

Creare una richiesta Crosswork Network Insights, Trust Insights o Traffic Analysis Service

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Apri una richiesta dall'interno delle applicazioni](#)

Introduzione

Questo documento descrive i passaggi da seguire per aprire una richiesta per Crosswork Network Insights (CNI), Crosswork Trust Insights (CTI) o Crosswork Traffic Analysis (CTA). Il processo è leggermente diverso perché i contratti di assistenza, le licenze e l'identificazione del prodotto (numero di serie) non vengono gestiti nello stesso modo in cui sono gestiti per altri prodotti Cisco.

Prerequisiti

Requisiti

Questo documento è valido per tutti coloro che dispongono di un accesso valido al sito crosswork.cisco.com. Il documento collegato spiega come ottenere assistenza per i problemi relativi agli account utente:

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Informazioni sull'account utente Cisco Connection Online (CCO)
- Il contratto di assistenza o altre informazioni associate al tuo account CNI o CTI.

Componenti usati

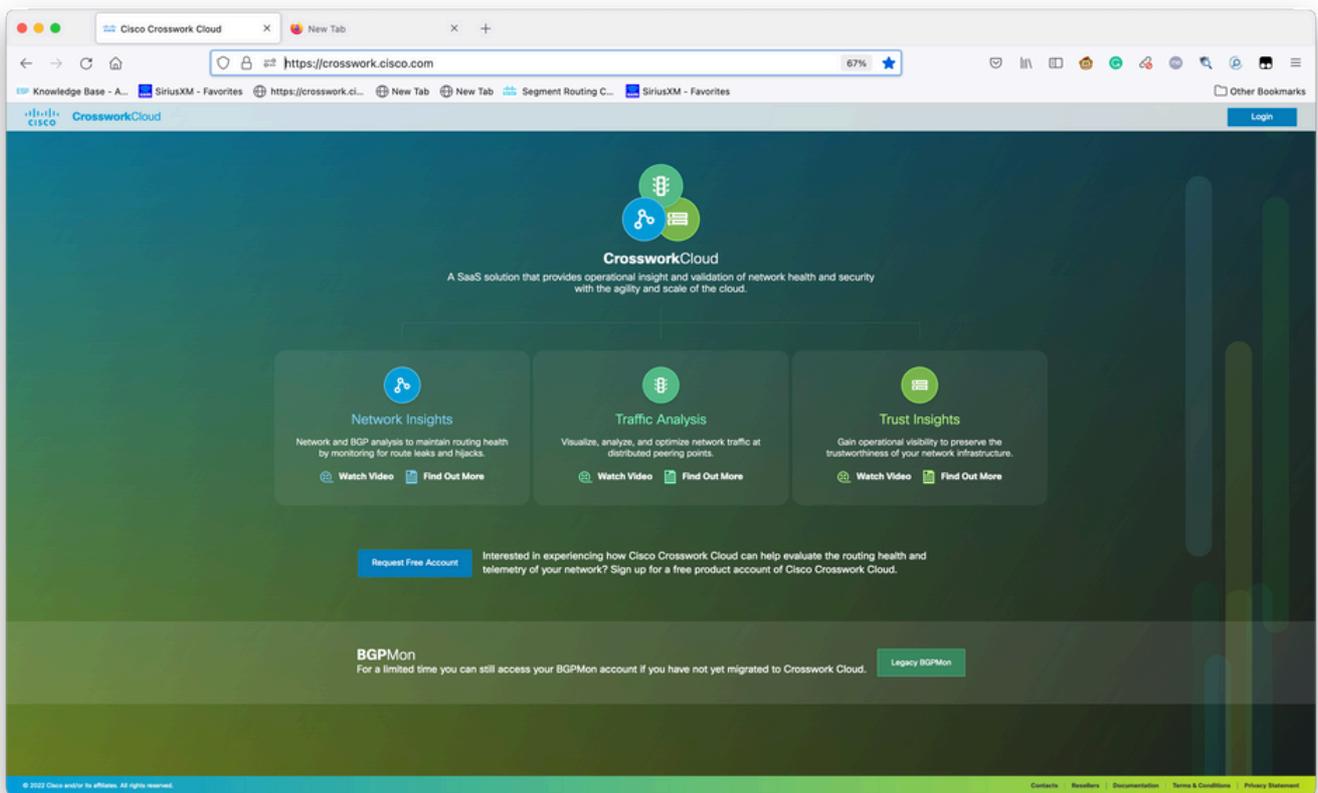
Le informazioni di questo documento non si basano su una versione specifica del software.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Apri una richiesta dall'interno delle applicazioni

