

Cisco支持助理分机用户指南

目录

[简介](#)

[什么是思科支持助理\(CSA\)分机？](#)

[为什么我们需要思科支持助理\(CSA\)分机？](#)

[如何下载思科支持助理\(CSA\)分机？](#)

[支持的思科产品：](#)

[如何安装Cisco Support Assistant \(CSA\) Extension？](#)

[如何使用Cisco Support Assistant Extension \(CSA\)？](#)

[思科支持助理\(CSA\)扩展产品检测和元数据提取：](#)

[正在使用的思科支持助理\(CSA\)扩展：](#)

[Catalyst 9800系列无线局域网控制器：](#)

[C9800上的文件上传故障排除部分：](#)

[案例Openon C9800故障排除部分：](#)

[支持请求一般信息：](#)

[思科安全防火墙：](#)

[将故障排除上传到案例：](#)

[关键漏洞补救工作流程：](#)

[智能工具提示：](#)

[在上下文警告中：](#)

[Cisco.com现场通知：](#)

[屏幕录制](#)

[常见问题解答\(FAQ\)：](#)

[支持/反馈：](#)

简介

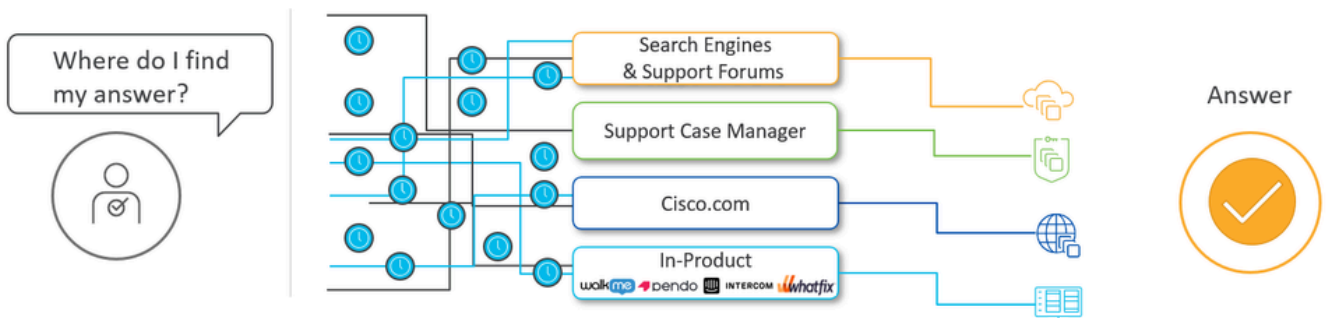
本文档介绍Cisco Support Assistant (CSA)扩展、扩展的概念、安装方法，以及思科客户如何即时获得更接近其思科产品和门户的支持。

什么是思科支持助理(CSA)分机？

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旨在将思科支持服务拉近到思科产品和门户的距离，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内，从而为我们的客户创造顺畅的自助支持体验。

为什么我们需要思科支持助理(CSA)分机？

What CX is hearing: Customers experience fatigue, friction, frustration



思科TAC希望利用客户已部署的资源在客户所在地进行接洽，并提供我们所有的人工和人工智能，以改善客户使用我们所有产品的体验。

在思科TAC，我们意识到当解决方案答案分散时(搜索引擎、支持案例管理器、指导性工作流程、cisco.com文章、现场通知、产品内数字采用平台，如WalkMe、Pendo等)，客户会遇到摩擦。外科手术插入相关的智力资本是思科支持助理(CSA)扩展尝试解决的核心问题之一，当用户在产品门户的特定部分导航时插入相关智力资本至关重要。

最重要的是，Cisco Support Assistant (CSA) Extension使支持更贴近思科产品门户。通过cisco.com身份验证登录时，CSA扩展可动态了解受支持的思科产品门户的情景，通过将所有相关文件和授权参数交叉启动到Cisco Support Case Manager(SCM)，将可直接上传文件到服务请求(SR)或直接从产品提交案例。案例开立和文件上传到服务请求从未像现在这样简单和方便，无需升级您的产品即可实现此功能。CSA Extension涉及产品的即时适用性。

如何下载思科支持助理(CSA)分机？

直接链接：[Chrome Web Store直接链接](#)

点击分机的直接链接，然后点击“添加到Chrome”。系统将显示一个弹出窗口，要求确认。轻触“添加分机”，该分机将添加到Chrome。分机可通过“chrome://extensions/”或搜索栏旁的分机选项卡进行管理。



注意：

1. 官方推荐和支持Google Chrome浏览器。
2. 我们还测试了此功能，以便在Microsoft Edge浏览器上正常工作。
3. 该扩展未在Chrome Web Store中列出。这是出于安全原因，因此安装此分机的客户始终会阅读思科产品文档并从那里进行交叉启动。

