

配置Cisco DNA Center Remote Support授权功能

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[描述](#)

[限制](#)

[网络连接](#)

[设置远程支持授权](#)

[第 1 步](#)

[步骤 2](#)

[步骤 3](#)

[步骤 4](#)

简介

本文档介绍如何在Cisco DNA Center中设置远程支持授权功能。

先决条件

要充分利用Cisco DNA Center中的新远程支持授权功能，必须满足以下某些条件：

- Cisco DNA Center必须是2.3.5.x版或更高版本。
- 支持服务包需要安装在Cisco DNA Center中。
- 允许通过防火墙或代理进行远程授权支持：`wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443`。



注意：Cisco DNA Center 2.3.3.x版中引入了远程支持授权，但是功能有限。仅允许网络设备访问，此较早版本中不提供Cisco DNA Center CLI访问。

描述

Cisco RADKit (radkit.cisco.com)提供到远程终端和Web UI的安全交互式连接。Cisco RADKit功能集成在Cisco DNA Center中，称为远程支持授权。当用户使用远程支持授权功能时，用户可以将思科的TAC远程接入其Cisco DNA Center环境，以帮助收集信息或排除问题。这有助于在TAC调查已发生的问题时，减少用户等待视频呼叫的时间。

限制

与RADKit独立版本相比，当前版本的远程支持授权具有以下限制：

- 当支持工程师对您的Cisco DNA中心执行“maglev”、“sudo”或“rca”命令时，他们会提示输入凭证。远程支持授权不会自动处理这些凭证，因此您可能需要与支持工程师共享这些凭证。

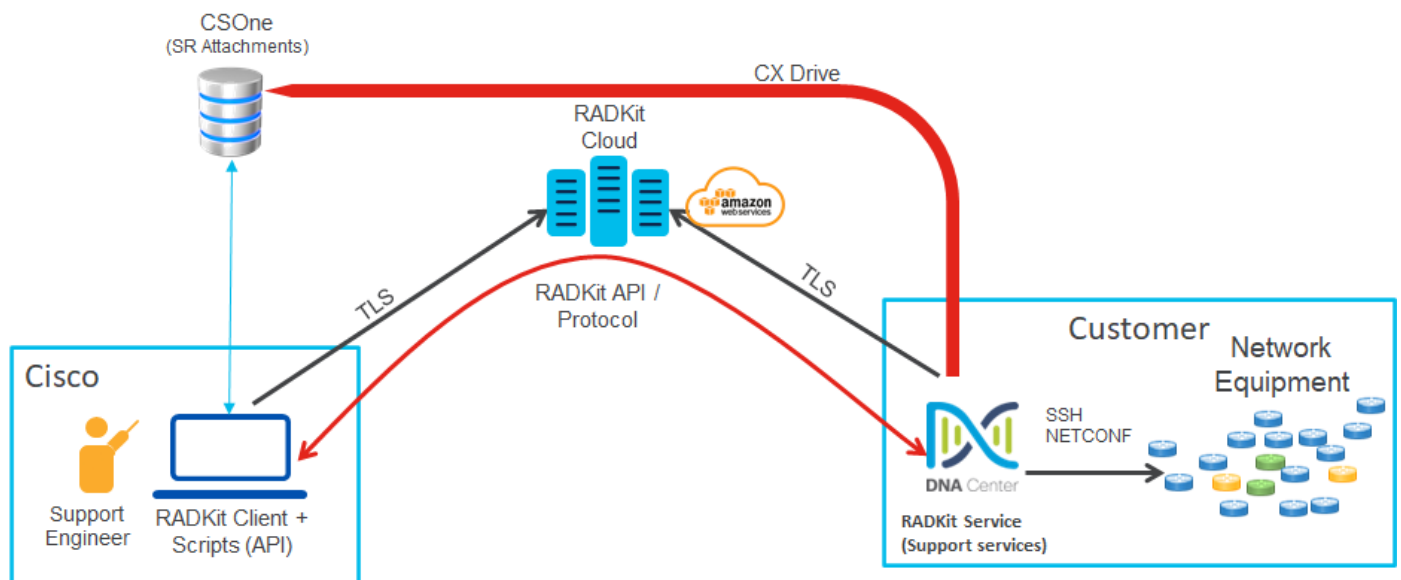
- 通过Remote支持授权服务，无法连接到Cisco DNA Center的图形用户界面(GUI)或网络设备的任何GUI。
- 无法提供对Cisco DNA Center资产中之外的设备的远程访问，但故障排除时可能需要这些设备（例如ISE）。
- 即使无线接入点位于Cisco DNA Center库存中，也无法对其进行远程访问。
- 远程访问限制为一次24小时，以提供更长的访问权限，需要每24小时创建一个新授权。
- 通过创建授权，您可以访问思科DNA中心资产中的所有设备。不能限制对某些网络设备的访问。

要克服这些限制，可以考虑安装独立RADKit服务。安装程序可用于Windows、Mac和Linux。有关详细信息，请访问<https://radkit.cisco.com>

网络连接

Cisco DNA Center通过AWS连接到Cisco RADKit连接器。Cisco RADKit连接器内置在远程支持授权功能中。TAC通过AWS连接到Cisco RADKit连接器并使用Cisco RADKit客户端。Cisco DNA Center环境生成支持ID后，Cisco RADKit客户端使用支持ID连接到Cisco DNA Center。

