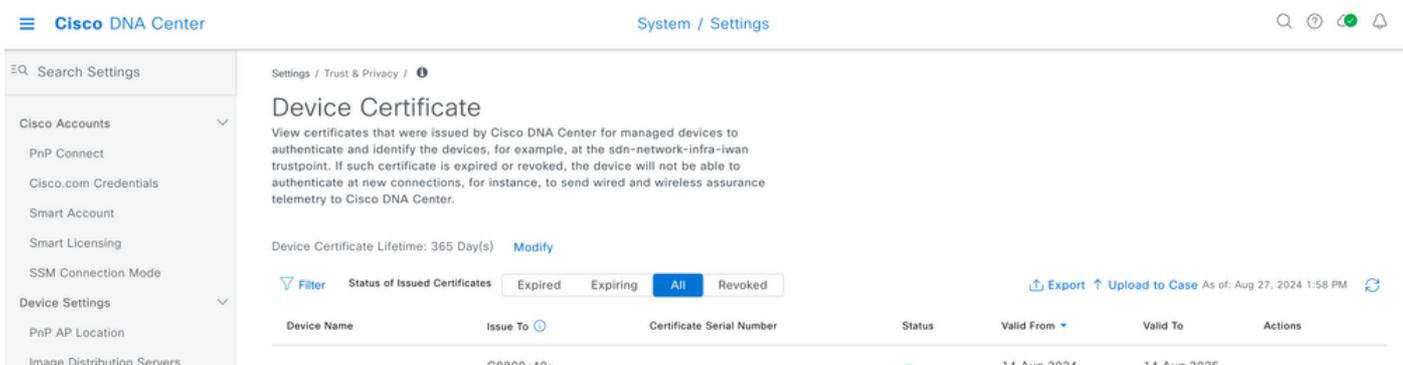


Network Reasoner — 無線客戶端資料收集

無線客戶端資料收集是網路論證或MRE中的多個工作流程之一。此工作流程收集排除網路中的無線客戶端問題所需的資料。已收集多個檔案，可以使用「Upload to Case」按鈕將這些檔案直接上傳到支援案件。

裝置憑證

可以從設定頁面下載裝置證書。您可以使用「Upload to Case」按鈕將這些憑證直接上傳到支援案件。

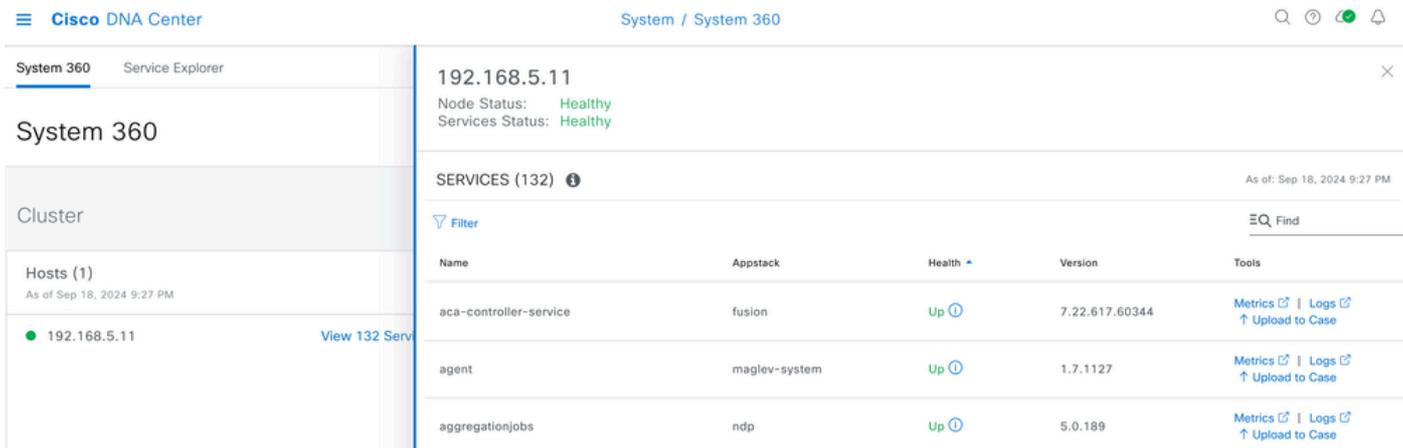


服務日誌

現在可以使用「Upload to Case」按鈕將各種Kubernetes服務的日誌直接上傳到支援案例。此按鈕在Catalyst Center上的兩個不同點可用。

a)可通過漢堡選單或下面的連結到達系統360。點選「檢視<x>服務」，開啟一個包含服務清單的新彈出視窗。現在即可看到服務運行狀況、指標、日誌和新的「Upload to Case」按鈕。

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



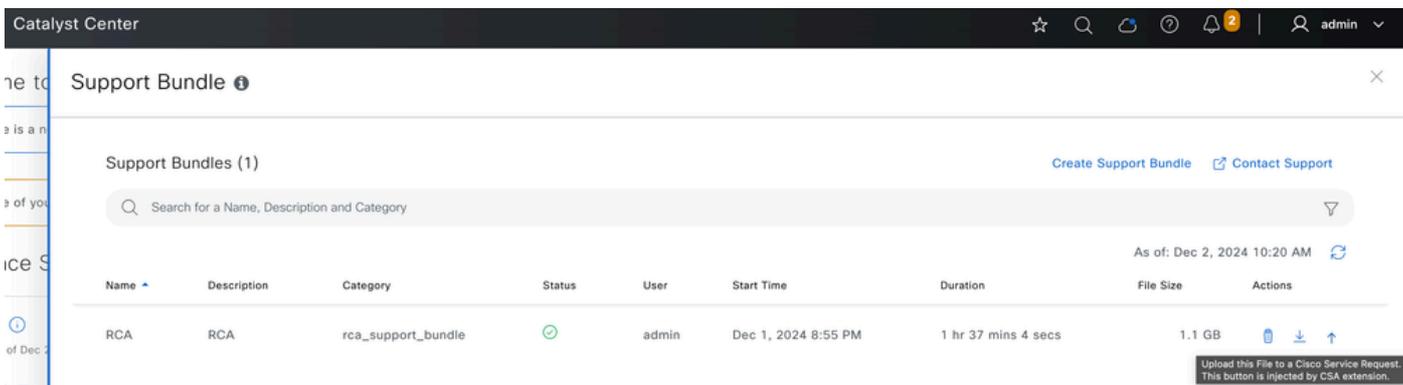
b)可以通過漢堡選單或下面的連結到達系統360。點選「檢視<x>服務」，開啟一個包含服務清單的新彈出視窗。點選任何服務的「日誌」連結，在Kibana中開啟服務日誌。新的「Upload to Case」（上傳到案件）按鈕被新增到此Kibana頁面。

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



UI支援捆綁包 (2.3.7.6的新功能)

現在，通過按一下檔案旁邊的「操作」列中的向上箭頭，可以將從UI生成的支援捆綁包直接上傳到「支援」案例。



支援/反饋：

如有任何疑問或顧慮，請傳送電子郵件至csae_support@cisco.com。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。