

# Créer une demande de service d'analyse de trafic, d'analyse de confiance ou d'analyse de réseau croisé

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Ouvrir un dossier à partir des applications](#)

## Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour ouvrir un dossier d'analyse de trafic croisé (CNI), CTI (Crosswork Trust Insights) ou CTA (Crosswork Traffic Analysis). Le processus est légèrement différent, car les contrats de service, les licences et l'identification des produits (numéro de série) ne sont pas gérés de la même manière que pour les autres produits Cisco.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Ce document s'applique à toute personne disposant d'une connexion valide pour le site [crosswork.cisco.com](https://crosswork.cisco.com). Le document lié explique comment obtenir de l'aide pour les problèmes de compte d'utilisateur :

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Vos informations de compte utilisateur Cisco Connection Online (CCO)
- Le contrat de service ou toute autre information associée à votre compte CNI ou CTI.

### Components Used

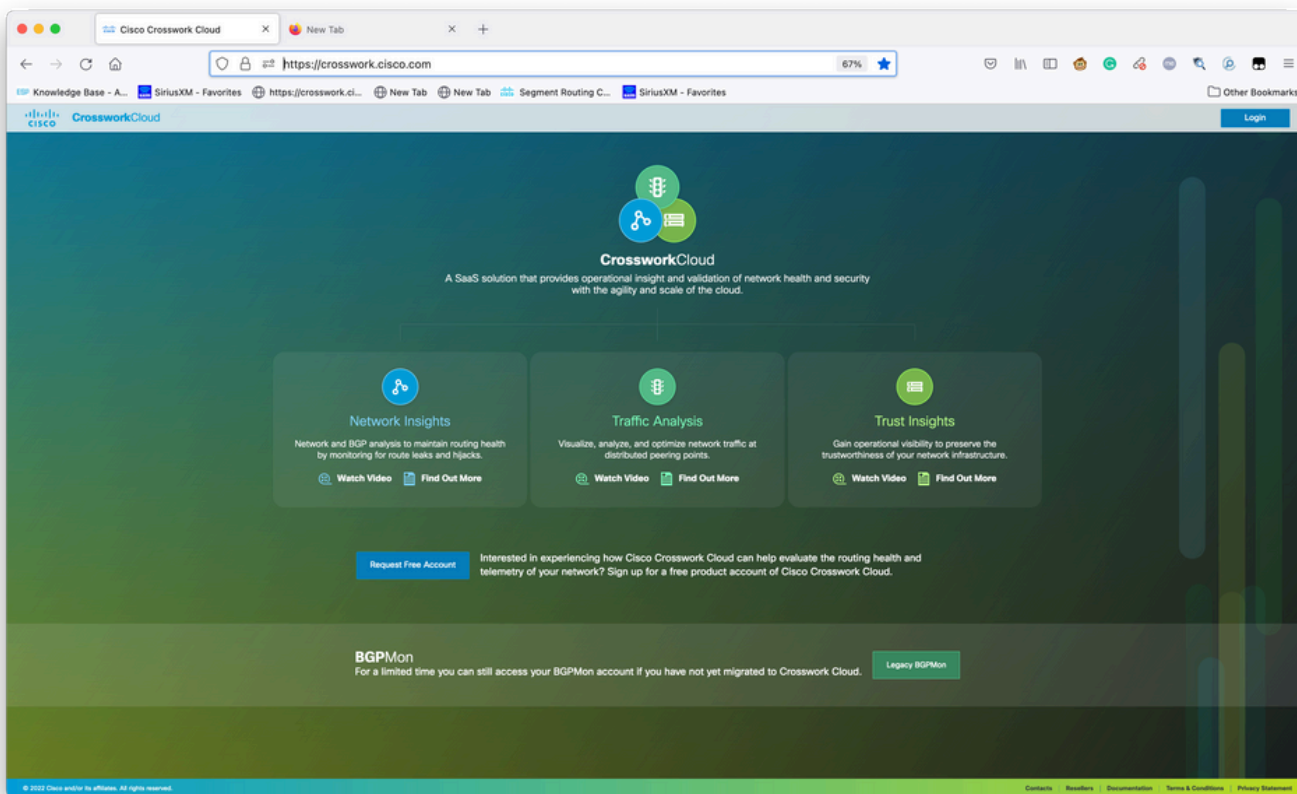
Les informations de ce document ne sont pas basées sur une version spécifique du logiciel.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Ouvrir un dossier à partir des applications

