

# 配置Cisco DNA Center Remote Support Authorization功能

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[說明](#)

[限制](#)

[網路連線](#)

[設定遠端支援授權](#)

[步驟 1](#)

[步驟 2](#)

[步驟 3](#)

[步驟 4](#)

---

## 簡介

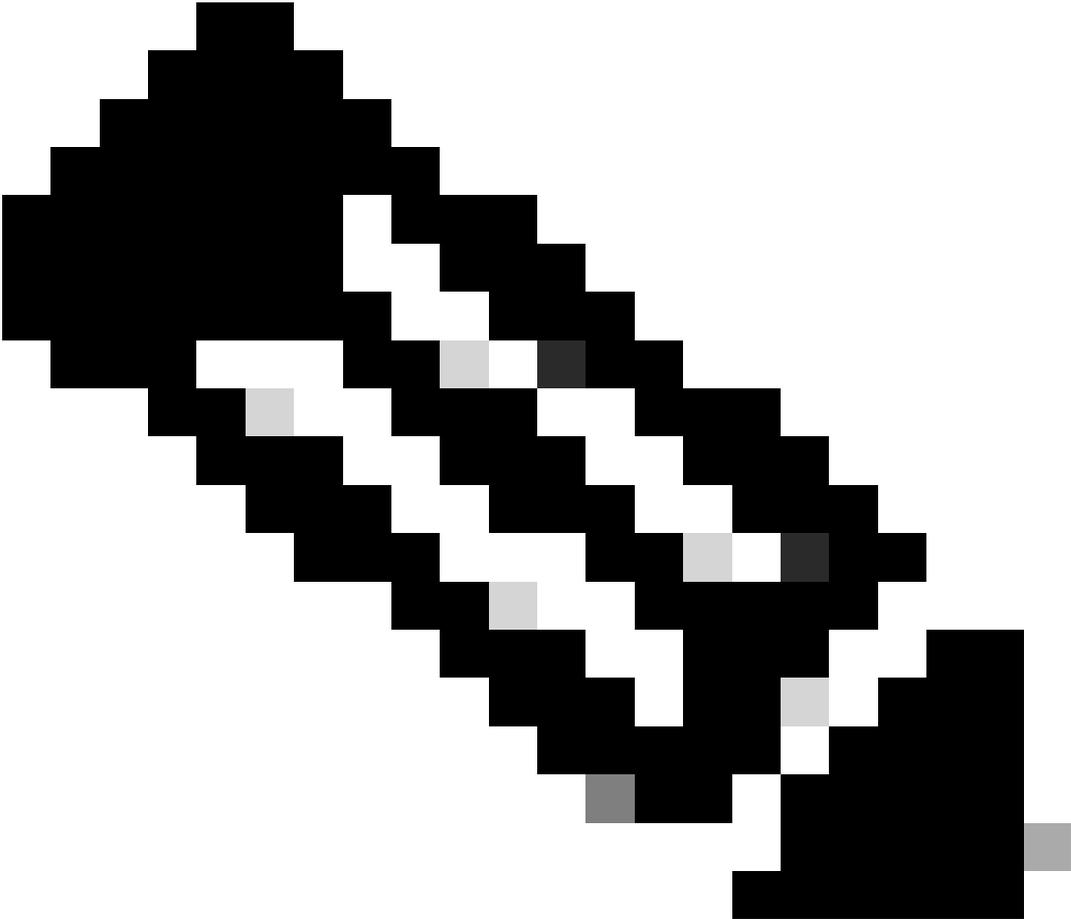
本文檔介紹如何在Cisco DNA Center中設定遠端支援授權功能。

## 必要條件

要充分利用Cisco DNA Center中的新遠端支援授權功能，必須滿足以下特定條件：

- Cisco DNA Center必須是2.3.5.x版或更高版本。
- 支援服務包需要安裝在Cisco DNA Center中。
- 允許透過防火牆或代理提供遠端授權支援：`wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443`。

---



注意：Cisco DNA Center 2.3.3.x版引入了遠端支援授權，但是功能有限。只允許訪問網路裝置，在此早期版本中不存在Cisco DNA Center CLI訪問。

---

## 說明

Cisco RADKit ([radkit.cisco.com](https://radkit.cisco.com))提供對遠端終端和Web UI的安全互動式連線。Cisco RADKit功能整合在Cisco DNA Center中，稱為遠端支援授權。當使用者使用遠端支援授權功能時，可讓思科的TAC遠端進入其Cisco DNA Center環境，以幫助收集資訊或排除故障。這有助於減少當TAC調查發生的問題時，使用者需要花在視訊呼叫上的時間。

## 限制

與RADKit獨立版本相比，當前版本的遠端支援授權具有以下限制：

- 當支援工程師對您的Cisco DNA中心執行「maglev」、「sudo」或「rca」命令時，它們會提示輸入憑證。遠端支援授權不會自動處理這些憑據，因此您可能需要與支援工程師共用這些憑據。

