Cisco Catalyst Center용 Cisco Support Assistant 확장

목차

소개

Chrome에서 확장 프로그램을 다운로드하고 설치하는 방법

Cisco Catalyst Center에서 확장용으로 지원되는 버전

Cisco Catalyst Center의 확장 활성화

Cisco Catalyst Center에 대해 활성화된 활용 사례

- 활용 사례 1: 새로운 Cisco 지원 사례 열기
- 활용 사례 2: 기록 화면
- 활용 사례 3: HAR 로그 수집
- 활용 사례 4: 지원 케이스에 문제 해결 데이터 업로드
  - 지원 사례에 업로드하는 단계
  - 명령 실행자
  - 보고서
  - 유효성 검사 도구
  - 시스템 분석기
  - 네트워크 추론기 - 무선 AP 데이터 수집
  - 네트워크 추론기 - 무선 클라이언트 데이터 수집
  - 디바이스 인증서
  - 서비스 로그
  - UI에서 번들 지원(2.3.7.6의 새로운 기능)

지원/피드백:

소개

이 문서에서는 Cisco Catalyst Center용 CSA(Cisco Support Assistant) 확장, 사용 가능한 다양한 기능, 지원되는 버전 및 사용 방법에 대해 설명합니다. 이 문서에서는 새로운 기능 사용, UI에서 Cisco 지원 사례 열기, Catalyst Center UI에서 직접 파일 업로드, 화면 활동(오디오 및 비디오 모두) 녹화, HAR 파일 캡처 및 업로드에 대한 자세한 단계별 가이드를 제공합니다. Cisco 고객은 Cisco 제품 및 포털에 대한 지원을 즉시 더 가까이 받을 수 있습니다.

Chrome에서 확장 프로그램을 다운로드하고 설치하는 방법

CSA(Cisco Support Assistant) Extension은 Chrome 스토어에서 공개적으로 사용 가능한 최초의 Cisco CSDL(Secure Development Lifecycle) 승인 확장 프로그램입니다. CSA Extension은 Cisco Support를 Cisco 제품 및 포털에 더 가깝게 제공하고 Cisco TAC(Technical Assistance Center) Intellectual Capital을 Cisco 제품 포털 내에 직접 확장하여 고객을 위한 원활한 셀프 지원 환경을 조성하는 것을 목표로 합니다. 확장명 다운로드 및 설치에 대한 자세한 내용은 다음 링크에서 확인할 수 있습니다.

Cisco Support Assistant 확장 - 시작하기

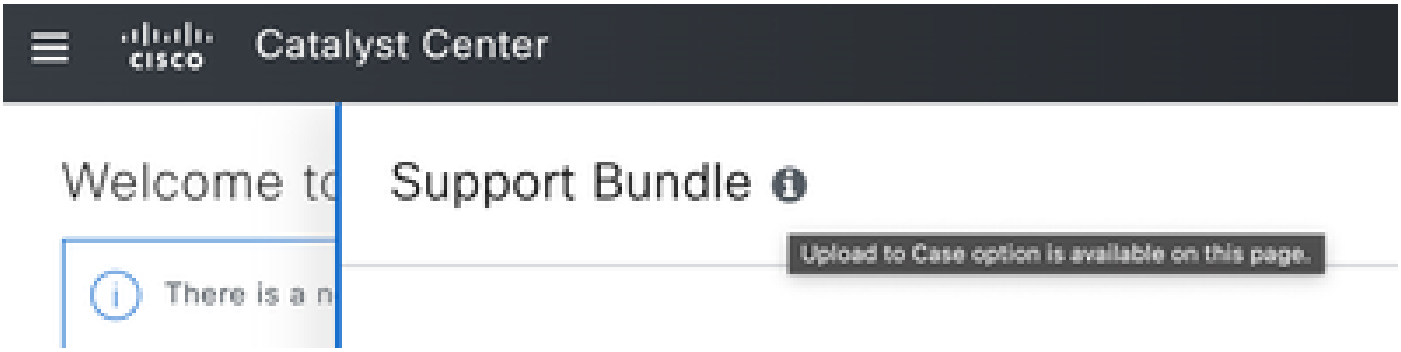
Chromestore 다운로드 링크.

Cisco Catalyst Center에서 확장용으로 지원되는 버전

- 이 확장은 버전 2.3.5.5, 2.3.5.6, 2.3.7.5 및 2.3.7.6에 최적화되었습니다. 다른 Catalyst Center 버전에서는 확장에 가장 적합한 방법이 사용됩니다.
- 확장명은 Chrome 및 Edge 브라우저에서만 지원됩니다.

참고:

- CSAE를 통해 페이지에 요소를 삽입하면 제목에 삽입된 요소를 나타내는 정보 단추가 포함됩니다.



- CSAE에 의해 UI에 삽입된 UI 요소의 경우, 다음 메시지가 위로 가리킬 때 표시됩니다.

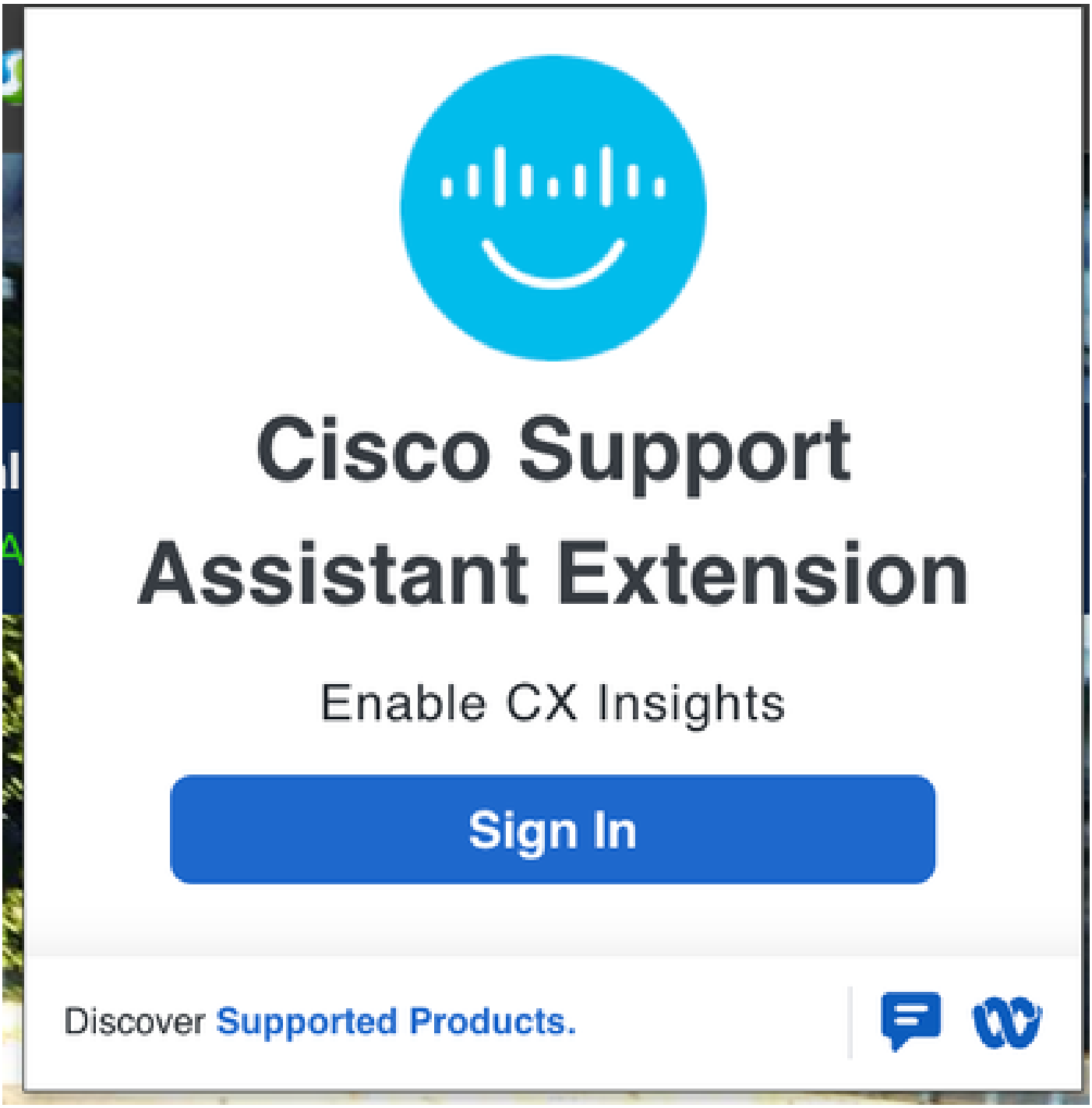
Cisco Catalyst Center의 확장 활성화

1단계: 익스텐션이 설치되면 Chrome은 Catalyst Center를 자동으로 감지하며 다음 팝업이 나타납니다. 이 버튼을 클릭하면 Catalyst Center의 Chrome 확장이 활성화됩니다.

