

使用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](#)

[租赁关联分类](#)

[授权分类](#)

[交叉工作数据网关集成](#)

[交叉工作数据网关分类](#)

[CDG部署分类](#)

[检查交叉工作云中的CDG注册](#)

[应用配置和/或产品问题](#)

[自助](#)

简介

本文档介绍分类Crosswork Cloud应用的常见问题所需的步骤。

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Crosswork数据网关(CDG)

使用的组件

本文档中的信息基于思科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的单个登录。所有身份验证都由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约（帐户）。确定您是否因提供的凭据（OneID用户名和密码）问题而无法登录，或者您的ID是否与有效的Crosswork云租户关联，这一点非常重要。

当您购买Crosswork Network Insights或Crosswork Trust Insights时，部署的工作流程非常简单。在思科云中为您的站点创建一个租户，许可证分配到该租户，用户帐户与租户关联。然后，在您的设施中安装一个可选CDG，并配置为收集数据并安全地向思科Crosswork云应用报告数据。要查看有关您的站点的数据，请使用您的用户ID访问应用，并授予您对租户的访问权限。

分类常见问题

访问站点

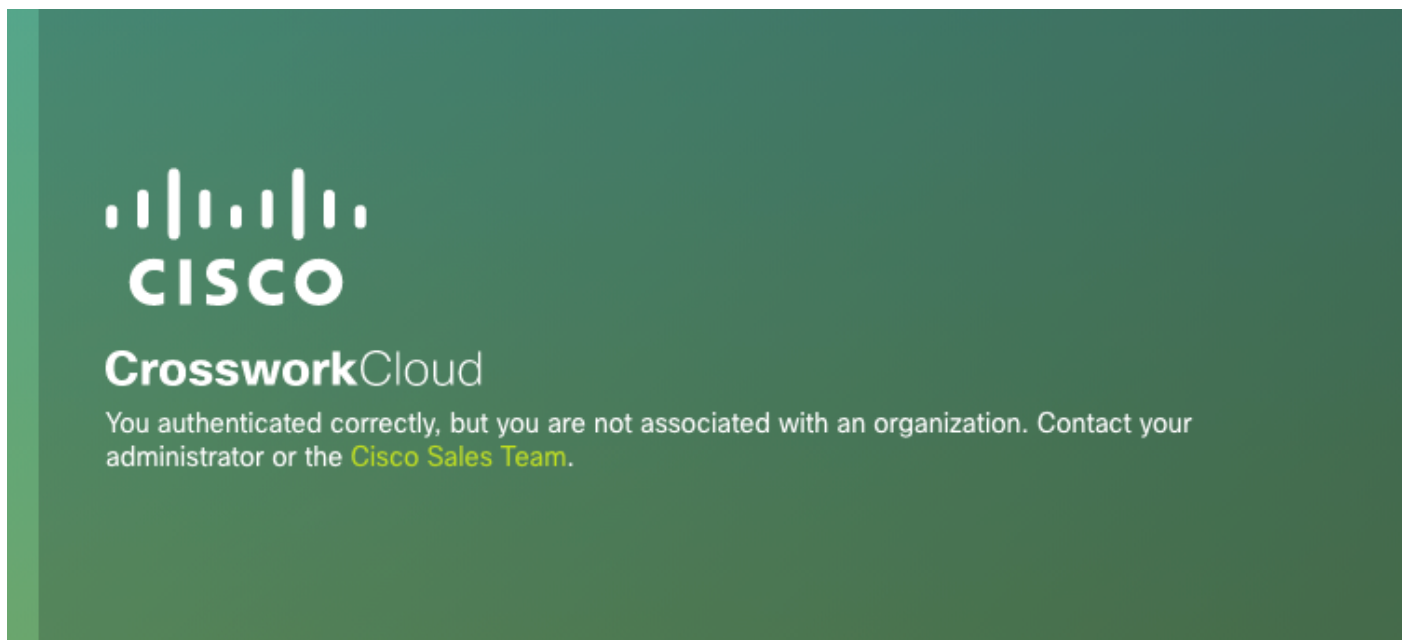
要访问该站点，请点击此链接[“思科交叉工作云”](#)。

帐户身份验证分类：

如果您无法登录到站点，请与思科CX联系并提供您的CCO用户名。Crosswork Cloud团队检查您的帐户是否已正确创建。

