Comprendre l'extension de Support Assistant pour Catalyst Center

Table des matières

Introduction

Informations générales

Télécharger et installer l'extension dans Chrome

Versions prises en charge pour Catalyst Center Extension

Activer l'extension Catalyst Center

Exemples d'utilisation activés pour Catalyst Center

- Cas d'utilisation 1 : Ouvrir un nouveau dossier d'assistance Cisco
- Cas d'utilisation 2 : Écran D'Enregistrement
- Cas d'utilisation 3 : Collecte des journaux HAR
- Cas d'utilisation 4 : Téléchargement des données de dépannage dans un dossier d'assistance (fichiers existants)
- Cas d'utilisation 5 : Workflow d'autorisation RADKit automatisé (nouveau)
- Exemple d'utilisation 6 : Télécharger les données de dépannage dans un dossier d'assistance (nouveaux boutons injectés dans l'interface utilisateur)
  - Étapes à suivre pour télécharger le dossier d'assistance
  - Exécution de commande
  - Rapports
  - Outil de validation
  - Analyseur de système
  - Network Reasoner - Collecte des données des points d'accès sans fil
  - Network Reasoner - Collecte de données client sans fil
  - Certificats de périphérique
  - Journaux de service
  - Bundle de prise en charge de l'interface utilisateur (nouvelle fonctionnalité de la version 2.3.7.6)

Assistance/commentaires

Introduction

Ce document décrit l'extension Cisco Catalyst Center Support Assistant (CSA), les fonctionnalités disponibles, les versions prises en charge et leur utilisation.

Informations générales

L'article fournit un guide détaillé étape par étape pour l'utilisation des nouvelles fonctionnalités, l'ouverture d'un dossier d'assistance Cisco à partir de l'interface utilisateur, le téléchargement de fichiers directement à partir de l'interface utilisateur de Catalyst Center, l'enregistrement des activités à l'écran (audio et vidéo) et la capture et le téléchargement des fichiers HAR. Les clients Cisco peuvent obtenir une assistance plus proche de leurs produits et portails Cisco

instantanément.

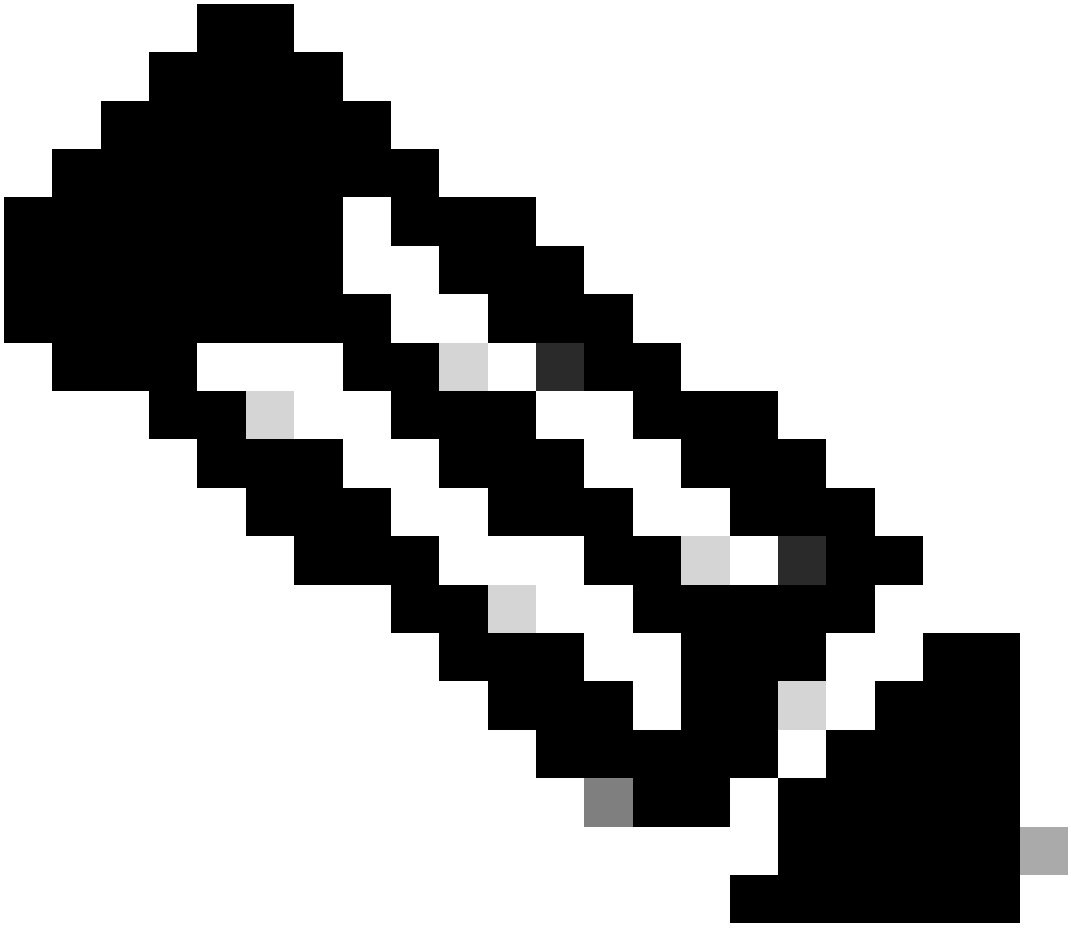
Télécharger et installer l'extension dans Chrome

Cisco Support Assistant (CSA) Extension est la première extension approuvée par Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL), disponible publiquement dans la boutique Chrome. CSA Extension (CSAE) vise à rapprocher l'assistance Cisco des produits et portails Cisco et à étendre le capital intellectuel du centre d'assistance technique Cisco (TAC) directement à l'intérieur des portails de produits Cisco afin de créer une expérience d'autoassistance sans heurts pour nos clients. Pour plus d'informations sur le téléchargement et l'installation du poste, cliquez sur le lien Cisco Support Assistant Extension - Getting Started.

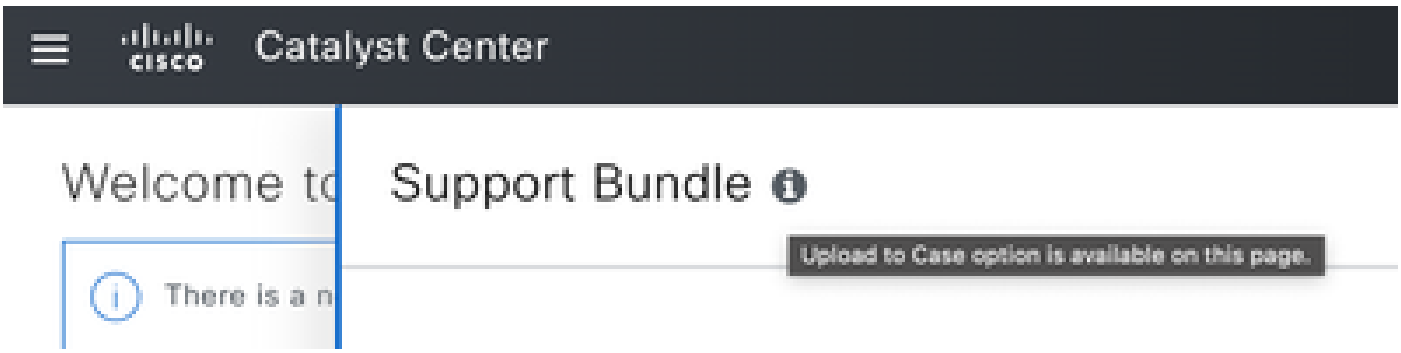
Chrome Store Télécharger lien.

Versions prises en charge pour Catalyst Center Extension

L'extension a été optimisée pour les versions 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5, 2.3.7.6 et 2.3.7.7. Avec les autres versions de Catalyst Center, l'extension fonctionne au mieux. Il est pris en charge sur le navigateur Chrome et Edge uniquement.



Remarque : Si un élément est injecté dans une page par CSAE, le titre inclut un bouton d'information indiquant l'élément injecté.



Pour les éléments de l'interface utilisateur injectés dans l'interface utilisateur par CSAE, ce message s'affiche lorsque vous passez le curseur sur :



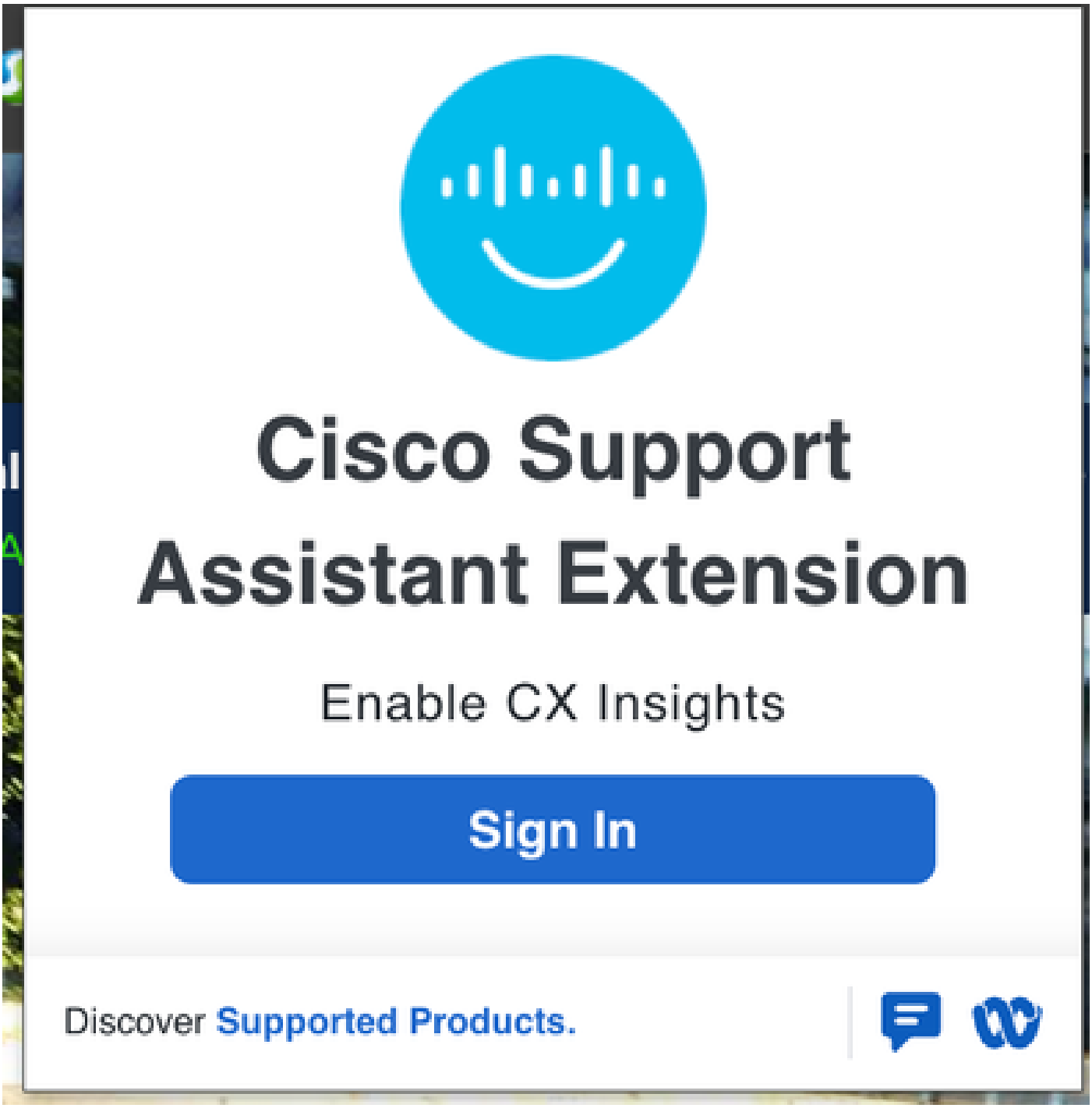
Activer l'extension Catalyst Center

Étape 1. Une fois l'extension installée, Chrome détecte le Catalyst Center automatiquement et cette fenêtre contextuelle apparaît. Cliquez sur ce bouton pour activer l'extension Chrome pour Catalyst Center :