支持的思科产品：

思科支持助理(CSA)扩展支持以下产品：

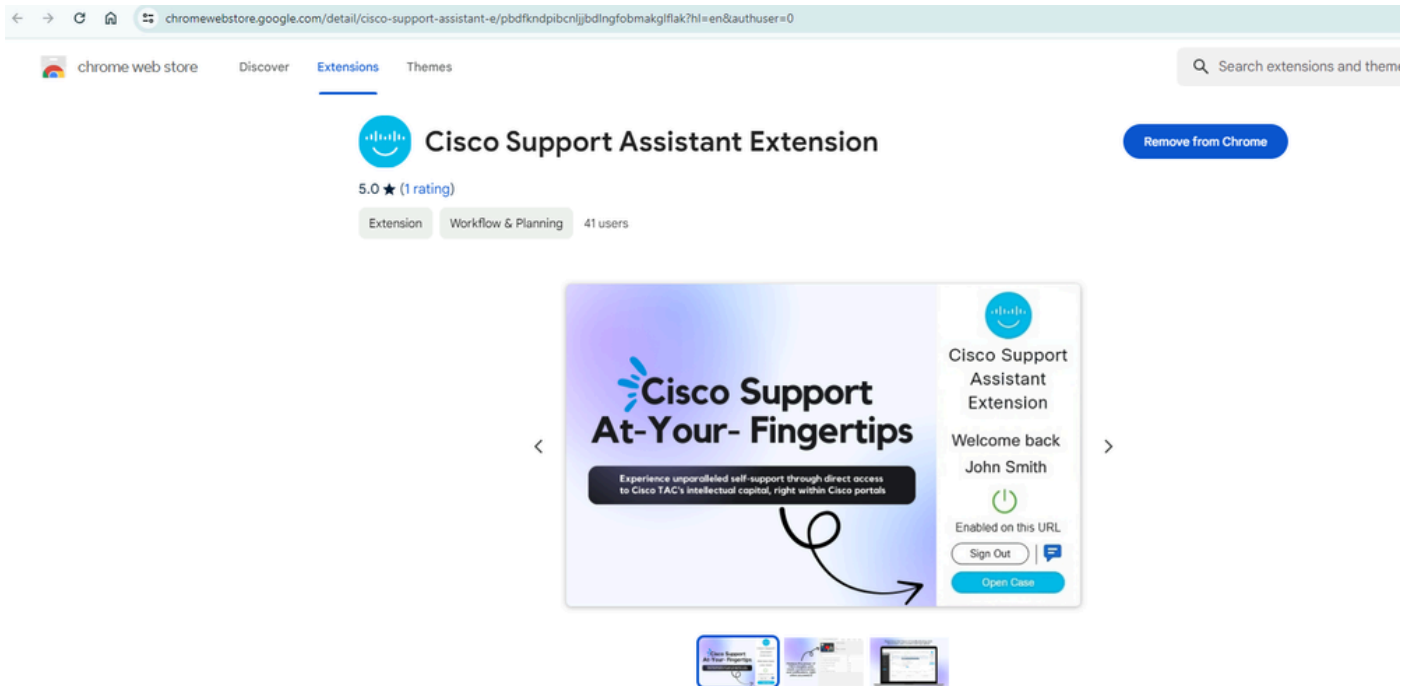
1. Cisco Catalyst 9800系列无线LAN控制器
2. 思科安全防火墙（以前称为下一代防火墙NGFW）
3. Cisco.com现场通知

如何安装思科支持助理(CSA)分机？

有多种方法可以将思科支持助理扩展安装到Chrome浏览器中，包括转至Chrome网上商店或使用用户指南中提供的直接链接。

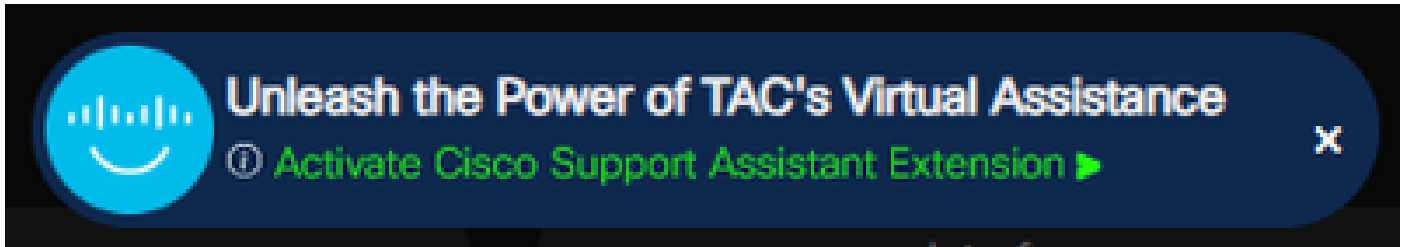
如果上述嵌入式视频不起作用，请使用此[链接](#)。

安装过程很简单，需要您点击“添加到您的Chrome浏览器”，然后确认添加了扩展名。安装后，扩展名将默认隐藏，但您可以将其固定到浏览器上，以便于访问。该扩展只在支持的页面上运行，识别和支持特定产品。当位于受支持的页面时，它将提示用户激活它。激活分机后，用户可以使用其Cisco.com凭证和访问功能（如打开案例和自定义产品支持）登录。



如何使用Cisco Support Assistant Extension (CSA) ?

在Chrome浏览器上安装Cisco Support Assistant (CSA) Extension后，浏览支持的产品页面或门户时，将显示此弹出窗口，指示Cisco Support Assistant (CSA) Extension体验的适用性。