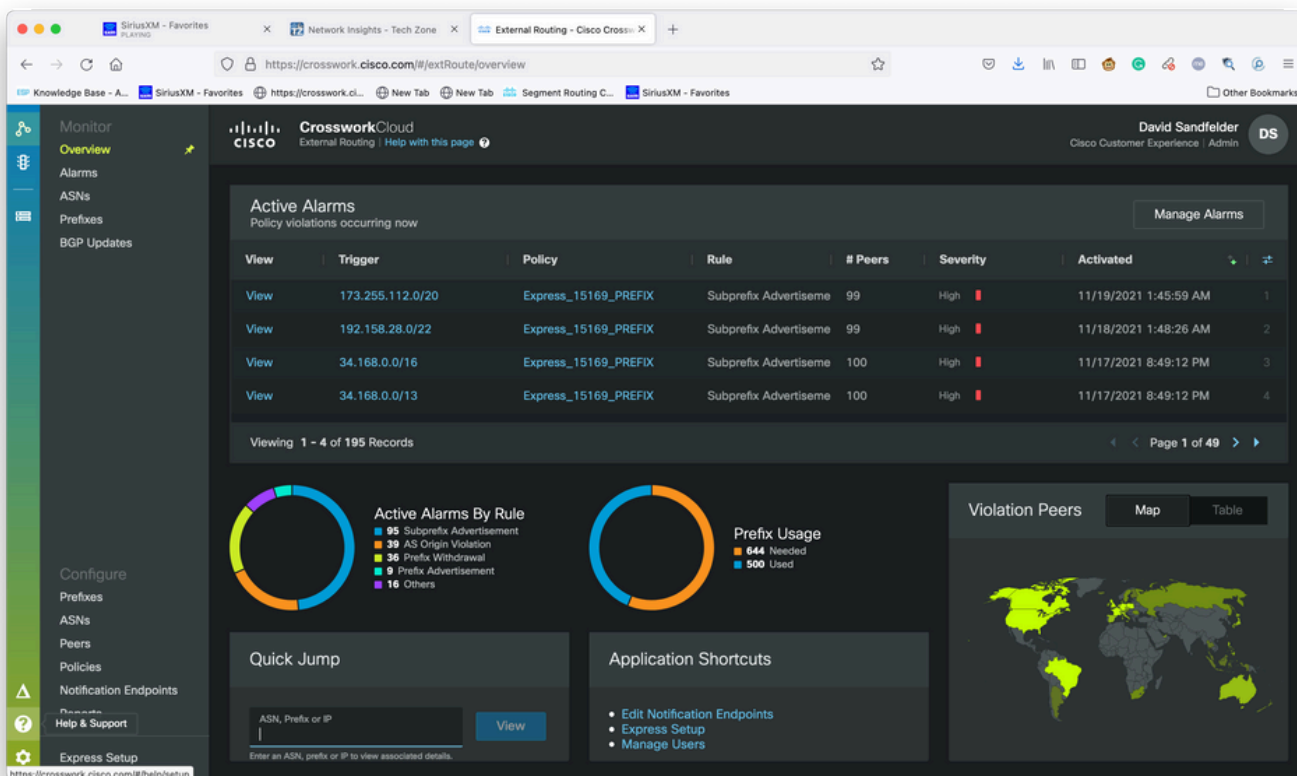
**Note:** Les images affichées peuvent être légèrement différentes à mesure que le produit change fréquemment.

Étape 1. Accédez à l'[écran Crosswork Cloud Welcome](https://crosswork.cisco.com) et connectez-vous avec vos informations d'identification.

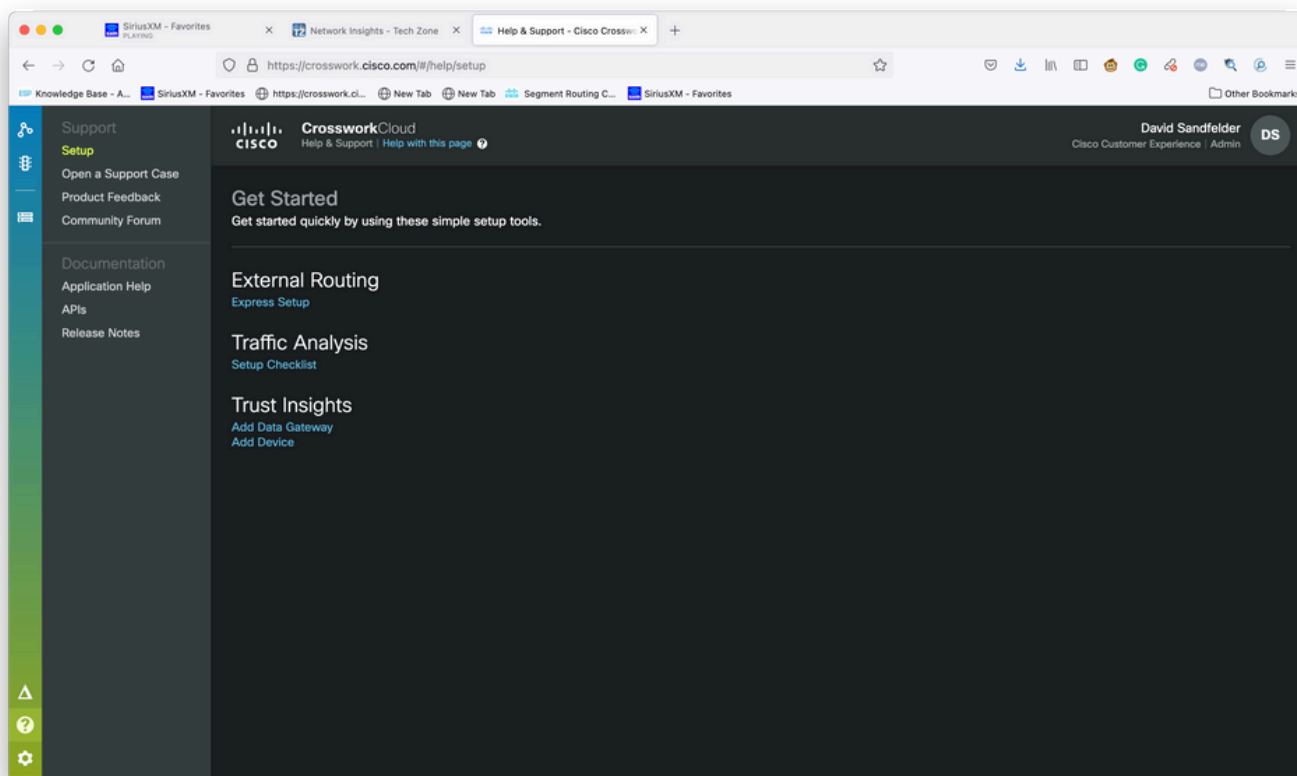


Écran Crosswork Cloud Welcome (Bienvenue dans le cloud)