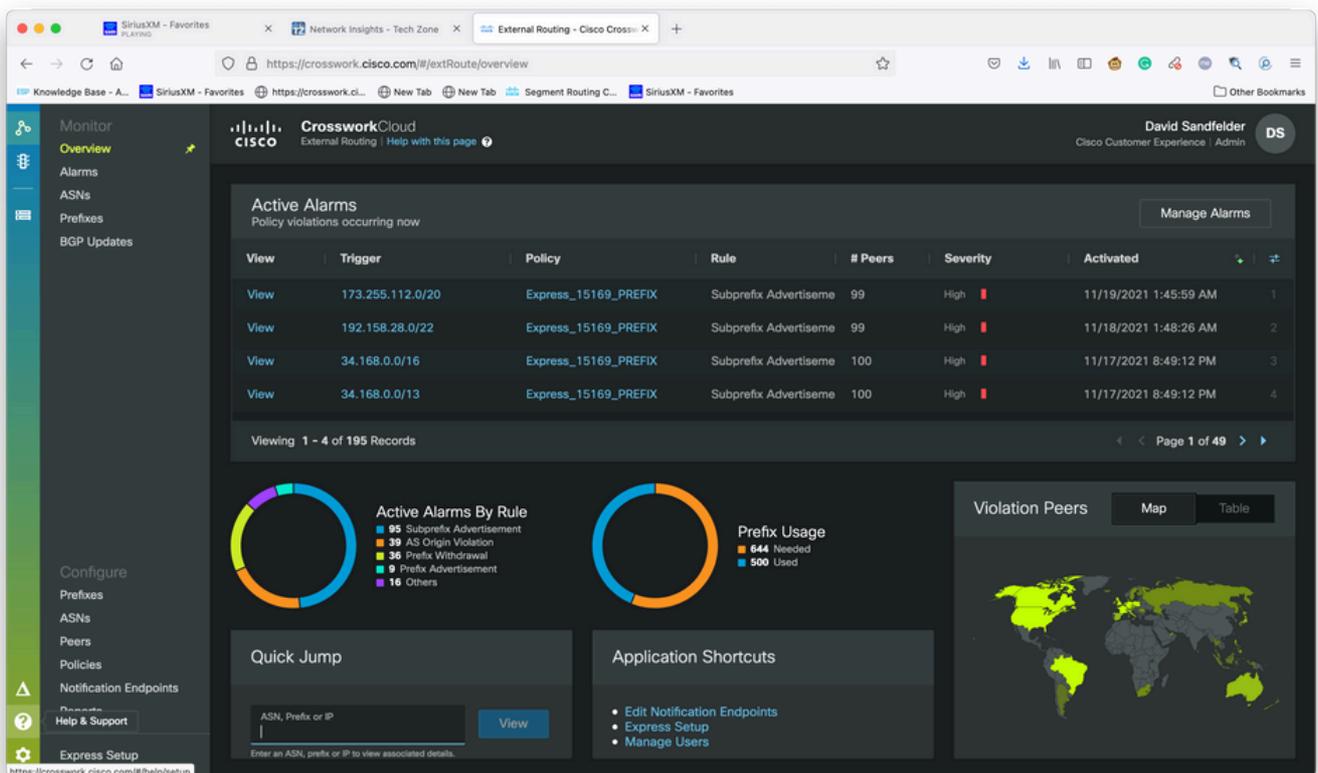
Nota: Le immagini mostrate potrebbero apparire leggermente diverse a causa delle frequenti modifiche del prodotto.

Passaggio 1. Accedere alla [schermata di benvenuto di Crosswork Cloud](#) e accedere con le credenziali.

