通过Crosswork Network Insights、Trust Insights或流量分析对用户帐户问题进行分类

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

分类常见问题

- 访问站点
- 租户关联分类
- 授权分类
- Crosswork数据网关集成
- Crosswork数据网关分类
- CDG部署分类
- 检查Crosswork云中的CDG注册
- 应用配置和/或产品问题

自助服务

简介

本文档介绍对Crosswork云应用的常见问题进行分类所需的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Connect Online(CCO)用户名和密码
- Crosswork Network Insights或Crosswork Trust Insights
- VMWare(如果您使用交叉工作数据网关(CDG))

使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Crosswork Cloud应用。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

Crosswork Cloud使用基于Cisco OneID的单一登录。所有身份验证均由OneID处理，一旦通过身份验证，您的ID将传递到Crosswork Cloud以访问与您的帐户关联的一个或多个租户（帐户）。请务必确定您之所以无法登录，是因为您提供的凭证（OneID用户名和密码）出现问题，或者您的ID是否与有效的Crosswork云租赁相关联。

当您购买Crosswork Network Insights或Crosswork Trust Insights时，部署工作流程非常简单。在思科云中为您的站点创建租户，将许可证分配给该租户，用户帐户与租户关联。然后，在您的设施中安装可选的CDG，并配置为收集数据并将其安全地报告回Cisco Crosswork云应用。要查看站点的数据，您需要使用您的用户ID访问应用程序，并获得对租赁的访问权限。