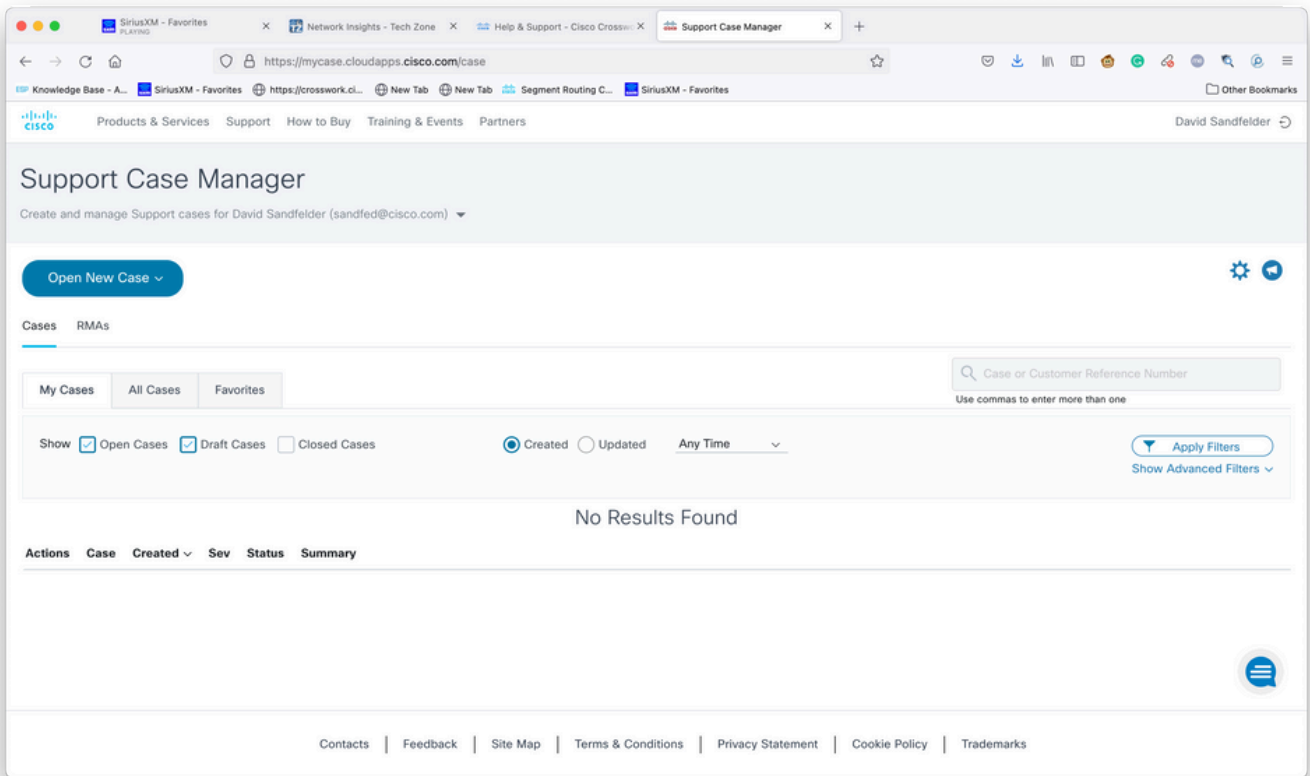
Étape 2. Après avoir recueilli autant d'informations que possible pour documenter le problème. Sélectionnez le dans la partie inférieure gauche de l'écran, comme illustré dans l'image.



Étape 3. Dans le coin supérieur gauche de l'écran, sélectionnez **Open Support Case** comme le montre l'image.