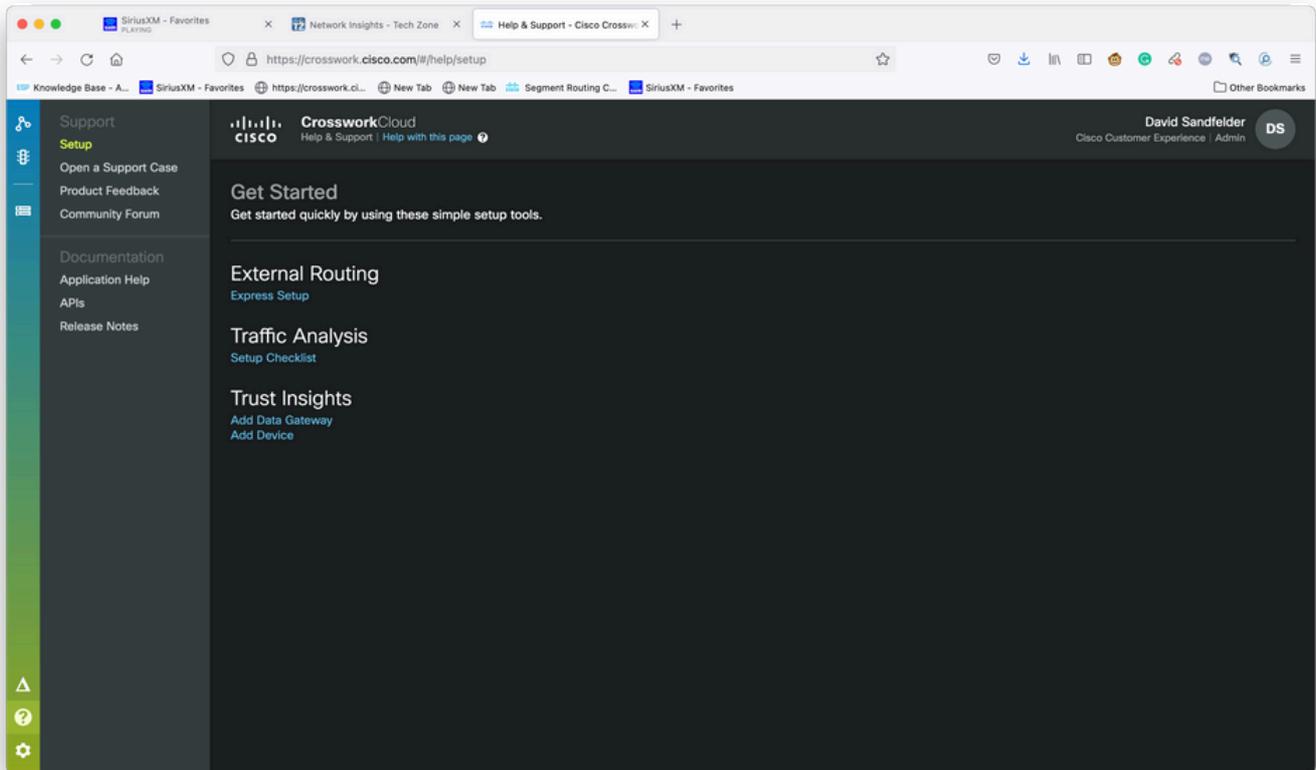


Schermata Di Benvenuto Di Crosswork Cloud

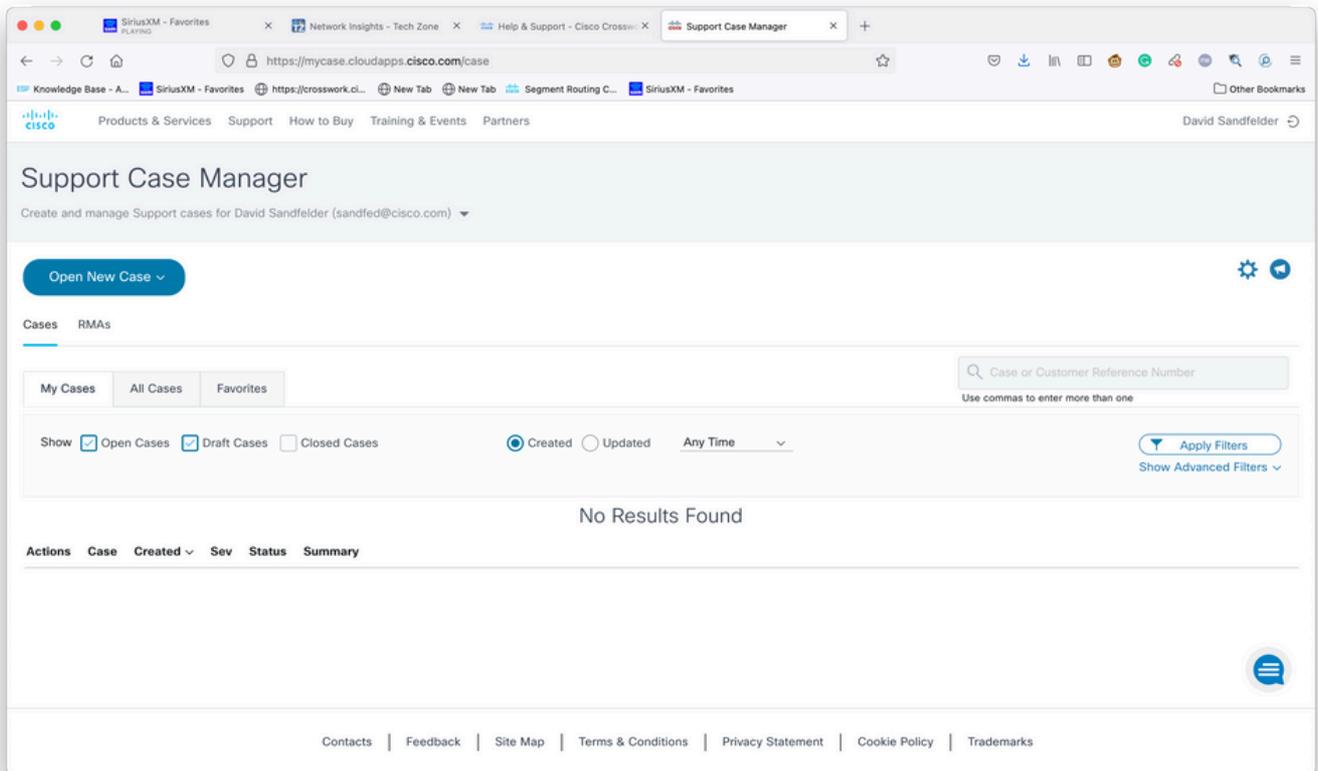
Passaggio 2. Dopo aver raccolto tutte le informazioni possibili per documentare il problema. Selezionare il?nell'angolo inferiore sinistro dello schermo, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3. Dall'angolo superiore sinistro dello schermo, selezionare **Open Support Case** come mostrato nell'immagine.