Catalyst Center가 검색되지 않으면 Cisco Support Assistant Extension - Getting Started의 지침에

따라 확장을 활성화하십시오. 내선 번호는 내선 번호 팝업 메뉴 또는 내선 번호 페이지(Chrome 내선 번호 홈 페이지)에서 언제든지 쉽게 비활성화할 수 있습니다.

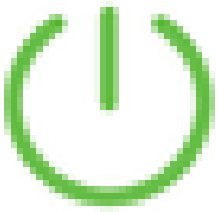
2단계: 'Cisco Support Assistant Extension 활성화' 팝업(이미지 위)을 클릭하거나, 확장 팝업(이미지 아래)에서 '로그인' 버튼을 클릭하면 원활한 로그인 프로세스가 시작됩니다. Duo SSO(Single Sign-On)와 통합하면 여러 로그인 자격 증명 없이도 계정에 액세스할 수 있는 안전하고 효율적인 방법을 제공합니다.



3단계: 성공적으로 로그인하면 내선 번호를 사용할 준비가 되었으며 '이 URL에서 사용'이 내선 번호 팝업 창에 표시됩니다.

Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL

Open Cisco Support Case

Record Screen

Upload Local File

Collect HAR Logs

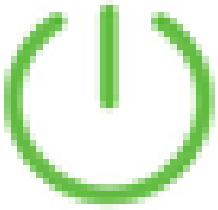
에 대해 여러 사용 사례가 활성화되었으며 현재 개발 중인 사용 사례도 더 많습니다. 활용 사례는 전반적인 지원 환경을 개선하고 문제 해결 환경을 간소화합니다.

활용 사례 1: 새로운 Cisco 지원 사례 열기

1단계: 아래 이미지에 강조 표시된 대로 확장 팝업에서 'Open Cisco Support Case(Cisco 지원 케이스 열기)'를 클릭하여 새 지원 케이스를 생성할 수 있습니다.

Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL

Open Cisco Support Case

Record Screen

Upload Local File

Collect HAR Logs

새 지원 케이스에 추가할 추가 정보를 요청하는 새 팝업이 나타납니다. 다음은 제공 가능한 입력입니다.

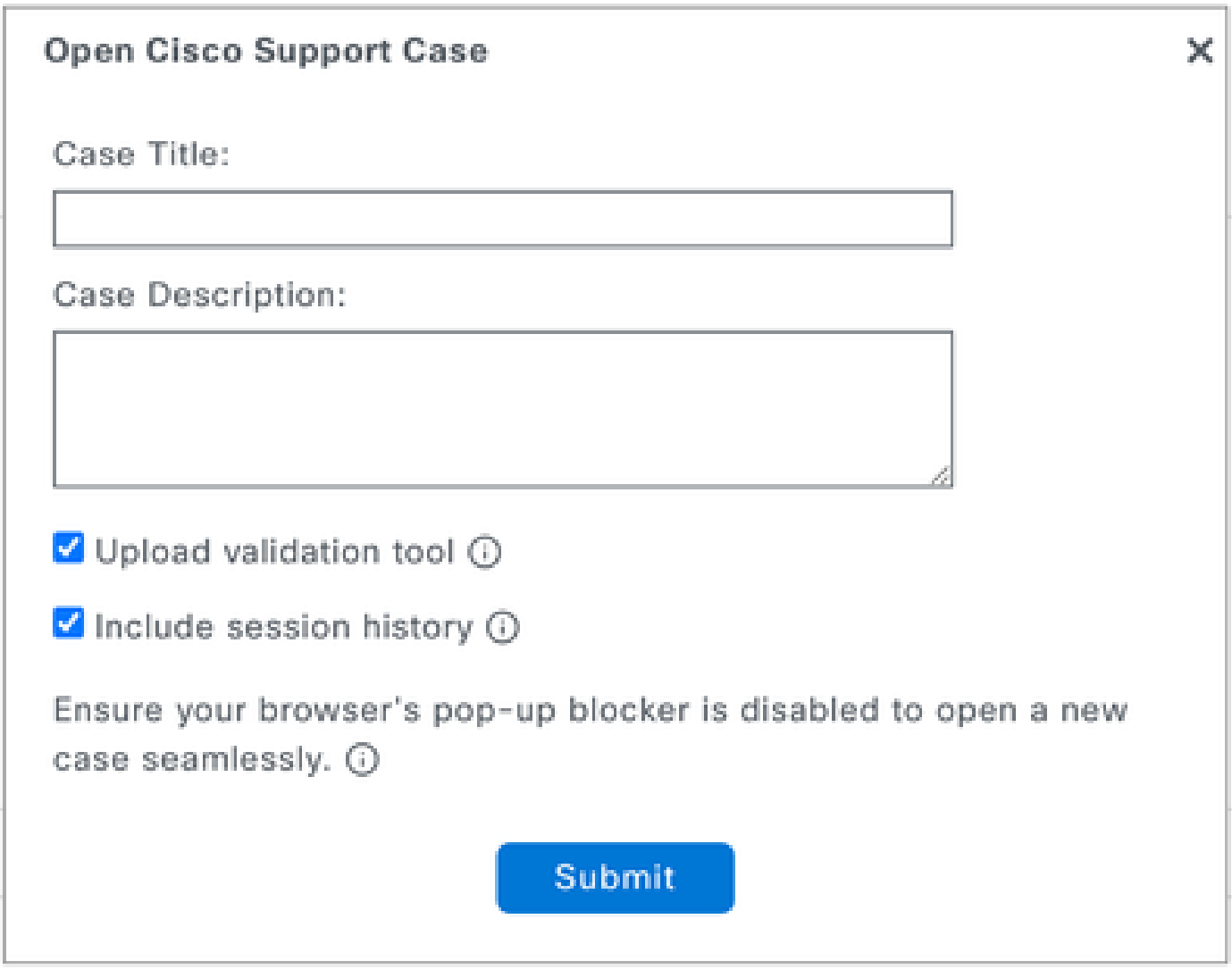
1. 케이스 제목(필수)
2. 케이스 설명(필수)
3. Session history(세션 기록)(선택 사항) - 케이스 설명의 일부로 브라우저 탭의 세션 기록을 포함하는 옵션입니다.
4. Validation Tool(선택 사항) - 새로운 검증 실행(모든 상태 검사 포함)의 출력 PDF를 케이스에 추가할 수 있습니다. 이는 Cisco TAC 엔지니어가 구축 및 검사에서 발견될 수 있는 문제를 신속하게 파악하는 데 매우 유용합니다.
5. RCA Bundle(2.3.7.6 이상 옵션) - UI에서 생성된 RCA/지원 번들(2.3.7.6의 새로운 기능)을 케이스에 업로드할 수 있습니다. 기존에 생성된 RCA 번들만 업로드를 위해 선택할 수 있습니다.

