

# Crie informações de rede cruzada, informações de confiança ou solicitação de serviço de análise de tráfego

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Abra um caso a partir dos aplicativos](#)

## Introduction

Este documento descreve as etapas que você precisa seguir para abrir um caso para Crosswork Network Insights (CNI), Crosswork Trust Insights (CTI) ou Crosswork Traffic Analysis (CTA). O processo é ligeiramente diferente porque contratos de serviço, licenças e identificação de produto (número de série) não são gerenciados da mesma forma que são gerenciados para outros produtos da Cisco.

## Prerequisites

### Requirements

Este documento é aplicável a todos com um login válido para o site [crosswork.cisco.com](https://crosswork.cisco.com). O documento vinculado explica como obter assistência para problemas de conta de usuário:

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Informações da conta de usuário do Cisco Connection Online (CCO)
- O contrato de serviço ou outras informações associadas à sua conta CNI ou CTI.

### Componentes Utilizados

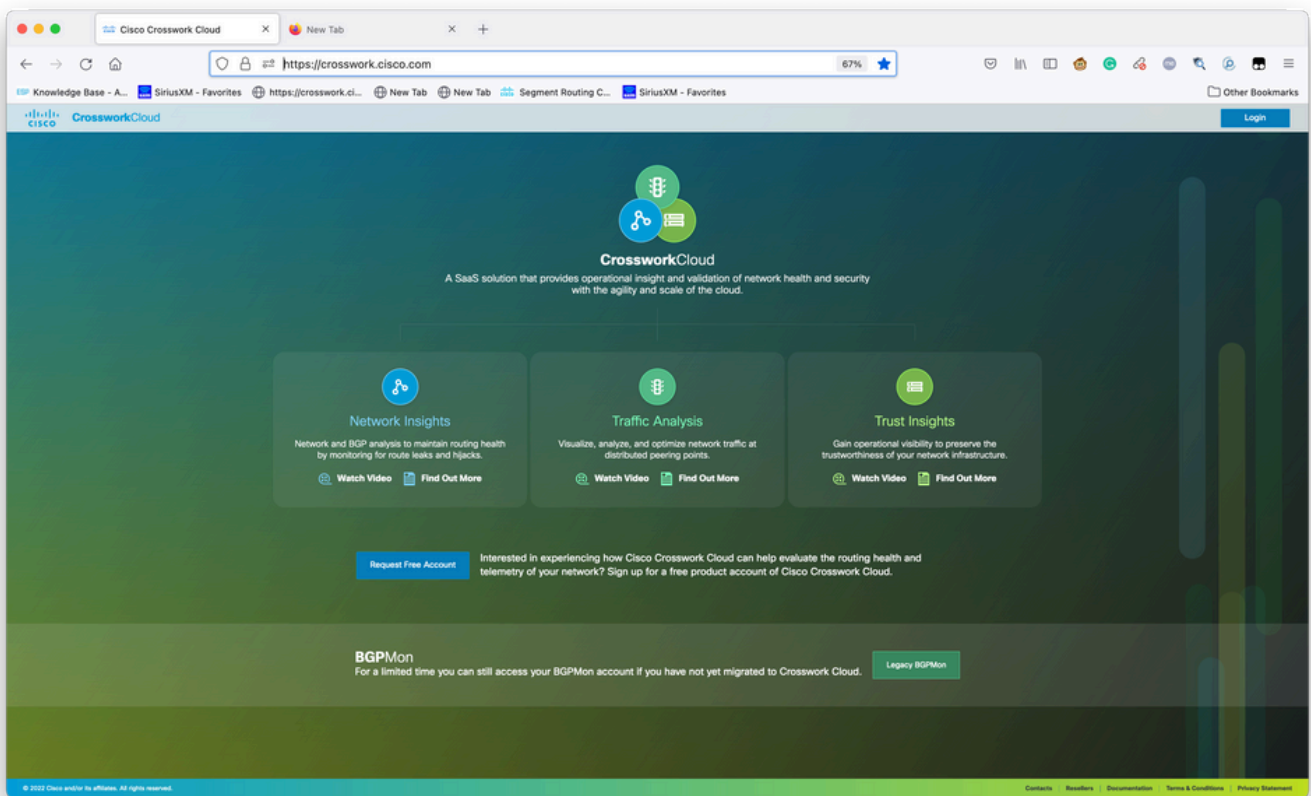
As informações neste documento não se baseiam em uma versão específica do software.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Abra um caso a partir dos aplicativos

