

Cisco Support Assistant uitbreiding voor Cisco XDR en Secure Endpoint

Inhoud

[Overzicht](#)

[Use cases](#)

[Stap 1: Installeer de Chrome Extension](#)

[Stap 2: Activeer de extensie](#)

[Stap 3: Het gebruik van de uitbreidingsfuncties](#)

[A. Een Cisco-ondersteuningscase openen](#)

[b. Uw scherm opnemen](#)

[C. HAR-logbestanden verzamelen](#)

[Stap 4: Informatie indienen bij TAC](#)

[Stap 5: Follow-up](#)

Overzicht

De [Cisco Support Assistant Chrome Extension](#) is ontworpen om de ondersteuningservaring voor Cisco XDR-gebruikers (Extended Detection and Response) te stroomlijnen en te verbeteren. Deze handleiding biedt een gedetailleerde, stap-voor-stap analyse voor het installeren van de extensie, het authenticeren ervan, en het gebruik van de functies zoals het openen van ondersteuningscases, het opnemen van schermen, en het verzamelen van browser HAR logs. Door deze instructies te volgen, kunnen gebruikers snel en efficiënt noodzakelijke informatie opnemen en delen met het Cisco Technical Assistance Center (TAC) om de probleemoplossing te bespoedigen.

Verken gedetailleerde toelichtingen op deze gebruikscases en onderstaande stappen. Leer [hier](#) meer.

Use cases

Als u de Cisco Support Assistant Extension niet eerder hebt gebruikt, leest u hieronder stap 1 en 2. Ga voor ervaren gebruikers direct naar stap 3 als u wilt weten hoe u de ondersteunde uitbreidingsfuncties kunt gebruiken.