참고:

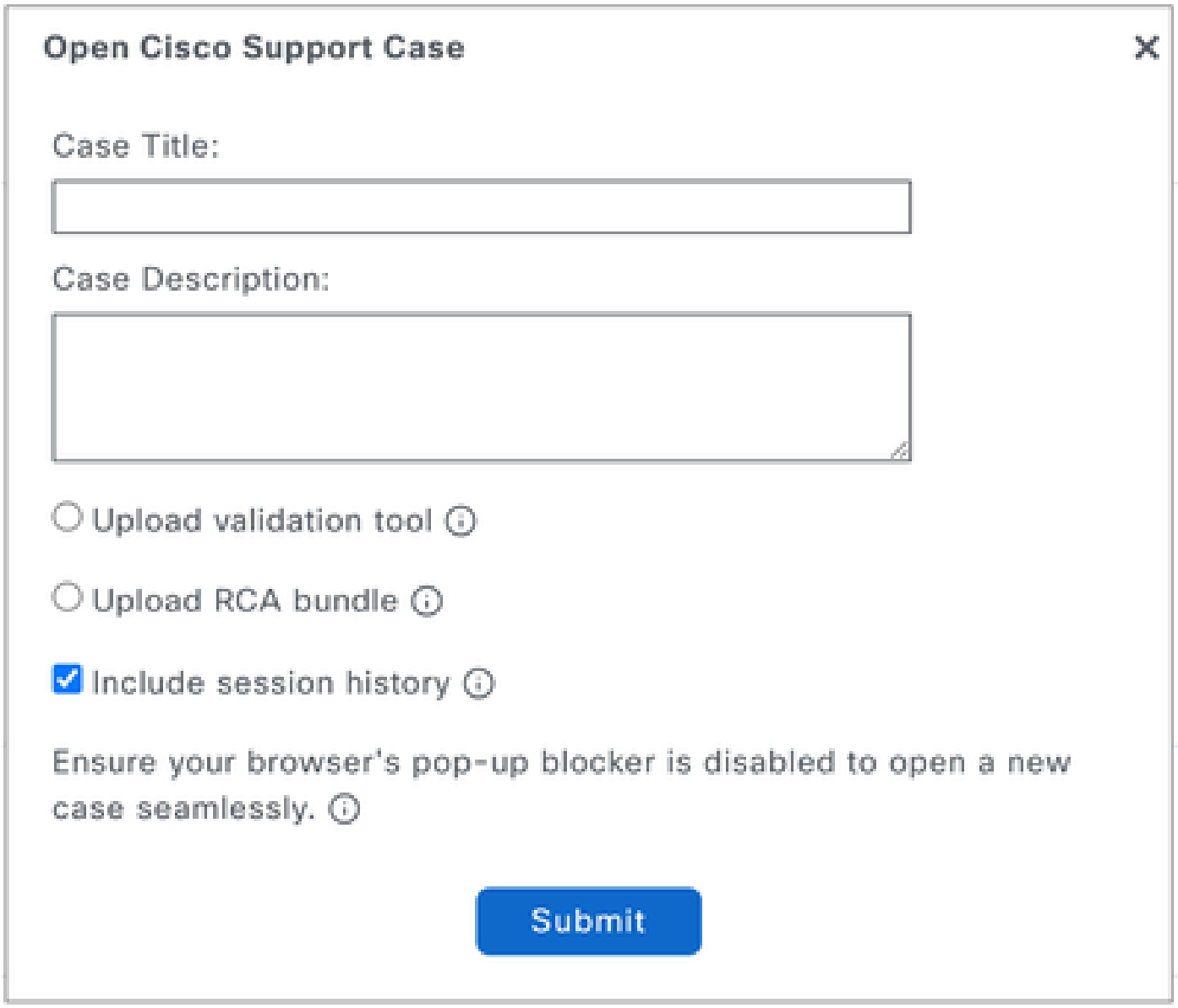
- Catalyst Center의 추가 데이터가 케이스에 자동으로 추가됩니다. 시리얼 번호, 멤버 ID 및 소프트웨어 버전이 포함됩니다.

- 새 케이스가 원활하게 생성되도록 팝업 차단 기능이 비활성화되어 있는지 확인합니다.

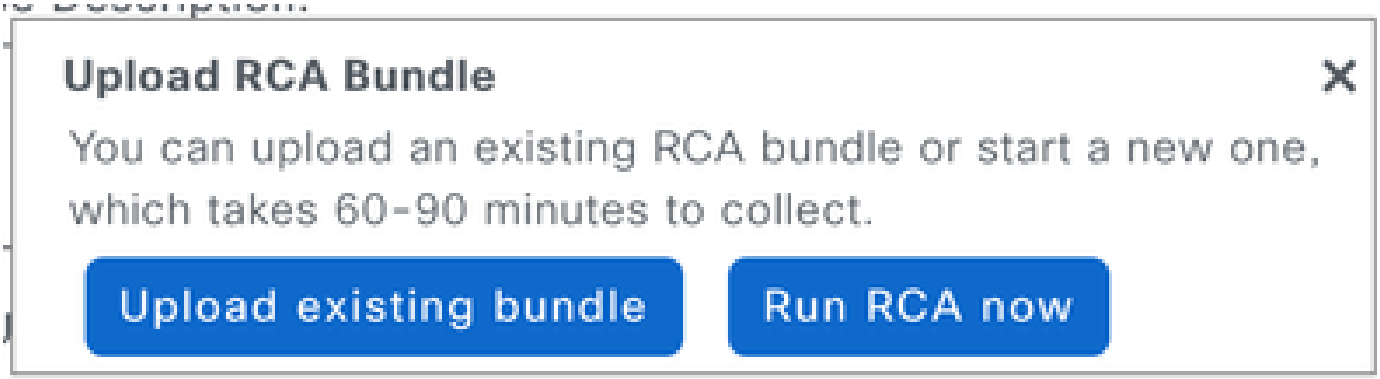
2.3.5.x 이전:



2.3.7.6 이상:

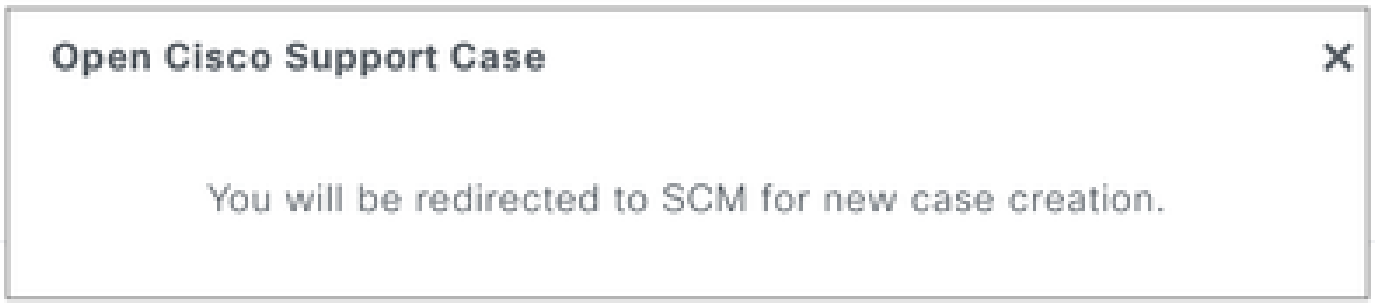


'RCA 번들 업로드'를 선택하면 기존 번들을 선택하거나 최대 90분이 소요되는 새 RCA 번들을 생성할 수 있는 옵션이 사용자에게 제공됩니다.



3단계: 케이스 생성 프로세스를 완료하기 위해 Cisco Support Manager로 리디렉션되는 새 탭이 열

립니다.

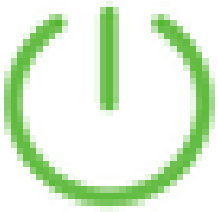


활용 사례 2: 기록 화면

1단계: 이 기능을 사용하면 문제를 재현하는 단계가 오디오와 함께 캡처될 수 있습니다. 또한 이 기능은 TAC 엔지니어를 위한 메시지를 기록하는 데 유용합니다. 아래 이미지에 강조 표시된 확장 팝업에서 '녹화 화면'을 클릭하면 선택한 화면의 동영상 녹화 또는 선택한 탭만 오디오와 함께 동영상으로 녹화하여 지원 케이스에 업로드할 수 있습니다.

Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL

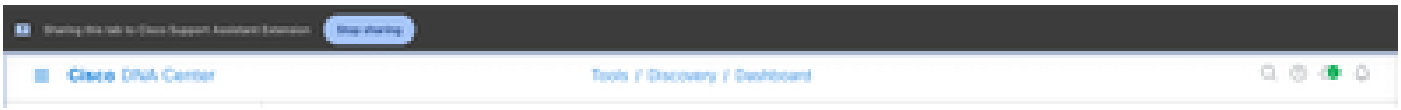
Open Cisco Support Case

Record Screen

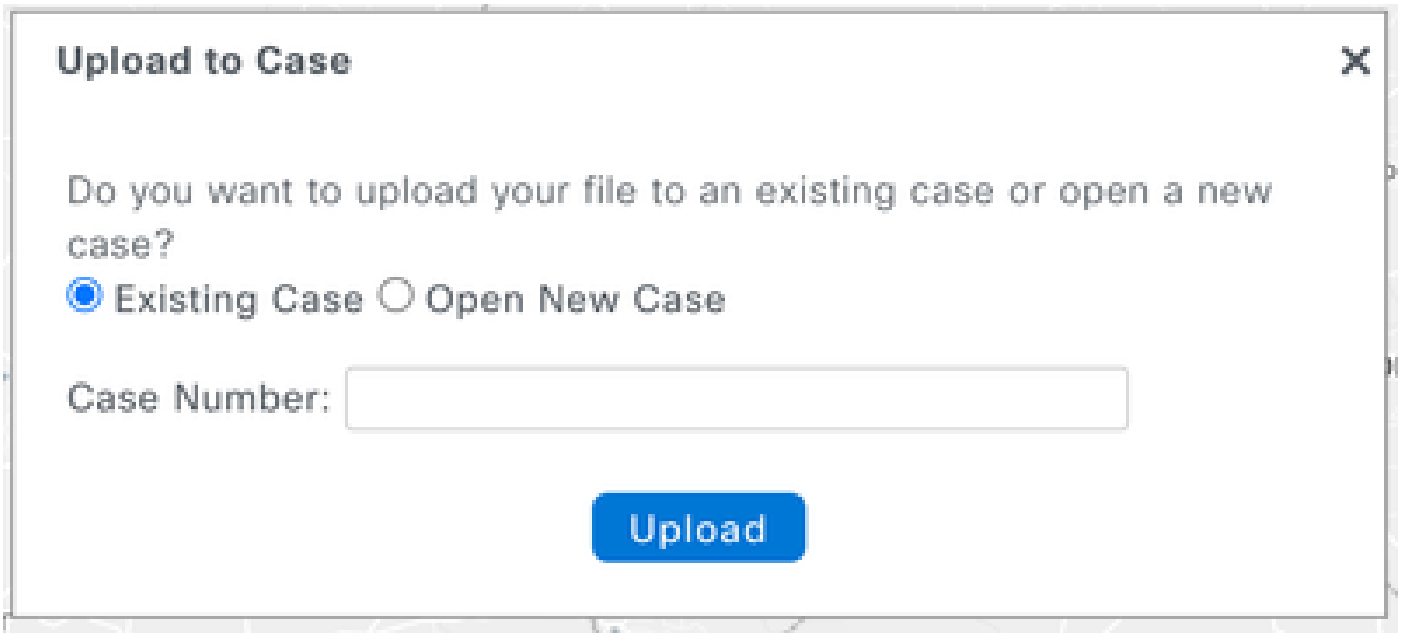
Upload Local File

Collect HAR Logs

비디오는 현재 오디오와 함께 녹화되고 있습니다. 녹음을 중지하는 옵션과 함께 탭 상단에 막대가 표시됩니다.



5단계: 녹음이 중지되면 녹화된 파일을 기존 지원 사례에 업로드하거나 새 지원 사례에 업로드할 수 있는 옵션이 포함된 새 팝업이 열립니다.

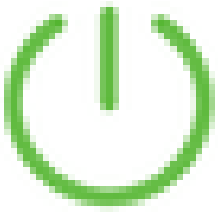


활용 사례 3: HAR 로그 수집

1단계: UI 관련 문제를 해결하려면 HAR 로그를 수집해야 합니다. 아래 이미지에 강조 표시된 대로 확장 팝업에서 'Collect HAR Logs(HAR 로그 수집)'를 클릭하여 HAR 로그를 캡처합니다.

Cisco Support Assistant Extension

Welcome back



Enabled on this URL

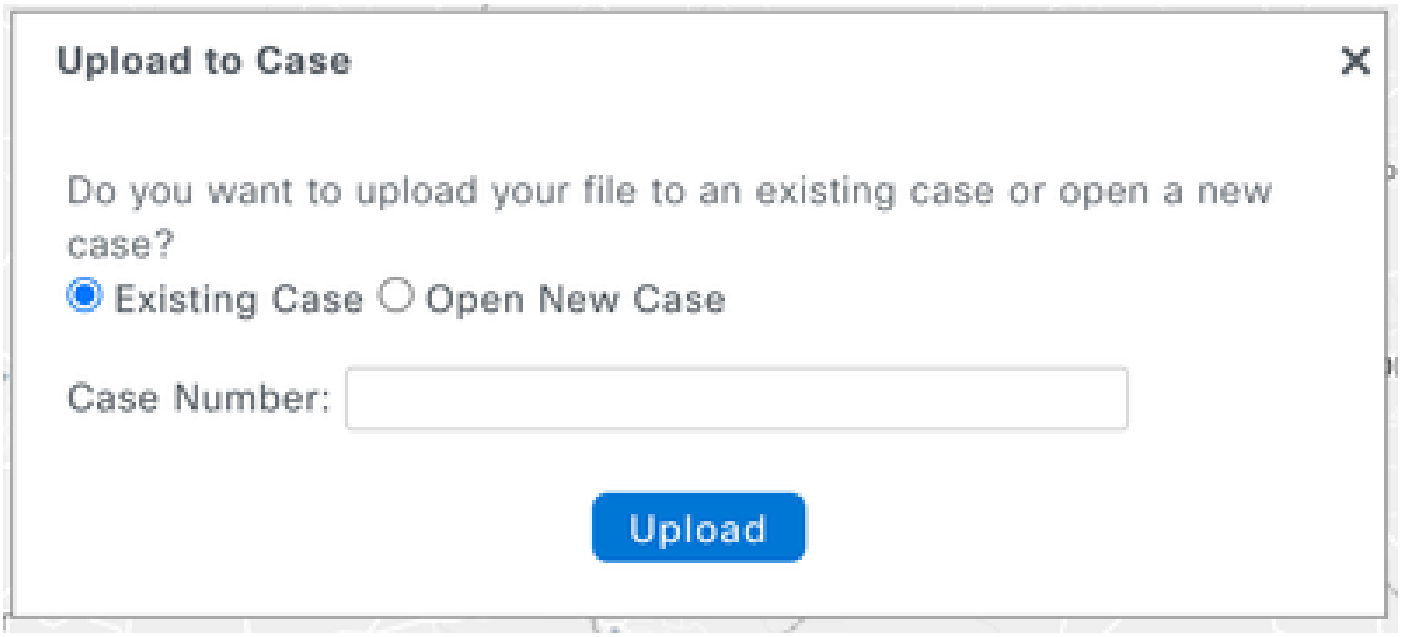
Open Cisco Support Case

Record Screen

Upload Local File

Collect HAR Logs

파일을 기존 지원 사례에 업로드하거나 새 지원 사례에 업로드할 수 있는 옵션이 포함된 새 팝업이 열립니다.