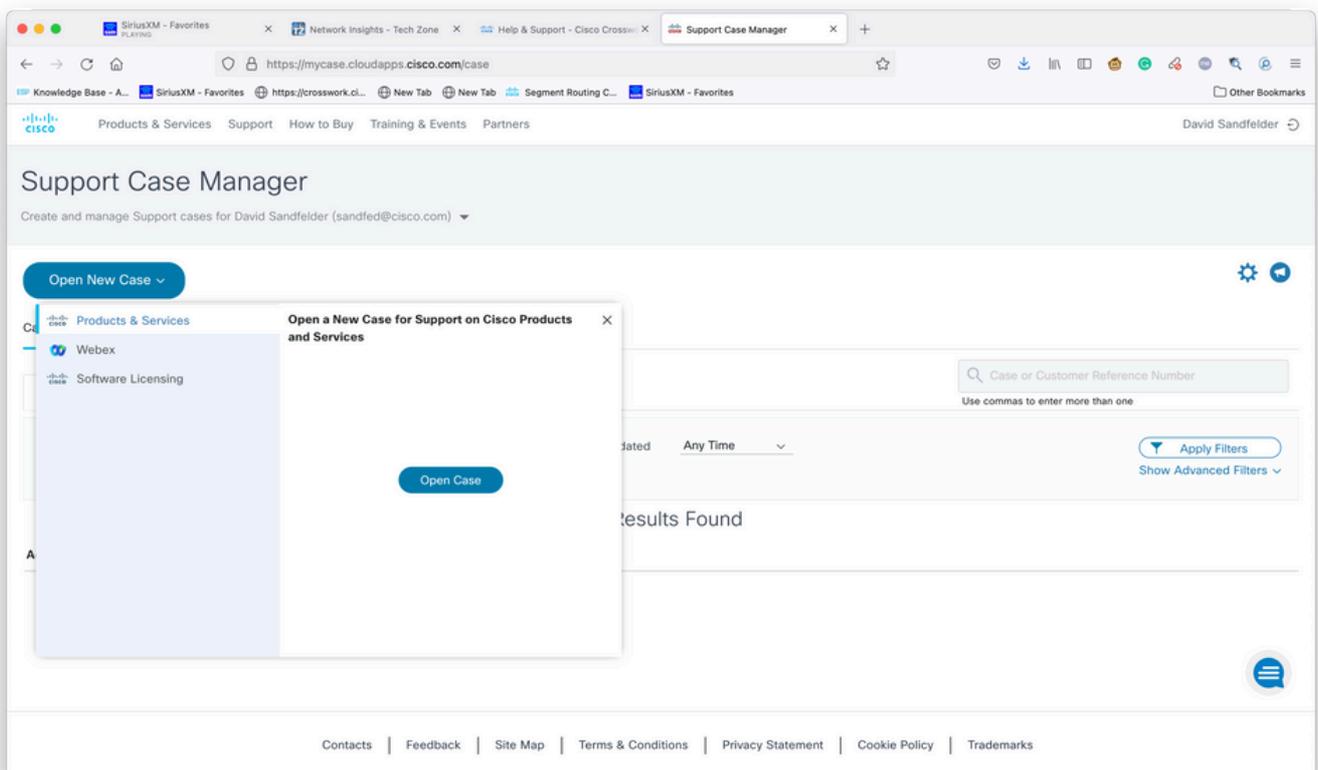


Passaggio 4. Dalla schermata Support Case Manager, selezionare **Open New Case** (Apri nuova richiesta) come mostrato nell'immagine.



Schermata di benvenuto di Support Case Manager

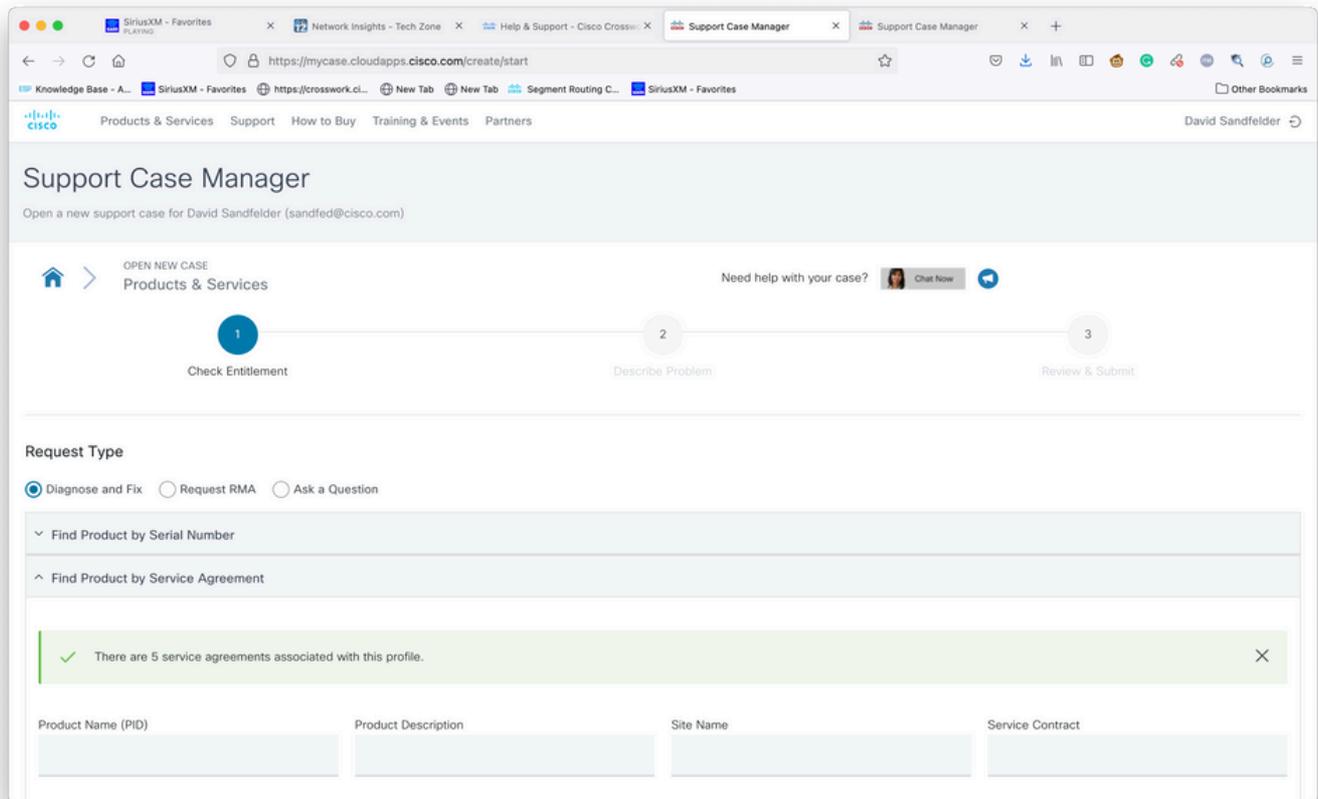
Passaggio 5. Dal menu a discesa, selezionare **Products and Service**, quindi scegliere **Open New Case** (Apri nuova richiesta) come mostrato nell'immagine.