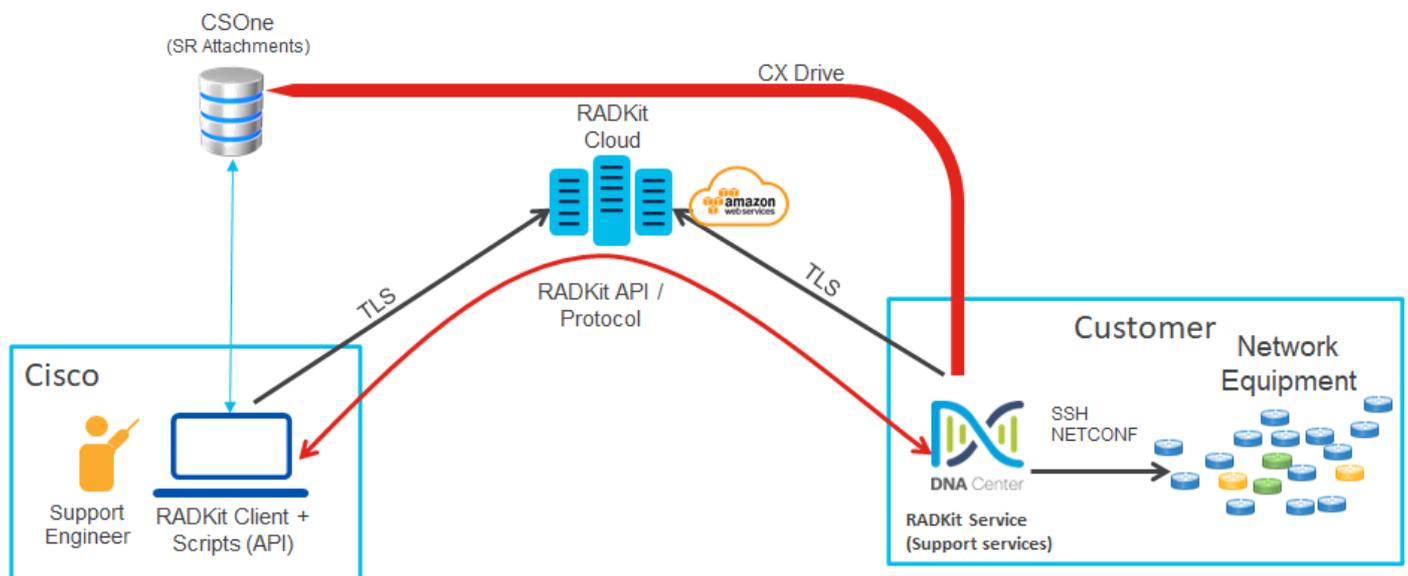
- 透過Remote支援授權服務，無法連線到Cisco DNA Center的圖形使用者介面(GUI)或網路裝置的任何GUI。
- 無法提供對不在思科DNA中心資產中，但進行故障排除所必需的裝置（例如ISE）的遠端訪問。
- 即使無線存取點在思科DNA中心庫存中，也不可能對其進行遠端訪問。
- 遠端訪問限制為一次24小時，為了提供更長的訪問許可權，需要每24小時建立一個新授權。
- 透過建立授權，您可以允許訪問Cisco DNA Center資產中的所有裝置。不能限制對某些網路裝置的訪問。

要克服這些限制，可以考慮改為安裝獨立RADKit服務。安裝程式適用於Windows、Mac和Linux。有關詳細資訊，請訪問<https://radkit.cisco.com>

## 網路連線

Cisco DNA Center透過AWS連線到Cisco RADKit聯結器。Cisco RADKit聯結器內建在遠端支援授權功能中。TAC透過AWS連線到Cisco RADKit聯結器並使用Cisco RADKit客戶端。Cisco DNA Center環境生成支援ID後，Cisco RADKit客戶端將使用該支援ID連線到Cisco DNA Center。

### RADKit Architecture – Service in Cisco DNA Center



## 設定遠端支援授權

要啟用Remote Support Authorization以使TAC可以遠端參與，必須完成以下步驟：

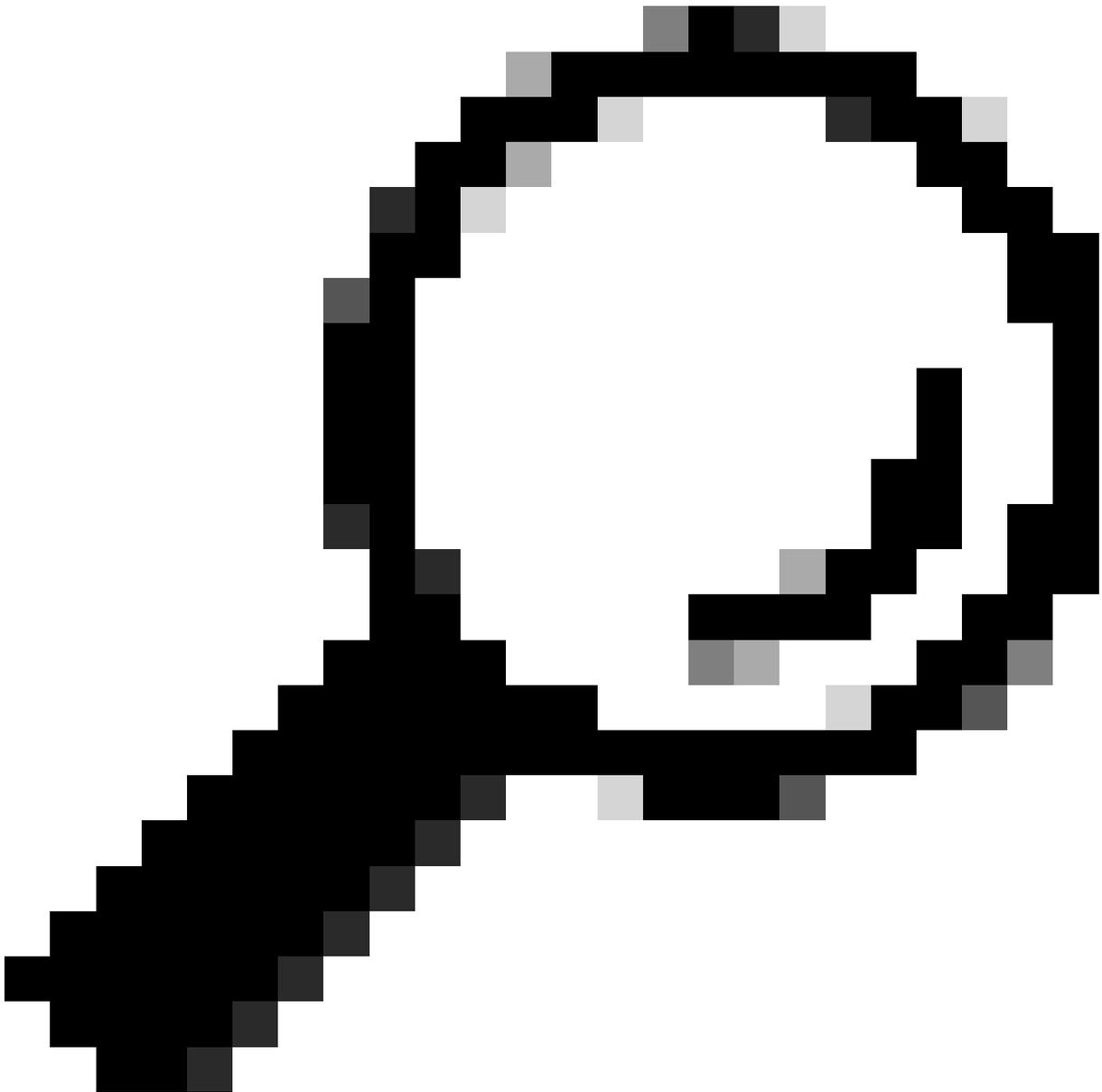
1. 確保防火牆允許所需的URL通過。
2. 安裝支援服務套件。
3. 配置遠端支援授權工作流的SSH憑證。
4. 建立新授權。