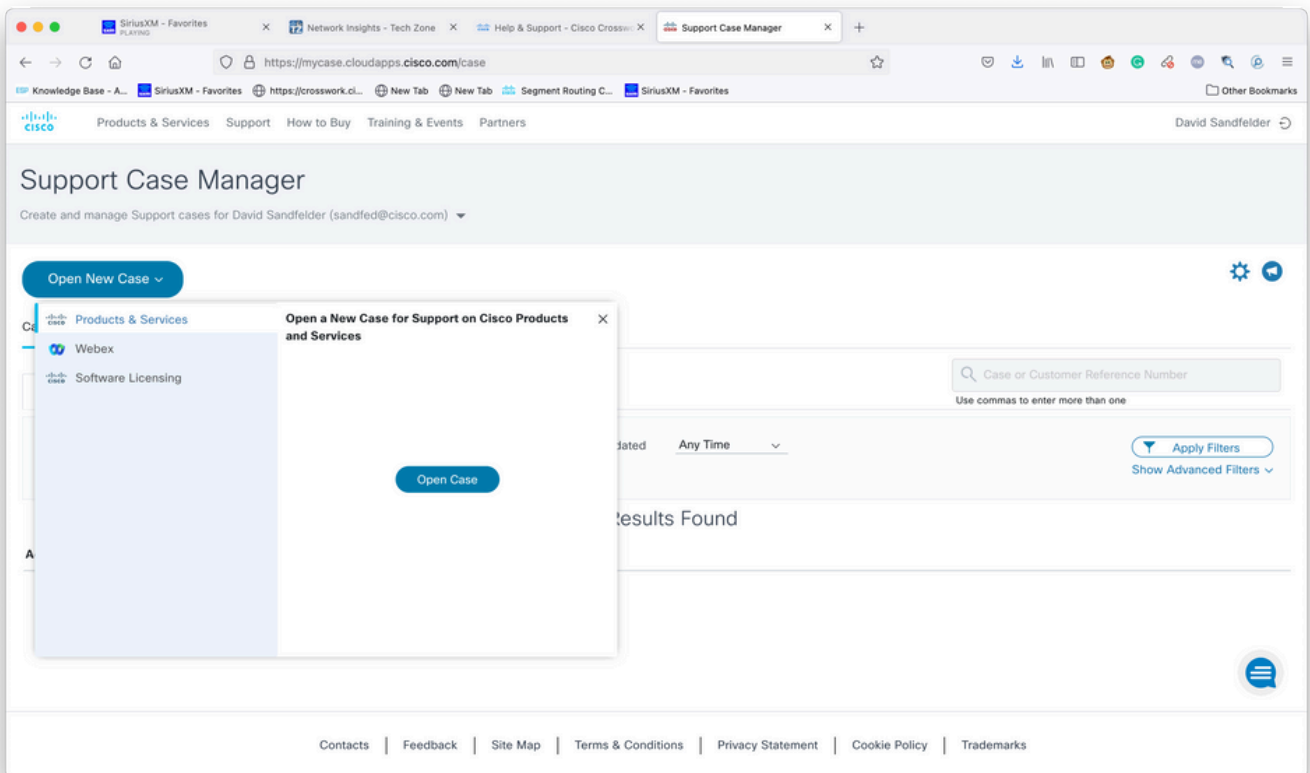


Étape 4. Dans l'écran Support Case Manager (Gestionnaire de dossiers d'assistance), sélectionnez **Open New Case (Ouvrir un nouveau dossier)** comme indiqué dans l'image.



Écran d'accueil du gestionnaire de dossiers d'assistance

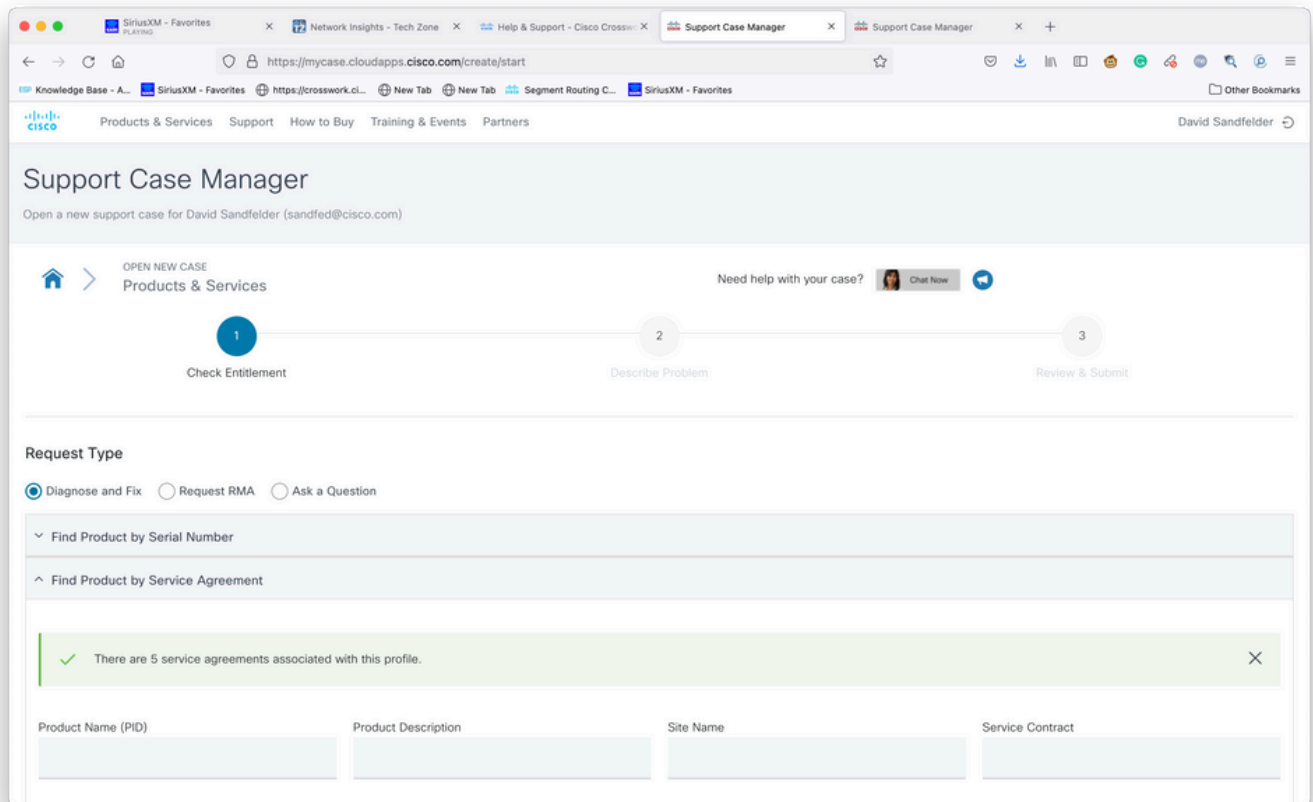
Étape 5. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Produits et services**, puis sélectionnez **Ouvrir un nouveau dossier** comme indiqué dans l'image.



