

# 创建Crosswork Network Insights、Trust Insights或Traffic Analysis Service请求

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[从应用程序内提交案例](#)

## 简介

本文档介绍为Crosswork Network Insights(CNI)、Crosswork Trust Insights(CTI)或Crosswork Traffic Analysis(CTA)创建案例所需执行的步骤。流程略有不同，因为服务合同、许可证和产品标识（序列号）的管理方式与其他思科产品的管理方式不同。

## 先决条件

### 要求

本文档适用于对crosswork.cisco.com站点具有有效登[录名的所有人](#)。链接文档说明如何获得有关用户帐户问题的帮助：

Cisco 建议您了解以下主题：

- 您的思科在线连接(CCO)用户帐户信息
- 与CNI或CTI帐户关联的服务合同或其他信息。

### 使用的组件

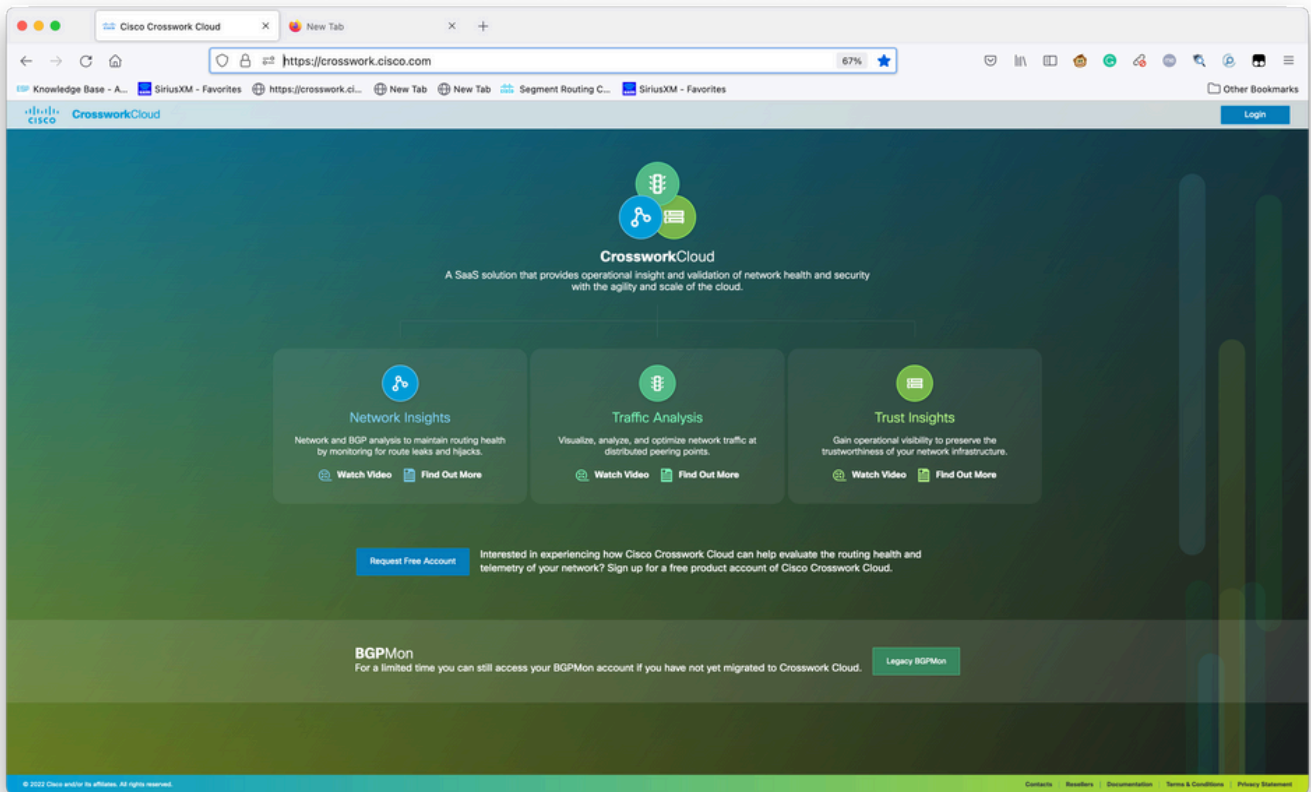
本文档中的信息不基于软件的特定版本。

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。