Apri nuova richiesta

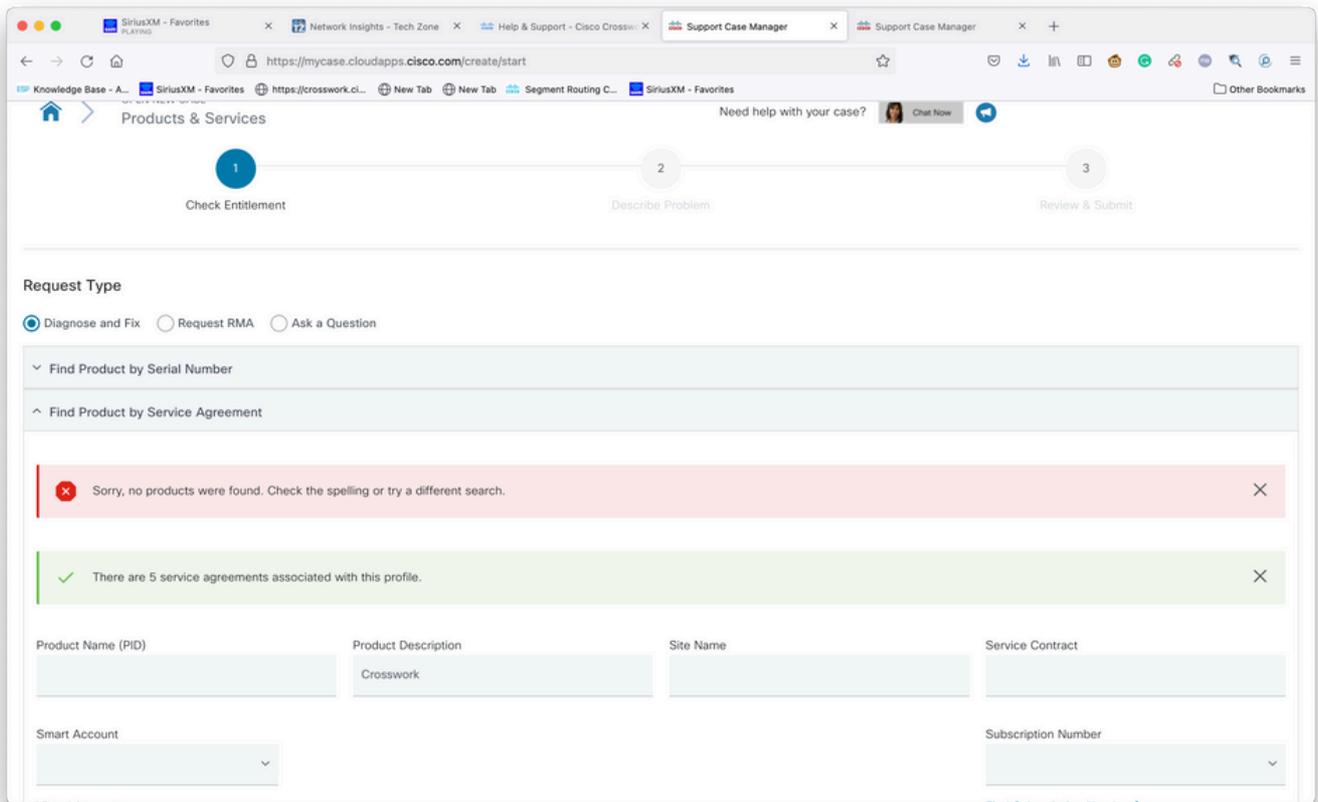
Passaggio 6. Nella sezione **Tipo di richiesta** dello schermo, selezionare **Trova prodotto per contratto di assistenza** e inserire **Crosswork** nella descrizione del prodotto come mostrato

nell'immagine.



