

建立Crosswork網路洞察、信任洞察或流量分析服務請求

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[從應用程式內部建立案例](#)

簡介

本檔案介紹開啟Crosswork網路洞察(CNI)、Crosswork信任洞察(CTI)或Crosswork流量分析(CTA)案例所需遵循的步驟。流程略有不同，因為服務合約、許可證和產品標識(序列號)的管理方式不同於其他思科產品的管理方式。

必要條件

需求

本檔案適用於crosswork.cisco.com網站具有有效登入許可權的所有人。連結的文檔說明了如何獲得有關使用者帳戶問題的幫助：

思科建議您瞭解以下主題：

- 您的Cisco Connection Online(CCO)使用者帳戶資訊
- 與您的CNI或CTI帳戶相關的服務合約或其他資訊。

採用元件

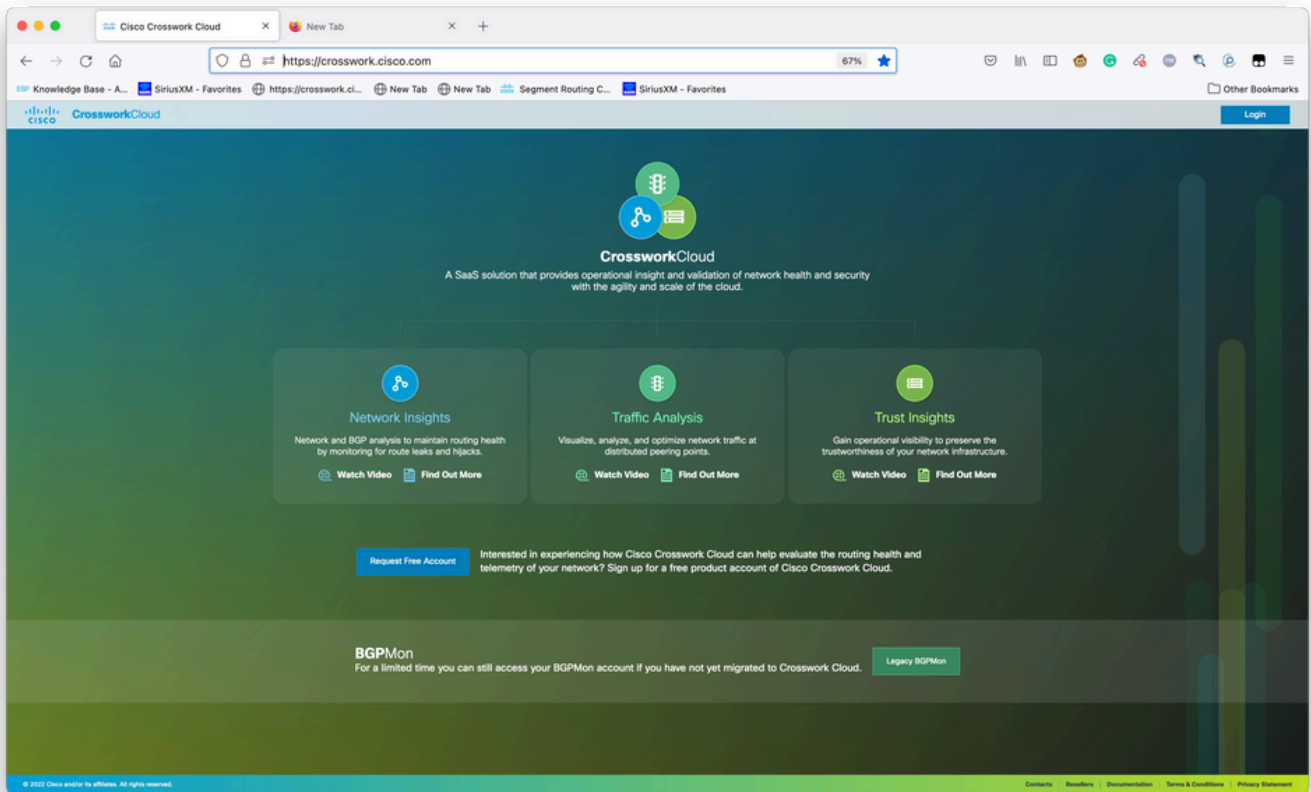
本檔案中的資訊並非基於軟體的特定版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設)的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