## 从应用程序内提交案例

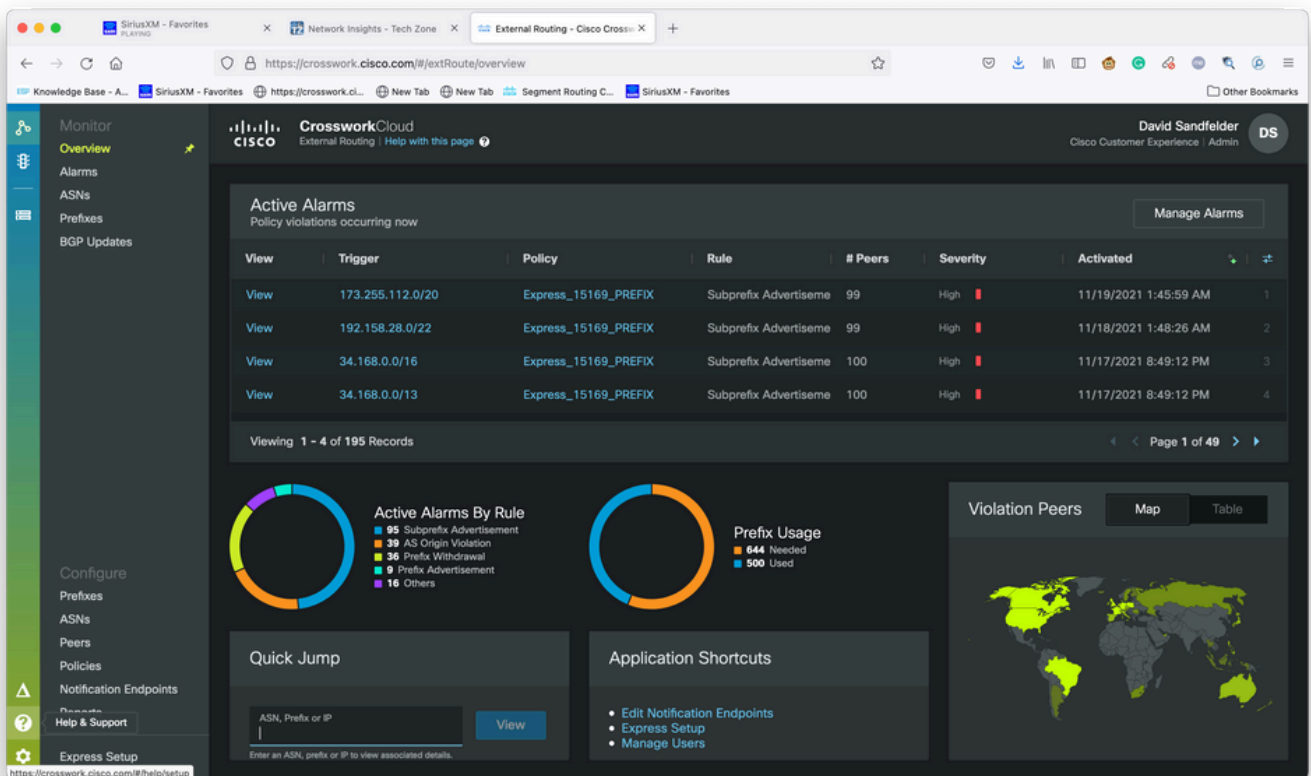
**注意：**随着产品频繁更改，显示的图像可能稍有不同。

步骤1.访问Crosswork Cloud Crosswork Cloud [Welcome屏幕](#)，并使用您的凭证登录。



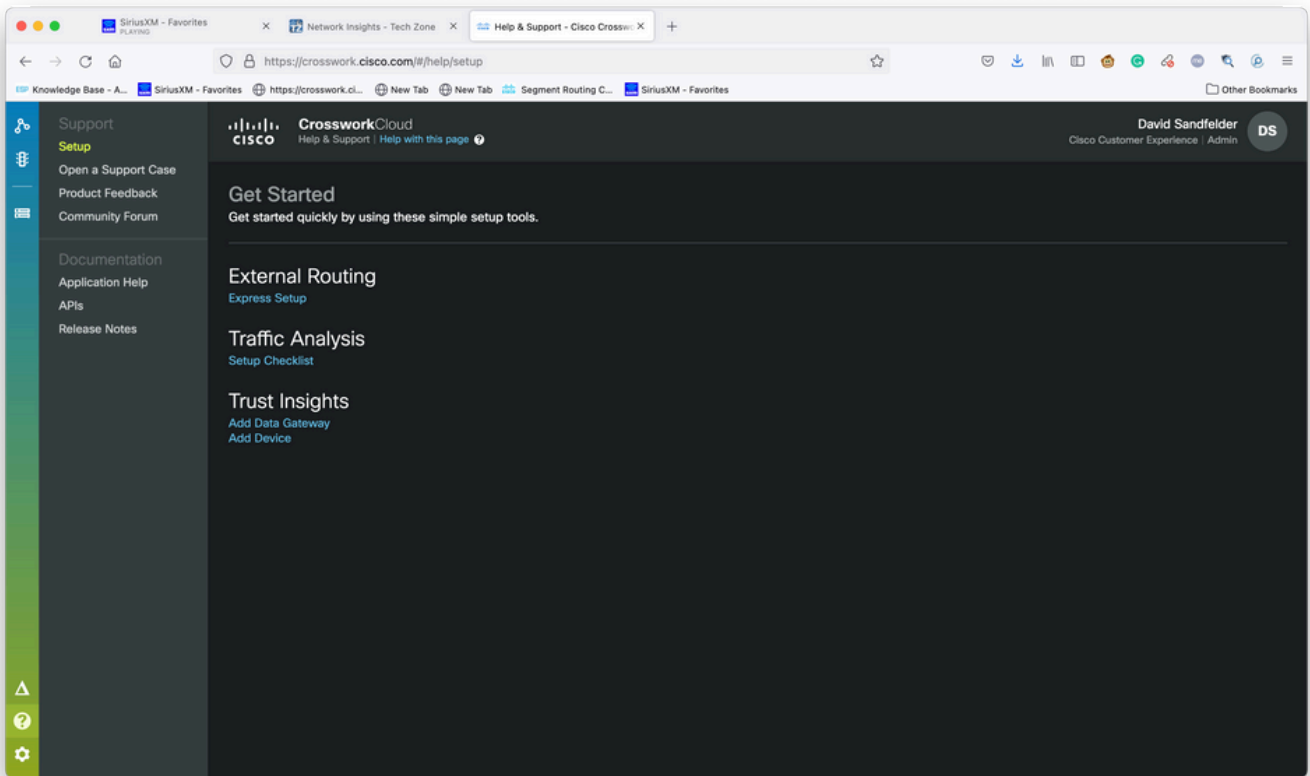
Crosswork Cloud欢迎屏幕

步骤2.收集尽可能多的信息以记录问题。选择?图标，如图所示。



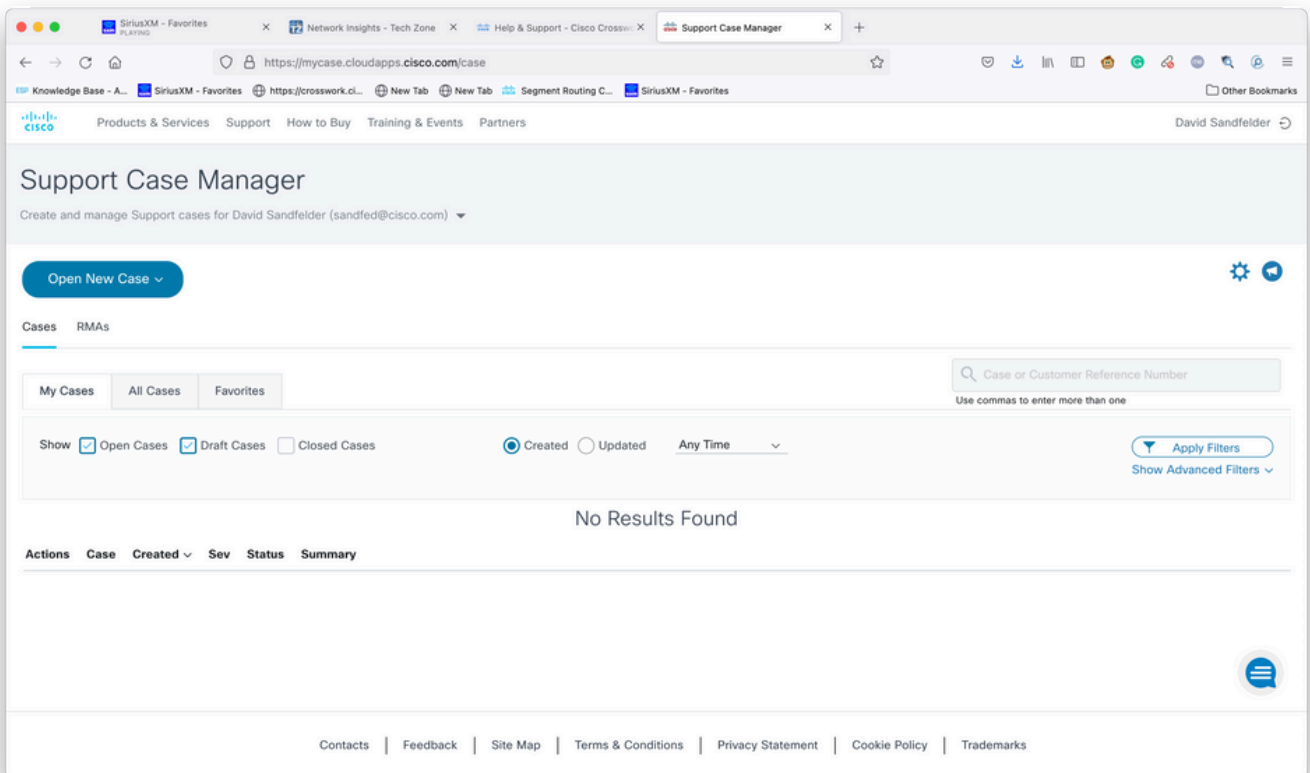
基本租户控制面板

步骤3.从屏幕左上角选择Open Support Case如图所示。



