

Extensão do Cisco Support Assistant para Cisco XDR e Secure Endpoint

Contents

[Overview](#)

[Casos de uso](#)

[Etapa 1: Instale a extensão do Chrome](#)

[Etapa 2: Ativar a extensão](#)

[Etapa 3: Usando os Recursos de Extensão](#)

[A. Abertura de um caso de suporte da Cisco](#)

[B. Gravando sua tela](#)

[C. Coletando registros HAR](#)

[Etapa 4: Enviar informações ao TAC](#)

[Etapa 5: Acompanhamento](#)

Overview

O [Cisco Support Assistant Chrome Extension](#) foi projetado para otimizar e aprimorar a experiência de suporte para usuários do Cisco XDR (Extended Detection and Response). Este guia fornece instruções detalhadas passo a passo para instalar a extensão, autenticá-la e utilizar seus recursos, como abertura de casos de suporte, gravação de telas e coleta de logs HAR do navegador. Seguindo essas instruções, os usuários podem capturar e compartilhar com rapidez e eficiência as informações necessárias com o Centro de Assistência Técnica (TAC) da Cisco para agilizar a resolução de problemas.

Explore explicações detalhadas sobre esses casos de uso e as etapas abaixo. Saiba mais aqui.

Casos de uso

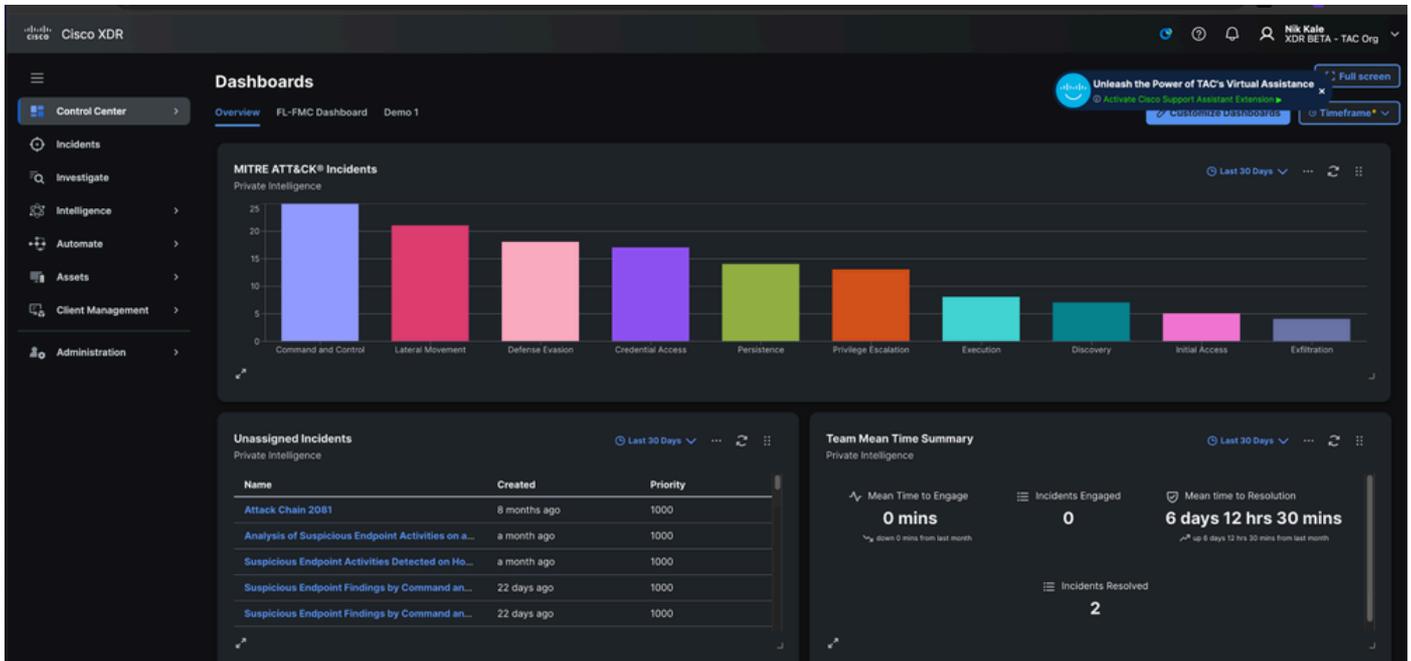
Se você não usou o Cisco Support Assistant Extension anteriormente, leia as etapas 1 e 2 abaixo. Para usuários experientes, prossiga diretamente para a etapa 3 para aprender como começar a usar os recursos de extensão suportados.

