

FND의 제품 지원에 사용하는 방법

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[지원되는 버전](#)

[시스템 및 브라우저 요구 사항](#)

[지원되는 브라우저](#)

[브라우저 컨피그레이션](#)

[네트워크 요구 사항](#)

[액세스 요구 사항](#)

[Cisco 어카운트](#)

[확장 관리](#)

[설치 단계](#)

[FND에 대해 활성화된 활용 사례](#)

[활용 사례 1: 새로운 Cisco 지원 사례 열기](#)

[활용 사례 2: 기록 화면](#)

[활용 사례 3: HAR 로그 수집](#)

[활용 사례 4: GUI에서 로그 업로드](#)

소개

이 문서에서는 Cisco AI Assistant for Support, 사용 가능한 기능, 지원되는 버전 및 FND(Field Network Director)와의 사용에 대해 설명합니다.

배경 정보

Cisco AI Assistant for Support는 Cisco 파트너와 고객에게 다음과 같은 여러 지식 도메인에 대한 셀프 서비스 경험을 제공하는 개인 보조자입니다.

- 케이스, 버그 및 RMA 관리
- 버그 적용 가능성 확인
- 하드웨어 문제 해결
- 라이선싱
- Webex

지원되는 버전

FND(Field Network Director)의 경우 지원 지원 지원 기능을 버전 4.11, 4.12, 5.0 및 5.1과 함께 사용할 수 있습니다

시스템 및 브라우저 요구 사항

지원되는 브라우저

Google Chrome: 익스텐션은 공식 추천 브라우저인 구글 크롬에 최적화되어 있다.

Microsoft Edge: 이 확장은 Microsoft Edge에서 테스트되었으며 정상적으로 작동하는 것으로 확인되었습니다. 요청 시 이용하실 수 있습니다.

브라우저 컨피그레이션

호환성 문제를 방지하려면 브라우저를 최신 버전으로 업데이트해야 합니다.

확장이 중단 없이 작동할 수 있도록 Cisco 도메인의 팝업 및 리디렉션을 허용합니다.

네트워크 요구 사항

확장 기능의 원활한 설치 및 기능을 위해 안정적인 인터넷 연결을 보장합니다.

액세스 요구 사항

Cisco 어카운트

로그인하여 내선 번호를 사용하려면 Cisco.com 계정이 활성화되어 있어야 합니다. 이 확장 기능은 원활하고 안전한 로그인 환경을 위해 Cisco SSO(Single Sign-On)와 통합됩니다.

확장 관리

설치된 내선 번호를 관리하려면 "chrome://extensions/"으로 이동하거나 브라우저의 검색 표시줄 옆에 있는 내선 번호 탭에 액세스하는 방법을 숙지해야 합니다.

설치 단계

다운로드 및 설치: [여기서](#) 다운로드할 수 있습니다.

내선 번호 사용: Chrome 내선 번호 메뉴를 확인하여 내선 번호가 활성화되었는지 확인하고 Cisco.com을 통해 인증하여 내선 번호를 활성화합니다.

FND에 대해 활성화된 활용 사례

활용 사례 1: 새로운 Cisco 지원 사례 열기

CSA 아이콘에서 Open Cisco Support Case(Cisco 지원 케이스 열기)를 클릭하여 새 Cisco 지원 케이스를 생성할 수 있습니다.

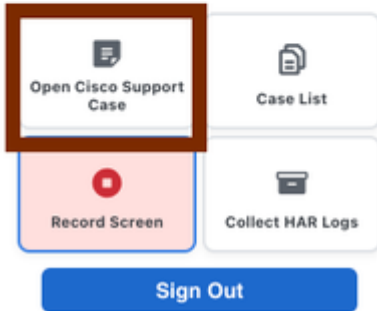


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



2단계. 새 Cisco 지원 케이스에 추가할 추가 정보를 요청하는 새 팝업이 나타납니다.

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. ⓘ

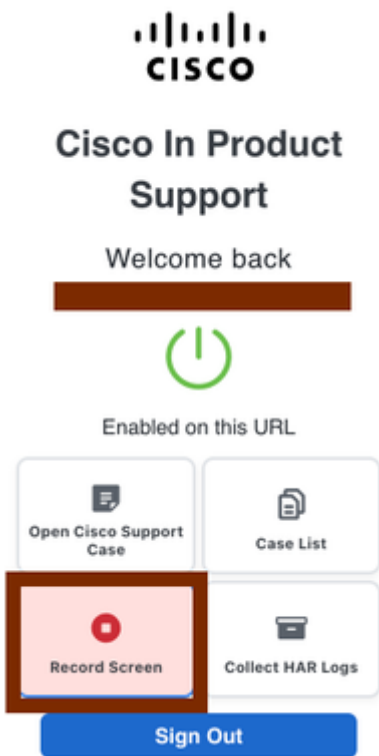
Submit

다음은 제공할 수 있는 입력입니다.

1. 케이스 제목(필수)
2. 케이스 설명(필수)
3. Session history(세션 기록)(선택 사항) - 케이스 설명의 일부로 브라우저 탭의 세션 기록을 포함하는 옵션입니다.
4. 시스템 관리 로그 업로드 - 이 옵션을 활성화하면 진단 생성 및 수집을 위해 TAC SR이 생성된

후 FND로 다시 이동합니다.

활용 사례 2: 기록 화면



녹음 시작: Chrome 툴바에서 확장 아이콘을 클릭하고 "화면 녹화" 옵션을 선택하여 화면 녹화 프로세스를 시작합니다.

녹화가 중지되면 사용자는 비디오를 기존 케이스 또는 새 케이스에 업로드할 수 있습니다.

활용 사례 3: HAR 로그 수집

로그 캡처 시작: HAR 로그를 캡처하려면 아래 표시된 것처럼 확장 팝업에서 'HAR 로그 수집' 버튼을 클릭합니다.

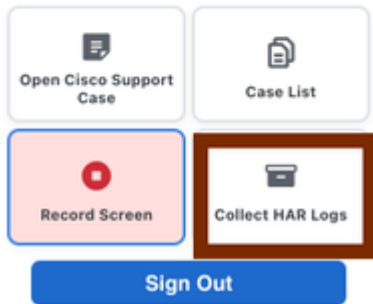


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



탐색 지침: HAR 로그가 정확하게 수집되도록 문제의 단계를 재현하라는 메시지가 표시됩니다.

캡처 시작: 팝업에서 'OK(확인)'를 클릭하여 제품 페이지에서 HAR 로그 수집을 시작합니다.

캡처 중지: 단계를 재현한 후에는 부동 탭의 '수집 중지' 버튼을 클릭하여 수집을 중지하거나 확장 팝업을 열고 'HAR 로그 수집' 버튼을 다시 클릭합니다. 프롬프트에서 stop 작업을 확인합니다.

로그 업로드: 중지하면 모달 팝업이 나타납니다. HAR 로그를 업로드하려면 케이스 번호를 입력하여 기존 케이스에 추가하거나 캡처된 문제에 대해 새 케이스를 생성합니다.

활용 사례 4: GUI에서 로그 업로드

Admin(관리) > System Management(시스템 관리) > Logging(로깅)으로 이동하여 로그 번들을 TAC 케이스에 직접 업로드합니다.



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

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.