

Benutzerhandbuch zur Erweiterung des Cisco Support Assistant

Inhalt

[Einleitung](#)

[Was ist die Durchwahl für den Cisco Support Assistant \(CSA\)?](#)

[Warum benötigen wir eine CSA-Durchwahl \(Cisco Support Assistant\)?](#)

[Wie lade ich die CSA-Durchwahl \(Cisco Support Assistant\) herunter?](#)

[Unterstützte Cisco Produkte:](#)

[Wie installiere ich die CSA-Erweiterung \(Cisco Support Assistant\)?](#)

[Wie wird die CSA-Durchwahl \(Cisco Support Assistant Extension\) verwendet?](#)

[Cisco Support Assistant \(CSA\) Extension Product Detection und Metadata Extraction:](#)

[Erweiterung des Cisco Support Assistant \(CSA\) in Aktion:](#)

[Catalyst Wireless LAN Controller der Serie 9800:](#)

[Datei-Upload auf C9800 Abschnitt zur Fehlerbehebung:](#)

[Ticket-Eröffnung beim C9800 Abschnitt zur Fehlerbehebung:](#)

[Allgemeines zum offenen Ticket:](#)

[Sichere Cisco Firewall:](#)

[Hochladen einer Fehlerbehebung für ein Ticket:](#)

[Workflows zur Beseitigung kritischer Schwachstellen:](#)

[Smart Tool-Tipps:](#)

[In Kontextwarnungen:](#)

[Cisco.com Problemhinweise:](#)

[Bildschirmaufzeichnung](#)

[Häufig gestellte Fragen \(FAQ\):](#)

[Support/Feedback:](#)

Einleitung

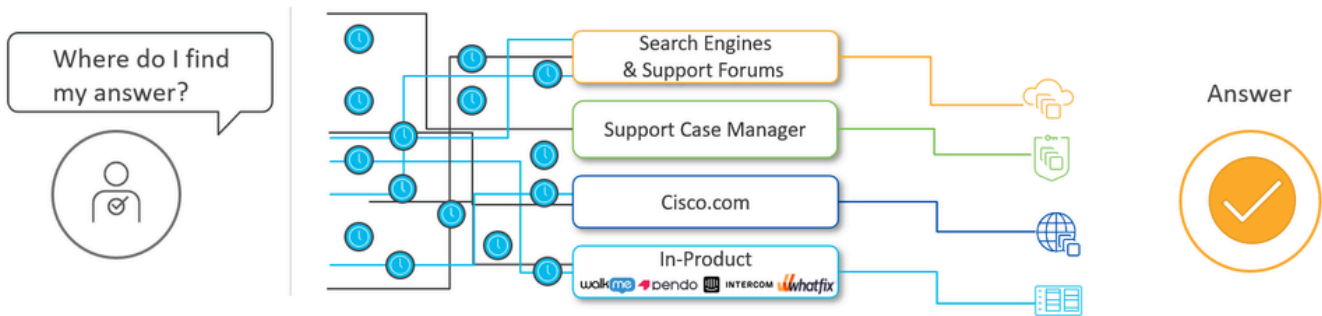
In diesem Dokument wird die Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung beschrieben, worum es sich bei der Erweiterung handelt, wie sie installiert wird und wie Cisco Kunden Support für ihre Cisco Produkte und Portale sofort erhalten können.

Was ist die Durchwahl für den Cisco Support Assistant (CSA)?

Cisco Support Assistant (CSA) Extension ist die erste von Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) genehmigte Erweiterung, die im Chrome-Store öffentlich verfügbar ist. CSA Extension zielt darauf ab, den Cisco Support näher an die Produkte und Portale von Cisco zu bringen und das intellektuelle Kapital des Cisco Technical Assistance Center (TAC) direkt in die Produktportale von Cisco zu integrieren, um unseren Kunden einen reibungslosen Self-Support zu bieten.

Warum benötigen wir eine CSA-Durchwahl (Cisco Support Assistant)?

What CX is hearing: Customers experience fatigue, friction, frustration



Cisco TAC möchte seine Kunden dort ansprechen, wo sie sich befinden, mit den bereitgestellten Ressourcen und mit unserer gesamten künstlichen und menschlichen Intelligenz ein besseres Kundenerlebnis für all unsere Produkte gewährleisten.