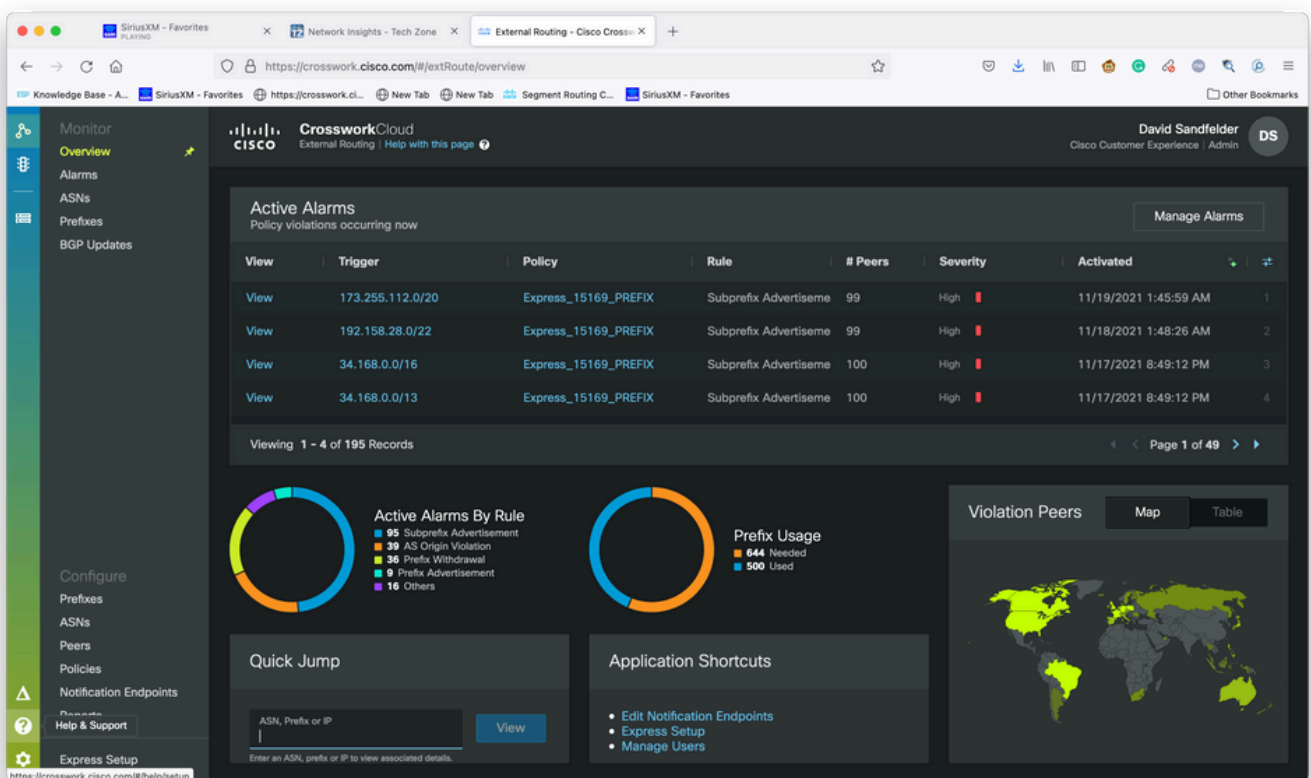
**Note:** As imagens mostradas podem parecer ligeiramente diferentes conforme o produto muda frequentemente.

Etapa 1. Acesse a [tela Crosswork Cloud](#) [Crosswork Cloud Welcome](#) e faça login com suas credenciais.

