

Creación de una solicitud de servicio de análisis de tráfico, perspectivas de red de trabajo cruzado

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Abrir un caso desde las aplicaciones](#)

Introducción

Este documento describe los pasos que debe seguir para abrir un caso de Crosswork Network Insights (CNI), Crosswork Trust Insights (CTI) o Crosswork Traffic Analysis (CTA). El proceso es ligeramente diferente porque los contratos de servicio, las licencias y la identificación del producto (número de serie) no se gestionan de la misma manera que se gestionan para otros productos de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Este documento es aplicable a todos los usuarios con un inicio de sesión válido para el sitio crosswork.cisco.com. El documento enlazado explica cómo obtener asistencia con problemas de cuentas de usuario:

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Información de la cuenta de usuario de Cisco Connection Online (CCO)
- El contrato de servicio u otra información asociada a su cuenta CNI o CTI.

Componentes Utilizados

La información de este documento no se basa en una versión específica del software.

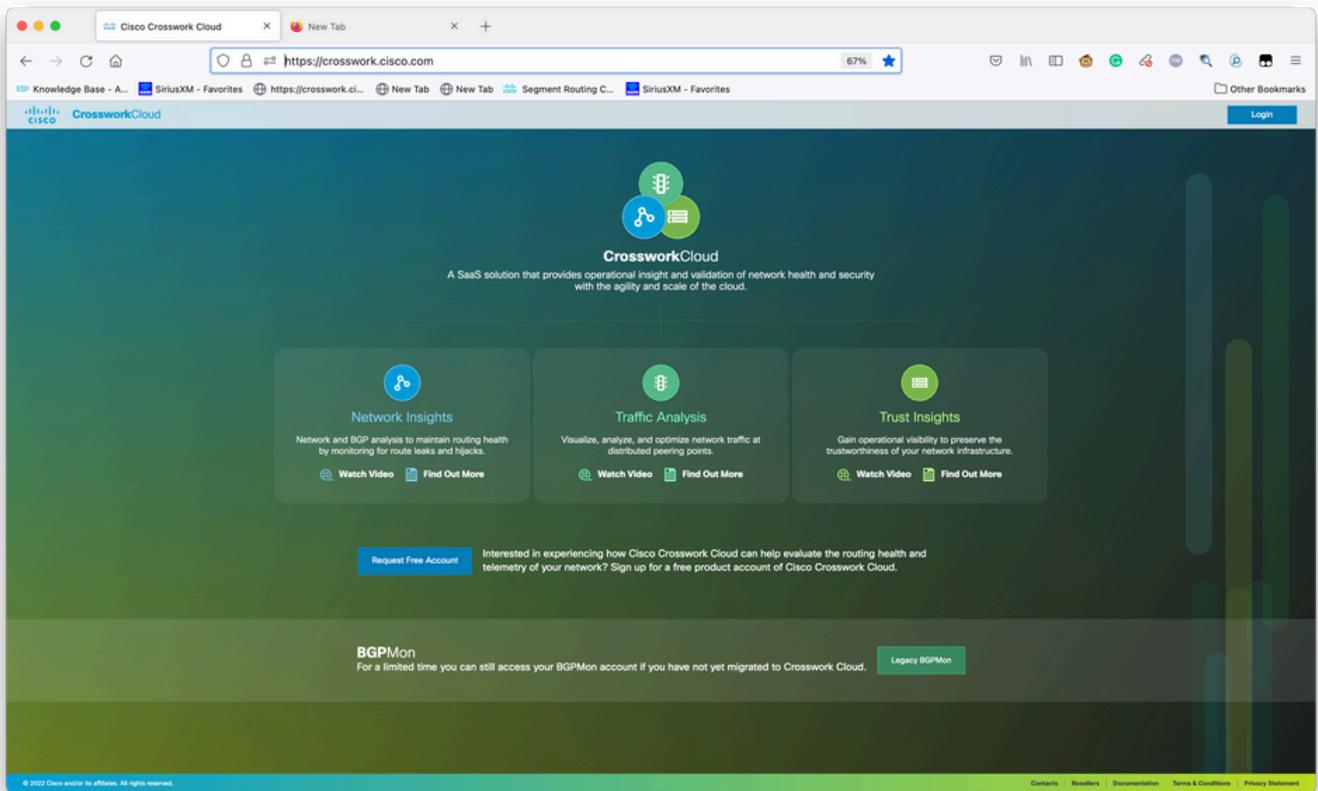
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Abrir un caso desde las aplicaciones

Nota: Las imágenes mostradas pueden ser ligeramente diferentes a medida que el producto

