

Gebruikershandleiding voor Cisco Support Assistant Extension

Inhoud

[Inleiding](#)

[Wat is de Cisco Support Assistant \(CSA\) uitbreiding?](#)

[Waarom hebben we een Cisco Support Assistant \(CSA\) uitbreiding nodig?](#)

[Hoe kan ik de Cisco Support Assistant \(CSA\)-uitbreiding downloaden?](#)

[Ondersteunde Cisco-producten:](#)

[Hoe installeer ik de Cisco Support Assistant \(CSA\) uitbreiding?](#)

[Hoe wordt de Cisco Support Assistant Extension \(CSA\) Extension gebruikt?](#)

[Cisco Support Assistant \(CSA\) uitbreiding - productdetectie en metagegevens-extractie:](#)

[Cisco Support Assistant \(CSA\) uitbreiding in actie:](#)

[Catalyst 9800 Series draadloze LAN-controllers:](#)

[Upload van bestanden op C9800. Problemen oplossen:](#)

[Case Open op C9800 Problemen oplossen sectie:](#)

[Openstaande zaak algemeen:](#)

[Cisco Secure-firewall:](#)

[Probleemoplossing uploaden voor een case:](#)

[Werkstromen voor herstel van kritieke kwetsbaarheid:](#)

[Tips voor slimme tools:](#)

[In contextwaarschuwingen:](#)

[Cisco.com meldingen uit het veld:](#)

[Schermopname](#)

[Veelgestelde vragen:](#)

[Ondersteuning/feedback:](#)

Inleiding

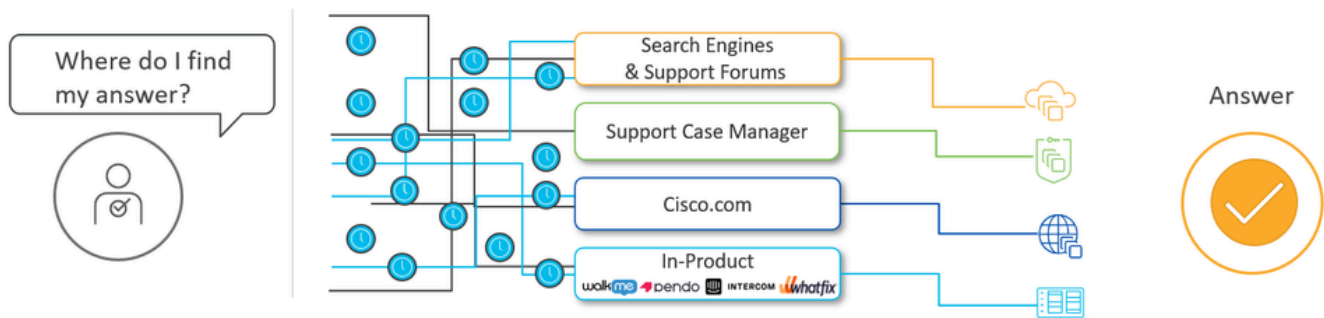
Dit document beschrijft de uitbreiding Cisco Support Assistant (CSA), waar de uitbreiding over gaat, hoe u het kunt installeren en hoe Cisco-klanten direct ondersteuning kunnen krijgen bij hun Cisco-producten en -poorten.

Wat is de Cisco Support Assistant (CSA) uitbreiding?

Cisco Support Assistant (CSA) Extension is de eerste door Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) goedgekeurde uitbreiding die publiekelijk beschikbaar is in het Chrome-archief. CSA Extension is erop gericht Cisco-ondersteuning dichterbij het Cisco-product en de Cisco Technical Assistance Center (TAC) Intellectual Capital rechtstreeks binnen de Cisco-productportals te brengen om een frictieloze zelfondersteuningservaring voor onze klanten te creëren.

Waarom hebben we een Cisco Support Assistant (CSA) uitbreiding nodig?

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



Cisco TAC wil onze klanten betrekken waar ze zijn, met wat ze hebben geïmplementeerd en al onze kunstmatige en menselijke intelligentie leveren om de klantervaring met al onze producten te verbeteren.