Etapa 1: Instale a extensão do Chrome

1. Fazer download e instalar: faça o download da [extensão do Chrome do Cisco Support Assistant na Chrome Web Store](#) e clique em "Adicionar ao Chrome" para instalá-la, garantindo que a extensão do navegador esteja disponível para uso imediato.
2. Habilitar extensão: depois que a extensão for instalada, verifique se ela está habilitada verificando o menu de extensões no Chrome e confirmando que o Cisco Support Assistant está ativo.

Etapa 2: Ativar a extensão

- Navegue até o Cisco XDR: abra o Chrome e navegue até um produto Cisco suportado, como o Cisco XDR, para iniciar o processo de ativação.
- Ativação de pop-up: ao visitar a página do produto suportado, você verá um pop-up que diz: "Libere o poder dos assistentes virtuais do TAC e ative a extensão do Cisco Support Assistant."



1. Clique para ativar: clique na notificação pop-up para disparar o fluxo de trabalho de autenticação Cisco.com.
2. Autenticar: conclua o processo de autenticação em Cisco.com inserindo suas credenciais e verificando sua identidade.
3. Confirmação: depois de autenticado, você verá que o ramal está marcado como "Ativado" e seu nome aparecerá quando você clicar no ícone do ramal na barra de ferramentas do Chrome.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Nik Kale



Enabled on this URL



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen



Collect
HAR
Logs



Submit
Feedback

: clique no ícone de extensão do Cisco Support Assistant localizado na barra de ferramentas do Chrome para abrir a interface de extensão.

2. Selecione 'Abrir caso de suporte': na interface de extensão, escolha a opção para abrir um novo caso de suporte, que o guiará pelas etapas necessárias.
3. Problema de gravação: como opção, use o recurso de gravação de tela para capturar e explicar o problema visualmente e verbalmente, o que pode ser extremamente útil para a equipe de suporte (instruções detalhadas na Etapa 4).
4. Enviar caso: preencha os detalhes necessários, como a descrição do problema e as informações relevantes, e envie seu caso de suporte por meio da interface de extensão.

B. Gravando sua tela

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



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Daniel Benitez



Click to start screen recording.



