

# 在FMC设备上配置并排除AI Assistant故障

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置AI助理](#)

[使用AI Assistant的最佳实践](#)

[自动创建策略规则](#)

[故障排除](#)

[连接和访问问题](#)

[自动创建票证](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍如何在思科安全防火墙管理中心(FMC)设备上配置和排除AI Assistant故障。

## 先决条件

支持的思科安全产品的有效订用：

- 安全云控制(SCC)
- 内部防火墙管理中心(FMC) ( v7.6或更高版本 )
- FMC需要出站互联网访问才能访问思科云服务
- AI Assistant仅适用于具有管理员角色的FMC用户
- 在高可用性模式下运行FMC时，AI Assistant在备用设备上不可用
- 防火墙管理中心必须与思科安全云集成

## 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Secure Firewall Management Center
- Cisco Secure Firewall Threat Defense (FTD)

## 使用的组件

防火墙管理中心与7.6版思科安全云集成。

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。

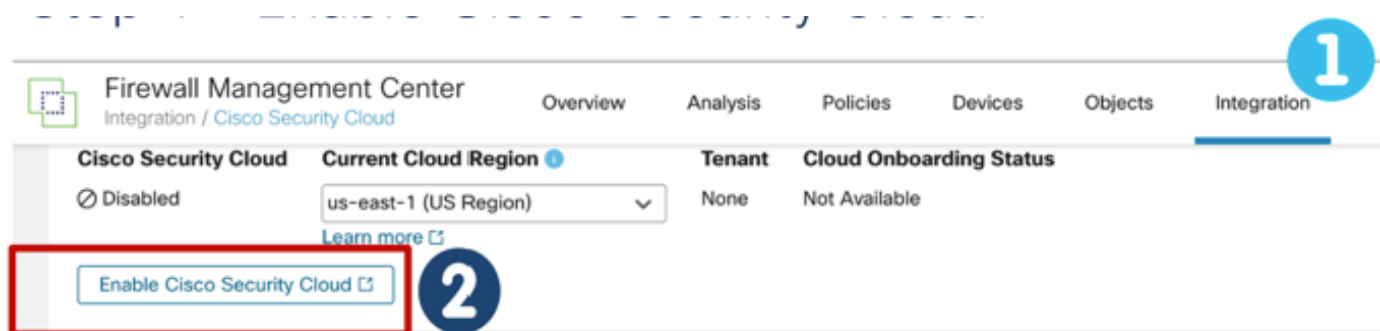
## 背景信息

FMC中的Cisco AI Assistant利用高级AI简化复杂任务，从而简化网络安全管理。通过提供前瞻性见解、情景指南和加速故障排除，帮助团队优化安全策略并降低运营开销。

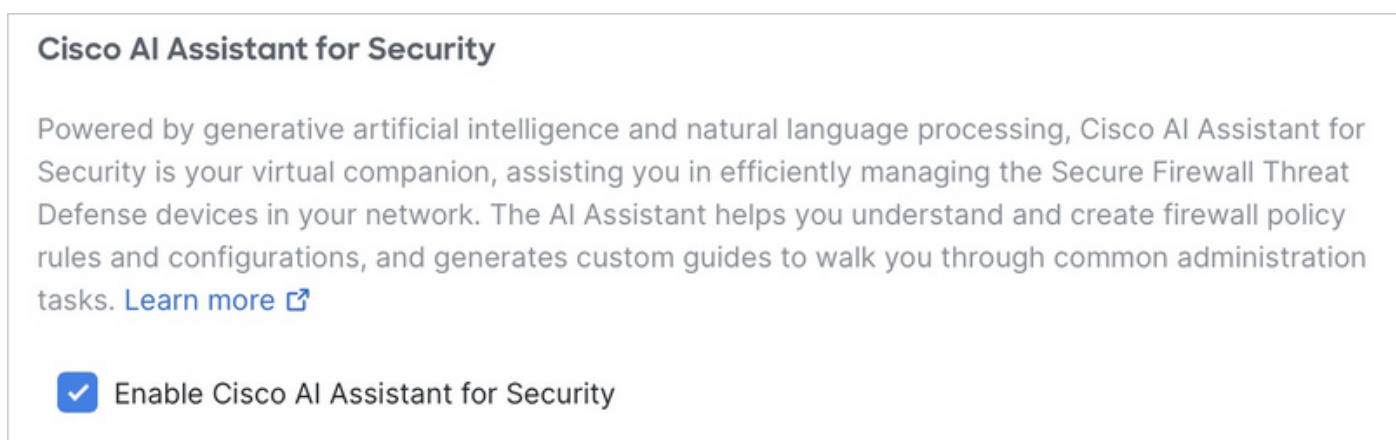
此工具可以帮助管理员更快地作出数据驱动的决策，从而显著增强基础设施的整体安全状态。Cisco AI Assistant旨在提高效率，转变您管理防火墙的方式，确保针对不断演变的威胁提供强大的保护，同时在整个数字环境中保持清晰的可视性和可控性。