Si votre Catalyst Center n'est pas détecté, veuillez suivre les instructions dans Extension de Cisco Support Assistant - Getting Started pour activer l'extension. L'extension peut être facilement désactivé à tout moment dans le menu contextuel extensions ou dans la page extensions - Extensions Chrome Homepage.

Étape 2. Lorsque vous cliquez sur la fenêtre contextuelle Activate Cisco Support Assistant Extension (image) ou sur le bouton Sign in (Connexion) de la fenêtre contextuelle Extension (image), un processus de connexion transparent est lancé. En s'intégrant à l'authentification unique (SSO) Duo, l'extension vous offre un moyen sécurisé et efficace d'accéder à votre compte sans avoir besoin de plusieurs identifiants de connexion :



Étape 3. Une fois connecté avec succès, le poste est prêt à être utilisé et Enabled sur cette URL apparaît dans la fenêtre contextuelle du poste :



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Files to Case



Collect HAR Logs

L'extension CSA est activée pour toutes les URL prises en charge. Vous trouverez la liste de ces URL dans Produits pris en charge. Pour les pages qui ne sont pas prises en charge, l'extension indique clairement qu'elle n'est pas prise en charge :

Cisco Support Assistant Extension

This page is not supported.

Please navigate to a supported product to unleash TAC's Virtual Assistance.

If you have any questions/concerns on this page, please use the feedback button for support.

Discover Supported Products.

Le poste CSA peut être désactivé pour une URL en cliquant sur le bouton de mise sous tension au centre de la fenêtre contextuelle et peut être réactivé en cliquant à nouveau sur le même bouton :



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Disabling extension features on this URL won't log you out or impact other portals.



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Files to Case



Collect HAR Logs

L'extension CSA peut être désactivée à tout moment en se déconnectant de l'extension ou en la désactivant via Manage extension dans votre navigateur Chrome.

Exemples d'utilisation activés pour Catalyst Center

Plusieurs exemples d'utilisation ont été activés pour Catalyst Center, et de nombreux autres exemples d'utilisation sont en cours de développement. Les exemples d'utilisation améliorent l'expérience d'assistance globale et simplifient l'expérience de dépannage.

Cas d'utilisation 1 : Ouvrir un nouveau dossier d'assistance Cisco

Étape 1. Un nouveau dossier d'assistance Cisco peut être créé en cliquant sur Open Cisco Support Case (Ouvrir le dossier d'assistance Cisco) dans la fenêtre contextuelle d'extension, comme indiqué dans l'image :



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Click to open a Cisco support case.



Open Cisco Support Case



Record Screen



Upload Files to Case

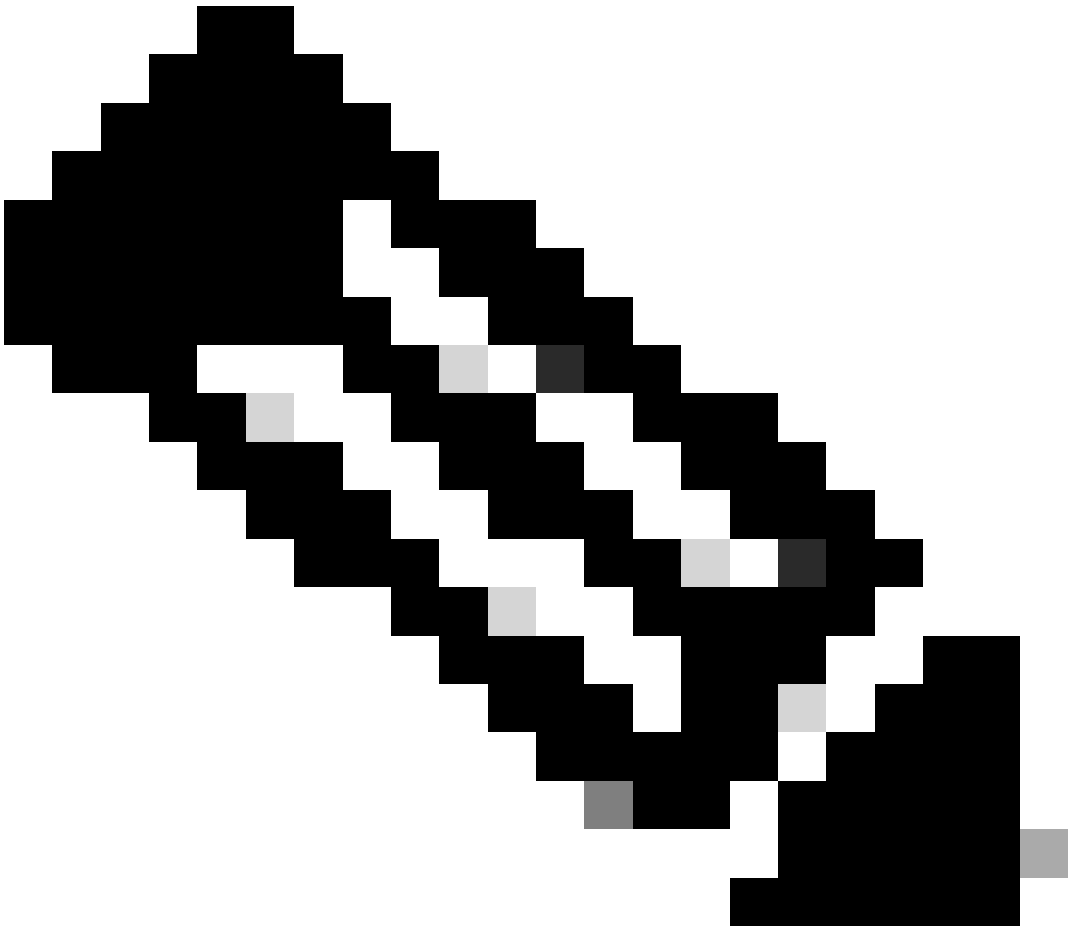


Collect HAR Logs

Une nouvelle fenêtre contextuelle s’affiche pour demander des informations supplémentaires à ajouter au nouveau dossier d’assistance Cisco.

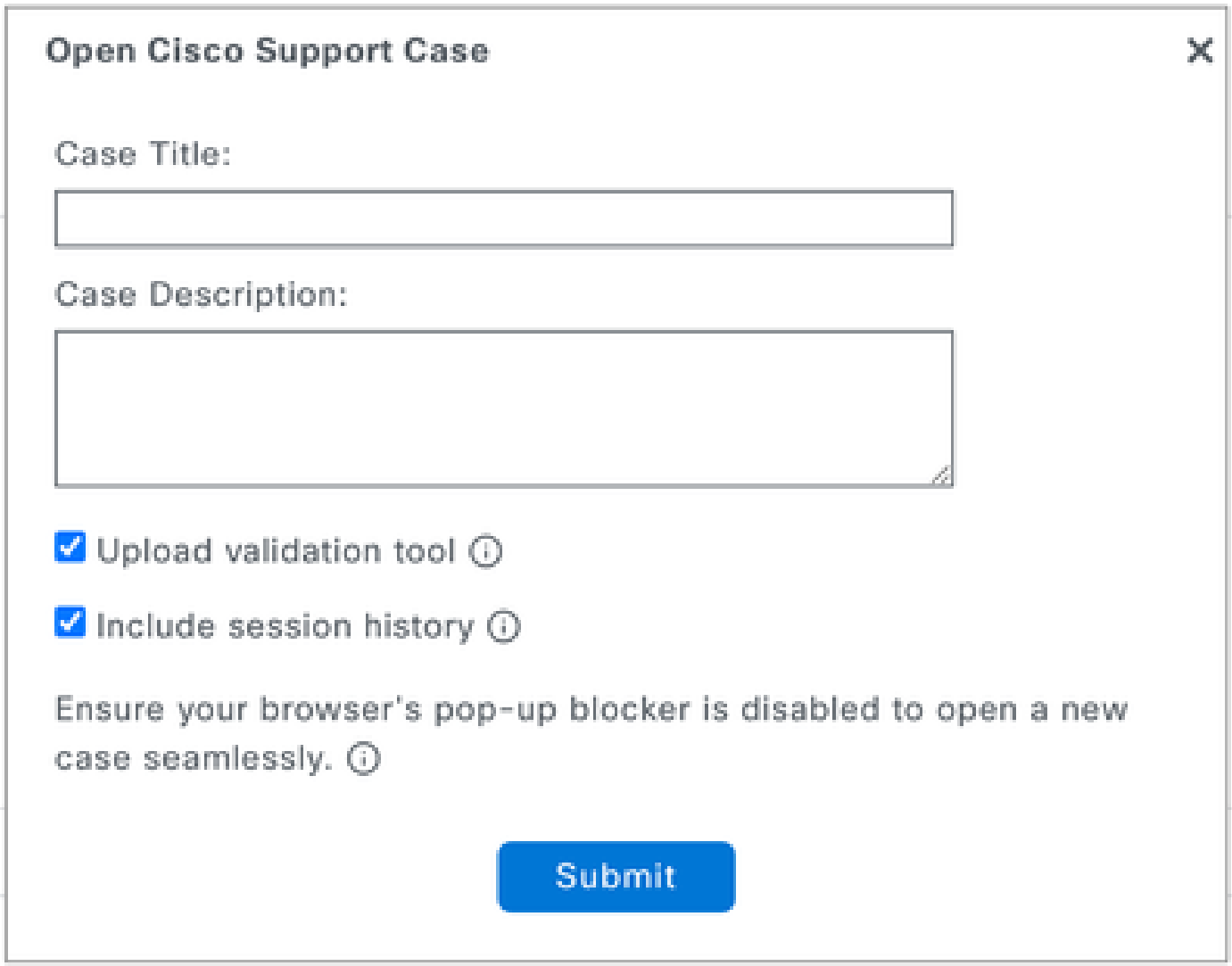
Voici les entrées qui peuvent être fournies :

1. Titre du dossier (obligatoire)
2. Description du dossier (obligatoire)
3. Historique de session (facultatif) : option permettant d'inclure l'historique de session de l'onglet du navigateur dans la description du cas.
4. Outil de validation (facultatif) : le fichier PDF de sortie d'une nouvelle validation (incluant toutes les vérifications de fonctionnement) peut être ajouté au dossier. Il serait très utile pour l'ingénieur du centre d'assistance technique Cisco de comprendre rapidement le déploiement et les problèmes détectés par les vérifications.
5. Offre groupée RCA (en option à partir de la version 2.3.7.6 et ultérieure) : l'offre groupée RCA/Support générée à partir de l'interface utilisateur (nouveauté de la version 2.3.7.6) peut être téléchargée dans le dossier. Veuillez noter que seul un bundle RCA existant peut être sélectionné pour le téléchargement.