Beim Cisco TAC stellen wir fest, dass Kunden Reibungspunkte haben, wenn die Antworten auf die verschiedenen Lösungen verteilt sind (Suchmaschinen, Support-Fallmanager, geführte Workflows, cisco.com Artikel, Problemhinweise, produktinterne Digital Adoption Plattformen wie WalkMe, Pendo usw.). Die chirurgische Einfügung des relevanten intellektuellen Kapitals, wo es darauf ankommt, wenn der Benutzer durch bestimmte Abschnitte des Produktportals navigiert, ist eines der Hauptprobleme, das Cisco Support Assistant (CSA) Extension zu beheben versucht.

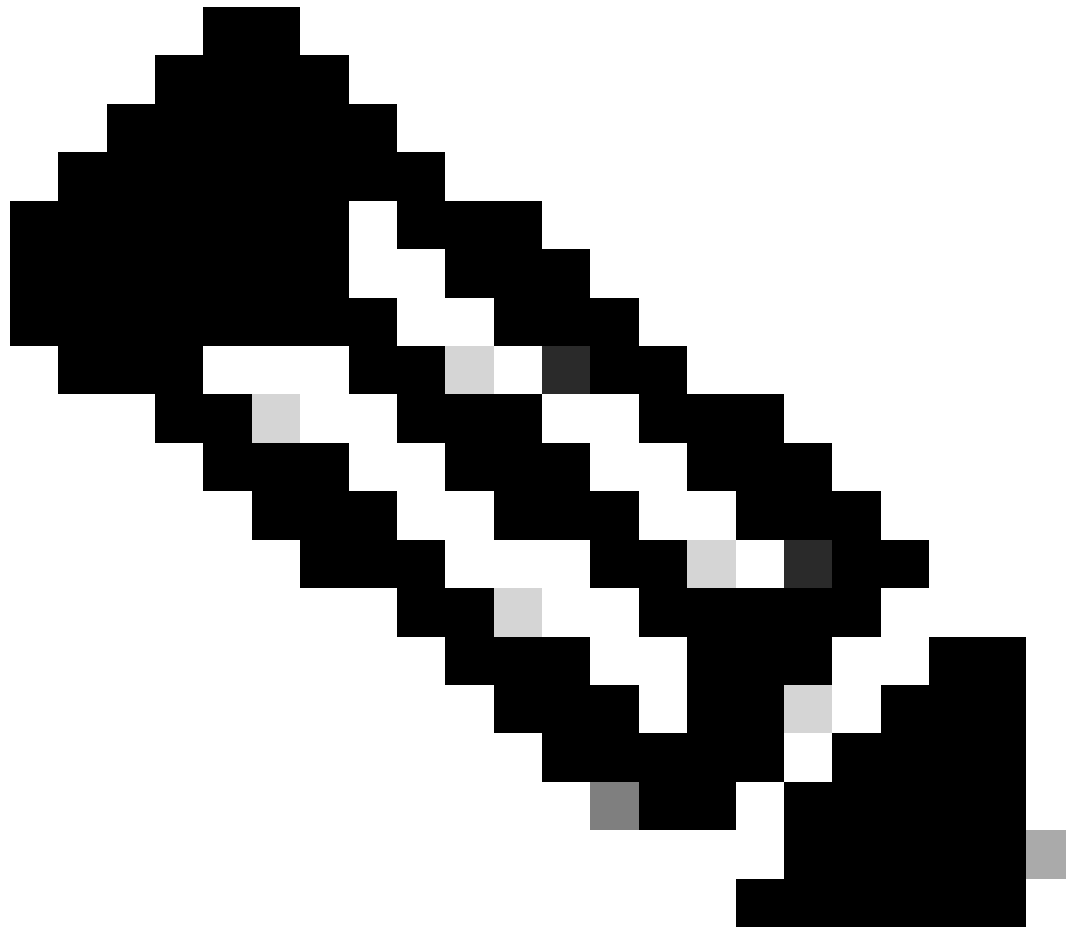
Vor allem aber bringt die Cisco Support Assistant (CSA) Extension den Support näher an die Cisco Produktportale heran. Wenn CSA Extension über die cisco.com-Authentifizierung angemeldet ist, versteht sie dynamisch den Kontext eines unterstützten Cisco Produktportals und bietet die Möglichkeit, eine Datei direkt in einen Service Request (SR) hochzuladen oder ein Ticket direkt vom Produkt aus zu öffnen, indem sie alle relevanten Dateien und Berechtigungsparameter über den Cisco Support Case Manager (SCM) aufruft. Das Öffnen von Tickets und der Upload von Dateien auf SR war noch nie so einfach und besser, da für die Realisierung dieser Funktion keine Upgrades in Ihrem Produkt erforderlich sind. Bei CSA Extension dreht sich alles um die sofortige Wartbarkeit des Produkts.