## 配置AI助理

步骤1.您需要将防火墙管理中心与思科安全云集成。您可以通过导航到集成>思科安全云>启用思科安全云来集成FMC。



步骤2.选中Enable Cisco AI Assistant for Security框并保存您的更改。



步骤3.启用后，AI Assistant的菜单栏中会出现一个新图标。

Search

Deploy



注意：AI Assistant需要24小时与策略数据库同步。因此，对策略相关查询的响应可以反映长达一天之前的数据。此同步过程不会影响其他功能，您可以继续使用AI Assistant而不中断。

步骤4.单击构件启动AI Assistant。首次访问AI Assistant时，系统会显示一条介绍性滚动菜单。本指南介绍系统如何维护您的数据隐私，并提供有益提示以优化您的体验。



## Welcome to your AI Assistant

Powered by generative artificial intelligence and natural language processing, the AI Assistant serves as your virtual companion, dedicated to assisting you in efficiently managing your Cisco Security products starting with Secure Firewall Threat Defense (FTD).



Cancel

Next

在介绍性滚动中，单击下一步查看AI Assistant如何处理您的信息。



### The Assistant does not share your personal data

The AI Assistant operates based on a large language model (LLM) which is designed to provide responses based on the questions it receives. It does this without collecting or storing any of your personal (PII) data. It does, however, retain past conversations you have had so you can easily reference them in the future.



### The Assistant strives for transparency

Where it can, the AI Assistant provides the sources of information used to answer your question. All data sources used in improving the AI Assistant are documented and accessible via our FAQ's.