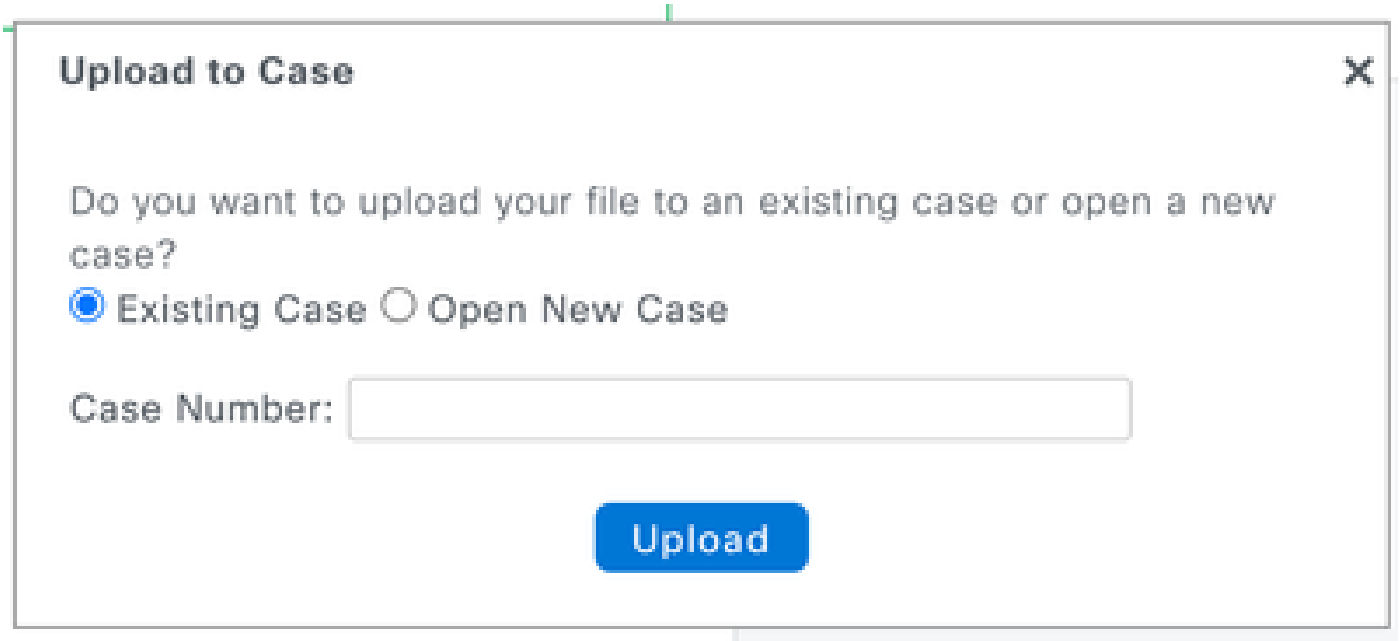


활용 사례 4: 지원 케이스에 문제 해결 데이터 업로드

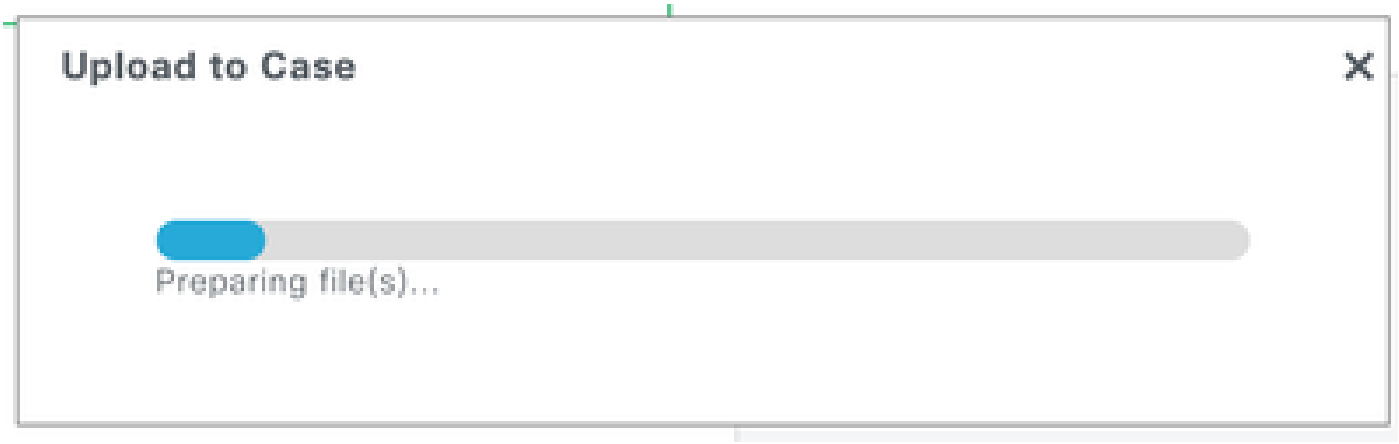
지원 사례에 업로드하는 단계

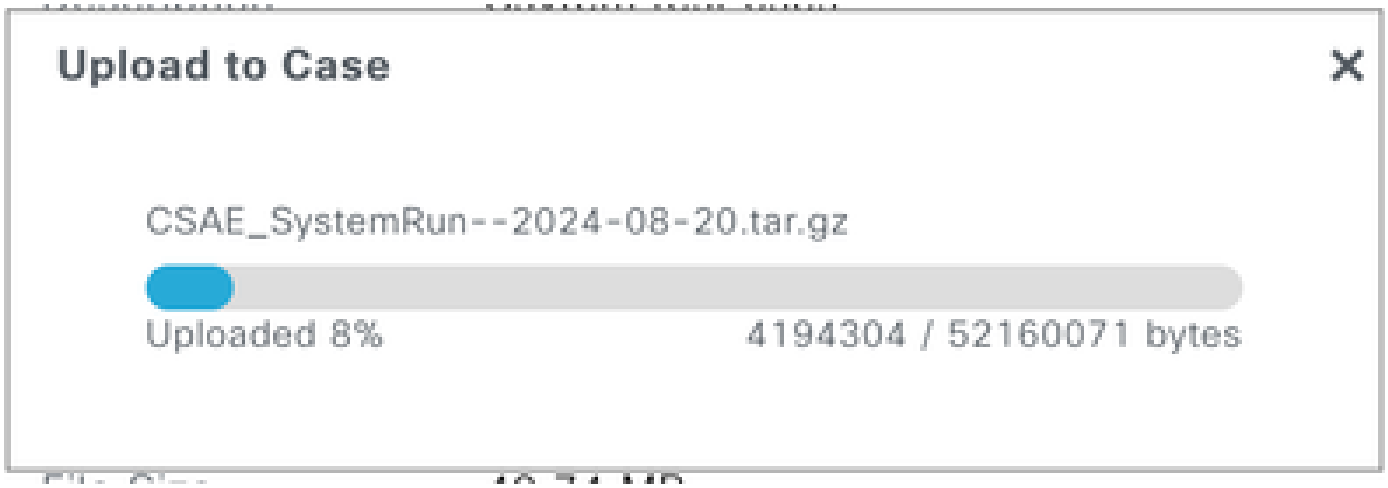
이제 관련 문제 해결 로그를 Catalyst Center에서 Cisco 지원 사례로 직접 업로드할 수 있습니다. 여러 페이지에서 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼이 삽입되어 다양한 유형의 필요한 문제 해결 파일이 케이스에 쉽게 푸시되도록 합니다.

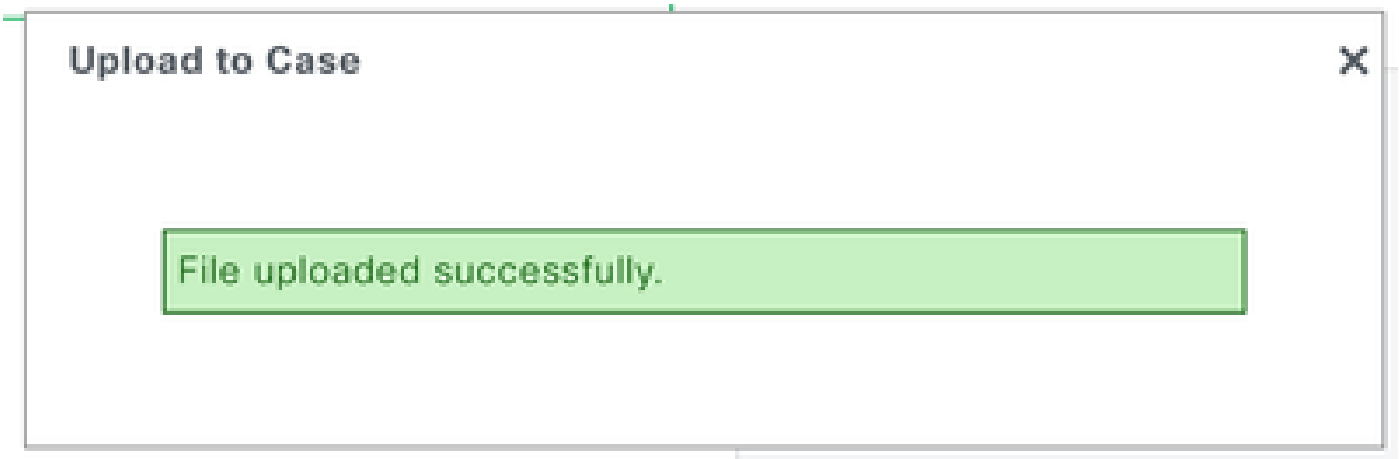
1단계: 'Upload to Case(케이스에 업로드)'를 클릭하면 파일을 기존 케이스에 업로드해야 하는지 아니면 파일이 첨부된 새 케이스를 열어야 하는지를 요청하는 다음 팝업이 표시됩니다.