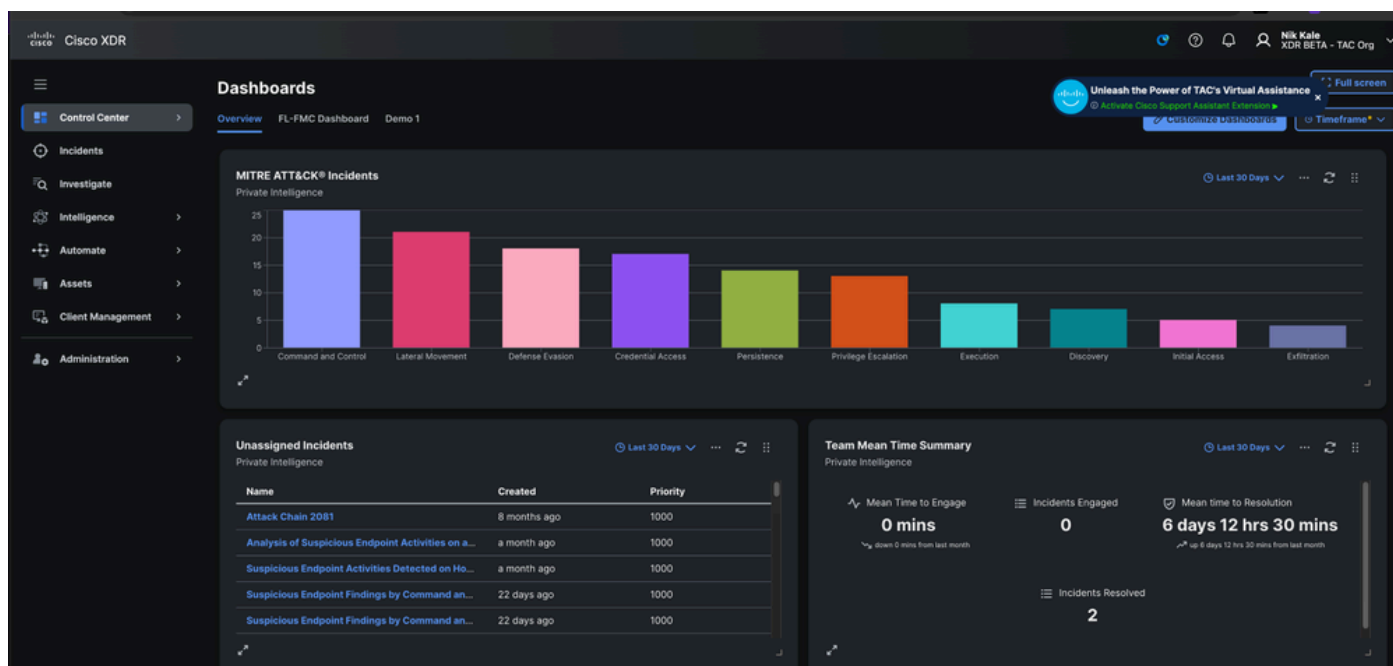
Stap 1: Installeer de Chrome Extension

1. Download en installeer: Download de [Cisco Support Assistant Chrome-extensie uit de Chrome Web Store](#) en klik op "Add to Chrome" om deze te installeren, waarbij u er zeker van bent dat de browserextensie voor onmiddellijk gebruik beschikbaar is.
2. Uitbreiding inschakelen: Zodra de uitbreiding is geïnstalleerd, dient u ervoor te zorgen dat deze is ingeschakeld door het uitbreidingsmenu in Chrome te controleren en te bevestigen

dat Cisco Support Assistant actief is.

Stap 2: Activeer de extensie

- Navigeer naar Cisco XDR: Open Chrome en navigeer naar een ondersteund Cisco-product, zoals Cisco XDR, om het activeringsproces te starten.
- Pop-up activering: tijdens het bezoeken van de ondersteunde productpagina, zou u een pop-up zien die zegt, "De macht van de virtuele assistenten van TAC ontketenen en de uitbreiding van Cisco Support Assistant activeren."



1. Klik om te activeren: Klik op de pop-up melding om de Cisco.com authenticatie workflow te activeren.
2. Verifiëren: Voltooi het verificatieproces op Cisco.com door uw aanmeldingsgegevens in te voeren en uw identiteit te verifiëren.
3. Bevestiging: Zodra geverifieerd, zou u zien dat de extensie wordt gemarkeerd als "Aan", en uw naam zou verschijnen wanneer u op het extensie pictogram in de Chrome werkbalk klikt.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Nik Kale



Enabled on this URL



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen



Collect
HAR
Logs



Submit
Feedback

: klik op het pictogram Cisco Support Assistant Extension icoon dat zich in de werkbalk van Chrome bevindt om de extensie-interface te openen.

2. Selecteer 'Open Support Case': Kies in de extensie-interface de optie om een nieuwe ondersteuningscase te openen, die u door de benodigde stappen zal leiden.
3. Opnameprobleem: gebruik opnamefunctie op het scherm om uw probleem visueel en mondeling op te nemen en uit te leggen. Dit kan zeer nuttig zijn voor het ondersteuningsteam (gedetailleerde instructies in Stap 4).
4. Verzend case: vul de vereiste details in, zoals de omschrijving van het probleem en relevante informatie, en dien uw ondersteuningscase in via de extensie-interface.

b. Uw scherm opnemen

- Opname starten: Klik op het extensie-pictogram in de Chrome-werkbalk en selecteer de optie "Opnamescherm opnemen" om het schermopnameproces te starten.



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Daniel Benitez



Click to start screen recording.



