

Hoe te gebruiken in productondersteuning op FND

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Ondersteunde versies](#)

[Systeem- en browservereisten](#)

[Ondersteunde browsers](#)

[browserconfiguratie](#)

[Netwerkvereisten](#)

[Toegangseisen](#)

[Cisco-account](#)

[Extensiebeheer](#)

[Installatiestappen](#)

[Use Cases ingeschakeld voor FND](#)

[Use Case 1: Open een nieuwe Cisco Support Case](#)

[Use Case 2: Opnamescherm](#)

[Use Case 3: verzamel HAR-logs](#)

[Use Case 4: Logs uploaden vanuit de GUI](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de Cisco AI Assistant for Support, de beschikbare functies, de ondersteunde versies en het gebruik ervan met Field Network Director (FND).

Achtergrondinformatie

De Cisco AI Assistant for Support is een persoonlijke assistent die Cisco-partners en klanten een selfservice-ervaring biedt in verschillende kennisdomeinen, zoals:

- Cases, bugs en RMA-beheer
- Controles van bugtoepasselijkheid
- Problemen met hardware oplossen
- vergunning
- Webex

Ondersteunde versies

Voor Field Network Director (FND) kan de ondersteuningsassistent worden gebruikt met versies 4.11, 4.12, 5.0 en 5.1

Systeem- en browservereisten

Ondersteunde browsers

Google Chrome: De extensie is geoptimaliseerd voor Google Chrome, de officieel aanbevolen browser.

Microsoft Edge: De extensie is getest op Microsoft Edge en bevestigt functioneel te zijn. Het kan op verzoek beschikbaar worden gesteld.

browserconfiguratie

Zorg ervoor dat uw browser wordt bijgewerkt naar de nieuwste versie om compatibiliteitsproblemen te voorkomen.

Sta pop-ups en omleidingen toe vanuit Cisco-domeinen om ervoor te zorgen dat de extensie zonder onderbrekingen kan functioneren.

Netwerkvereisten

Zorg voor stabiele internetconnectiviteit om een soepele installatie en functionaliteit van de extensie te vergemakkelijken.

Toegangseisen

Cisco-account

U moet een actieve Cisco.com account hebben om in te loggen en de extensie te gebruiken. De extensie integreert met Cisco Single Sign-On (SSO) voor een naadloze en veilige aanmelderservaring.

Extensiebeheer

U moet bekend zijn met het navigeren naar "chrome://extensions/" of het openen van het tabblad extensies naast de zoekbalk in uw browser om geïnstalleerde extensies te beheren.

Installatiestappen

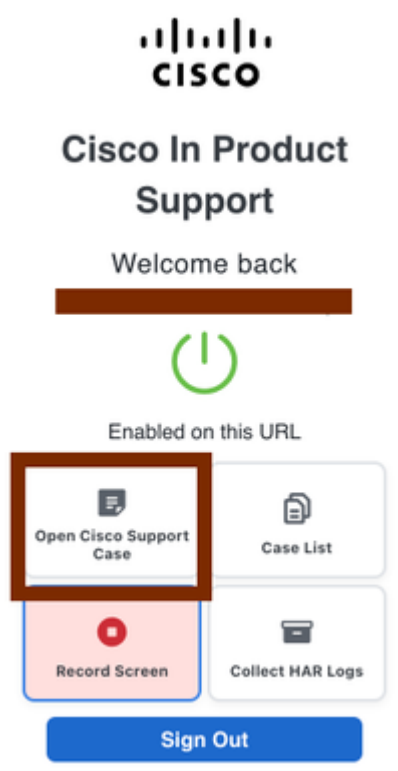
Downloaden en installeren: je kunt het [hier](#) downloaden

Activeer de extensie: Zorg ervoor dat de extensie actief is door het menu Chrome-extensies te controleren en te verifiëren via Cisco.com om de extensie te activeren.

Use Cases ingeschakeld voor FND

Use Case 1: Open een nieuwe Cisco Support Case

U kunt een nieuwe Cisco Support-case maken door op Cisco Support Case openen te klikken in het CSA-pictogram.