## 步驟 1

要使用Cisco DNA Center聯結器進行遠端支援授權，必須能夠與AWS聯結器通訊。為確保此通訊，如果配置了以下URL，則必須允許此URL透過防火牆：

wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443

---



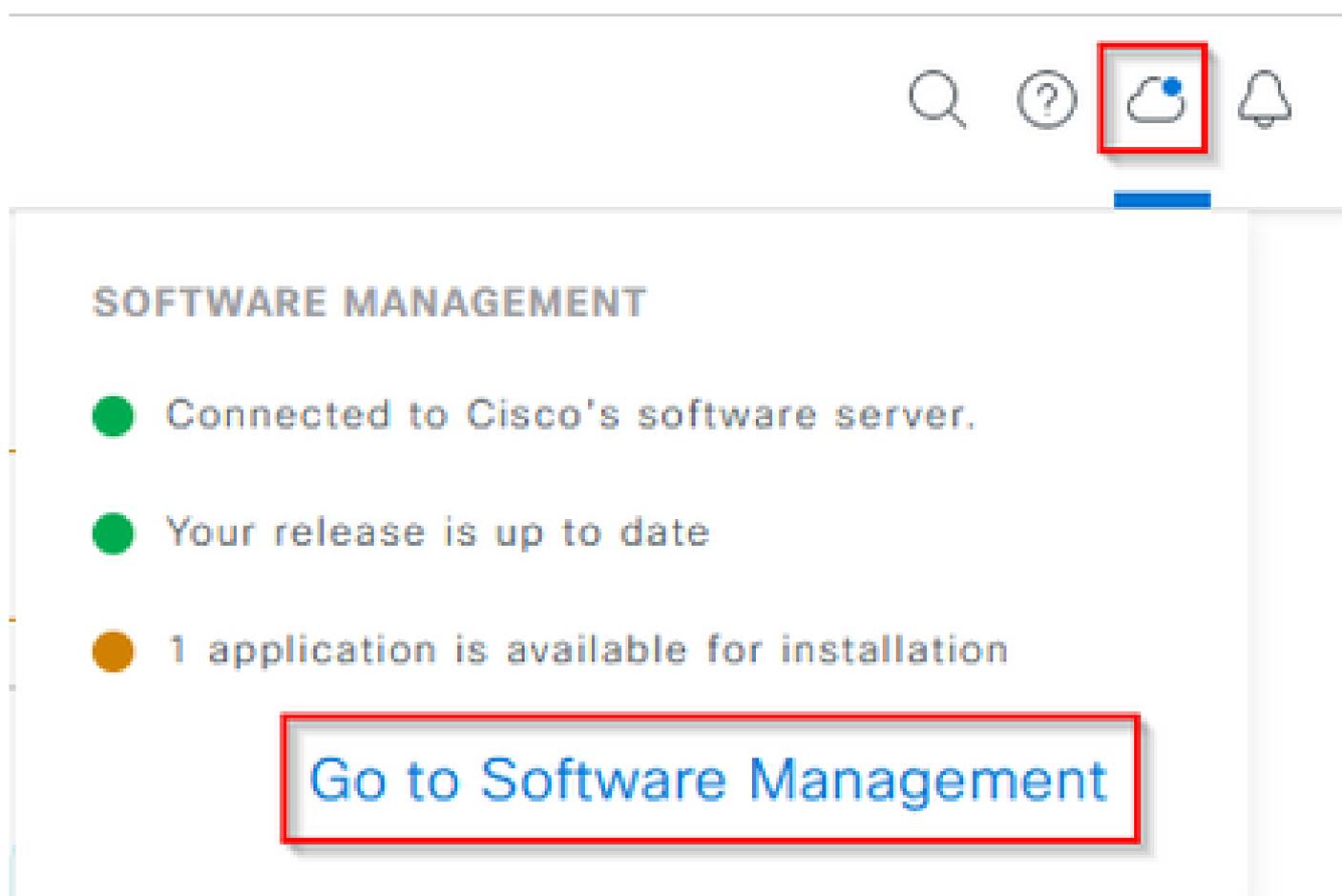
提示：有關需要允許/打開才能使Cisco DNA Center功能正常運行的特定埠和URL的詳細資訊，請檢視[安裝指南](#)的[規劃部署](#)部分。