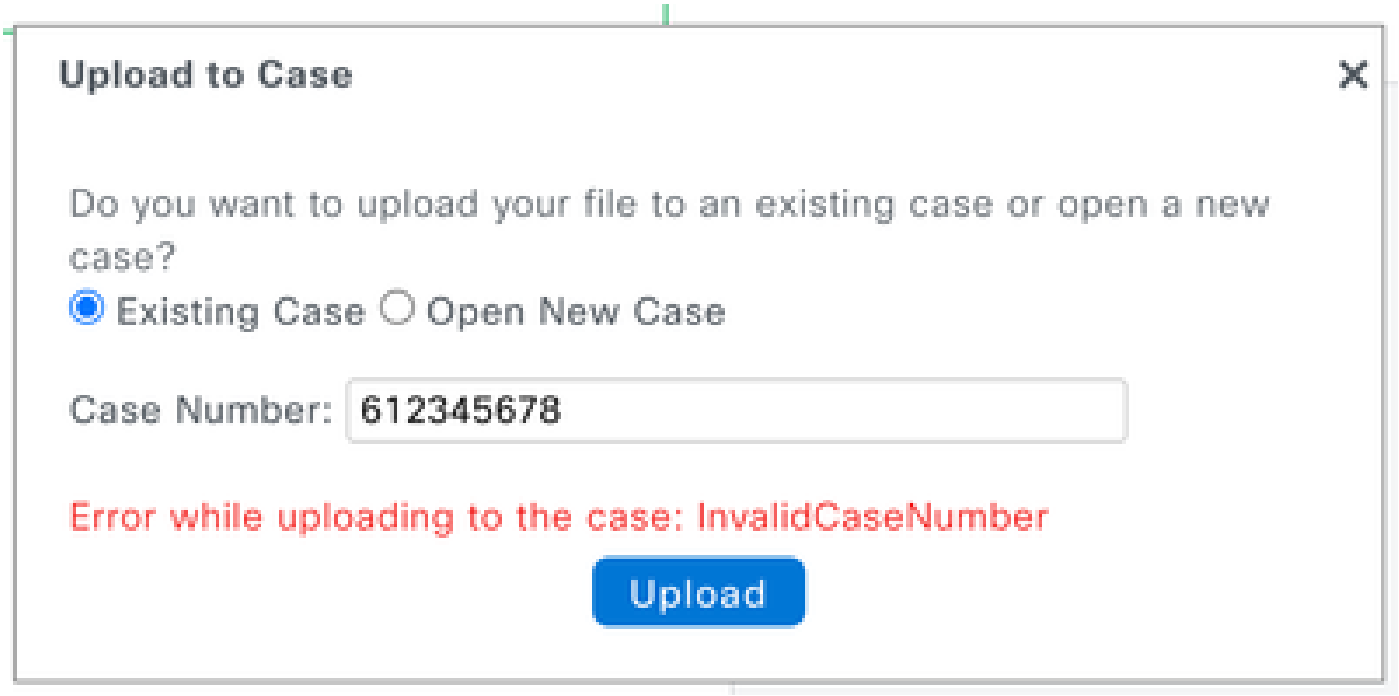
2단계: '기존 케이스'를 선택하면 파일이 기존 지원 케이스에 첨부 파일로 업로드됩니다. 다음 스크린샷은 검증을 포함한 파일 업로드 프로세스를 강조 표시합니다.







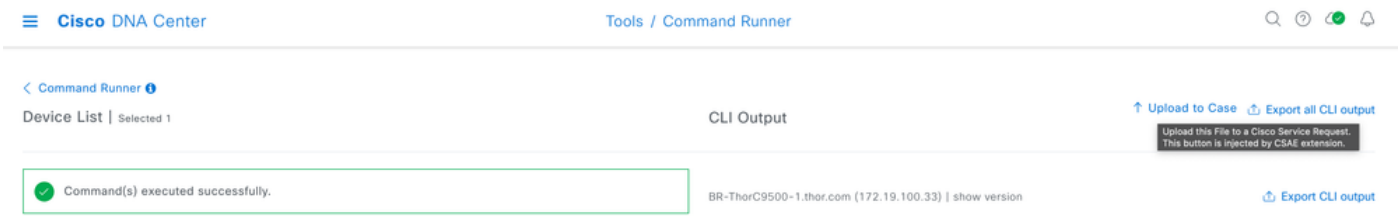
참고: 업로드 전에 케이스 번호가 검증됩니다. 잘못된 케이스 번호가 선택되었거나 케이스가 닫힌 상태이면 다음 오류가 표시됩니다. 또한 파일 업로드 중에 팝업을 닫으면 업로드 프로세스가 중지됩니다.



Catalyst Center의 다음 지점에서 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼이 활성화되어 있습니다.

명령 실행자

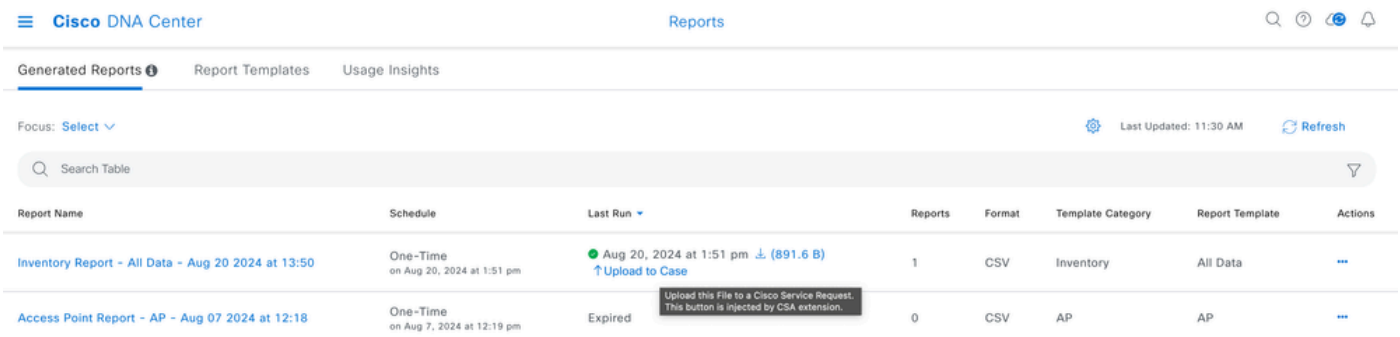
Command Runner는 Catalyst Center에서 관리하는 디바이스에서 명령을 캡처하는 옵션을 제공합니다. 이제 오른쪽 상단의 'Upload to Case(케이스에 업로드)'를 클릭하여 모든 디바이스에서 캡처된 출력을 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.