Écran Ouvrir un nouveau dossier

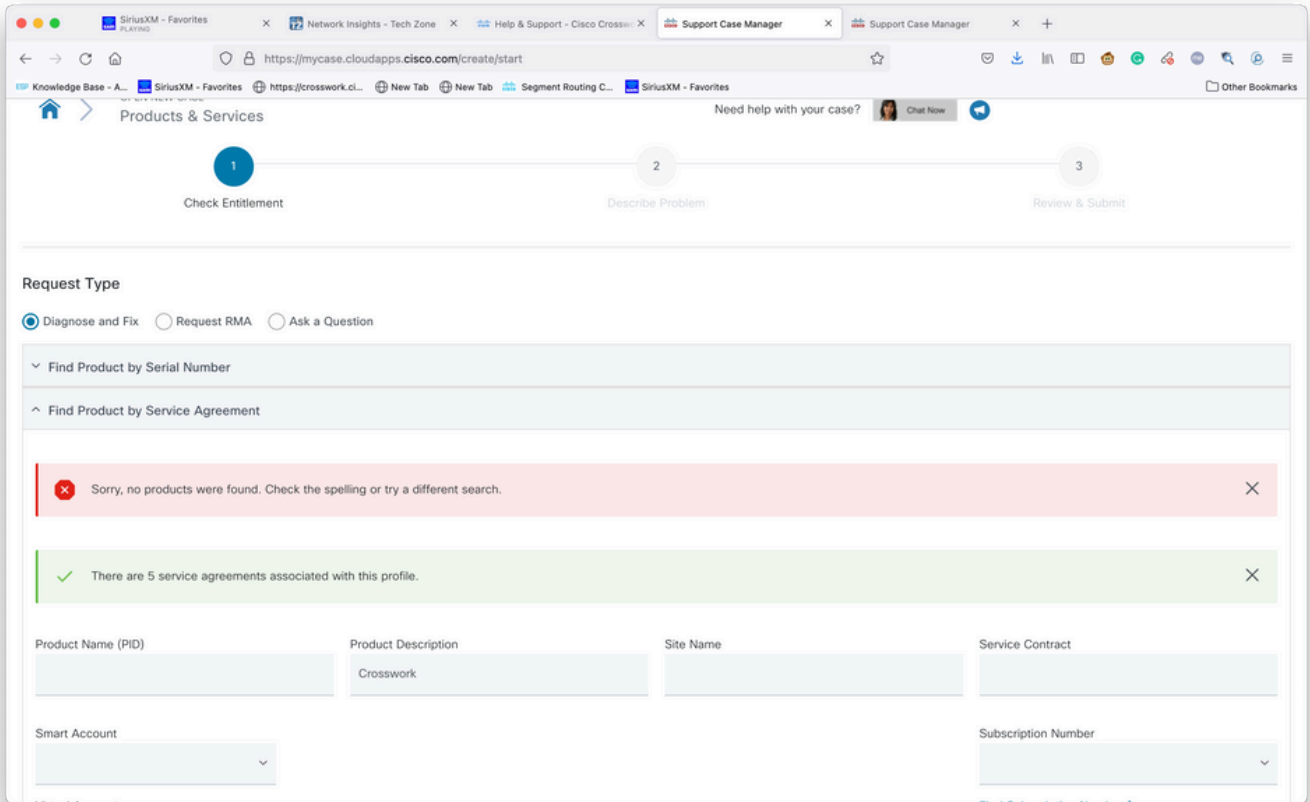
Étape 6. Dans la section **Type de demande** de l'écran, sélectionnez **Rechercher un contrat de service par produit** et saisissez le **travail croisé** dans la description du produit comme indiqué dans

l'image.