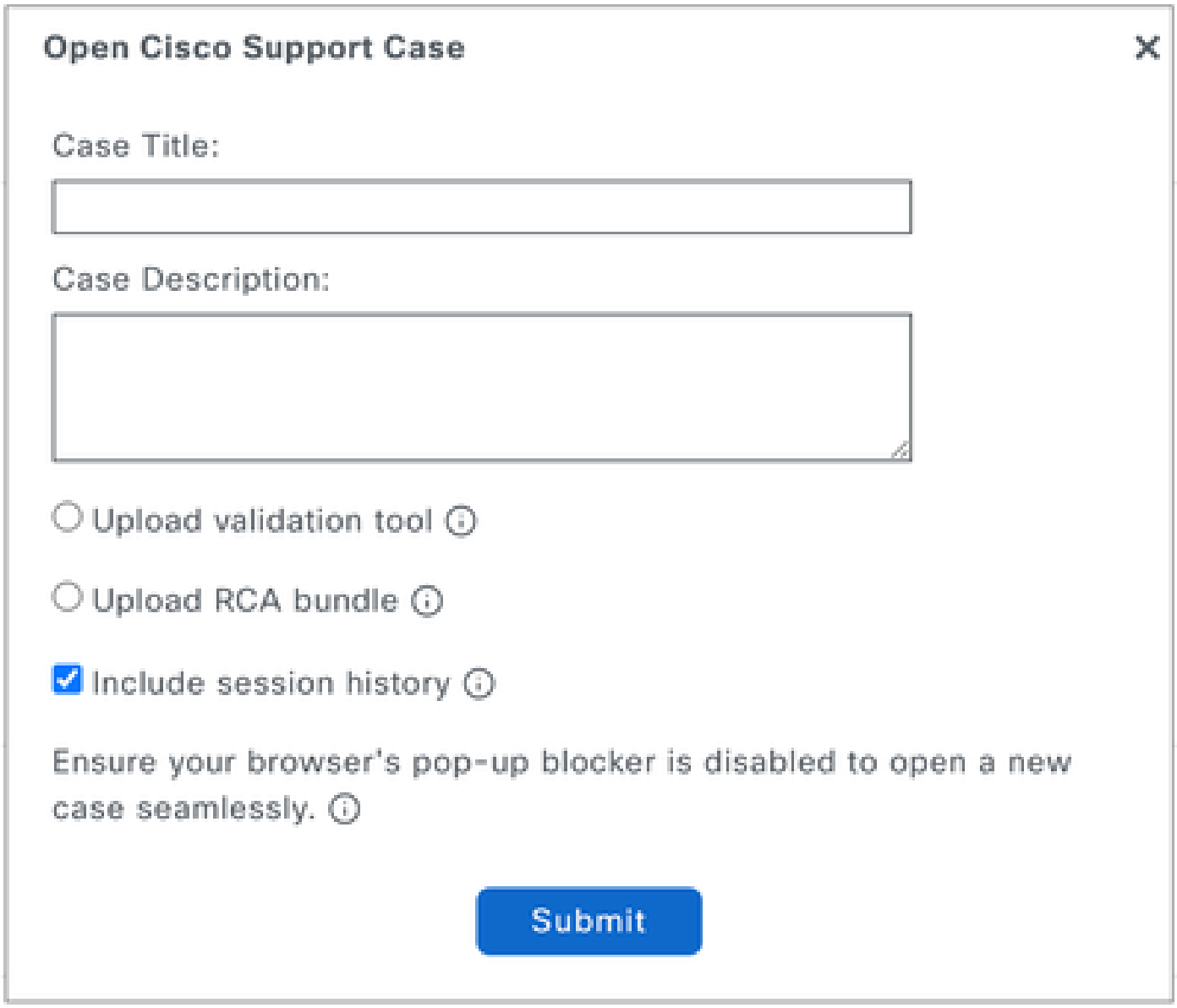


Remarque : Des données supplémentaires provenant de Catalyst Center sont automatiquement ajoutées au dossier d'assistance Cisco, qui comprend le numéro de série, l'ID de membre et la version du logiciel. Assurez-vous que le bloqueur de fenêtres publicitaires intempestives est désactivé pour que le nouveau dossier soit créé en toute transparence.

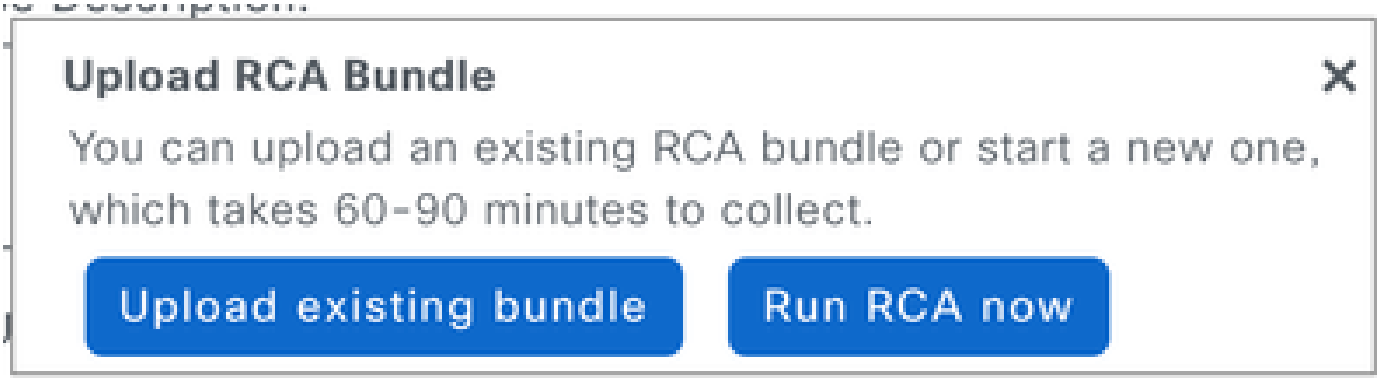
2.3.5.x et versions antérieures :



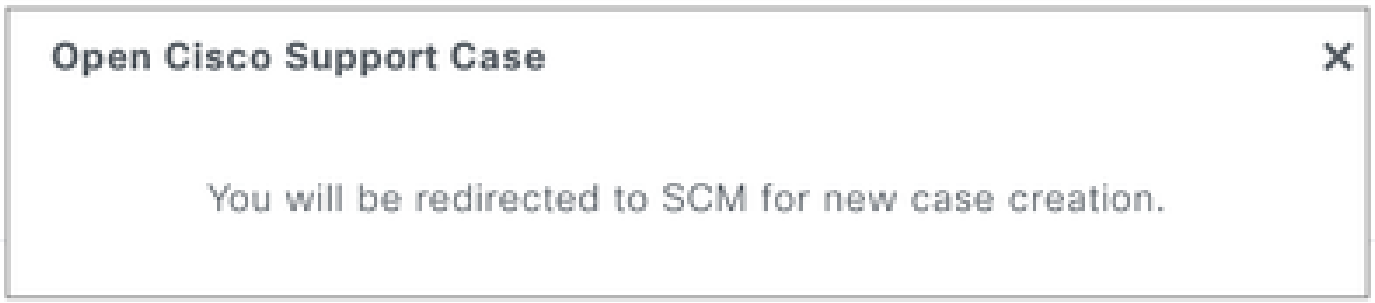
2.3.7.6 et au-delà :



Si Upload RCA bundle est sélectionné, l'utilisateur a la possibilité de sélectionner un bundle existant ou de générer un nouveau bundle RCA qui peut prendre jusqu'à 90 minutes :



Étape 3. Un nouvel onglet est ouvert et redirigé vers Cisco Support Manager pour terminer le processus de création du dossier :



Cas d'utilisation 2 : Écran D'Enregistrement

Étape 1. Grâce à cette fonctionnalité, les étapes de reproduction d’un problème peuvent être capturées avec l’audio. Cette fonction est également utile pour enregistrer un message destiné à l'ingénieur du centre d'assistance technique. En cliquant sur Record Screen dans la fenêtre contextuelle d'extension (mise en surbrillance dans l'image ci-dessous), un enregistrement vidéo d'un écran choisi ou d'un onglet choisi uniquement peut être enregistré sous forme de vidéo avec audio et téléchargé vers le dossier d'assistance Cisco :



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Click to start screen recording.