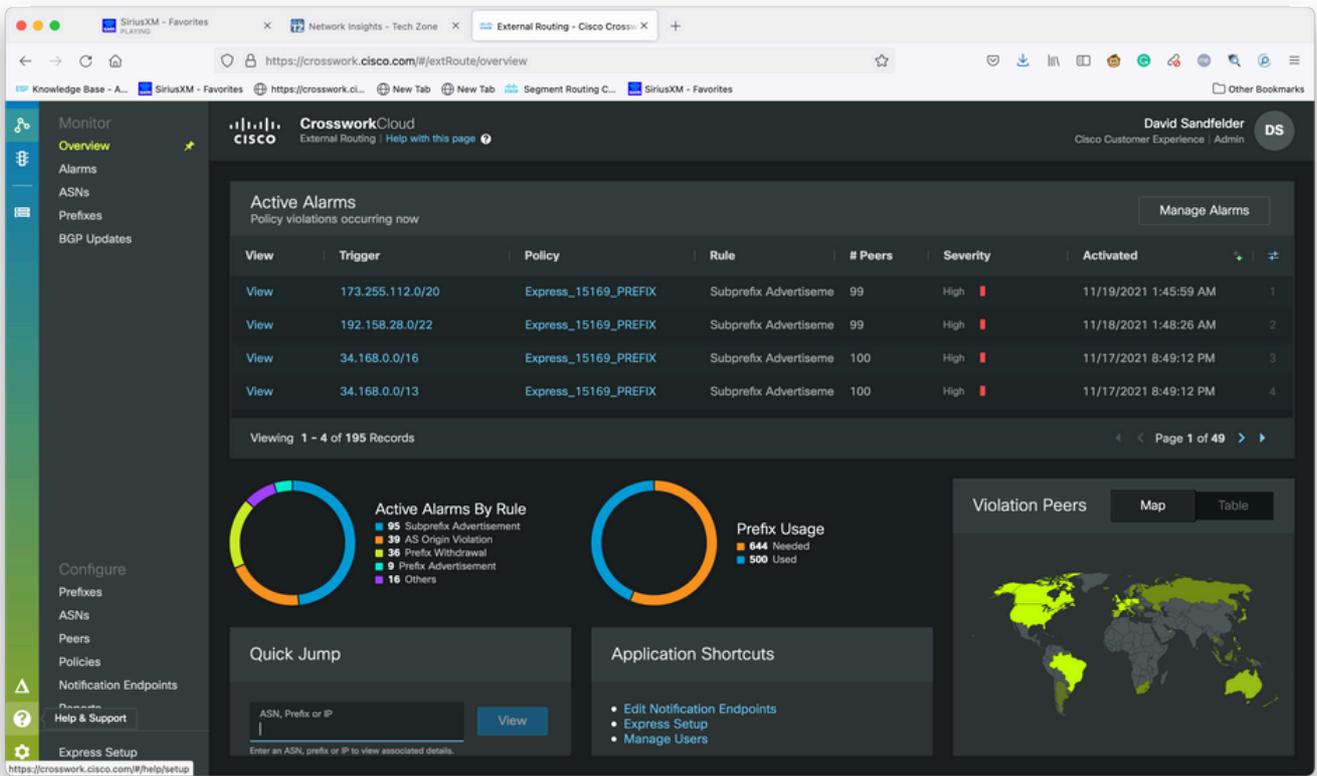
cambia con frecuencia.

Paso 1. Acceda a la [pantalla](#) Crosswork Cloud [Crosswork Cloud Welcome](#) e inicie sesión con sus credenciales.



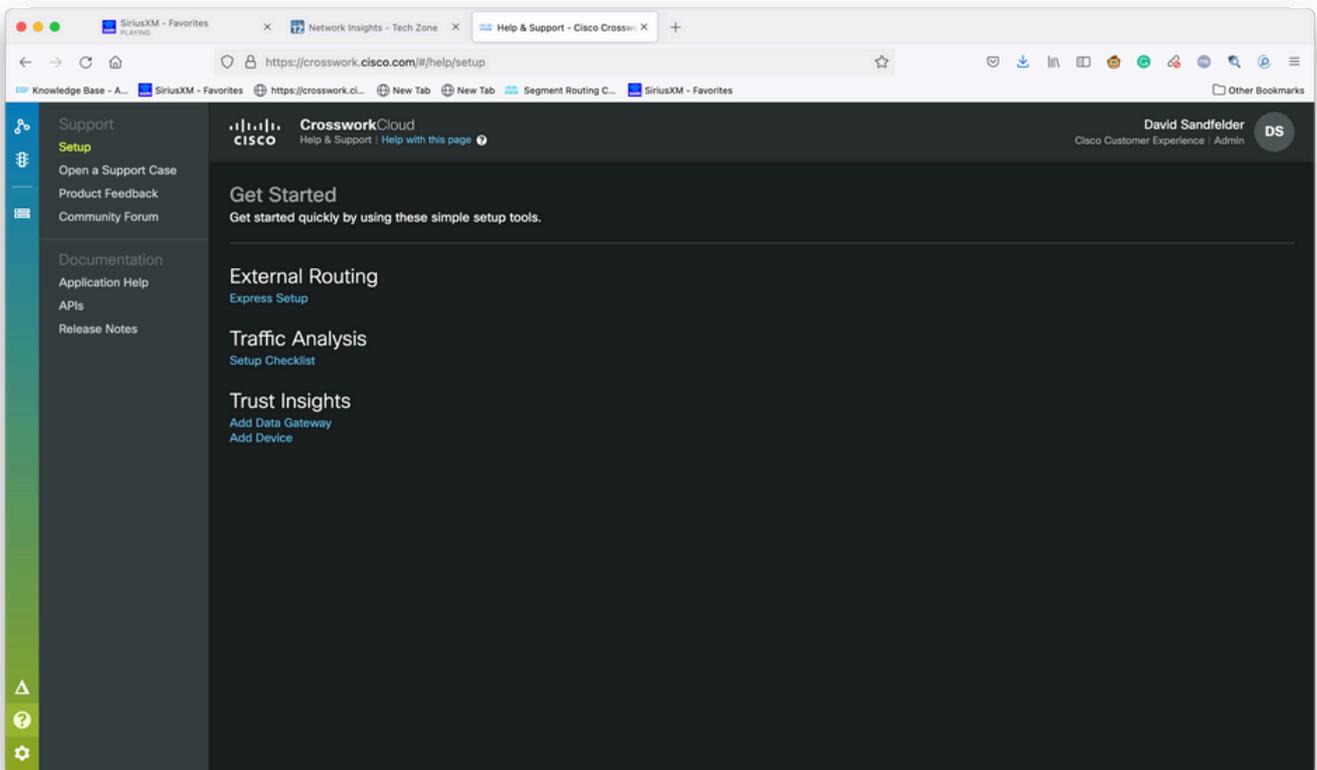
Pantalla de bienvenida de Crosswork Cloud