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen

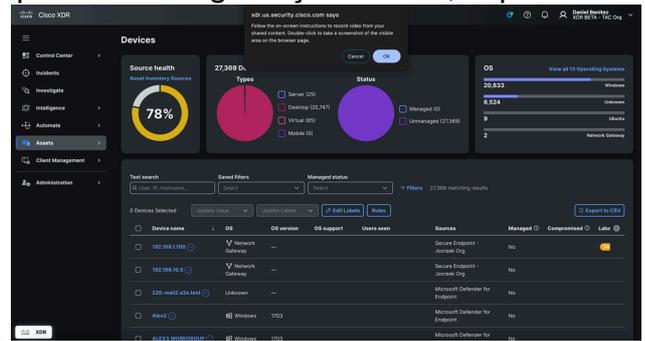


Collect
HAR
Logs



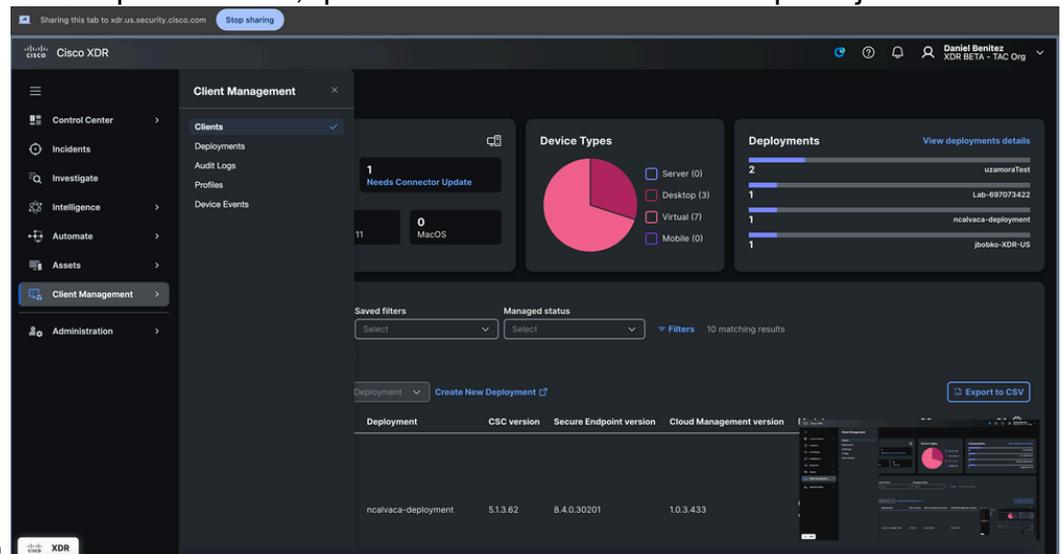
Submit
Feedback

- Iniciar gravação: siga as instruções na tela para iniciar a gravação de tela, capturando



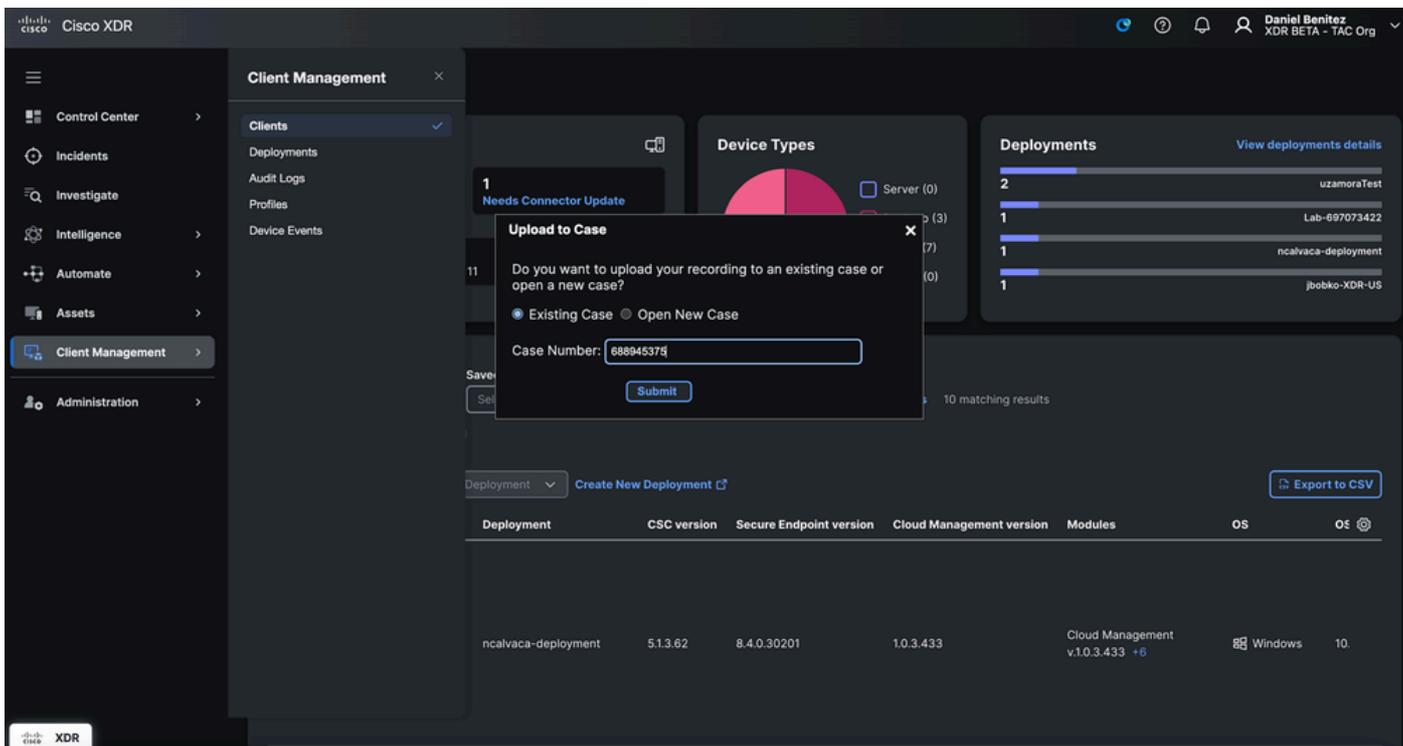
todas as ações e informações relevantes.

- Adicionar capturas de tela: durante a gravação, você pode clicar duas vezes em qualquer tela para adicionar uma captura de tela, que seria incluída no caso de suporte junto com a



gravação de vídeo.