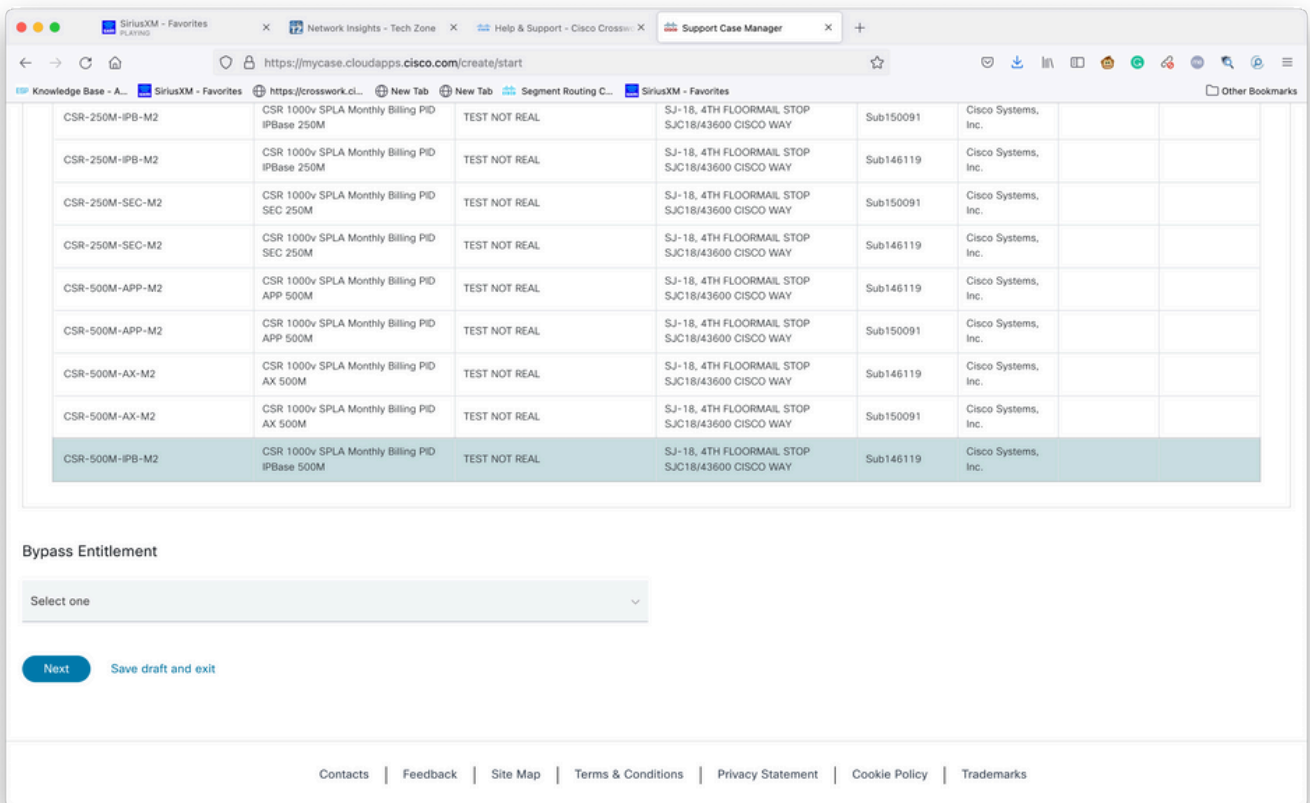
*Recherche de produits*

Étape 7. Une réponse comme celle illustrée dans l'image qui suit indique qu'un contrat de service n'a pas été associé à votre compte. Vous devez contacter Cisco ou le partenaire Cisco avec lequel vous travaillez pour obtenir les contrats appropriés associés à votre compte. Si le problème est urgent, contactez Cisco CX pour obtenir de l'aide.



Vérifier les droits

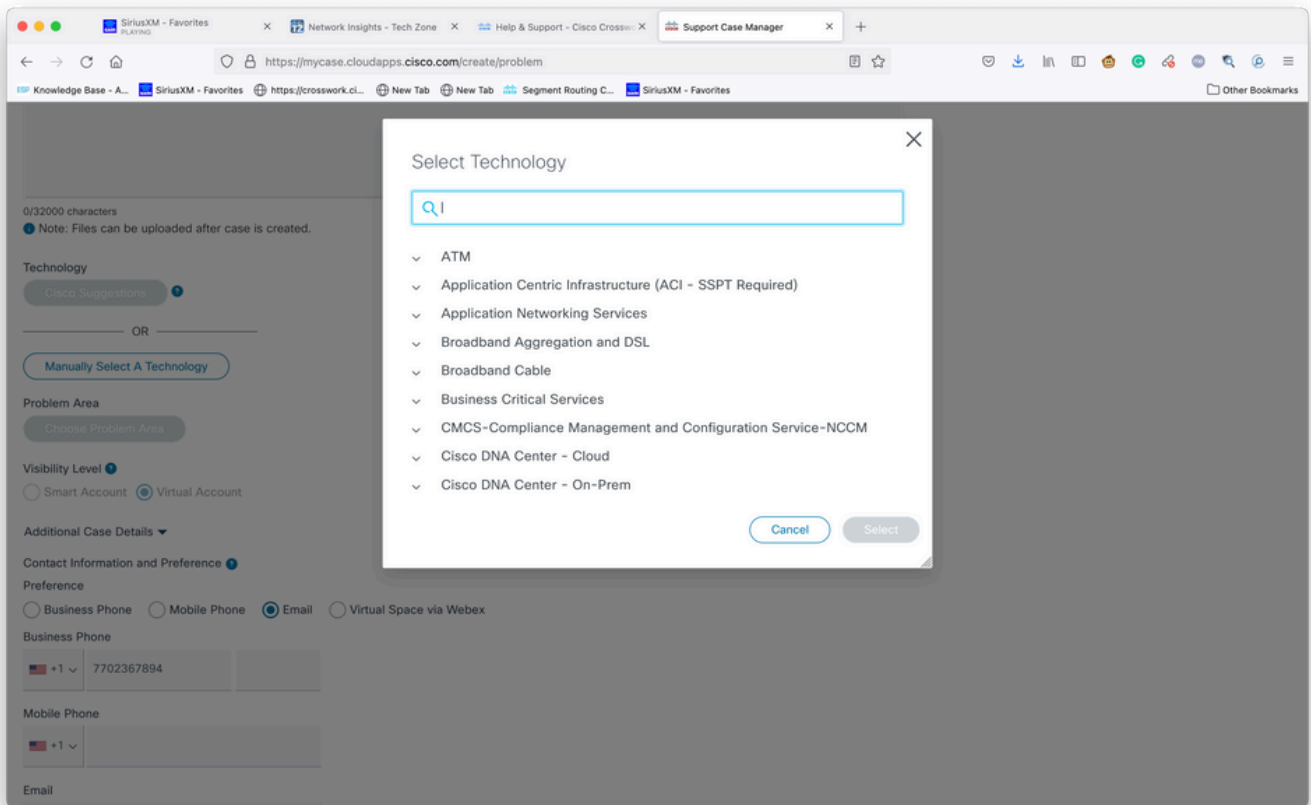
Étape 8. Sélectionnez l'entrée **Crosswork Network Insights** puis sélectionnez **Next** comme illustré dans l'image.