Enabled



Open Cisco Support Case



Record Screen

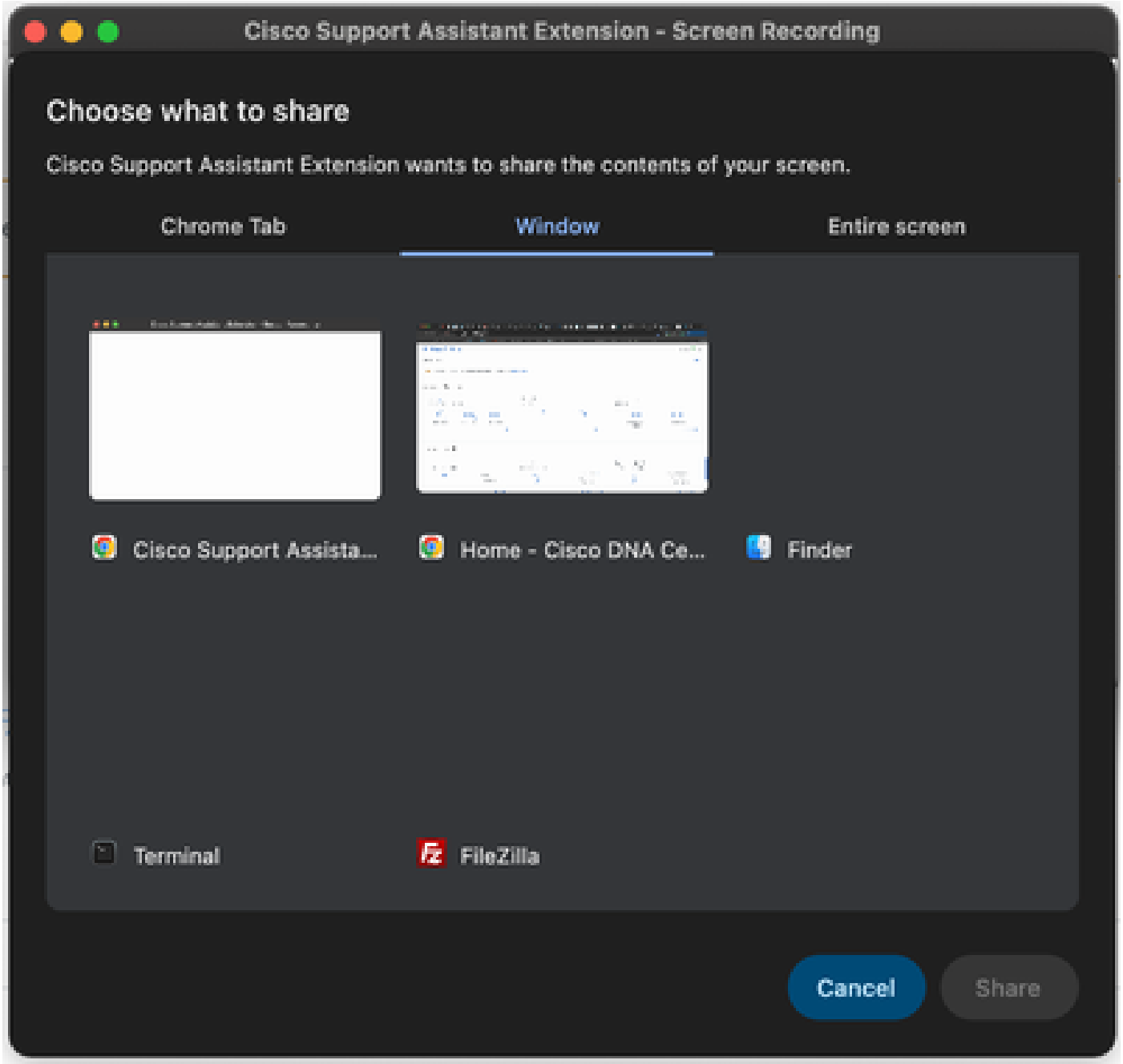


Upload Files to Case

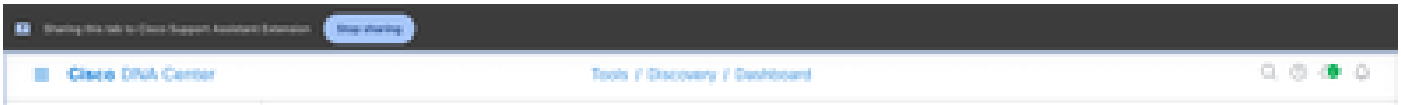


Collect HAR Logs

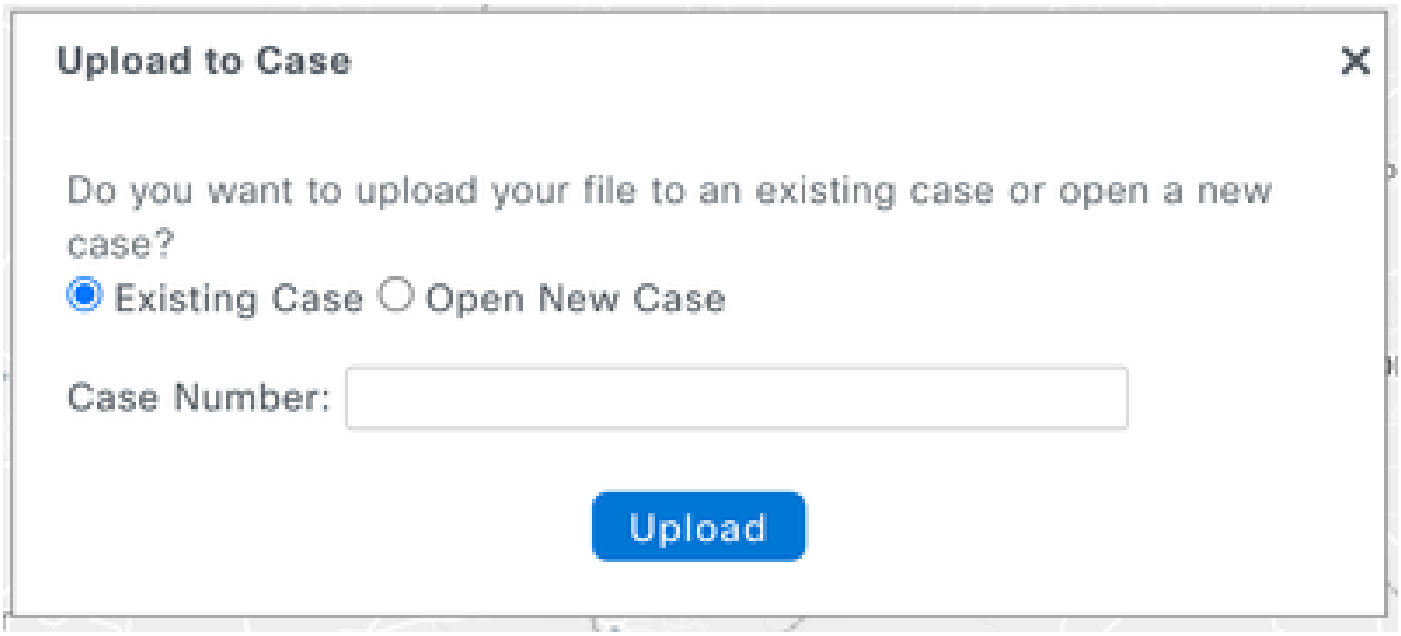
Choisissez si vous souhaitez enregistrer un onglet ou une fenêtre ou sélectionnez un écran particulier dans la nouvelle fenêtre contextuelle suivante :



Étape 4. La vidéo est en cours d'enregistrement avec l'audio. Une barre est présente en haut de l'onglet avec une option pour arrêter l'enregistrement :



Étape 5. Dès que l'enregistrement s'arrête, une nouvelle fenêtre contextuelle s'ouvre et vous pouvez soit télécharger le fichier enregistré vers un dossier d'assistance Cisco existant, soit le télécharger vers un nouveau dossier :



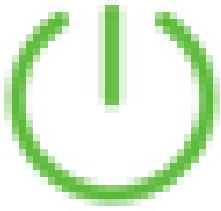
Cas d'utilisation 3 : Collecte des journaux HAR

Étape 1 : la collecte des journaux HAR est nécessaire pour résoudre les problèmes liés à l'interface utilisateur. Les journaux HAR sont capturés en cliquant sur Collecter les journaux HAR dans la fenêtre contextuelle d'extension comme mis en surbrillance dans l'image ci-dessous :



