

Verwendung im Produktsupport auf FND

Inhalt

[Einleitung](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Unterstützte Versionen](#)

[System- und Browseranforderungen](#)

[Unterstützte Browser](#)

[Browserkonfiguration](#)

[Netzwerkanforderungen](#)

[Zugriffsanforderungen](#)

[Cisco Konto](#)

[Erweiterungsmanagement](#)

[Installationsschritte](#)

[Für FND aktivierte Anwendungsfälle](#)

[Anwendungsfall 1: Neuen Cisco Support-Ticket erstellen](#)

[Anwendungsfall 2: Bildschirm aufzeichnen](#)

[Anwendungsfall 3: Sammeln von HAR-Protokollen](#)

[Anwendungsfall 4: Hochladen von Protokollen über die Benutzeroberfläche](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt den Cisco AI Assistant for Support, die verfügbaren Funktionen, die unterstützten Versionen und deren Verwendung mit Field Network Director (FND).

Hintergrundinformationen

Der Cisco AI Assistant for Support ist ein persönlicher Assistent, der Cisco Partnern und Kunden eine Self-Service-Erfahrung in verschiedenen Wissensbereichen bietet, darunter:

- Fehlerbehebung und RMA-Management
- Anwendungsprüfungen für Fehler
- Fehlerbehebung für Hardware
- Lizenzierung
- Webex

Unterstützte Versionen

Für Field Network Director (FND) kann die Support Assistant-Funktion in den Versionen 4.11, 4.12, 5.0 und 5.1 verwendet werden.

System- und Browseranforderungen

Unterstützte Browser

Google Chrome: Die Erweiterung ist für Google Chrome optimiert, das ist der offiziell empfohlene Browser.

Microsoft Edge: Die Erweiterung wurde am Microsoft Edge getestet und als funktionsfähig bestätigt. Es kann auf Anfrage bereitgestellt werden.

Browserkonfiguration

Stellen Sie sicher, dass Ihr Browser auf die neueste Version aktualisiert wird, um Kompatibilitätsprobleme zu vermeiden.

Lassen Sie Popups und Umleitungen von Cisco Domänen zu, um sicherzustellen, dass die Erweiterung ohne Unterbrechungen funktionieren kann.

Netzwerkanforderungen

Stellen Sie eine stabile Internetverbindung sicher, um eine reibungslose Installation und Funktionalität der Erweiterung zu ermöglichen.

Zugriffsanforderungen

Cisco Konto

Sie müssen über ein aktives Cisco.com-Konto verfügen, um sich anzumelden und die Durchwahl zu verwenden. Die Erweiterung kann mit Cisco Single Sign-On (SSO) integriert werden, um eine reibungslose und sichere Anmeldung zu ermöglichen.

Erweiterungsmanagement

Sie müssen mit dem Navigieren zu "chrome://extensions/" oder dem Zugriff auf die Registerkarte für Erweiterungen neben der Suchleiste in Ihrem Browser vertraut sein, um installierte Erweiterungen zu verwalten.

Installationsschritte

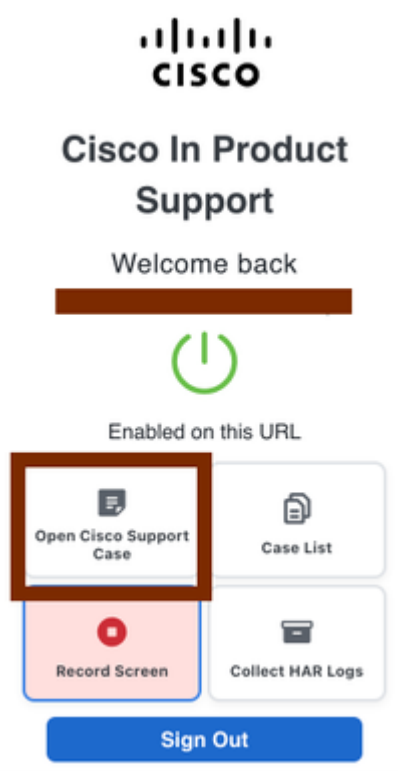
Herunterladen und Installieren: Sie können es von [hier](#) herunterladen

Aktivieren Sie die Durchwahl: Stellen Sie sicher, dass die Erweiterung aktiv ist, indem Sie das Chrome-Erweiterungs-Menü überprüfen und sich über Cisco.com authentifizieren, um die Erweiterung zu aktivieren.

Für FND aktivierte Anwendungsfälle

Anwendungsfall 1: Neuen Cisco Support-Ticket erstellen

Um ein neues Cisco Support-Ticket zu erstellen, klicken Sie auf Open Cisco Support Case (Cisco Support-Ticket öffnen) vom CSA-Symbol.



