

# Manual do usuário do Cisco Support Assistant Extension

## Contents

---

[Introdução](#)

[O que é a extensão do Cisco Support Assistant\(CSA\)?](#)

[Por que precisamos de uma extensão do Cisco Support Assistant\(CSA\)?](#)

[Como faço o download da extensão do Cisco Support Assistant\(CSA\)?](#)

[Produtos Cisco suportados:](#)

[Como instalo a extensão do Cisco Support Assistant\(CSA\)?](#)

[Como usar a extensão do Cisco Support Assistant Extension \(CSA\)?](#)

[Detecção e extração de metadados do produto de extensão do Cisco Support Assistant \(CSA\):](#)

[Extensão do Cisco Support Assistant \(CSA\) em ação:](#)

[Controladores de LAN sem fio Catalyst 9800 Series:](#)

[Upload de arquivo na seção Solução de problemas do C9800:](#)

[Seção de solução de problemas do caso Openon C9800:](#)

[Abertura de caso geral:](#)

[Firewall seguro da Cisco:](#)

[Carregando uma solução de problemas em um caso:](#)

[Fluxos de trabalho de correção de vulnerabilidades críticas:](#)

[Dicas para ferramentas inteligentes:](#)

[Avisos de contexto interno:](#)

[Cisco.com Avisos de campo:](#)

[Gravação de tela](#)

[Perguntas frequentes \(FAQ\):](#)

[Suporte/Comentários:](#)

---

## Introdução

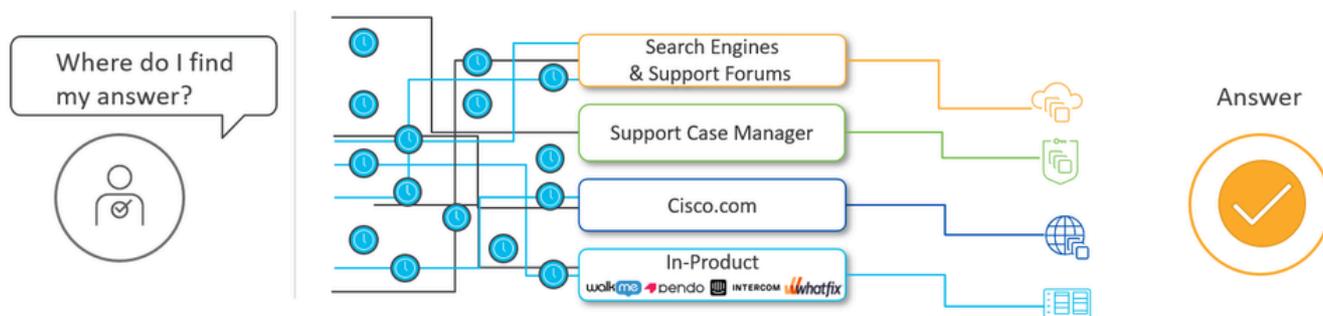
Este documento descreve a extensão do Cisco Support Assistant(CSA), o que é a extensão, como instalá-la e como os clientes da Cisco podem obter suporte mais próximo de seus produtos e portais da Cisco instantaneamente.

## O que é a extensão do Cisco Support Assistant(CSA)?

A extensão do Cisco Support Assistant (CSA) é a primeira extensão aprovada do Cisco Secure Development Lifecycle (CSDL) disponível publicamente na loja Chrome. A extensão CSA tem como objetivo aproximar o suporte da Cisco dos produtos e portais da Cisco e estender o capital intelectual do Cisco Technical Assistance Center (TAC) diretamente dentro dos portais de produtos da Cisco para criar uma experiência de autoatendimento sem atritos para nossos clientes.

# Por que precisamos de uma extensão do Cisco Support Assistant(CSA)?

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



O Cisco TAC quer envolver nossos clientes onde eles estão, com o que eles implantaram, e fornecer toda a nossa inteligência artificial e humana para melhorar a experiência do cliente com todos os nossos produtos.