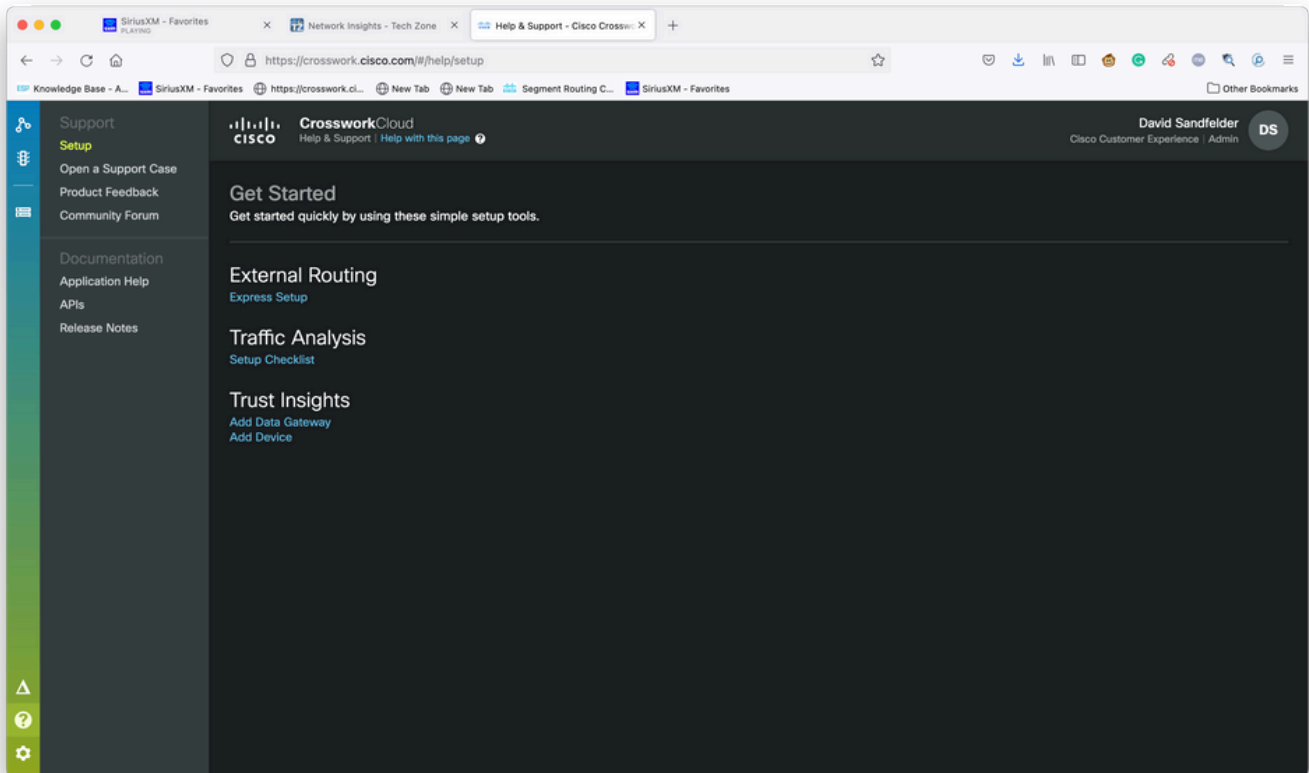


Tela de boas-vindas da nuvem de cruzado

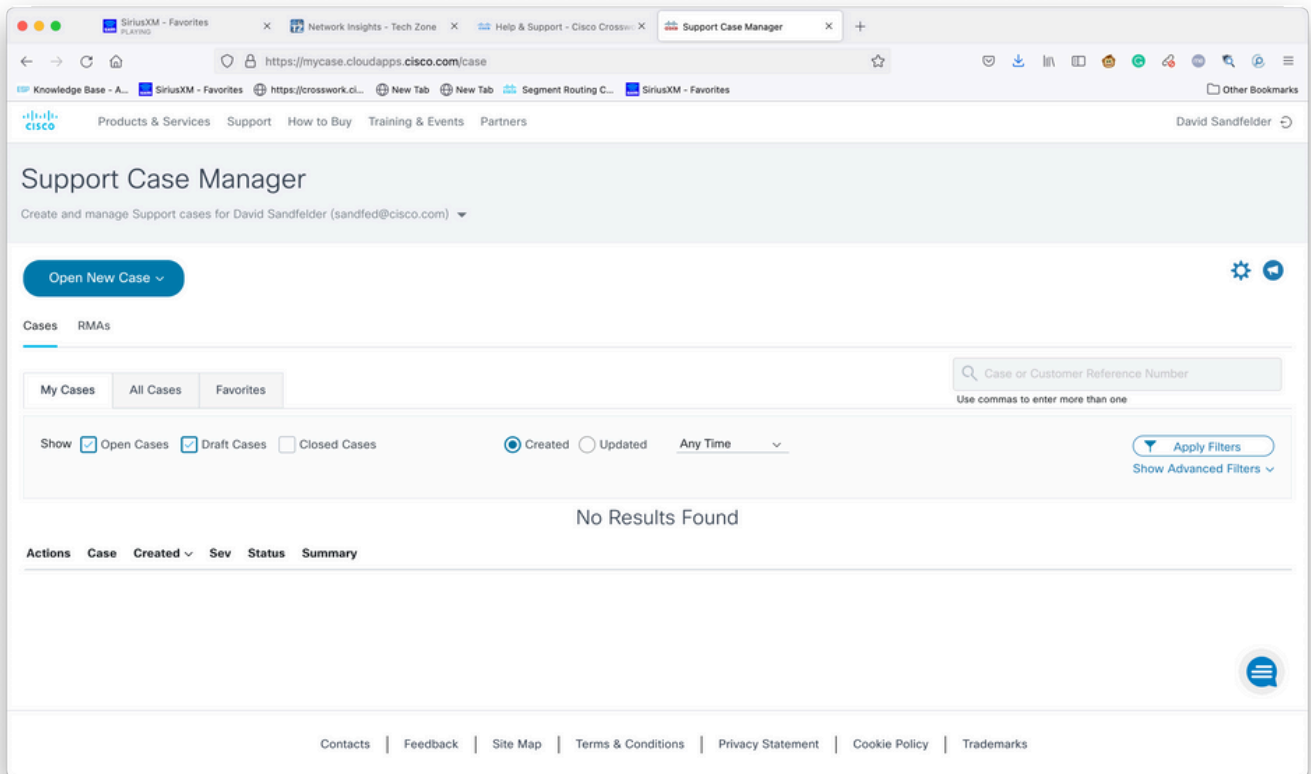
Etapa 2. Depois de coletar o máximo de informações possível para documentar o problema. Selecione o no lado inferior esquerdo da tela, como mostrado na imagem.



Etapa 3. No canto superior esquerdo da tela, selecione **Open Support Case** conforme mostrado na imagem.

