Comment utiliser dans l'assistance produit sur FND

Table des matières

- Introduction
- Informations générales
- Versions prises en charge
- Configuration requise pour le système et le navigateur
  - Navigateurs pris en charge
  - Configuration du navigateur
  - Besoins réseau
- Conditions d'accès
  - Compte Cisco
  - Gestion des extensions
- Étapes d'installation
- Cas d'utilisation activés pour FND
  - Cas d'utilisation 1 : Ouvrir un nouveau dossier d'assistance Cisco
  - Cas d'utilisation 2 : Écran D'Enregistrement
  - Cas d'utilisation 3 : Collecter les journaux HAR
  - Cas d'utilisation 4 : Téléchargement des journaux depuis l'interface utilisateur graphique

Introduction

Ce document décrit Cisco AI Assistant for Support, les fonctionnalités disponibles, les versions prises en charge et leur utilisation avec Field Network Director (FND).

Informations générales

Cisco AI Assistant for Support est un assistant personnel qui offre aux partenaires et aux clients Cisco une expérience en libre-service dans plusieurs domaines de connaissances tels que :

- Cas, bogues et gestion RMA
- Vérifications d'applicabilité
- Dépannage matériel
- Licences
- WebEx

Versions prises en charge

Pour Field Network Director (FND), la fonctionnalité d'assistant d'assistance peut être utilisée avec les versions 4.11, 4.12, 5.0 et 5.1

Configuration requise pour le système et le navigateur

Navigateurs pris en charge

Google Chrome: L'extension est optimisée pour Google Chrome, qui est le navigateur officiellement recommandé.

Microsoft Edge: L'extension a été testée sur Microsoft Edge et confirmée comme étant fonctionnelle. Il peut être mis à disposition sur demande.

Configuration du navigateur

Assurez-vous que votre navigateur est mis à jour vers la dernière version pour éviter les problèmes de compatibilité.

Autorisez les fenêtres publicitaires intempestives et les redirections à partir des domaines Cisco pour garantir que l'extension peut fonctionner sans interruption.

Besoins réseau

Assurez une connectivité Internet stable pour faciliter l'installation et le fonctionnement de l'extension.

Conditions d'accès

Compte Cisco

Vous devez disposer d'un compte Cisco.com actif pour vous connecter et utiliser le poste. L'extension s'intègre à Cisco Single Sign-On (SSO) pour une expérience de connexion transparente et sécurisée.

Gestion des extensions

Vous devez être familier avec la navigation vers « chrome://extensions/ » ou l'accès à l'onglet extensions à côté de la barre de recherche dans votre navigateur pour gérer les extensions installées.

Étapes d'installation

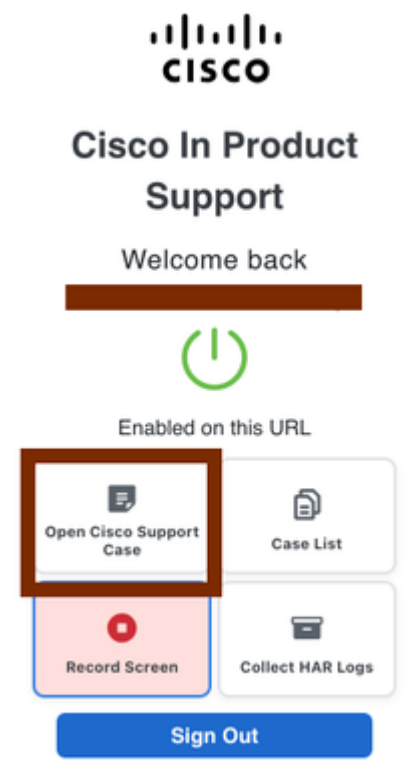
Télécharger et installer : Vous pouvez le télécharger ici

Activer le poste : Assurez-vous que l'extension est active en vérifiant le menu des extensions Chrome et authentifiez-vous via Cisco.com pour activer l'extension.