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



Open Cisco Support Case



Record Screen

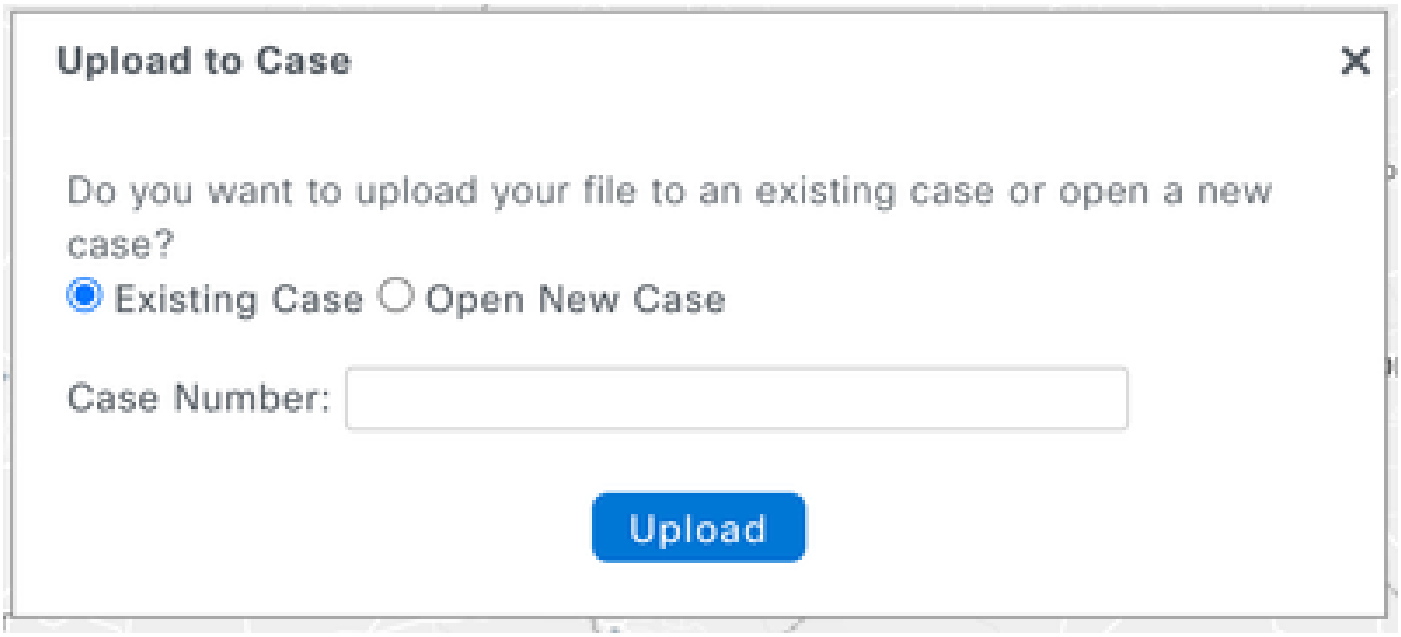


Upload Files to Case



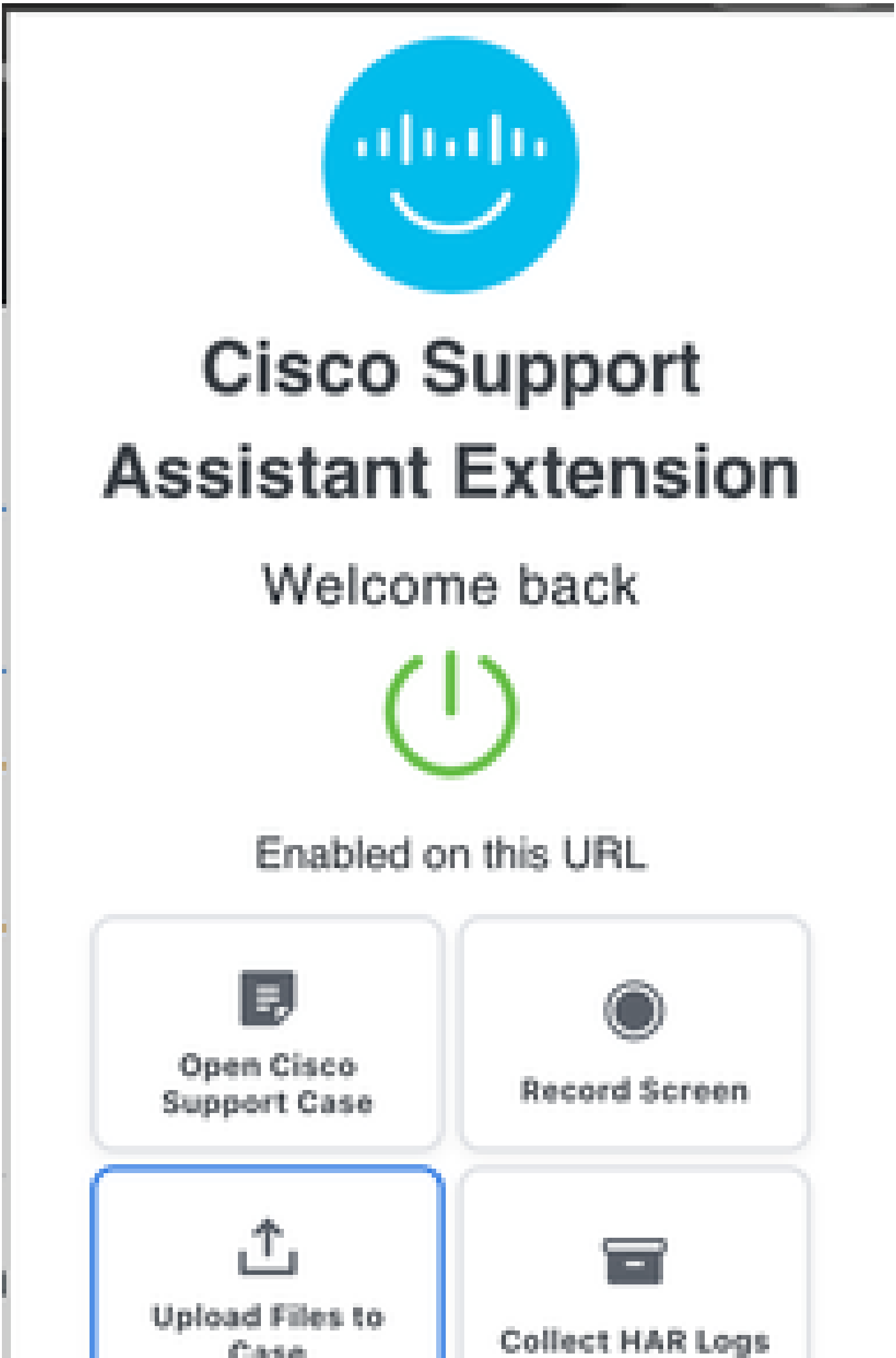
Collect HAR Logs

Dès que la collecte s’arrête, une nouvelle fenêtre contextuelle s’ouvre et vous permet de télécharger le fichier HAR vers un dossier d’assistance Cisco existant ou vers un nouveau dossier.



Cas d'utilisation 4 : Téléchargement des données de dépannage dans un dossier d'assistance (fichiers existants)

Tous les fichiers de votre ordinateur peuvent désormais être téléchargés directement vers un dossier d'assistance à partir de l'extension CSA, soit vers un dossier d'assistance existant, soit vers un nouveau dossier d'assistance pouvant être créé avec le fichier. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur le bouton Upload files to Case de la fenêtre contextuelle extension, comme illustré dans l'image ci-dessous. Il n'est possible de télécharger qu'un seul fichier à la fois et la taille de ce fichier ne peut pas dépasser 5 Go :


Cisco Support Assistant Extension
Welcome back
Enabled on this URL
Open Cisco Support Case
Record Screen
Upload Files to
Collect HAR Logs

Un workflow automatisé est déclenché en cliquant sur le bouton « Enable RADKit », comme illustré dans l'image ci-dessous. Le workflow créerait une nouvelle autorisation pour un ingénieur TAC (propriétaire de dossier d'assistance existant) pour accéder au Catalyst Center via RADKit. Par défaut, l'accès à l'interface utilisateur de Catalyst Center, à l'interface de ligne de commande de Catalyst Center et à tous les périphériques est activé. Les numéros de service sont partagés avec l'ingénieur du centre d'assistance technique et ajoutés aux notes de dossier. Veuillez noter que l'autorisation est activée pendant 24 heures et qu'un accès en lecture seule est fourni.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL



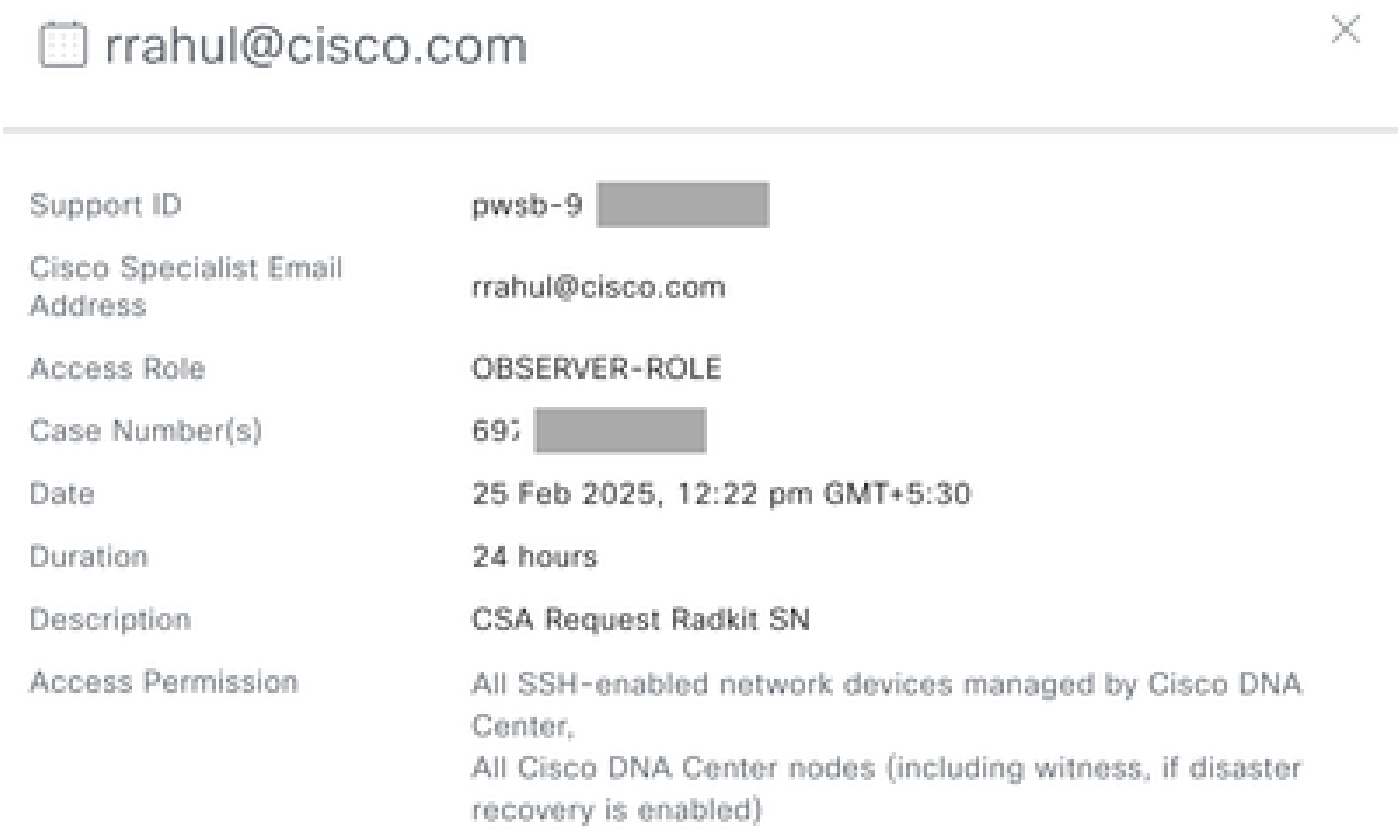
Open Cisco Support Case



Record Screen

Enable RADKit(https://radkit.cisco.com/) access on your existing Cisco TAC Service Request

L’ECAS établit une nouvelle autorisation en passant en revue les différentes étapes de l’interface utilisateur et les modifications apportées sont visibles. Enfin, l'autorisation est créée et voici un exemple d'autorisation créée par le CSAE :

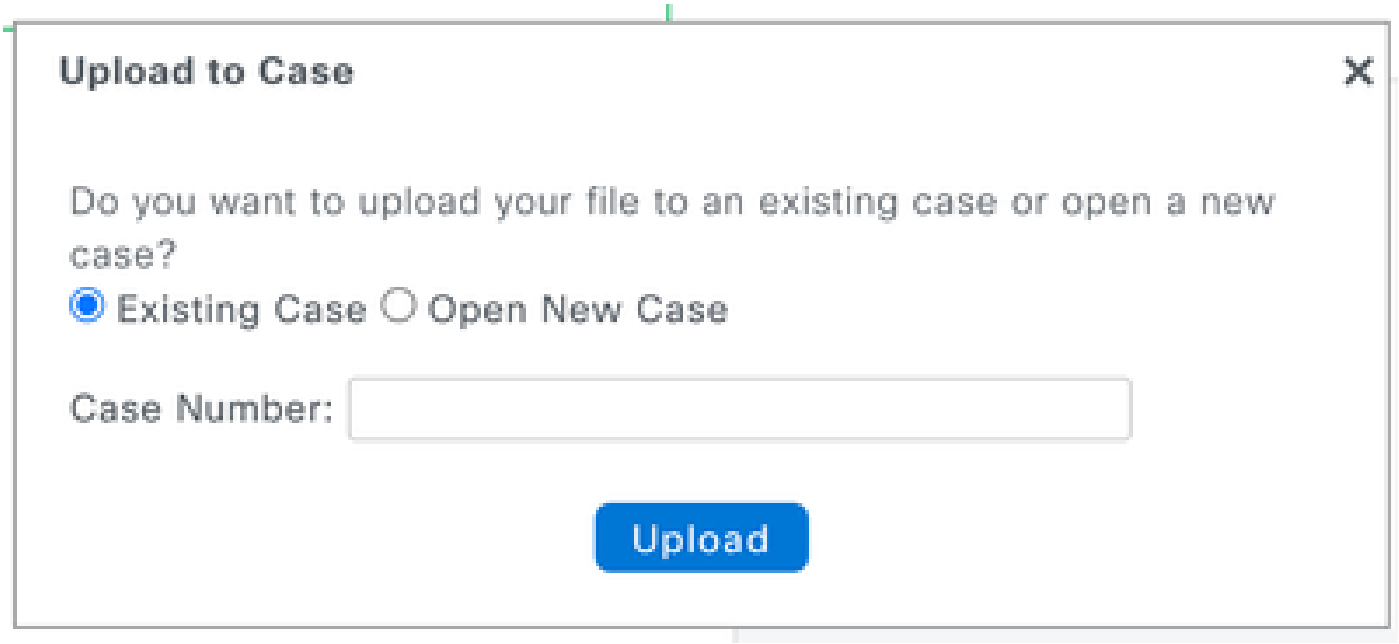


Exemple d'utilisation 6 : Télécharger les données de dépannage dans un dossier d'assistance (nouveaux boutons injectés dans l'interface utilisateur)

