

Guía del usuario de Cisco Support Assistant Extension

Contenido

[Introducción](#)

[¿Qué es Cisco Support Assistant \(CSA\) Extension?](#)

[¿Por qué necesitamos una extensión de Cisco Support Assistant \(CSA\)?](#)

[¿Cómo se descarga la extensión Cisco Support Assistant \(CSA\)?](#)

[Productos de Cisco compatibles:](#)

[¿Cómo instalo Cisco Support Assistant \(CSA\) Extension?](#)

[¿Cómo se utiliza la extensión Cisco Support Assistant Extension \(CSA\)?](#)

[Detección de productos de extensión de Cisco Support Assistant \(CSA\) y extracción de metadatos:](#)

[Extensión de Cisco Support Assistant \(CSA\) en acción:](#)

[Controladores de LAN inalámbrica Catalyst serie 9800:](#)

[Sección de resolución de problemas de carga de archivos en C9800:](#)

[Sección de resolución de problemas de Case Openon C9800:](#)

[Caso abierto General:](#)

[Firewall seguro de Cisco:](#)

[Carga de una solución de problemas en un caso:](#)

[Flujos de trabajo de remediación de vulnerabilidades críticas:](#)

[Consejos sobre herramientas inteligentes:](#)

[Advertencias en contexto:](#)

[Avisos prácticos de Cisco.com:](#)

[Grabación de pantalla](#)

[Preguntas más frecuentes \(FAQ\):](#)

[Soporte/Comentarios:](#)

Introducción

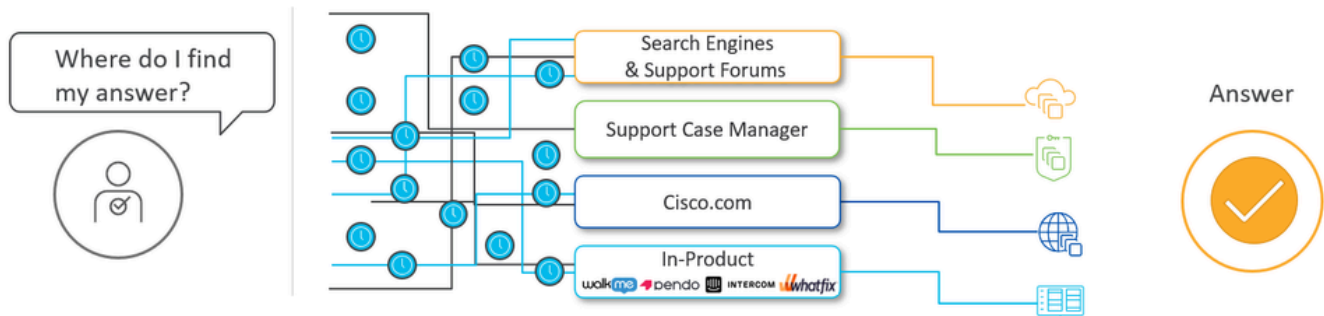
En este documento se describe Cisco Support Assistant (CSA) Extension, de qué trata la extensión, cómo instalarla y cómo los clientes de Cisco pueden obtener soporte más cercano a sus productos y portales de Cisco al instante.

¿Qué es Cisco Support Assistant (CSA) Extension?

Cisco Support Assistant (CSA) Extension es la primera extensión aprobada del ciclo de vida de desarrollo seguro (CSDL) de Cisco disponible públicamente en la tienda Chrome. CSA Extension tiene como objetivo acercar Cisco Support a los productos y portales de Cisco, así como ampliar el capital intelectual del Cisco Technical Assistance Center (TAC) directamente dentro de los portales de productos de Cisco para crear una experiencia de autoasistencia sin fricciones para nuestros clientes.

¿Por qué necesitamos una extensión de Cisco Support Assistant (CSA)?

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



Cisco TAC quiere involucrar a nuestros clientes donde estén, con lo que han implementado, y ofrecer toda nuestra inteligencia artificial y humana para mejorar la experiencia del cliente con todos nuestros productos.