## The AI Assistant is committed to your Privacy



Cancel

Back

Next

步骤5.单击Launch AI Assistant，在对话框窗口中打开AI Assistant。



注意：反馈:AI Assistant可以选择为其回应提供反馈。单击thumbs up以显示赏识，或单击

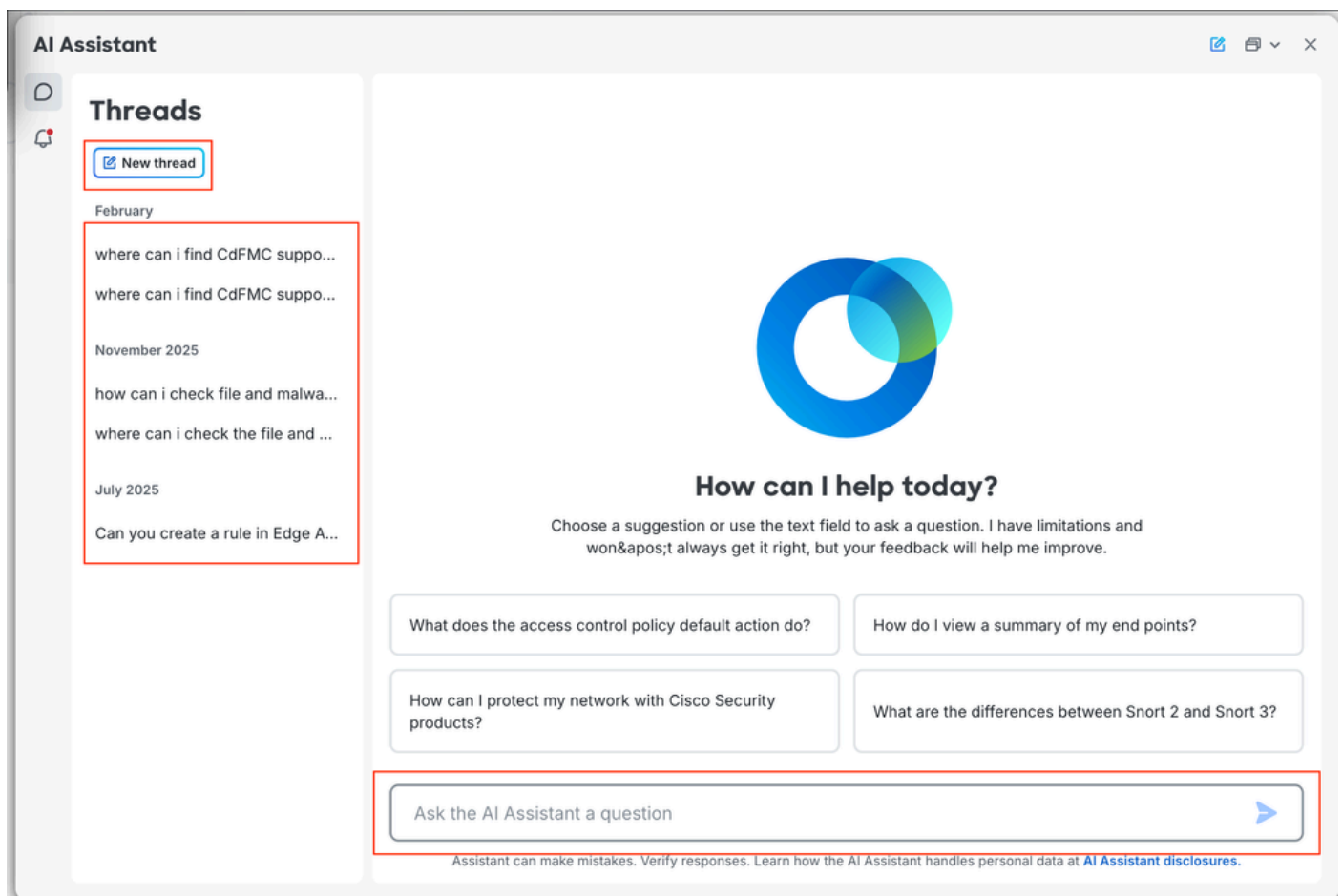
thumbs down向助理表明它可以做得更好。

## 使用AI Assistant的最佳实践

AI Assistant是一款功能强大的工具，旨在简化策略管理、加快故障排除并优化您的整体安全状况。为确保您获得最准确且切实可行的见解，请考虑以下最佳实践：

- 精确点：避免过多的查询。提供有关您当前调查的对象、规则或事故的特定详细信息。
- 提供情景：排除连接故障时，应包含相关的环境详细信息，例如所涉及的特定设备、区域或接口。
- 对深度进行迭代：如果最初的回答不能完全满足您的需求，请使用更多的问题来改进AI输出。

提交查询后，AI Assistant将生成响应，通常包含相关文档的链接以供进一步阅读。要开始新对话，只需单击New Thread按钮或在屏幕底部的文本框中输入下一个问题即可。通过单击左侧导航菜单中的Threads部分，可以随时查看您的交互历史记录。



## 自动创建策略规则

该图显示了AI Assistant简化策略配置的能力。只需将所需参数声明为策略名称、源网络和应用用户，即可触发AI生成建议规则的结构化摘要。此界面提供管理员验证步骤，在该步骤中，系统以明文表格显示配置以供检查。最后，AI确认操作并提供状态通知，通知用户规则已在禁用状态下创建

, 确保管理员保持对策略最终部署的完全控制。

● You

Can you create a rule in Default Access Control Policy, Name: Allow Youtube, Action: Allow, Source network: Test, Destination network: any, Application Youtube

AI Assistant Confirmation

07/18/2025

Here is your rule recommendation. This rule will be added in policy **Default Access Control Policy**.

Source Networks	Action	Policy Name	Rule Name	Applications	Destination Networks	Section
IPv4-Benchmark-Tests	ALLOW	Default Access Control Policy	Allow Youtube	YouTube	any-ipv4	DEFAULT

Congratulations, your rule named **Allow Youtube** is successfully created in policy **Default Access Control Policy**. The rule is created in a **disabled state** as of now. You can enable it from your policy detail page.

