

Cisco Support Assistant拡張ユーザガイド

内容

[はじめに](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)拡張機能とは何ですか。](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)の内線番号が必要な理由](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)拡張機能のダウンロード方法を教えてください。](#)

[サポートされるシスコ製品：](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)拡張機能のインストール方法](#)

[Cisco Support Assistant拡張機能\(CSA\)の使用方法](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)拡張製品の検出とメタデータ抽出：](#)

[Cisco Support Assistant\(CSA\)拡張機能の動作：](#)

[Catalyst 9800シリーズワイヤレスLANコントローラ：](#)

[C9800でのファイルのアップロードのトラブルシューティングセクション：](#)

[Case Openon C9800トラブルシューティングセクション：](#)

[ケースオープンの概要：](#)

[Cisco Secureファイアウォール：](#)

[ケースへのトラブルシューティングのアップロード：](#)

[重要な脆弱性の修復ワークフロー：](#)

[スマートツールのヒント：](#)

[コンテキスト警告：](#)

[Cisco.comのField Notice:](#)

[画面レコード](#)

[よく寄せられる質問\(FAQ\)](#)

[サポート/フィードバック：](#)

はじめに

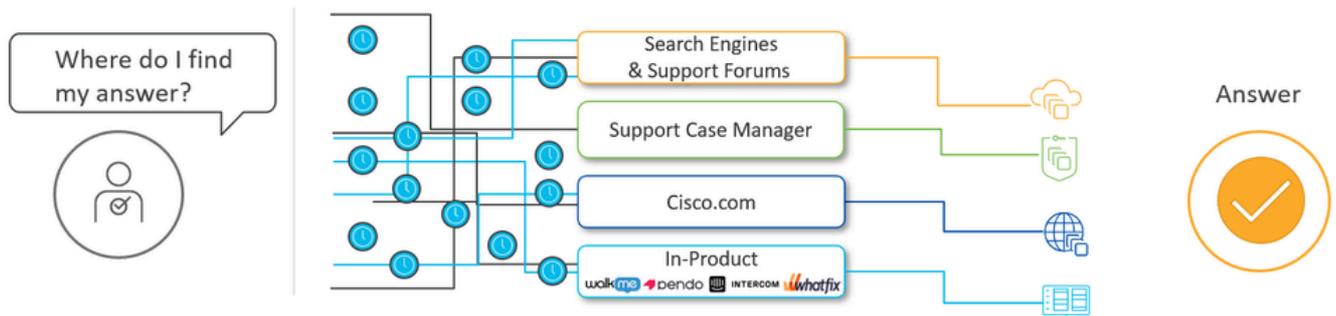
このドキュメントでは、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能、拡張機能の概要、拡張機能のインストール方法、およびシスコのお客様がシスコ製品やポータルを使用してサポートを受ける方法について簡単に説明します。

Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能とは何ですか。

Cisco Support Assistant(CSA)Extensionは、Chromeストアで公開されている初のCisco Secure Development Lifecycle(CSDL)承認済み拡張機能です。CSA Extensionは、シスコのサポートをシスコの製品やポータルに近づけ、Cisco Technical Assistance Center(TAC)の知的資本をシスコの製品ポータル内で直接活用することで、お客様にスムーズなセルフサポートエクスペリエンスを提供することを目的としています。

Cisco Support Assistant(CSA)の内線番号が必要な理由

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



Cisco TACは、お客様がいる場所で導入済みの製品を使用してエンゲージメントを行い、すべての人エインテリジェンスと人間インテリジェンスを提供して、すべての製品でカスタマーエクスペリエンスを向上させることを望んでいます。

Cisco TACでは、ソリューションに対する回答が分散している場合(検索エンジン、サポートケースマネージャ、ガイド付きワークフロー、cisco.comの記事、Field Notice、WalkMeやPendoなどの製品内デジタル導入プラットフォームなど)に、お客様が不満を感じていることを認識しています。ユーザが製品ポータルの特定のセクションを移動するとき重要な部分に関連する知的資本を外科的に挿入することは、Cisco Support Assistant(CSA)Extensionが対処しようとしている主な問題の1つです。