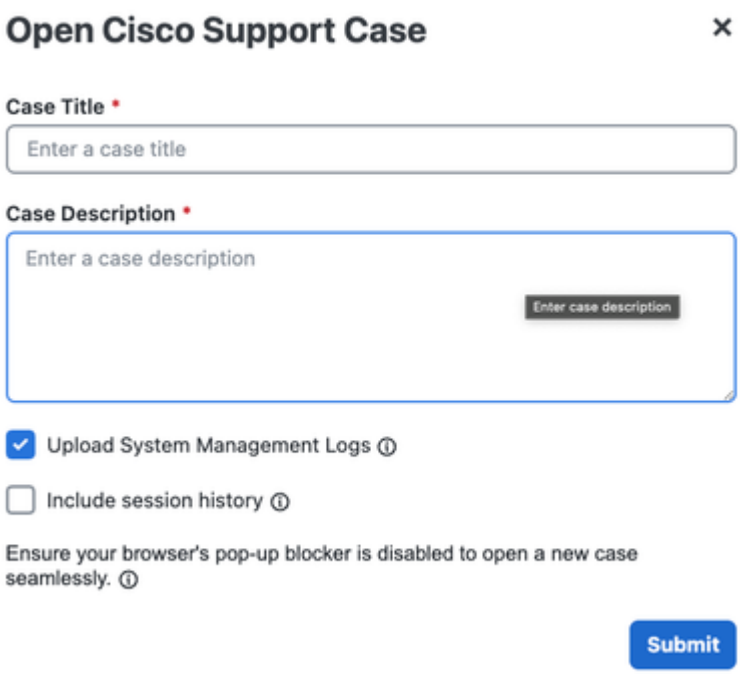
Cas d'utilisation activés pour FND

Cas d'utilisation 1 : Ouvrir un nouveau dossier d'assistance Cisco

Vous pouvez créer un nouveau dossier d'assistance Cisco en cliquant sur Ouvrir le dossier d'assistance Cisco à partir de l'icône CSA.



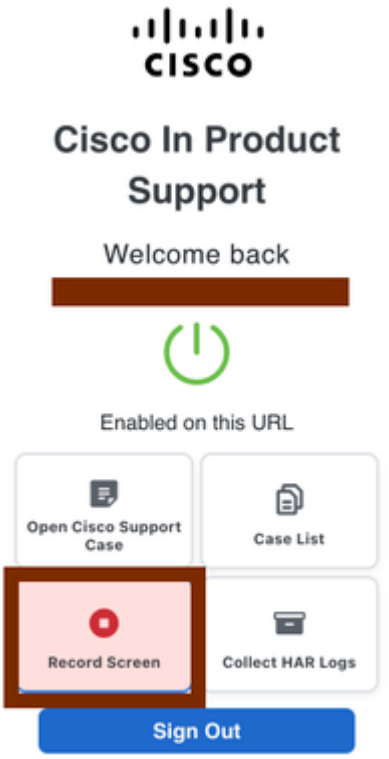
Étape 2. Une nouvelle fenêtre contextuelle s'affiche pour demander des informations supplémentaires à ajouter au nouveau dossier d'assistance Cisco.



Voici les entrées qui peuvent être fournies :

1. Titre du dossier (obligatoire)
2. Description du dossier (obligatoire)
3. Historique de session (facultatif) : option permettant d'inclure l'historique de session de l'onglet du navigateur dans la description du cas.
4. Charger les journaux de gestion du système : l'activation de cette option vous permet de revenir à FND après la création de la demande de service TAC pour créer et collecter les diagnostics.

Cas d'utilisation 2 : Écran D'Enregistrement

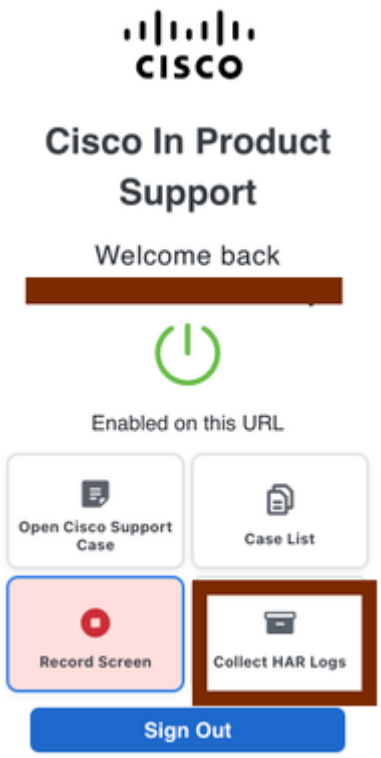


Commencer l'enregistrement : Cliquez sur l'icône d'extension dans la barre d'outils Chrome et sélectionnez l'option "Enregistrer l'écran" pour lancer le processus d'enregistrement d'écran.