---

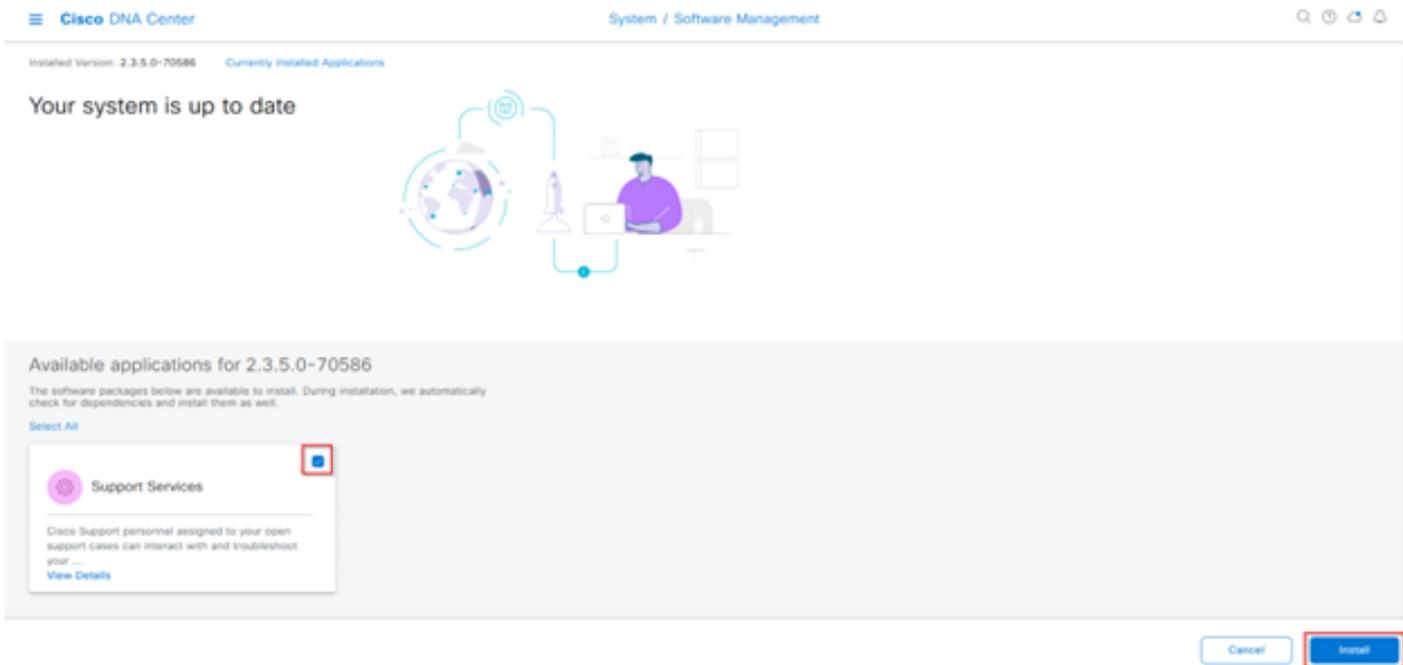
## 步驟 2

完成全新安裝或將Cisco DNA Center升級到版本2.3.5.x或更高版本後，必須手動安裝支援服務包。

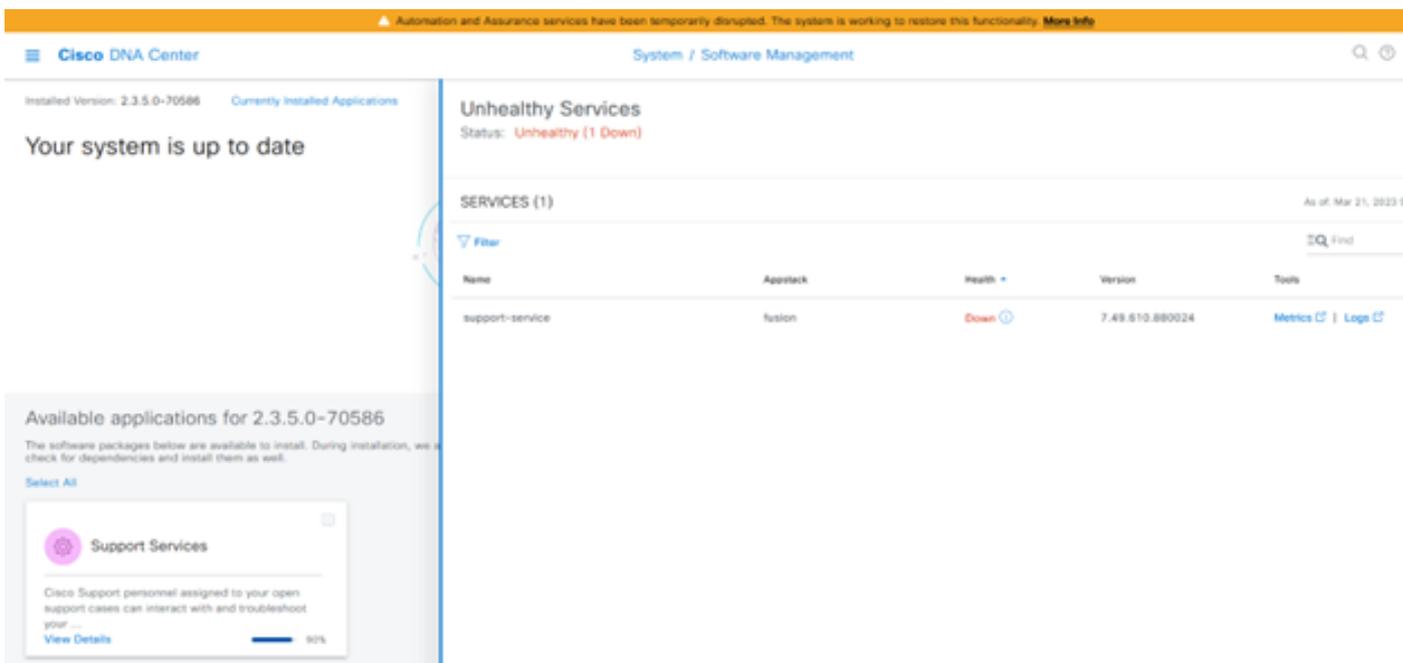
這是可選的軟體套件，預設情況下不安裝。導航至Cisco DNA Center UI。在Cisco DNA Center UI的主螢幕中，選擇螢幕右上方的雲圖示，然後選擇Go to Software Management。



在「軟體管理」頁面上，您會看到目前安裝的版本、任何可升級的版本，以及任何可用的選擇性套裝程式。Support Services軟體套件是可選軟體套件，在全新安裝完成或升級之前未部署該軟體套件時不會自動安裝。按一下可用軟體套件清單下支援服務軟體套件的框，然後按一下螢幕右下角的「安裝」按鈕。



會出現一個彈出式視窗，供您檢查所選封裝的相依性。檢查完成後，選擇「繼續」。接著開始安裝選取的套件。此程式的長度取決於目前部署程式中的套裝程式數目。由於封裝正在部署過程中，螢幕頂端會顯示橙色橫幅，說明自動化和保證服務已暫時中斷。出現這種情況是因為建立了新的支援服務Pod，並且正在啟動過程中。