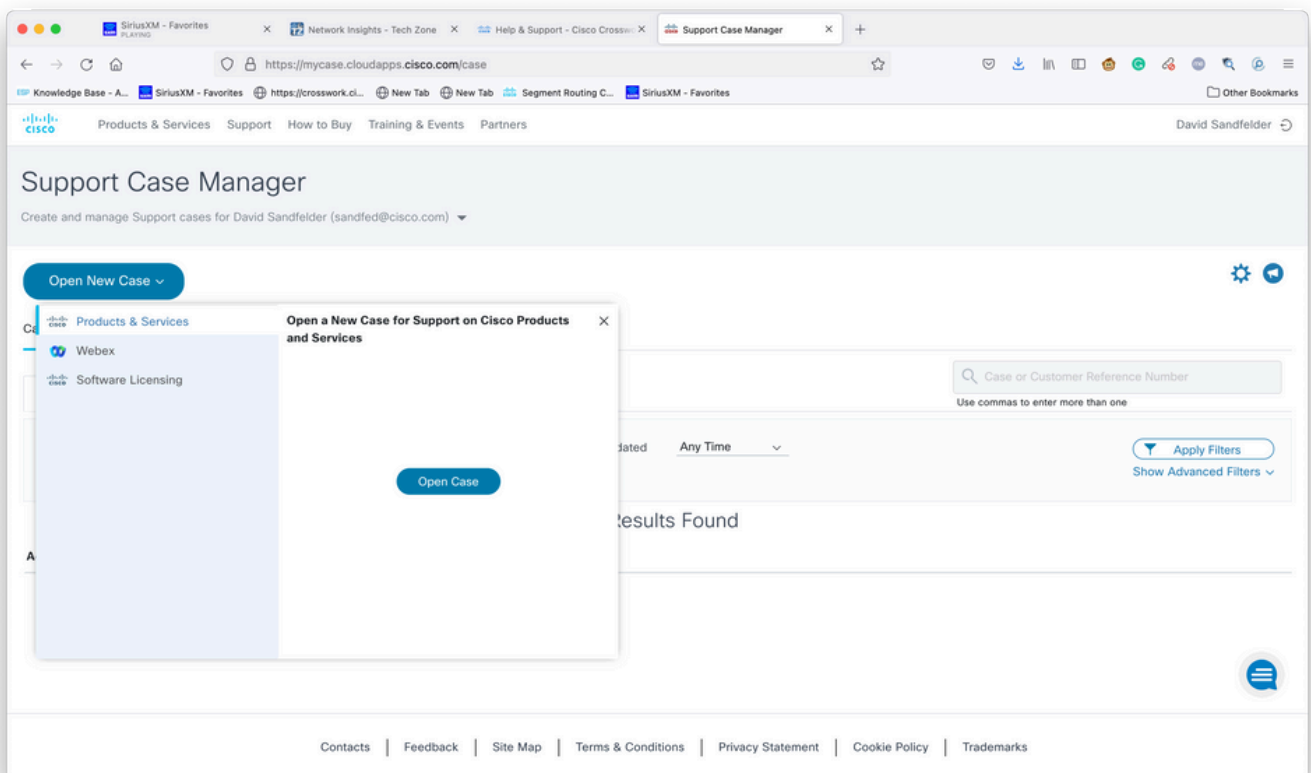


Etapa 4. Na tela Support Case Manager (Gerenciador de casos de suporte), selecione **Open New Case (Abrir novo caso)** conforme mostrado na imagem.



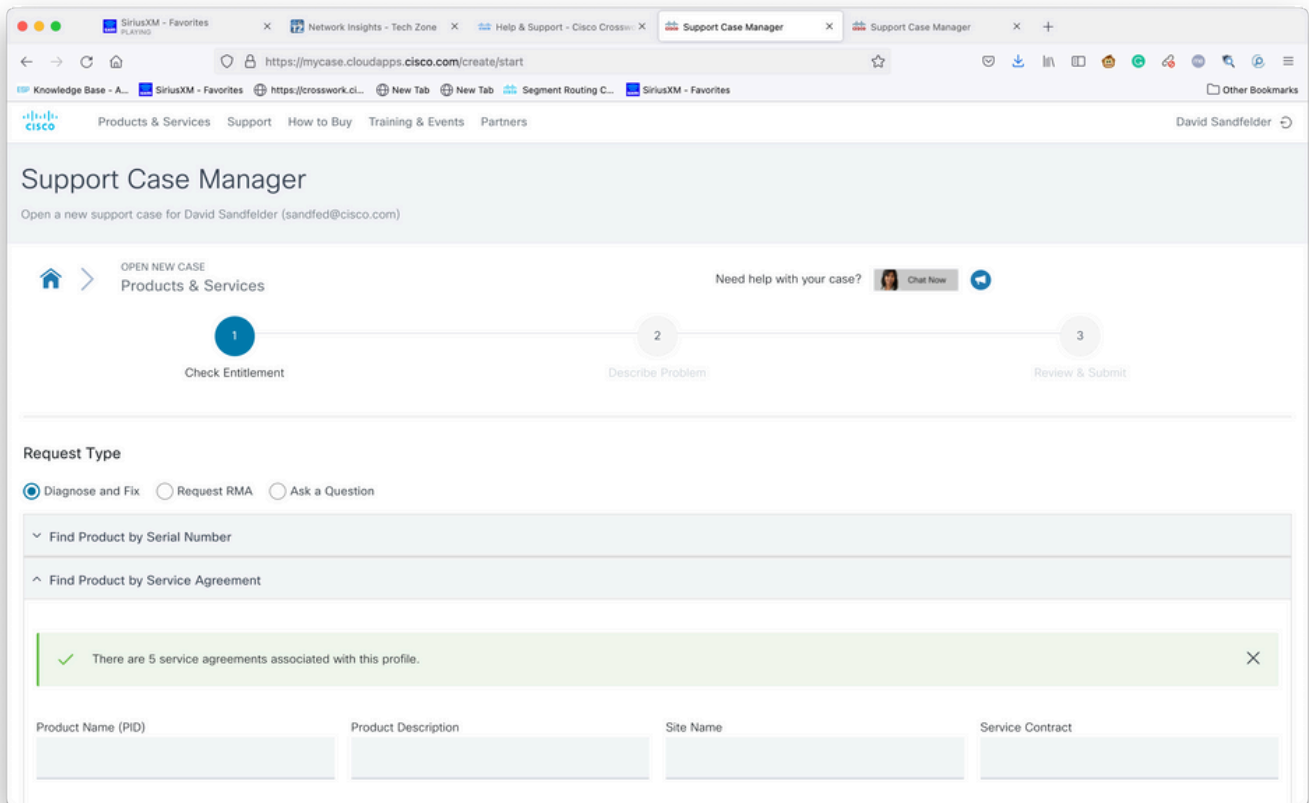
Tela de boas-vindas do Support Case Manager

Etapa 5. No menu suspenso, selecione **Products and Service (Produtos e Serviços)** e escolha **Open New Case (Abrir novo caso)** conforme mostrado na imagem.