從應用程式內部建立案例

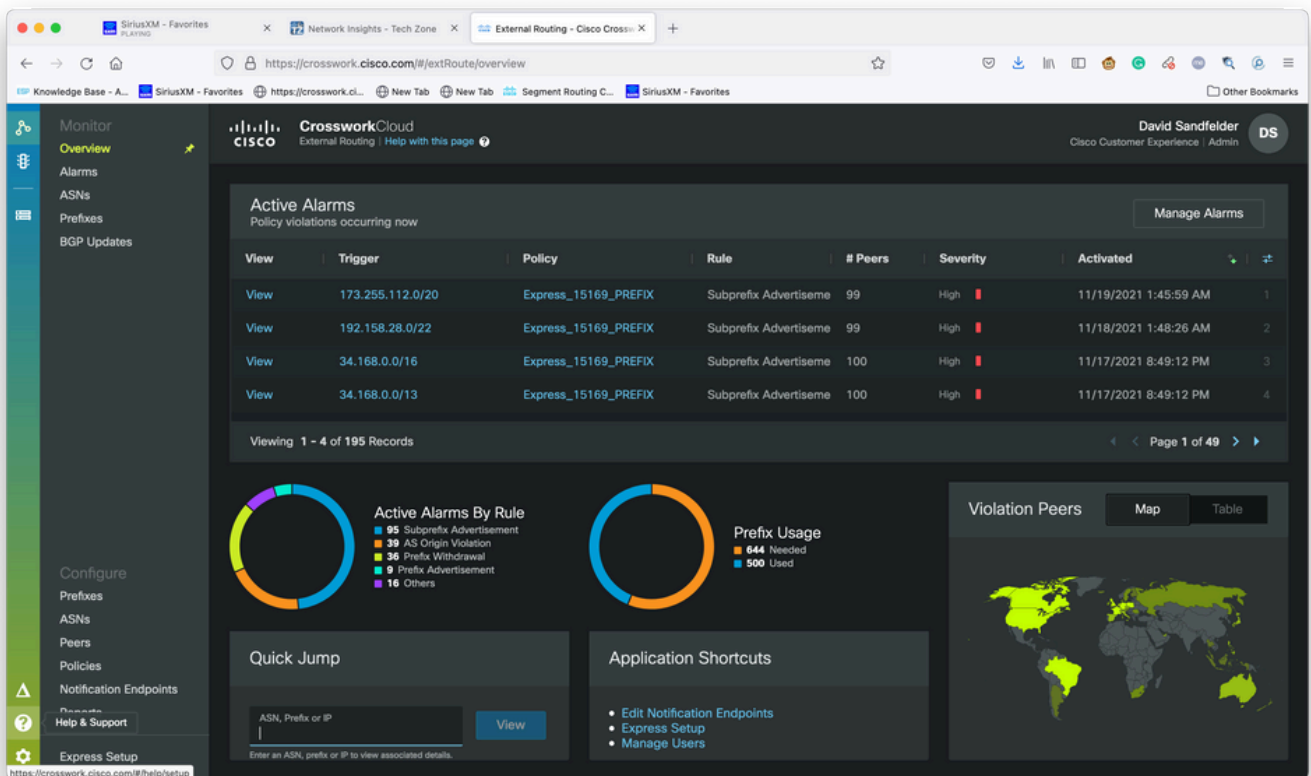
附註：當產品經常更改時，顯示的影象可能略有不同。

步驟1.訪問Crosswork雲[Crosswork雲歡迎屏幕](#)，並使用您的憑據登入。



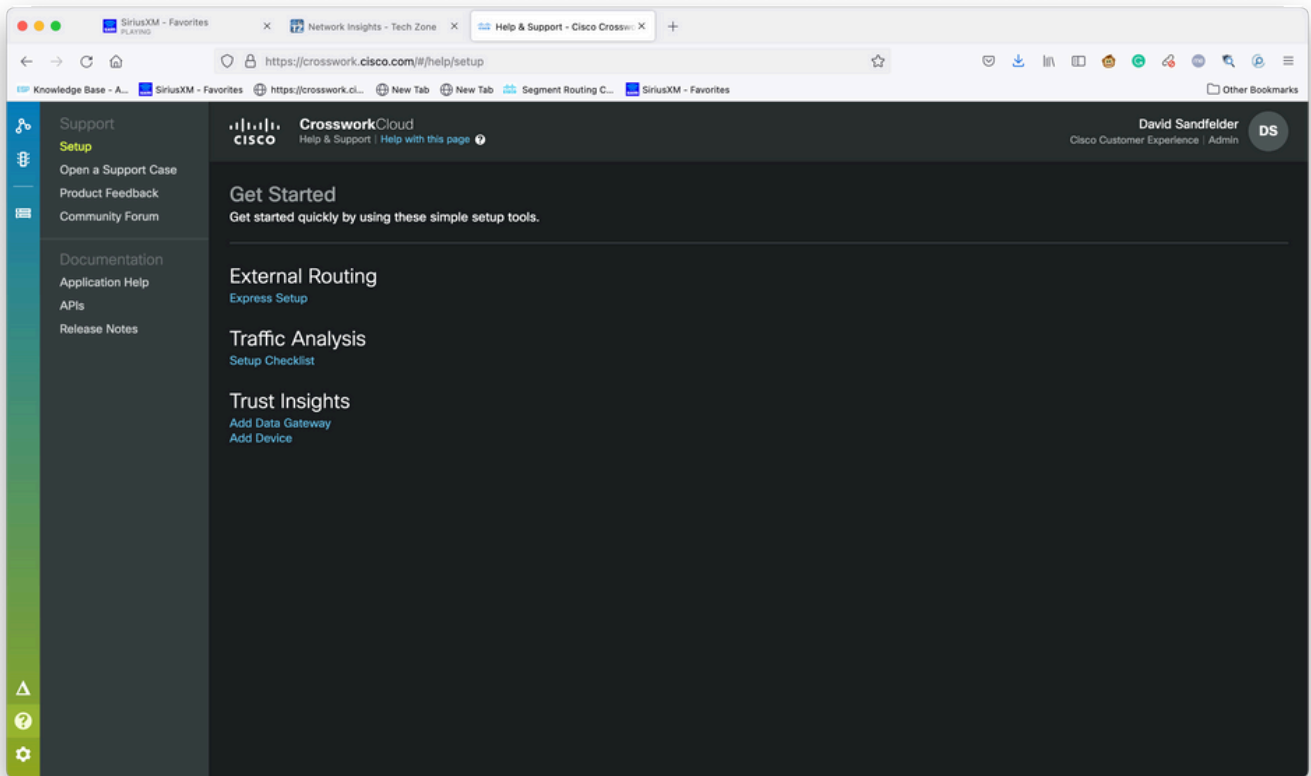
Crosswork雲端歡迎畫面

步驟2. 收集儘可能多的資訊以記錄問題之後。選擇?圖示位於螢幕左下方，如圖所示。