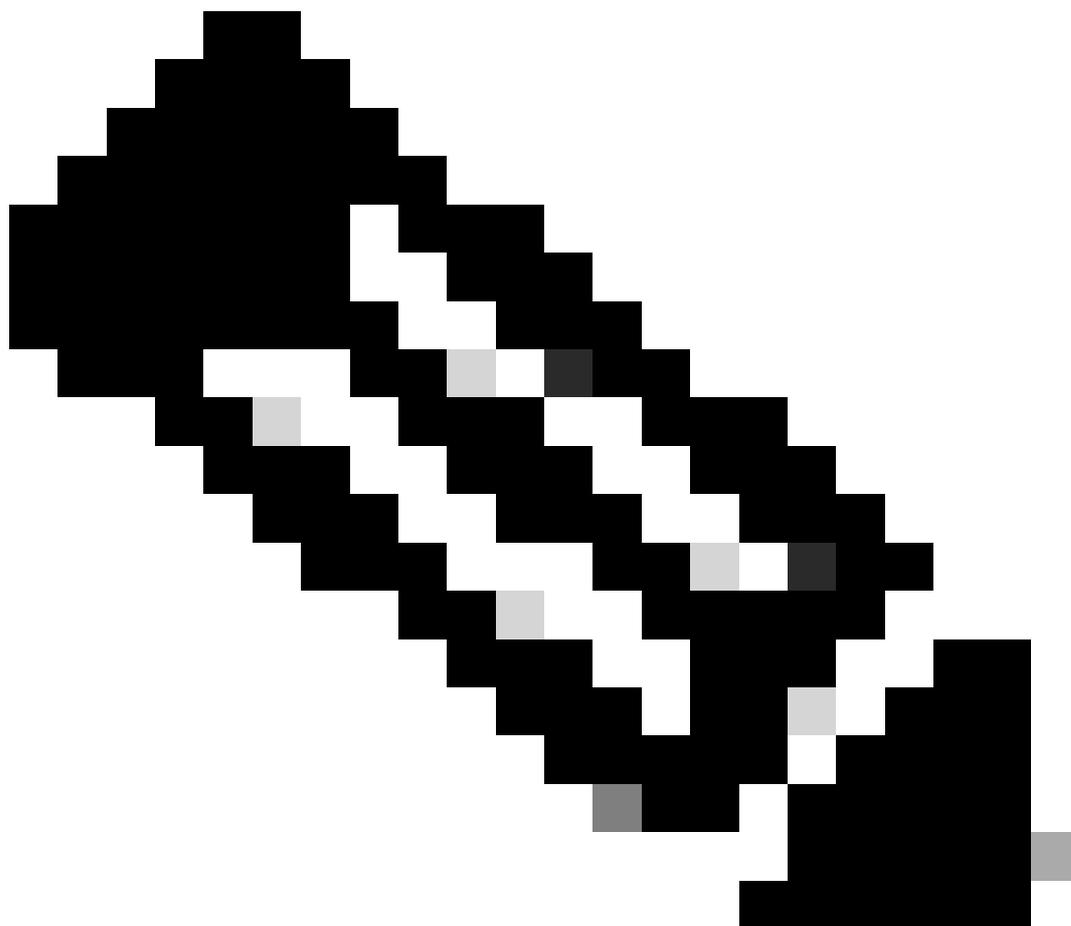
大約10到20分鐘後，新Pod將處於完全打開狀態，支援服務軟體套件安裝完成。安裝套裝軟體後，請重新整理瀏覽器，然後繼續步驟3。

### 步驟 3

要完全訪問遠端支援授權功能，需要在遠端支援授權設定中配置SSH憑證。如果沒有定義這些憑證，TAC將無法使用Cisco RADKit進行遠端故障排除。要配置SSH憑證，請導航到Cisco DNA Center

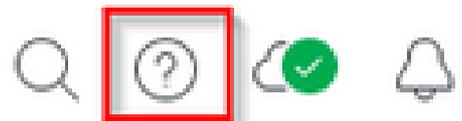
UI右上方的問號圖示。從清單中選擇Remote Support Authorization。

---



注意：請注意，遠端支援授權僅在安裝支援服務軟體套件並且刷新瀏覽器後顯示。請參閱有關如何完成此任務的步驟2。

---



About

Cisco DNA Sense

API Reference



Developer Resources



Contact Support



Remote Support Authorization

Help



Keyboard Shortcuts

Alt + /

Make a Wish

您將被重定向到「遠端支援授權」頁面。列出了四個頁籤：

- 建立新授權
- 目前的授權
- 過去的授權
- 管理SSH憑證

導航到管理SSH憑據頁籤。選擇Add New SSH Credential。

## SUMMARY

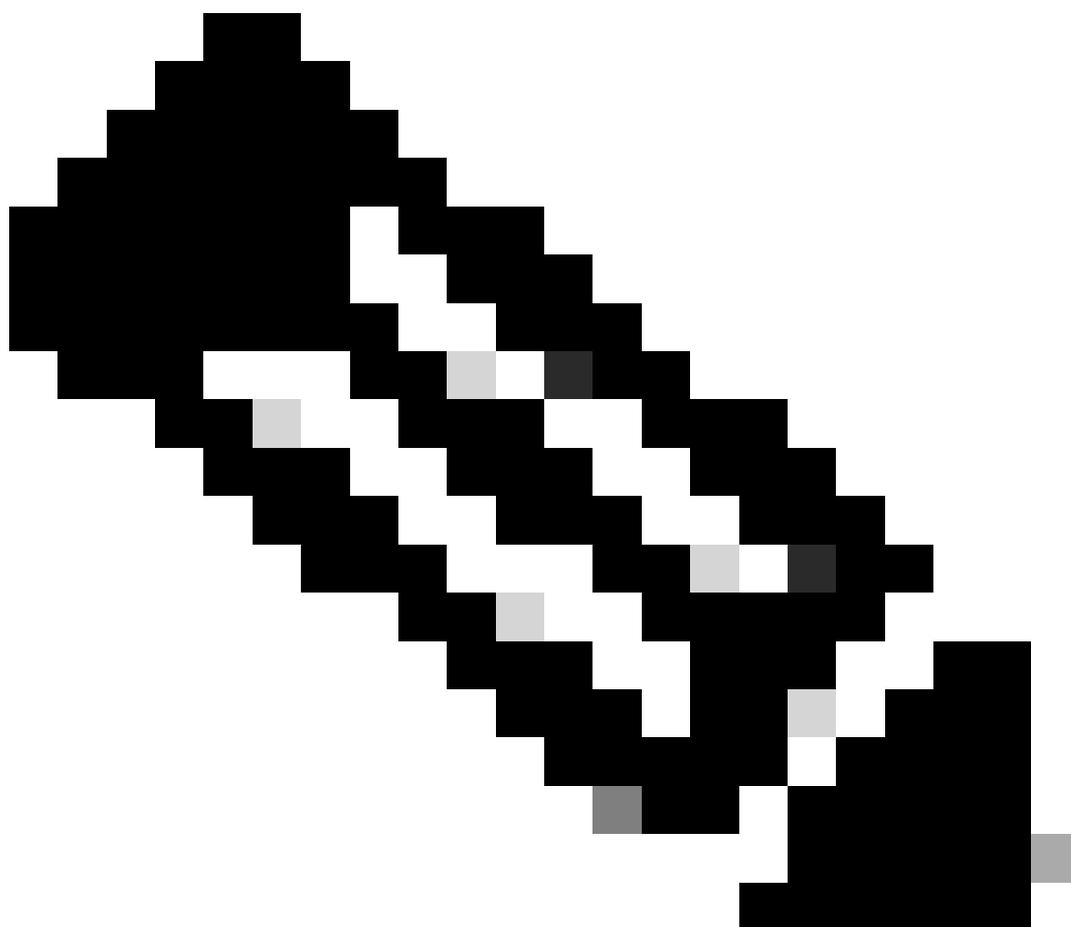
25 0 25  
Total Authorizations Current Authorizations Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations **Manage SSH Credentials**

SSH credentials allow a Cisco specialist to access Cisco DNA Center for troubleshooting. After the maximum limit is reached, you must delete an existing credential to add a new credential.