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen



Collect
HAR
Logs

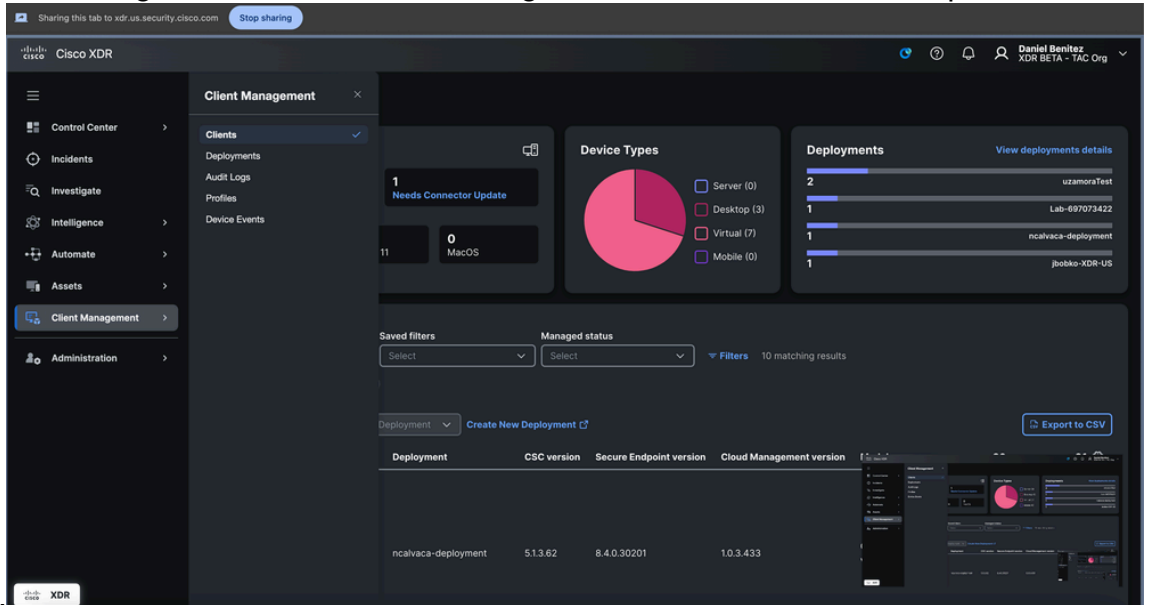


Submit
Feedback

- Opnemen starten: Volg de instructies op het scherm om de opname op het scherm te starten, waarbij alle relevante acties en informatie worden opgenomen.