Bij Cisco TAC beseffen we dat klanten frictie ervaren wanneer antwoorden op oplossingen apart worden verspreid (zoekmachines, support case manager, begeleide werkstromen, cisco.com artikelen, meldingen uit het veld, in-product digitale adoptieplatforms zoals WalkMe, Pendo, enzovoort). Chirurgisch het invoegen van het relevante intellectuele kapitaal waar het van belang is, wanneer het van belang is wanneer de gebruiker door specifieke secties van het productportaal navigeert, is een van de kernproblemen Cisco Support Assistant (CSA) Extension probeert te adresseren.

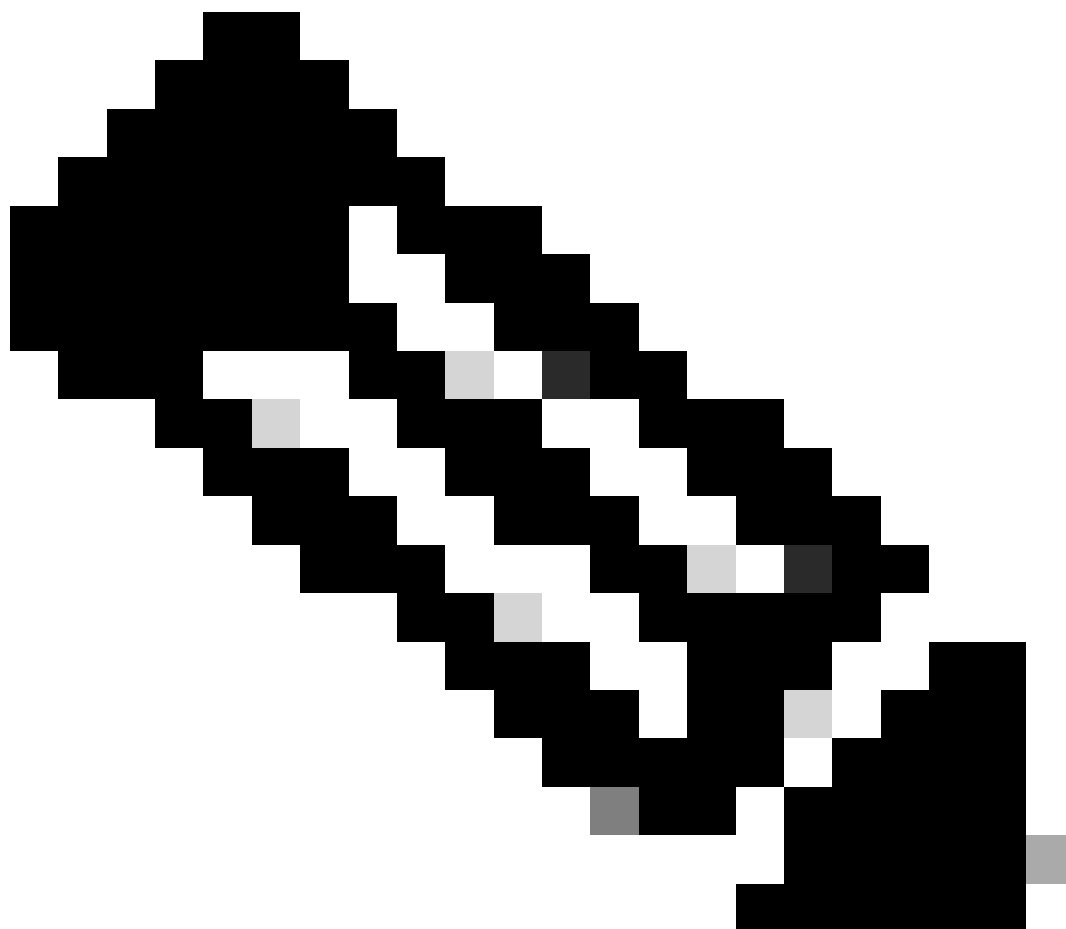
Het belangrijkste is dat de Cisco Support Assistant (CSA) Extension ondersteuning dichterbij Cisco-productportalen brengt. Wanneer u bent ingelogd via cisco.com-verificatie, begrijpt CSA Extension dynamisch de context van een ondersteunde Cisco-productportal en biedt het de mogelijkheid om een bestand rechtstreeks naar een serviceaanvraag (SR) te uploaden of een case rechtstreeks vanuit het product te openen door alle relevante bestanden en parameters voor rechten naar Cisco Support Case Manager (SCM) te uploaden. Het openen van case en het uploaden van bestanden naar SR is nog nooit zo eenvoudig en beter geweest en er zijn nog geen upgrades nodig in uw product om deze functie te realiseren. CSA Extension gaat over instant service in het product.

