

Modalità d'uso nel supporto prodotti su FND

Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Versioni supportate](#)

[Requisiti di sistema e del browser](#)

[Browser supportati](#)

[Configurazione browser](#)

[Requisiti di rete](#)

[Requisiti di accesso](#)

[Account Cisco](#)

[Gestione estensioni](#)

[Procedura di installazione](#)

[Casi di utilizzo abilitati per FND](#)

[Caso di utilizzo 1: Apri una nuova richiesta di assistenza Cisco](#)

[Caso di utilizzo 2: Registra schermata](#)

[Caso di utilizzo 3: Raccogli log HAR](#)

[Caso di utilizzo 4: Caricamento di log dalla GUI](#)

Introduzione

Questo documento descrive Cisco AI Assistant for Support, le funzionalità disponibili, le versioni supportate e il loro utilizzo con Field Network Director (FND).

Premesse

Cisco AI Assistant for Support è un assistente personale che fornisce a partner e clienti Cisco un'esperienza self-service in diversi domini di conoscenza, ad esempio:

- Gestione di richieste, bug e RMA
- Verifica dell'applicabilità dei bug
- Risoluzione dei problemi hardware
- Licenze
- Webex

Versioni supportate

Per Field Network Director (FND), la funzionalità di supporto guidato può essere utilizzata con le versioni 4.11, 4.12, 5.0 e 5.1

Requisiti di sistema e del browser

Browser supportati

Google Chrome: L'estensione è ottimizzata per Google Chrome, che è il browser ufficialmente consigliato.

Microsoft Edge: L'estensione è stata testata su Microsoft Edge e ne è stata confermata la funzionalità. Esso può essere messo a disposizione su richiesta.

Configurazione browser

Verificare che il browser sia aggiornato alla versione più recente per evitare problemi di compatibilità.

Consente popup e reindirizzamenti dai domini Cisco per garantire il funzionamento dell'estensione senza interruzioni.

Requisiti di rete

Garantire una connettività stabile a Internet per facilitare l'installazione e la funzionalità dell'estensione.

Requisiti di accesso

Account Cisco

Devi avere un account Cisco.com attivo per accedere e usare l'estensione. L'estensione si integra con Cisco Single Sign-On (SSO) per un'esperienza di accesso semplice e sicura.

Gestione estensioni

Per gestire le estensioni installate, è necessario avere dimestichezza con l'esplorazione di "chrome://extensions/" o con l'accesso alla scheda delle estensioni accanto alla barra di ricerca nel browser.

Procedura di installazione

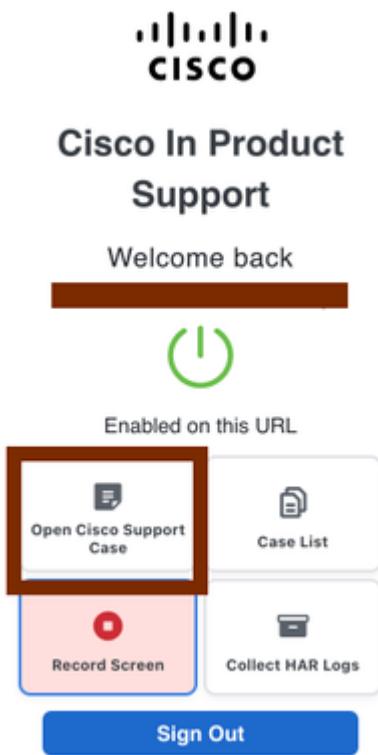
Download e installazione: È possibile scaricarlo da [qui](#)

Abilitare l'estensione: Assicurarsi che l'estensione sia attiva selezionando il menu Estensioni Chrome e autenticarsi via Cisco.com per attivare l'estensione.

Casi di utilizzo abilitati per FND

Caso di utilizzo 1: Apri una nuova richiesta di assistenza Cisco

È possibile creare una nuova richiesta di assistenza Cisco facendo clic su Apri richiesta di assistenza Cisco dall'icona CSA.