**Add New SSH Credential**

即會開啟新視窗。輸入Cisco DNA Center裝置的當前SSH密碼和說明。密碼必須與當前用於透過SSH連線到Cisco DNA Center裝置的密碼匹配。選擇新增。條目現在顯示在現有SSH憑證下。



注意：請注意，對於單節點部署，只能建立一個憑據。對於三個節點部署，最多可以建立三個憑據。但是，如果所有三個節點的SSH密碼相同，則只需建立一個憑證。

## 步驟 4

導航到Remote Support Authorization頁面中的Create New Authorization頁籤。選擇Create a Remote Support Authorization。

☰ Cisco DNA Center 🔍 🔄 🏠

⚠️ No Connection to CX Cloud Service As of Today @ 5:58 PM

SUMMARY

25 Total Authorizations    0 Current Authorizations    25 Past Authorizations

**Create New Authorization**    Current Authorizations    Past Authorizations    Manage SSH Credentials

You can grant remote access to a Cisco specialist to further assist you with triage or troubleshooting. Permission is time bound, you can remove access at any time. Let's start by creating a support authorization. If you have a service request number, please have it ready.

[Create a Remote Support Authorization](#)

系統會將您重定向到工作流程頁面以開始設定授權。您必須輸入TAC工程師的電子郵件地址。例如：「ciscotac@cisco.com」。

這兩個欄位是選擇性的：

- 現有SR編號
- 存取理由

如果您有未結的TAC服務請求，請將該服務請求編號輸入到現有SR編號欄位中。

如果您要為Remote Support Authorization增加文檔，請在Access Justification欄位中提供該文檔，例如「TAC要求幫助解決出現的問題」。按「Next」（下一步）。

☰ Cisco DNA Center 🔍 🔄 🏠

Create a Remote Support Authorization

### Set up the Authorization

To start, enter the Cisco specialist email address. If you have the SR numbers ready, please also enter them below.

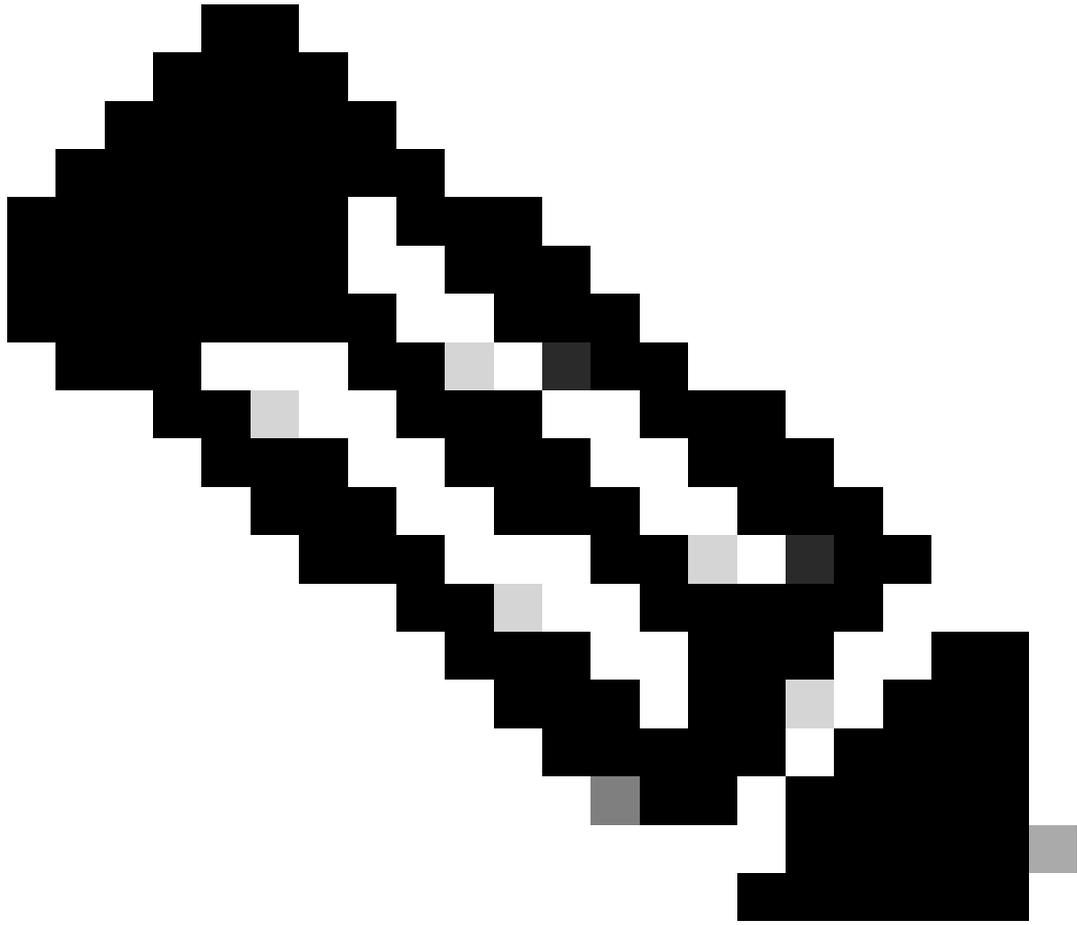
Cisco Specialist Email Address\*  
ciscotac@cisco.com

Existing SR Number(s)  
Enter one or more SR numbers, each separated by a comma

Access Justification  
Requested by Cisco TAC to troubleshoot a Cisco DNA Center issue