分类常见问题

访问站点

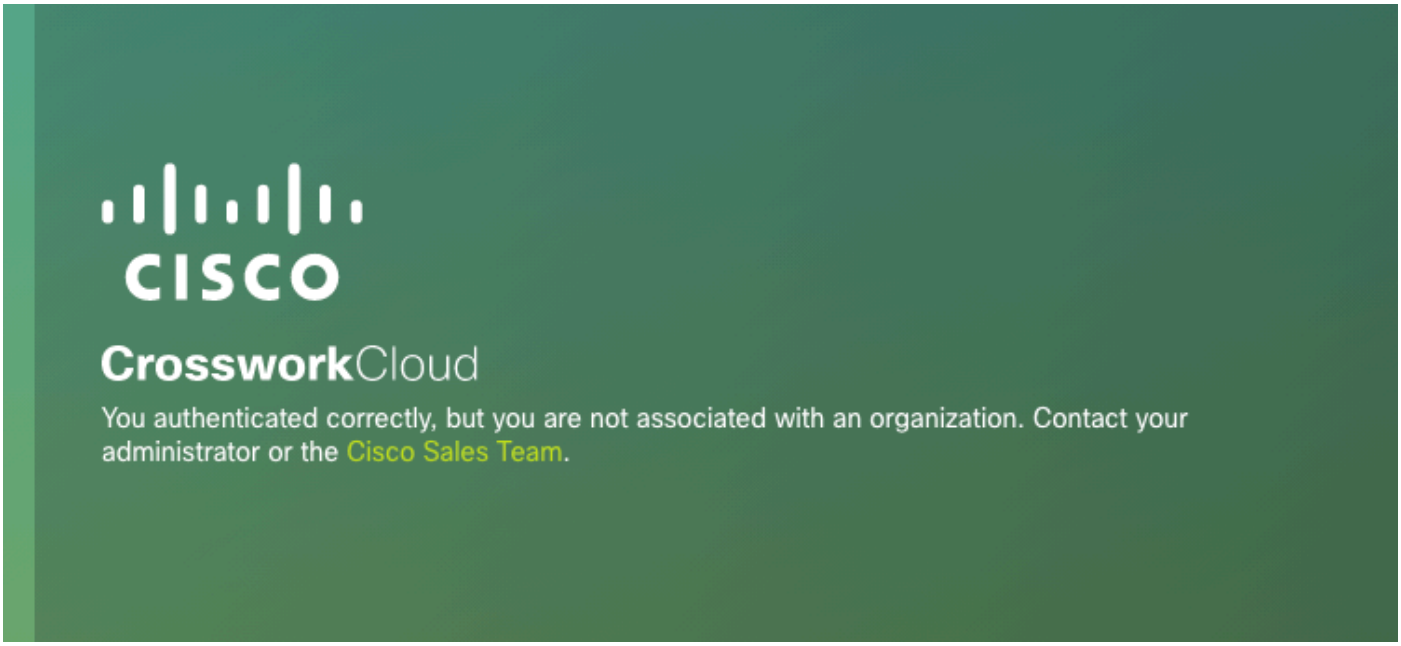
要访问该站点，请点击此链接Cisco Crosswork Cloud。

帐户身份验证分类：

如果您无法登录站点，请联系Cisco CX并提供您的CCO用户名。Crosswork云团队检查您的帐户是否创建正确。

要检查的事项：

当您访问Crosswork Cloud站点时，请注意是否出现如图所示的屏幕以及错误：



如果您可以登录其他思科服务，但无法访问Crosswork Cloud，则可能是帐户授权问题。

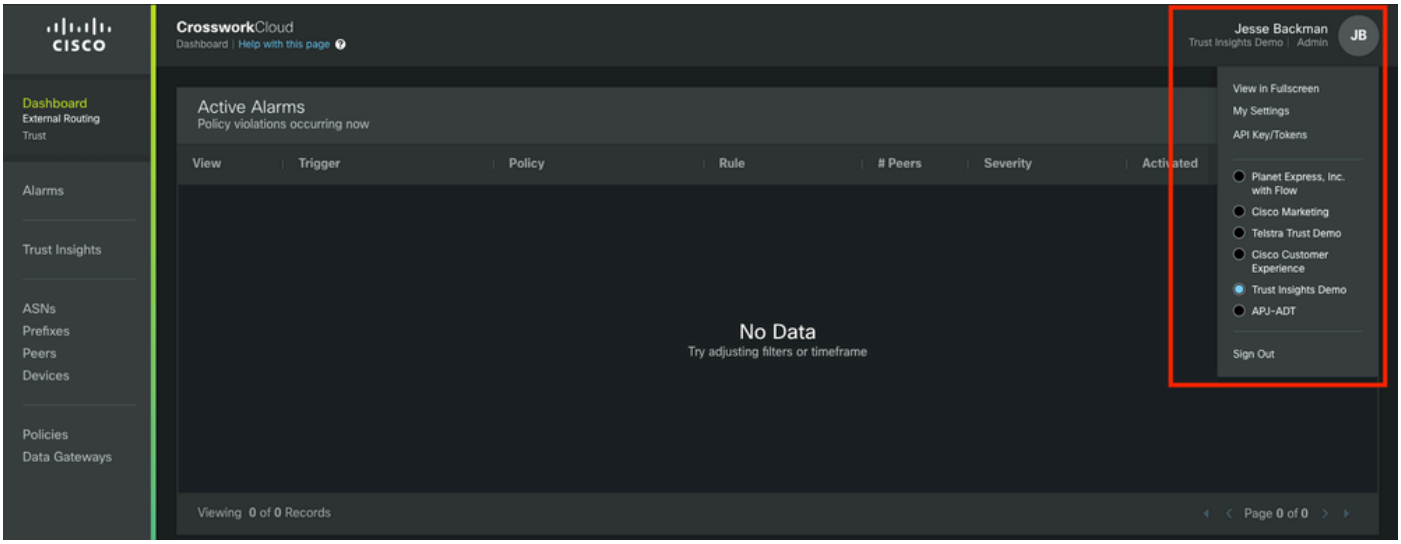
当您提交服务请求时，请提供以下信息：

- 问题说明:身份验证问题
- 错误消息
- 您的OneID
- 一份完整列表，列出了您预计能够访问的所有租户。

租户关联分类

登录后，您会看到一个包含站点信息的屏幕。如果您没有看到预期的租赁或租赁，则系统中配置ID的方式存在错误。请参阅本文档的权利分类部分。

Cisco OneID用户可与Crosswork Cloud中的一个或多个租户关联。要切换到其他租户，只需单击页面右上角带有您的ID的图标（如图所示）。



当前租户和访问权限显示在用户名下方。

当您提交服务请求时，请提供以下信息：

- 问题说明:租户关联
- 您的OneID
- 一份完整的列表，列出了所有您期望看到的租约，而不是只列出了缺少的内容。

授权分类

登录包含站点信息的屏幕后，会显示如图所示。如果您没有看到预期将看到的应用程序和功能（与已购买的许可证相关的应用程序和功能），则存在授权问题。

当您提交服务请求时，请提供以下信息：

- 问题说明:授权问题
- 您的OneID
- 您预期能够看到的所有租户的完整列表
- 您期望在其每个租户中看到的应用或功能的完整列表。

Crosswork数据网关集成

某些Crosswork云应用需要现场CDG提供的数据。CDG从网络中的设备收集数据并将其转发到Crosswork云。当您购买Trust Insights或Network Insights流量分析的有效订用时，CDG将作为免费授权提供。当前版本的CDG云应用与版本说明和安装说明一起发布在Cisco.com上。