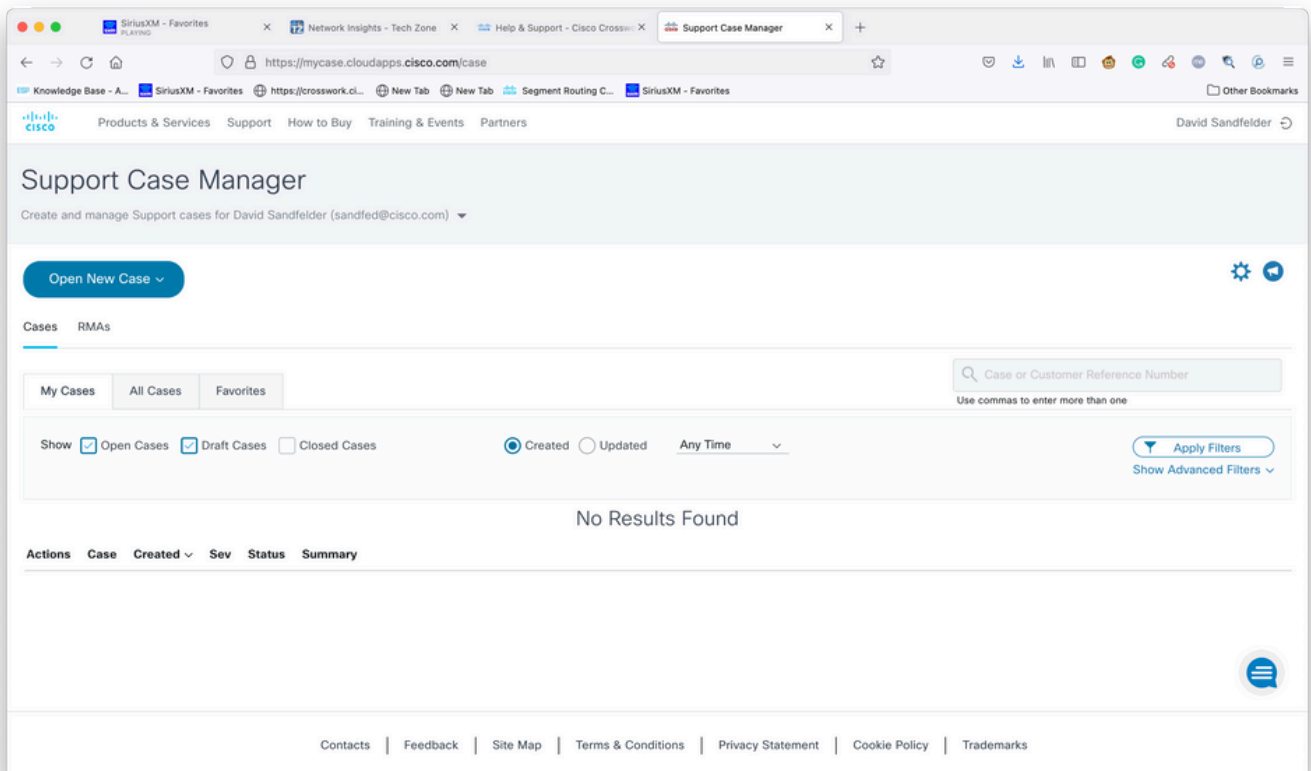
基本租賃控制面板

步驟3. 從螢幕的左上角選擇Open Support Case如下圖所示。



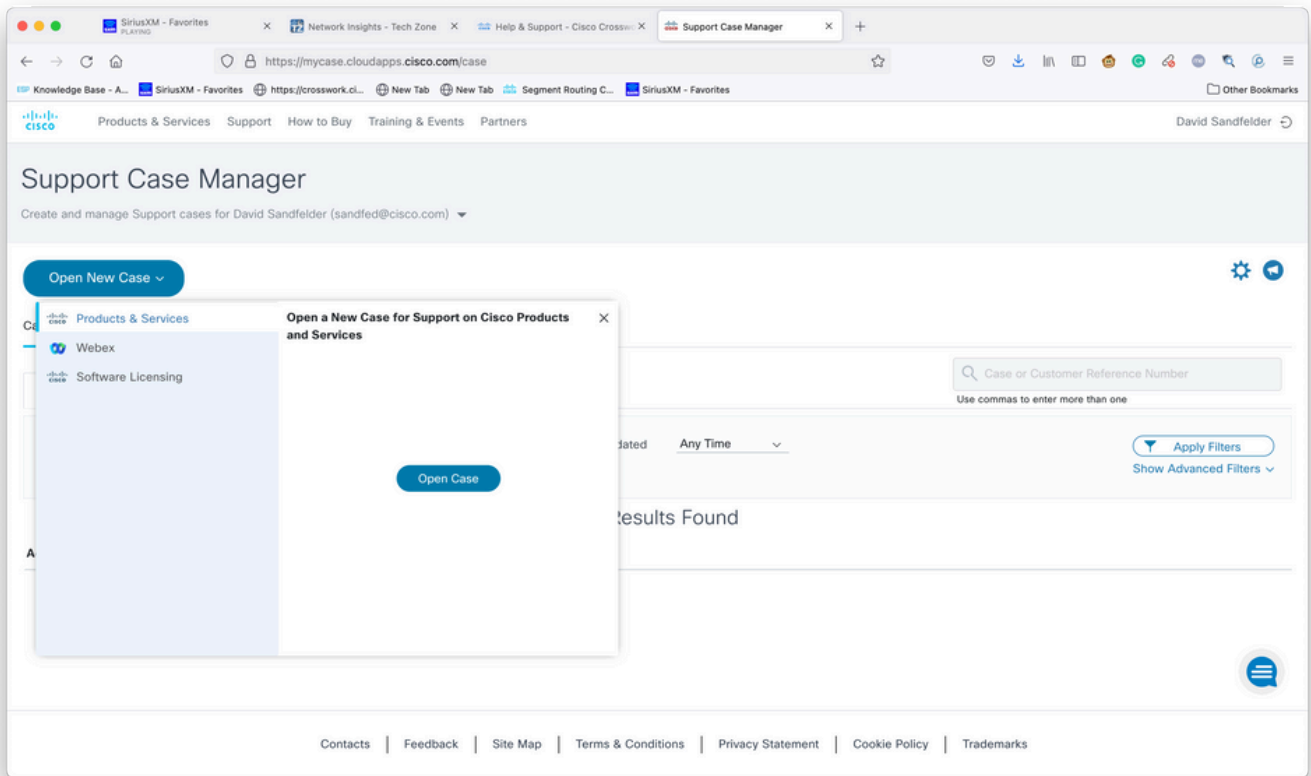
幫助和支援螢幕

步驟4. 在「Support Case Manager (支援個案管理器)」螢幕中，選擇**Open New Case**，如下圖所示。



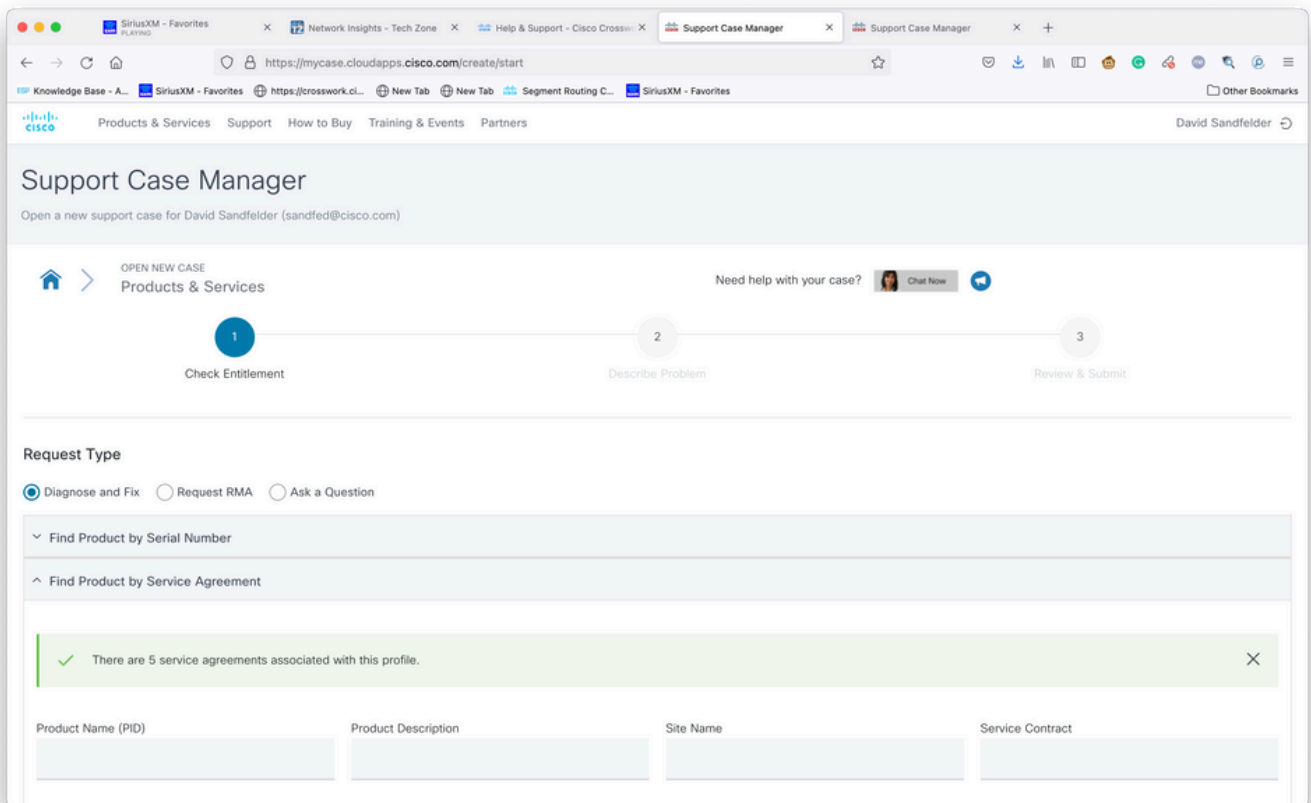