No TAC da Cisco, percebemos que os clientes experimentam atritos quando as respostas às soluções são distribuídas (mecanismos de pesquisa, gerenciador de caso de suporte, fluxos de trabalho guiados, artigos em cisco.com, avisos de campo, plataformas de adoção digital de produtos como WalkMe, Pendo, etc.). Inserir cirurgicamente o capital intelectual relevante onde for importante, quando for importante quando o usuário estiver navegando por seções específicas do portal do produto, é um dos problemas principais que o Cisco Support Assistant(CSA) Extension tenta resolver.

O mais importante é que a extensão do Cisco Support Assistant (CSA) aproxima o suporte dos portais de produtos da Cisco. Quando conectado via autenticação cisco.com, o CSA Extension entende dinamicamente o contexto de um Cisco Product Portal suportado e oferece a capacidade de carregar um arquivo diretamente em uma solicitação de serviço (SR) ou abrir um caso diretamente do produto iniciando com todos os arquivos relevantes e parâmetros de qualificação para o Cisco Support Case Manager (SCM). Abertura de caso e upload de arquivo para SR nunca foi tão fácil e melhor ainda, nenhuma atualização é necessária em seu produto para realizar este recurso. A extensão CSA trata da facilidade de manutenção instantânea no produto.

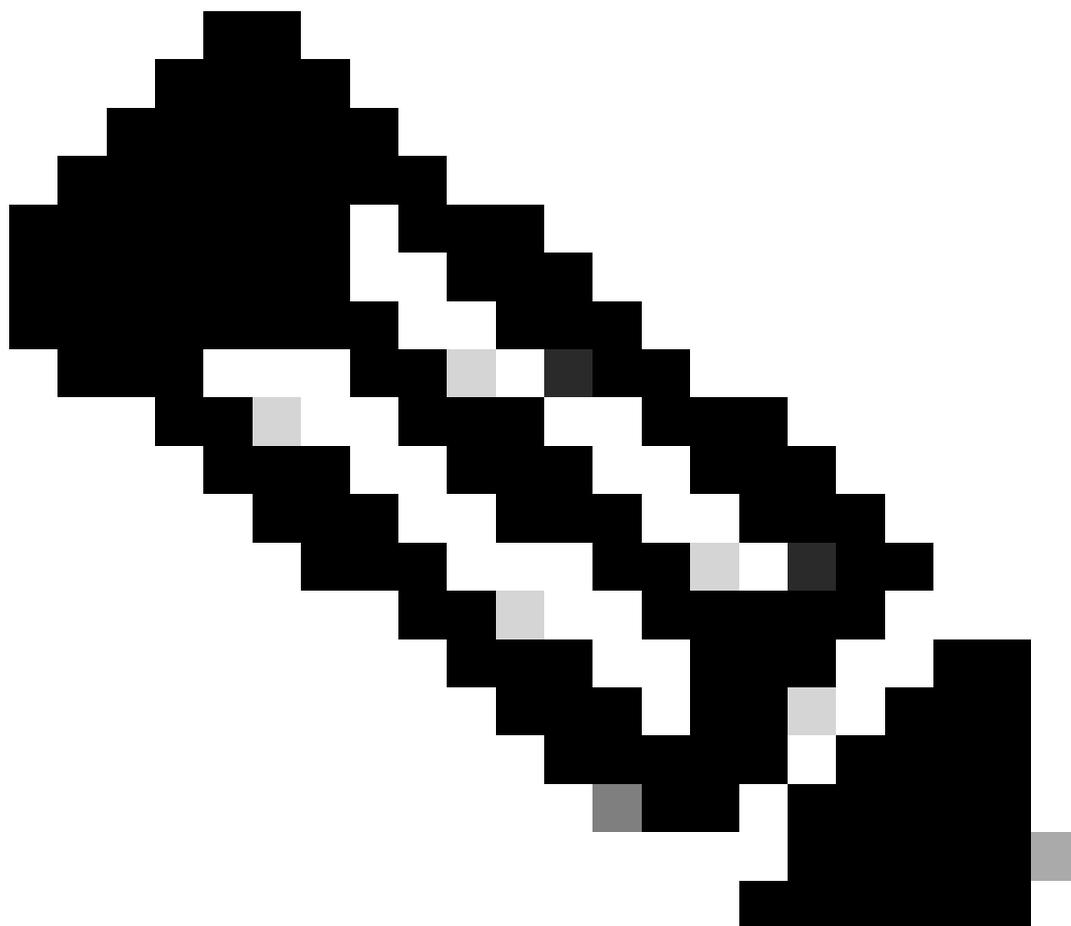
## Como faço o download da extensão do Cisco Support Assistant(CSA)?