RADKit Architecture – Service in Cisco DNA Center



设置远程支持授权

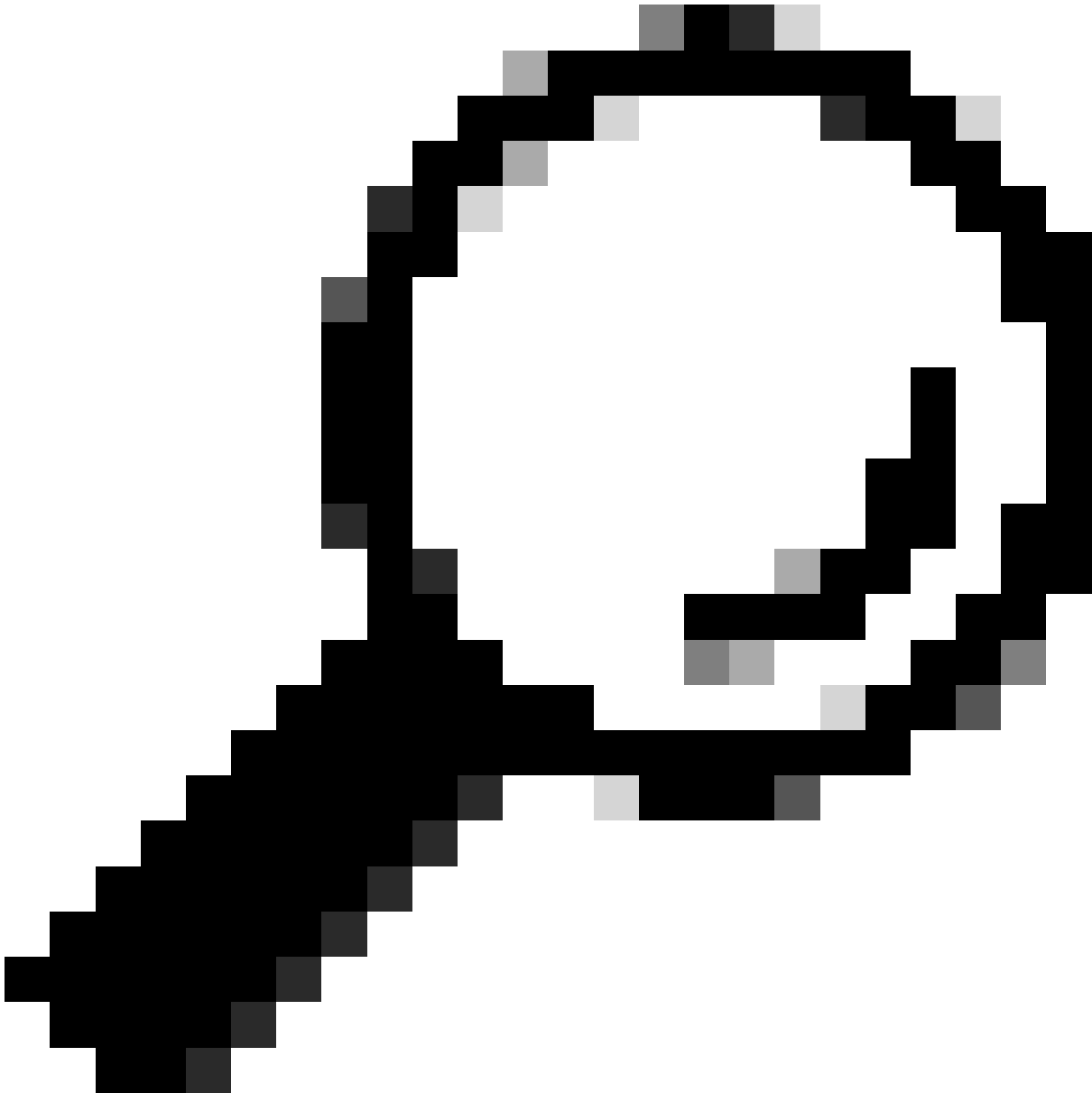
要启用Remote Support Authorization以使TAC可以远程参与，必须完成以下步骤：