不支持产品/门户时，思科支持助理(CSA)扩展名将继续：



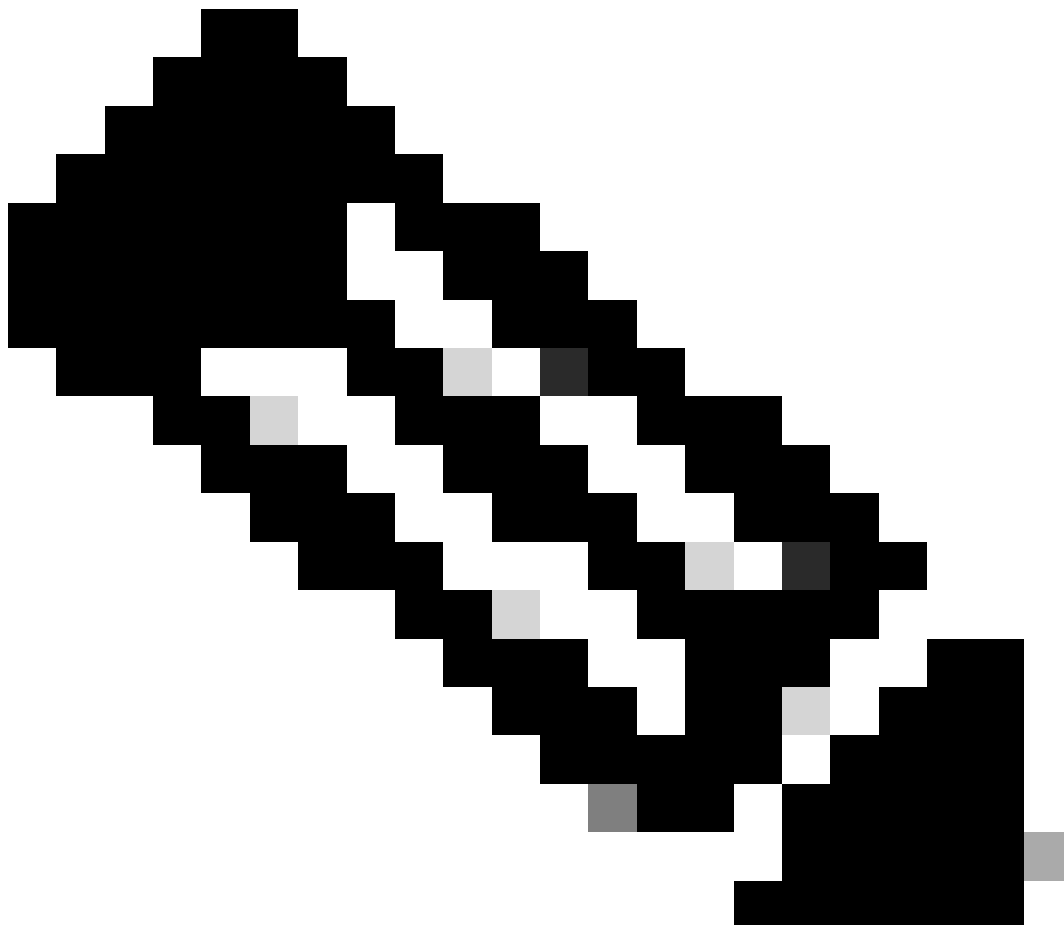
Cisco Support Assistant Extension

Unsupported product



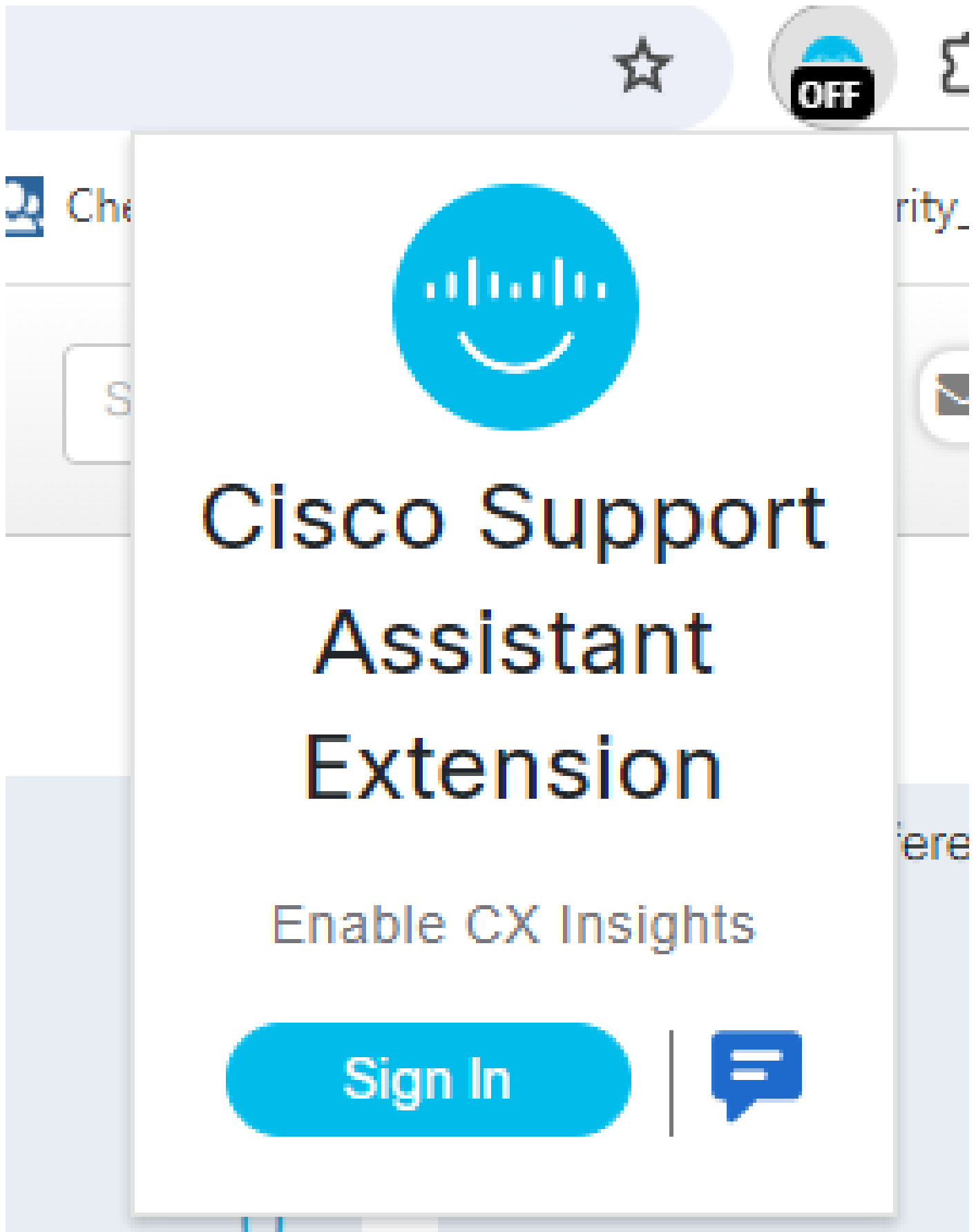
如果当前网页上的产品与思科支持助理(CSA)扩展兼容性标准不一致，则扩展将立即显示清晰、简