En Cisco TAC, nos damos cuenta de que los clientes experimentan fricciones cuando las respuestas a las soluciones están dispersas (motores de búsqueda, gestor de casos de asistencia, flujos de trabajo guiados, artículos de cisco.com, avisos de campo, plataformas de adopción digital integradas en el producto como WalkMe, Pendo, etc.). La inserción quirúrgica del capital intelectual relevante donde importa, cuando importa cuando el usuario navega por secciones específicas del portal de productos, es uno de los problemas principales que Cisco Support Assistant (CSA) Extension intenta solucionar.

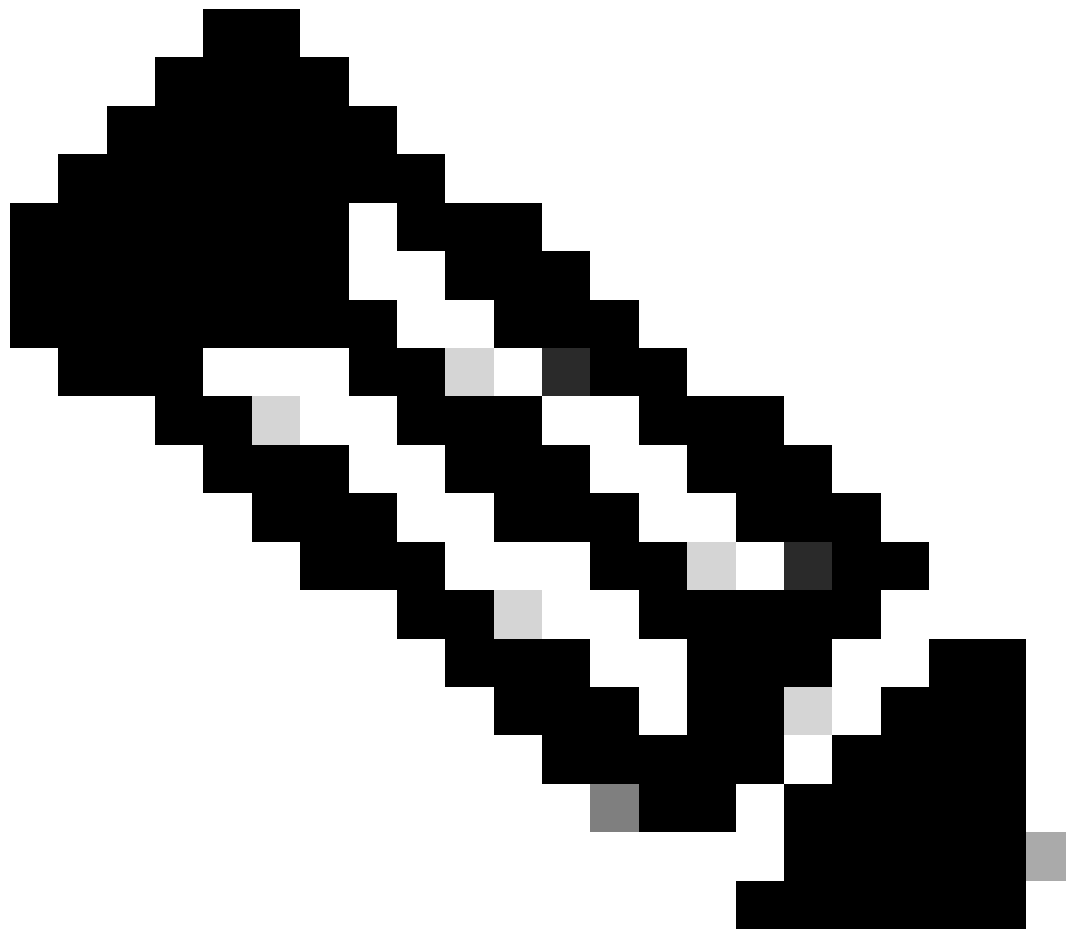
Y lo que es más importante, la extensión Cisco Support Assistant (CSA) acerca la asistencia a los portales de productos de Cisco. Al iniciar sesión mediante la autenticación cisco.com, la extensión CSA comprende dinámicamente el contexto de un portal de productos de Cisco compatible y ofrece la capacidad de cargar un archivo directamente en una petición de servicio (SR) o abrir un caso directamente desde el producto mediante el inicio simultáneo con todos los archivos y parámetros de derechos relevantes a Cisco Support Case Manager (SCM). La apertura de un caso y la carga de archivos a SR nunca han sido tan fáciles y mejores, por lo que no es necesario realizar ninguna actualización en el producto para disfrutar de esta función. La extensión CSA consiste en la facilidad de mantenimiento instantáneo del producto.