1. 确保防火墙允许所需的URL通过。
2. 安装支持服务包。
3. 为远程支持授权工作流程配置SSH凭证。
4. 创建新授权。

第 1 步

要使远程支持授权发挥作用，Cisco DNA Center连接器必须能够与AWS连接器通信。为确保此通信，如果配置了以下URL，则必须允许此URL通过防火墙：

wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443

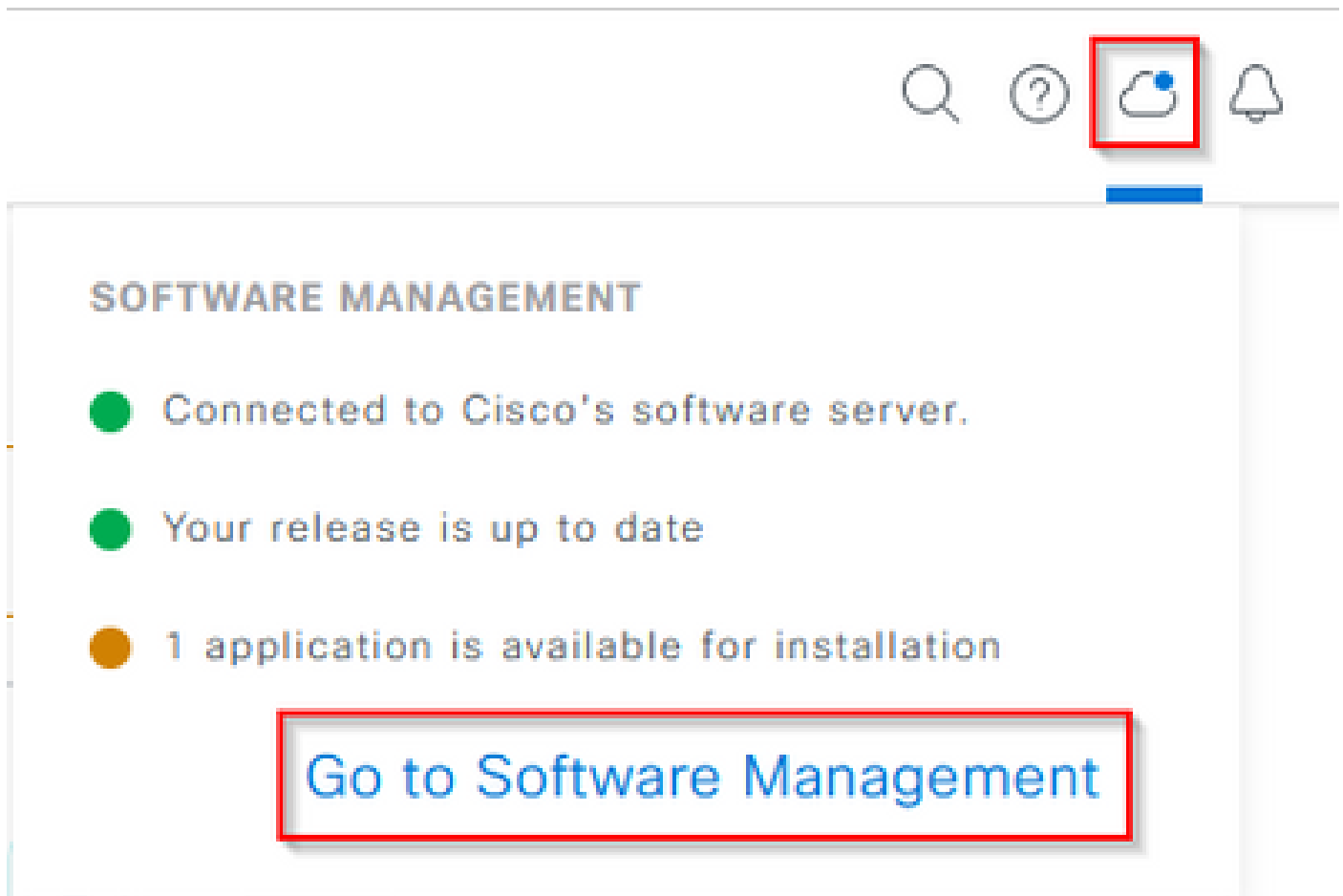


提示：有关为了使Cisco DNA Center功能正常工作，需要允许/打开的特定端口和URL的详细信息，请查看 [《安装指南》](#) 中的 [规划部署](#) 部分。