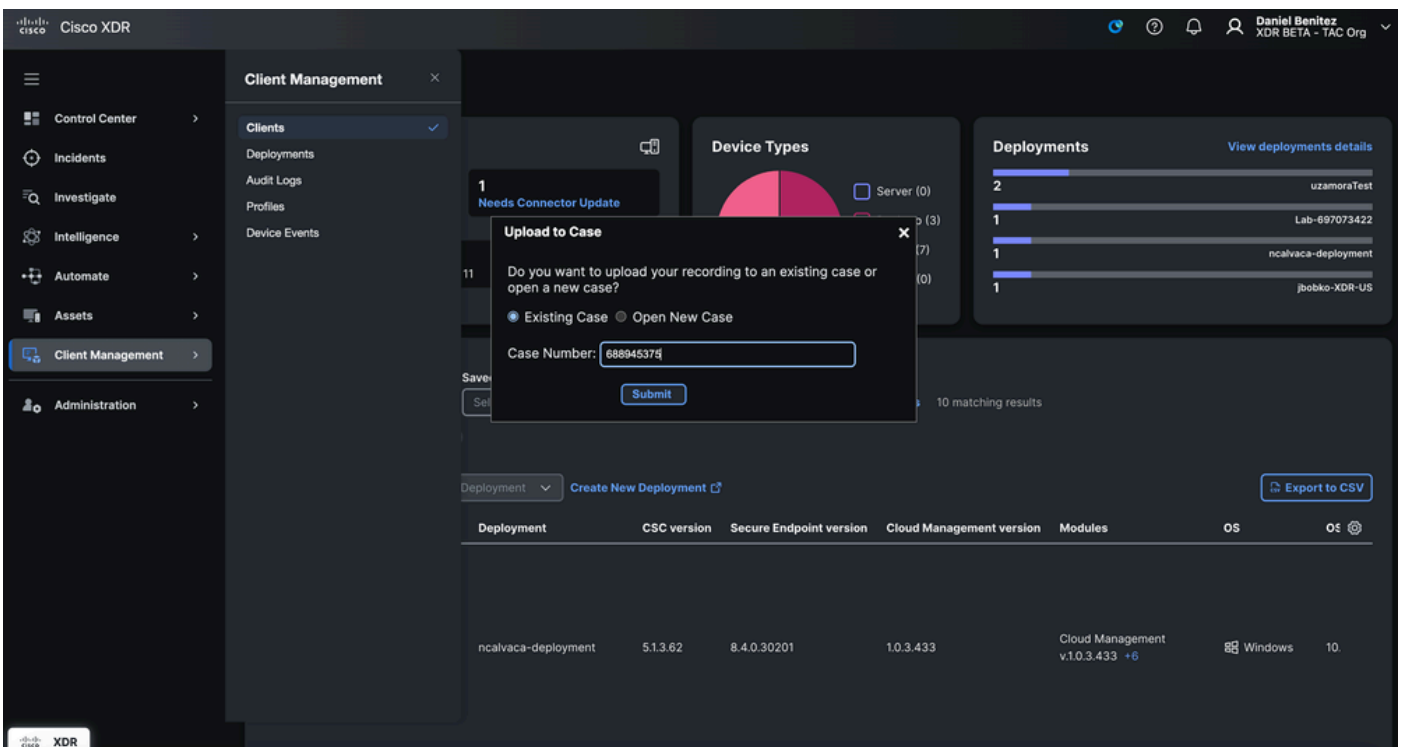


- Screenshots toevoegen: Tijdens de opname kunt u op elk scherm dubbelklikken om een screenshot toe te voegen, die in de ondersteuningscase samen met de video-opname wordt



opgenomen.

- Opname stoppen: om de opname te stoppen, klik op de optie "Stop" in de zwevende balk onder op het scherm of klik op het extensie pictogram en selecteer de opnameknop stoppen.
- Upload-opname: zodra de opname is gestopt, hebt u de optie om de video naar een bestaande case te uploaden door het negen-cijferige serviceverzoek-nummer (SR-nummer) in te voeren of een nieuwe case te openen.