支援個案管理器歡迎畫面

步驟5. 從下拉式選單中選擇**Products and Service**，然後選擇**Open New Case**，如下圖所示。



開啟新案件畫面

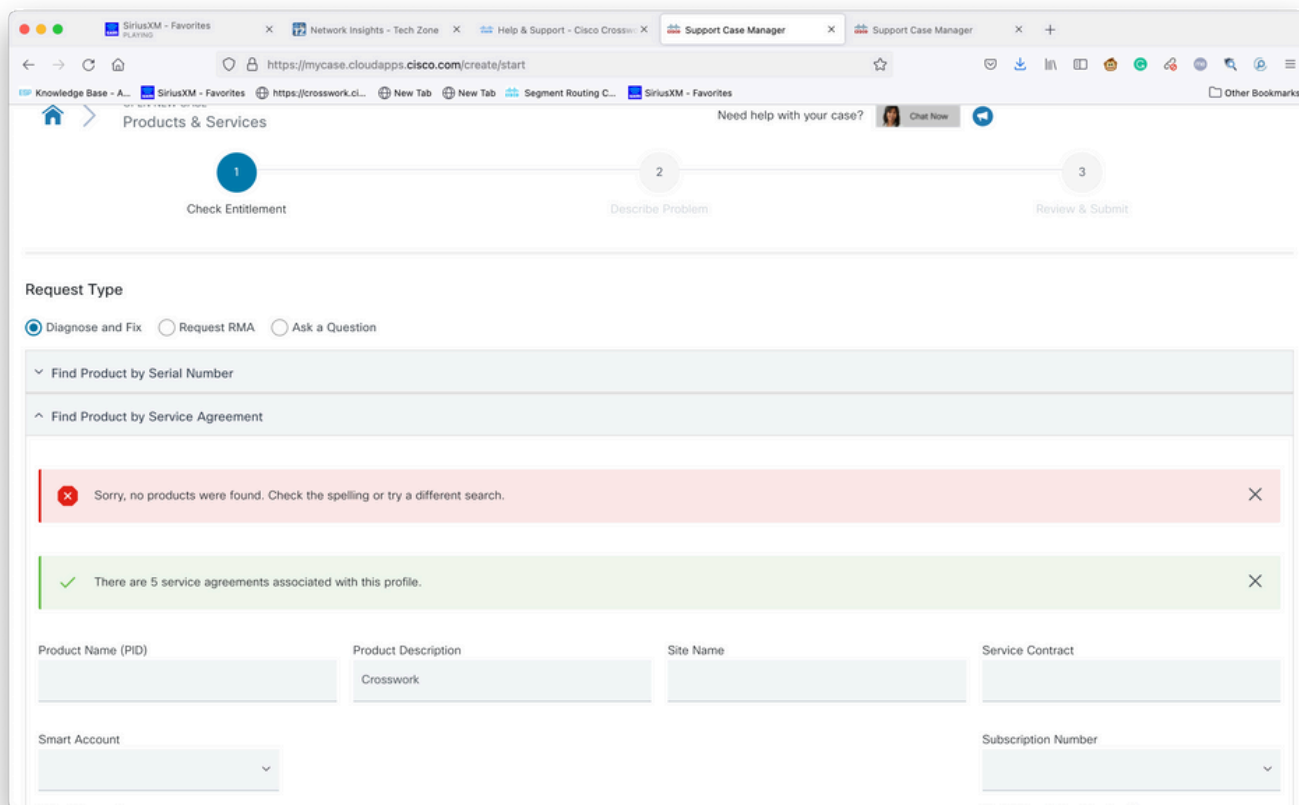
步驟6.在螢幕的請求型別部分，選擇Find Product By Service Agreement，然後在產品說明中輸入Crosswork，如下圖所示。