洁的消息，例如“不支持的产品”。这会通知用户检测到的页面不符合通过分机获得帮助或配置的必要准则。这样做可以消除任何混淆，让用户快速了解分机的功能，从而确保直观、高效的用户体验。此外，该扩展还可以提供其他资源，或者将用户引导至相关思科支持渠道，以便获得不受支持产品的进一步帮助。



注意：在“不支持的产品”页面上，思科支持助理(CSA)扩展不会提取任何信息，并且不会修改网页。

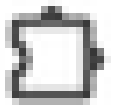
当产品/门户受支持且用户未登录时，思科支持助理(CSA)分机号：



在Cisco Support Assistant Extension (CSA Extension)成功识别受支持产品后，它会显示一个突出位置的“Sign In”（登录）按钮，方便无缝登录过程。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来访问您的帐户，而无需多个登录凭证。

此功能对经常在不同思科产品和服务之间切换的用户特别有益，因为它可保持一致且无忧的身份验证体验。

当产品/门户受支持且用户登录时，思科支持助理(CSA)分机号：



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar
Ramanathan



跟踪、调试日志、网络日志、调试捆绑包、数据包捕获和崩溃日志的各故障排除部分，用户可以直接选择将相关文件直接上传到现有服务请求(SR)。

Search Menu Items

Dashboard

Monitoring

Configuration

Administration

Licensing

Troubleshooting

Walk Me Through >

Troubleshooting > Radioactive Trace ⓘ

Conditional Debug Global State: **Stopped**

+ Add Delete Start Stop

	MAC/IP Address	Trace file	
<input type="checkbox"/>	10.88.173.224	debugTrace_10.88.173.224.txt	<input type="button" value="Generate"/>

1 - 1 of 1 items

Wireless Debug Analyzer

Last Run Result

- State
- MAC/IP Address
- Start Time
- End Time
- Trace file

Troubleshooting > Radioactive Trace ⓘ

Conditional Debug Global State: **Stopped**

+ Add Delete Start Stop

	MAC/IP Address	Trace file	
<input type="checkbox"/>	10.88.173.224	debugTrace_10.88.173.224.txt	<input type="button" value="Generate"/>

1 - 1 of 1 items

Wireless Debug Analyzer

Last Run Result

Upload File to SR

Enter SR Number: 697124732

Upload

Conditional Debug Global State: **Stopped**

Wireless Debug Analyzer

+ Add × Delete ✓ Start ■ Stop

Last Run Result

MAC/IP Address	Trace file	
10.88.173.224	debugTrace_10.88.173.224.txt	Generate

Upload File to SR [X]

debugTrace_10.88.173.224.txt

Uploaded 100% 175 / 175 bytes

Upload File to SR [X]

File uploaded successfully.

在C9800上打开的问题疑难解答部分：

在故障排除的各个部分，用户收集RA跟踪、调试日志、网络日志、调试捆绑包、数据包捕获和崩溃日志，用户可以直接选择从文件源创建案例，然后交叉启动到Cisco Support Case Manager (SCM)，其中包含预填充的条目。用户只需选择正确的关键字并提交以提交支持请求。提交问题后，思科支持助理(CSA)扩展服务会检测在同一浏览会话中打开的问题，以将相关文件直接自动上传到打开的服务请求(SR)中。

Cisco Catalyst 9800-CL Wireless Controller

Welcome

Search APs and Clients

Troubleshooting > Syslog ⓘ

Need help on what logs to collect for various scenarios?

Syslog Web Server Logs License logs

Number of latest Syslog entries to display* [View](#) [Clear](#) [Manage Syslog Servers](#)

[Download](#) [Open Case](#) [Upload to SR](#) [Refresh](#) [Scroll to Bottom](#)

```

Mar 4 18:48:19.920: %WEBSERVER-5-LOGIN_PASSED: Chassis 1 R0/0: Login Successful from host 10.110.171.239 by user 'shankar' using crypto cipher 'ECDHE-RSA-AES128-GCM-SHA256'
Mar 4 18:48:19.919: %SEC_LOGIN-5-WEBLOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: ] at 18:48:19 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:02:55.098: %SYS-6-LOGOUT: User shankar has exited tty session 2(10.201.167.27)
Mar 4 18:00:46.950: %DMI-5-AUTH_PASSED: Chassis 1 R0/0: drmauthd: User 'shankar' authenticated successfully from 10.201.167.27:37098 and was authorized for netconf over ssh. External groups: PRIV15
Mar 4 18:00:45.889: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:45 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:42.778: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:42 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:41.591: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:41 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:40.469: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:40 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:39.945: %SYS-6-LOGOUT: User shankar has exited tty session 6(10.201.167.27)
Mar 4 18:00:39.350: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:39 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:38.217: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:38 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:37.058: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:37 UTC Mon Mar 4 2024
Mar 4 18:00:35.385: %DMI-5-AUTH_PASSED: Chassis 1 R0/0: drmauthd: User 'shankar' authenticated successfully from 10.201.167.27:2540 and was authorized for netconf over ssh. External groups: PRIV15
Mar 4 18:00:33.171: %SEC_LOGIN-5-LOGIN_SUCCESS: Login Success [user: shankar] [Source: 10.201.167.27] [localport: 22] at 18:00:33 UTC Mon Mar 4 2024