Étapes à suivre pour télécharger le dossier d'assistance

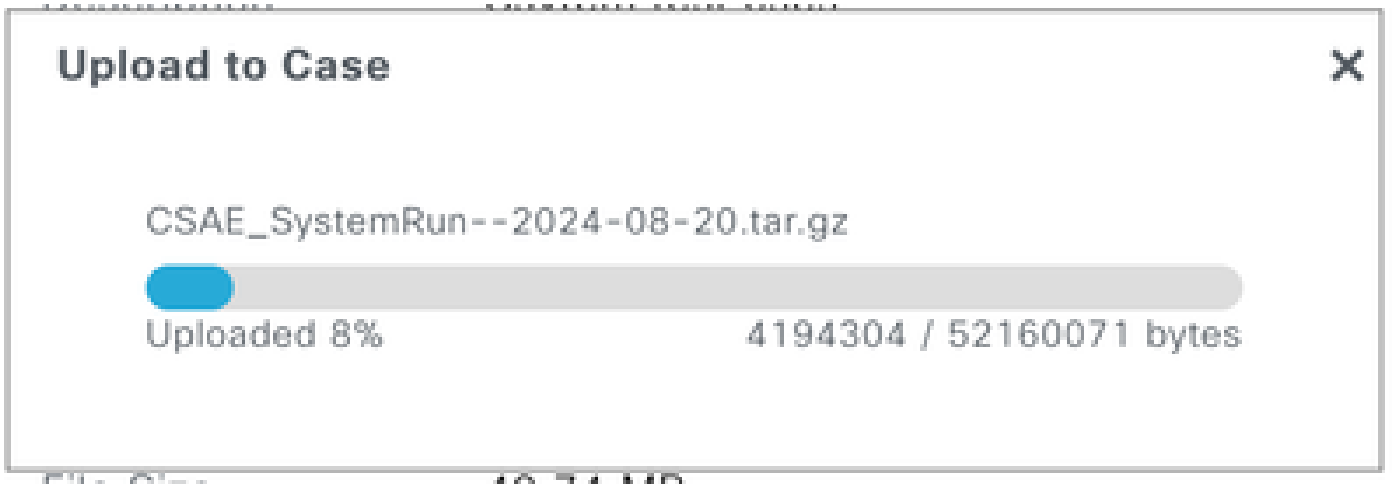
Les journaux de dépannage pertinents peuvent désormais être téléchargés directement depuis Catalyst Center vers le dossier d'assistance Cisco. Sur plusieurs pages, le bouton Upload to Case a été injecté pour s'assurer que les fichiers de dépannage requis de différents types sont poussés vers le boîtier sans tracas.

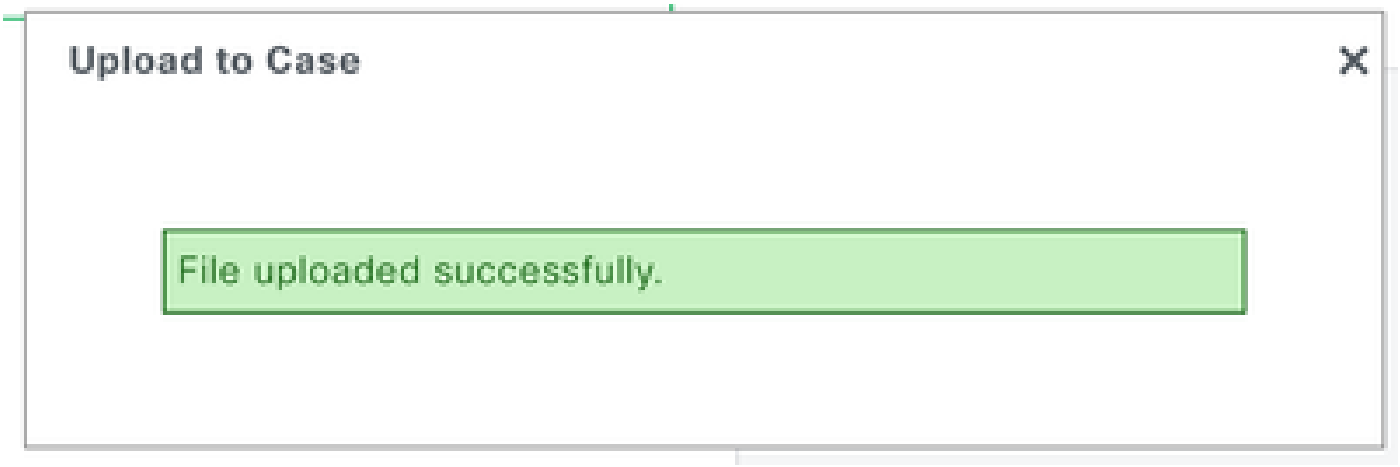
Étape 1. Lorsque vous cliquez sur Upload to Case, cette fenêtre contextuelle indique si le fichier doit être téléchargé vers un dossier existant ou si vous devez ouvrir un nouveau dossier avec les fichiers joints :

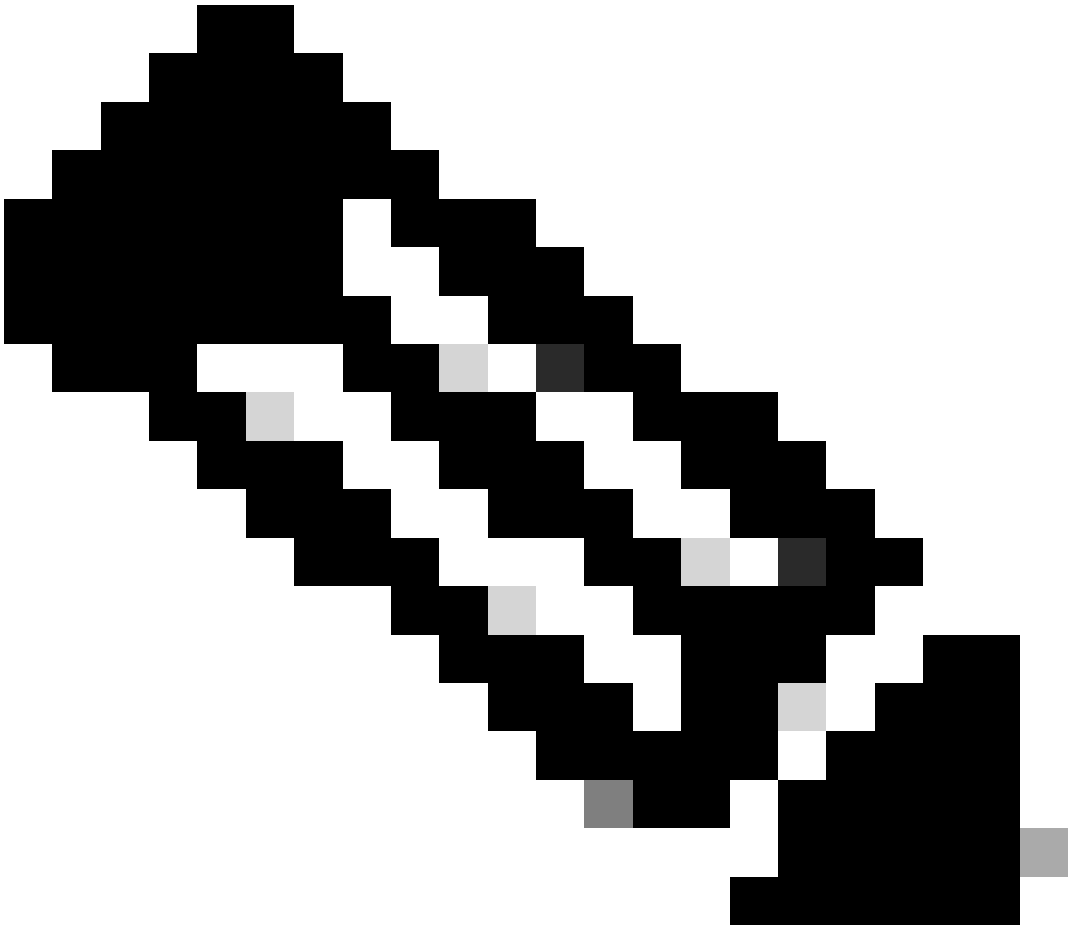


Étape 2. Lorsque vous choisissez Dossier existant, les fichiers sont téléchargés vers un dossier d'assistance existant sous forme de pièce jointe. Ces captures d'écran mettent en évidence le processus de téléchargement des fichiers, y compris la validation :