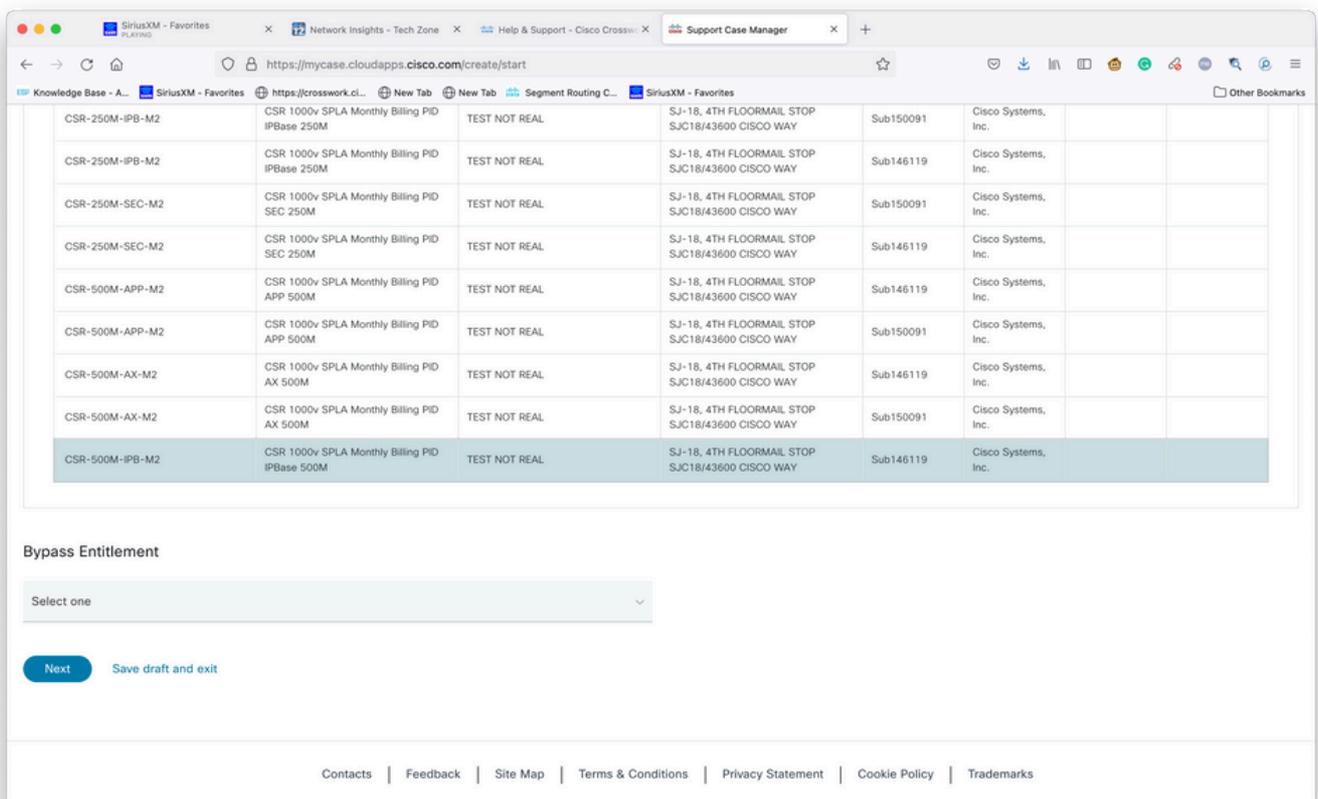
Ricerca prodotto

Passaggio 7. Una risposta come quella mostrata nell'immagine seguente indica che un contratto di assistenza non è stato associato all'account. Per ottenere i contratti appropriati associati al tuo account, devi contattare Cisco o il partner Cisco con cui lavori. Se il problema è urgente, contattare Cisco CX per assistenza.