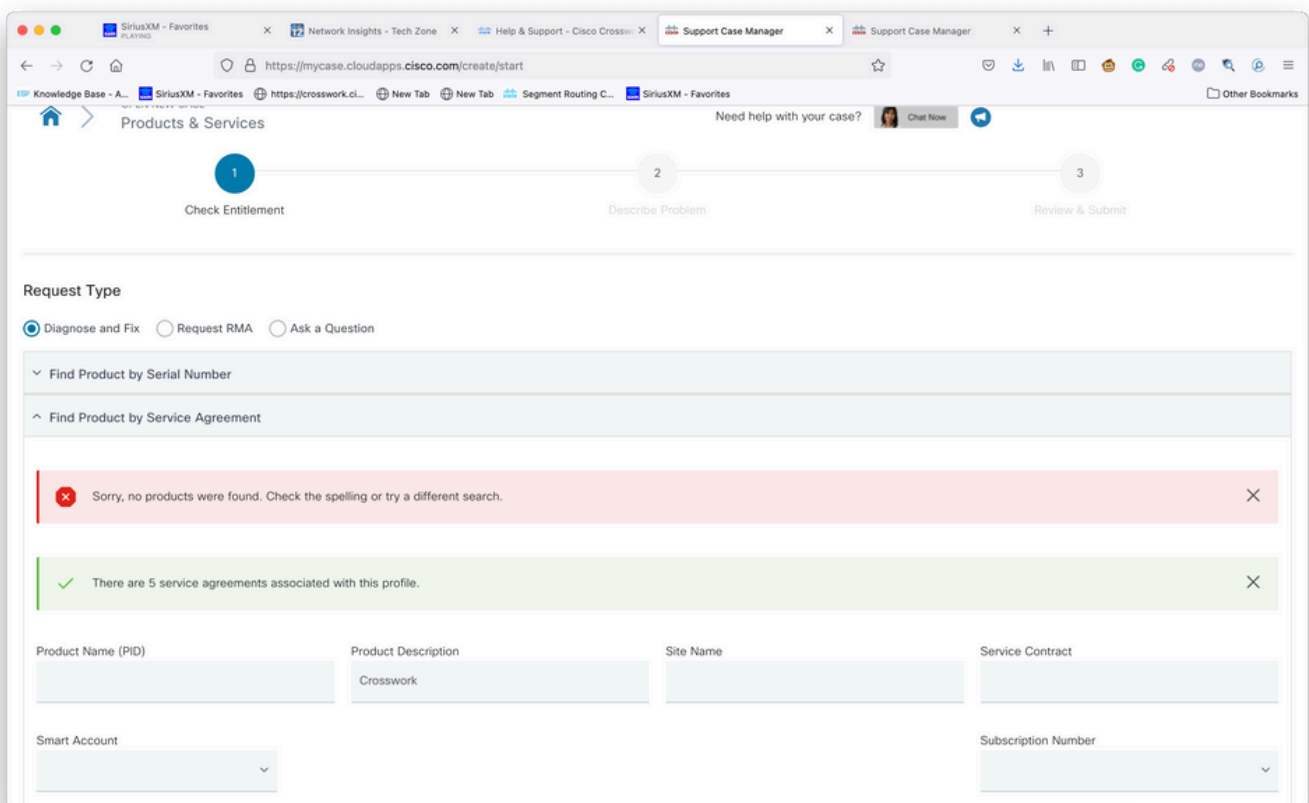
Abrir tela de novo caso

Etapa 6. Na seção **Tipo de solicitação** da tela, selecione **Localizar produto por contrato de serviço** e insira **Cruzamento** na descrição do produto como mostrado na imagem.