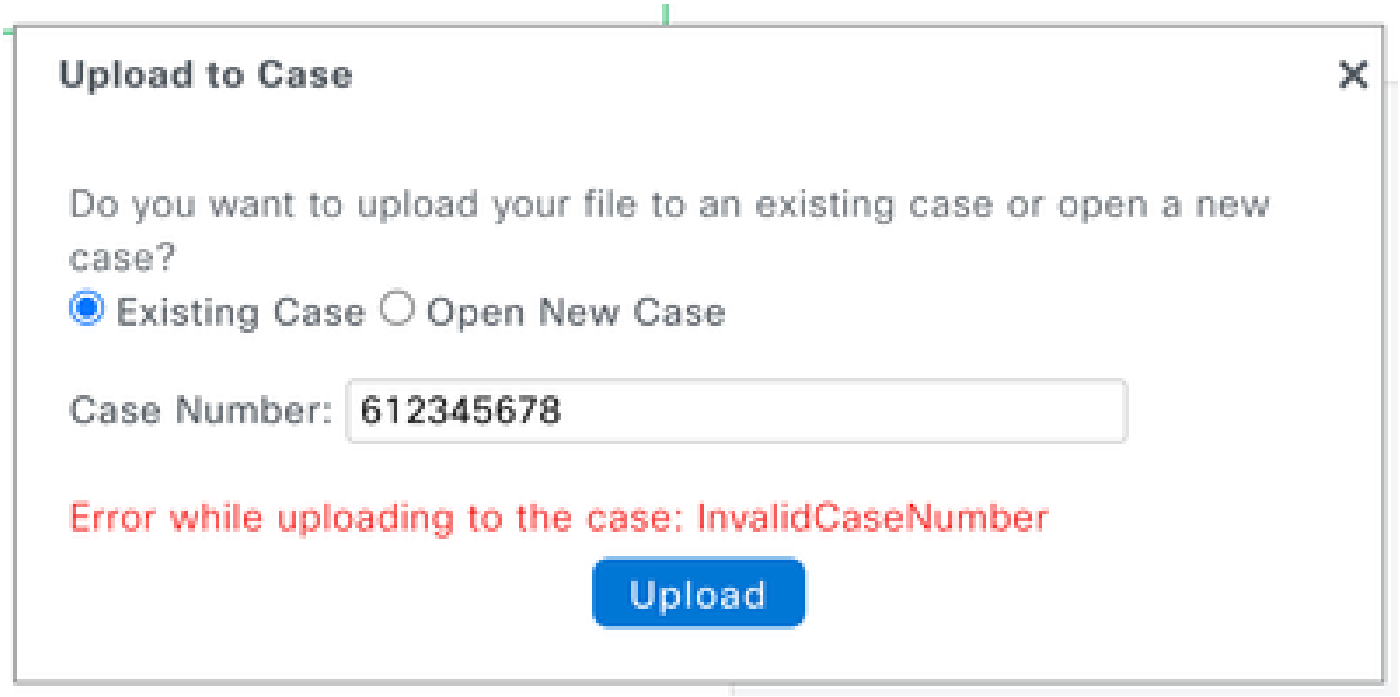






Remarque : Le numéro de dossier est validé avant le téléchargement, si un numéro de dossier incorrect est choisi ou si le dossier est dans un état fermé, cette erreur apparaît. En outre, la fermeture de la fenêtre contextuelle pendant le téléchargement du fichier

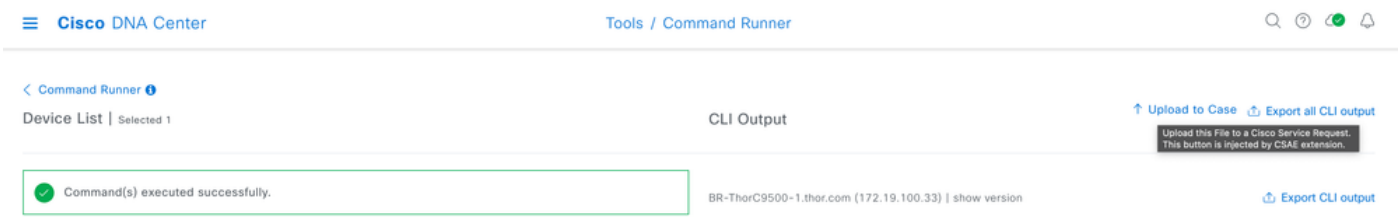
arrête le processus de téléchargement.



Le bouton Upload to Case a été activé à ces points dans Catalyst Center.

Exécution de commande

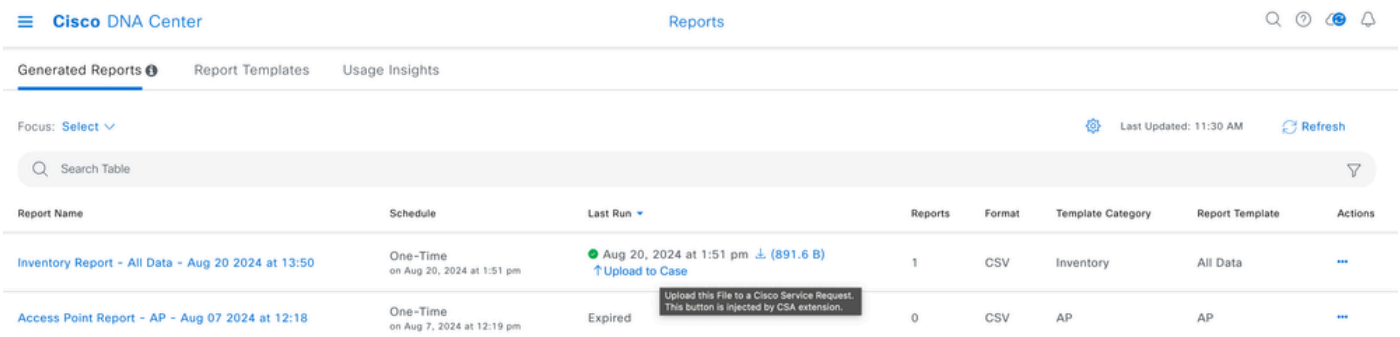
Le programme d'exécution des commandes permet de capturer des commandes à partir des périphériques gérés par Catalyst Center. Les résultats capturés de tous les périphériques peuvent maintenant être téléchargés directement dans le boîtier en cliquant sur Upload to Case dans le coin supérieur droit :



Le lien direct permettant d'accéder à l'outil d'exécution des commandes est https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner.

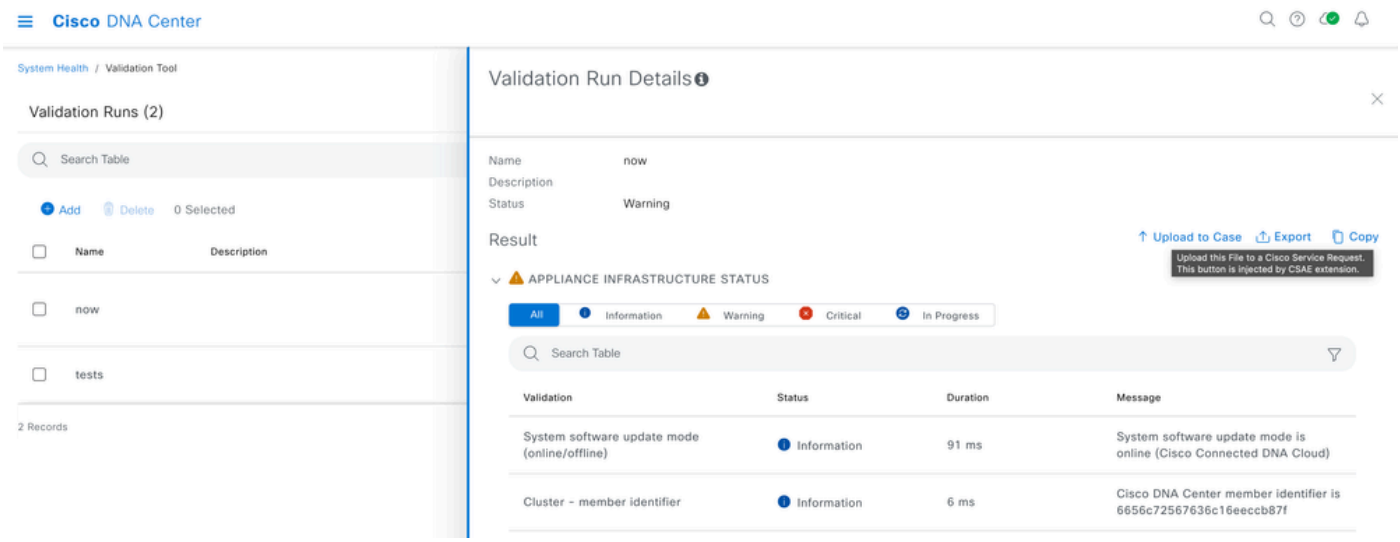
Rapports

Les rapports prêts à être téléchargés peuvent désormais être directement chargés dans le dossier, en cliquant sur le bouton Upload to Case à côté du rapport disponible.



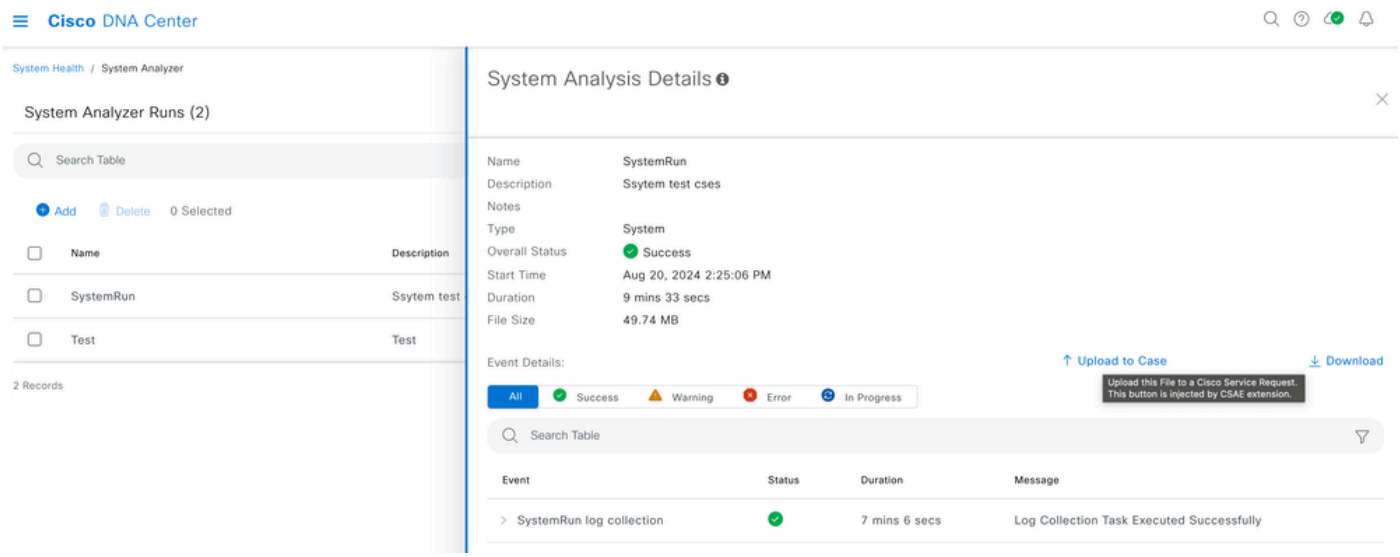
Outil de validation

L'outil de validation effectue plusieurs contrôles de santé, d'évolutivité et de préparation à la mise à niveau. Un ensemble de vérifications est sélectionné et exécuté à la demande. Le résultat de ces vérifications est un fichier PDF répertoriant toutes les vérifications exécutées et les résultats de ces vérifications. Le fichier PDF peut maintenant être téléchargé directement dans un dossier d'assistance en cliquant sur le bouton Upload to Case :