Hoe kan ik de Cisco Support Assistant (CSA)-uitbreiding downloaden?

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

Klik op de directe link voor de extensie en tik op 'Toevoegen aan chrom'. Een pop-up zal verschijnen vragen om bevestiging. Tik op 'Add Extension,' en de extensie wordt toegevoegd aan

Chrome. De extensie kan worden beheerd via "chrome://extensions/" of het tabblad extensie naast de zoekbalk.



Opmerking:

1. De browser Google Chrome wordt officieel aanbevolen en ondersteund.
2. We hebben dit ook getest om prima te werken op de Microsoft Edge browser.
3. De extensie wordt niet in de Chrome Web Store vermeld. Dit is om veiligheidsredenen zodat de klanten die de extensie installeren altijd de Cisco-productdocumentatie lezen en van daaruit cross-starten.

Ondersteunde Cisco-producten:

De Cisco Support Assistant (CSA) uitbreiding ondersteunt de volgende producten:

1. Cisco Catalyst 9800 Series draadloze LAN-controllen

2. Cisco Secure Firewall (voorheen Next Gen Firewall NGFW)

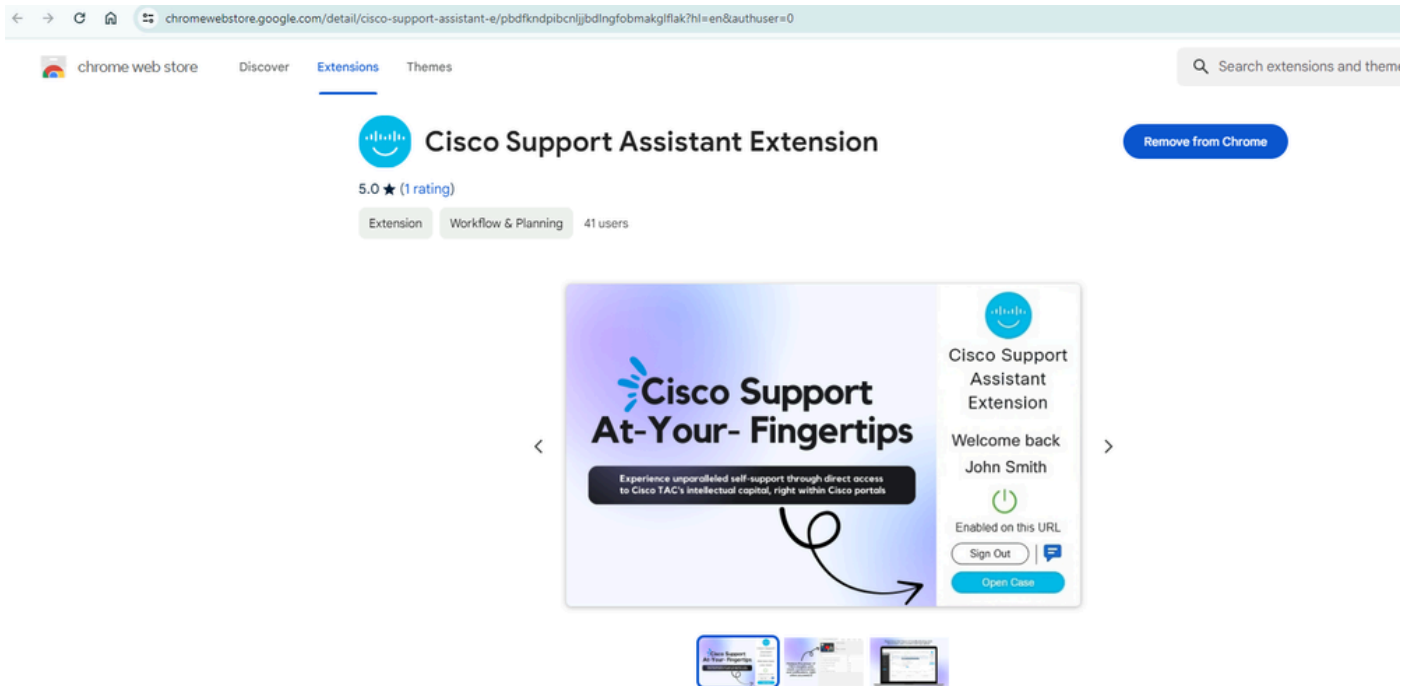
3. Cisco.com meldingen uit het veld

Hoe installeer ik de Cisco Support Assistant (CSA) uitbreiding?