应用或功能	需要CDG
信任见解	Yes
Network Insights外部BGP监控服务	无
Network Insights流量分析（Netflow和流量报告）	Yes

Crosswork数据网关分类

CDG在环境中部署为虚拟机。
CDG安装指南和版本说明中概述了部署过程和其他要求。

- Crosswork数据网关版本说明
- Crosswork Data Gateway 3.0.2云应用安装和配置指南

注意：本指南适用于3.0版。请确保下载所用CDG版本的指南。

CDG部署分类

- 您是否需要在其环境中部署的CDG（请参阅前面提到的有关CDG使用案例的表格）？
- 您是否有权访问最新的CDG安装映像？
  - 撰写本文时（2022年2月），Crosswork云应用使用的当前版本为3.0.1版
- 部署CDG时是否遇到问题？
  - 如果是，请在票证中指出这一点。
- 您之前是否成功部署了CDG?
  - 您能访问CDG的远程控制台吗？如果是，您可以使用提供的工具解决常见连接和配置问题。
- 您是否成功部署了CDG虚拟机(VM)，但尚未成功注册或将CDG注册到Crosswork云服务？
  - 从CDG界面导出JSON注册文件并将其与Cisco CX共享。需要此JSON文件才能将CDG成功注册到云服务。
- 用户是否已将CDG注册到云服务中？应用是否指示CDG已调配，但尚未成功连接到云服务？

当您打开服务请求时，会指示失败的CDG部署阶段。此信息可帮助CX解决此问题。

检查Crosswork云中的CDG注册

安装Crosswork Data Gateway 3.0.2 Installation and Configuration Guide for Cloud Applications软件时，会生成注册包（注册文件）。这用于使CDG将数据转发到您的租户。

当您提交服务请求时，请提供以下信息：

- 问题说明:CDG问题
- 您的OneID
- 指出具体问题是否为：
    - CDG安装
    - CDG注册
    - CDG配置，以到达云
    - Other（其他）

应用配置和/或产品问题

一旦您可以访问该站点，请确认您的租赁配置是否正确，您的CDG已注册并已连接。您遇到的任何其他问题都可能是配置错误或实际产品问题。在这些情况下，请尽可能详细地了解您为重现问题所采取的步骤和结果，作为案例说明的一部分。