Link direto: [Link direto da Chrome Web Store](#)

Clique no link direto para a extensão e toque em "Adicionar ao Chrome". Um pop-up será exibido solicitando confirmação. Toque em "Adicionar extensão" e a extensão será adicionada ao Chrome. O Ramal pode ser gerenciado através de "chrome://extensions/" ou da guia de ramal ao

lado da barra de pesquisa.

---



Note:

1. O navegador Google Chrome é oficialmente recomendado e suportado.
2. Também testamos isso para funcionar bem no navegador Microsoft Edge.
3. A extensão não está listada na Chrome Web Store. Por motivos de segurança, os clientes que instalam a extensão sempre leem a documentação do produto da Cisco e fazem o lançamento cruzado a partir dela.

---

## Produtos Cisco suportados:

O Cisco Support Assistant(CSA) Extension suporta os seguintes produtos:

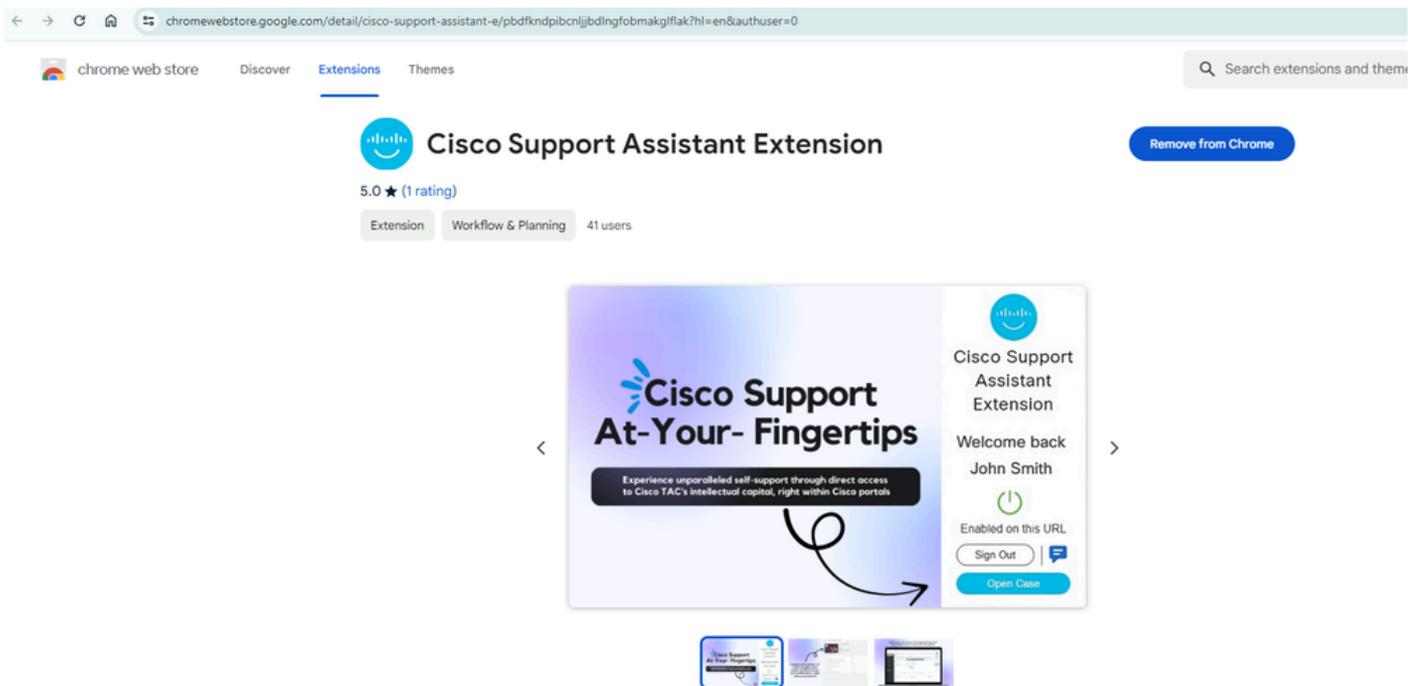
1. Controladores de LAN sem fio Cisco Catalyst 9800 Series
2. Cisco Secure Firewall (antigo NGFW de firewall de próxima geração)