Er zijn meerdere manieren om de Cisco ondersteuning Assistant extensie in uw Chrome-browser te installeren, inclusief het bezoeken van de Chrome Web Store of het gebruik van een directe link in de gebruikershandleiding.

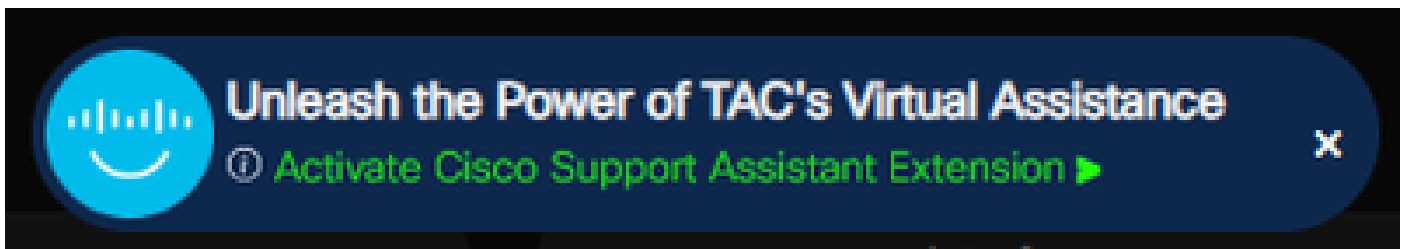
Gebruik deze [link](#) als de hierboven ingesloten video niet werkt.

Het installatieproces is eenvoudig, zodat u op "add to your Chrome browser" moet klikken en vervolgens de toevoeging van de extensie moet bevestigen. Eenmaal geïnstalleerd wordt de extensie standaard verborgen, maar u kunt deze vastzetten in uw browser voor een eenvoudige toegang. De extensie werkt alleen op ondersteunde pagina's en herkent en ondersteunt specifieke producten. Gebruikers worden gevraagd de toepassing te activeren op een ondersteunde pagina. Door de extensie te activeren kunnen gebruikers inloggen met hun Cisco.com referenties en toegangsfuncties zoals het openen van case en aangepaste productondersteuning.



Hoe wordt de Cisco Support Assistant Extension (CSA) Extension gebruikt?

Zodra de Cisco Support Assistant (CSA) Extension is geïnstalleerd op de Chrome-browser, wordt deze pop-up weergegeven door ondersteunde productpagina's of portals om de toepasbaarheid van de Cisco Support Assistant (CSA) Extension Experience aan te geven.



De extensie Cisco Support Assistant (CSA) wanneer het product/portal niet wordt ondersteund:



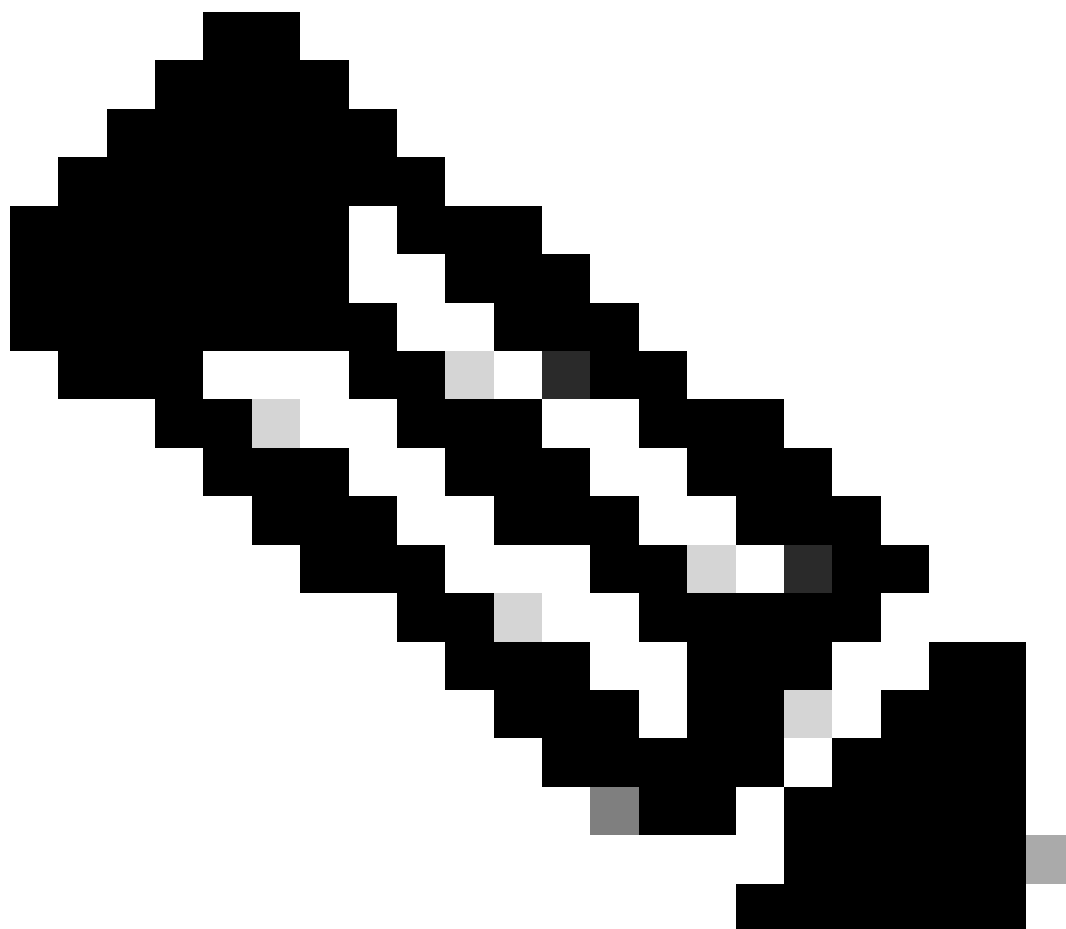
Cisco Support Assistant Extension

Unsupported product



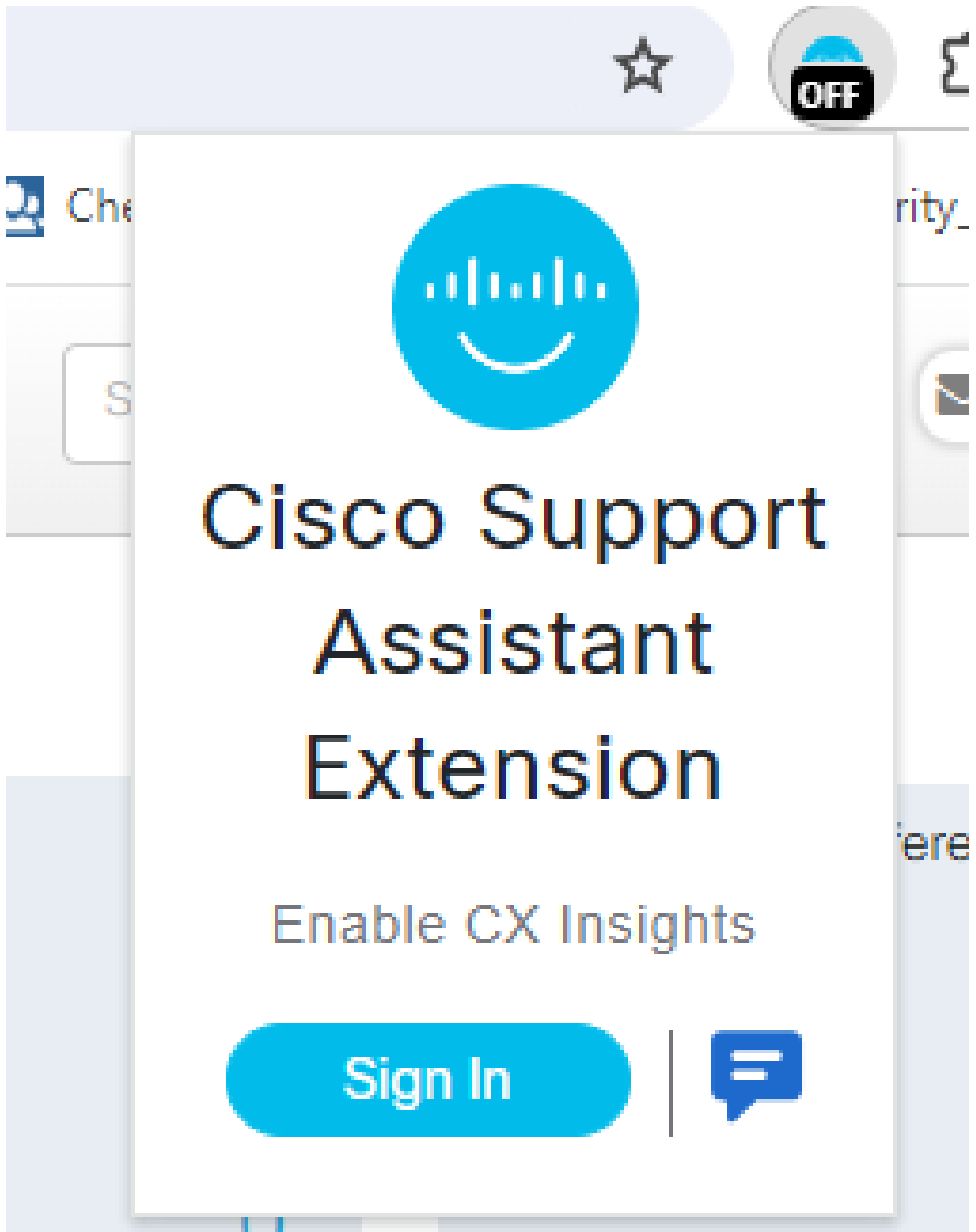
Als het product op de huidige webpagina niet voldoet aan de compatibiliteitscriteria voor Cisco

