如何在FND的产品支持中使用

目录

简介

背景信息

支持的版本

系统和浏览器要求

- 支持的浏览器
- 浏览器配置
- 网络要求

访问要求

- Cisco Account（Cisco 帐户）
- 分机管理

安装步骤

为FND启用的使用案例

- 使用案例1:新建思科支持案例
- 使用案例2:录制屏幕
- 使用案例3:收集HAR日志
- 使用案例4:从GUI上传日志

简介

本文档介绍面向支持的Cisco AI Assistant、可用的功能、支持的版本以及它们与Field Network Director(FND)配合使用。

背景信息

Cisco AI Assistant for Support是一个个人助理，为思科合作伙伴和客户提供了多个知识领域的自助服务体验，例如：

- 案例、漏洞和RMA管理
- 漏洞适用性检查
- 硬件故障排除
- 许可
- 思科网迅

支持的版本

对于Field Network Director(FND)，支持助理功能可与版本4.11、4.12、5.0和5.1配合使用

系统和浏览器要求

支持的浏览器

Google Chrome:该扩展针对Google Chrome（官方推荐的浏览器）进行了优化。

Microsoft Edge:已在Microsoft Edge上测试该扩展，确认其功能正常。可根据要求提供。

浏览器配置

确保浏览器更新到最新版本，以避免出现兼容性问题。

允许从Cisco域弹出和重定向，以确保分机可以不间断地运行。

网络要求

确保Internet连接稳定，便于顺利安装和扩展功能。

访问要求

Cisco Account（Cisco 帐户）

您必须拥有有效的Cisco.com帐户才能登录并使用分机。该扩展与思科单点登录(SSO)集成，提供无缝、安全的登录体验。

分机管理

您必须熟悉导航到“chrome://extensions/”或访问浏览器中搜索栏旁的“extensions”选项卡以管理已安装的分机。

安装步骤

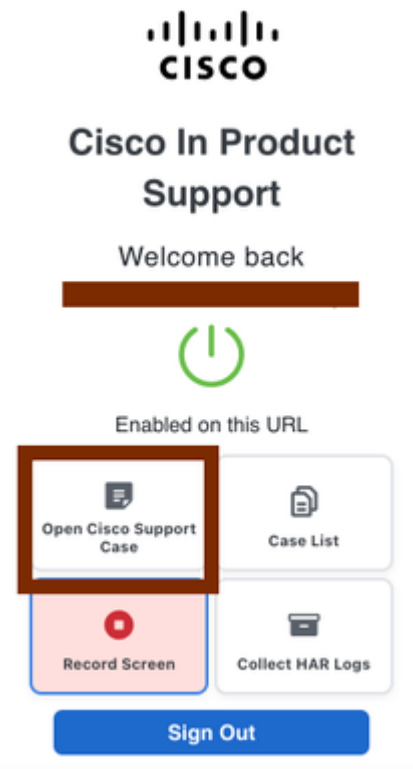
下载并安装：您可以从此处下载它

启用分机：通过检查Chrome分机菜单确保分机处于活动状态，并通过Cisco.com进行身份验证以激活分机。