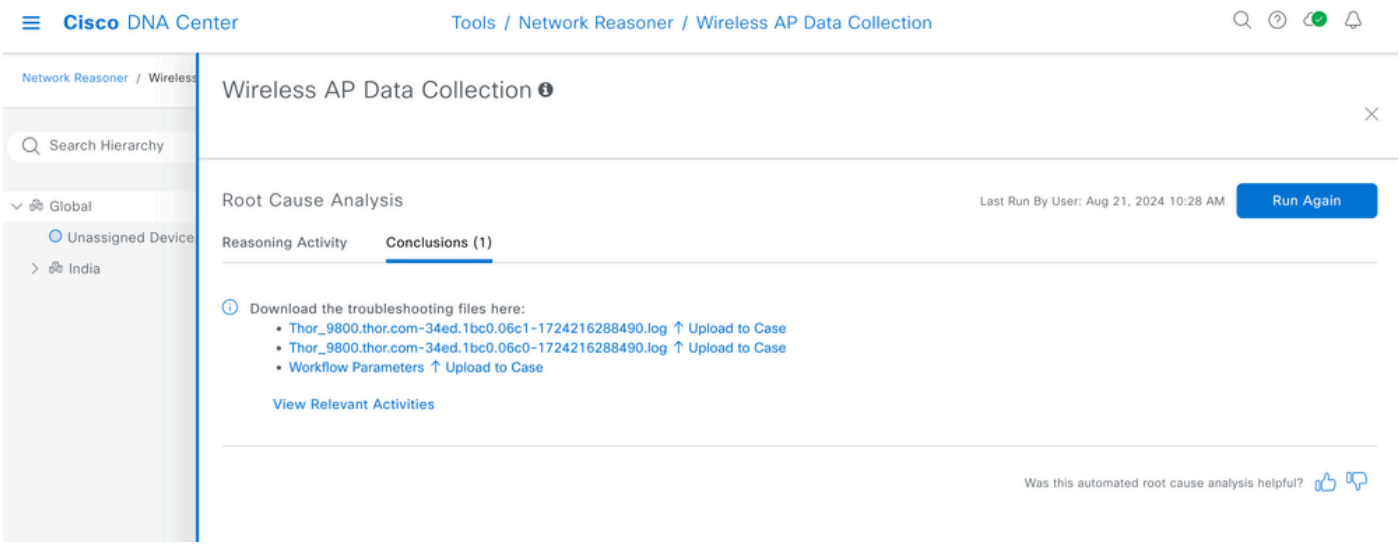
Analyseur de système

L'outil System Analyzer génère un fichier tar de journaux requis pour le dépannage d'une fonctionnalité spécifique de Catalyst Center. Le fichier tar peut maintenant être téléchargé directement dans un dossier d'assistance en cliquant sur le bouton Upload to Case :



Network Reasoner - Collecte des données des points d'accès sans fil

La collecte de données de point d'accès sans fil est l'un des nombreux workflows du raisonneur réseau ou MRE. Ce workflow collecte les données nécessaires au dépannage des problèmes de point d'accès sans fil sur le réseau. Plusieurs fichiers sont collectés et chaque fichier peut être téléchargé un par un directement vers un dossier d'assistance à l'aide du bouton Upload to Case présent à côté de chaque fichier.



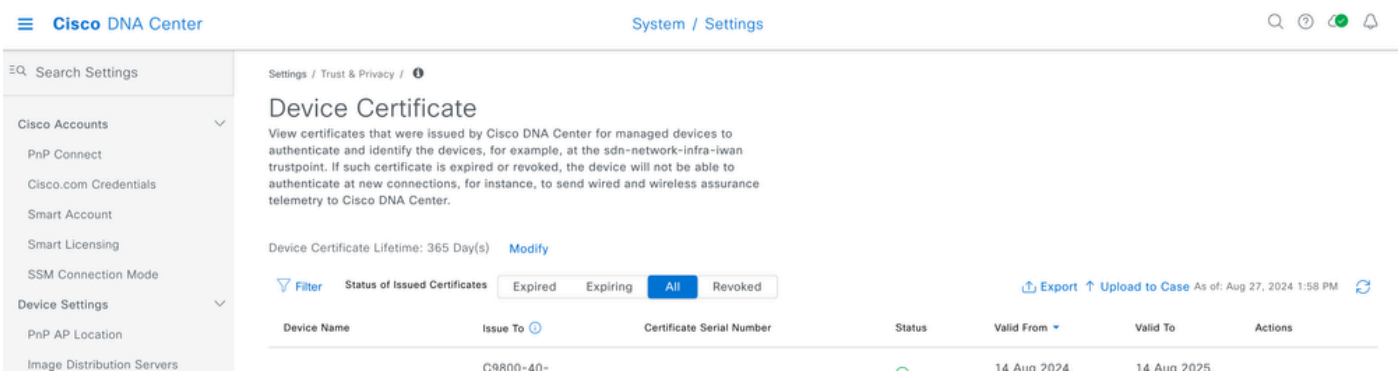
Network Reasoner - Collecte de données client sans fil

La collecte de données du client sans fil est l'un des flux de travail multiples du raisonneur réseau ou MRE. Ce flux de travail collecte les données nécessaires au dépannage des problèmes des clients sans fil sur le réseau. Plusieurs fichiers sont collectés et peuvent être directement téléchargés vers un dossier d'assistance à l'aide du bouton Upload to Case.

Certificats de périphérique

Les certificats de périphérique peuvent être téléchargés à partir de la page des paramètres. Ces

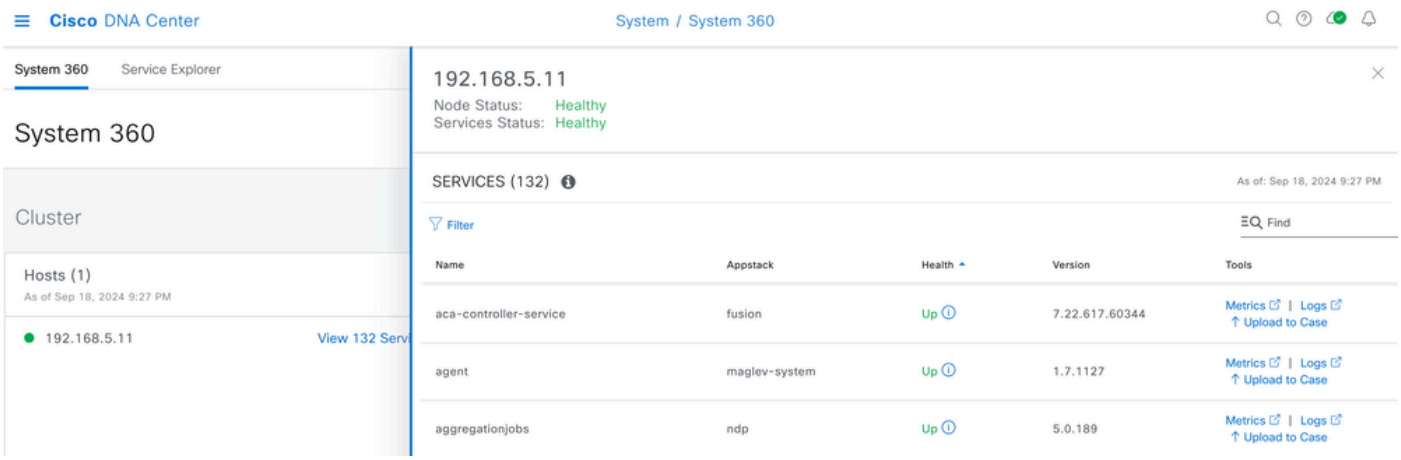
certificats peuvent être téléchargés directement dans un dossier d'assistance à l'aide du bouton Upload to Case.



Journaux de service

Les journaux des différents services Kubernetes peuvent maintenant être téléchargés directement dans un dossier d'assistance en utilisant le bouton Upload to Case. Le bouton est disponible à deux endroits différents sur Catalyst Center.

Le système 360 est accessible via le menu hamburger ou via le lien ci-dessous. Cliquez sur View <x> Services pour ouvrir une nouvelle fenêtre contextuelle contenant la liste des services. L'état des services, les mesures, les journaux et le nouveau bouton Télécharger le dossier sont désormais visibles.



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

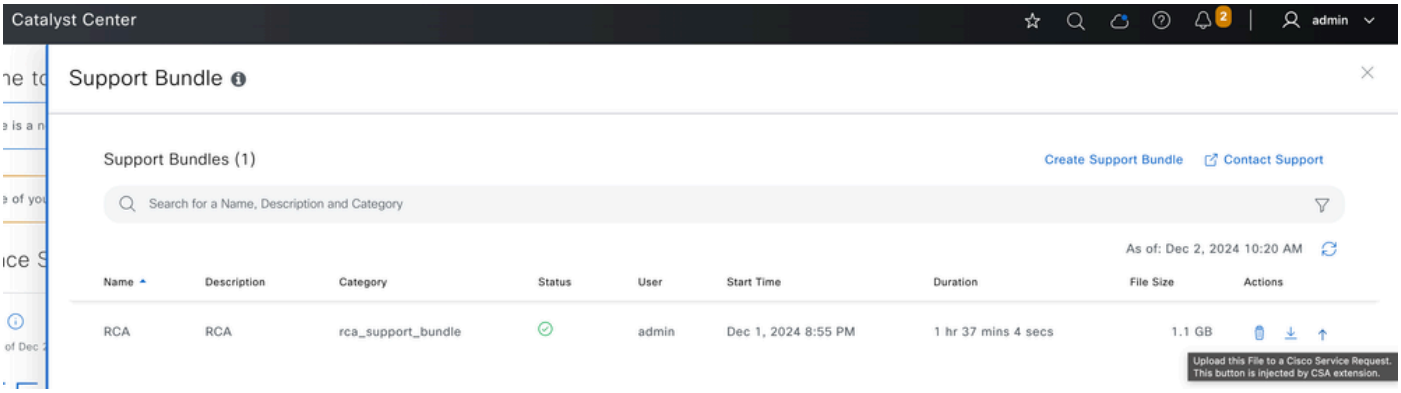
Le système 360 est accessible via le menu hamburger ou via le lien ci-dessous. Cliquez sur View <x> Services pour ouvrir une nouvelle fenêtre contextuelle contenant la liste des services. Cliquez sur le lien Logs pour n'importe quel service afin d'ouvrir les journaux de service dans Kibana. Le nouveau bouton Upload to Case est ajouté à cette page Kibana.



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

Bundle de prise en charge de l'interface utilisateur (nouvelle fonctionnalité de la version 2.3.7.6)

Les bundles de support générés à partir de l'interface utilisateur peuvent désormais être téléchargés directement dans le dossier de support en cliquant sur la flèche pointant vers le haut dans la colonne Actions, à côté du fichier :



Assistance/commentaires

Veuillez contacter csae_support@cisco.com pour toute question ou préoccupation.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.