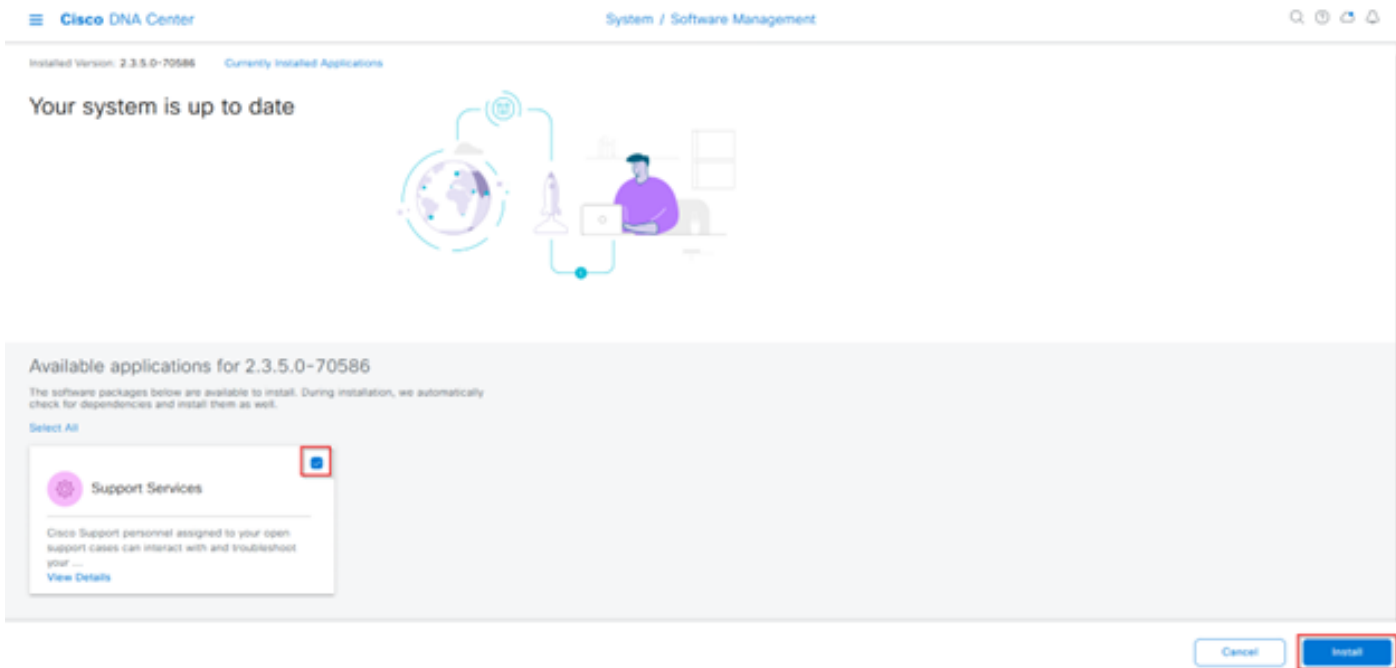
步骤 2

完成全新安装或将Cisco DNA Center升级到版本2.3.5.x或更高版本后，必须手动安装支持服务包。

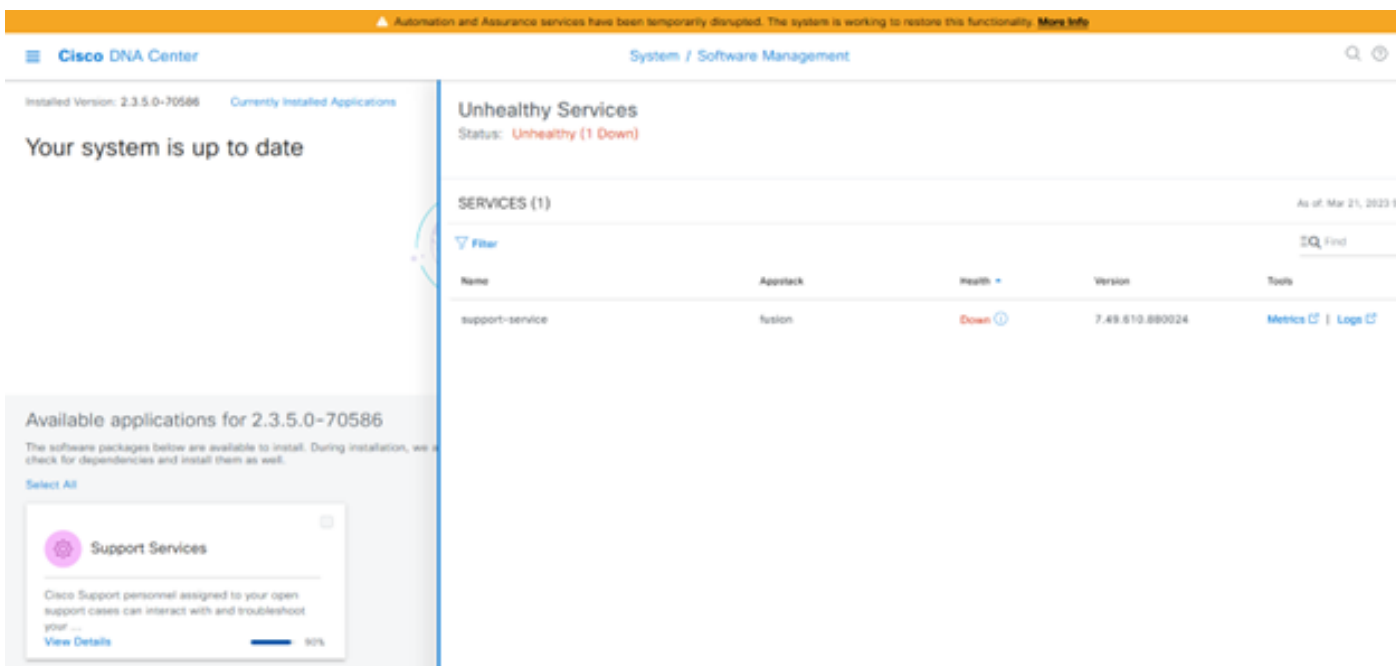
这是可选软件包，默认情况下不安装。导航至Cisco DNA Center UI。在Cisco DNA Center UI的主屏幕中，选择屏幕右上角的云图标，然后选择Go to Software Management。



进入“软件管理”(Software Management)页面后，您将看到当前安装的版本、要升级到的任何可用版本以及任何可用的可选软件包。支持服务软件包是可选软件包，并且在完成全新安装或之前未部署该软件包的升级后不会自动安装。点击available packages列表下支持服务包的框，然后点击屏幕右下角的Install按钮。



系统将显示一个弹出窗口，用于对所选包进行依赖性检查。检查完成后，选择继续。然后，开始安装选定的软件包。此过程的长度取决于部署过程中当前包的数量。由于软件包在部署过程中，屏幕顶部将显示橙色横幅，表明自动化和保证服务已暂时中断。出现这种情况是因为创建了新的支持服务Pod，并且正在启动过程中。

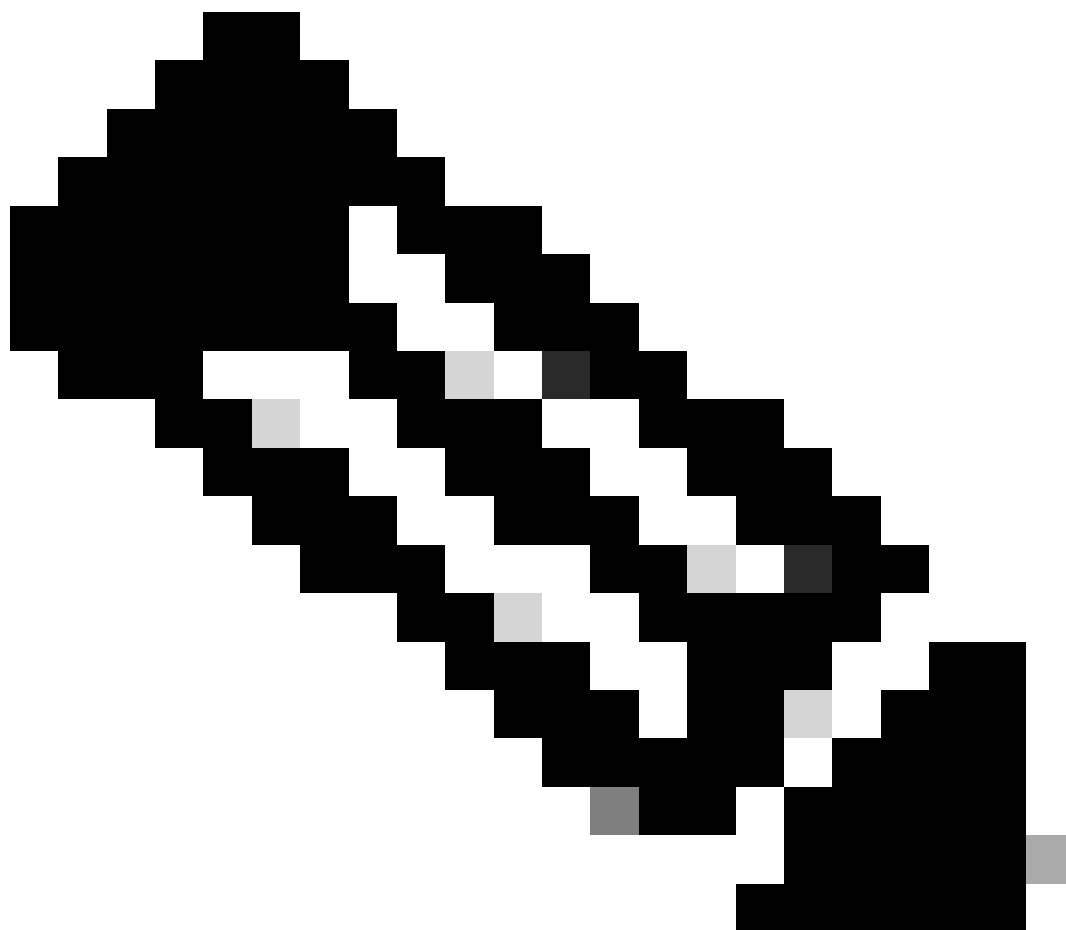


大约10到20分钟后，新Pod将处于完全启动状态，支持服务包安装完成。安装软件包后，请刷新浏览器，然后继续执行步骤3。

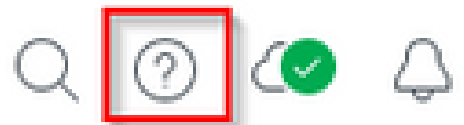
步骤 3

要完全访问远程支持授权功能，需要在远程支持授权设置中配置SSH凭证。如果未定义这些凭证，TAC将无法使用Cisco RADKit进行远程故障排除。要配置SSH凭证，请导航至Cisco DNA Center