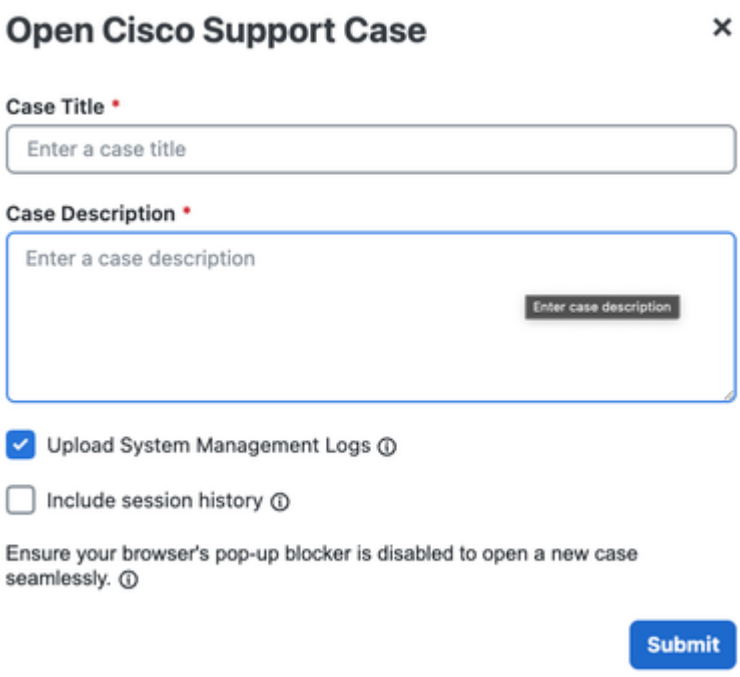
为FND启用的使用案例

使用案例1:新建思科支持案例

通过点击CSA图标中的打开思科支持案例，可创建新的思科支持案例。



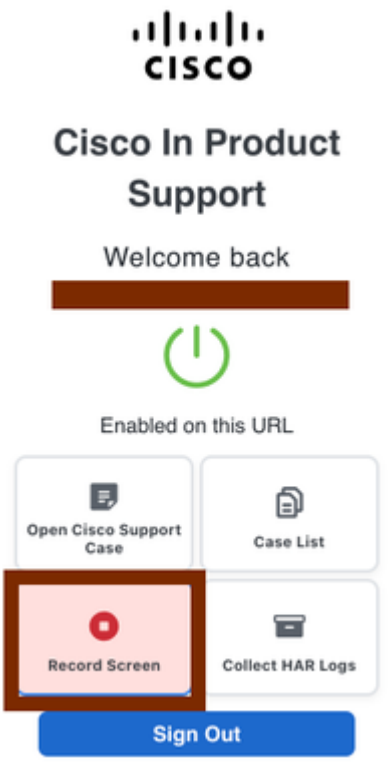
步骤2.系统将显示新的弹出窗口，要求向新的思科支持案例添加其他信息。



以下是可以提供的输入：

1. 案例标题（必填）
2. 案例说明（必填）
3. Session history（可选）— 用于包含浏览器选项卡的会话历史记录的选项，作为案例说明的一部分。
4. 上传系统管理日志 — 启用此选项会在创建TAC SR后导航回FND以创建和收集诊断。

使用案例2:录制屏幕

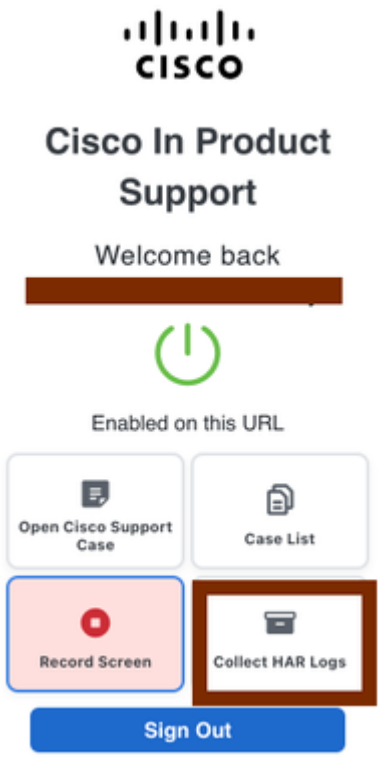


开始录音:点击Chrome工具栏中的分机图标，然后选择“录制屏幕”选项以启动屏幕录制过程。

录音停止后，用户可以选择将视频上传到现有案例或新案例。

使用案例3:收集HAR日志

启动日志捕获：要捕获HAR日志，请点击分机弹出窗口中的“收集HAR日志”按钮，如下所示。



导航说明：系统会提示您输入消息，以重现问题的步骤，以确保准确收集HAR日志。

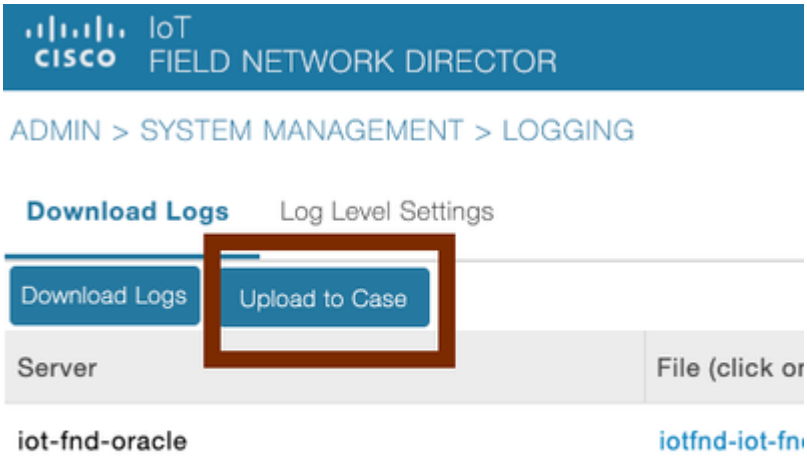
开始捕获：点击弹出窗口中的“确定”(OK)，启动产品页面上的HAR日志收集。

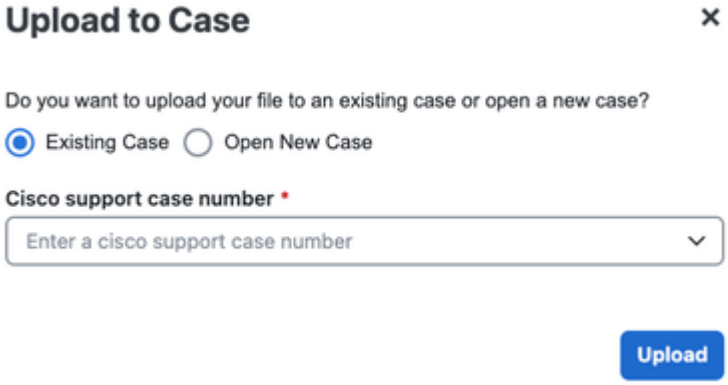
停止捕获：重现步骤后，单击浮动选项卡上的“停止收集”按钮停止收集，或打开分机弹出窗口，然后再次单击“收集HAR日志”按钮。在提示符中确认停止操作。

上传日志：停止后，将出现模式弹出窗口。您可以上传您的HAR日志，方法是：输入案例编号将其添加到现有案例中，或者为您捕获的问题创建新案例。

使用案例4:从GUI上传日志

导航到Admin > System Management > Logging，将日志捆绑包直接上传到TAC案例。




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

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。