Wie lade ich die CSA-Durchwahl (Cisco Support Assistant) herunter?

Direkter Link: [Chrome Web Store Direkter Link](#)

Klicken Sie auf den direkten Link für die Erweiterung und tippen Sie auf "Add to Chrome". Es erscheint ein Popup mit der Bitte um Bestätigung. Tippen Sie auf "Add Extension" (Erweiterung hinzufügen), und die Erweiterung wird zu Chrome hinzugefügt. Die Extension kann über

"chrome://extensions/" oder die Registerkarte Extension neben der Suchleiste verwaltet werden.



Anmerkung:

1. Der Google Chrome-Browser wird offiziell empfohlen und unterstützt.
2. Wir haben auch getestet, ob dies mit dem Microsoft Edge-Browser problemlos funktioniert.
3. Die Erweiterung wird im Chrome Web Store entfernt. Aus Sicherheitsgründen lesen Kunden, die die Erweiterung installieren, immer die Cisco Produktdokumentation und starten von dort aus.

Unterstützte Cisco Produkte:

Die Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung unterstützt die folgenden Produkte:

1. Cisco Catalyst Wireless LAN Controller der Serie 9800

2. Cisco Secure Firewall (ehemals Next-Gen Firewall NGFW)

3. Cisco.com Problemhinweise

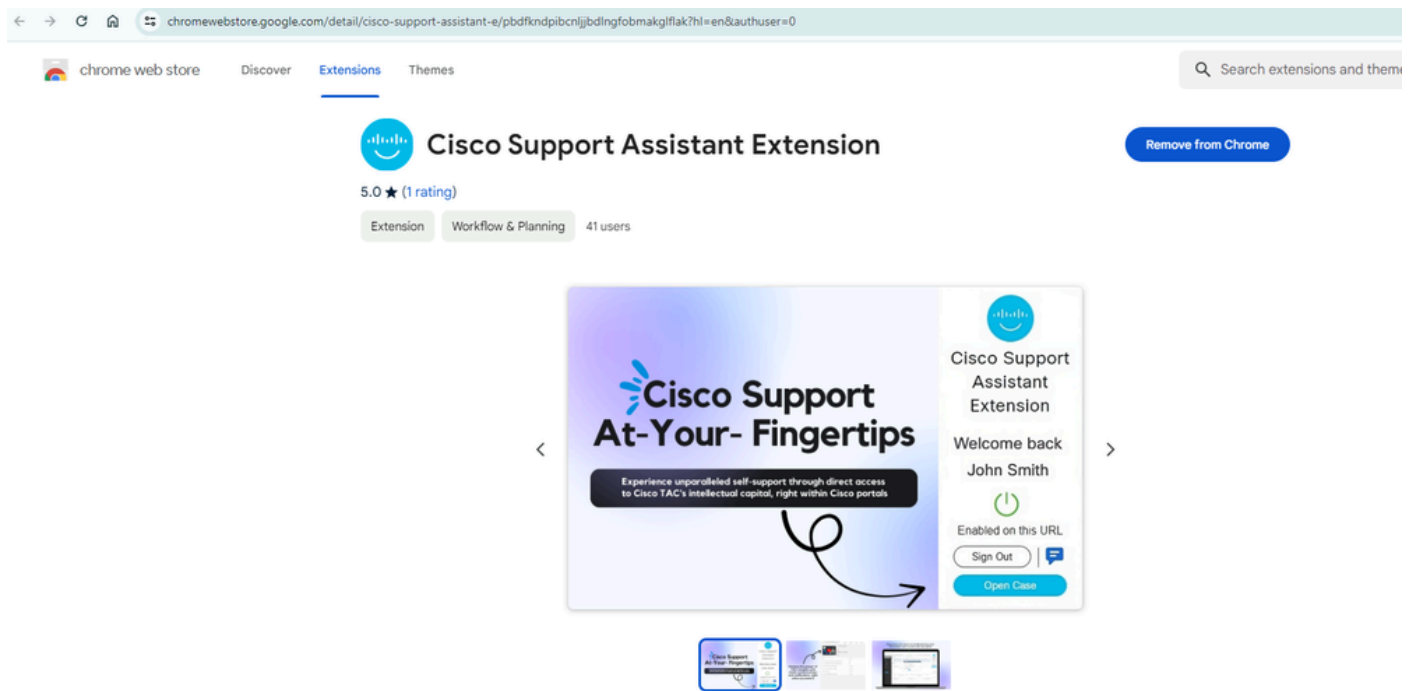
Wie installiere ich die CSA-Erweiterung (Cisco Support Assistant)?