Passaggio 2. Viene visualizzata una nuova schermata di popup in cui si richiedono informazioni aggiuntive da aggiungere alla nuova richiesta di supporto Cisco.

Open Cisco Support Case

Case Title *

Case Description *
 Enter case description

Upload System Management Logs ⓘ

Include session history ⓘ

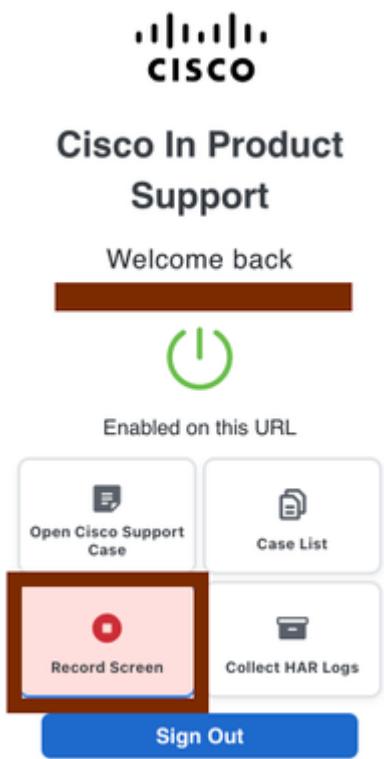
Ensure your browser's pop-up blocker is disabled to open a new case seamlessly. ⓘ

Submit

Di seguito sono riportati gli input che è possibile fornire:

1. Titolo del caso (obbligatorio)
2. Descrizione della richiesta (obbligatoria)
3. Cronologia sessioni (facoltativo) - Opzione che consente di includere la cronologia delle sessioni della scheda del browser come parte della descrizione della richiesta.
4. Carica log di gestione del sistema: questa opzione consente di tornare a FND dopo la creazione di TAC SR per creare e raccogliere la diagnostica.

Caso di utilizzo 2: Registra schermata



Inizia registrazione: Fare clic sull'icona dell'estensione nella barra degli strumenti Chrome e selezionare l'opzione "Record Screen" per avviare il processo di registrazione dello schermo.

Una volta arrestata la registrazione, gli utenti possono caricare il video in una richiesta esistente o in una nuova richiesta.

Caso di utilizzo 3: Raccogli log HAR

Avvia acquisizione log: Per acquisire i log HAR, fare clic sul pulsante 'Raccogli log HAR' nel popup dell'estensione come mostrato di seguito.

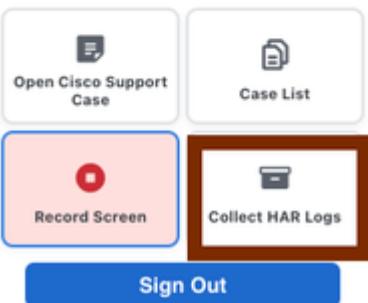


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



Istruzioni di navigazione: Viene visualizzato un messaggio che indica la procedura da seguire per verificare che i registri HAR siano stati raccolti correttamente.

Avvia acquisizione: Fare clic su 'OK' nel popup per avviare la raccolta di log HAR nella pagina del prodotto.

Interrompi acquisizione: Una volta riprodotti i passaggi, arrestare la raccolta facendo clic sul pulsante 'Interrompi raccolta' sulla scheda mobile o aprire il popup dell'estensione e fare di nuovo clic sul pulsante 'Raccogli log HAR'. Confermare l'azione di arresto nel prompt.

Log di caricamento: Dopo l'arresto, viene visualizzato un popup a scelta obbligatoria. È possibile caricare i log HAR immettendo un numero di richiesta per aggiungerli a una richiesta esistente o creando una nuova richiesta per il problema acquisito.

Caso di utilizzo 4: Caricamento di log dalla GUI

Selezionare Admin > System Management > Logging per caricare il bundle dei log direttamente nella richiesta 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

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuracy di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).