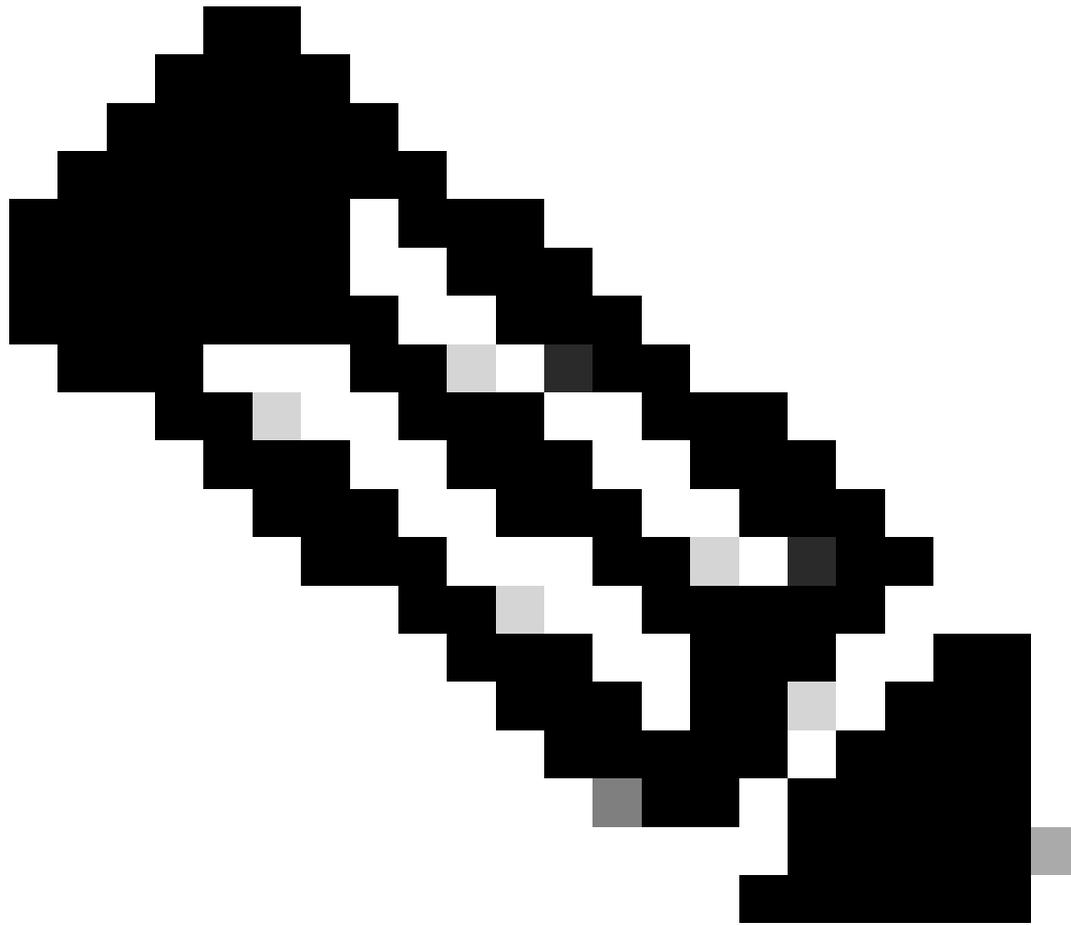
[Exit](#) [Next](#)

系統會將您重新導向至「排定存取」步驟。您必須在此選擇「立即」或「稍後」。您可以立即開始授權或提前安排授權。



注意：請注意，授權只能提前安排，從當前建立授權請求之日起最長為30天。

---



注意：請注意，授權請求的持續時間為24小時。雖然可以提前取消授權，但持續時間不能從24小時更改。

---

選擇立即，然後按下一步。

### Schedule the Access

Take your network schedule into consideration, select a time period that is most suitable for the Cisco specialist to access Cisco DNA Center and the managed network for troubleshooting.

Now  Later

Duration  
24 hours

Exit All changes saved

Review

Back

Next

系統會將您重新導向至「存取許可權協定」頁面。此頁面有兩個選項：

- Cisco DNA Center與資產中管理的裝置之間的新VTY連線。
- 訪問Cisco DNA Center裝置的CLI

要與Cisco DNA Center管理的網路裝置建立SSH連線，必須選擇第一個選項。如果未選擇此選項，TAC工程師將無法使用Cisco RADKit透過SSH登入裝置。要建立與Cisco DNA Center裝置的SSH連線，必須選擇第二個選項。如果未選擇此選項，TAC工程師將無法通過Cisco RADKit訪問Cisco DNA中心。為充分利用遠端支援授權功能，建議同時選擇這兩個選項。選取所需選項後，按一下「下一步」。

### Access Permission Agreement

During the designated date and time, the assigned Cisco specialist will log in to Cisco DNA Center, its managed network or both for troubleshooting.

They will be able to access any device in the managed network to run CLI commands.

New VTY connections will be established between Cisco DNA Center and its managed devices. Please take any network impact into consideration during the access.

You can revoke this authorization at any time before the access.

I agree to provide access to network devices.

A Cisco specialist will use the SSH credentials to access Cisco DNA Center.

I agree to provide access to Cisco DNA Center.



Exit All changes saved

Review

Back

Next

您將被重定向到「摘要」頁面，該頁面列出了透過「建立遠端支援授權」工作流配置的所有內容。您可以在這裡確認設定是否正確。如果設定正確，請按一下「建立」。

## Summary

Review your selections. To make any changes, click **Edit** and make the necessary updates. When you are happy with your selections, click **Create**.

### Set Up the Authorization [Edit](#)

Cisco Specialist Email Address ciscotac@cisco.com

### Schedule the Access [Edit](#)

Scheduled For	Now
Duration	24 hours

### Access Permission Agreement

Agreed to provide access to network devices.  
Agreed to provide access to Cisco DNA Center.