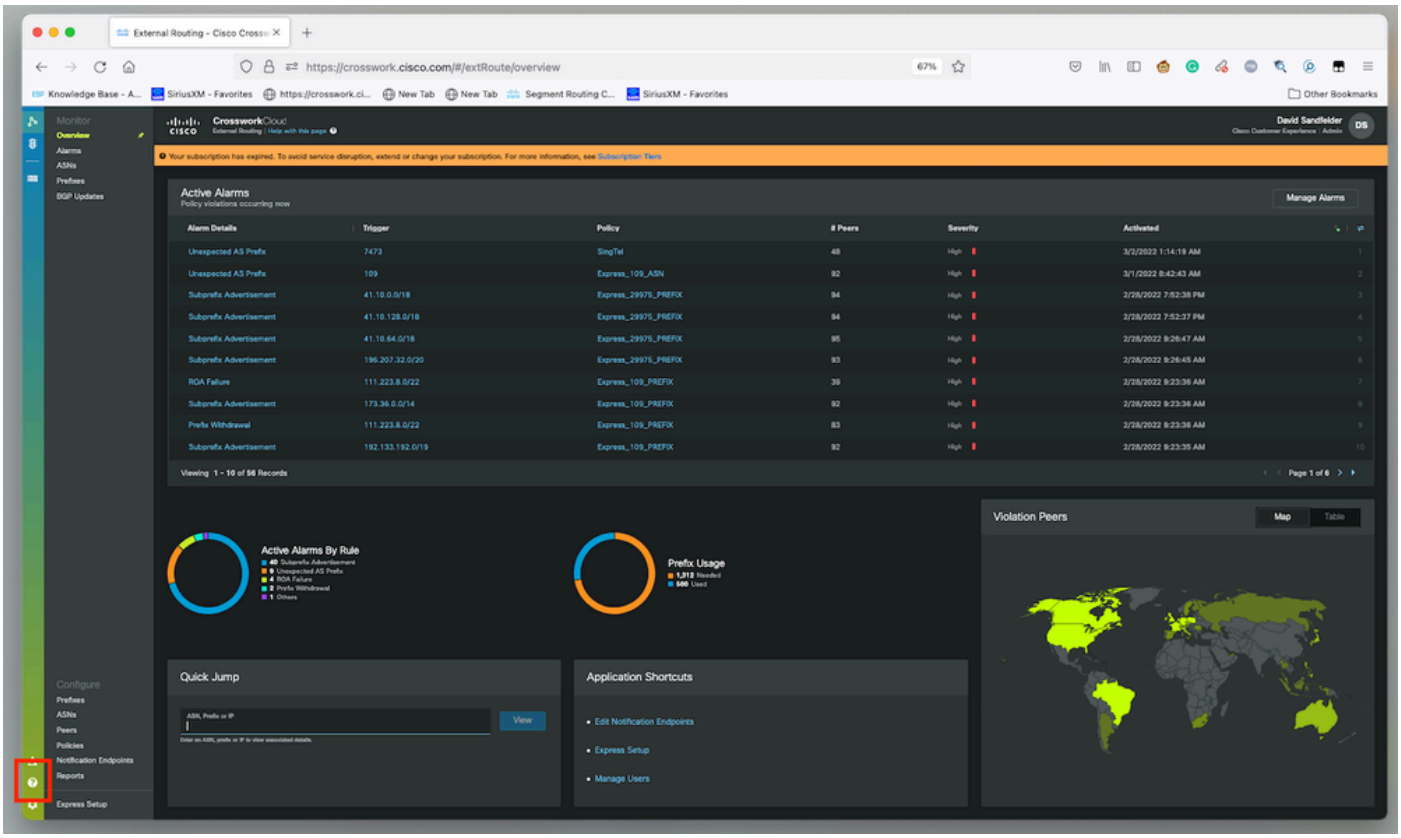
当您提交服务请求时，请提供以下信息：

- 问题说明:应用配置或使用
- 您的OneID
- 有关哪个应用程序的详细信息以及有关如何重新创建所报告问题的尽可能多的详细信息。

自助服务

思科和Crosswork云应用的用户结合使用社区支持页面和邮件工具，共享常见问题的答案并报告产品存在的问题。

社区页面和其他信息的链接可从帮助页面获得。要访问帮助页面，请单击?图标位于屏幕左下角，如图所示。


External Routing - Cisco Crossw
https://crosswork.cisco.com/#/extRoute/overview
67%
Knowledge Base - A...
SiriusXM - Favorites
https://crosswork.ci...
New Tab
New Tab
Segment Routing C...
SiriusXM - Favorites
Other Bookmarks
Monitor
Overview
Alarms
ASNs
Prefixes
BGP Updates
CrossworkCloud
External Routing | Help with this page
David Sandfelder
Cisco Customer Experience | Admin
DS
Your subscription has expired. To avoid service disruption, extend or change your subscription. For more information, see Subscription Tiers
Active Alarms
Policy violations occurring now
Manage Alarms
Alarm Details
Trigger
Policy
Peers
Severity
Activated
Unexpected AS Prefix
7473
SingTel
48
High
3/2/2022 1:14:19 AM
Unexpected AS Prefix
109
Express_109_ASN
92
High
3/1/2022 8:42:43 AM
Subprefix Advertisement
41.10.0.0/18
Express_29975_PREFIX
94
High
2/28/2022 7:52:38 PM
Subprefix Advertisement
41.10.128.0/18
Express_29975_PREFIX
94
High
2/28/2022 7:52:37 PM
Subprefix Advertisement
41.10.64.0/18
Express_29975_PREFIX
95
High
2/28/2022 9:26:47 AM
Subprefix Advertisement
196.207.32.0/20
Express_29975_PREFIX
93
High
2/28/2022 9:26:45 AM
ROA Failure
111.223.8.0/22
Express_109_PREFIX
39
High
2/28/2022 9:23:36 AM
Subprefix Advertisement
173.36.0.0/14
Express_109_PREFIX
92
High
2/28/2022 9:23:36 AM
Prefix Withdrawal
111.223.8.0/22
Express_109_PREFIX
83
High
2/28/2022 9:23:36 AM
Subprefix Advertisement
192.133.192.0/19
Express_109_PREFIX
92
High
2/28/2022 9:23:35 AM
Viewing 1 - 10 of 56 Records
Page 1 of 6
Active Alarms By Rule
Prefix Usage
Violation Peers
Map
Table
Configure
Prefixes
ASNs
Peers
Policies
Notification Endpoints
Reports
Express Setup
Quick Jump
ASN, Prefix or IP
View
Application Shortcuts
Edit Notification Endpoints
Express Setup
Manage Users

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）。