

Cómo utilizar en soporte de productos en FND

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Versiones admitidas](#)

[Requisitos del sistema y del explorador](#)

[Navegadores admitidos](#)

[Configuración del Navegador](#)

[Requisitos de la red](#)

[Requisitos de acceso](#)

[Cuenta de Cisco](#)

[Gestión de extensiones](#)

[Pasos de instalación](#)

[Casos prácticos habilitados para FND](#)

[Caso práctico 1: Abrir un nuevo caso de soporte de Cisco](#)

[Caso práctico 2: Grabar pantalla](#)

[Caso práctico 3: Recopilar registros HAR](#)

[Caso práctico 4: Carga de registros desde la GUI](#)

Introducción

Este documento describe Cisco AI Assistant for Support, las funciones disponibles, las versiones admitidas y su uso con Field Network Director (FND).

Antecedentes

Cisco AI Assistant for Support es un asistente personal que proporciona a los partners y clientes de Cisco una experiencia de autoservicio en varios dominios del conocimiento como:

- Gestión de casos, errores y RMA
- Comprobaciones de aplicabilidad de errores
- Solución de problemas de hardware
- Licencias
- WebEx

Versiones admitidas

Para Field Network Director (FND), la función de asistente de soporte se puede utilizar con las versiones 4.1, 4.12, 5.0 y 5.1

Requisitos del sistema y del explorador

Navegadores admitidos

Google Chrome: La extensión está optimizada para Google Chrome, que es el navegador recomendado oficialmente.

Microsoft Edge: La extensión se ha probado en Microsoft Edge y se ha confirmado que funciona. Se puede poner a disposición de los clientes bajo petición.

Configuración del Navegador

Asegúrese de que el navegador está actualizado a la última versión para evitar problemas de compatibilidad.

Permitir ventanas emergentes y redirecciones de dominios de Cisco para garantizar que la extensión pueda funcionar sin interrupciones.

Requisitos de la red

Garantizar una conectividad a Internet estable para facilitar una instalación y funcionalidad sin problemas de la extensión.

Requisitos de acceso

Cuenta de Cisco

Debe tener una cuenta Cisco.com activa para iniciar sesión y utilizar la extensión. La extensión se integra con Cisco Single Sign-On (SSO) para ofrecer una experiencia de inicio de sesión segura y sin problemas.

Gestión de extensiones

Debe estar familiarizado con la navegación a "chrome://extensions/" o el acceso a la pestaña de extensiones junto a la barra de búsqueda en su navegador para administrar las extensiones instaladas.

Pasos de instalación

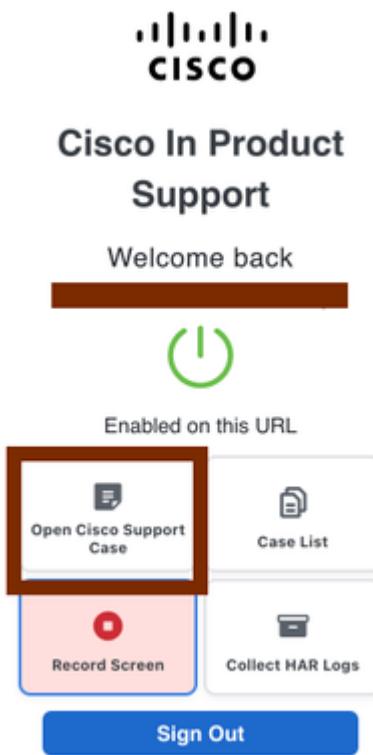
Descargar e instalar: Puede descargarlo desde [aquí](#)

Habilite la extensión: Asegúrese de que la extensión está activa marcando el menú de extensiones de Chrome y autentique a través de Cisco.com para activar la extensión.

Casos prácticos habilitados para FND

Caso práctico 1: Abrir un nuevo caso de soporte de Cisco

Se puede crear un nuevo caso de soporte de Cisco haciendo clic en Abrir caso de soporte de Cisco en el ícono CSA.



Paso 2. Aparece una nueva ventana emergente solicitando información adicional que se agregaría al nuevo caso de soporte de Cisco.

Open Cisco Support Case

Case Title *

Case Description *
 Enter case description

Upload System Management Logs ⓘ

Include session history ⓘ

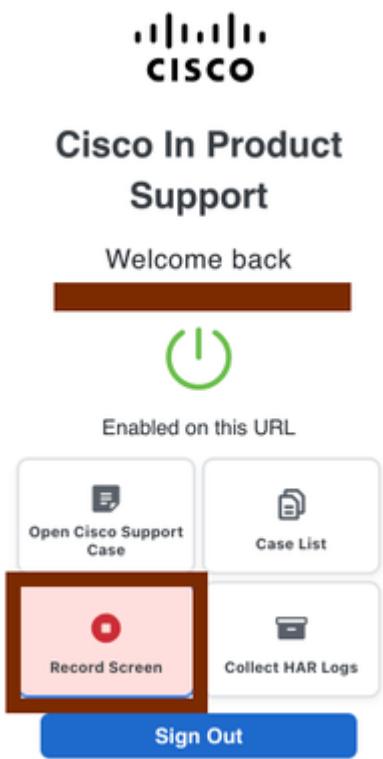
Ensure your browser's pop-up blocker is disabled to open a new case seamlessly. ⓘ

Submit

Estas son las entradas que se pueden proporcionar:

1. Título del caso (obligatorio)
2. Descripción del caso (obligatorio)
3. Historial de sesiones (opcional): opción para incluir el historial de sesiones de la ficha del explorador como parte de la descripción del caso.
4. Cargar registros de administración del sistema: si activa esta opción, volverá a FND después de crear el TAC SR para crear y recopilar los diagnósticos.

Caso práctico 2: Grabar pantalla



Iniciar grabación: Haga clic en el ícono de extensión de la barra de herramientas de Chrome y seleccione la opción "Grabar pantalla" para iniciar el proceso de grabación de pantalla.

Una vez detenida la grabación, los usuarios tienen la opción de cargar el vídeo en un caso existente o en uno nuevo.

Caso práctico 3: Recopilar registros HAR

Iniciar captura de registro: Para capturar registros HAR, haga clic en el botón "Recopilar registros HAR" en la ventana emergente de la extensión, como se muestra a continuación.

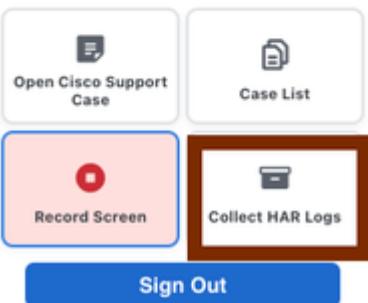


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



Instrucciones de navegación: Se le pedirá que reproduzca los pasos del problema para asegurarse de que los registros HAR se recopilan correctamente.

Iniciar captura: Haga clic en "Aceptar" en la ventana emergente para iniciar la recopilación de registros de HAR en la página del producto.

Detener captura: Una vez que haya reproducido sus pasos, detenga la recopilación haciendo clic en el botón "Dejar de recopilar" en la pestaña flotante o abra la extensión emergente y haga clic en el botón "Recopilar registros HAR" de nuevo. Confirme la acción de detención en el mensaje.

Cargar registros: Después de detenerse, aparece una ventana emergente modal. Puede cargar los registros de HAR introduciendo un número de caso para agregarlo a un caso existente o creando un nuevo caso para el problema capturado.

Caso práctico 4: Carga de registros desde la GUI

Navegue hasta Admin > System Management > Logging para cargar el conjunto de registros directamente al caso TAC.

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

X

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

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).