Support Assistant (CSA) Extension, wordt in de extensie onmiddellijk een duidelijk en beknopt bericht weergegeven zoals "Ondersteunde Product". Dit informeert de gebruiker dat de gedetecteerde pagina niet voldoet aan de nodige richtlijnen voor hulp of configuratie via de extensie. Dit voorkomt elke verwarring en laat de gebruiker snel de mogelijkheden van de extensie begrijpen, waardoor een eenvoudige en efficiënte gebruikerservaring wordt gegarandeerd. Bovendien kan de uitbreiding extra bronnen of directe gebruikers naar relevante Cisco-ondersteuningskanalen bieden voor verdere assistentie met niet-ondersteunde producten.



Opmerking: op de pagina's voor "niet-ondersteunde producten" haalt de Cisco Support Assistant (CSA)-uitbreiding geen informatie uit en laat de webpagina ongewijzigd.

Cisco Support Assistant (CSA) uitbreidingsextensie wanneer product/portal wordt ondersteund en de gebruiker niet is aangemeld:



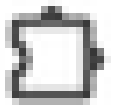
The image shows a user interface for the Cisco Support Assistant Extension. At the top right, there is a star icon and a toggle switch labeled "OFF". The main content area features a blue circular logo with a white smiley face and a bar chart. Below the logo, the text "Cisco Support Assistant Extension" is displayed in a large, bold, black font. Underneath this, the text "Enable CX Insights" is shown in a smaller, blue font. At the bottom, there is a prominent blue rounded button labeled "Sign In" and a blue speech bubble icon to its right.

Na de succesvolle identificatie van een ondersteund product met Cisco Support Assistant Extension (CSA Extension) wordt een op het scherm geplaatste "Sign In"-knop weergegeven, die een naadloos inlogproces vergemakkelijkt. Door te integreren met Duo Single Sign-On (SSO),

biedt de extensie u een veilige en efficiënte manier om toegang te krijgen tot uw account zonder de noodzaak van meerdere inloggegevens.

Deze functie is met name voordelig voor gebruikers die vaak switches tussen verschillende producten en services van Cisco, omdat er een consistente en probleemloze verificatie-ervaring in wordt onderhouden.

Cisco Support Assistant (CSA) uitbreidingsuitbreiding wanneer het product/portal wordt ondersteund en de gebruiker is aangemeld:



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar
Ramanathan



Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.