UI右上角的问号图标。从列表中，选择远程支持授权。



注意：请注意，只有在安装支持服务软件包并刷新浏览器之后，才会显示远程支持授权。请参阅有关如何完成此任务的步骤2。



About

Cisco DNA Sense

API Reference



Developer Resources



Contact Support



Remote Support Authorization

Help



Keyboard Shortcuts

Alt + /

Make a Wish

您将重定向到Remote Support Authorization页面。列出了四个选项卡：

- 创建新授权
- 当前授权
- 过去的授权
- 管理SSH凭证

导航至Manage SSH Credential (管理SSH凭证) 选项卡。选择Add New SSH Credential。

SUMMARY

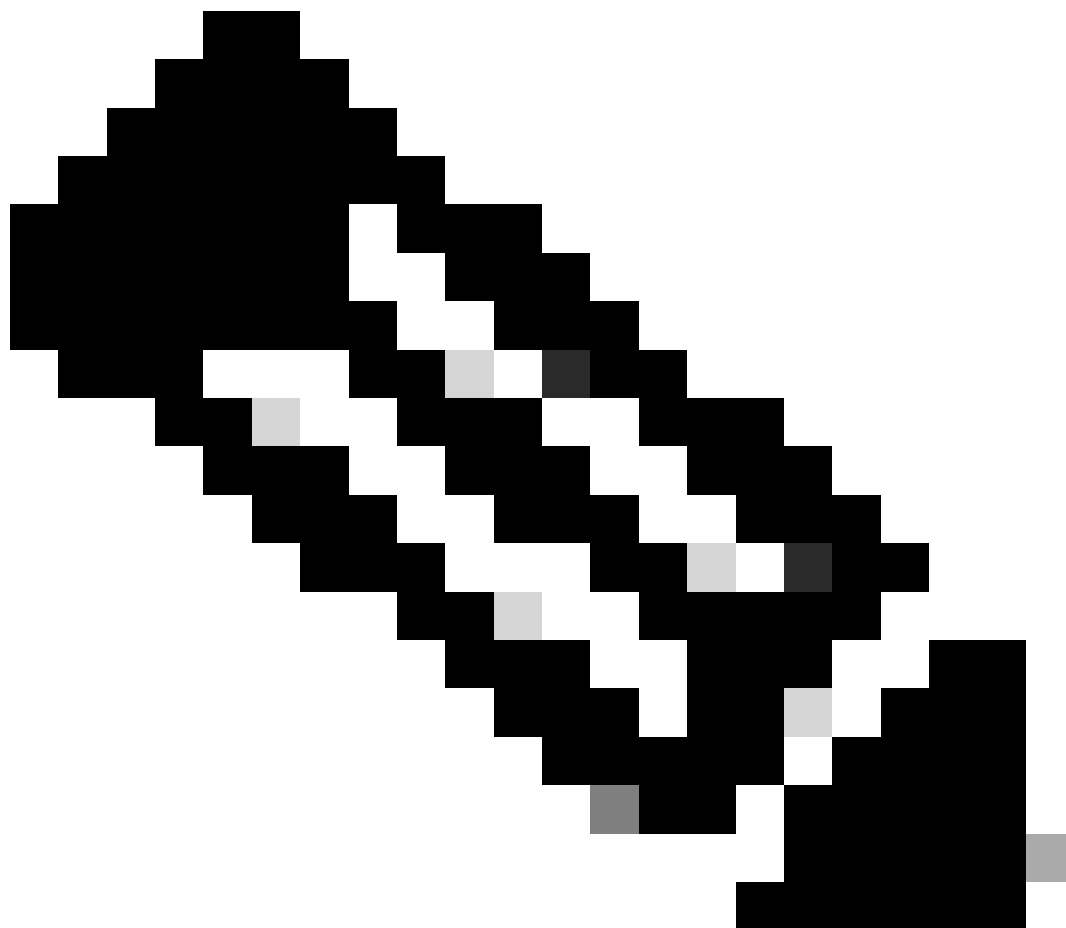
25 0 25
Total Authorizations Current Authorizations Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations **Manage SSH Credentials**

SSH credentials allow a Cisco specialist to access Cisco DNA Center for troubleshooting. After the maximum limit is reached, you must delete an existing credential to add a new credential.

Add New SSH Credential

A new window opens. 输入Cisco DNA Center设备的当前SSH密码和说明。密码必须与当前用于通过SSH登录Cisco DNA Center设备的密码匹配。选择 Add。现在，在EXISTING SSH CREDENTIALS下会显示一个条目。



注意：请注意，对于单节点部署，只能创建一个凭证。对于三个节点部署，最多可以创建三个凭证。但是，如果所有三个节点的SSH密码相同，则只需创建一个凭证。

导航到Remote Support Authorization页面中的Create New Authorization选项卡。选择Create a Remote Support Authorization。

25 Total Authorizations 0 Current Authorizations 25 Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations Manage SSH Credentials

You can grant remote access to a Cisco specialist to further assist you with triage or troubleshooting. Permission is time bound, you can remove access at any time. Let's start by creating a support authorization. If you have a service request number, please have it ready.