Produits figurant dans une liste de contrats d'assistance

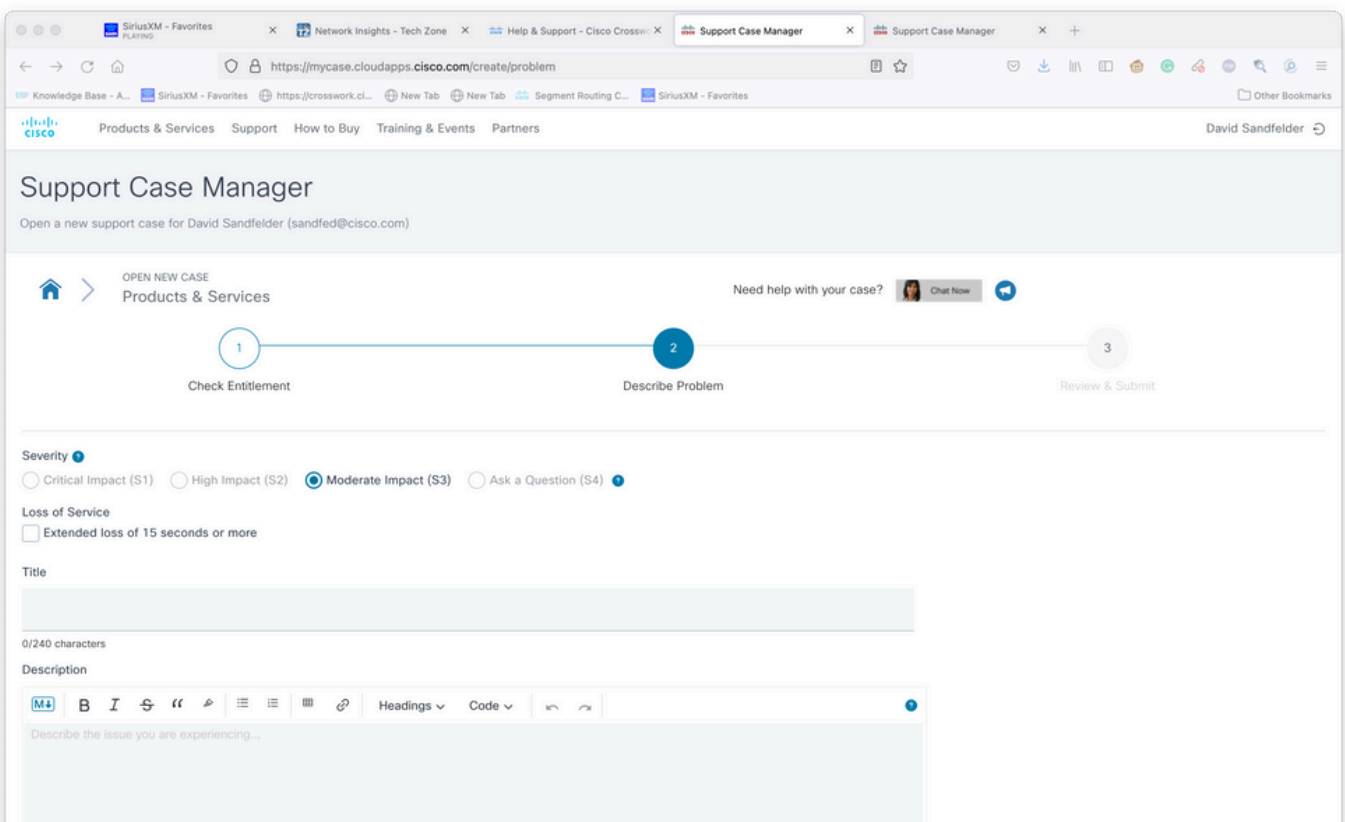
Si vous disposez de nombreux produits dans le cadre d'un contrat d'assistance, il peut être plus facile d'utiliser l'outil de recherche comme le montre l'image

:

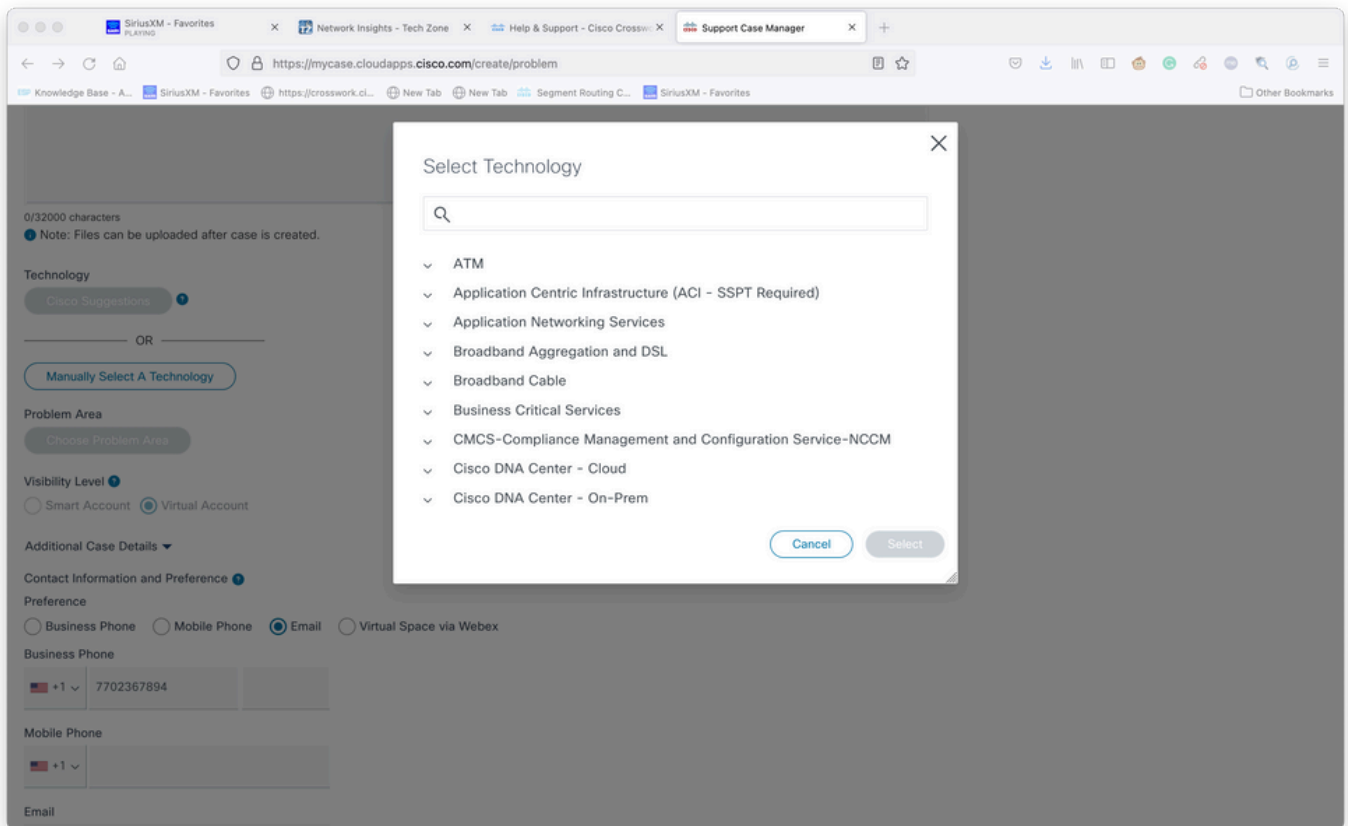


Rechercher par technologie

Étape 9. Saisissez autant d'informations que possible pour décrire le problème.



Étape 10. Faites défiler la page jusqu'en bas de l'écran et sélectionnez **Manually Select A Technology** et recherchez **Crosswork Network Insights** ou **Crosswork Trust insights**, puis cliquez sur **Select** comme indiqué dans l'image.



Étape 11. Remplissez le reste du formulaire et sélectionnez **Soumettre**. Si, à un moment quelconque du processus, vous devez recueillir plus d'informations ou vous éloigner, vous pouvez enregistrer le dossier sous forme de brouillon. Lorsque vous revenez au **Gestionnaire de dossiers d'assistance**, le dossier provisoire est affiché sur la première page :



**Problem Area**

**Visibility Level**  
 Smart Account  Virtual Account

**Additional Case Details** ▾

**Contact Information and Preference**  
**Preference**  
 Business Phone  Mobile Phone  Email  Virtual Space via Webex

**Business Phone**

**Mobile Phone**

**Email**  
  
 17/80 characters

**New Case Email Confirmation**  
 Yes  No

**Case Notifications (Contact & CC List)**  
 On  Off

**CC Recipients (optional)**  
 Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com

Ajouter des détails supplémentaires

**Support Case Manager**  
 Create and manage Support cases for David Sandfelder (sandfed@cisco.com)

**Cases** **RMA's**

Use commas to enter more than one

Show  Open Cases  Draft Cases  Closed Cases  Created  Updated

1 - 1 of 1 Cases per page: 10 | 25 | 50

Actions	Case	Created	Sev	Status	Summary
<input type="button" value="Trash"/>	Draft	11/19/2021	3	Not Submitted	[No Title Provided]

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Accéder aux dossiers existants

Étape 12. Le Gestionnaire de dossiers d'assistance vous limite à soumettre des dossiers de faible gravité. Le groupe CX est informé du problème et un ingénieur de service répond en utilisant les coordonnées de contact préférées fournies dans le cas. Pour les cas complexes, vous pouvez

créer le dossier avec une gravité faible, puis appeler Cisco CX avec le numéro du dossier et demander à ce que la gravité soit augmentée. Cela vous permet de fournir des informations et de joindre des fichiers pour plus d'informations avant d'engager Cisco CX et d'économiser du temps.