

適用於Cisco XDR和安全端點的思科支援助理擴充模組

目錄

[概觀](#)

[使用案例](#)

[第1步：安裝Chrome擴展](#)

[步驟2：啟動副檔名](#)

[步驟3：使用延伸特徵](#)

[A. 開啟思科支援個案](#)

[B. 錄製螢幕](#)

[C. 收集突發衛生事件日誌](#)

[第4步：向TAC提交資訊](#)

[第5步：後續行動](#)

概觀

[Cisco Support Assistant Chrome Extension](#)旨在簡化和增強Cisco XDR（擴展檢測和響應）使用者的支援體驗。本指南提供安裝擴展、對其進行身份驗證以及使用其功能（如打開支援案例、記錄螢幕和收集瀏覽器HAR日誌）的詳細逐步說明。透過遵循這些說明，使用者可以快速、高效地捕獲必要資訊並與思科技術支援中心(TAC)共用，以加快問題解決。

瞭解這些使用案例和步驟的詳細說明。[此處](#)瞭解更多資訊。

使用案例

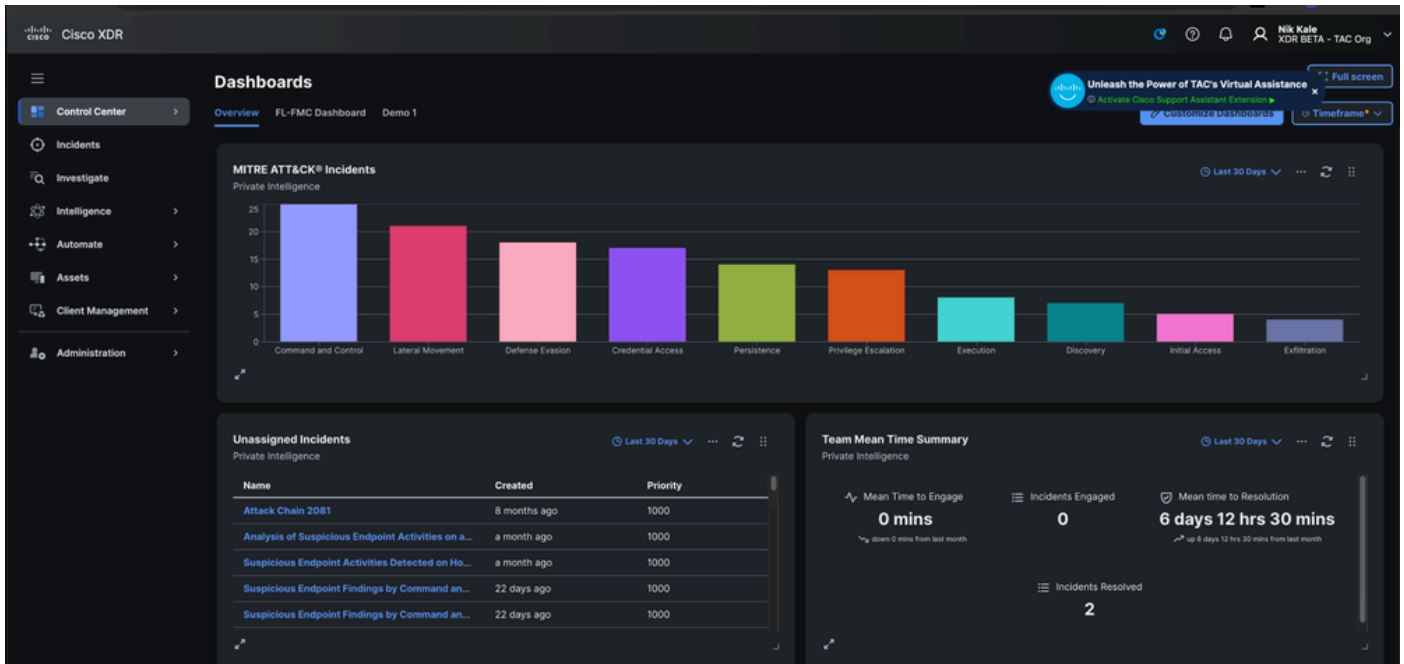
如果您以前未使用過思科支援助理分機，請閱讀下面的步驟1和步驟2。對於經驗豐富的使用者，請直接進入步驟3，瞭解如何開始使用支援的延伸功能。

第1步：安裝Chrome擴展

1. 下載並安裝：[從Chrome Web應用商店](#)下載[Cisco Support Assistant Chrome擴展](#)，然後按一下「Add to Chrome」進行安裝，確保瀏覽器擴展可供立即使用。
2. 啟用分機：安裝分機後，請檢查Chrome中的分機選單並確認思科支援助手處於活動狀態，以確保該分機處於啟用狀態。

步驟2：啟動副檔名

- 導航到Cisco XDR：打開Chrome並導航到受支援的思科產品（如Cisco XDR）以啟動啟用流程。
- 彈出啟用：在訪問受支援的產品頁面時，您會看到一個彈出窗口，顯示「釋放TAC虛擬助理的威力，並啟用Cisco Support Assistant擴展」。