Une fois l'enregistrement arrêté, les utilisateurs ont la possibilité de télécharger la vidéo vers un dossier existant ou vers un nouveau dossier.

Cas d'utilisation 3 : Collecter les journaux HAR

Lancer la capture du journal : Pour capturer les journaux HAR, cliquez sur le bouton « Collecter les journaux HAR » dans la fenêtre contextuelle d'extension, comme indiqué ci-dessous.



Instructions de navigation : Un message vous invite à reproduire les étapes de votre problème pour vous assurer que les journaux HAR sont correctement collectés.

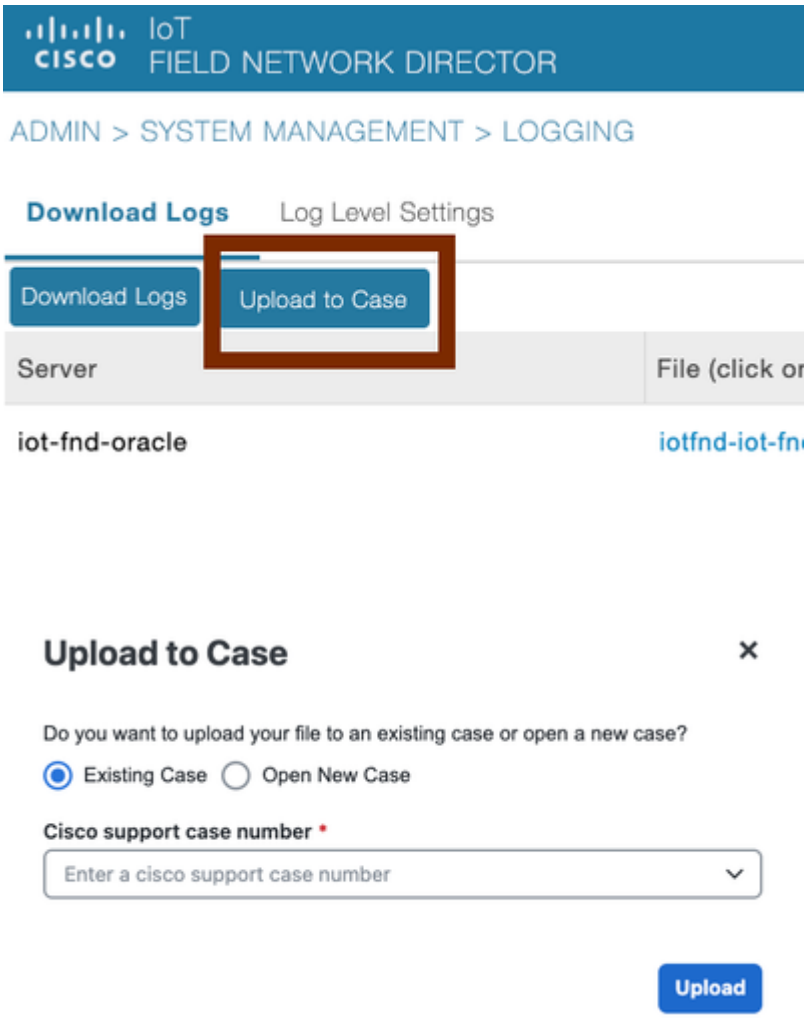
Démarrer la capture : Cliquez sur « OK » dans la fenêtre contextuelle pour lancer la collecte du journal HAR sur la page du produit.

Arrêter la capture : Une fois que vous avez reproduit vos étapes, arrêtez la collecte en cliquant sur le bouton « Arrêter la collecte » sur l'onglet flottant ou ouvrez la fenêtre contextuelle d'extension et cliquez à nouveau sur le bouton « Collecter les journaux HAR ». Confirmez l'action d'arrêt dans l'invite.

Journaux de téléchargement : Après l'arrêt, une fenêtre contextuelle modale apparaît. Vous pouvez télécharger vos journaux HAR en saisissant un numéro de dossier pour les ajouter à un dossier existant ou en créant un nouveau dossier pour le problème que vous avez capturé.

Cas d'utilisation 4 : Téléchargement des journaux depuis l'interface utilisateur graphique

Accédez à Admin > System Management > Logging pour télécharger le groupe de journaux directement dans le dossier TAC.


IoT
FIELD NETWORK DIRECTOR
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

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.