```

Troubleshooting > Radioactive Trace ⓘ

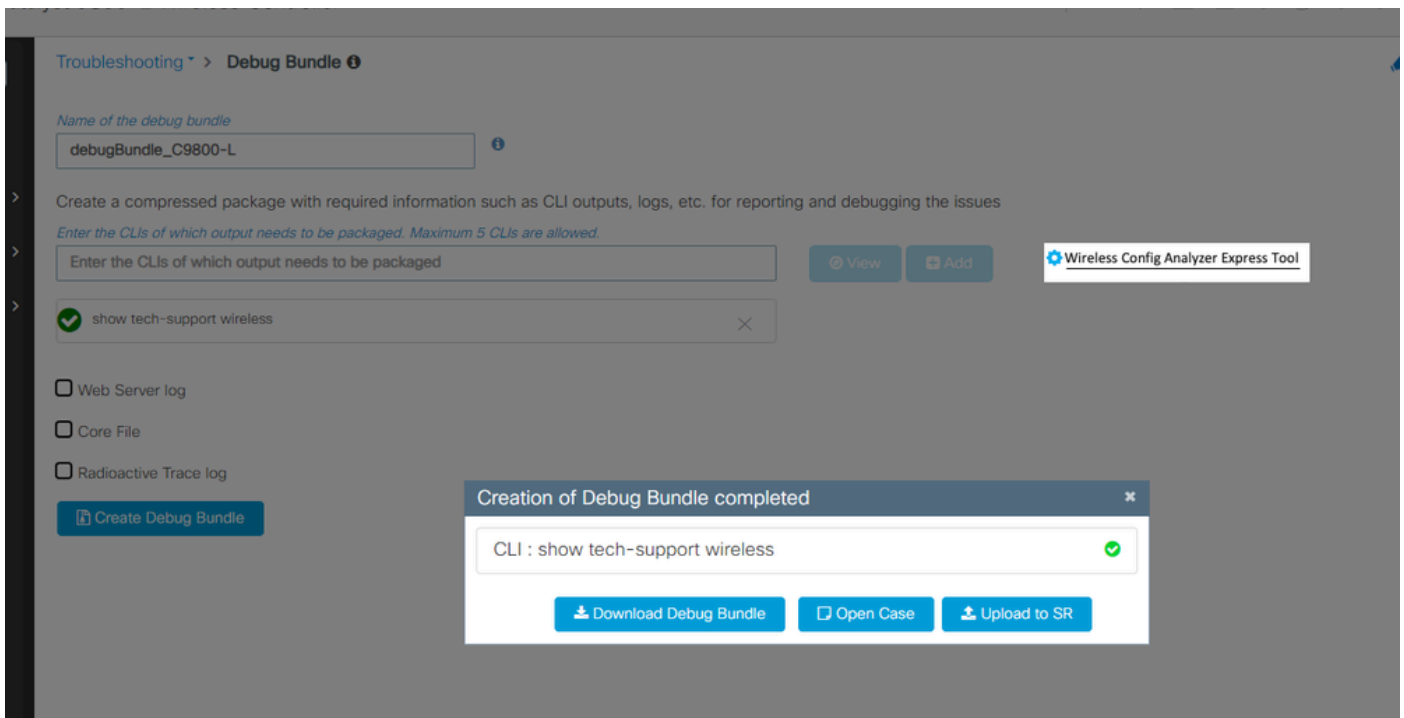
Conditional Debug Global State: **Stopped**

Wireless Debug

[+ Add](#) [x Delete](#) [✓ Start](#) [■ Stop](#)

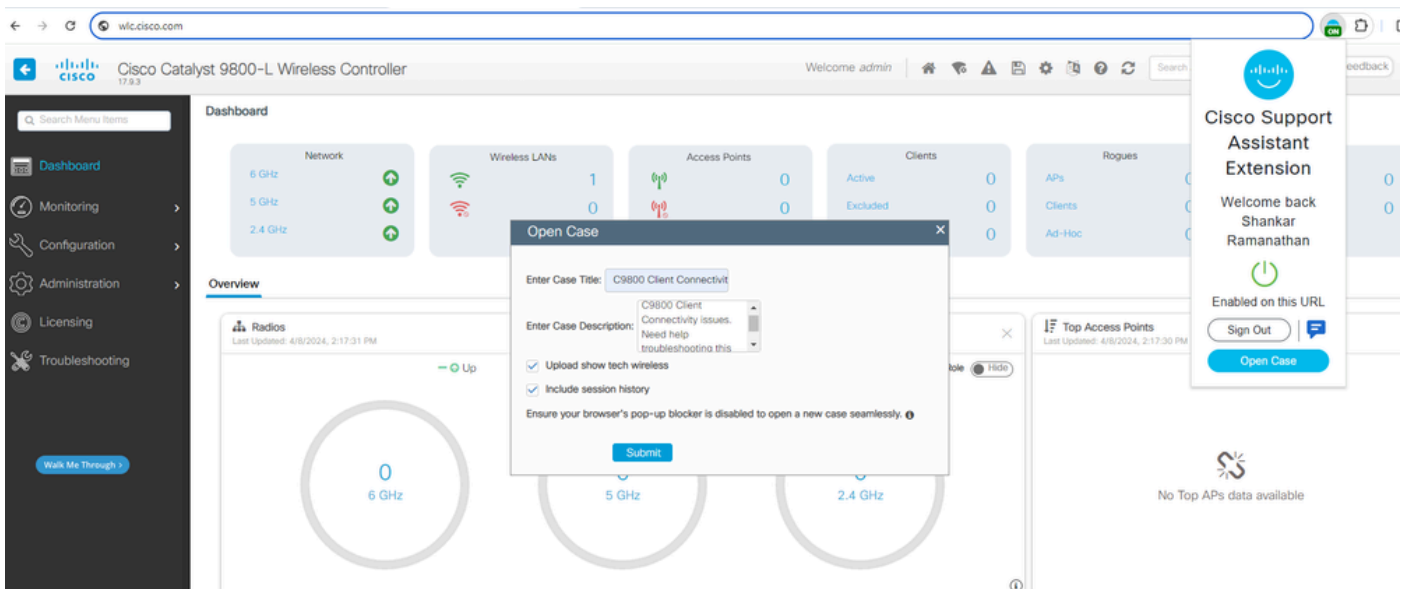
	MAC/IP Address	Trace file	
<input type="checkbox"/>	10.88.173.224	debugTrace_10.88.173.224.txt	Download Open Case Upload to SR Refresh Scroll to Bottom Generate