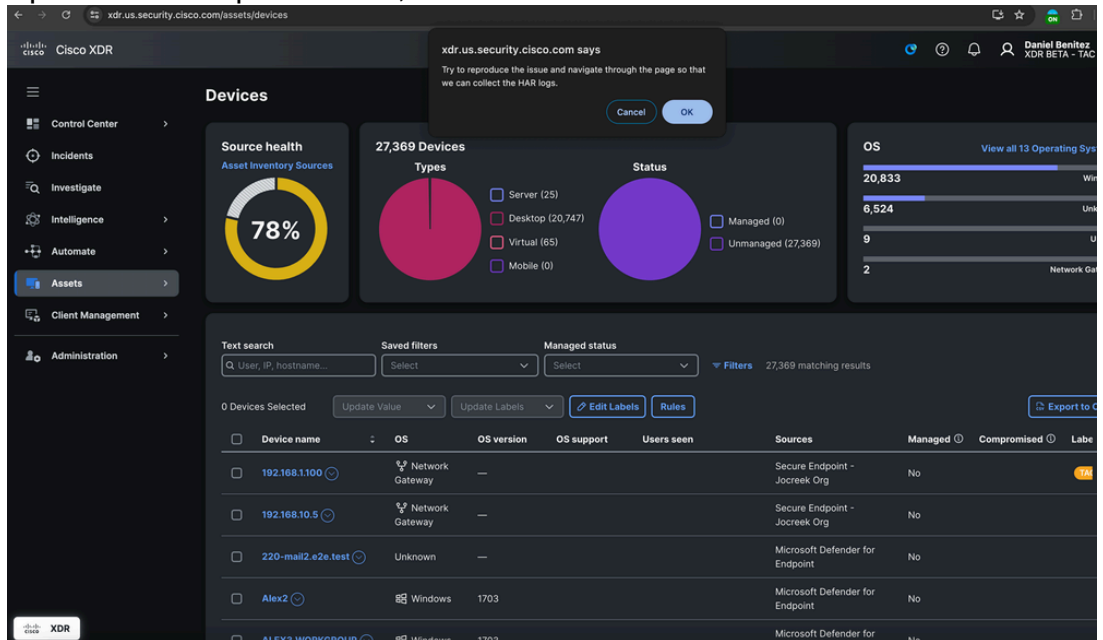
C. HAR-logbestanden verzamelen

1. Log opnamen starten: klik op het Cisco Support Assistant-uitbreidingspictogram en selecteer

de optie "Collect HAR Logs" om te beginnen met het opnemen van loggegevens.



2. Navigatie instructie: een pop-up zou u instrueren om door verschillende pagina's te navigeren en het probleem te reproduceren, waardoor de extensie om de relevante HAR



The screenshot shows the Cisco XDR 'Devices' page. A pop-up window is displayed over the page, asking the user to reproduce the issue to collect HAR logs. The background shows a dashboard with various charts and a table of devices.

Source health
Asset Inventory Sources
78%

27,369 Devices

Types

- Server (25)
- Desktop (20,747)
- Virtual (85)
- Mobile (0)

Status

- Managed (0)
- Unmanaged (27,369)

OS
View all 13 Operating Systems

OS	Count
Windows	20,833
Linux	6,524
macOS	9
Network Gateway	2

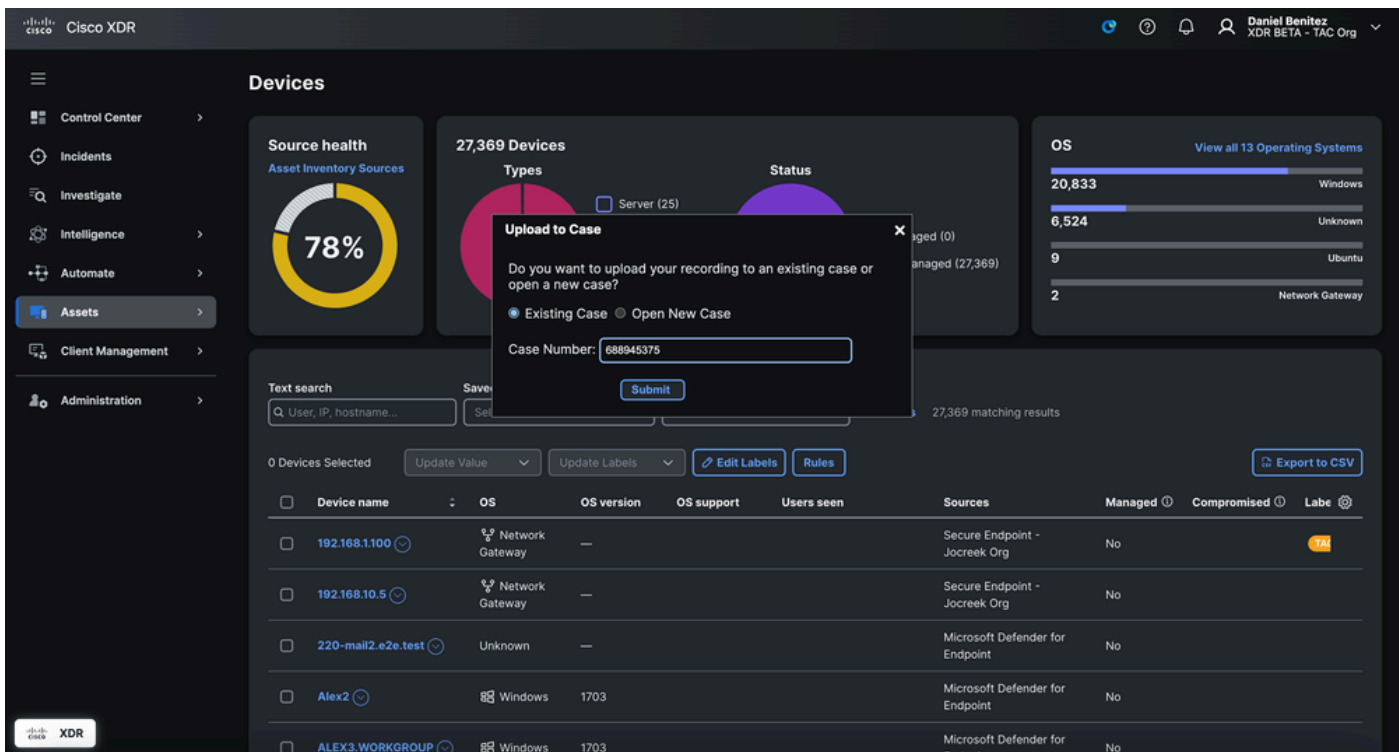
Text search
User, IP, hostname...
Saved filters: Select
Managed status: Select
Filters: 27,369 matching results

