

Como usar no suporte ao produto no FND

Contents

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Versões suportadas](#)

[Requisitos do sistema e do navegador](#)

[Navegadores compatíveis](#)

[Configuração do navegador](#)

[Requisitos de Rede](#)

[Requisitos de acesso](#)

[Conta da Cisco](#)

[Gerenciamento de extensão](#)

[Etapas da instalação](#)

[Casos de uso habilitados para FND](#)

[Caso de uso 1: Abra um novo caso de suporte da Cisco](#)

[Caso de uso 2: Gravar tela](#)

[Caso de uso 3: Coletar registros HAR](#)

[Caso de uso 4: Carregando registros da GUI](#)

Introdução

Este documento descreve o Cisco AI Assistant para suporte, os recursos disponíveis, as versões suportadas e seu uso com o Field Network Diretor (FND).

Informações de Apoio

O Cisco AI Assistant para suporte é um assistente pessoal que fornece aos parceiros e clientes da Cisco uma experiência de autoatendimento em vários domínios de conhecimento, como:

- Gerenciamento de casos, bugs e RMA
- Verificações de Aplicabilidade de Bug
- Solução de problemas de hardware
- Licenciamento
- WebEx

Versões suportadas

Para o Field Network Diretor (FND), o recurso de assistente de suporte pode ser usado com as versões 4.11, 4.12, 5.0 e 5.1

Requisitos do sistema e do navegador

Navegadores compatíveis

Google Chrome: A extensão é otimizada para o Google Chrome, que é o navegador oficialmente recomendado.

Microsoft Edge: A extensão foi testada no Microsoft Edge e confirmada como funcional. Ele pode ser disponibilizado mediante solicitação.

Configuração do navegador

Verifique se o seu navegador está atualizado para a versão mais recente para evitar problemas de compatibilidade.

Permitir pop-ups e redirecionamentos de domínios Cisco para garantir que o ramal possa funcionar sem interrupções.

Requisitos de Rede

Garanta uma conectividade estável com a Internet para facilitar a instalação e a funcionalidade da extensão.

Requisitos de acesso

Conta da Cisco

Você deve ter uma conta Cisco.com ativa para entrar e usar o ramal. A extensão se integra ao Cisco Single Sign-On (SSO) para proporcionar uma experiência de login segura e contínua.

Gerenciamento de extensão

Você deve estar familiarizado com a navegação para "chrome://extensions/" ou com o acesso à guia de extensões ao lado da barra de pesquisa em seu navegador para gerenciar as extensões instaladas.

Etapas da instalação

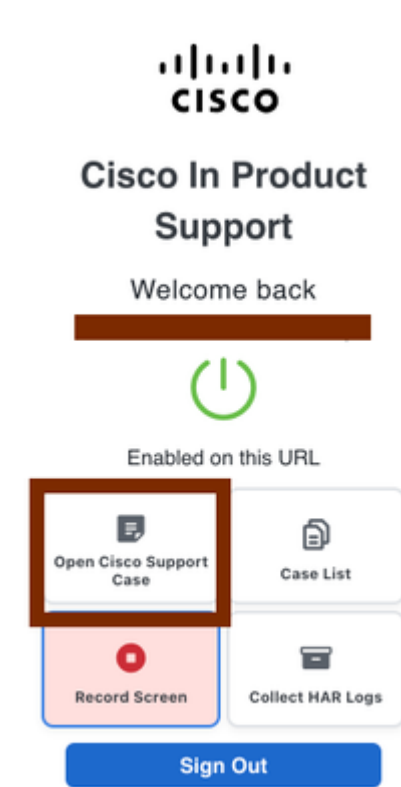
Fazer download e instalar: Você pode baixá-lo [aqui](#)

Ative o ramal: Certifique-se de que a extensão esteja ativa, verificando o menu de extensões do Chrome e faça a autenticação via Cisco.com para ativar a extensão.

Casos de uso habilitados para FND

Caso de uso 1: Abra um novo caso de suporte da Cisco

Um novo caso de suporte da Cisco pode ser criado clicando-se em Abrir caso de suporte da Cisco no ícone CSA.



Etapa 2. Um novo pop-up aparece solicitando informações adicionais que seriam adicionadas ao novo caso de suporte da Cisco.

Open Cisco Support Case ×

Case Title *

Case Description *

☒ Upload System Management Logs ⓘ

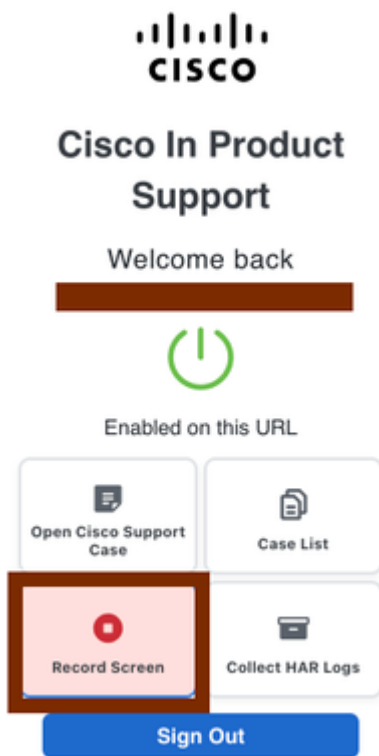
☐ Include session history ⓘ

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

Estas são as informações que podem ser fornecidas:

1. Título do caso (obrigatório)
2. Descrição do caso (obrigatório)
3. Histórico da sessão (opcional) - Uma opção para incluir o histórico da sessão da guia do navegador, como parte da descrição do caso.
4. Fazer upload dos registros de gerenciamento do sistema - Ativar essa opção faz com que você retorne ao FND depois que o TAC SR é criado para criar e coletar os diagnósticos.

Caso de uso 2: Gravar tela



Iniciar Gravação: Clique no ícone de extensão na barra de ferramentas do Chrome e selecione a opção "Gravar tela" para iniciar o processo de gravação de tela.

Quando a gravação é interrompida, os usuários têm a opção de carregar o vídeo em um caso existente ou novo.

Caso de uso 3: Coletar registros HAR

Iniciar Captura de Log: Para capturar logs HAR, clique no botão "Collect HAR logs" no pop-up de extensão, como mostrado abaixo.

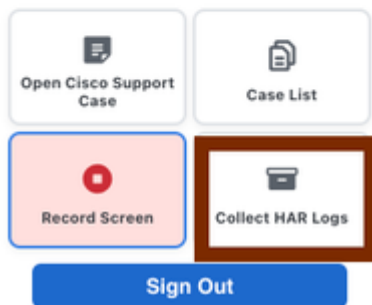


Cisco In Product Support

Welcome back



Enabled on this URL



Instruções de navegação: Você receberá uma mensagem para reproduzir as etapas do seu problema para garantir que os registros HAR sejam coletados com precisão.

Iniciar captura: Clique em "OK" no pop-up para iniciar a coleta de registros HAR na página do produto.

Parar captura: Depois de reproduzir suas etapas, interrompa a coleta clicando no botão "Parar a coleta" na guia flutuante ou abra o pop-up de extensão e clique no botão "Coletar logs HAR" novamente. Confirme a ação de parar no prompt.

Logs de carregamento: Após a interrupção, um pop-up modal é exibido. Você pode carregar seus registros HAR inserindo um número de caso para adicioná-los a um caso existente ou criando um novo caso para o problema capturado.

Caso de uso 4: Carregando registros da GUI

Navegue até Admin > System Management > Logging para carregar o pacote de registros diretamente no caso do 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



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

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.