Create a Remote Support Authorization

系统会将您重定向到工作流程页面以开始设置授权。您必须输入TAC工程师的电邮地址。例如：“ciscotac@cisco.com”。

这两个字段是可选的：

- 现有SR编号
- 访问理由

如果您有未解决的TAC服务请求，请在“现有SR编号”字段中输入该服务请求编号。

如果您希望添加远程支持授权的文档，请在Access Justification字段中提供该文档，例如“TAC要求帮助解决出现的问题”。单击 Next。

Set up the Authorization

To start, enter the Cisco specialist email address. If you have the SR numbers ready, please also enter them below.

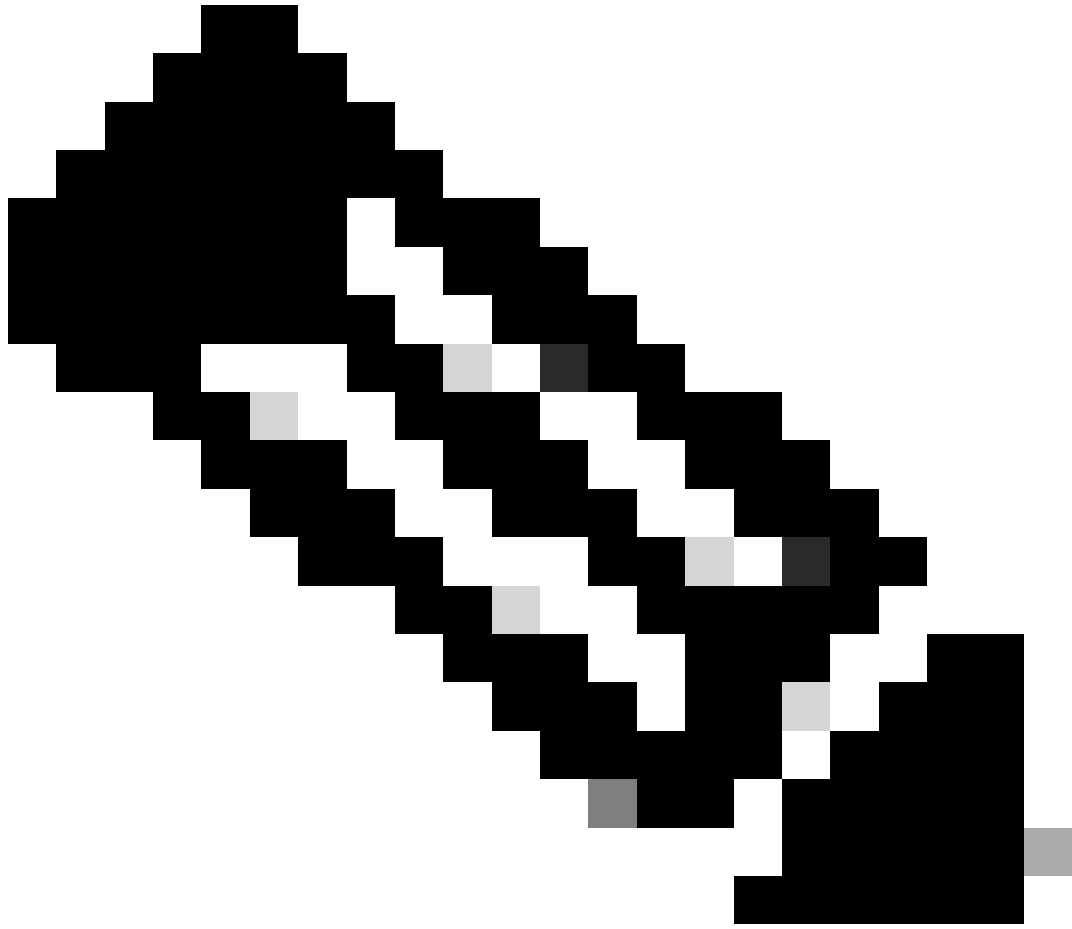
Cisco Specialist Email Address*
ciscotac@cisco.com

Existing SR Number(s)
Enter one or more SR numbers, each separated by a comma

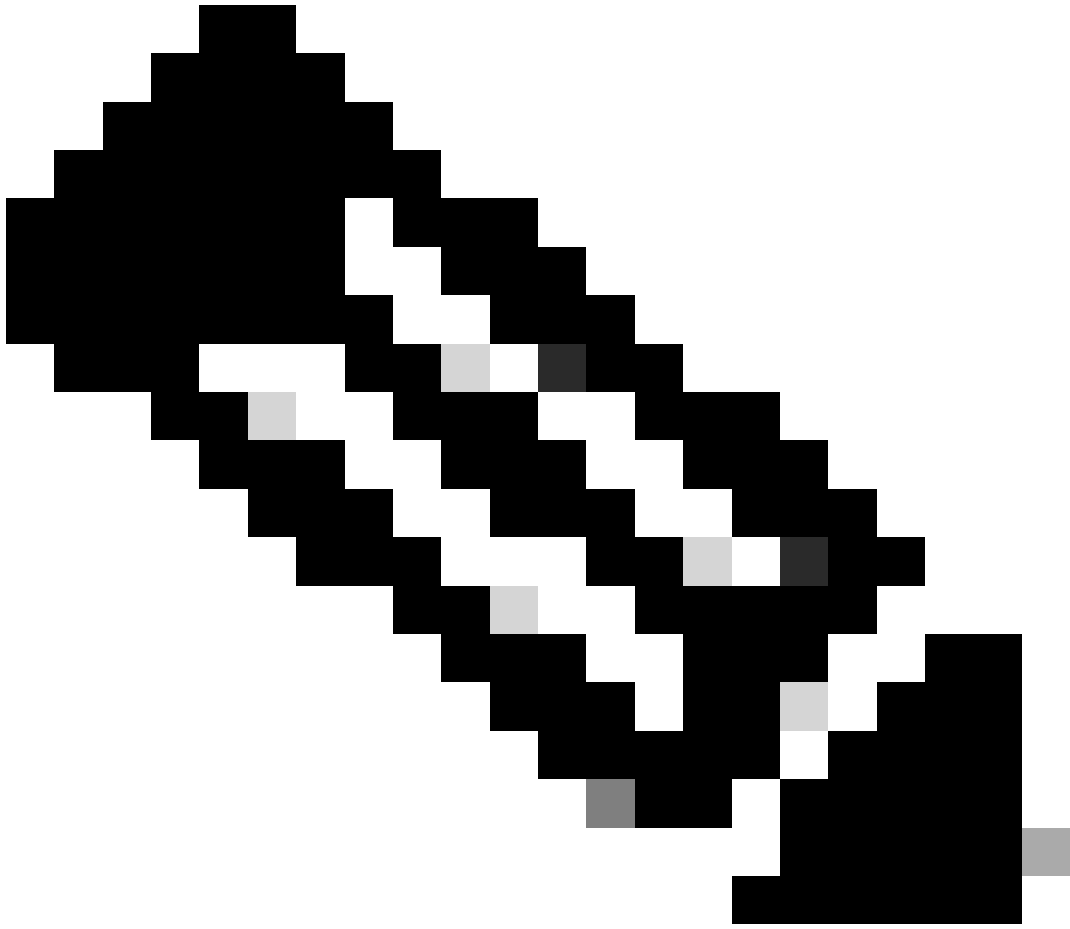
Access Justification
Requested by Cisco TAC to troubleshoot a Cisco DNA Center issue