最も重要なのは、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能によって、シスコ製品ポータルのサポートが強化されることです。cisco.com認証を使用してサインインすると、CSA拡張機能はサポートされているシスコ製品ポータルのコンテキストを動的に把握し、ファイルをサービスリクエスト(SR)に直接アップロードしたり、すべての関連ファイルと権限付与パラメータを使用してCisco Support Case Manager(SCM)でクロス起動し、製品から直接ケースを開いたりできるようになります。ケースを開いてSRにファイルをアップロードする作業は、これまでになく簡単かつ効率的になりました。この機能を実現するために、製品のアップグレードは必要ありません。CSA拡張機能は、製品のインスタントサービサビリティに関するものです。

Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能のダウンロード方法を教えてください。

直接リンク : [Chrome Web Store直接リンク](#)

内線番号の直接リンクをクリックして、「Chromeに追加」をタップします。確認を求めるポップアップが表示されます。「拡張機能を追加」をタップすると、拡張機能がChromeに追加されます。内線番号は、「chrome://extensions/」または検索バーの横にある内線番号タブで管理できます。



注：

1. Google Chromeブラウザが正式に推奨され、サポートされています。
2. また、Microsoft Edgeブラウザで正常に動作するようにもテストを行いました。
3. 拡張機能はChrome Webストアに表示されません。これはセキュリティ上の理由から、拡張機能をインストールするお客様は常にシスコの製品ドキュメントを読み、そこから相互起動するためです。

サポートされるシスコ製品：

Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能は、次の製品をサポートしています。

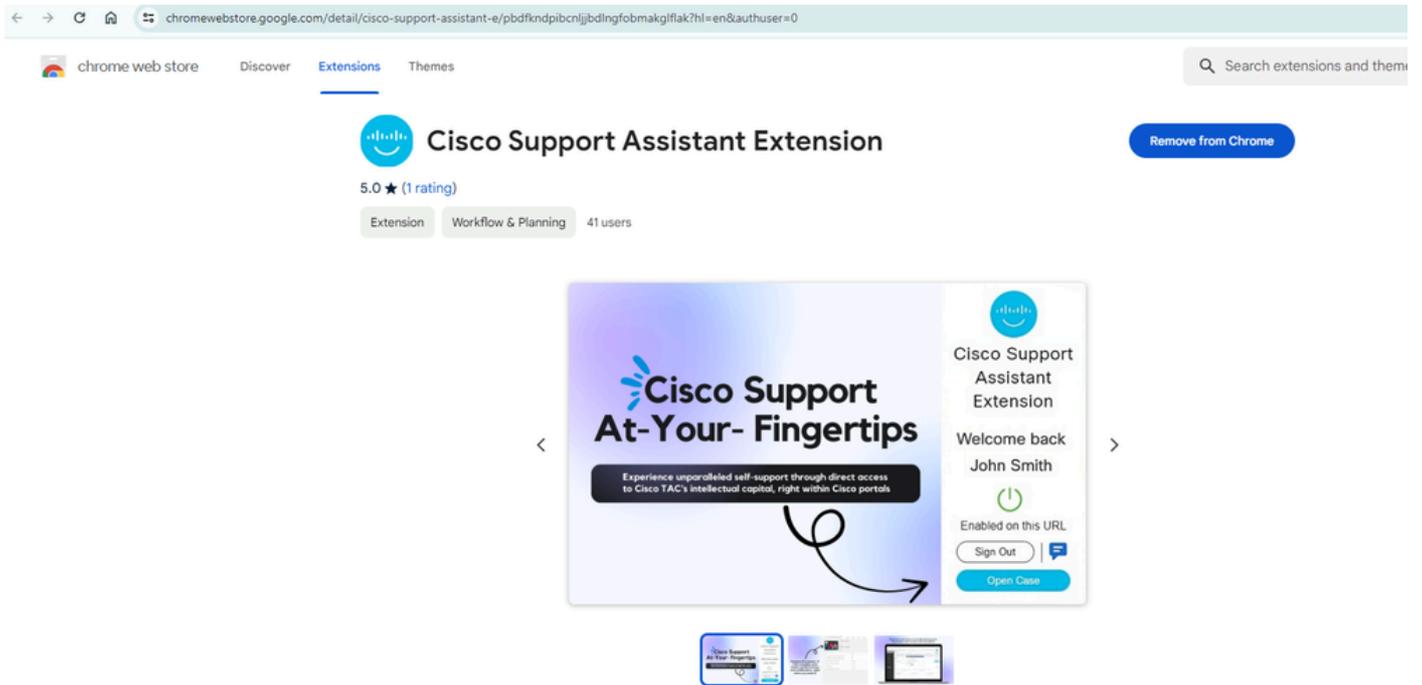
1. Cisco Catalyst 9800シリーズワイヤレスLANコントローラ
2. Cisco Secure Firewall (旧称Next Gen Firewall NGFW)
3. Cisco.comのField Notice

Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能のインストール方法を教えてください。

Chromeブラウザにシスコサポートアシスタント拡張機能をインストールするには、Chrome Webストアにアクセスする方法や、ユーザガイドに記載されている直接リンクを使用する方法など、複数の方法があります。

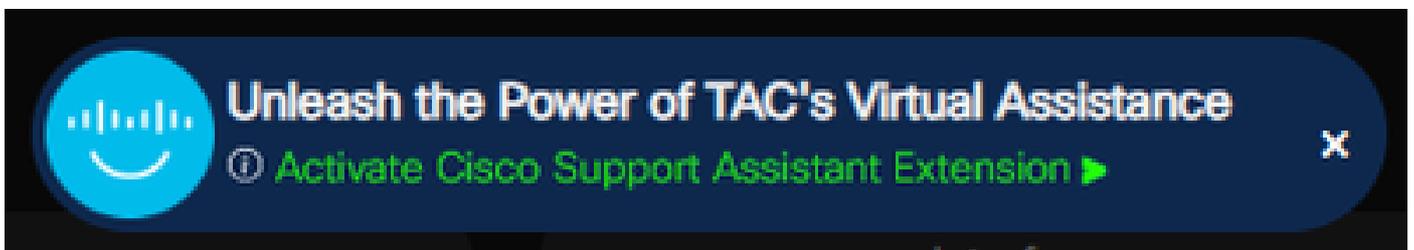
上記の埋め込みビデオが機能しない場合は、この[リンク](#)を使用してください。

インストールプロセスは簡単で、「Chromeブラウザに追加」をクリックしてから拡張機能の追加を確認する必要があります。インストール後、拡張機能はデフォルトで非表示になりますが、ブラウザにピン留めして簡単にアクセスできます。拡張機能は、サポートされているページでのみ動作し、特定の製品を認識してサポートします。サポートされているページでアクティブにするようユーザに求めるプロンプトが表示されます。拡張機能をアクティブにすると、ユーザーはCisco.comの資格情報を使用してサインインし、サポート案件のオープンやカスタマイズされた製品サポートなどの機能にアクセスできます。



Cisco Support Assistant拡張機能(CSA)の使用方法

ChromeブラウザにCisco Support Assistant(CSA)拡張機能をインストールすると、サポートされている製品ページまたはポータルを移動すると、このポップアップが表示され、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能の適用状況を確認できます。