## Como instalo a extensão do Cisco Support Assistant(CSA)?

Há várias maneiras de instalar a extensão do assistente de suporte da Cisco em seu navegador Chrome, incluindo acessar a Chrome Web Store ou usar um link direto fornecido no guia do usuário.

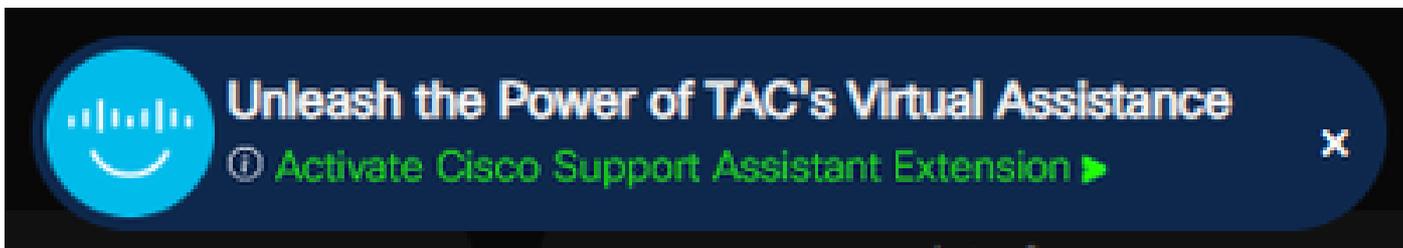
Use este [link](#) se o vídeo incorporado acima não funcionar.

O processo de instalação é simples, exigindo que você clique em "adicionar ao seu navegador Chrome" e confirme a adição da extensão. Uma vez instalado, o ramal ficará oculto por padrão, mas você pode fixá-lo em seu navegador para facilitar o acesso. A extensão opera apenas em páginas suportadas, reconhecendo e suportando produtos específicos. Ele solicitará que os usuários o ativem quando estiverem em uma página suportada. Ativar a extensão permite que os usuários entrem com suas credenciais Cisco.com e acessem recursos como abertura de caso e suporte personalizado ao produto.



## Como usar a extensão do Cisco Support Assistant Extension (CSA)?

Quando a extensão do Cisco Support Assistant (CSA) estiver instalada no navegador Chrome, navegar pelas páginas ou portais de produtos suportados mostrará esse pop-up para indicar a aplicabilidade da experiência de extensão do Cisco Support Assistant (CSA).



A extensão do Cisco Support Assistant(CSA) quando o produto/portal não é suportado:



# Cisco Support Assistant Extension

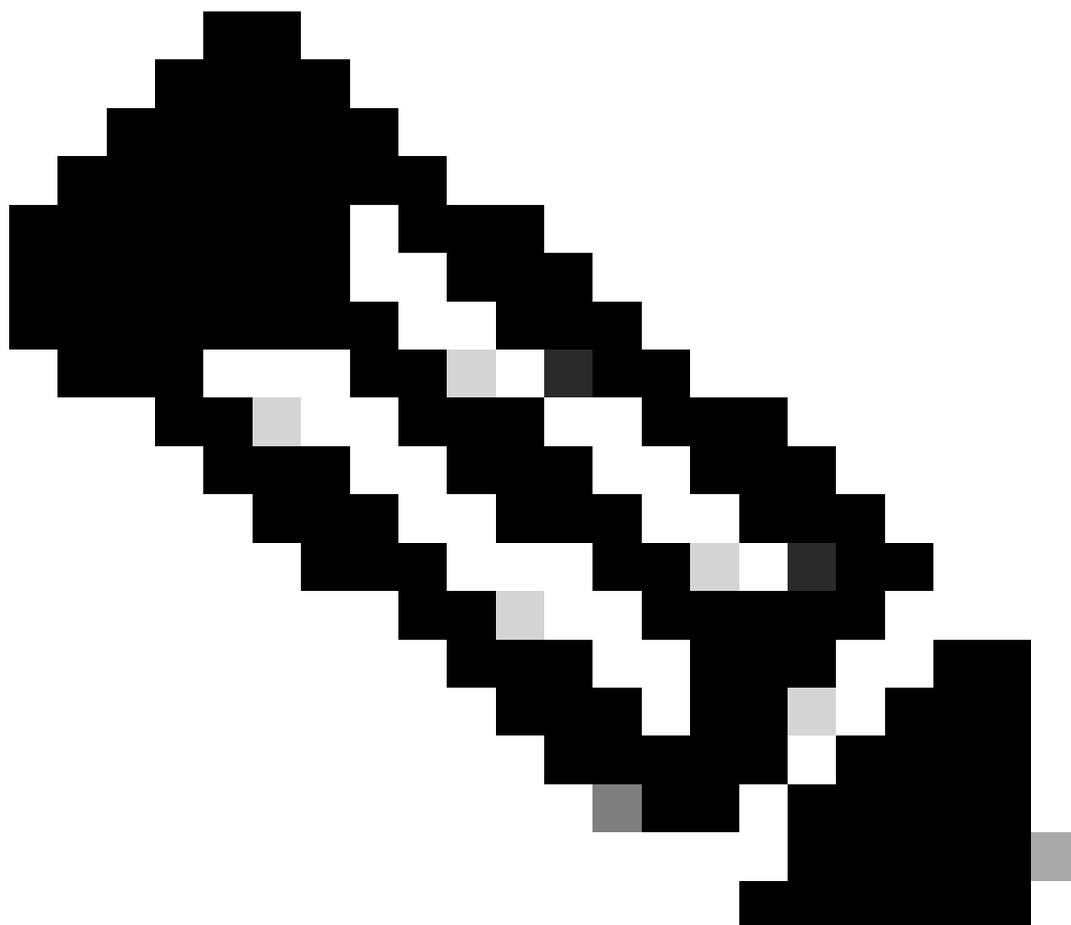
Unsupported product



Se o produto na página da Web atual não estiver de acordo com os critérios de compatibilidade

de extensão do Cisco Support Assistant(CSA), o ramal exibirá imediatamente uma mensagem clara e concisa, como "Produto não suportado". Isso informa ao usuário que a página detectada não atende às diretrizes necessárias para assistência ou configuração através da extensão. Isso elimina qualquer confusão e permite que o usuário compreenda rapidamente os recursos da extensão, garantindo uma experiência de usuário direta e eficiente. Além disso, a extensão pode oferecer recursos adicionais ou direcionar usuários para canais de suporte relevantes da Cisco para assistência adicional com produtos não suportados.