Paso 2. Después de recopilar toda la información que pueda para documentar el problema. Seleccione el?en la parte inferior izquierda de la pantalla, como se muestra en la imagen.



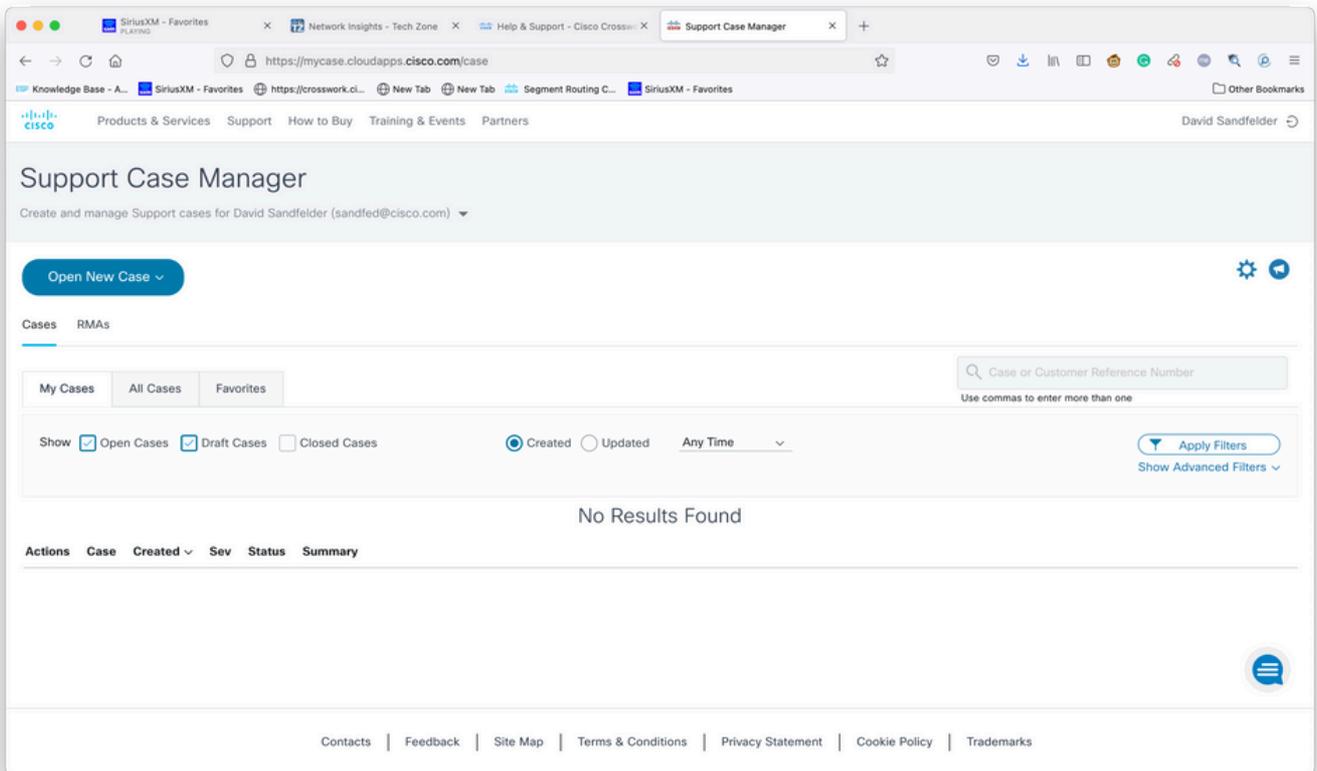
Panel de arrendatarios básico

Paso 3. En la esquina superior izquierda de la pantalla, seleccione **Open Support Case** como se muestra en la imagen.