Command Runner 툴에 액세스하기 위한 직접 링크 - https://<CatC_IP_Address>/dna/tools/command-runner

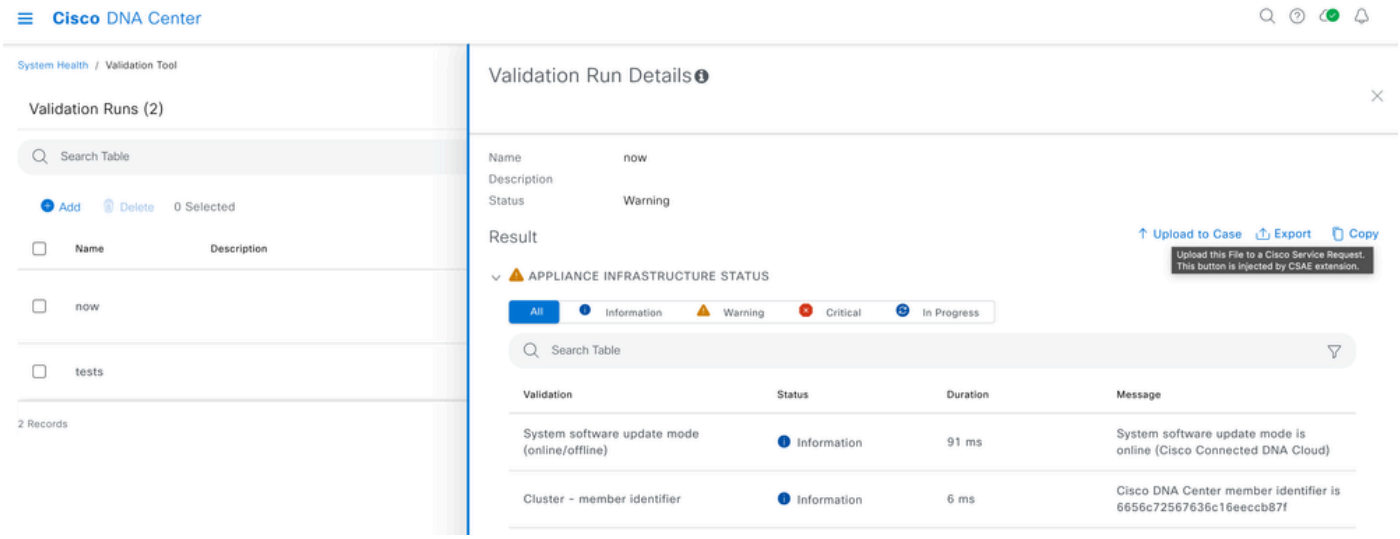
보고서

다운로드 가능한 보고서 옆에 있는 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 클릭하여 케이스에 바로 보고서를 업로드할 수 있습니다.



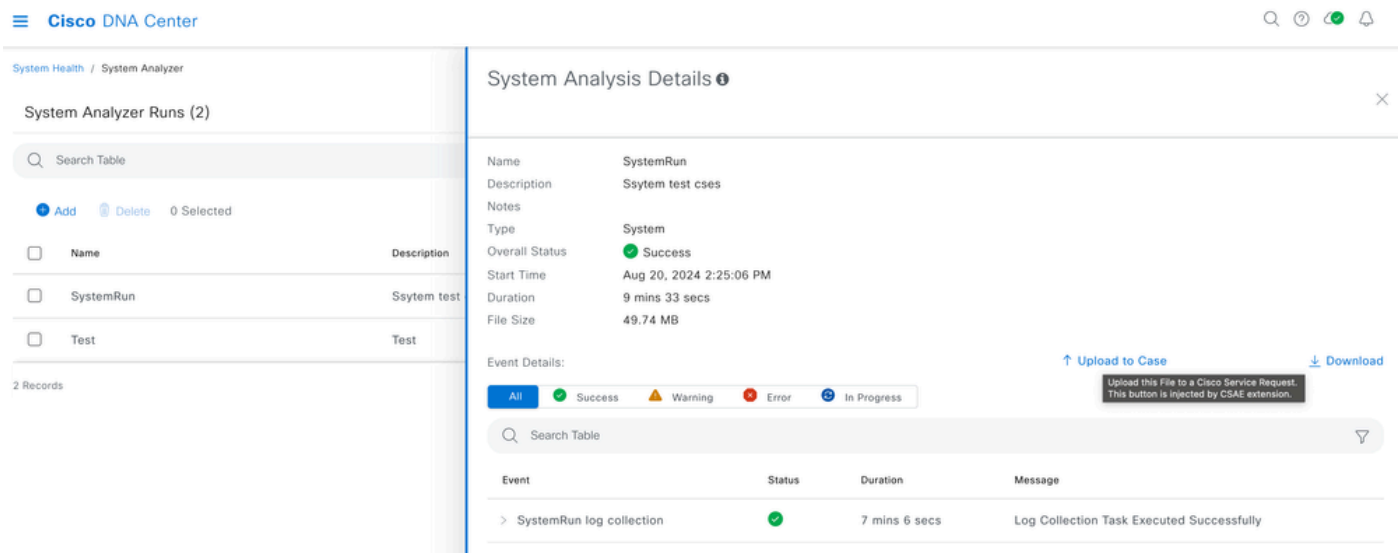
유효성 검사 도구

검증 툴은 여러 상태, 확장 및 업그레이드 준비도 검사를 수행합니다. 수표 세트가 온디맨드 방식으로 선택 및 실행됩니다. 이러한 체크의 출력은 실행된 모든 체크와 이러한 체크의 결과가 나열된 PDF 파일입니다. 이제 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 클릭하여 PDF 파일을 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.



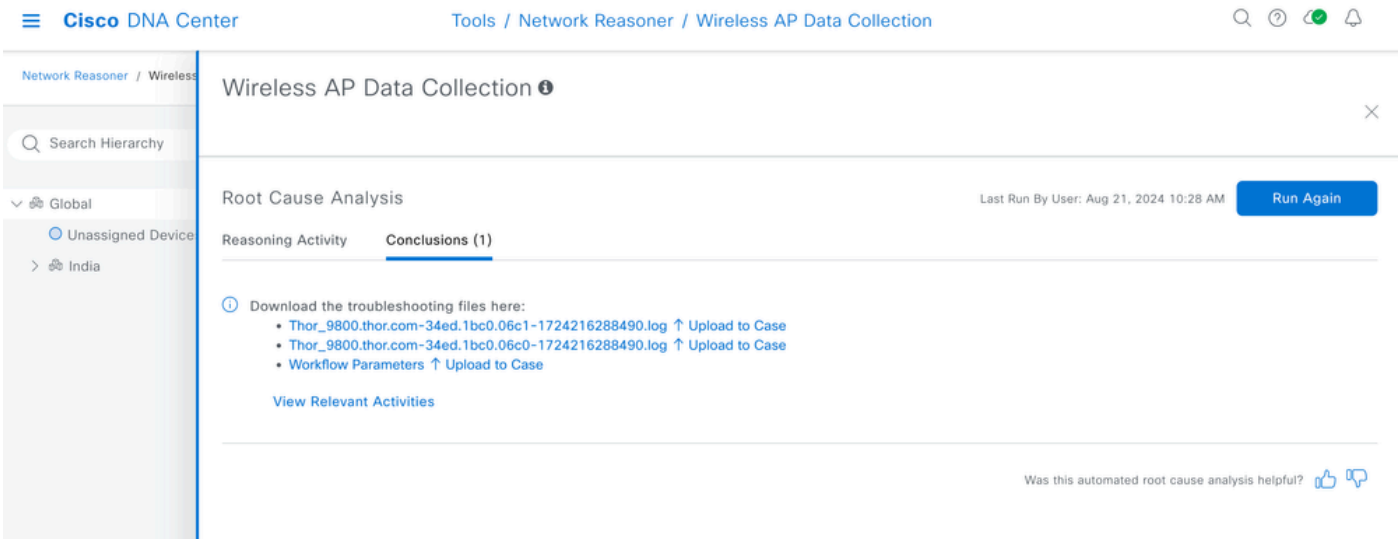
시스템 분석기

System Analyzer 툴은 Catalyst Center의 특정 기능을 트러블슈팅하는 데 필요한 로그의 tar 파일을 생성합니다. 이제 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 클릭하여 tar 파일을 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.