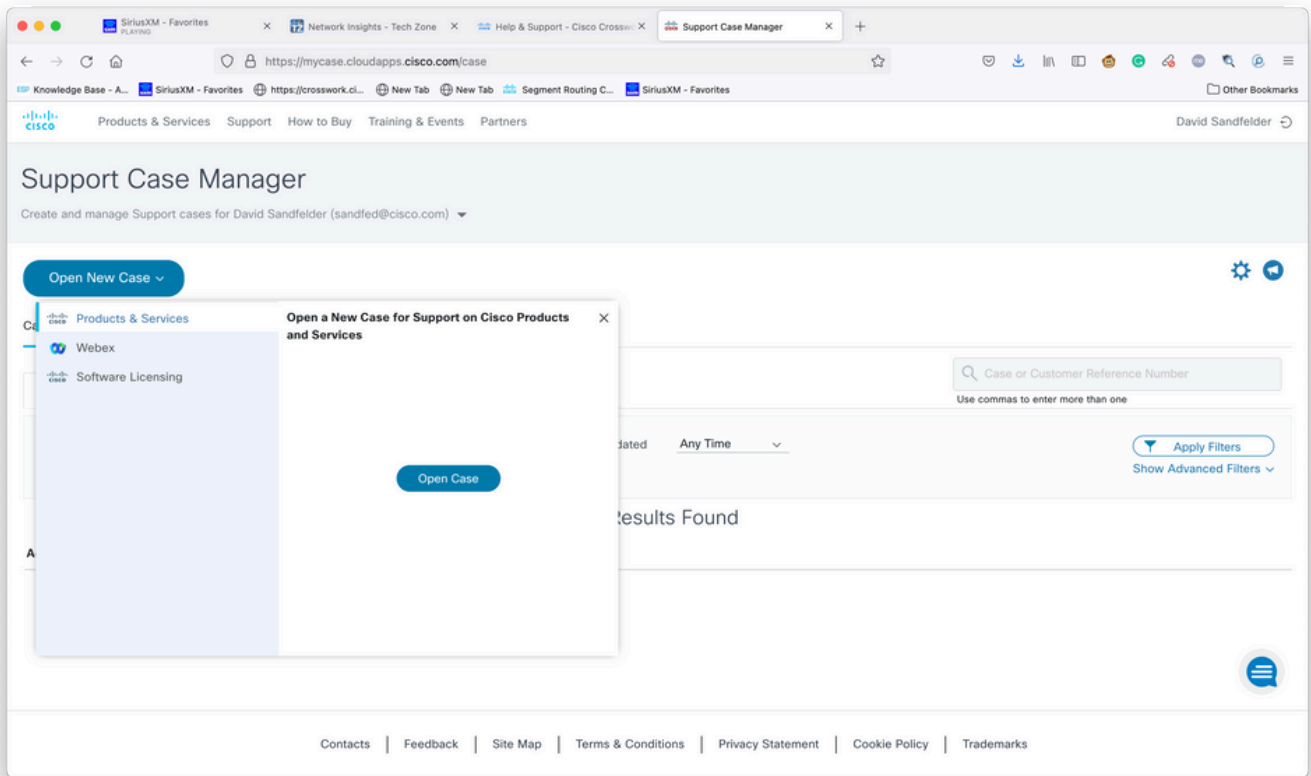
帮助和支持屏幕

步骤4.从Support Case Manager屏幕中，选择Open New Case，如图所示。



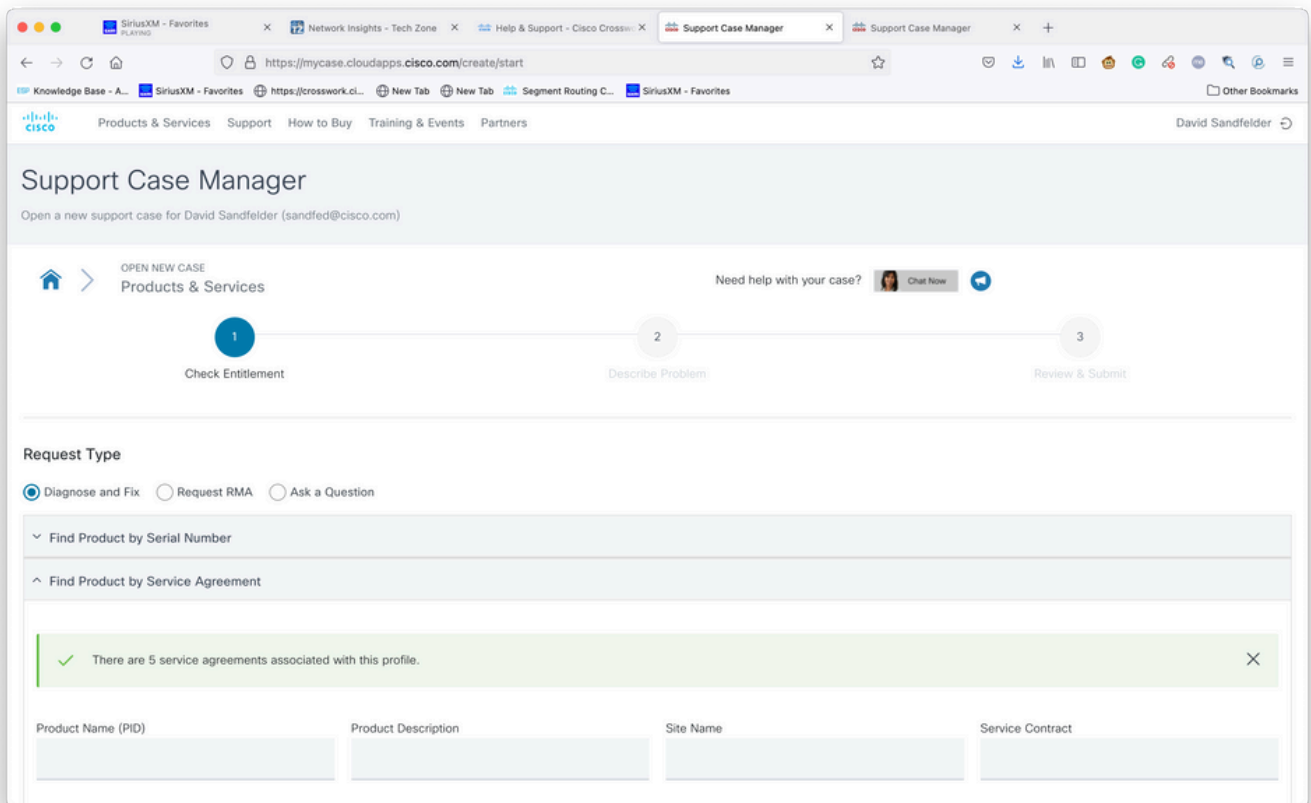
支持案例管理器欢迎屏幕

步骤5.从下拉菜单中，选择“产品和服务”，然后选择“打开新案例”，如图所示。



打开新案例屏幕

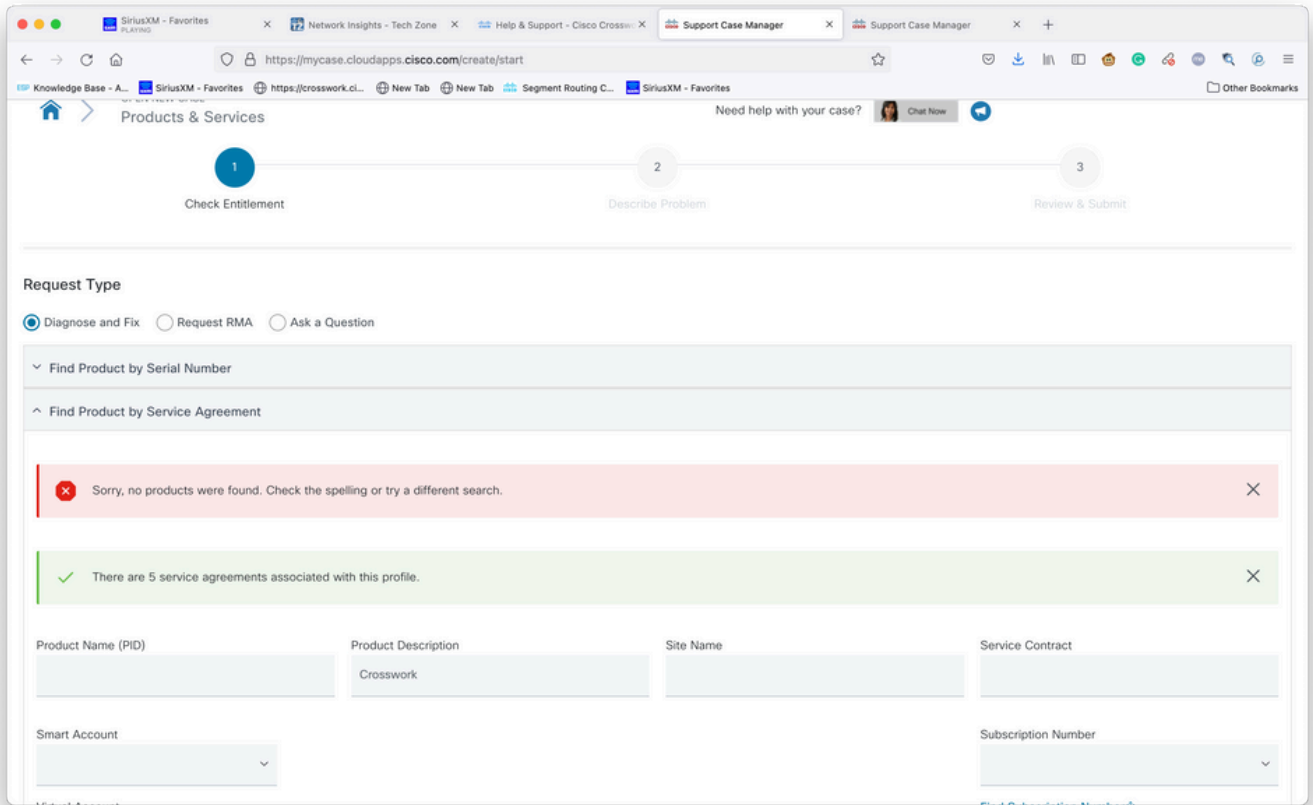
步骤6. 在屏幕的“请求类型”部分，选择“按服务协议查找产品”，并在产品说明中输入Crosswork，如图所示。