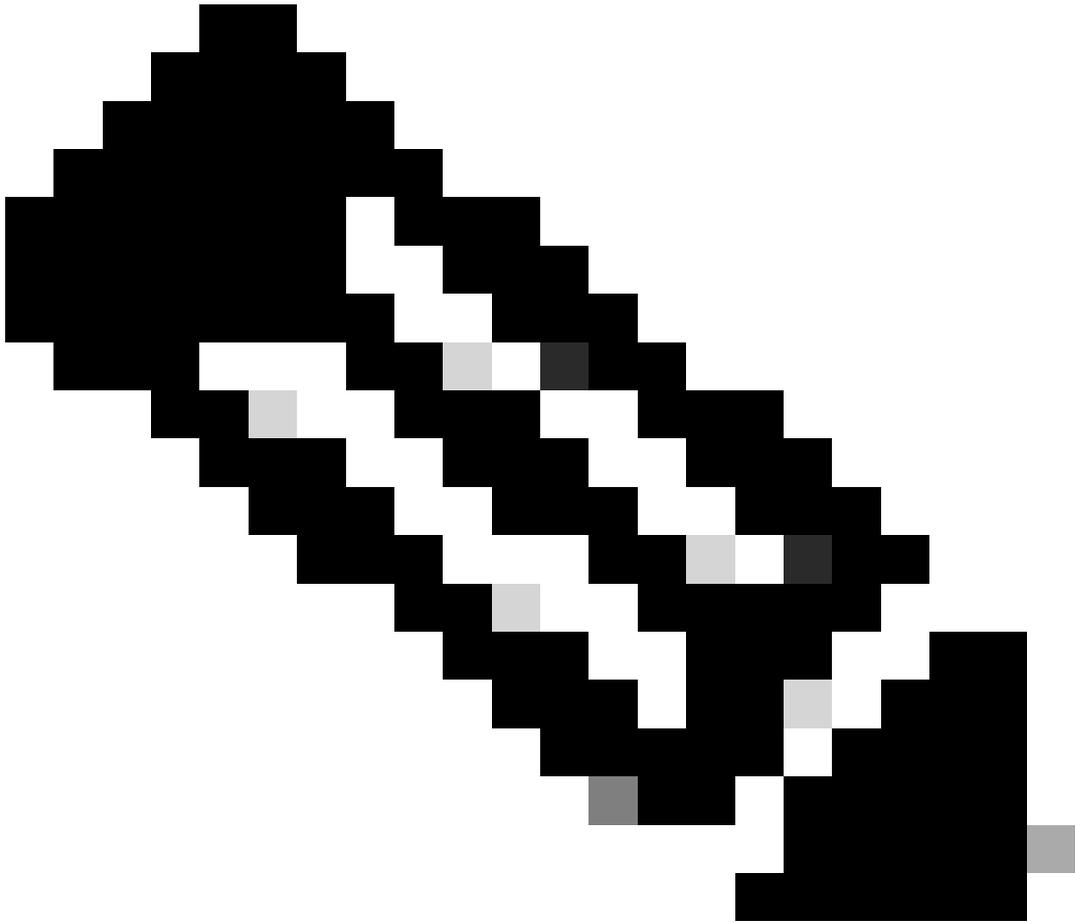
[Exit](#) All changes saved

[Back](#)

[Create](#)

按一下「建立」以繼續進行最後一個步驟。系統會將您重新導向至說明已建立授權的頁面。此頁面上的主要專案包括：

- TAC工程師的電子郵件地址
- 排定的授權開始時間和持續時間
- 支援ID



注意：請注意，TAC工程師需要支援ID才能將Cisco RADKit客戶端連線到此授權請求。複製提供的資訊並傳送給TAC工程師。

☰ Cisco DNA Center Create a Remote Support Authorization 🔍 🔄

---

Done! Authorization is created.

Click the Copy icon to copy the following information. Provide it to the Cisco specialist. All activity during the remote session will be recorded, logs will be available in the Activity page.

`ciscotac@cisco.com` is scheduled to sign in to Cisco DNA Center on `Apr 07, 2023, 6:26 PM` for 24 hours using `ymlg-6155-k2mw` as the Support ID. 📄

What's Next?

[Create Another Authorization](#)

[View All Authorizations](#)

[View Activity Page](#)

[🏠 Workflows Home](#)



您可以在此頁面選擇建立其他授權、檢視所有授權、檢視活動頁面或工作流程首頁。如果不需要建

立其他授權，您可以選擇「檢視所有授權」來檢視所有目前和過去的授權。「檢視活動」頁面會將您重新導向至「稽核日誌」頁面。View All Authorizations ( 檢視所有授權 ) 會將您重定向到 Remote Support Authorization ( 遠端支援授權 ) 部分的Current Authorizations ( 當前授權 ) 頁面。您可以檢視「全部」、「已排定」或「有效」授權。按一下授權以打開一個側窗口，其中顯示透過「建立遠端支援授權」工作流配置的設定。

The screenshot displays the Cisco DNA Center interface. At the top left, there is a navigation menu with the Cisco DNA Center logo. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'SUMMARY', shows a total of 26 authorizations, with 1 current and 25 past. Below this, there are tabs for 'Current Authorizations', 'Past Authorizations', and 'Manage SSH Credentials'. A status filter is set to 'All'. A card for the user 'ciscotac@cisco.com' is shown, indicating it is active on Apr 07, 2023, at 6:26 PM, with a duration of 24 hours. The right section is a side panel for the selected user, displaying details such as Support ID (ymig-6155-k2mw), Cisco Specialist Email Address (ciscotac@cisco.com), Date (Apr 07, 2023, 6:26 PM), Duration (24 hours), and Access Permission (All SSH-enabled network devices managed by Cisco DNA Center, All Cisco DNA Center nodes (including witness, if disaster recovery is enabled)).

您可以選擇取消授權或檢視TAC工程師對您的部署所做工作的稽核日誌。您可以選擇切換至「過去的授權」頁標，以取得先前授權的歷史資訊。選擇檢視日誌以重定向到「稽核日誌」頁。在Audit Logs頁面中，您可以選擇Filter，然後選擇TAC工程師的電子郵件地址的Description進行過濾。

## Filter

User Id

---

Log Id

---

Description

ciscotac@cisco.com|

---



Cancel

Apply

選擇套用。這會根據TAC工程師的電子郵件地址增加一個過濾器，如使用Cisco RADKit進行遠端部署時審計日誌說明中所示。

Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Interactive Session Started for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...show version on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...exit on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Closing connection on the device [REDACTED] on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Interactive Session Completed for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Login was successful for Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:01 AM (CDT)	Remote Support Authorization was cancelled for a user with email id ciscotac@cisco.com and with start time 2023-03-22 04:43:54	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	The request to run read-only commands in devices [REDACTED] was received!	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Request was received to run command(s) [show license run] for device [REDACTED] from Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system

從稽核日誌中，您可以看到TAC工程師做了什麼以及他們登入的時間。



警告：Cisco DNA Center 2.3.5.x版的遠端支援授權功能已透過Cisco RADKit client 1.4.x測

---

試。

---

## 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）。