製品/ポータルがサポートされていない場合のCisco Support Assistant(CSA)内線番号：



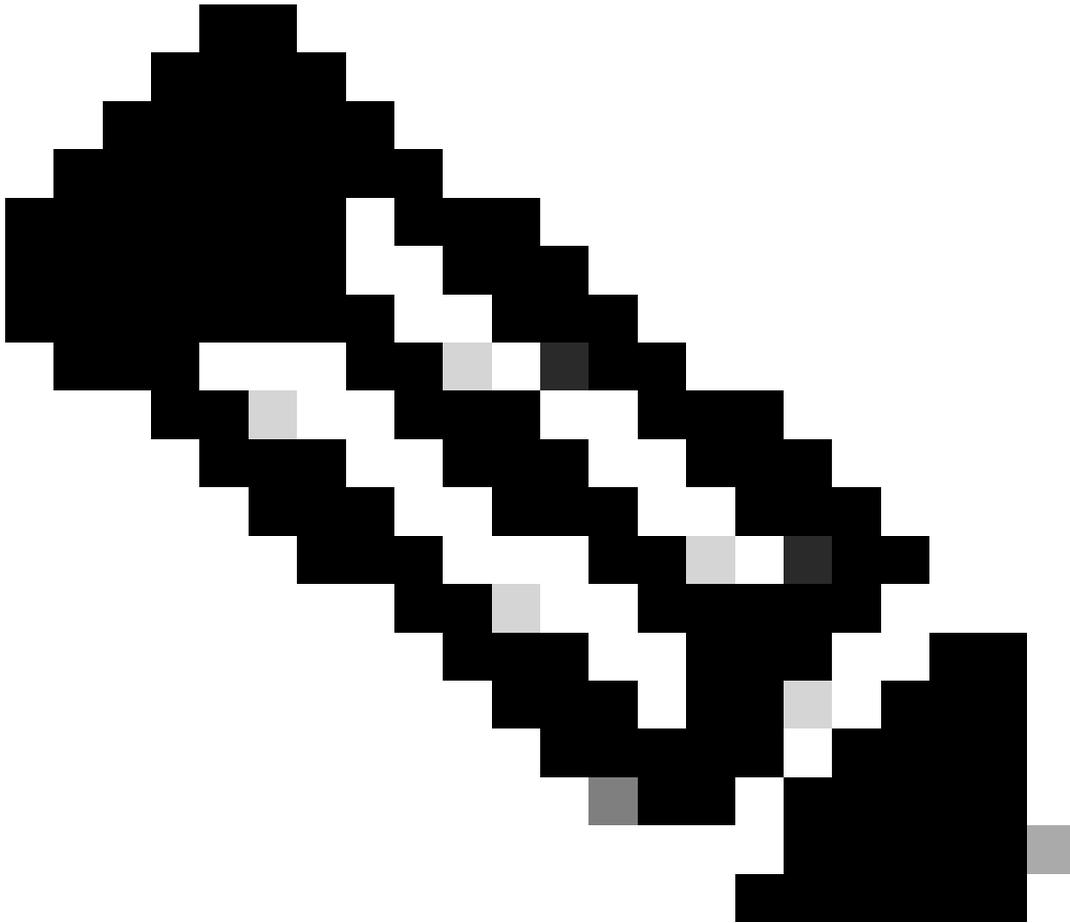
Cisco Support Assistant Extension

Unsupported product



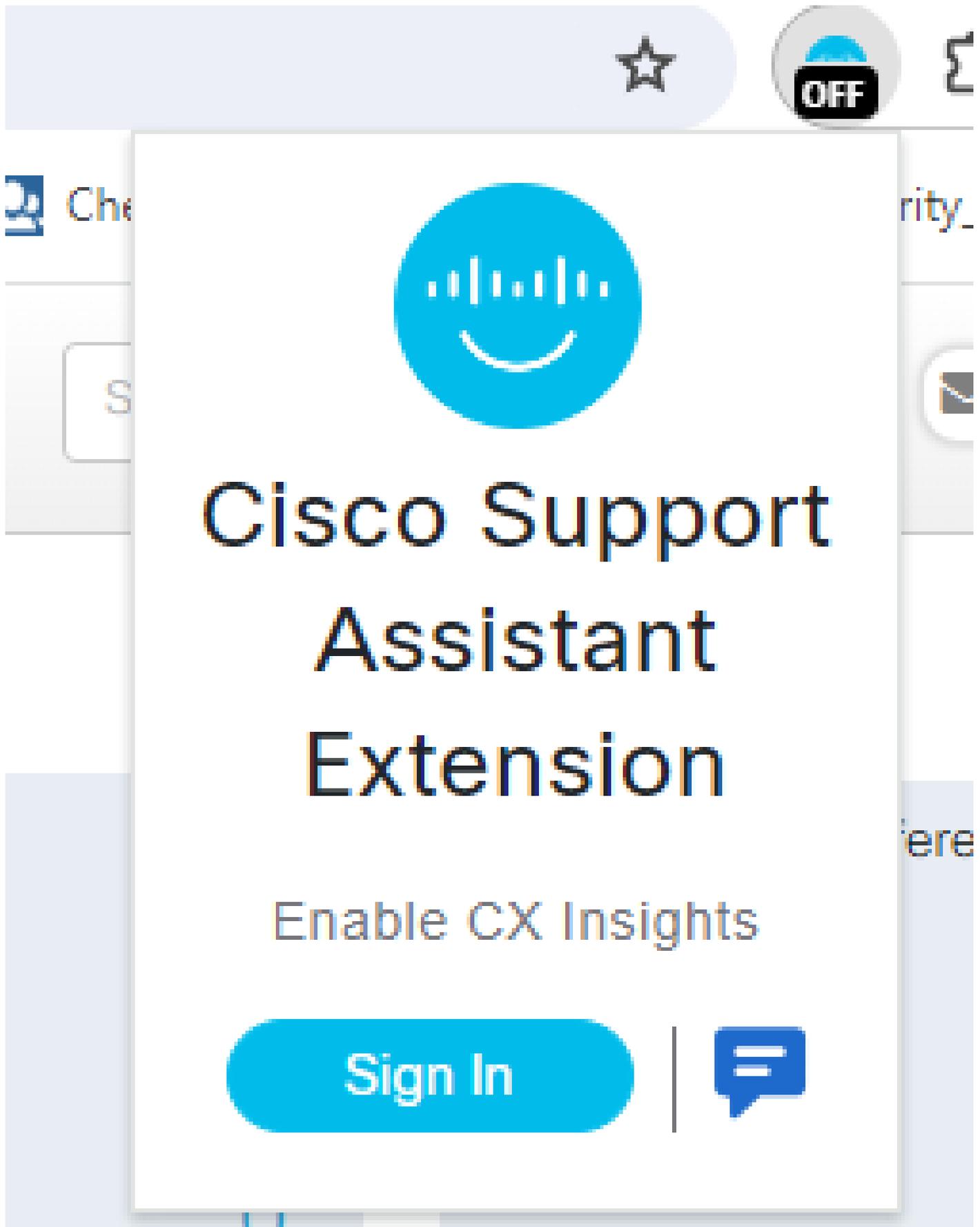
現在のWebページにある製品がCisco Support Assistant(CSA)拡張機能の互換性基準に適合してい

ない場合、拡張機能は即座に「サポートされていない製品」などの明確で簡潔なメッセージを表示します。これは、検出されたページが内線番号を介したサポートまたは設定に必要なガイドラインを満たしていないことをユーザに通知します。これにより、混乱が解消され、ユーザは拡張機能の機能をすばやく理解して、簡単で効率的なユーザエクスペリエンスを実現できます。さらに、サポート対象外の製品に関してさらにサポートを受けるために、この拡張機能から関連するシスコサポートチャネルに追加のリソースが提供されたり、ユーザがサポート対象の製品を使用したりすることがあります。



注: 「Unsupported Product (サポートされていない製品)」ページでは、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能によって情報が抽出されることはなく、Webページは変更されません。

製品/ポータルがサポートされ、ユーザがログインしていない場合のCisco Support Assistant(CSA)内線番号 :



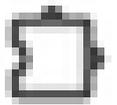
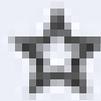
The image shows a user interface for the Cisco Support Assistant Extension. At the top right, there is a star icon and a toggle switch labeled "OFF". The main content area features a blue circular logo with a white smiley face and a bar chart. Below the logo, the text "Cisco Support Assistant Extension"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

Cisco Support Assistantの内線番号（CSA内線番号）でサポート対象製品が正しく識別されると、目立つ位置に「サインイン」ボタンが表示され、シームレスなログインプロセスが促進されます。Duo Single Sign-On(SSO)と統合することで、この拡張機能は、複数のログインクレデンシ