要检查的事项：

当您访问Crosswork Cloud站点时，请注意，如果您看到的屏幕如图所示，并显示错误：



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。

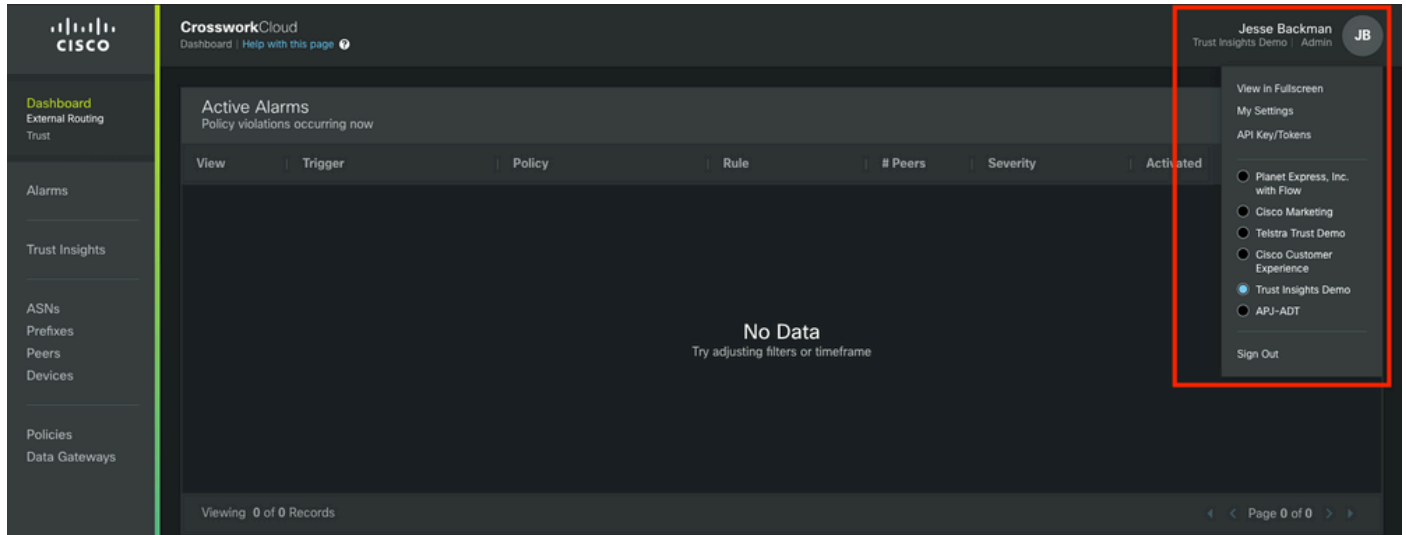
在您提交服务请求时提供以下信息：

- 问题说明:身份验证问题
- 错误消息
- 您的OneID
- 一份完整的租赁清单，列出您希望在何时能够获得访问权限。

租赁关联分类

登录后，您会看到一个屏幕，其中包含有关您的站点的信息。如果您未看到预期的租赁或租约，则系统中配置ID的方式会出错。请参阅本文档的授权分类部分。

Cisco OneID用户可以与Crosswork Cloud中的一个或多个租用关联。要切换到其他租户，只需点击页面右上角的ID图标，如图所示。



当前租户和访问权限在用户名下指示。

在您提交服务请求时提供以下信息：

- 问题说明:租赁关联
- 您的OneID
- 一份**完整**的租约清单，而不是一份仅剩的租约清单。

授权分类

登录屏幕后，屏幕上会显示有关您的站点的信息，如图所示。如果您看不到您希望看到的应用和功能（与您购买的许可证相关的应用和功能），则会出现授权问题。

在您提交服务请求时提供以下信息：

- 问题说明:授权问题
- 您的OneID
- 一份完整的租约清单，列出你期望能看到的所有租约
- 您期望在每个租约中看到的应用或功能的完整列表。

交叉工作数据网关集成

某些Crosswork云应用需要由现场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 Cloud。当您购买Trust Insights或Network Insights Traffic Analytics的有效订用时，CDG将作为免费授权提供。云应用的当前CDG版本与版本说明和安装说明一并发布在Cisco.com上。