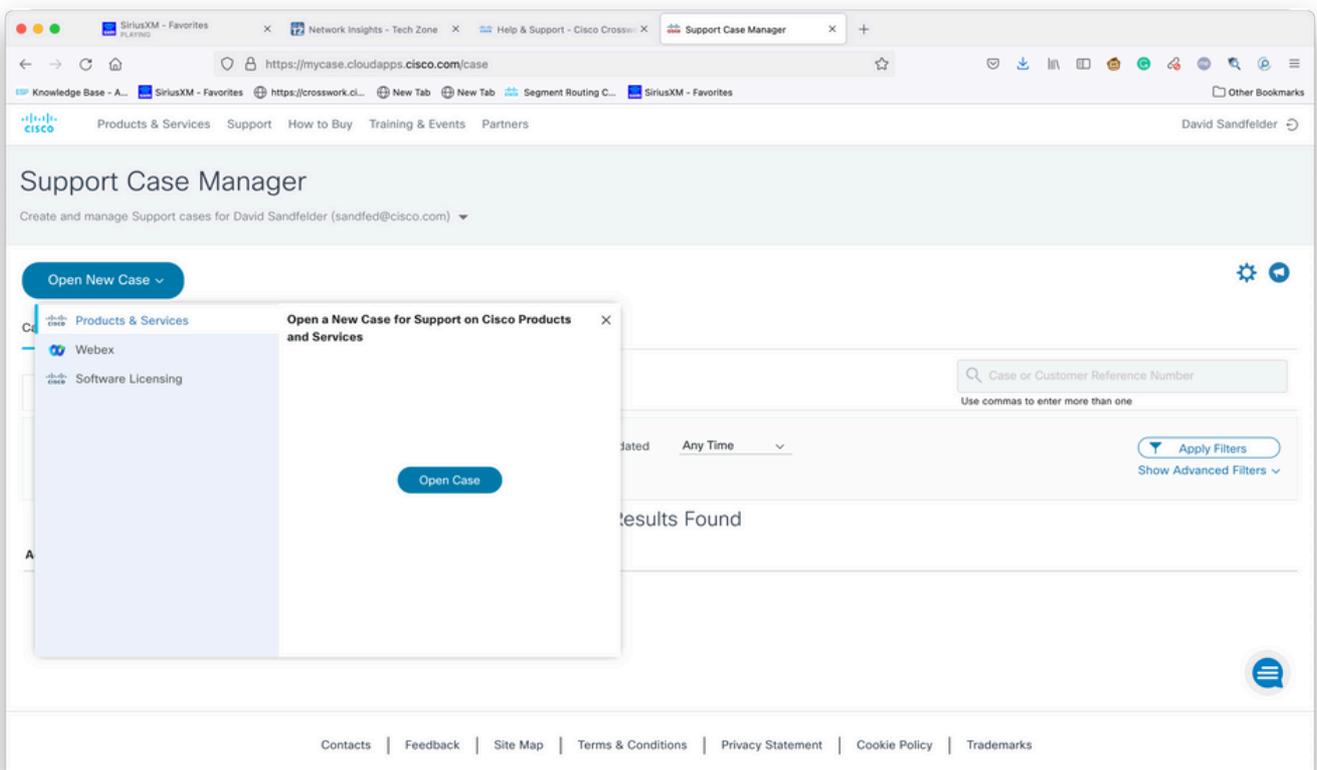
Pantalla Help and Support (Ayuda y soporte)

Paso 4. En la pantalla Support Case Manager (Administrador de casos de soporte), seleccione **Open New Case** (Abrir nuevo caso) como se muestra en la imagen.



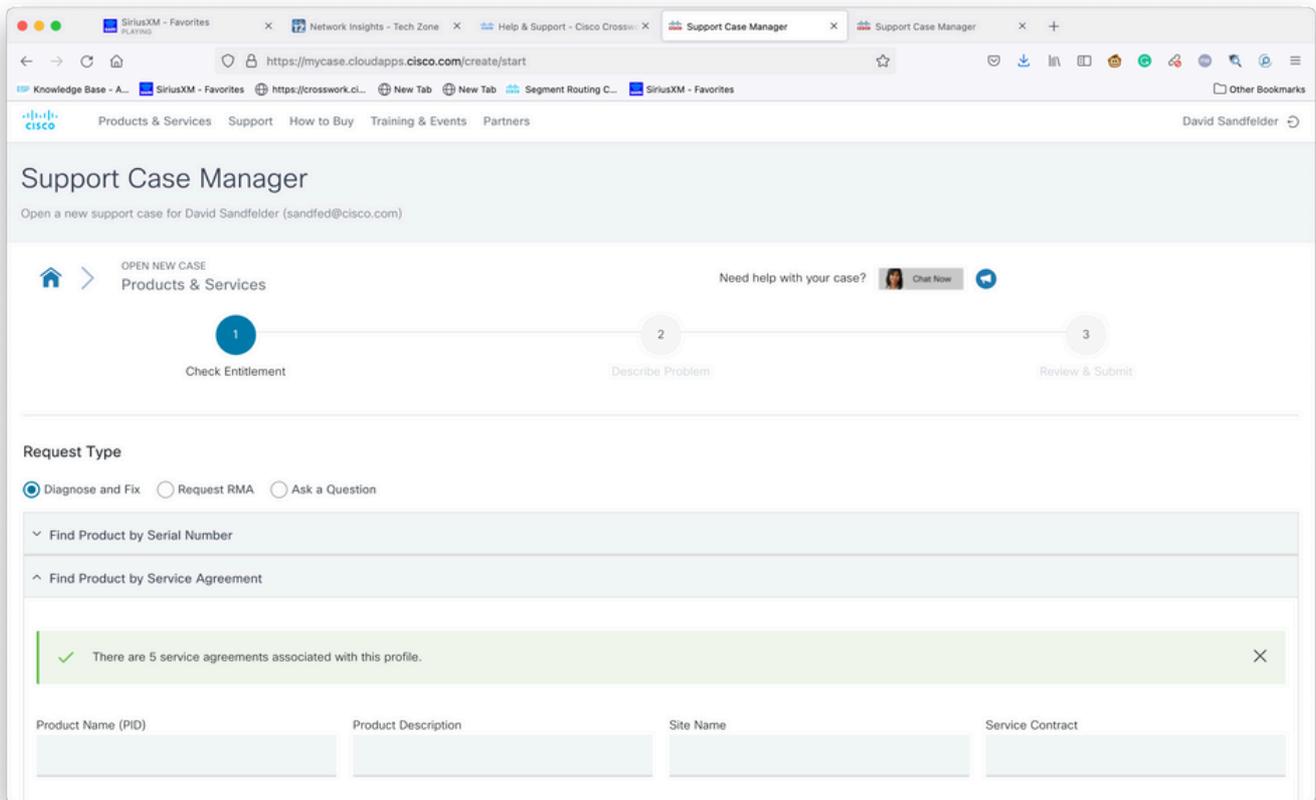
Pantalla de bienvenida de Support Case Manager

Paso 5. En el menú desplegable, seleccione **Productos y servicio** y, a continuación, **Abrir nuevo caso** como se muestra en la imagen.