네트워크 추론기 - 무선 AP 데이터 수집

무선 AP 데이터 수집은 네트워크 추론기에 있는 여러 워크플로 중 하나입니다. 이 워크플로는 네트워크에서 무선 AP 문제를 해결하는 데 필요한 데이터를 수집합니다. 여러 개의 파일이 수집되며 각 파일 옆에 있는 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 사용하여 각 파일을 지원 케이스에 직접 하나씩 업로드할 수 있습니다.

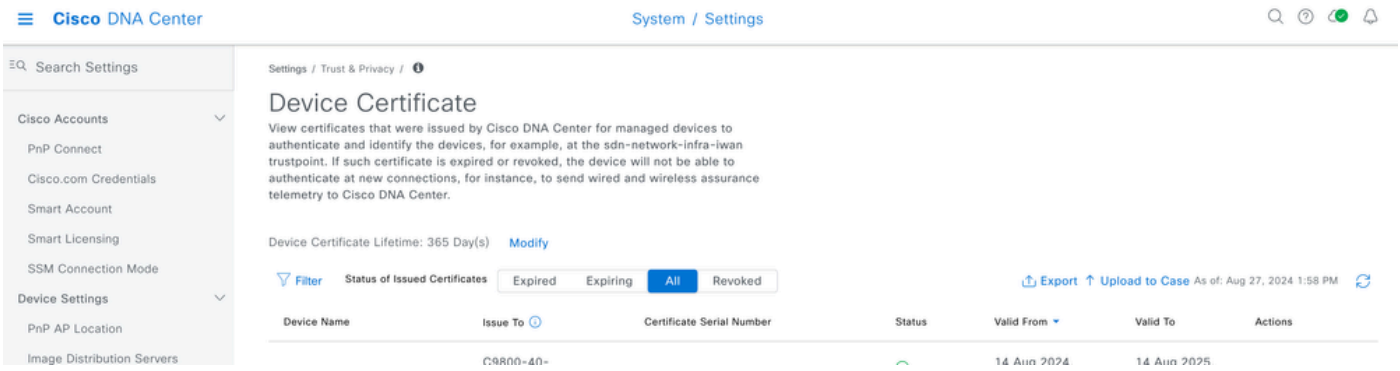


네트워크 추론기 - 무선 클라이언트 데이터 수집

무선 클라이언트 데이터 수집은 네트워크 추론기에 있는 여러 워크플로 중 하나입니다. 이 워크플로는 네트워크에서 무선 클라이언트 문제를 해결하는 데 필요한 데이터를 수집합니다. 여러 개의 파일이 수집되어 있으며 이러한 파일은 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 사용하여 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.

디바이스 인증서

디바이스 인증서는 설정 페이지에서 다운로드할 수 있습니다. 이러한 인증서는 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 사용하여 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.

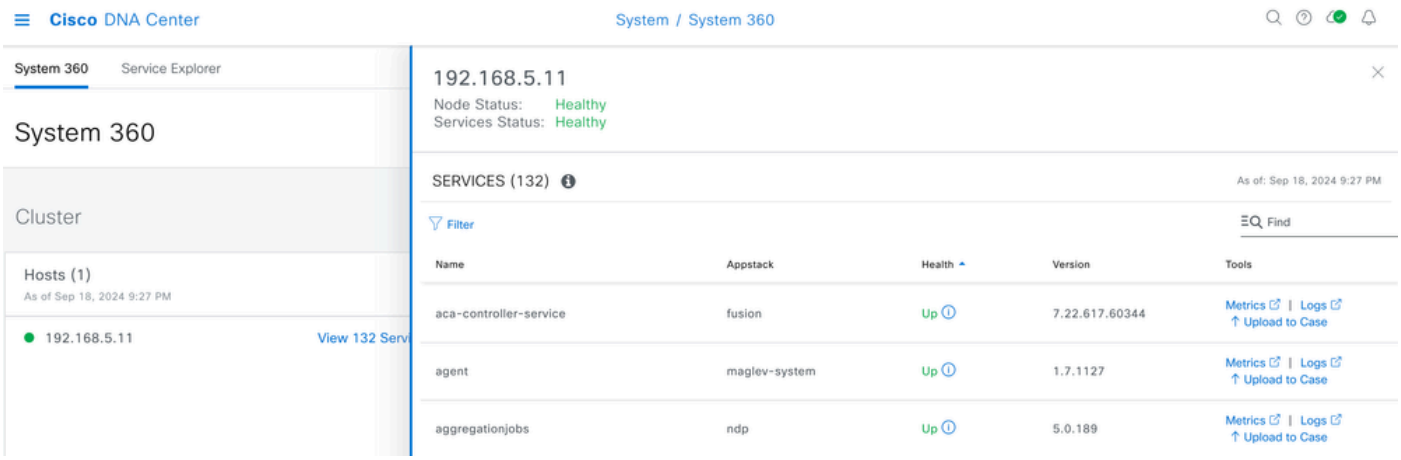


서비스 로그

이제 다양한 Kubernetes 서비스에 대한 로그를 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼을 사용하여 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다. 이 버튼은 Catalyst Center의 서로 다른 두 지점에서 사용할 수 있습니다.

a) 시스템(360)은 햄버거 메뉴를 통해 또는 아래의 링크를 통해 도달할 수 있다. 'View <x> Services(서비스 보기)'를 클릭하여 서비스 목록이 포함된 새 팝업을 엽니다. 이제 서비스 상태, 메트릭, 로그 및 새로운 'Upload to Case'(케이스에 업로드) 버튼이 표시됩니다.

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

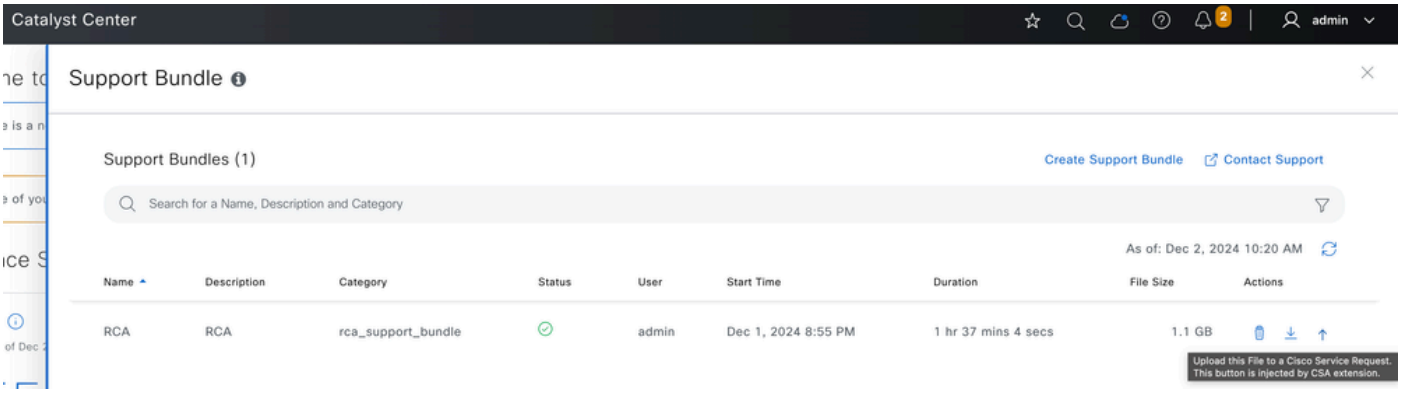


b) 시스템 360은 햄버거 메뉴를 통해 또는 아래 링크를 통해 도달할 수 있습니다. 'View <x> Services(서비스 보기)'를 클릭하여 서비스 목록이 포함된 새 팝업을 엽니다. Kibana에서 서비스 로그를 열려면 서비스에 대한 'Logs'(로그) 링크를 클릭합니다. 새로운 'Upload to Case(케이스에 업로드)' 버튼이 이 Kibana 페이지에 추가됩니다.

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

UI에서 번들 지원(2.3.7.6의 새로운 기능)

UI에서 생성된 지원 번들을 이제 파일 옆에 있는 'Actions'(작업) 열의 위쪽 화살표를 클릭하여 지원 케이스에 직접 업로드할 수 있습니다.



지원/피드백:

문의 사항이나 우려 사항이 있으면 csae_support@cisco.com으로 문의해 주십시오.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.