ャルを必要とせずにアカウントにアクセスするための安全で効率的な方法を提供します。

この機能は、一貫性のある簡単な認証体験を維持するため、異なるシスコ製品やサービス間で頻繁に切り替えを行うユーザにとって特に便利です。

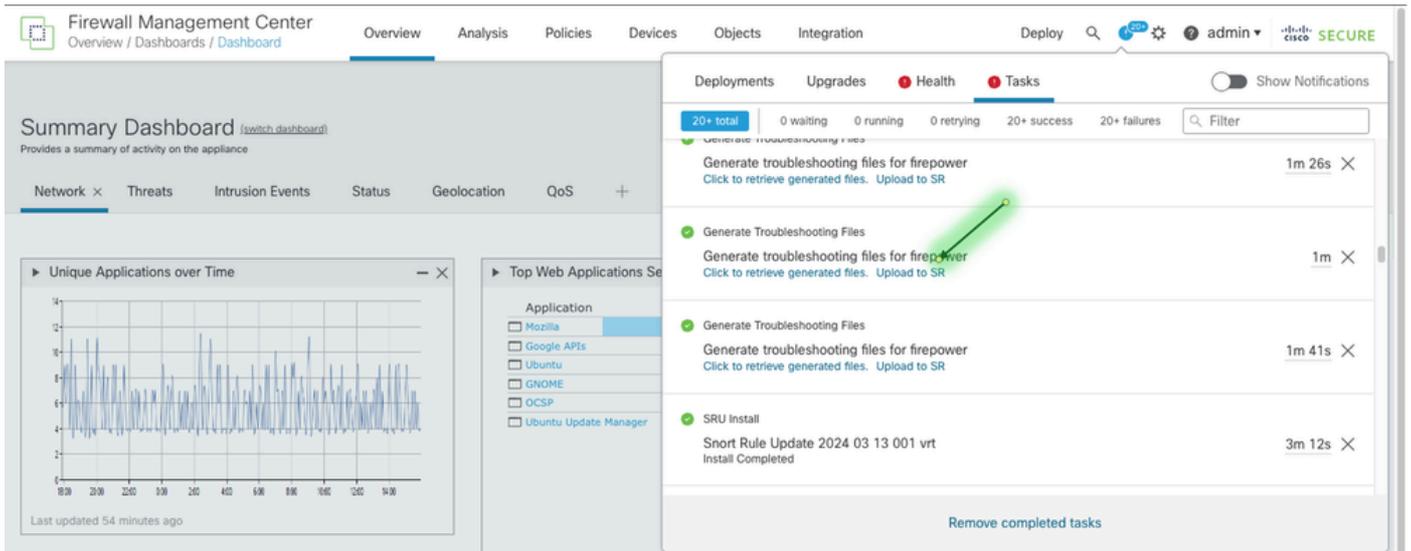
製品/ポータルがサポートされ、ユーザがログインしている場合のCisco Support Assistant(CSA)拡張機能：



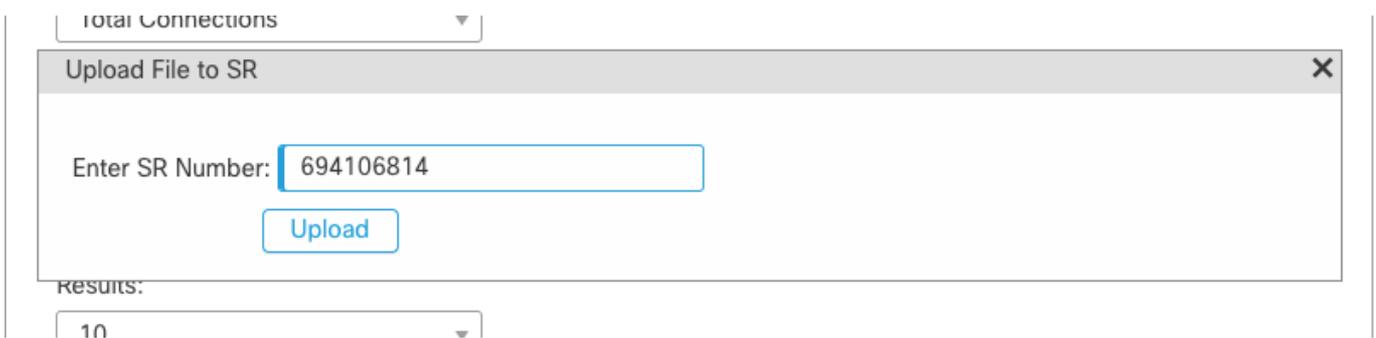
Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar
Ramanathan