## 故障排除

如果在访问或使用AI Assistant时遇到问题，请执行以下诊断步骤：

### 连接和访问问题

- 云连接验证：AI Assistant依赖于与思科云服务的稳定连接。导航到集成>思科安全云，并确保状态设置为启用，并且端口8989处于打开状态且未被防火墙阻止，然后检查思科安全云区域/租户是否正确。
- 代理配置:如果您的环境使用代理服务器，请验证FMC是否正确配置为通过该服务器路由流量。
- 缺少图标：如果AI Assistant图标不可见，请确保FMC已成功注册到SSC，并且端口8989已打开并且未被防火墙阻止。
- “出现错误”错误：这通常指向FMC和SSC之间的连接问题。确认入网过程已成功完成，并且端口8989已打开并且未被防火墙阻止。
- 过期信息：AI Assistant最多可能需要24小时来与您当前的策略数据库同步。如果您最近进行了关键配置更改，请在等待助手反映这些更新之前允许此同步周期。
- SCC ( HA环境 ) 出错：如果您的FMC是HA对的一部分，则从备用到主用的故障切换可能会中断云连接。在这种情况下，您需要禁用并重新启用新活动设备上的云集成以恢复功能。

要进行其他故障排除，请收集浏览器控制台日志以确定潜在的错误：

要访问开发人员工具，请执行以下操作：

- Chrome、Edge:按F12或Ctrl+Shift+I ( MacOS上的Cmd+Option+I )。
- Firefox:按F12或Ctrl+Shift+K ( MacOS上的Cmd+Option+K )。

打开控制台后，刷新页面。所有错误都以红色文本显示。如果需要共享日志以进一步调查，请右键单击控制台区域以将日志另存为文件。

### 自动创建票证

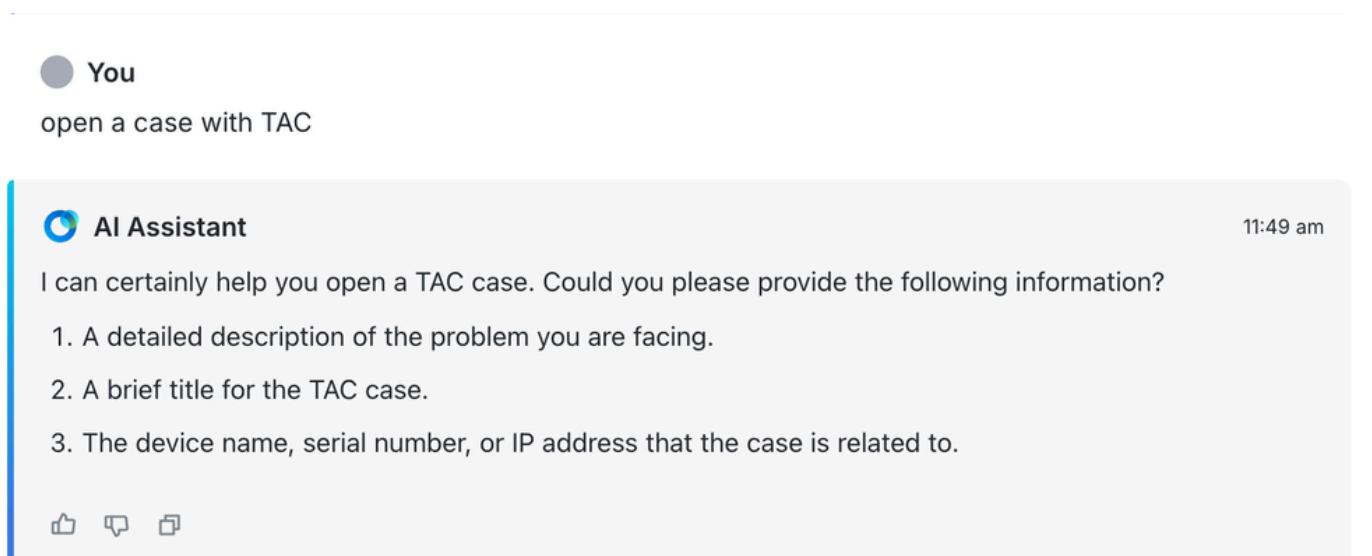
AI Assistant在自动解决方案不足时通过推荐票证来简化支持过程，同时还允许管理员随时启动手动

支持请求。

在“支持案例管理器”中创建案例后，助理会为您提供用于跟踪和案例管理的所有相关详细信息。

通过执行以下步骤快速高效地管理您的支持请求：

- 启动：单击控制面板右上角的图标打开AI Assistant。
- 查询：在聊天框中输入您的技术问题或问题，以开始会话。
- 分析：检查助理提供的故障排除步骤或解决方案。
- 升级:如果自动建议不能解决您的问题，请使用提示向TAC提交问题。
- 手动触发器：您可以通过键入以下提示来随时手动发起支持请求：通过TAC提交案例



## 相关信息

[Cisco AI Assistant提示指南](#)

---

## 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）。