产品搜索

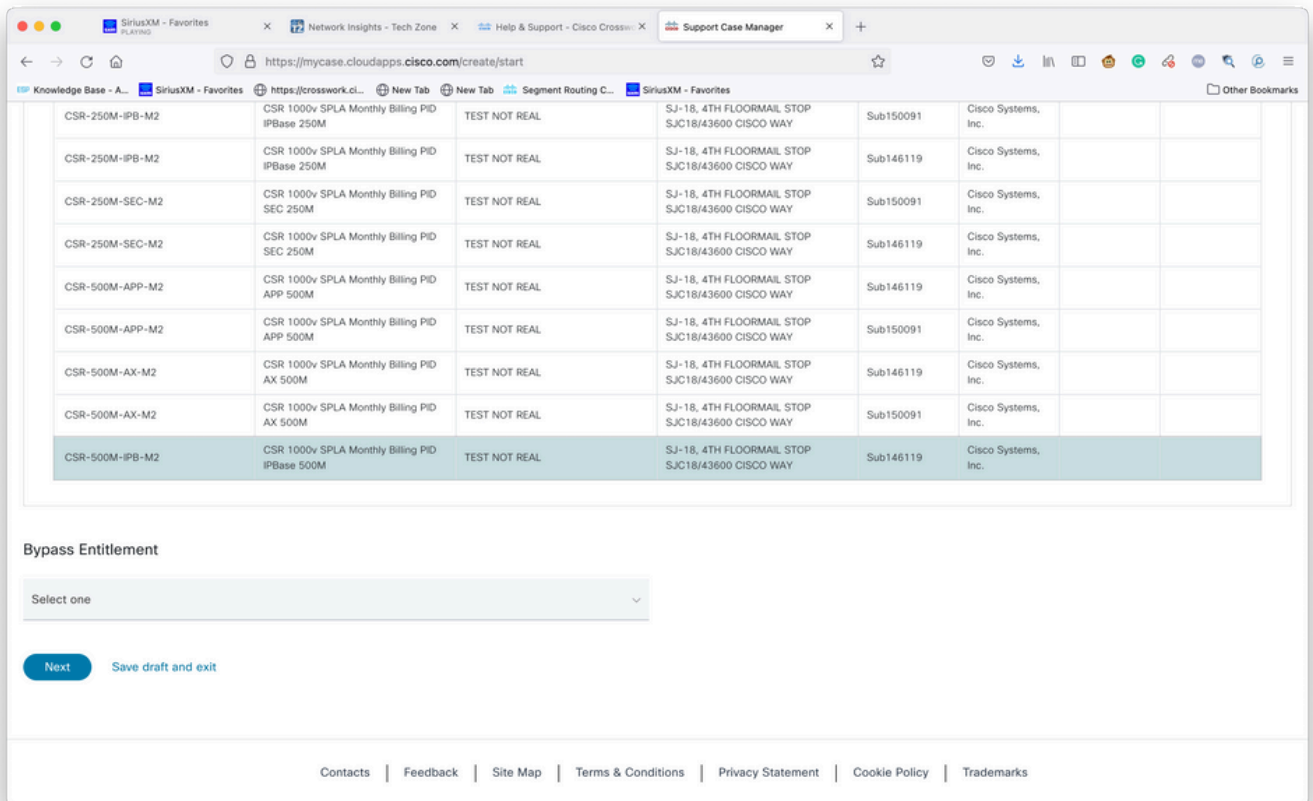
步骤7. 如下图所示的响应表明服务合同尚未与您的帐户关联。您需要联系思科或与您合作的思科合