Exit Next

系统会将您重定向至“计划访问”步骤。在此处，您必须选择Now或Later。您可以立即开始授权或提前安排授权。



注意：请注意，授权只能从当前授权请求创建日期起提前计划最多30天。



注意：请注意，授权请求的持续时间为24小时。虽然可以提前取消授权，但持续时间不能从24小时更改。

选择Now（立即），然后单击Next（下一步）。

Schedule the Access

Take your network schedule into consideration, select a time period that is most suitable for the Cisco specialist to access Cisco DNA Center and the managed network for troubleshooting.

Now Later

Duration
24 hours

Exit All changes saved

Review

Back

Next

系统会将您重定向到“访问权限协议”页面。此页面有两个选项：

- 在思科DNA中心和资产中管理的设备之间建立新的VTY连接。
- 访问Cisco DNA Center设备的CLI

要与Cisco DNA Center管理的网络设备建立SSH连接，必须选择第一个选项。如果未选择此选项，TAC工程师将无法通过SSH连接到使用Cisco RADKit的设备。要与Cisco DNA Center设备建立SSH连接，则必须选择第二个选项。如果未选择此选项，TAC工程师将无法通过Cisco RADKit访问Cisco DNA中心。为了最好地利用远程支持授权功能，建议同时选择这两个选项。选择所需的选项后，单击“下一步”。

Access Permission Agreement

During the designated date and time, the assigned Cisco specialist will log in to Cisco DNA Center, its managed network or both for troubleshooting.

They will be able to access any device in the managed network to run CLI commands.

New VTY connections will be established between Cisco DNA Center and its managed devices. Please take any network impact into consideration during the access.

You can revoke this authorization at any time before the access.

I agree to provide access to network devices.

A Cisco specialist will use the SSH credentials to access Cisco DNA Center.

I agree to provide access to Cisco DNA Center.



Exit All changes saved

Review

Back

Next

您将被重定向到列出所有已使用Create a Remote Support Authorization工作流程进行配置的Summary页面。您可以在此处确认设置是否正确。如果设置正确，请点击Create。

Summary

Review your selections. To make any changes, click **Edit** and make the necessary updates. When you are happy with your selections, click **Create**.

Set Up the Authorization [Edit](#)

Cisco Specialist Email Address `ciscotac@cisco.com`

Schedule the Access [Edit](#)

Scheduled For	Now
Duration	24 hours

Access Permission Agreement

Agreed to provide access to network devices.
Agreed to provide access to Cisco DNA Center.