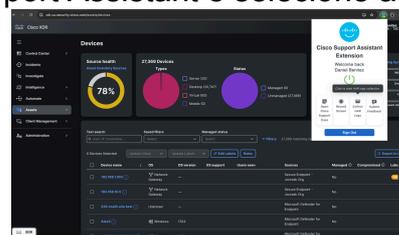
- Parar gravação: para parar a gravação, clique na opção "Parar" na barra flutuante na parte inferior da tela ou clique no ícone de extensão e selecione o botão parar gravação.
- Carregar gravação: quando a gravação for interrompida, você terá a opção de carregar o vídeo em um caso existente inserindo o número de solicitação de serviço de nove dígitos (número SR) ou abrir um novo caso.



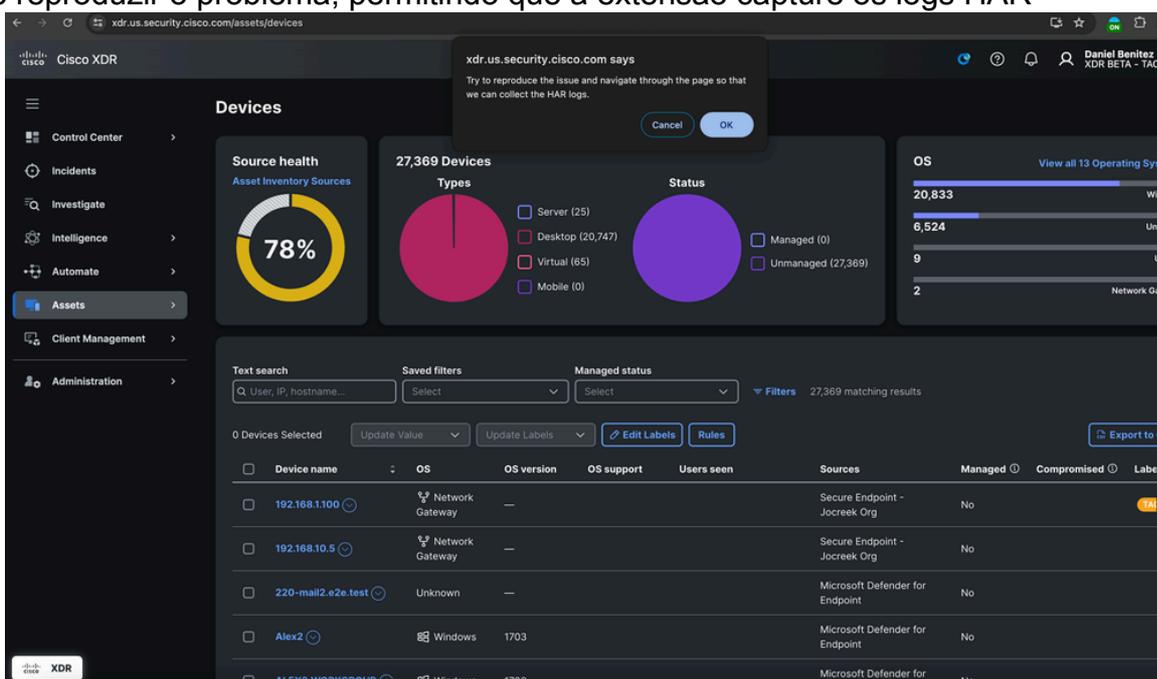
C. Coletando registros HAR

1. Iniciar captura de log: Clique no ícone de extensão do Cisco Support Assistant e selecione a

opção "Coletar logs HAR" para iniciar a captura de dados de log.