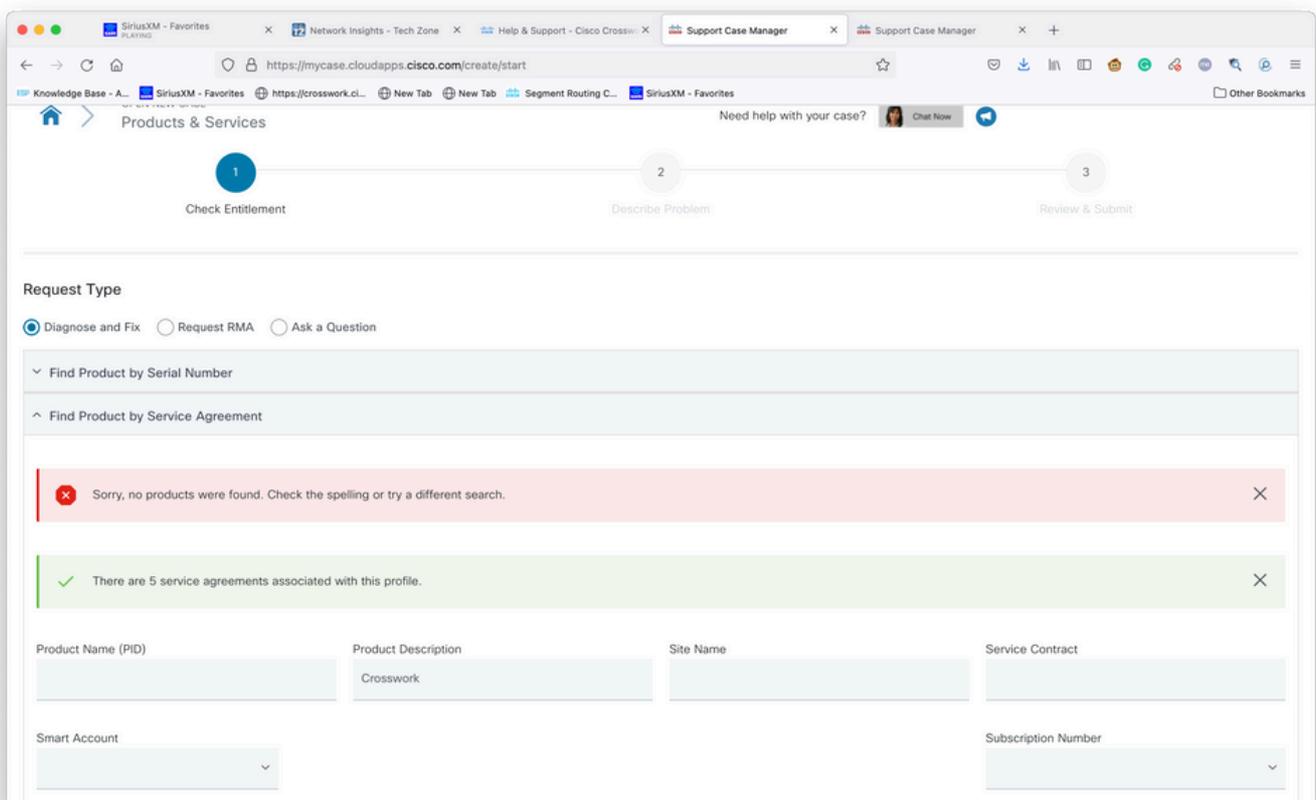
Pantalla Open New Case (Abrir nuevo caso)

Paso 6. En la sección **Tipo de solicitud** de la pantalla, seleccione **Buscar producto por acuerdo de servicio** e introduzca **Crosswork** en la descripción del producto como se muestra en la imagen.