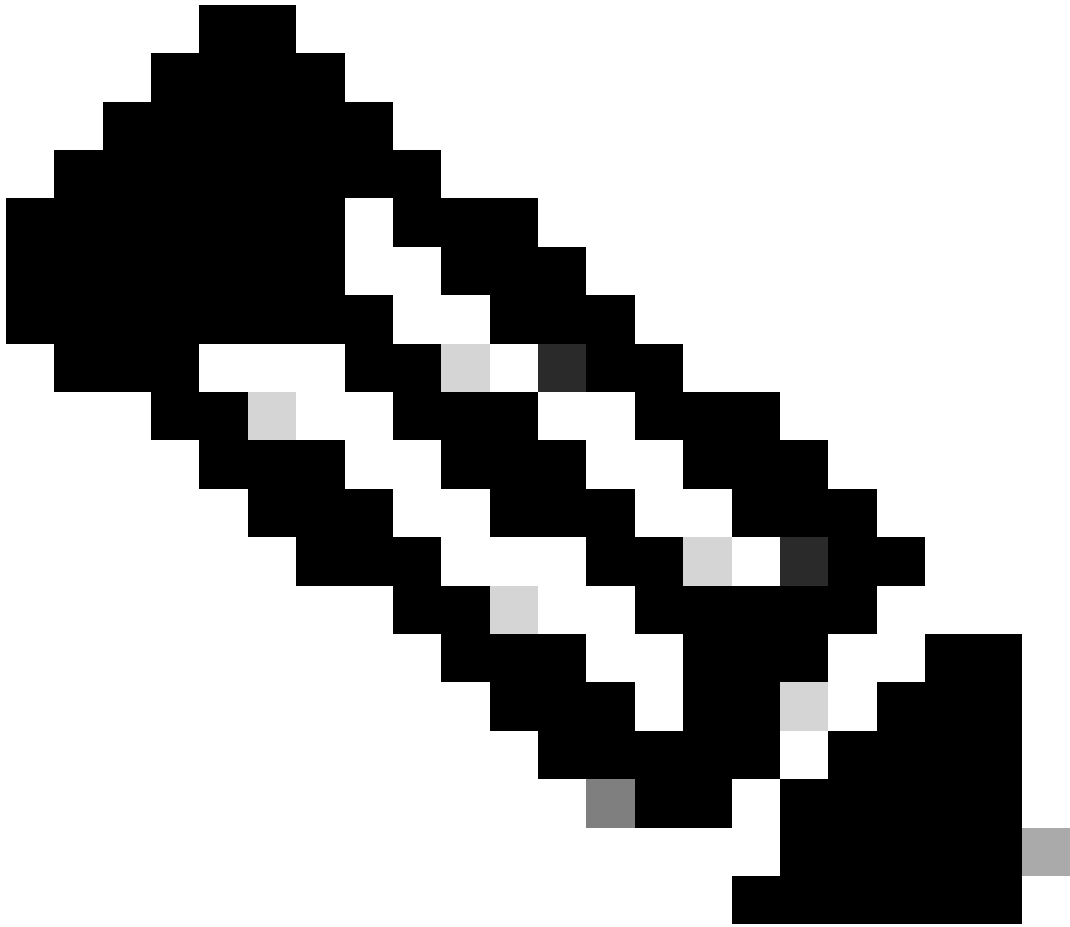
[Exit](#) All changes saved

[Back](#)

[Create](#)

点击Create以继续执行最后一个步骤。系统会将您重定向至说明授权已创建的页面。本页上的主要项目包括：

- TAC工程师的电子邮件地址
- 授权的计划开始时间和持续时间
- 支持标识



注意：请注意，TAC工程师需要支持ID才能与Cisco RADKit客户端连接到此授权请求。复制所提供的信息并将其发送给TAC工程师。

☰ Cisco DNA Center Create a Remote Support Authorization 🔍 🔄

Done! Authorization is created.

Click the Copy icon to copy the following information. Provide it to the Cisco specialist. All activity during the remote session will be recorded, logs will be available in the Activity page.

`ciscotac@cisco.com` is scheduled to sign in to Cisco DNA Center on `Apr 07, 2023, 6:26 PM` for `24 hours` using `ymlg-6155-k2mw` as the Support ID. 📄


What's Next?

[Create Another Authorization](#)

[View All Authorizations](#)

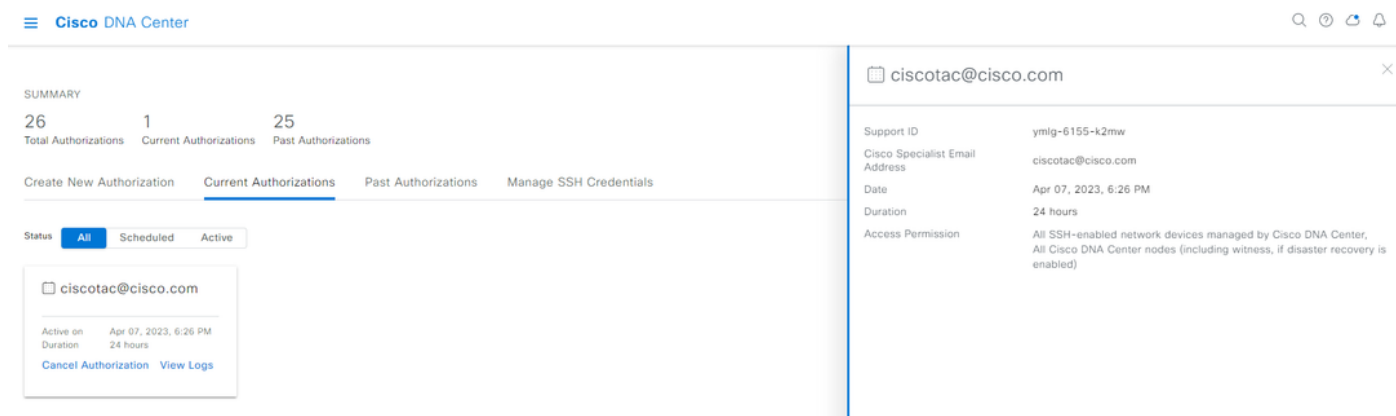
[View Activity Page](#)

[🏠 Workflows Home](#)



在此页面中，您可以选择创建其他授权、查看所有授权、查看活动页面或工作流程主页。如果不需

要创建其他授权，则可以选择“查看所有授权”以查看所有当前和过去的授权。“查看活动”页将您重定向到“审核日志”页。View All Authorizations (查看所有授权) 会将您重定向到Remote Support Authorization (远程支持授权) 部分上的Current Authorizations (当前授权) 页面。您可以查看“全部”(All)、“已计划”(Scheduled)或“有效”(Active)授权。点击授权可打开侧边窗口，其中显示通过Create a Remote Support Authorization工作流程配置的设置。



您可以选择取消授权或查看TAC工程师对您的部署所执行的审核日志。您可以选择切换到“过去的授权”选项卡以获取有关以前的授权的历史信息。选择要重定向到“审核日志”页的查看日志。从“审核日志”(Audit Logs)页面，您可以依次选择过滤器(Filter)、按描述(Description)和TAC工程师的邮件地址进行过滤。

Filter

User Id

Log Id

Description

ciscotac@cisco.com|



Cancel

Apply

选择 Apply。这会根据TAC工程师的邮件地址添加一个过滤器，如当使用Cisco RADKit进行远程部署时，在审核日志的说明中所示。

Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Interactive Session Started for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...show version on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...exit on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Closing connection on the device [REDACTED] on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Interactive Session Completed for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Login was successful for Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:01 AM (CDT)	Remote Support Authorization was generated for a user with email id ciscotac@cisco.com and with start time 2023-03-22 04:43:54	INFO	Info	admin
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	The request to run read-only commands in devices [REDACTED] was received!	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Request was received to run command(s) [show license run] for device [REDACTED] from Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system

从审核日志中，您可以看到TAC工程师具体做了什么以及他们登录的时间。



警告：Cisco DNA Center 2.3.5.x版的远程支持授权功能已通过Cisco RADKit client 1.4.x的

测试。

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）。