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Cisco Support Assistant-Erweiterung in Ihrem Chrome-Browser zu installieren, z. B. über den Chrome Web Store oder über einen direkten Link im Benutzerhandbuch.

Verwenden Sie diesen [Link](#), wenn das oben eingebettete Video nicht funktioniert.

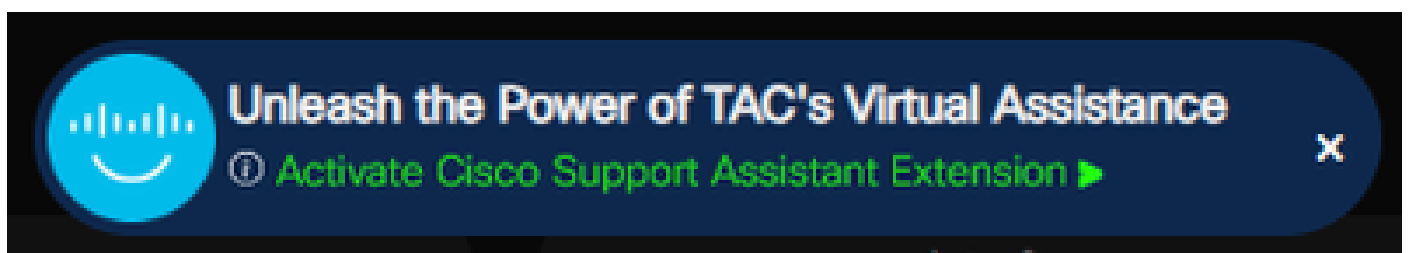
Der Installationsvorgang ist einfach, sodass Sie auf "zu Ihrem Chrome-Browser hinzufügen" klicken und dann bestätigen Sie das Hinzufügen der Erweiterung. Nach der Installation wird die Erweiterung standardmäßig ausgeblendet, aber Sie können sie an Ihren Browser anheften, um den Zugriff zu vereinfachen. Die Erweiterung funktioniert nur auf unterstützten Seiten, erkennen und unterstützen bestimmte Produkte. Es fordert Benutzer auf, es zu aktivieren, wenn auf einer unterstützten Seite. Durch die Aktivierung der Durchwahl können sich Benutzer mit ihren Anmeldeinformationen unter Cisco.com anmelden und auf Funktionen wie das Öffnen von Tickets

und den angepassten Produktsupport zugreifen.



Wie wird die CSA-Durchwahl (Cisco Support Assistant Extension) verwendet?

Sobald die Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung im Chrome-Browser installiert ist, wird auf den unterstützten Produktseiten oder Portalen dieses Popup angezeigt, um die Anwendbarkeit der Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung anzuzeigen.



Die Durchwählererweiterung für den Cisco Support Assistant (CSA), wenn Produkt/Portal nicht unterstützt wird:



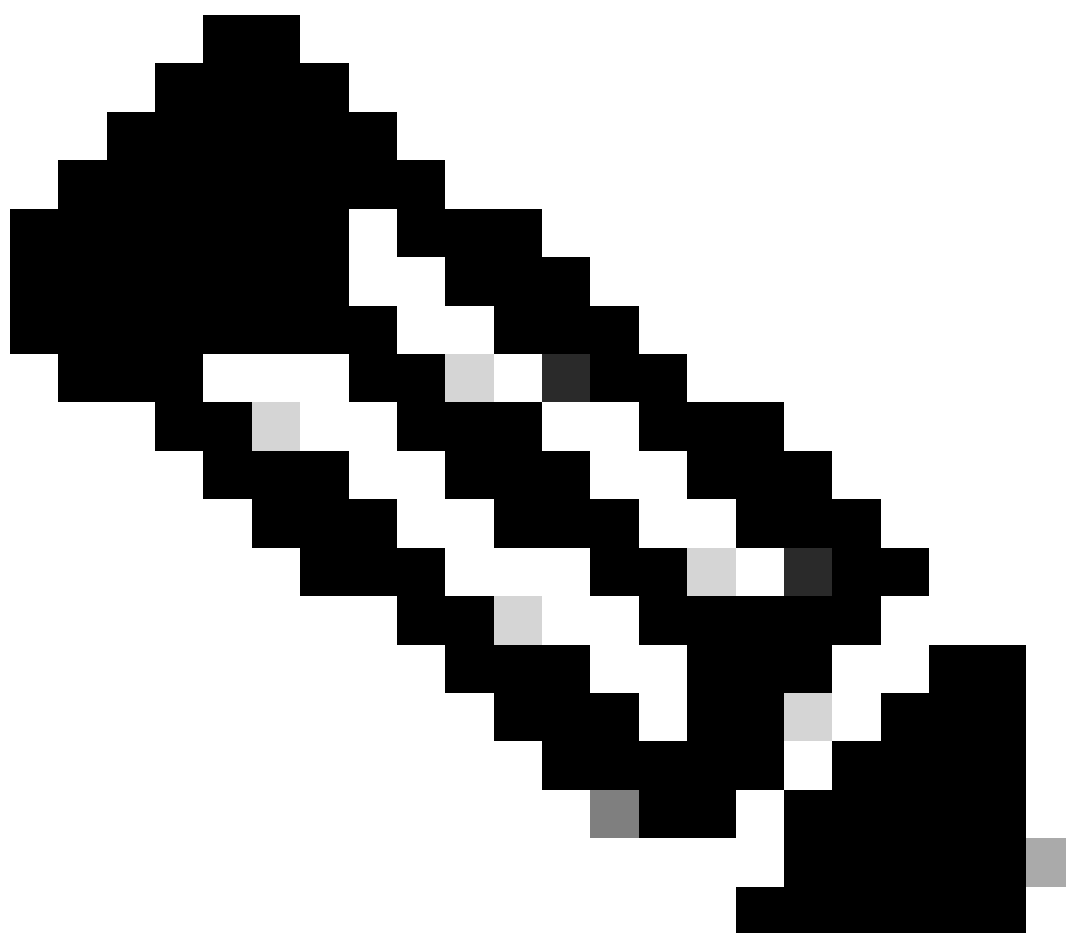
Cisco Support Assistant Extension

Unsupported product



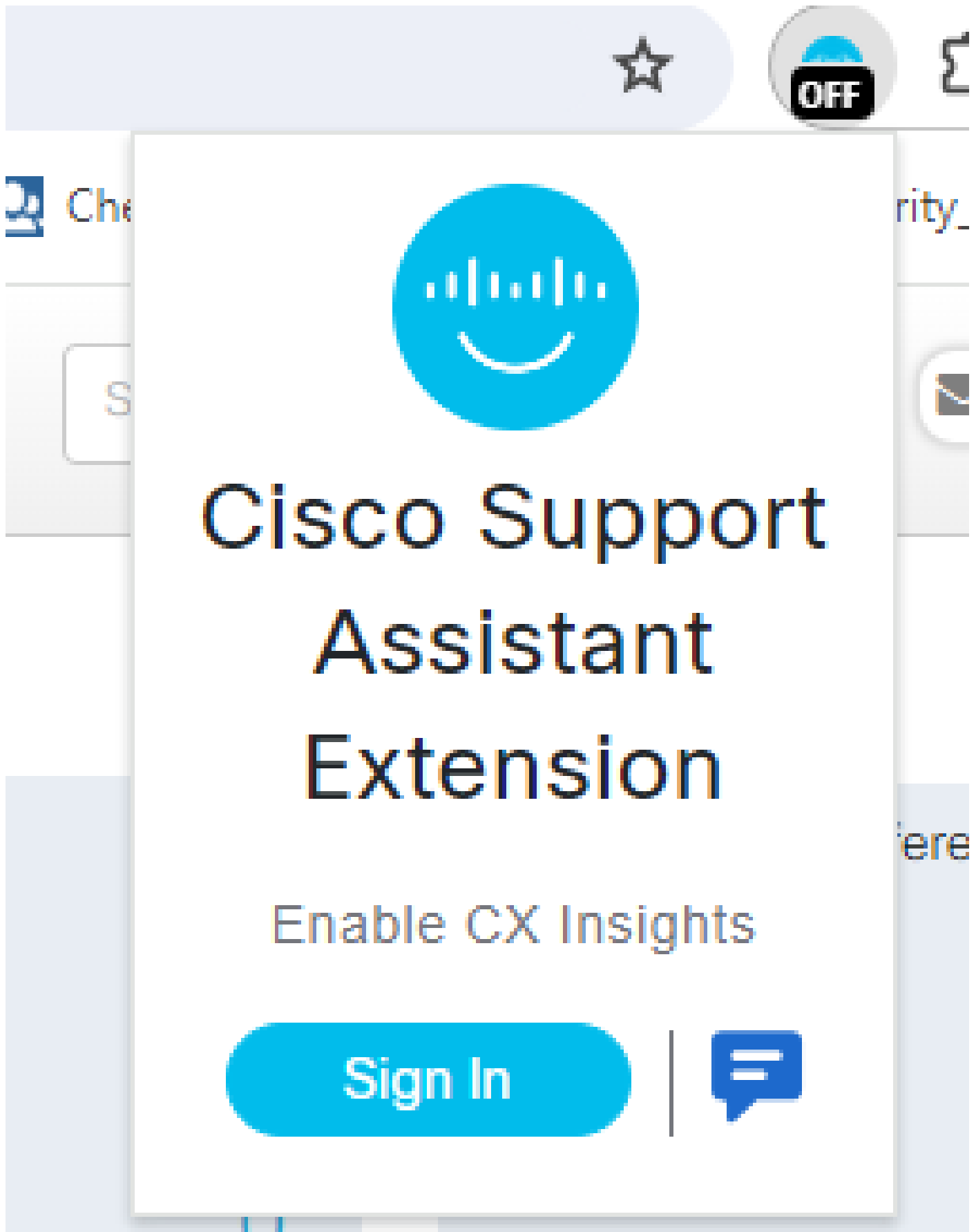
Wenn das Produkt auf der aktuellen Webseite nicht mit den Kompatibilitätskriterien für die

Durchwahlen des Cisco Support Assistant (CSA) übereinstimmt, wird von der Durchwahl eine klare und prägnante Meldung angezeigt, z. B. "Nicht unterstütztes Produkt". Dadurch wird der Benutzer darüber informiert, dass die erkannte Seite nicht die erforderlichen Richtlinien für die Unterstützung oder Konfiguration über die Durchwahl erfüllt. Auf diese Weise wird jede Verwirrung beseitigt, und der Benutzer erhält einen schnellen Überblick über die Funktionen der Erweiterung, sodass eine unkomplizierte und effiziente Benutzerumgebung gewährleistet ist. Darüber hinaus bietet die Erweiterung möglicherweise zusätzliche Ressourcen an oder weist Benutzer an relevante Cisco Support-Kanäle, um weitere Unterstützung für nicht unterstützte Produkte zu erhalten.




Hinweis: Auf den Seiten für nicht unterstützte Produkte werden von der Cisco Support Assistant (CSA)-Erweiterung keine Informationen extrahiert. Die Webseite bleibt unverändert.

Erweiterung für Cisco Support Assistant (CSA), wenn das Produkt/Portal unterstützt wird und der Benutzer nicht angemeldet ist:



☆


OFF



Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

Sign In

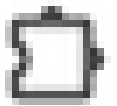


Nach der erfolgreichen Identifizierung eines unterstützten Produkts durch Cisco Support Assistant Extension (CSA Extension) wird eine hervorgehobene Schaltfläche "Anmelden" angezeigt, die einen reibungslosen Anmeldevorgang ermöglicht. Durch die Integration mit Duo Single Sign-On

(SSO) bietet Ihnen die Erweiterung eine sichere und effiziente Möglichkeit, auf Ihr Konto zuzugreifen, ohne dass mehrere Anmeldedaten erforderlich sind.

Diese Funktion ist insbesondere für Benutzer von Vorteil, die häufig zwischen verschiedenen Cisco Produkten und Services wechseln, da sie eine konsistente und problemlose Authentifizierung ermöglicht.

Erweiterung für Cisco Support Assistant (CSA), wenn das Produkt/Portal unterstützt wird und der Benutzer angemeldet ist:



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar
Ramanathan



Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.