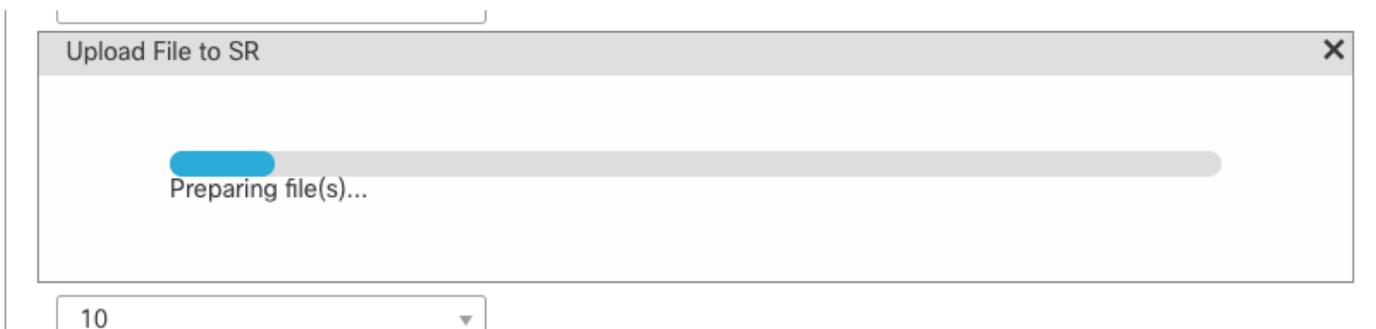




「Upload to SR」オプションをクリックすると、ファイルをアップロードするSRを示す入力ボックスが表示されます。



アップロードを選択すると、ファイルが準備され、アップロードされます。

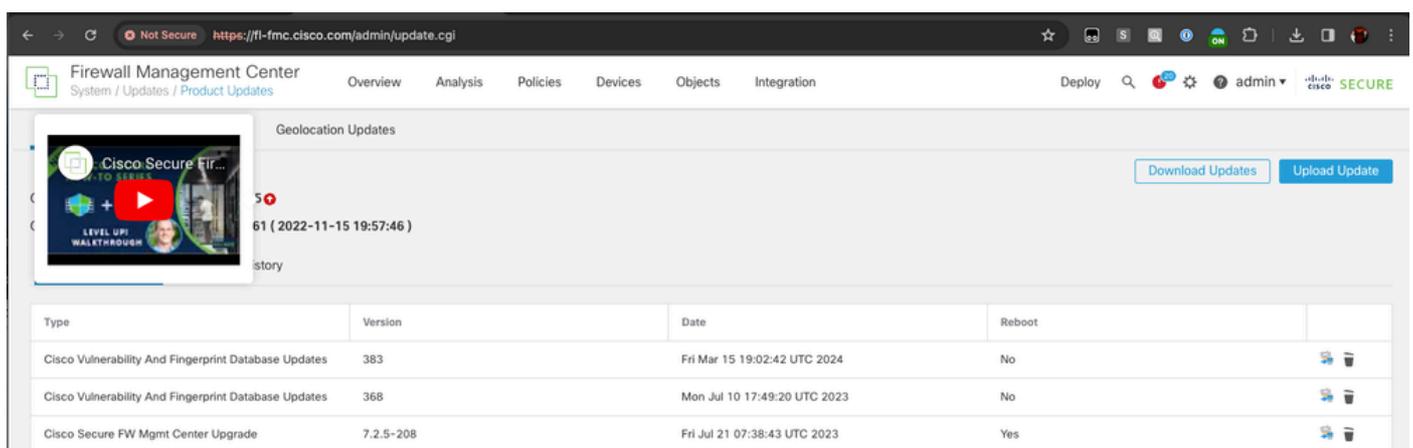


重要な脆弱性の修復ワークフロー：

セキュリティ業界において、重大で広範囲に影響を及ぼす脆弱性が発生した場合は、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能から定期的に脆弱性の通知を受け、Cisco Secure Firewallを使用してネットワークを脆弱性から保護する手順を確認できます。