產品搜尋

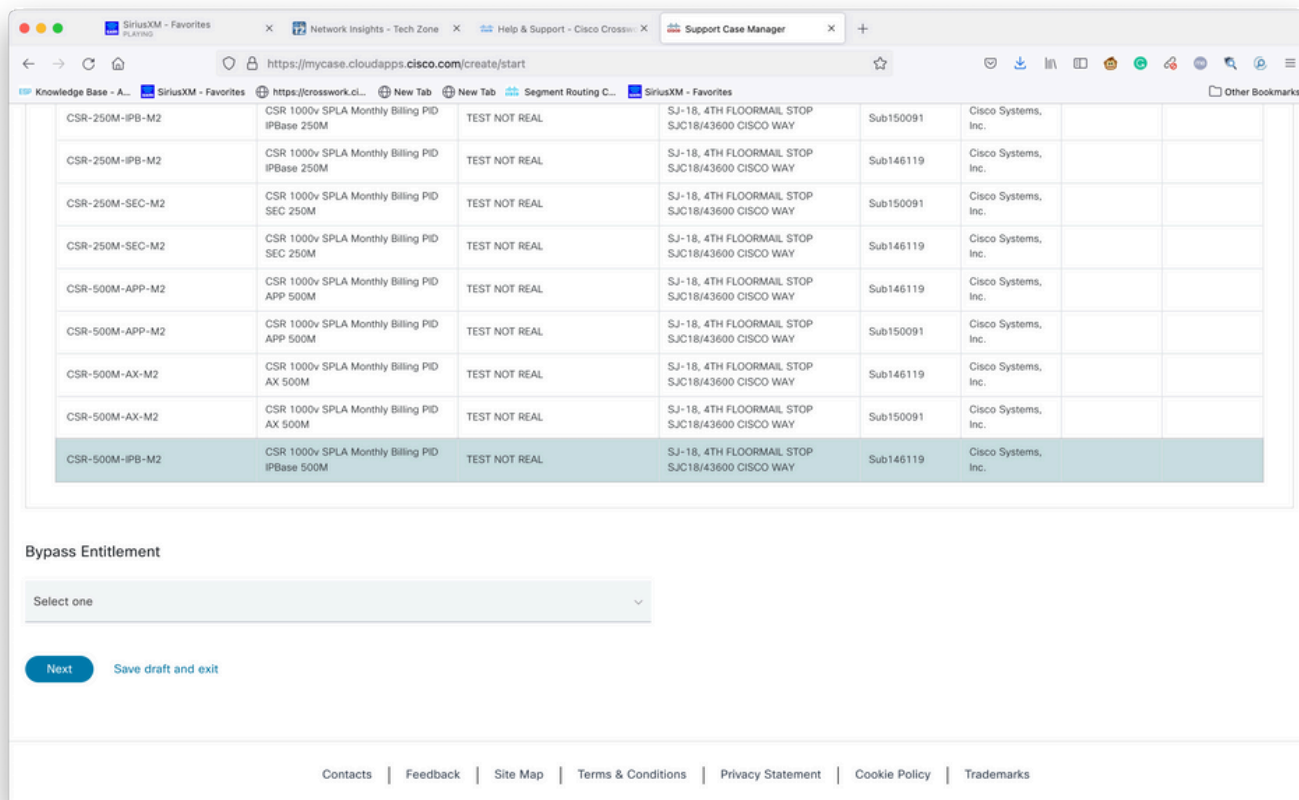
步驟7.如下圖所示的響應表示服務合約尚未與您的帳戶關聯。您需要聯絡思科或與您合作的思科合