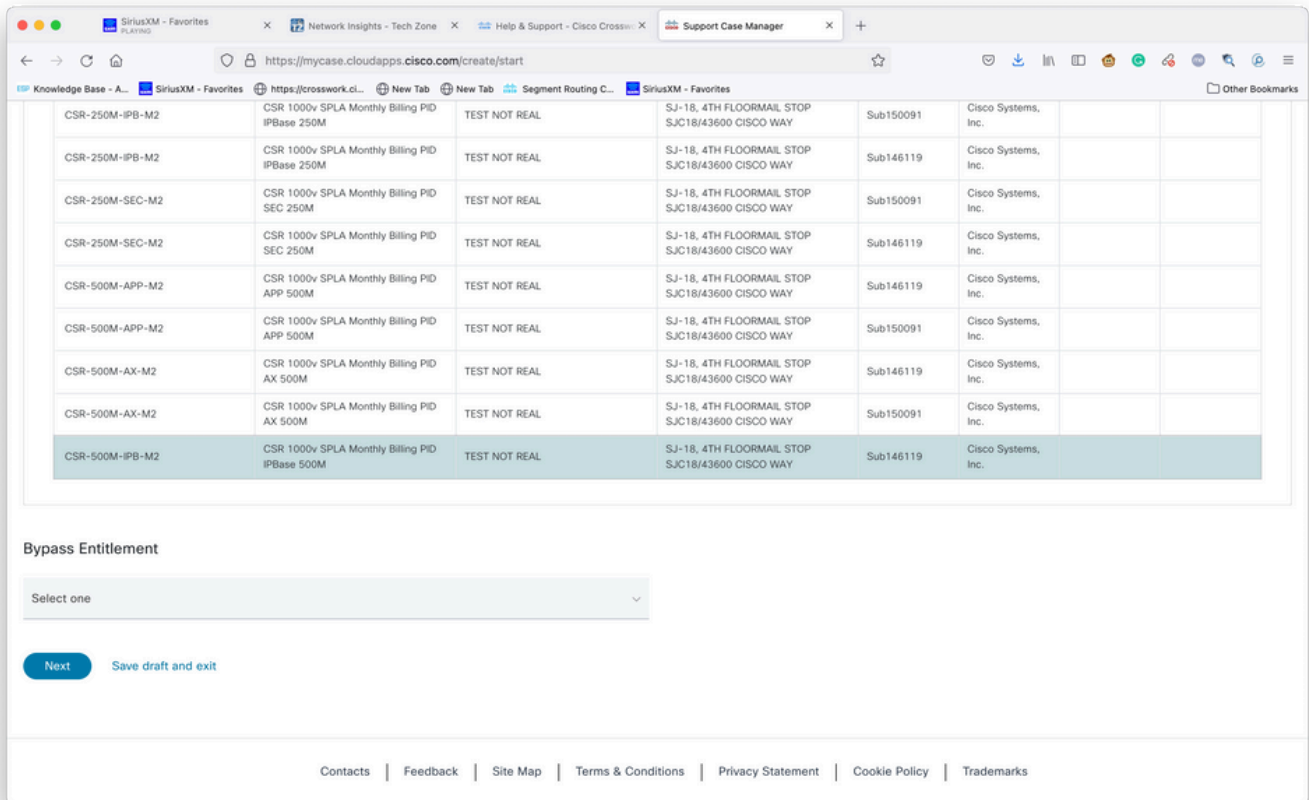
### Pesquisa de produtos

Passo 7. Uma resposta como a mostrada na imagem a seguir indica que um contrato de serviço não foi associado à sua conta. Você precisa entrar em contato com a Cisco ou com o parceiro da Cisco com quem trabalha para obter os contratos apropriados associados à sua conta. Se o problema for urgente, ligue para o Cisco CX para obter assistência.