Schritt 2: Ein neues Popup-Fenster wird angezeigt, in dem zusätzliche Informationen angefordert werden, die dem neuen Cisco Support-Ticket hinzugefügt werden.

Open Cisco Support Case ×

Case Title *

Case Description *

☒ Upload System Management Logs ⓘ

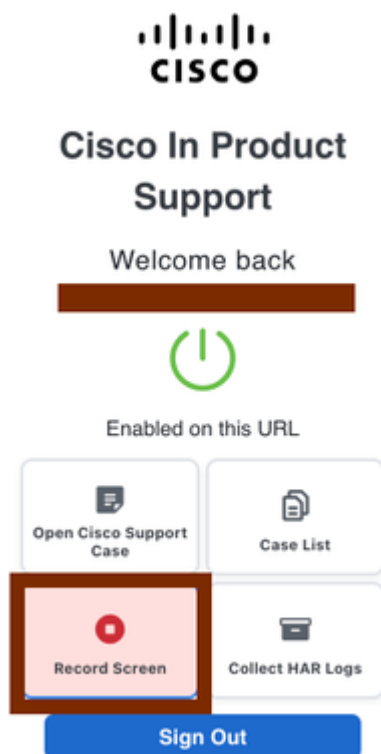
☐ Include session history ⓘ

Ensure your browser's pop-up blocker is disabled to open a new case seamlessly. ⓘ

Folgende Eingaben können bereitgestellt werden:

1. Titel des Tickets (erforderlich)
2. Ticketbeschreibung (erforderlich)
3. Sitzungsverlauf (optional) - Eine Option, die den Sitzungsverlauf der Browser-Registerkarte als Teil der Fallbeschreibung anzeigt.
4. Systemverwaltungsprotokolle hochladen - Wenn Sie diese Option aktivieren, gelangen Sie zurück zu FND, nachdem das TAC-Serviceticket erstellt wurde, um die Diagnose zu erstellen und zu sammeln.

Anwendungsfall 2: Bildschirm aufzeichnen



Aufzeichnung starten: Klicken Sie auf die Erweiterung-Symbol in der Chrome-Symbolleiste und wählen Sie die Option "Bildschirm aufnehmen", um den Bildschirm Aufnahme Prozess zu initiieren.

Sobald die Aufzeichnung beendet ist, können Benutzer das Video in ein bestehendes oder ein neues Ticket hochladen.

Anwendungsfall 3: Sammeln von HAR-Protokollen

Protokollerfassung starten: Um HAR-Protokolle zu erfassen, klicken Sie auf die Schaltfläche "HAR-Protokolle sammeln" im Erweiterungs-Popup, wie unten gezeigt.

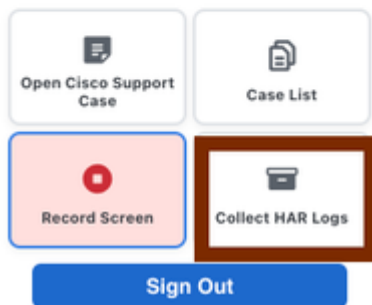


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



Navigationsanweisungen: Sie werden aufgefordert, die Schritte Ihres Problems nachzuvollziehen, um sicherzustellen, dass die HAR-Protokolle korrekt erfasst werden.

Erfassung starten: Klicken Sie im Popup-Fenster auf "OK", um die Erfassung des HAR-Protokolls auf der Produktseite zu starten.

Erfassung beenden: Sobald Sie Ihre Schritte reproduziert haben, stoppen Sie die Sammlung, indem Sie auf der unverankerten Registerkarte auf die Schaltfläche "Sammeln beenden" klicken oder das Erweiterungs-Popup öffnen, und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "HAR-Protokolle sammeln". Bestätigen Sie die Aktion stop in der Eingabeaufforderung.

Protokolle hochladen: Nach dem Anhalten wird ein modales Popup angezeigt. Sie können Ihre HAR-Protokolle hochladen, indem Sie eine Ticketnummer eingeben, um sie zu einem vorhandenen Ticket hinzuzufügen, oder indem Sie ein neues Ticket für das Problem erstellen, das Sie erfasst haben.

Anwendungsfall 4: Hochladen von Protokollen über die Benutzeroberfläche

Navigieren Sie zu Admin > System Management > Logging, um das Protokollpaket direkt in das TAC-Ticket hochzuladen.



ADMIN > SYSTEM MANAGEMENT > LOGGING

Download Logs

Log Level Settings

Download Logs

Upload to Case

Server

File (click or

iot-fnd-oracle

iotfnd-iot-fn

Upload to Case

×

Do you want to upload your file to an existing case or open a new case?

☒ Existing Case ☐ Open New Case

Cisco support case number *

Enter a cisco support case number



Upload

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.