1 - 1 of 1 items



支持请求一般信息：

由于在登录过程中提取了元数据，用户现在无需在Support Case Manager (SCM)上完成授权步骤，即可直接提交服务请求。案例打开后，交叉启动的C9800中的“show tech wireless”将自动上传到服务请求(SR)。



要获得量身定制的支持体验，您可以创建带有自定义标题和说明的问题，并利用分机上的“Open Case”（反映新问题）按钮自动上传相关日志。此按钮位于“注销”按钮旁边，方便您轻松访问。

点击“Open Case”（反映问题）按钮将弹出一个窗口，您可以在其中输入具体问题标题和准确反映问题的详细说明。此外，您可以选择自动上传相关日志，增强为支持故障排除提供的信息。

提交后，SCM（服务案例管理器）将在新的浏览器选项卡中打开。此处将预先填写您提供的标题和说明，简化案例创建流程。系统将要求您填写完成问题设置所需的任何剩余必填字段。

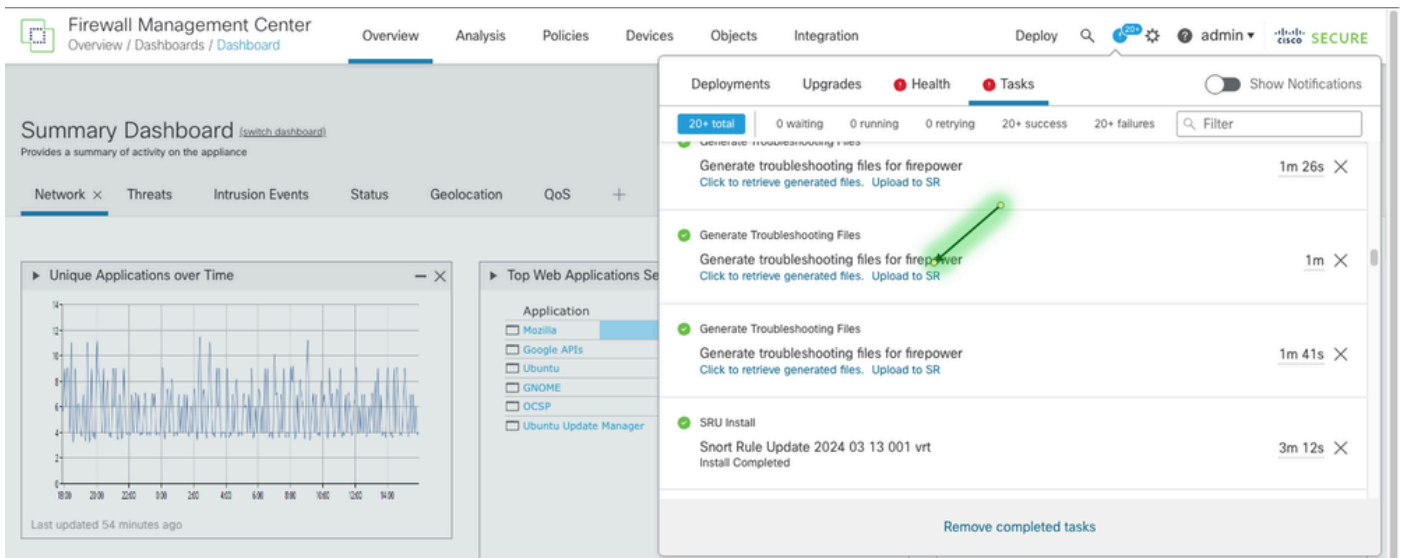
创建问题后，系统将引导您返回原始产品页面。然后，您可以直接从此页面将适当的文件上传到您刚在SCM上建立的问题。

这一集成功能简化了创建支持案例和提交文件的流程，确保从一开始就包含所有必要的情景和数据。这是一种用户友好的方法，可最大限度地减少寻求帮助所需的步骤，让您能够在思科资源的全面支持下专注于解决您的问题。