应用或功能

需要CDG

信任见解	Yes
网络见解外部BGP监控服务	无
网络见解流量分析 (Netflow和流量报告)	Yes

交叉工作数据网关分类

CDG作为虚拟机部署在您的环境中。
部署流程和其他要求在CDG安装指南和版本说明中概述。

- [Crosswork数据网关版本说明](#)
- [云应用的Crosswork Data Gateway 3.0.1安装和配置指南](#)

注意：本指南适用于3.0版。请确保您下载所用CDG版本的指南。

CDG部署分类

- 您是否需要在其环境中部署CDG (请参阅前面提到的有关CDG使用案例的表) ?
- 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云应用的当前版本为3.0.1版
- 您是否遇到部署CDG的问题？ 如果是，请在票证中指明此项。
- 您之前是否成功部署了CDG？ 您能否访问CDG的远程控制台？ 如果是，您可以使用提供的工具排除常见连接和配置问题。
- 您是否已成功部署CDG虚拟机(VM)，但尚未成功注册或注册CDG到Crosswork Cloud Service？ 从CDG界面导出JSON注册文件，并与思科CX共享。要成功将CDG注册到云服务，需要此JSON文件。
- 用户是否将CDG注册到云服务？ 应用是否表示CDG已调配，但尚未成功连接到云服务？ 当您打开服务请求时，表示CDG部署的失败阶段。此信息有助于CX在解决问题时发挥作用。

检查交叉工作云中的CDG注册

安装Crosswork数据网关软件时，将生成注册包 (注册文件) 。这用于使CDG将数据转发到您的租户。

在您提交服务请求时提供以下信息：

- 问题说明:CDG问题
- 您的OneID
- 指明具体问题是否：CDG安装CDG注册到达云的CDG配置Other (其他)

应用配置和/或产品问题

一旦您能够访问该站点，请确认您的租户配置正确，并且您的CDG已注册并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，请收集尽可能多的详细信息，了解您为重现问题而采取的步骤以及结果，作为案例注释的一部分。

在您提交服务请求时提供以下信息：

- 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如何重新创建报告的问题的尽可能详细的信息。

自助

思科和Crosswork Cloud Applications的用户结合使用社区支持页面和邮件服务器来共享常见问题的答案并报告产品问题。

指向社区页面的链接和其他信息可从帮助页面获取。要访问帮助页面，请单击?图标。

The screenshot displays the Cisco Crosswork Cloud External Routing Overview page. The main content is a table of Active Alarms. Below the table are two charts: 'Active Alarms By Rule' and 'Prefix Usage'. There is also a 'Quick Jump' search bar and a 'Violation Peers' map. The left sidebar contains navigation options like Monitor, Configure, and Reports. A red box highlights a question mark icon in the bottom left corner of the sidebar.

Alarm Details	Trigger	Policy	# Peers	Severity	Activated
Unrespected AS Prefix	7473	SingleTel	48	High	3/2/2022 1:14:19 AM
Unrespected AS Prefix	109	Express_109_ASN	82	High	3/1/2022 8:42:43 AM
Subprefix Advertisement	41.10.0.0/18	Express_29975_PREFIX	84	High	2/28/2022 7:52:38 PM
Subprefix Advertisement	41.10.128.0/18	Express_29975_PREFIX	84	High	2/28/2022 7:53:37 PM
Subprefix Advertisement	41.10.64.0/18	Express_29975_PREFIX	85	High	2/28/2022 8:28:47 AM
Subprefix Advertisement	196.207.32.0/20	Express_29975_PREFIX	83	High	2/28/2022 8:28:45 AM
RDA Failure	111.223.8.0/22	Express_109_PREFIX	38	High	2/28/2022 9:23:36 AM
Subprefix Advertisement	173.36.0.0/14	Express_109_PREFIX	82	High	2/28/2022 8:23:36 AM
Prefix Withdrawal	111.223.8.0/22	Express_109_PREFIX	83	High	2/28/2022 8:23:36 AM
Subprefix Advertisement	192.133.192.0/19	Express_109_PREFIX	82	High	2/28/2022 8:23:36 AM