作伙伴，以获得与您的帐户关联的适当合同。如果问题紧急，请致电思科CX寻求帮助。



检查授权

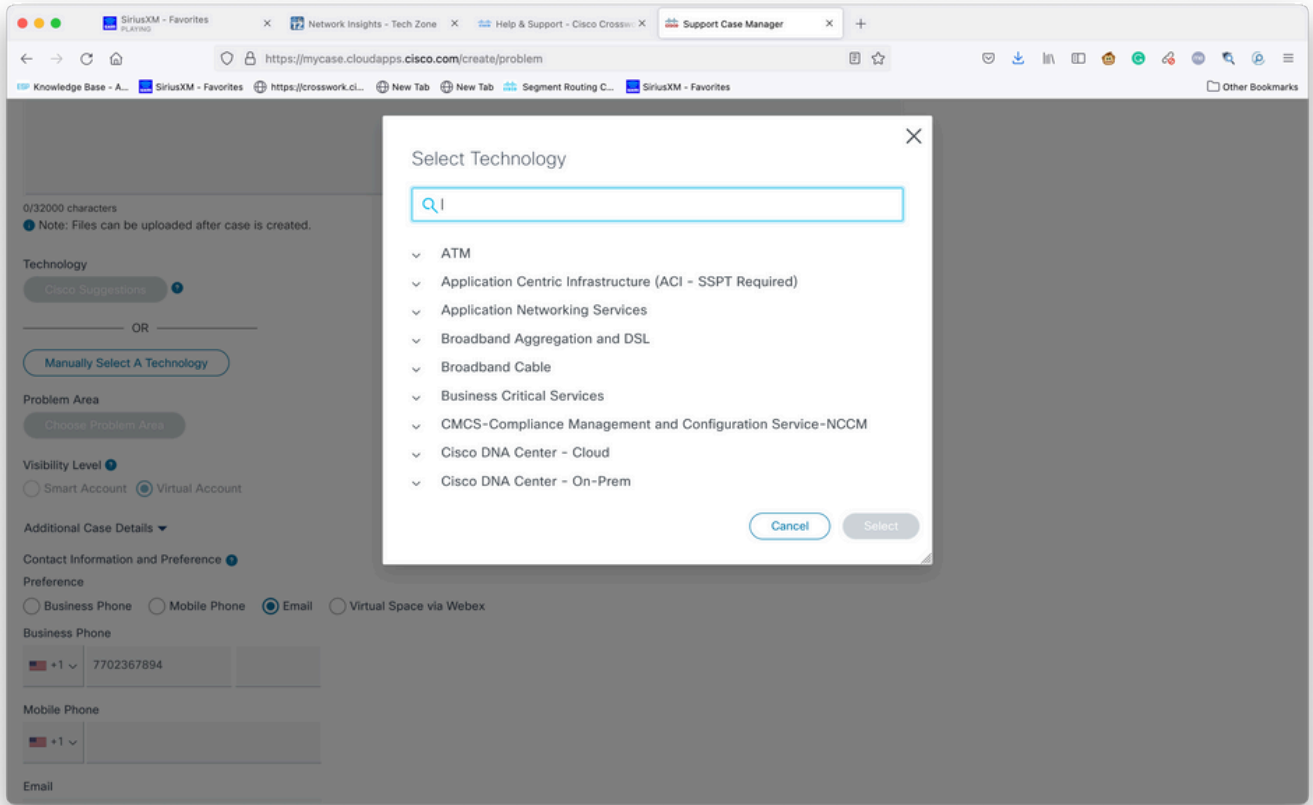
步骤8.选择Crosswork Network Insights的条目，然后选择Next，如图所示。



支持合同列表下的产品

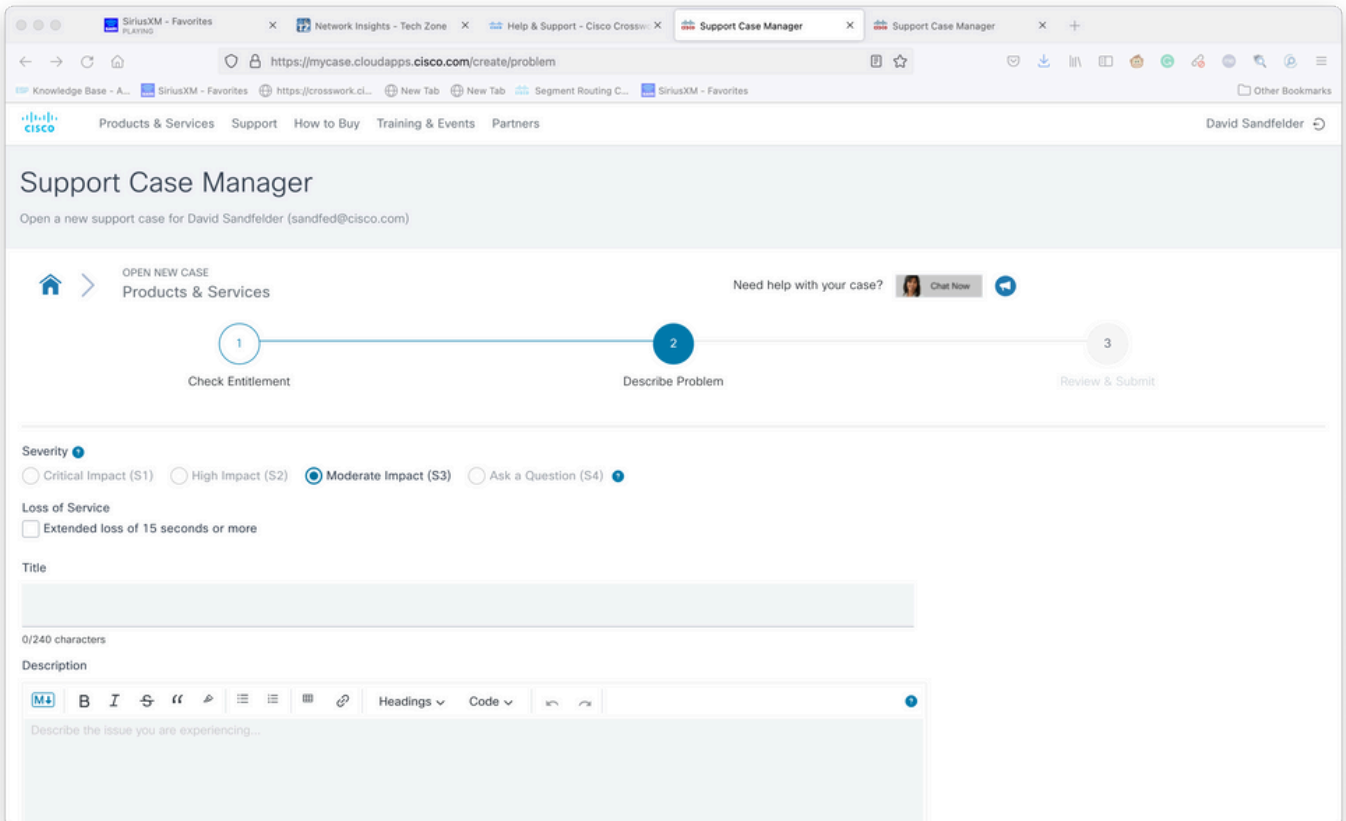
如果支持协议中包含大量产品，您会发现使用搜索工具会更容易，如图所示

:



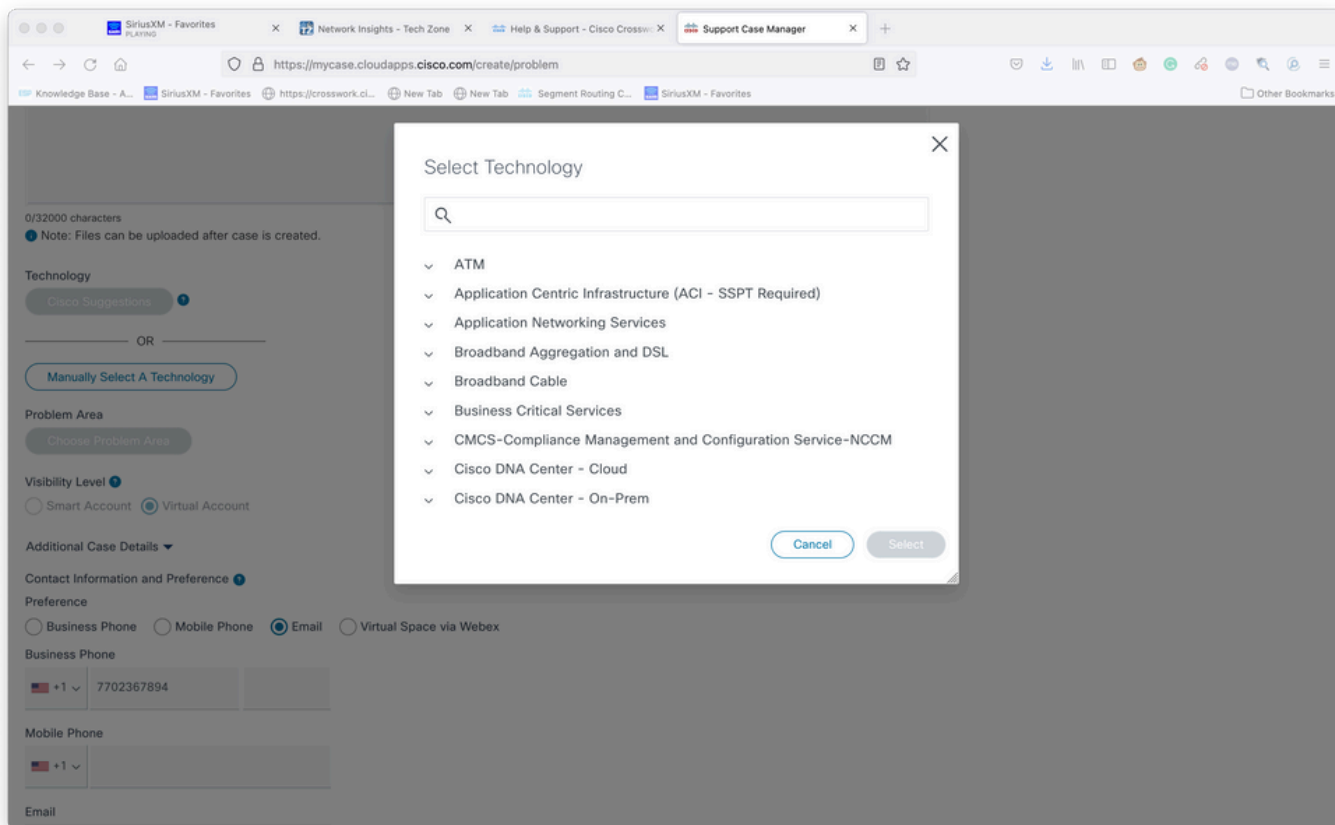
按技术搜索

步骤9.输入描述问题所需的信息。



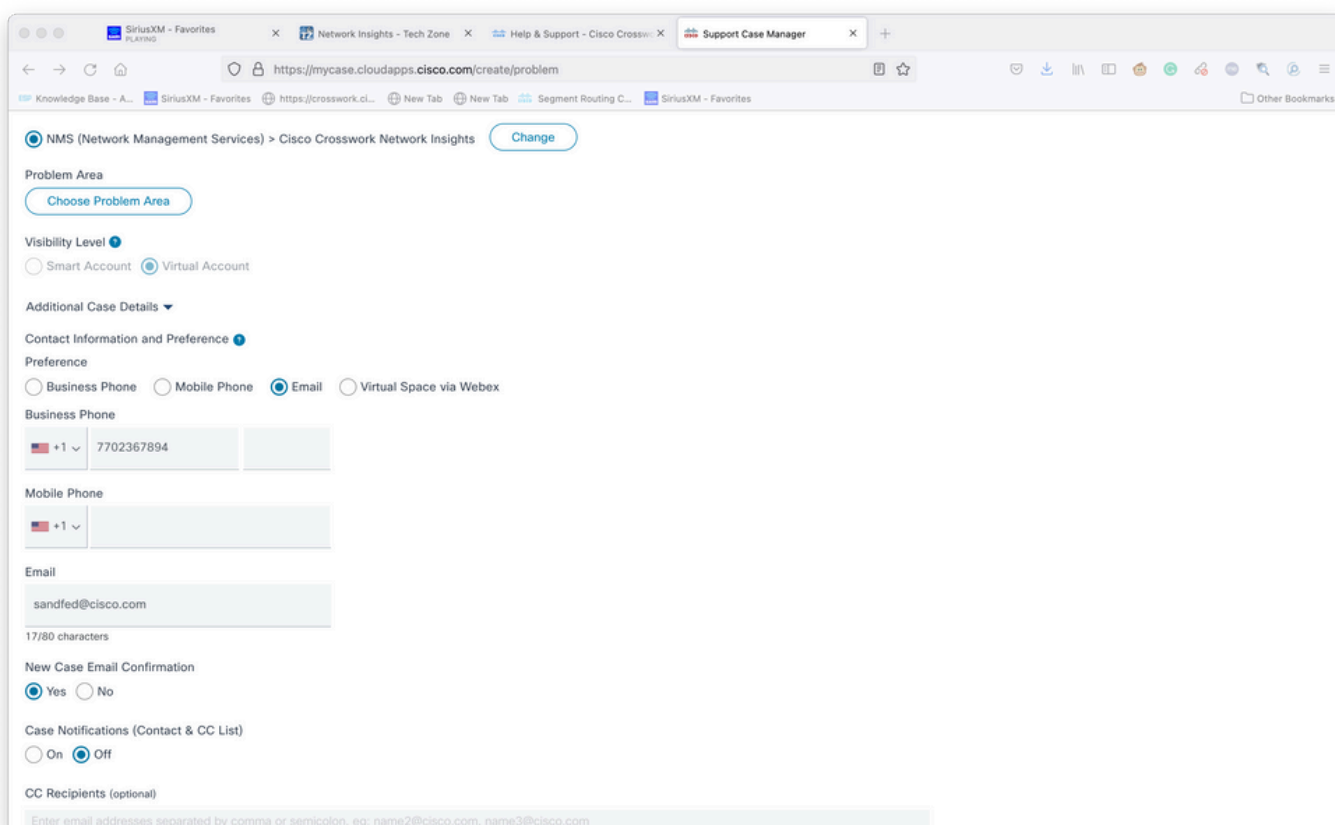
提供案例详细信息屏幕

步骤10.滚动到屏幕底部，选择**Manually Select A Technology**并搜索**Crosswork Network Insights**或**Crosswork Trust Insights**，然后单击**Select**，如图所示。

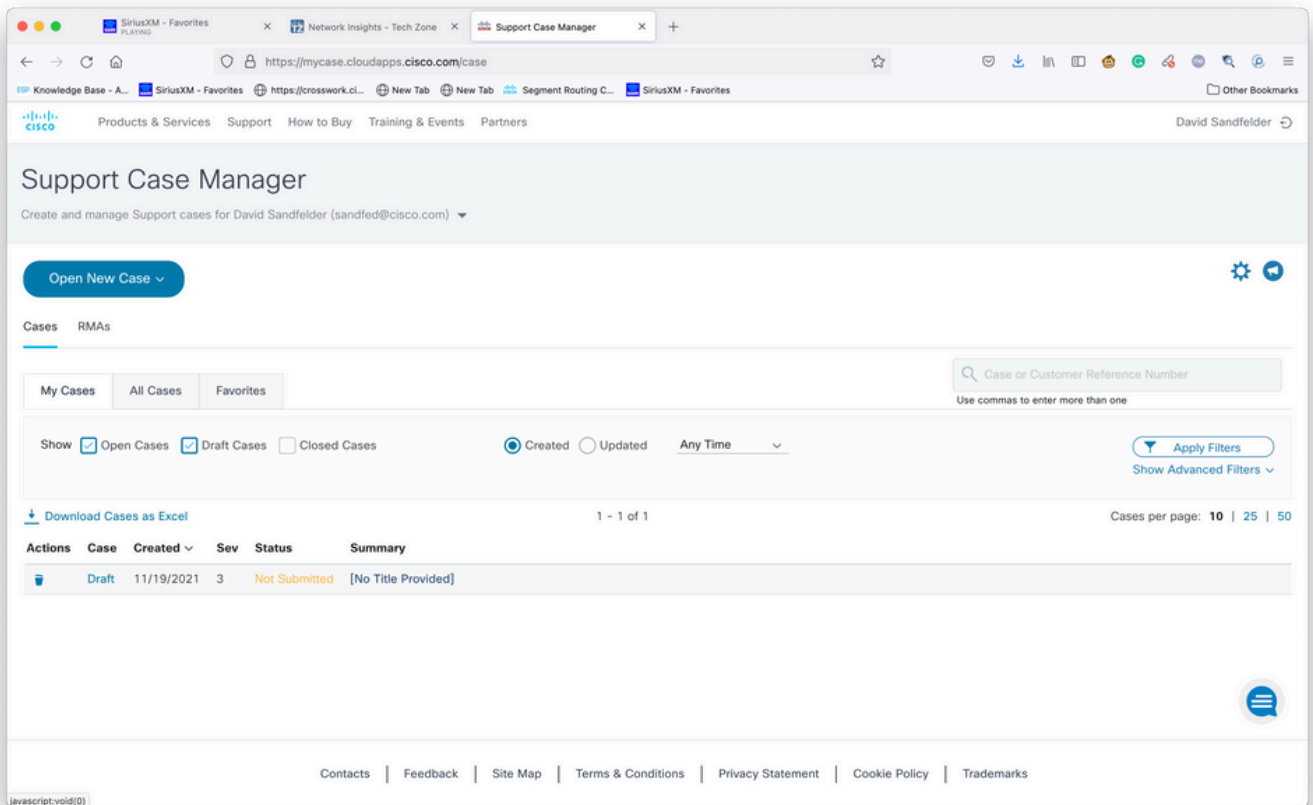


技术选择屏幕

步骤11.填写表单的其余部分并选择**Submit**，如果在流程的任何时刻您需要收集更多信息或逐步退出，则可以选择将问题另存为草稿。返回“支持案例管理器”时，草稿案例显示在第一页：



添加其他详细信息



访问现有案例

步骤12.支持案例管理器限制您提交低严重性案例。CX组会收到问题通知，服务工程师使用案例中提供的首选联系信息做出响应。对于复杂案例，您可以将案例创建为低严重性，然后使用案例编号呼叫思科CX并要求提高严重性。这样，您就可以在与思科CX接洽之前提供信息并附加文件以供进一步调查，并节省时间。