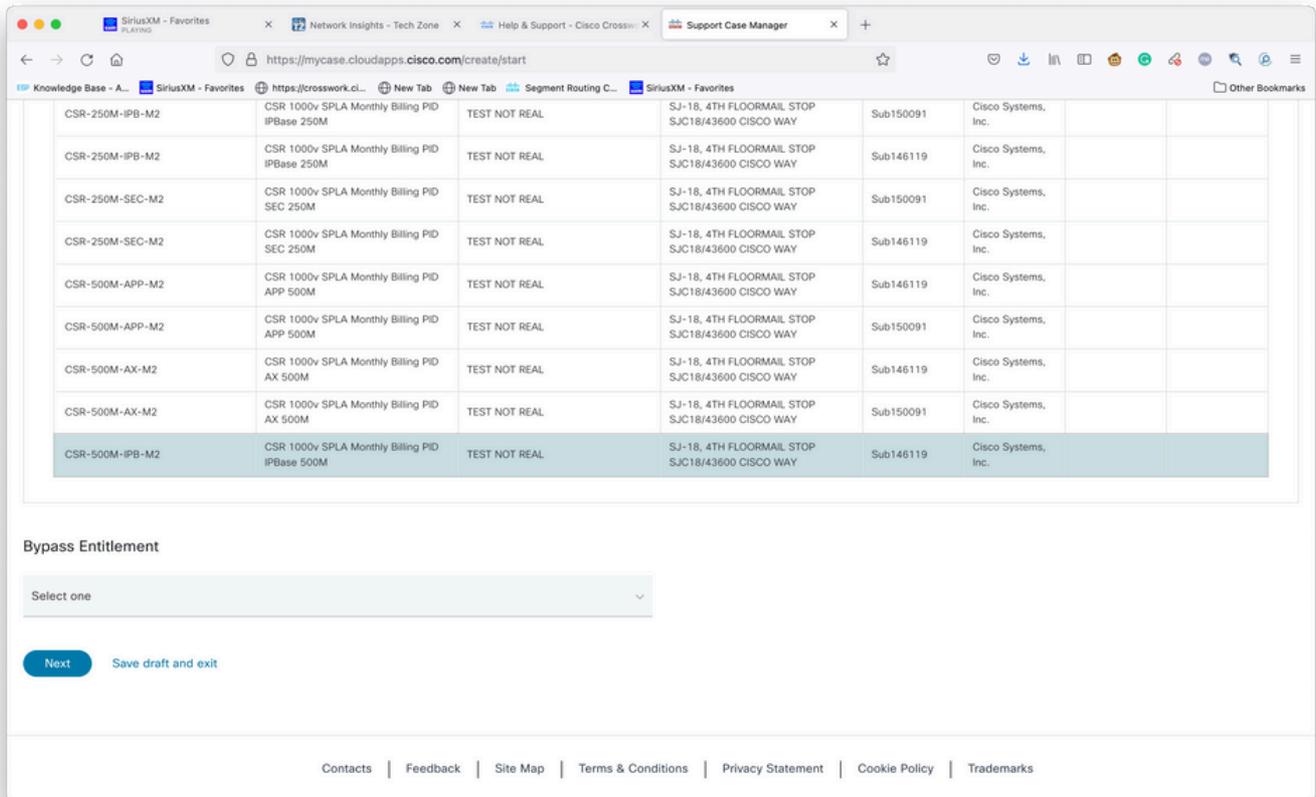


Búsqueda de productos

Paso 7. Una respuesta como la que se muestra en la siguiente imagen indica que un contrato de servicio no se ha asociado a su cuenta. Debe ponerse en contacto con Cisco o el partner de Cisco con el que trabaja para obtener los contratos adecuados asociados a su cuenta. Si el problema es urgente, llame a Cisco CX para obtener asistencia.