¿Cómo se descarga la extensión Cisco Support Assistant (CSA)?

Enlace directo: [Chrome Web Store](#) [Enlace directo](#)

Haga clic en el enlace directo de la extensión y toque en "Añadir a Chrome." Aparecerá una ventana emergente solicitando confirmación. Toque "Agregar extensión" y la extensión se agregará a Chrome. La extensión se puede gestionar a través de "chrome://extensions/" o de la

ficha de extensión situada junto a la barra de búsqueda.



Nota:

1. El navegador Google Chrome es oficialmente recomendado y compatible.
2. También hemos probado esto para que funcione bien en el navegador Microsoft Edge.
3. La extensión no aparece en la Chrome Web Store. Por motivos de seguridad, los clientes que instalan la extensión siempre leen la documentación del producto de Cisco y realizan el inicio cruzado desde allí.

Productos de Cisco compatibles:

Cisco Support Assistant (CSA) Extension admite los siguientes productos:

1. Controladores de LAN inalámbrica Cisco Catalyst serie 9800

2. Cisco Secure Firewall (anteriormente NGFW de firewall de última generación)

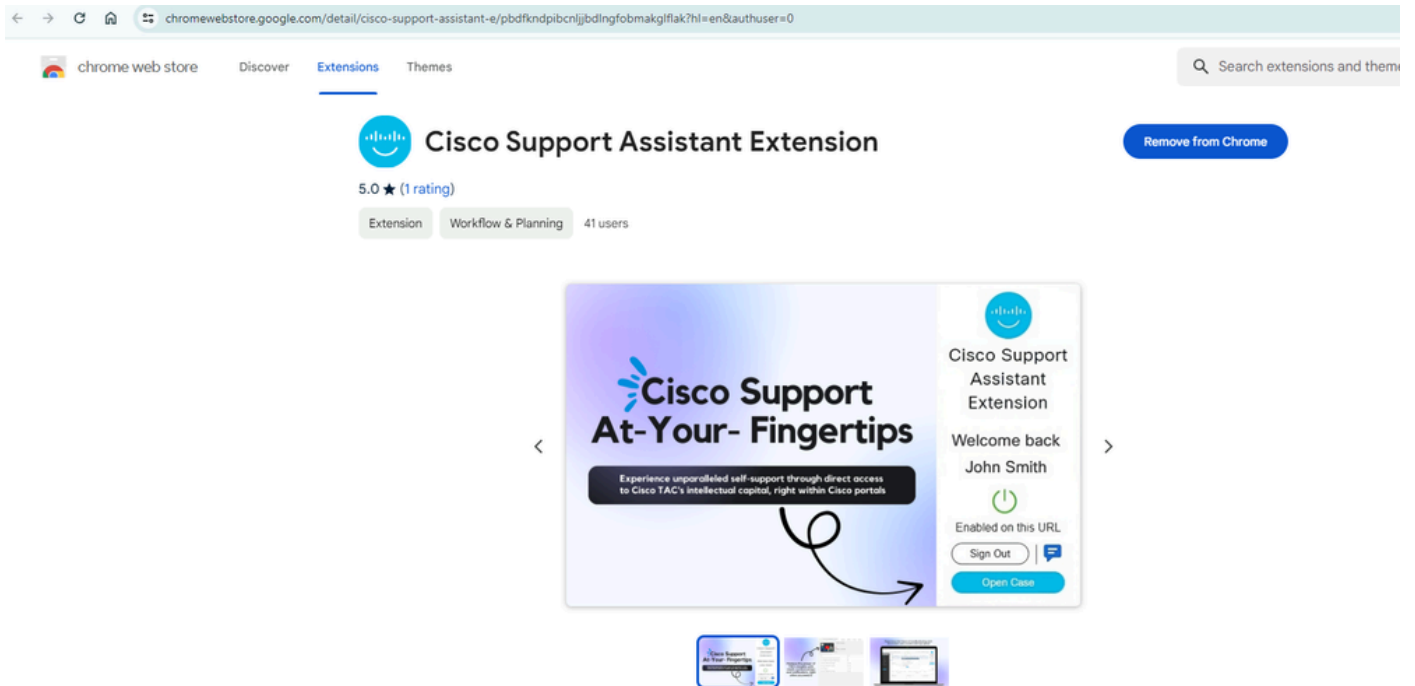
3. Cisco.com Avisos prácticos

¿Cómo instalo Cisco Support Assistant (CSA) Extension?