Stap 2. Er verschijnt een nieuw pop-upvenster waarin om aanvullende informatie wordt gevraagd die aan de nieuwe Cisco Support-case zou worden toegevoegd.

Open Cisco Support Case ×

Case Title *

Case Description *

☒ Upload System Management Logs ⓘ

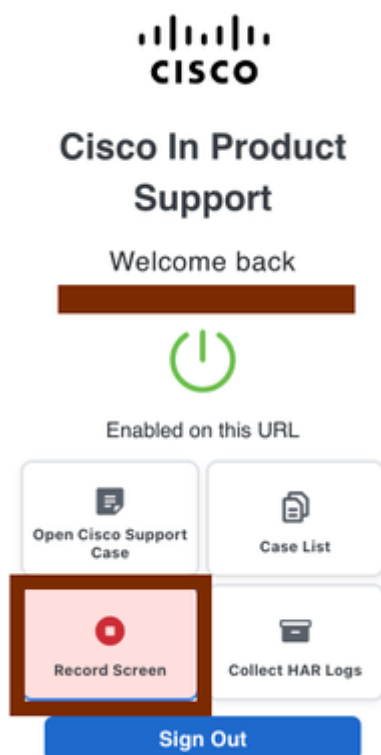
☐ Include session history ⓘ

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

Dit zijn de inputs die kunnen worden geleverd:

1. Titel case (verplicht)
2. Omschrijving van kwestie (verplicht)
3. Sessiegeschiedenis (optioneel) - Een optie om de sessiegeschiedenis van het browsertabblad op te nemen als onderdeel van de casusbeschrijving.
4. Logboeken voor systeembeheer uploaden – Als u deze optie inschakelt, gaat u terug naar FND nadat de TAC SR is gemaakt om de diagnoses te maken en te verzamelen.

Use Case 2: Opnamescherm



Opname starten: Klik op het extensiepictogram in de Chrome-werkbalk en selecteer de optie "Opnamescherm" om het schermopnameproces te starten.

Zodra de opname is gestopt, hebben gebruikers de mogelijkheid om de video naar een bestaande case of een nieuwe case te uploaden.

Use Case 3: verzamel HAR-logs

Log Capture starten: Als u HAR-logs wilt vastleggen, klikt u op de knop 'HAR-logs verzamelen' in het pop-upvenster met de extensie, zoals hieronder wordt weergegeven.

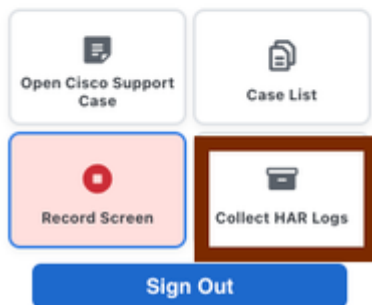


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



Navigatie-instructies: u wordt gevraagd om de stappen van uw probleem te reproduceren om ervoor te zorgen dat de HAR-logs nauwkeurig worden verzameld.

Opname starten: Klik op 'OK' in het pop-upvenster om de HAR-logboekverzameling op de productpagina te starten.

Stop Capture: Zodra u uw stappen hebt gereproduceerd, stopt u de verzameling door op de knop 'Stop met verzamelen' op het zwevende tabblad te klikken of opent u de pop-up met de extensie en klikt u opnieuw op de knop 'HAR-logs verzamelen'. Bevestig de stopactie in de prompt.

Logboeken uploaden: na het stoppen verschijnt een modale pop-up. U kunt uw HAR-logs uploaden door een casusnummer in te voeren om ze toe te voegen aan een bestaande case of door een nieuwe case te maken voor het probleem dat u hebt vastgelegd.

Use Case 4: Logs uploaden vanuit de GUI

Navigeer naar Beheer > Systeembeheer > Logboekregistratie om de logboekbundel rechtstreeks naar het TAC-geval te uploaden.



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

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.