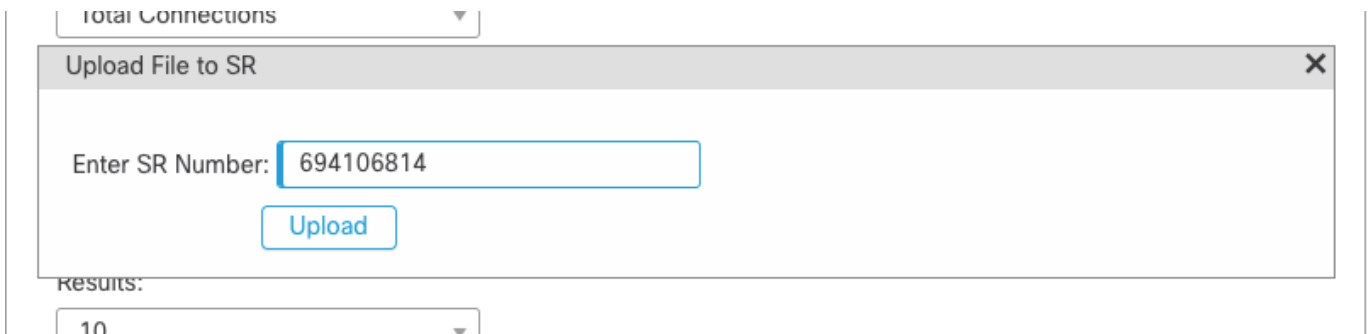
思科安全防火墙：

将故障排除上传到案例：

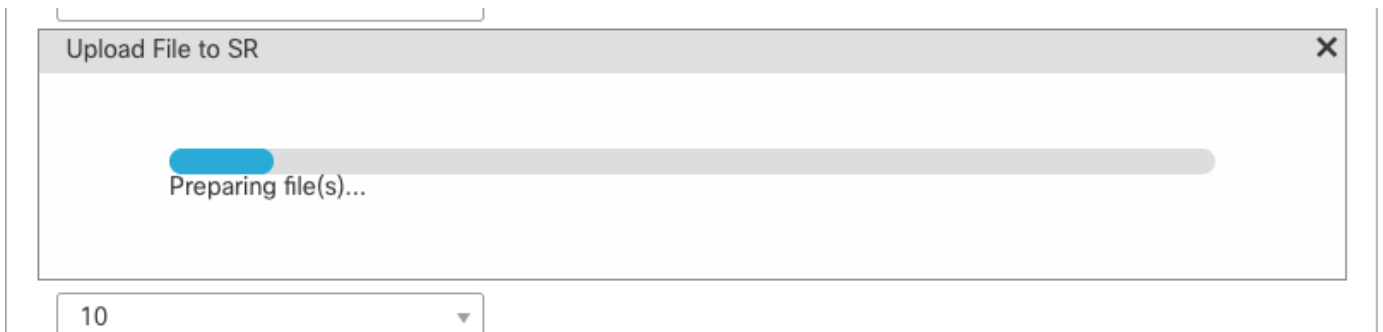
在故障排除部分的整个防火墙管理中心(FMC)，思科支持助理(CSA)扩展将提供用于将诊断数据（例如故障排除）直接上传到TAC支持请求(SR)的选项。例如，在生成故障排除后的FMC通知面板中，在“[单击以检索生成的文件](#)”旁边。