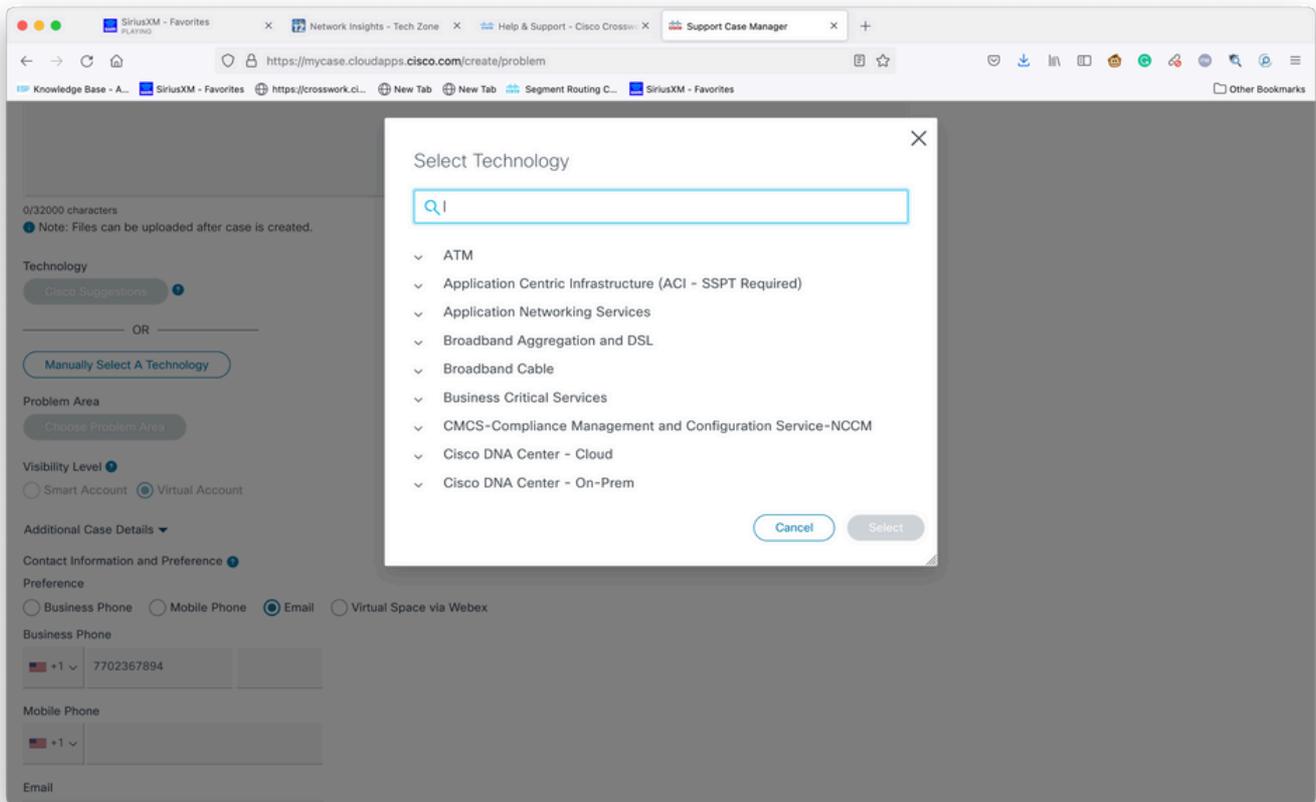
Verifica diritto

Passaggio 8. Selezionare la voce per **Crosswork Network Insights** e selezionare **Avanti**, come mostrato nell'immagine.



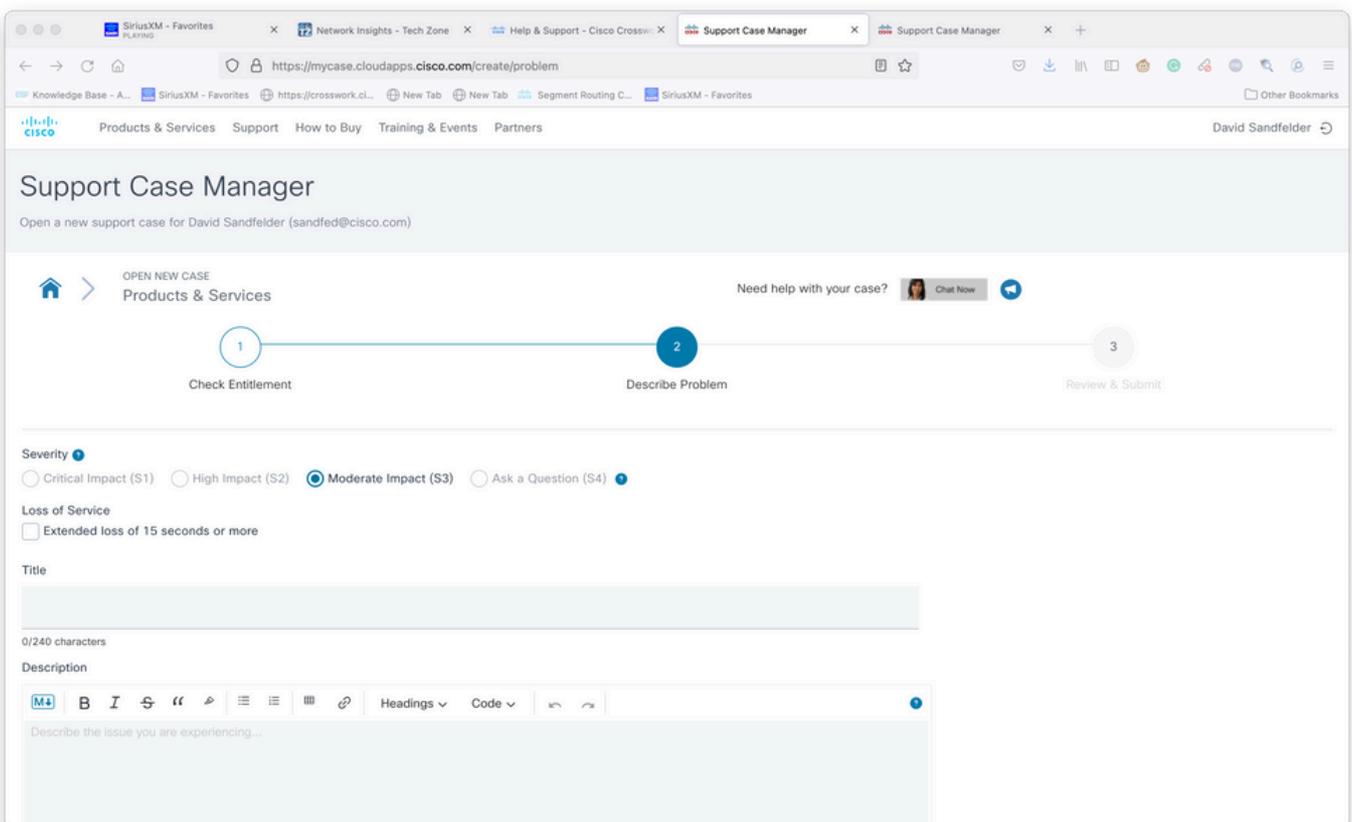
Prodotti in un elenco di contratti di supporto

Se un contratto di assistenza prevede la fornitura di numerosi prodotti, può risultare più semplice utilizzare lo strumento di ricerca, come illustrato nell'immagine:



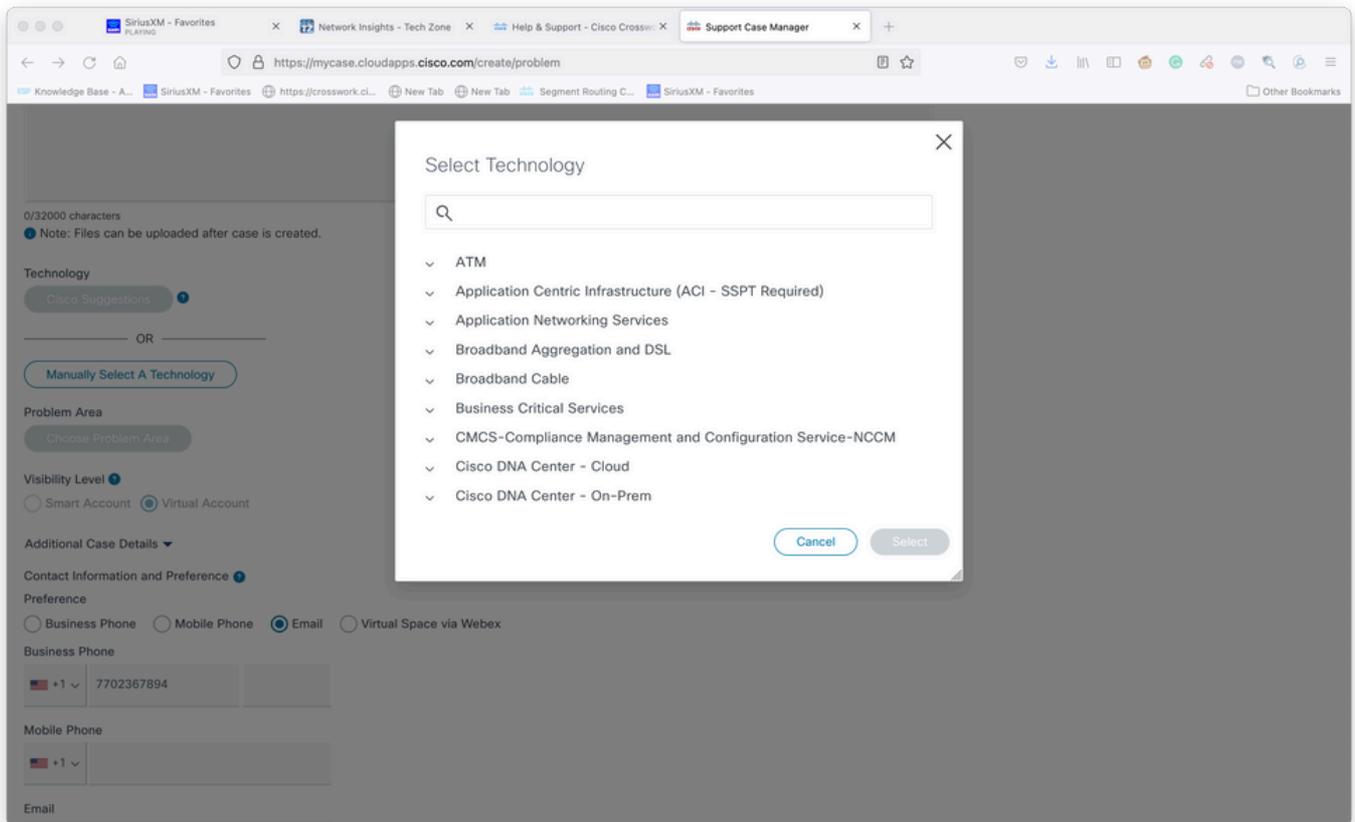
Ricerca per tecnologia

Passaggio 9. Inserire quante più informazioni possibili per descrivere il problema.



schermata di inserimento dei dettagli

Passaggio 10. Scorrere fino alla sezione inferiore della schermata e selezionare **Manualmente Seleziona una tecnologia** e cercare **Crosswork Network Insights** o **Crosswork Trust Insights**, quindi fare clic su **Seleziona** come mostrato nell'immagine.



schermata Technology Select

Passaggio 11. Compilare il resto del modulo e selezionare **Submit**. Se in un qualsiasi momento del processo è necessario raccogliere ulteriori informazioni o allontanarsi, è possibile salvare il caso come bozza. Quando si torna a **Support Case Manager**, la bozza della richiesta viene visualizzata nella prima pagina:

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

Mobile Phone

Email

 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

Aggiungi ulteriori dettagli

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

[Open New Case](#)

Cases RMA's

Use commas to enter more than one

My Cases All Cases Favorites

Show Open Cases Draft Cases Closed Cases Created Updated

[Download Cases as Excel](#) 1 - 1 of 1 Cases per page: 10 | 25 | 50

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

Contacts | Feedback | Site Map | Terms & Conditions | Privacy Statement | Cookie Policy | Trademarks

Accesso ai casi esistenti

Passaggio 12. Support Case Manager limita l'utente all'invio di richieste con priorità bassa. Il problema viene notificato al gruppo CX e un tecnico dell'assistenza risponde utilizzando le informazioni di contatto preferite fornite nel caso. Per i casi complessi, è possibile creare la

richiesta con un livello di gravità basso e quindi chiamare Cisco CX con il numero della richiesta e chiedere di aumentare il livello di gravità. In questo modo è possibile fornire informazioni e allegare file per ulteriori indagini prima di attivare Cisco CX e risparmiare tempo.