0 Devices Selected
Update Value
Update Labels
Edit Labels
Rules
Export to CSV

Device name	OS	OS version	OS support	Users seen	Sources	Managed	Compromised	Label
192.168.1.100	Network Gateway	—	—	—	Secure Endpoint - Jocreek Org	No	—	—
192.168.10.5	Network Gateway	—	—	—	Secure Endpoint - Jocreek Org	No	—	—
220-mail2.e2e.test	Unknown	—	—	—	Microsoft Defender for Endpoint	No	—	—
Alex2	Windows	1703	—	—	Microsoft Defender for Endpoint	No	—	—
ALEX3.WORKGROUP	Windows	1703	—	—	Microsoft Defender for Endpoint	No	—	—

logs te vangen.

3. Start Capture: Klik op "OK" in het pop-upvenster om het opnameproces van het HAR-log te starten.
4. Opname stoppen: zodra u het probleem hebt gereproduceerd en de benodigde gegevens hebt opgenomen, klikt u op dezelfde knop om de opname van het vaste logboek te stoppen.
5. Upload Logs: U kunt er vervolgens voor kiezen om de verzamelde logbestanden te uploaden naar een bestaande ondersteuningscase door het negen-cijferige SR-nummer in te voeren of indien nodig een nieuwe case te openen.



Stap 4: Informatie indienen bij TAC

1. Bestaande case: Als u informatie uploadt naar een bestaande case, voer dan het SR-nummer (negen-cijferige serviceaanvraag) in om er zeker van te zijn dat de logbestanden of opnames aan de juiste case zijn gekoppeld.
2. Nieuwe case: als u een nieuwe case opent, wordt met de extensie vooraf bepaalde informatie ingevuld op basis van de activiteiten die zijn uitgevoerd tijdens het proces voor het vastleggen van een hard log of het opnemen van een scherm, zodat u wordt gevraagd de resterende details te voltooien.
3. Bevestiging: Nadat u de informatie hebt verzonden, ontvangt u e-mailberichten waarin wordt bevestigd dat het bestand is geüpload of dat de nieuwe case is gemaakt, zodat het TAC-team over alle benodigde gegevens beschikt om aan uw probleem te gaan werken.

Stap 5: Follow-up

- TAC-respons: het TAC-team zou de ingediende informatie bekijken en kan indien nodig extra details bereiken, door het proces van probleemoplossing te starten en het probleem op te lossen.
- Probleemoplossing: TAC zou werken aan het oplossen van het probleem op basis van de verstrekte gegevens, waardoor de behoefte aan extra Webex-vergaderingen of heen-en-weer e-mails mogelijk zou verminderen, waardoor het oplossingsproces wordt versneld.

Door deze stappen te volgen, kunnen gebruikers de volledige functionaliteit van de Cisco Support Assistant Chrome-uitbreiding gebruiken om een efficiënter en effectiever ondersteuningsproces met Cisco XDR te waarborgen.

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.