Hay varias formas de instalar la extensión de Cisco Support Assistant en el navegador Chrome, como ir a Chrome Web Store o utilizar un enlace directo proporcionado en la guía del usuario.

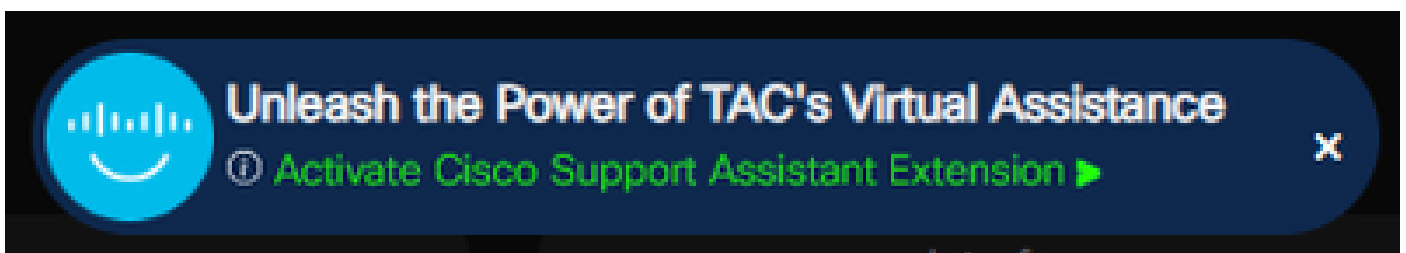
Utilice este [enlace](#) si el vídeo incrustado anteriormente no funciona.

El proceso de instalación es simple, lo que requiere que haga clic en "añadir a su navegador Chrome" y luego confirmar la adición de la extensión. Una vez instalada, la extensión se ocultará de forma predeterminada, pero puede anclarla al explorador para facilitar el acceso. La extensión solo funciona en páginas compatibles, reconociendo y ofreciendo soporte a productos específicos. Se solicitará a los usuarios que la activen cuando se encuentren en una página compatible. La activación de la extensión permite a los usuarios iniciar sesión con sus credenciales Cisco.com y acceder a funciones como la apertura de casos y la asistencia de productos personalizada.



¿Cómo se utiliza la extensión Cisco Support Assistant Extension (CSA)?

Una vez que se haya instalado Cisco Support Assistant (CSA) Extension en el navegador Chrome, al navegar por las páginas o portales de los productos compatibles se mostrará esta ventana emergente para indicar la aplicabilidad de la experiencia de Cisco Support Assistant (CSA) Extension.



La extensión de Cisco Support Assistant (CSA) Extension cuando no se admite el producto/porta:



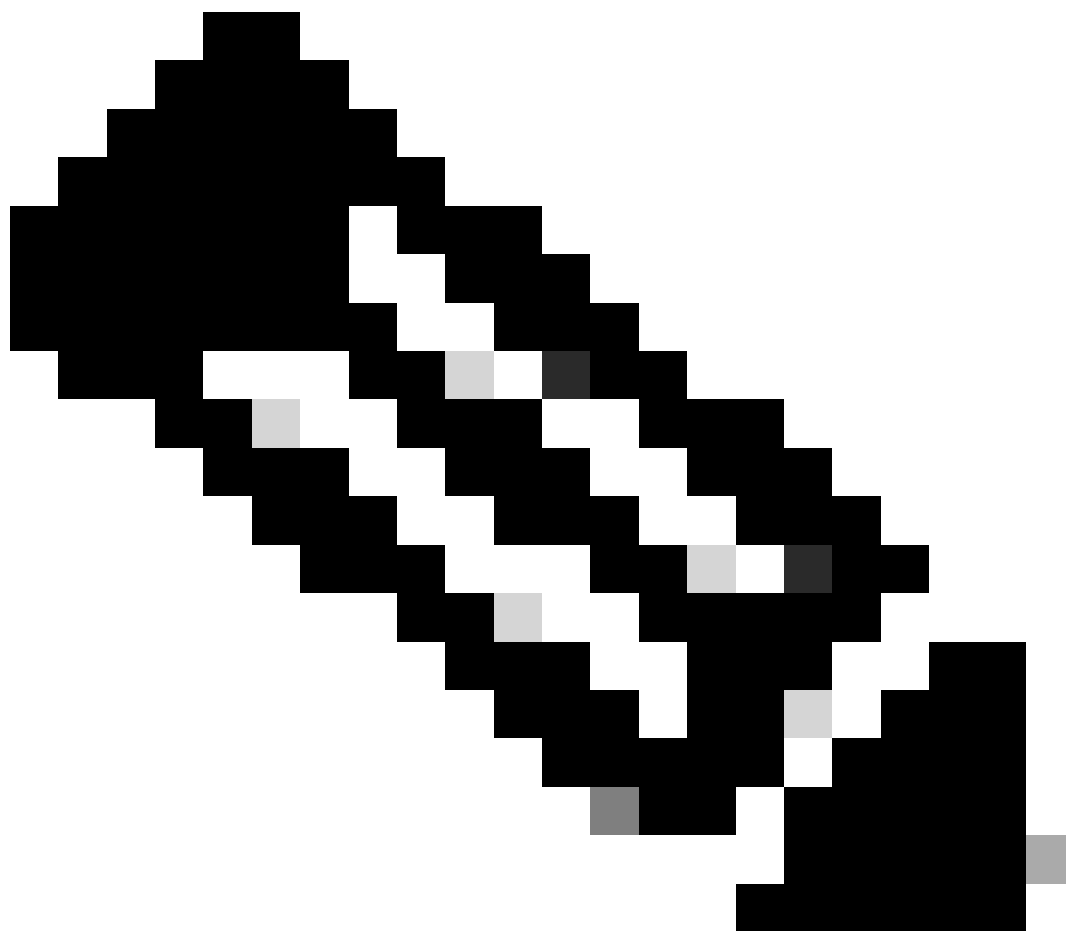
Cisco Support Assistant Extension

Unsupported product



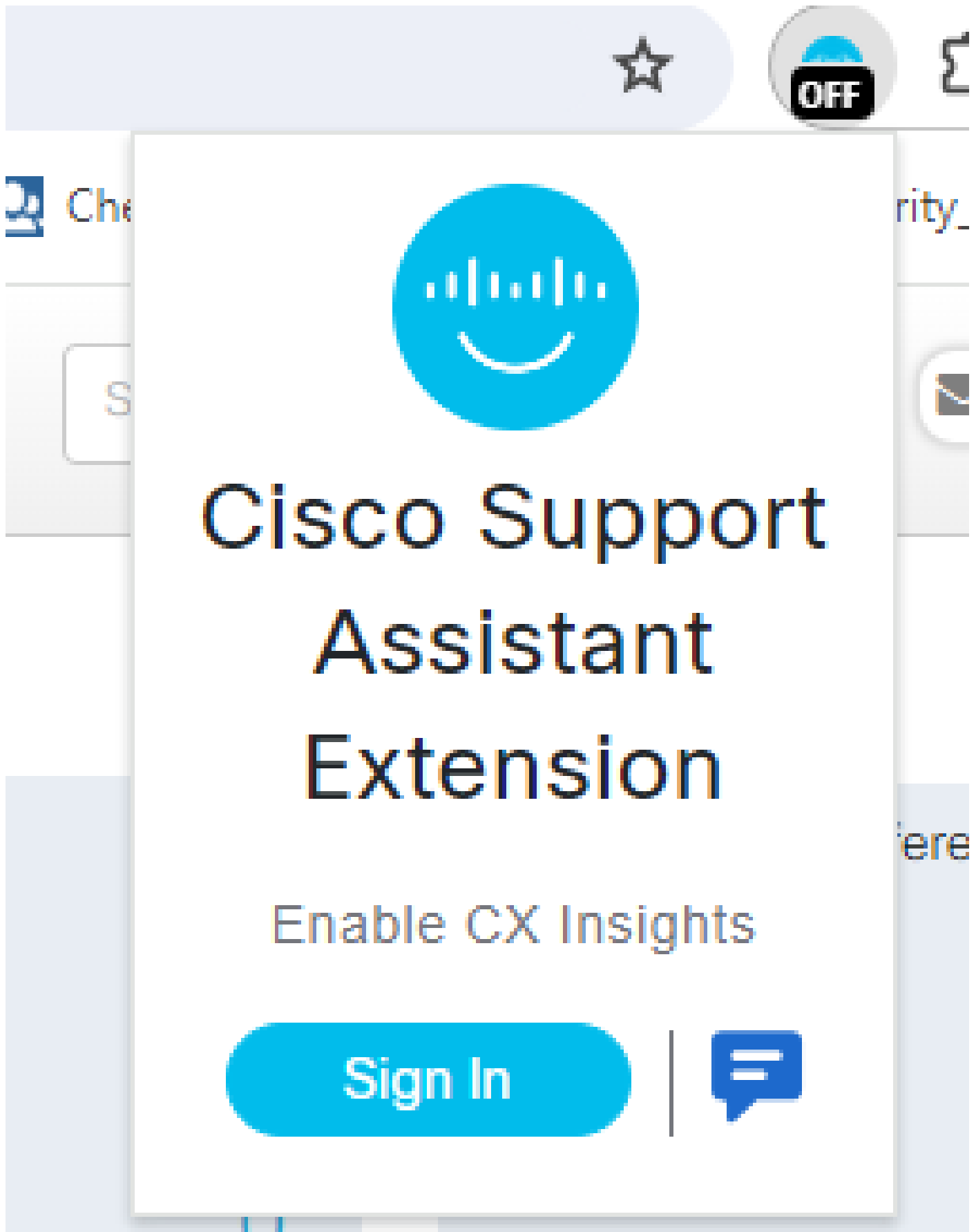
Si el producto de la página web actual no cumple los criterios de compatibilidad de Cisco Support

Assistant (CSA) Extension, la extensión mostrará rápidamente un mensaje claro y conciso como "Producto no compatible". Esto informa al usuario de que la página detectada no cumple las directrices necesarias para obtener asistencia o configuración a través de la extensión. Al hacerlo, se elimina cualquier confusión y permite al usuario entender rápidamente las capacidades de la extensión, lo que garantiza una experiencia de usuario sencilla y eficaz. Además, la extensión puede ofrecer recursos adicionales o dirigir a los usuarios a los canales de soporte relevantes de Cisco para obtener más ayuda con los productos no compatibles.



Nota: en las páginas "Producto no compatible", la extensión del asistente de soporte de Cisco (CSA) no extraerá ninguna información y no modificará la página web.

Extensión de Cisco Support Assistant (CSA) cuando se admite el producto o portal y el usuario no ha iniciado sesión:



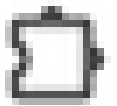
The image shows a browser window with a light blue header containing a star icon and a toggle switch labeled 'OFF'. The main content area is white and displays the Cisco Support Assistant Extension logo, which is a blue circle with a white smiley face and a bar chart. Below the logo, the text 'Cisco Support Assistant Extension' is written in a large, bold, black font. Underneath, 'Enable CX Insights' is written in a smaller, blue font. At the bottom, there is a large, rounded blue button with the text 'Sign In' in white, and to its right is a blue chat icon.

Una vez que la extensión de Cisco Support Assistant (extensión CSA) identifique correctamente un producto compatible, se mostrará un botón de inicio de sesión destacado, que facilita un proceso de inicio de sesión sin problemas. Al integrarse con Duo Single Sign-On (SSO), la

extensión le ofrece una manera segura y eficiente de acceder a su cuenta sin necesidad de múltiples credenciales de inicio de sesión.

Esta función es especialmente útil para los usuarios que cambian frecuentemente entre diferentes productos y servicios de Cisco, ya que mantiene una experiencia de autenticación coherente y sin complicaciones.

Extensión de Cisco Support Assistant (CSA) Extension cuando se admite el producto o portal y el usuario ha iniciado sesión:



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar
Ramanathan



Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).