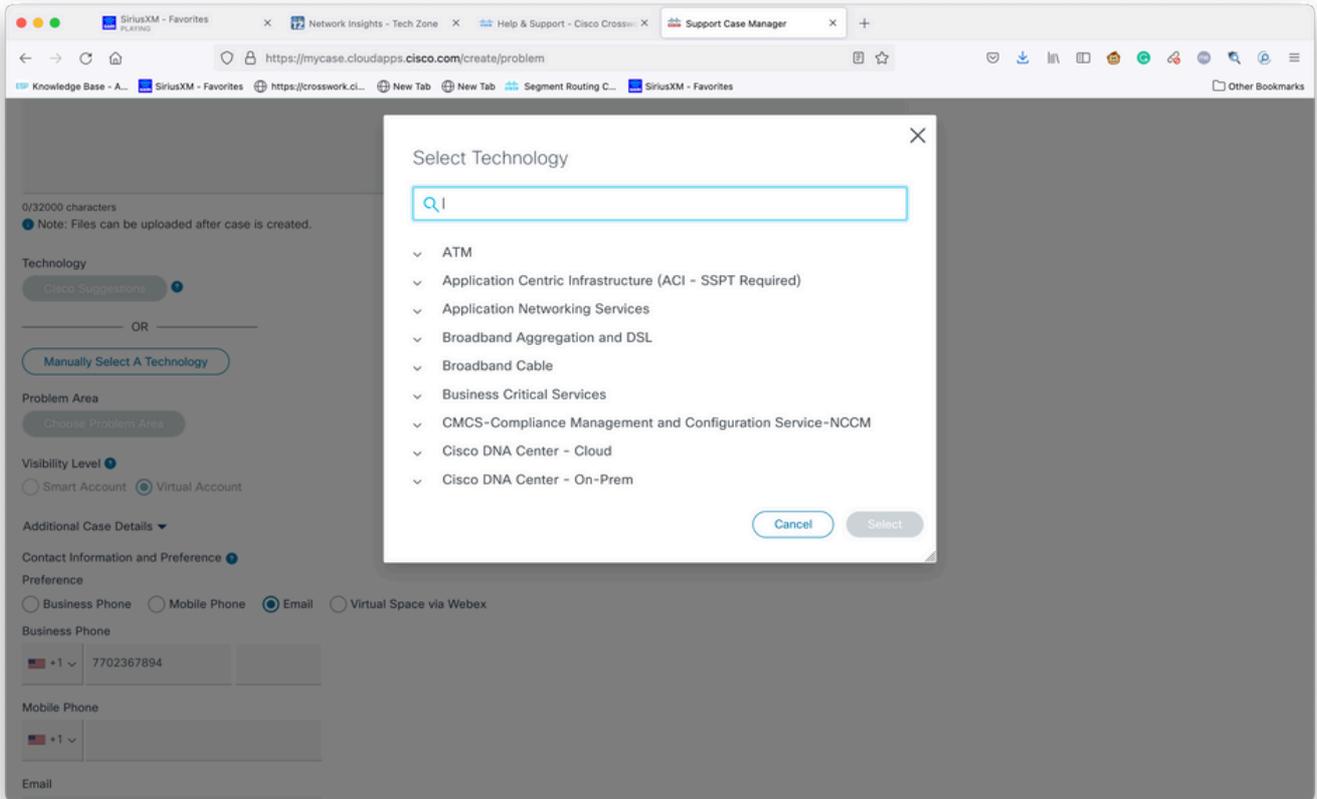


Paso 8. Seleccione la entrada para **Crosswork Network Insights** y luego seleccione **Next** como se muestra en la imagen.



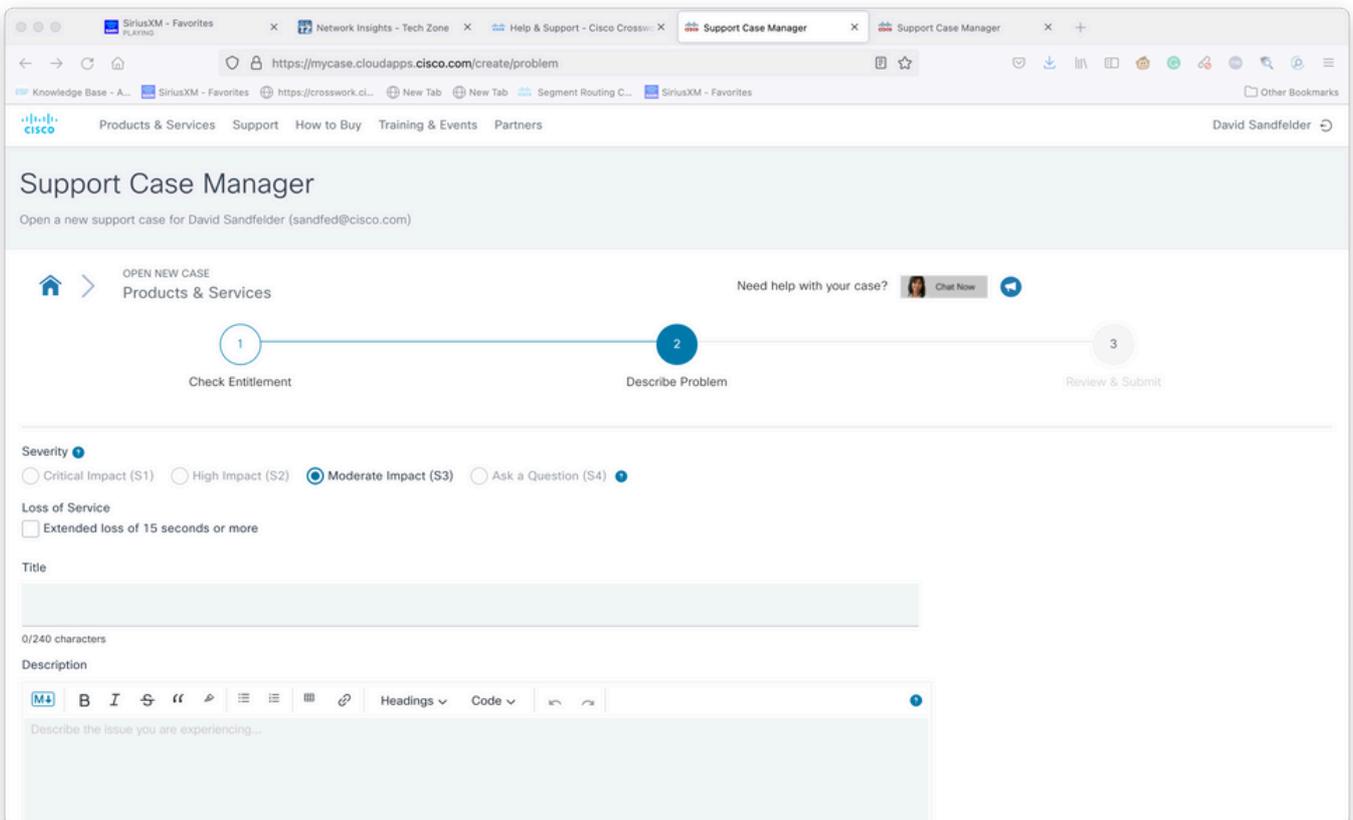
Productos bajo una lista de contratos de soporte

Si tiene muchos productos en virtud de un acuerdo de soporte, puede que le resulte más sencillo utilizar la herramienta de búsqueda, como se muestra en la imagen:



Buscar por tecnología

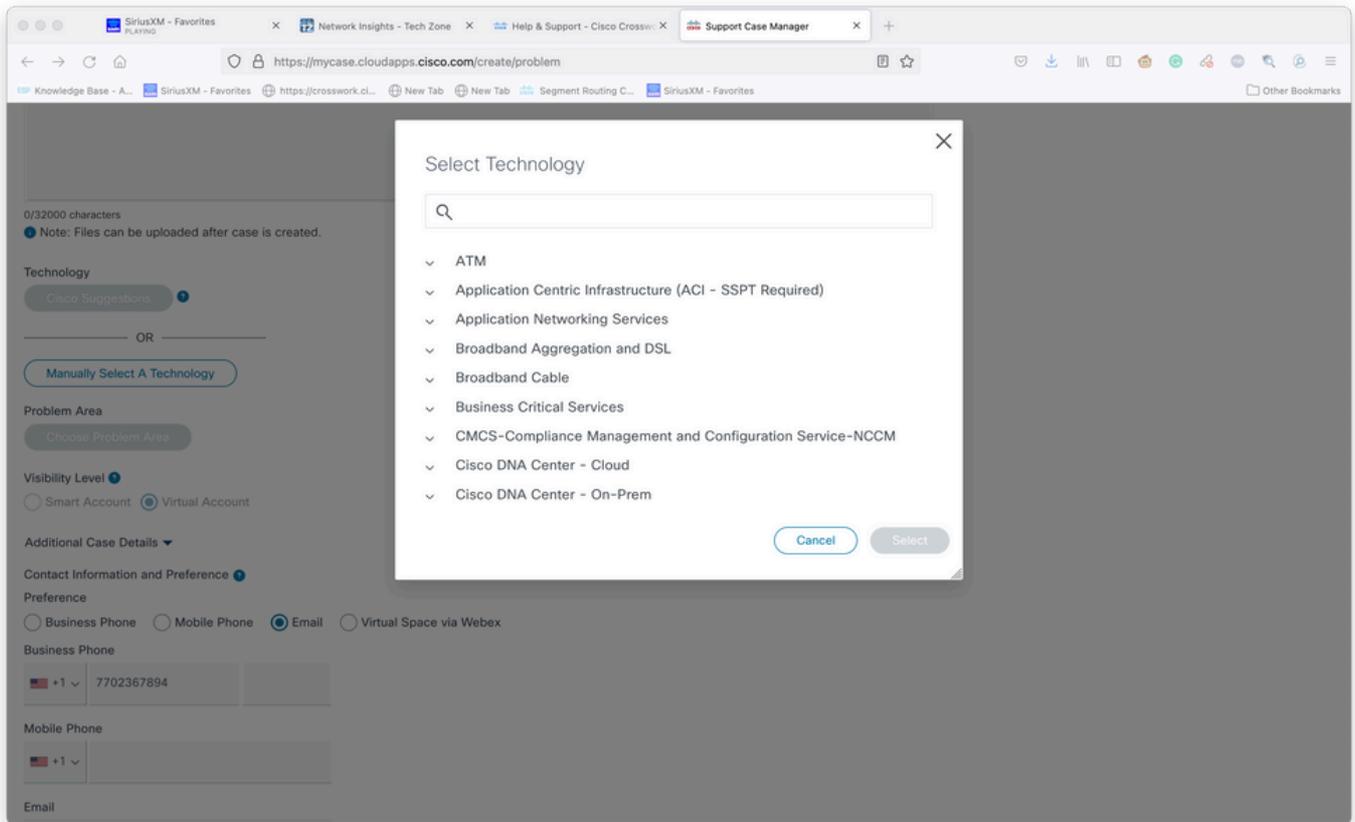
Paso 9. Introduzca toda la información que pueda para describir el problema.



Pantalla Proporcionar detalles del caso

Paso 10. Desplácese hasta la sección inferior de la pantalla y seleccione **Manually Select A**

Technology and search for **Crosswork Network Insights** or **Crosswork Trust insights** y luego haga clic en **Select** tal como se muestra en la imagen.



Pantalla de selección de tecnología

Paso 11. Rellene el resto del formulario y seleccione **Enviar**. Si en algún momento del proceso necesita recopilar más información o alejarse, existe la opción de guardar el caso como borrador. Cuando vuelva al **Support Case Manager**, el borrador del caso se muestra en la primera página:

NMS (Network Management Services) > Cisco Crosswork Network Insights [Change](#)

Problem Area
[Choose Problem Area](#)

Visibility Level
 Smart Account Virtual Account

Additional Case Details ▾

Contact Information and Preference
Preference
 Business Phone Mobile Phone Email Virtual Space via Webex

Business Phone
+1 7702367894

Mobile Phone
+1

Email
sandfed@cisco.com
17/80 characters

New Case Email Confirmation
 Yes No

Case Notifications (Contact & CC List)
 On Off

CC Recipients (optional)
Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

Agregar detalles adicionales

Support Case Manager
Create and manage Support cases for David Sandfelder (sandfed@cisco.com) ▾

[Open New Case](#) ▾

Cases **RMA's**

My Cases **All Cases** **Favorites**

Search: Case or Customer Reference Number
Use commas to enter more than one

Show Open Cases Draft Cases Closed Cases Created Updated **Any Time** ▾ [Apply Filters](#)
[Show Advanced Filters](#) ▾

[Download Cases as Excel](#) 1 - 1 of 1 Cases per page: **10** | 25 | 50

Actions	Case	Created	Sev	Status	Summary
	Draft	11/19/2021	3	Not Submitted	[No Title Provided]

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Acceso a casos existentes

Paso 12. Support Case Manager le limita a enviar casos de gravedad baja. Se notifica al grupo CX del problema y un ingeniero de servicios responde utilizando la información de contacto preferida proporcionada en el caso. En los casos complejos, puede crear el caso como de

gravedad baja y, a continuación, llamar a Cisco CX con el número de caso y solicitar que se aumente la gravedad. Esto le permite proporcionar información y adjuntar archivos para una investigación más detallada antes de que Cisco CX se involucre y ahorra tiempo.