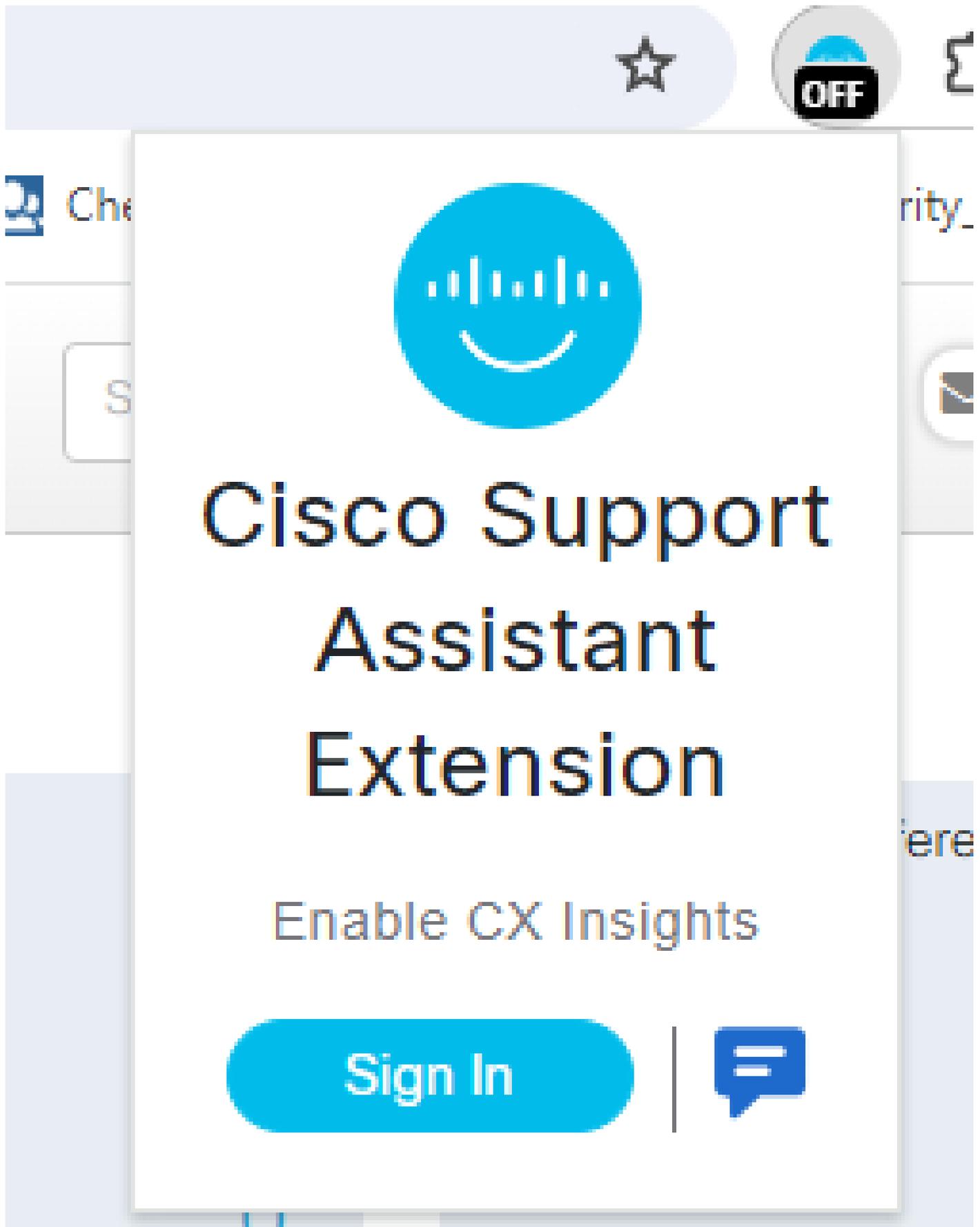
---



Observação: nas páginas "Produto não suportado", a extensão do Cisco Support Assistant(CSA) não extrairá nenhuma informação e deixará a página da Web inalterada.

---

Extensão do Cisco Support Assistant (CSA) quando há suporte para o produto/portal e o usuário não está conectado:



☆

OFF



# Cisco Support Assistant Extension

Enable CX Insights

Sign In

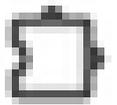
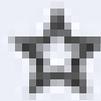


Após a identificação bem-sucedida do Cisco Support Assistant Extension (CSA Extension) de um produto suportado, será exibido um botão "Sign In" (Entrar), posicionado com destaque, o que facilita um processo de login contínuo. Integrando-se com o SSO (Duo Single Sign-On, Logon

único duplo), a extensão oferece uma maneira segura e eficiente de acessar sua conta sem a necessidade de várias credenciais de login.

Esse recurso é especialmente vantajoso para usuários que alternam frequentemente entre diferentes produtos e serviços da Cisco, pois mantém uma experiência de autenticação consistente e simples.

Extensão do Cisco Support Assistant (CSA) quando o produto/portal é suportado e o usuário está conectado:



# Cisco Support Assistant Extension

Welcome back  
Shankar  
Ramanathan



## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.