作夥伴，獲得與您的帳戶相關的適當合約。如果問題緊急，請致電Cisco CX尋求幫助。



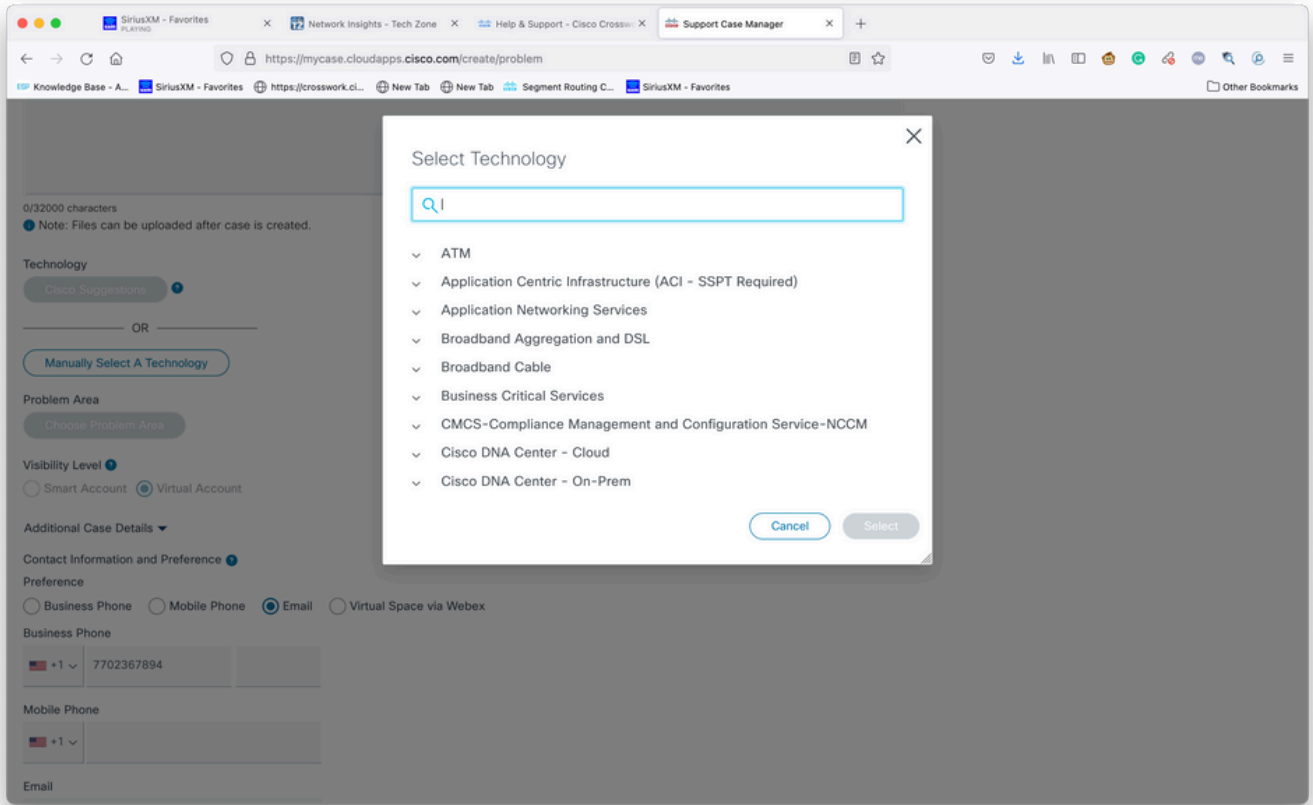
檢查權利

步驟8.選擇Crosswork網路洞察專案，然後選擇Next，如下圖所示。



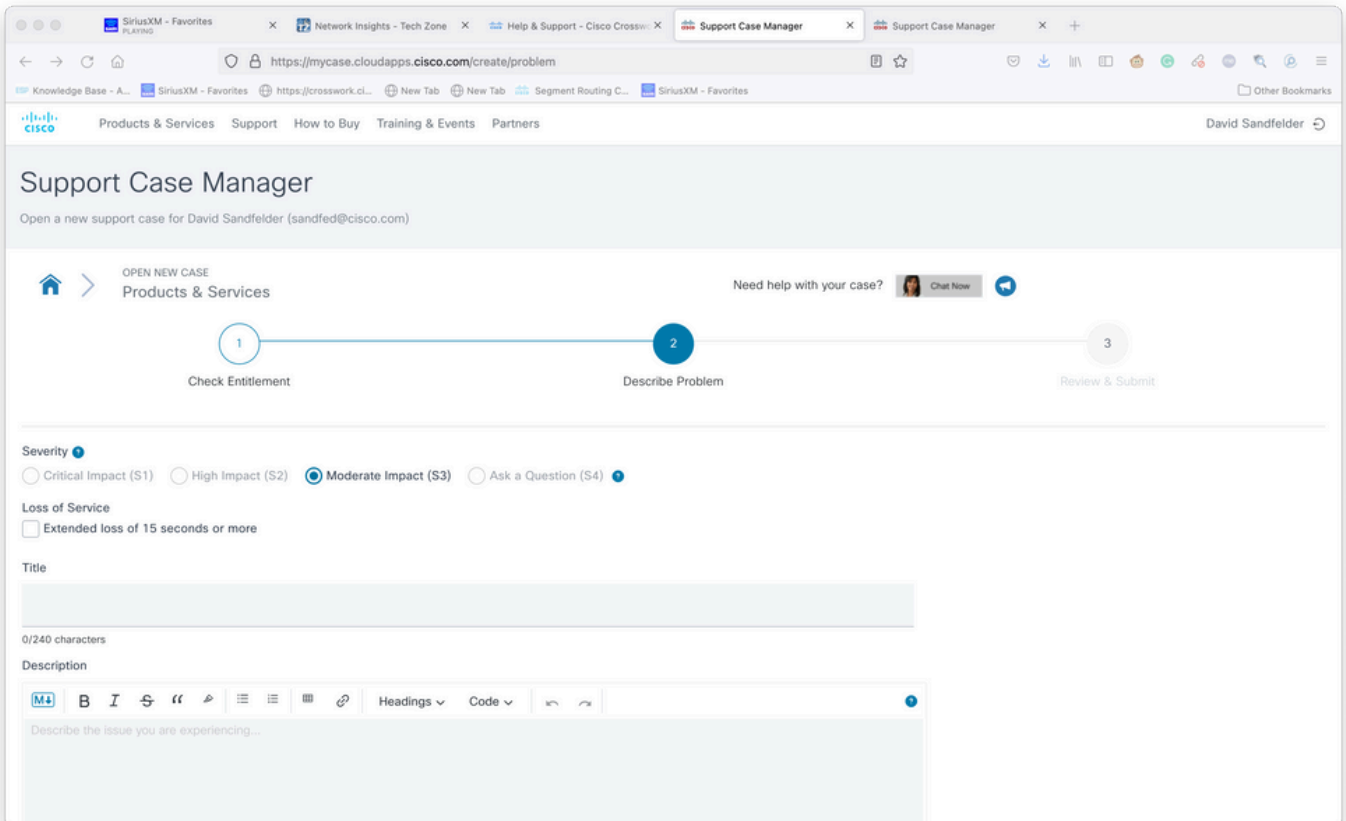
支援合約清單下的產品

如果您擁有許多受支援協定的產品，您可能會發現使用搜尋工具更輕鬆，如下圖所示：



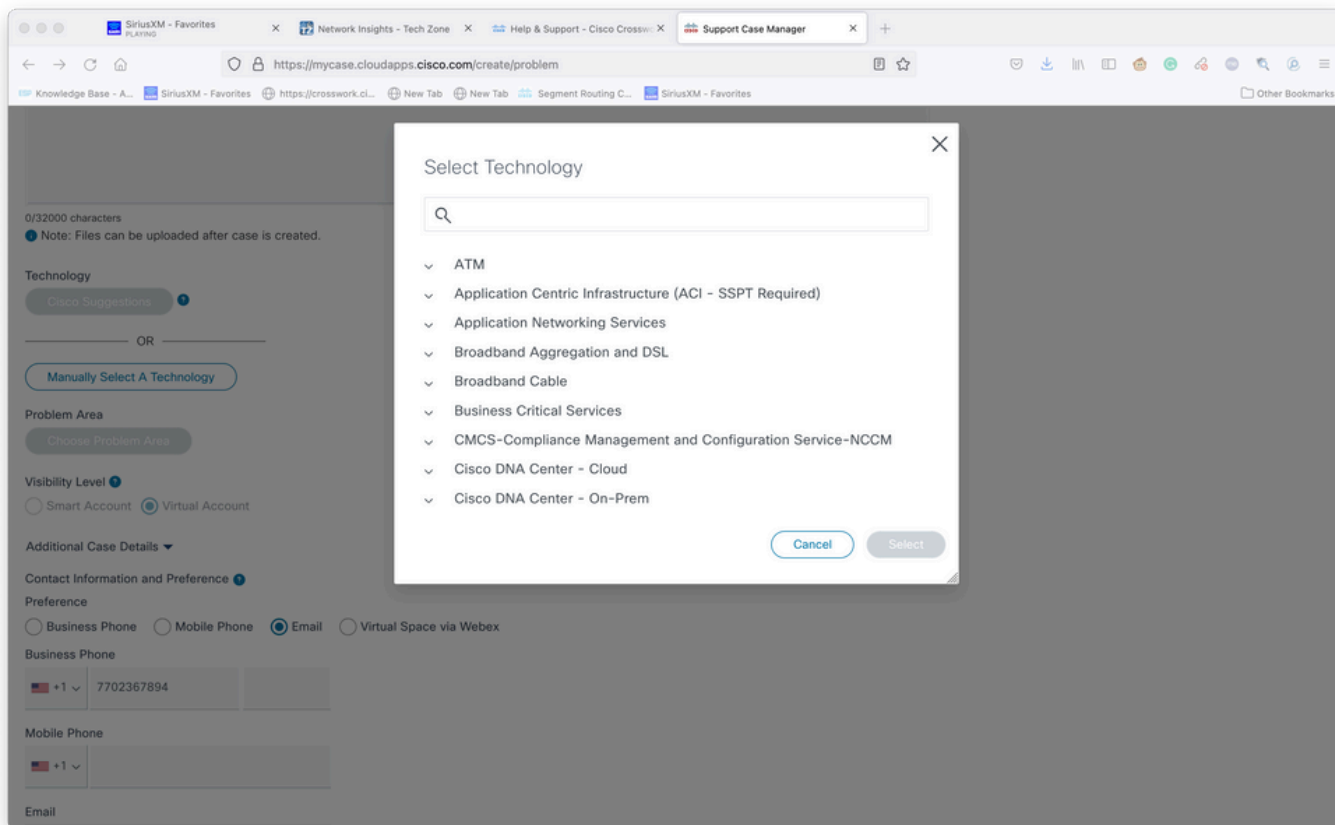