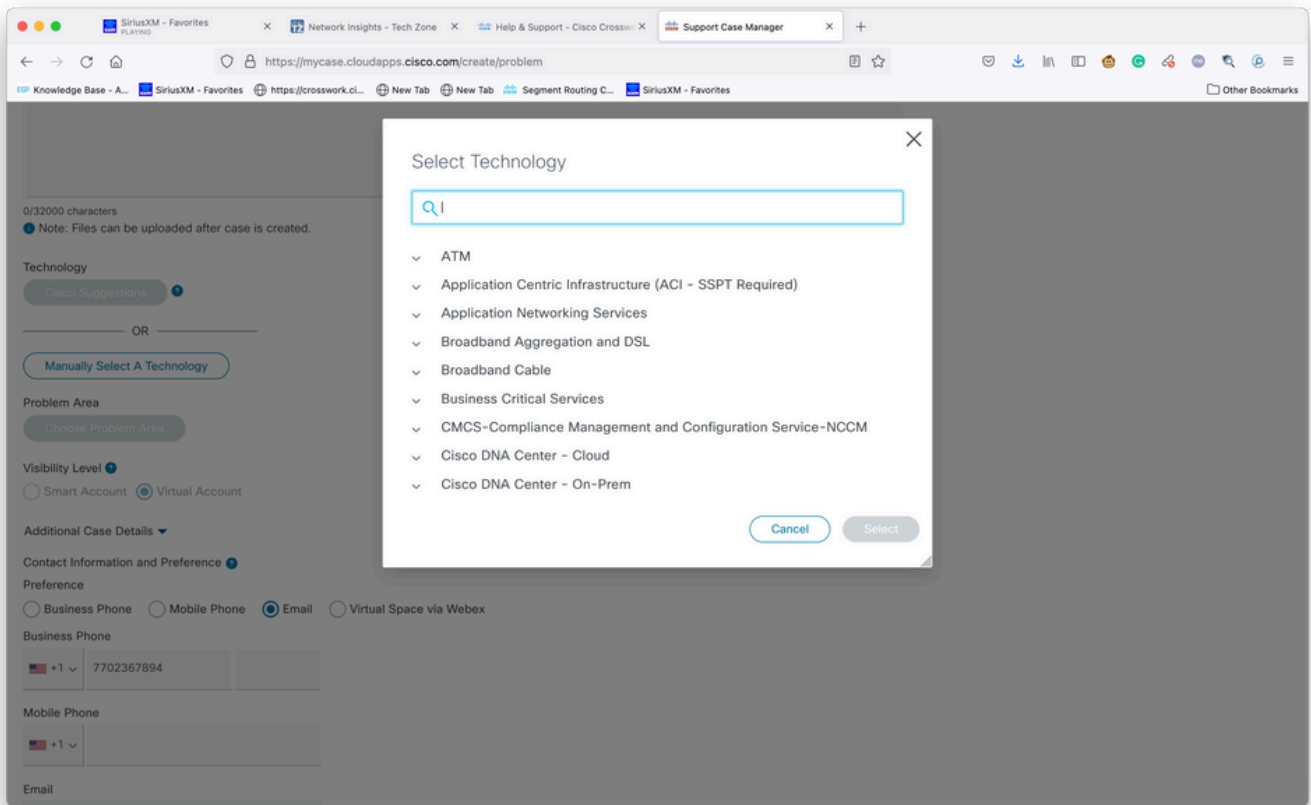
Verificar qualificação

Etapa 8. Selecione a entrada **Crosswork Network Insights** e selecione **Next** como mostrado na imagem.



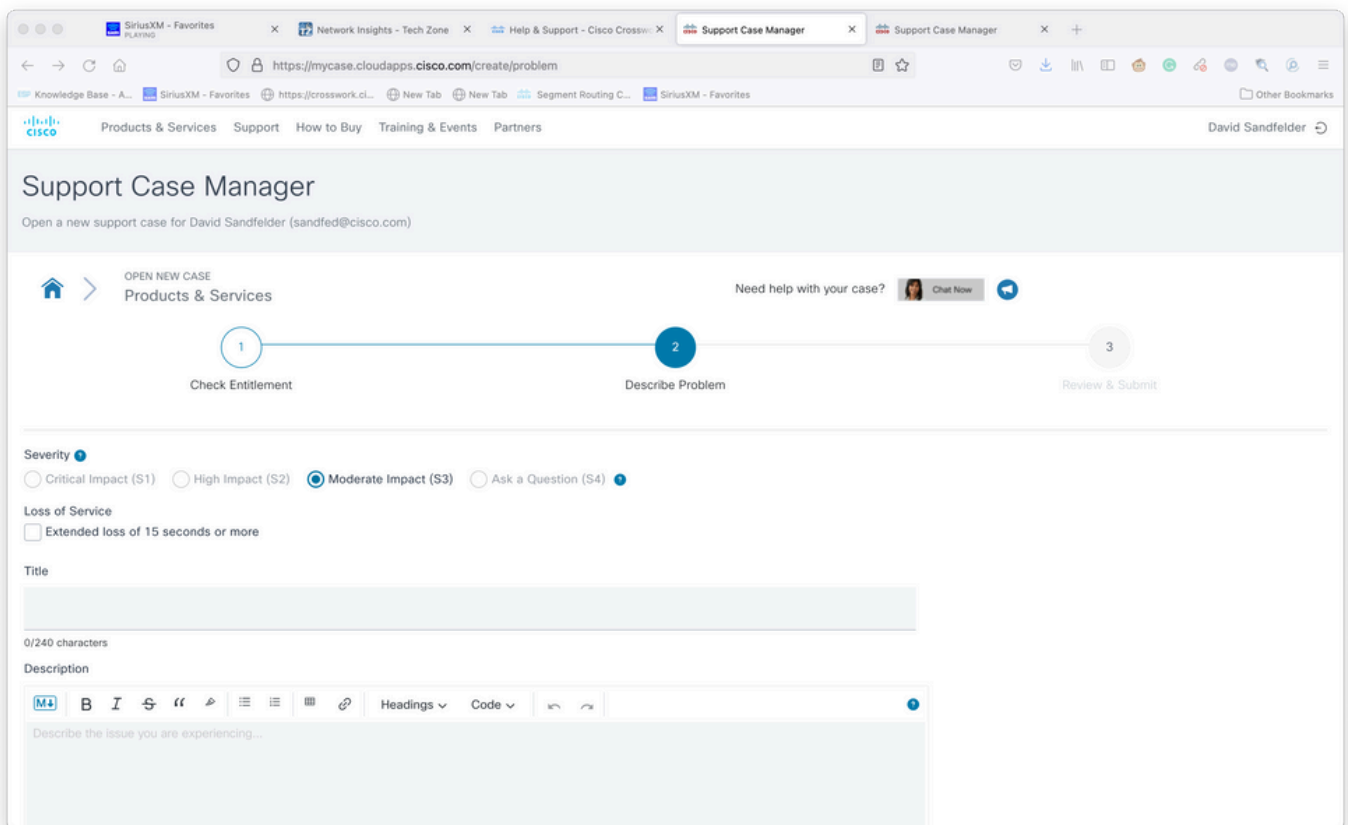
Produtos sob uma lista de contratos de suporte

Se você tiver muitos produtos em um contrato de suporte, poderá achar mais fácil usar a ferramenta de pesquisa, como mostrado na imagem:



*Pesquisar por tecnologia*

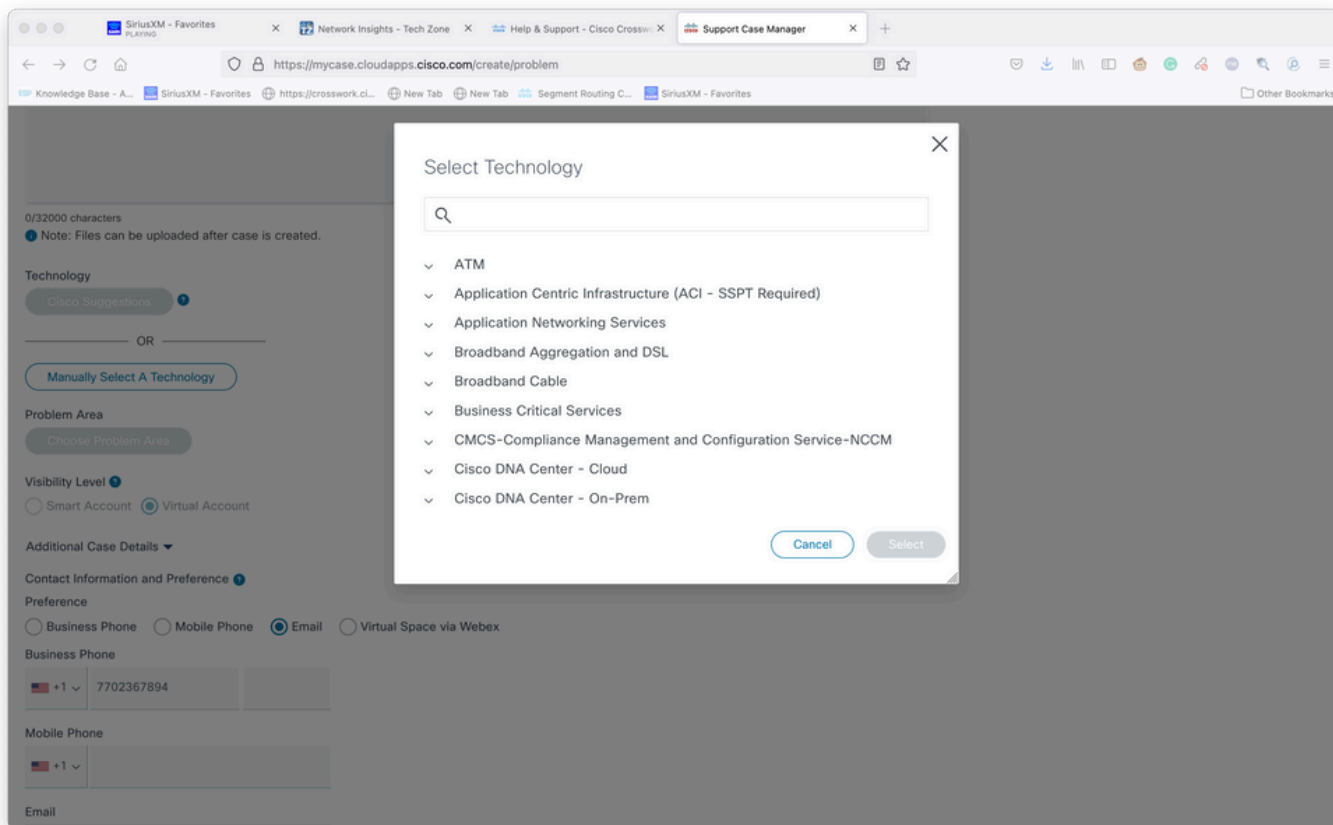
Etapa 9. Digite o máximo de informações possível para descrever o problema.



*Tela Detalhes do caso*

Etapa 10. Vá até a seção inferior da tela e selecione **Manually Select A Technology** e pesquise

por **Crosswork Network Insights** ou **Crosswork Trust Insights** e clique em **Select** como mostrado na imagem.



Tela de seleção de tecnologia

Etapa 11. Preencha o restante do formulário e selecione **Submit**. Se em qualquer ponto do processo você precisar coletar mais informações ou afastar-se, há a opção de salvar o caso como rascunho. Quando você retorna ao **Support Case Manager**, o rascunho do caso é mostrado na primeira página:



NMS (Network Management Services) > Cisco Crosswork Network Insights [Change](#)

**Problem Area**  
[Choose 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**  
 +1 7702367894

**Mobile Phone**  
 +1

**Email**  
 sandfed@cisco.com  
 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

Adicionar detalhes adicionais

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

[Open New Case](#)

**Cases** [RMAs](#)

[My Cases](#) [All Cases](#) [Favorites](#)

Search: Case or Customer Reference Number  
Use commas to enter more than one

Show  Open Cases  Draft Cases  Closed Cases  Created  Updated **Any Time**

[Download Cases as Excel](#) Cases per page: 10 | 25 | 50

Actions	Case	Created	Sev	Status	Summary
	Draft	11/19/2021	3	Not Submitted	[No Title Provided]

Footer: [Contacts](#) | [Feedback](#) | [Site Map](#) | [Terms & Conditions](#) | [Privacy Statement](#) | [Cookie Policy](#) | [Trademarks](#)

Acessar casos existentes

Etapa 12. O Support Case Manager limita o envio de casos de baixa gravidade. O grupo CX é notificado sobre o problema e um engenheiro de serviços responde usando as informações de contato preferidas fornecidas no caso. Para casos complexos, você pode criar o caso com baixa

gravidade e, em seguida, ligar para o Cisco CX com o número do caso e pedir para aumentar a gravidade. Isso permite que você forneça informações e anexe arquivos para investigação posterior antes de obter o envolvimento do Cisco CX e economizar tempo.