点击“Upload to SR”（上传到SR）选项将为您提供一个输入框，指明要将文件上传到SR：



选择上传后，系统将准备并上传文件：

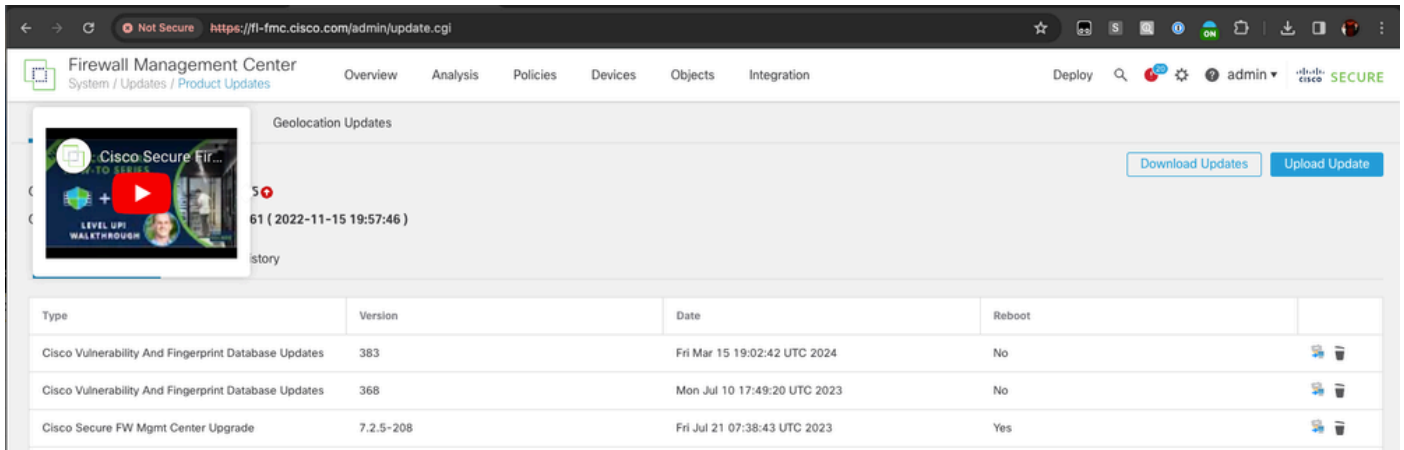


关键漏洞补救工作流程：

由于安全行业会定期遇到会对网络造成广泛影响的严重漏洞，思科支持助理(CSA)扩展服务会向您发送行业漏洞通知以及有关使用思科安全防火墙保护网络免受漏洞影响的说明：

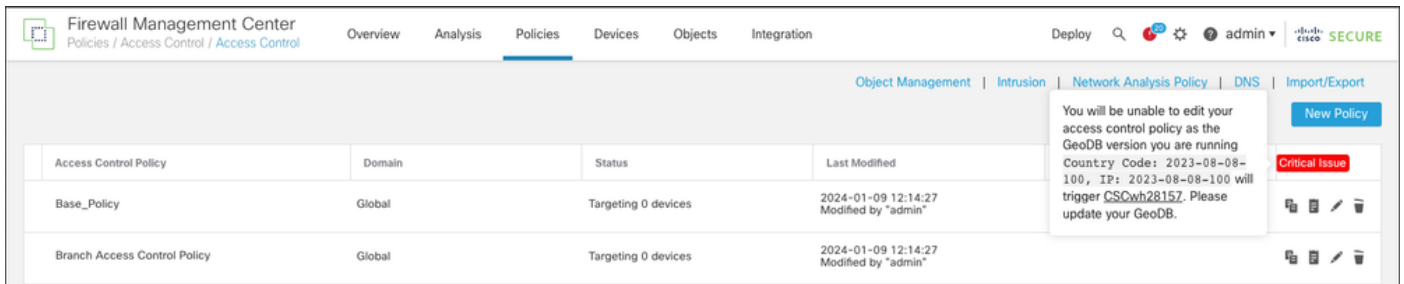
智能工具提示：

Cisco Support Assistant (CSA) Extension可以将智能工具提示动态附加到页面的各个元素，以提供有用的提示、YouTube视频的链接，或有关程序的信息，您可以利用这些信息来帮助您实现目标。例如，以下是Cisco Support Assistant (CSA)扩展的示例，突出显示了FMC升级页面中的免费Cisco Secure Firewall Upgrade Assistance LevelUp：



在上下文警告中：

借助其高级产品和元数据检测框架，思科支持助理(CSA)扩展可定期向您发出有关在FMC WebUI环境中可能面临问题的警告。例如，以下是CSA扩展示例，该示例警告用户由于已知缺陷而无法保存其访问控制策略，以避免用户丢失工作。



Cisco.com现场通知：

在Cisco Support Assistant (CSA) Extension enabled Field Notice (FN)上，查找有关Cisco Support Assistant的可用性以及可增强您的FN阅读体验的其他有用视频和技术提示的友好亮点。

示例：现场通知：[FN72424](#)



Field Notice: FN72424 - Later Versions of Some Wi-Fi 6 Access Points Fail to Join the WLAN Controller - Recommended


Products Affected Problem Description Problem

Updated: September 29, 2023 Document ID: FN72424

Notice
THIS FIELD NOTICE IS PROVIDED ON AN "AS IS" BASIS AND C...
INFORMATION ON THE FIELD NOTICE OR MATERIALS LINKED...
TIME.


Products Affected

Affected Product Name	Description	Comments
C9105AXI-A	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B-EDU	Cisco Catalyst 9105AX Series - EDU	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B1	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-C	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-D	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected


Need Help validating impact of this Field Notice on your Cisco Wireless LAN Controller?
[Learn More](#)

Save Translations Print
Bias-Free Language

WARRANTY OR WARRANTY, INCLUDING THE WARRANTY OF MERCHANTABILITY. YOUR USE OF THE...
OWN RISK. CISCO RESERVES THE RIGHT TO CHANGE OR UPDATE THIS FIELD NOTICE AT ANY


Cisco Support Assistant Extension
Welcome back Shankar Ramanathan
Enabled on this URL
Was this D...
Yes
Sign Out
Contact Cisco
Open a Support Case
(Requires a Cisco Service Contract)

屏幕录制



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar Ramanathan



Enabled on this URL



Open
Case



Record
Screen



Submit
Feedback

服务请求或交叉启动以使用它提交新的服务请求。查看以下功能的简短视频演示，了解如何有效使用此功能。

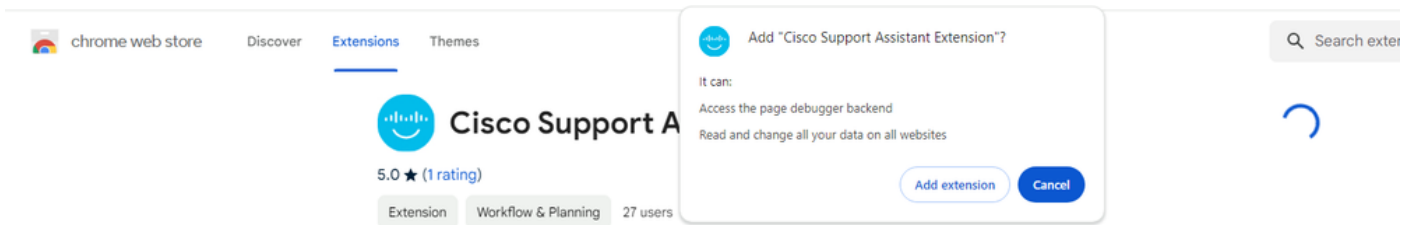
常见问题解答(FAQ)：

此扩展如何保护用户会话和浏览数据的安全？

Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL)对Cisco Support Assistant (CSA) Extension的批准部分是确保我们的分机符合Cisco [TAC隐私政策](#)。该扩展将在浏览器会话中将自身记录为“产品不支持”，该会话未列在支持的产品下。

在Chrome浏览器中，“调试器后端”是什么意思？

当用户将Cisco Support Assistant (CSA) Extension添加到其Chrome浏览器时，用户会收到以下警告消息：



尽管Chrome中针对使用“调试器”功能的扩展的标准消息传送，思科支持助理(CSA)扩展的设计方式使“调试模式”仅在用户处于以下状态时运行：

1. 在支持的产品URL上
2. 使用Cisco.com ID和Cisco Support Assistant (CSA)扩展名登录。

Cisco Support Assistant (CSA) Extension不会实例化您浏览的任何其他页面或门户上的“调试器”功能。有关Cisco Support Assistant (CSA) Extension为何使用调试器模式的更多详细信息，请查看本文中的部分。

什么是思科技术支持中心(TAC)智力资本？

Cisco TAC创建各种文档、技术提示、视频、工具和自助服务指导性工作流程。TAC将所有这些内容和工具组合起来称为TAC智力资本。根据匹配的条件，将它们注入正确的渠道（文档、产品门户、支持案例等），我们称之为无摩擦的数字化体验。

支持/反馈:

请访问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）。