スマートツールのヒント：

Cisco Support Assistant(CSA)Extensionは、ページの要素に動的にスマートツールチップを付加し、役に立つヒント、YouTubeビデオへのリンク、または作業中の目標を達成するために利用できるプログラムに関する情報を提供します。たとえば、FMCアップグレードページ内の無料のCisco Secure Firewallアップグレード支援プログラムLevelUpに焦点を当てたCisco Support Assistant(CSA)拡張機能の例を次に示します。



The screenshot shows the Cisco Firewall Management Center (FMC) interface. The page title is "Geolocation Updates". There are two buttons: "Download Updates" and "Upload Update". A video player is embedded, showing a thumbnail for "Cisco Secure Firewall Level Up Walkthrough" with a play button. Below the video player, there is a table of updates.

Type	Version	Date	Reboot	
Cisco Vulnerability And Fingerprint Database Updates	383	Fri Mar 15 19:02:42 UTC 2024	No	 
Cisco Vulnerability And Fingerprint Database Updates	368	Mon Jul 10 17:49:20 UTC 2023	No	 
Cisco Secure FW Mgmt Center Upgrade	7.2.5-208	Fri Jul 21 07:38:43 UTC 2023	Yes	 

コンテキスト警告：

高度な製品およびメタデータ検出フレームワークを使用して、Cisco Support Assistant(CSA)拡張機能は、FMC WebUIのコンテキストで発生する可能性のある問題について定期的に警告する場合があります。次に示すCSA拡張機能の例では、既知の不具合が原因でアクセス制御ポリシーを保

できないという警告を表示し、作業の中断を回避しています。

The screenshot shows the Cisco Firewall Management Center (FMC) interface. At the top, there are navigation tabs: Overview, Analysis, Policies (selected), Devices, Objects, and Integration. A search bar and user profile (admin) are visible on the right. Below the navigation, there are links for Object Management, Intrusion, Network Analysis Policy, DNS, and Import/Export. A table lists Access Control Policies:

Access Control Policy	Domain	Status	Last Modified
Base_Policy	Global	Targeting 0 devices	2024-01-09 12:14:27 Modified by "admin"
Branch Access Control Policy	Global	Targeting 0 devices	2024-01-09 12:14:27 Modified by "admin"

A warning message is displayed: "You will be unable to edit your access control policy as the GeoDB version you are running Country Code: 2023-08-08-100, IP: 2023-08-08-100 will trigger CSCwh2815Z. Please update your GeoDB." A "Critical Issue" badge is also visible.

Cisco.comのField Notice:

Cisco Support Assistant(CSA)Extension対応Field Notice(FN)では、Cisco Support Assistantの提供状況や、FNの読解力を向上させる役立つビデオや技術的なヒントを紹介しています。

例 : Field Notice:[FN72424](#)

The screenshot shows the Cisco Field Notice page for FN72424. The title is "Field Notice: FN72424 - Later Versions of Some Wi-Fi 6 Access Points Fail to Join the WLAN Controller - Recommended". The page includes a "Products Affected" section with a table:

Affected Product Name	Description	Comments
C9105AXI-A	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B-EDU	Cisco Catalyst 9105AX Series - EDU	VID 04 and later are affected
C9105AXI-B1	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-C	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected
C9105AXI-D	Cisco Catalyst 9105AX Series	VID 04 and later are affected

The page also features a "Need Help validating impact of this Field Notice on your Cisco Wireless LAN Controller?" section with a "Learn More" button. A "Was this D" (likely "Was this document helpful?") section is visible on the right, along with a "Sign Out" button and a "Contact Cisco" section.

画面レコード

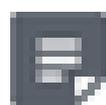


Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Shankar Ramanathan



Enabled on this URL



Open
Case



Record
Screen



Submit
Feedback

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。