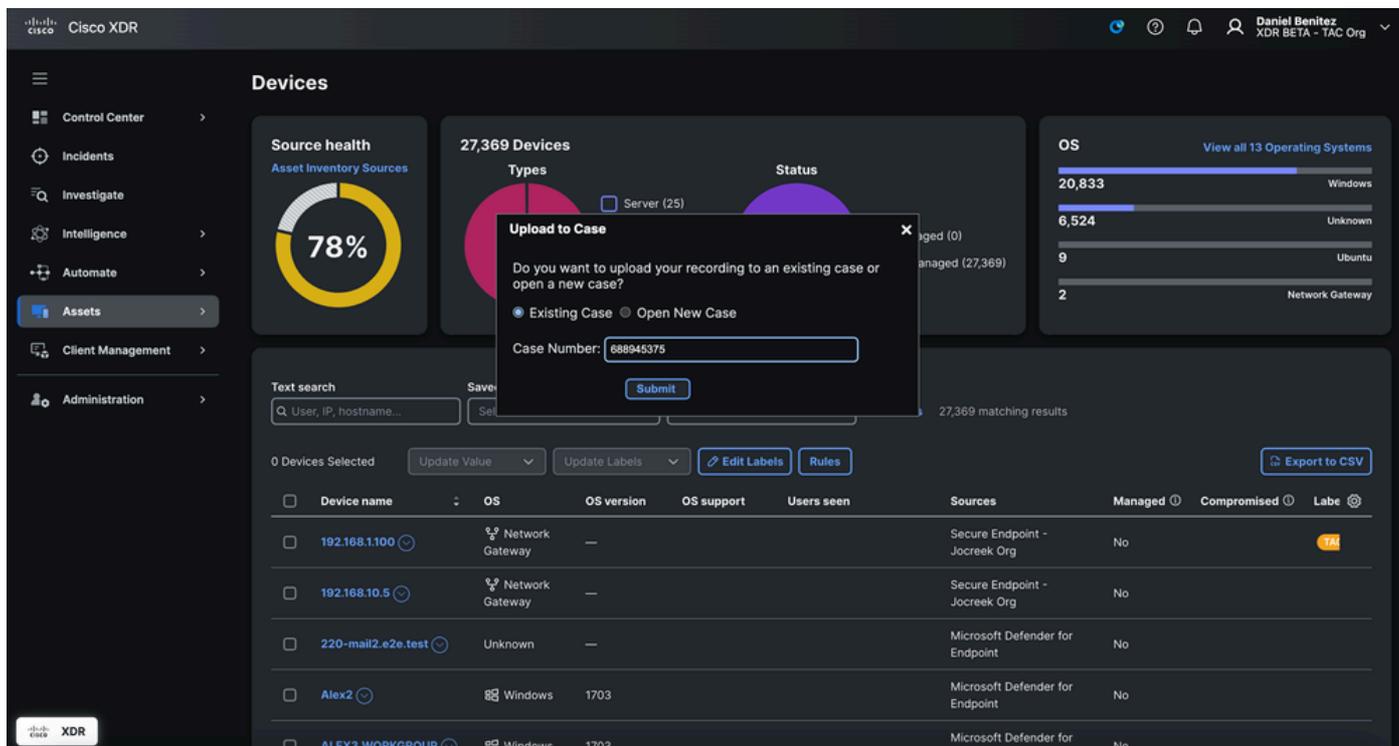
2. Instrução de navegação: um pop-up apareceria instruindo você a navegar por páginas diferentes e reproduzir o problema, permitindo que a extensão capture os logs HAR



relevantes.

3. Iniciar captura: Clique em "OK" no pop-up para iniciar o processo de captura do log HAR.

4. Parar captura: depois de reproduzir o problema e capturar os dados necessários, clique no mesmo botão para parar a captura de registro fixo.
5. Upload Logs: você pode optar por fazer upload dos logs coletados em um caso de suporte existente inserindo o número SR de nove dígitos ou abrir um novo caso, se necessário.



Etapa 4: Enviar informações ao TAC

1. Caso existente: se você estiver carregando informações em um caso existente, insira o número de solicitação de serviço (SR) de nove dígitos para garantir que os registros ou gravações sejam anexados ao caso correto.
2. Novo caso: se você estiver abrindo um novo caso, a extensão preencherá previamente determinadas informações com base nas atividades executadas durante o processo de captura de registro físico ou de gravação de tela, solicitando que você complete os detalhes restantes.
3. Confirmação: após enviar as informações, você receberá notificações por e-mail confirmando os carregamentos de arquivo ou a criação do novo caso, garantindo que a equipe do TAC tenha todos os dados necessários para começar a trabalhar no problema.

Etapa 5: Acompanhamento

- Resposta do TAC: A equipe do TAC revisaria as informações enviadas e poderá entrar em contato para obter detalhes adicionais, se necessário, iniciando o processo de solução de problemas e resolvendo o problema.
- Resolução de problemas: o TAC trabalharia na resolução do problema com base nos dados fornecidos, reduzindo potencialmente a necessidade de reuniões adicionais do Webex ou e-mails de ida e volta, acelerando assim o processo de resolução.

Seguindo essas etapas, os usuários podem aproveitar a funcionalidade completa da extensão

Chrome do Cisco Support Assistant, garantindo um processo de suporte mais eficiente e eficaz com o Cisco XDR.

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.