按技術搜尋

步驟9.輸入儘可能多的資訊來描述問題。



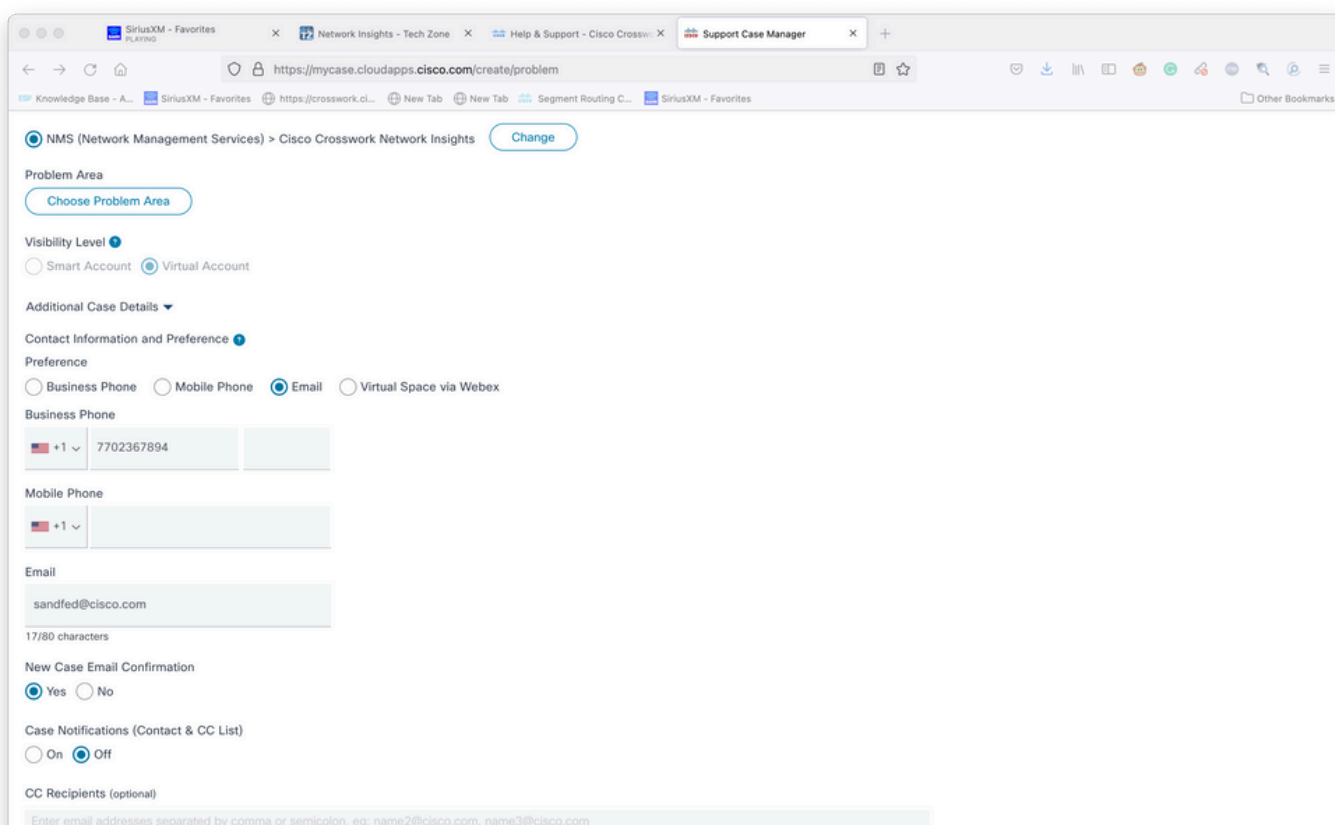
提供案件詳細資料畫面

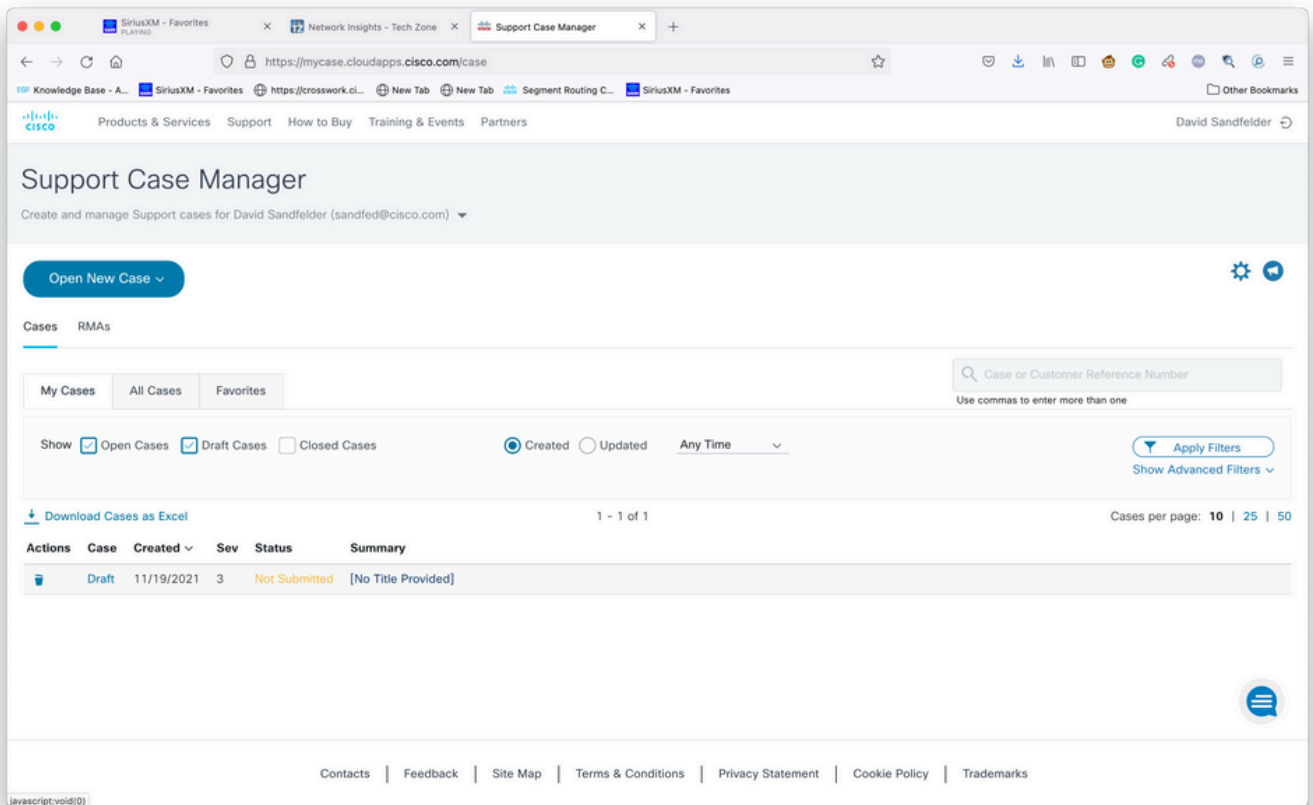
步驟10.滾動到螢幕底部並選擇**Manually Select A Technology**並搜尋**Crosswork Network Insights**或**Crosswork Trust insights**，然後按一下**Select**，如下圖所示。



技術選擇螢幕

步驟11.填寫表單的其餘部分並選擇**提交**。如果您在流程中的任何時刻需要收集更多資訊，或者需要離開流程，可以選擇將案例另存為草稿。當您返回**支援案例管理器**時，草稿案例顯示在第一頁上：





存取現有案例

步驟12. 支援案例管理器限制您提交低嚴重度案例。問題會通知CX組，服務工程師將使用案例中提供的首選聯絡資訊做出響應。對於複雜案例，您可以將案例建立為低嚴重度，然後使用案例編號致電Cisco CX，要求提高嚴重度。這樣，您就可以在聘用Cisco CX之前提供資訊和附加檔案以供進一步調查，從而節省時間。