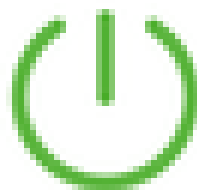


1. 按一下啟用：按一下彈出通知以觸發Cisco.com身份驗證工作流程。
2. Authenticate：透過輸入您的憑證和驗證您的身份，在Cisco.com上完成身份驗證過程。
3. 確認：經過驗證後，您會看到擴展被標籤為「開」，當您按一下Chrome工具欄中的擴展圖示時，您的姓名將會出現。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Nik Kale



Enabled on this URL



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen



Collect
HAR
Logs



Submit
Feedback

：或者，使用螢幕記錄功能以直觀和口頭方式捕獲並解釋您的問題，這對支援團隊非常有用（步驟4中的詳細說明）。

4. 提交支援請求：填寫所需詳細資訊，例如問題描述和相關資訊，並透過分機介面提交支援請求。

B. 錄製螢幕

- 開始錄製：在Chrome工具欄中按一下擴展圖示，然後選擇「錄製螢幕」選項以啟動螢幕錄製過程。



Cisco Support Assistant Extension

Welcome back
Daniel Benitez



Click to start screen recording.



Open
Cisco
Support
Case



Record
Screen



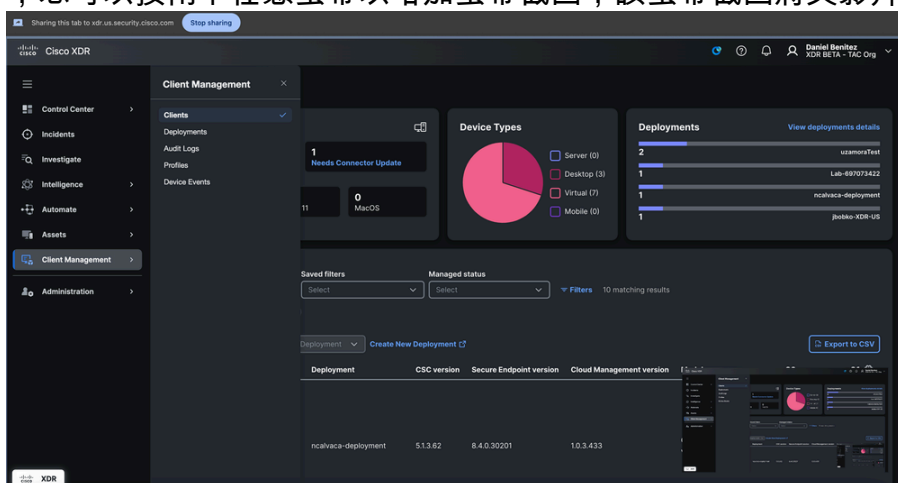
Collect
HAR
Logs



Submit
Feedback

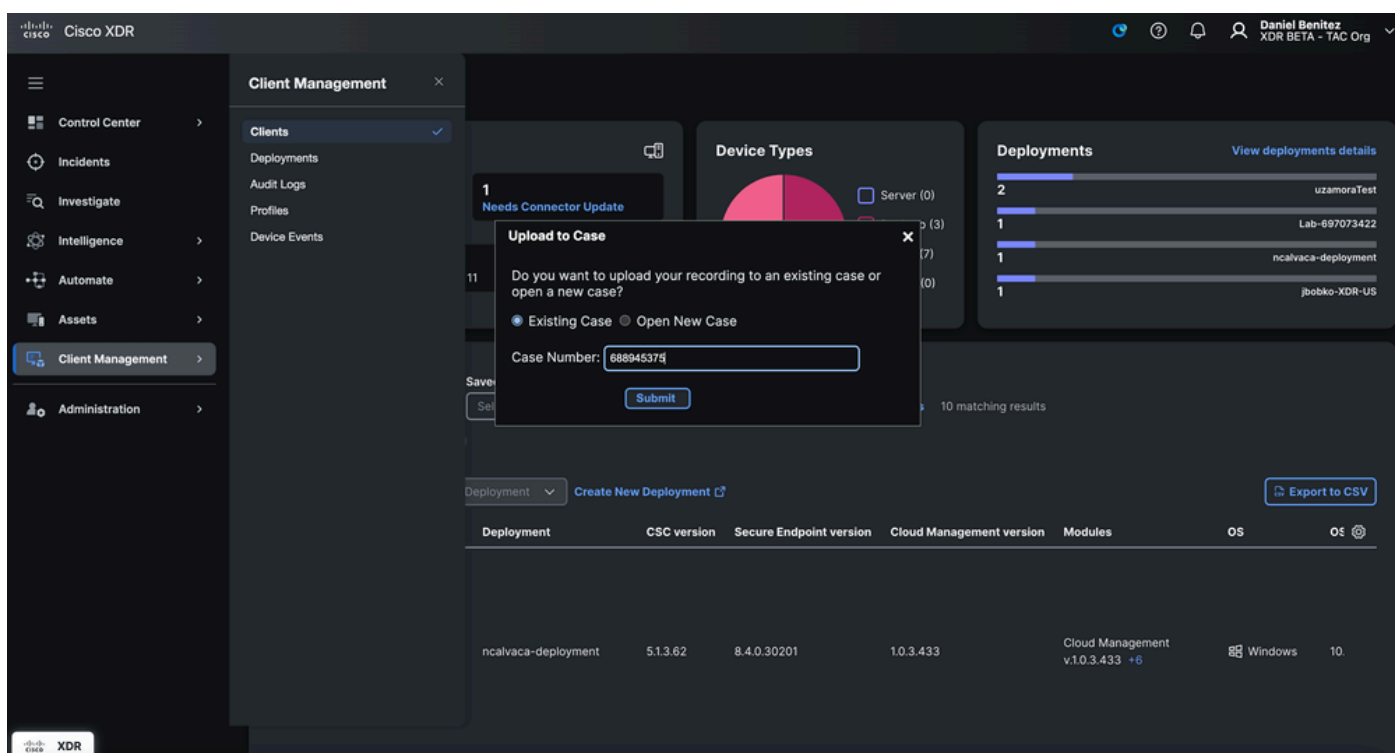


- 開始錄製：遵循螢幕上的指示開始螢幕錄製，並擷取所有相關動作和資訊。
- 增加螢幕截圖：在錄製過程中，您可以按兩下任意螢幕以增加螢幕截圖，該螢幕截圖將與影片



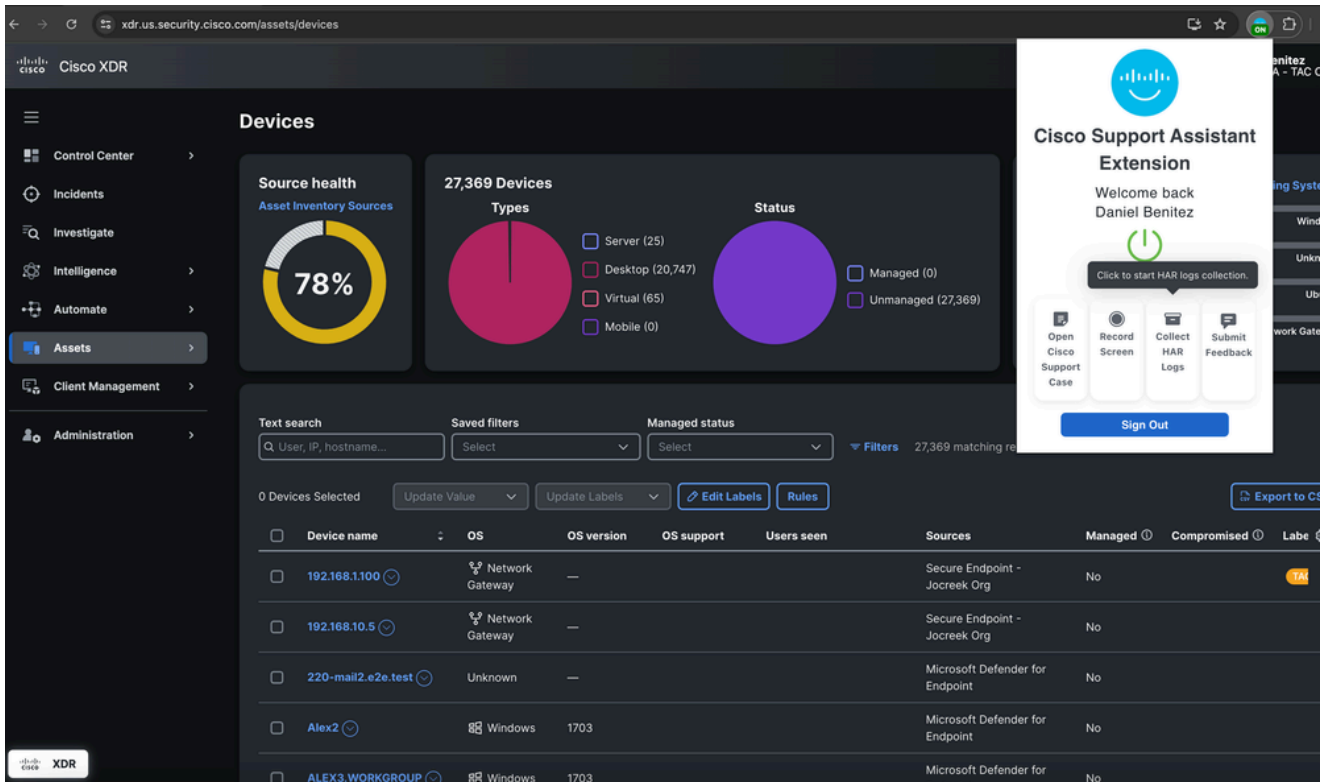
錄製一起包含在支援案例中。

- 停止錄製：要停止錄製，請按一下螢幕底部浮動欄中的「停止」選項，或者按一下分機圖示並選擇「停止錄製」按鈕。
- 上傳錄製：一旦停止錄製，您可以選擇透過輸入9位數的服務請求編號（SR編號）將影片上傳到現有案例或打開一個新案例。

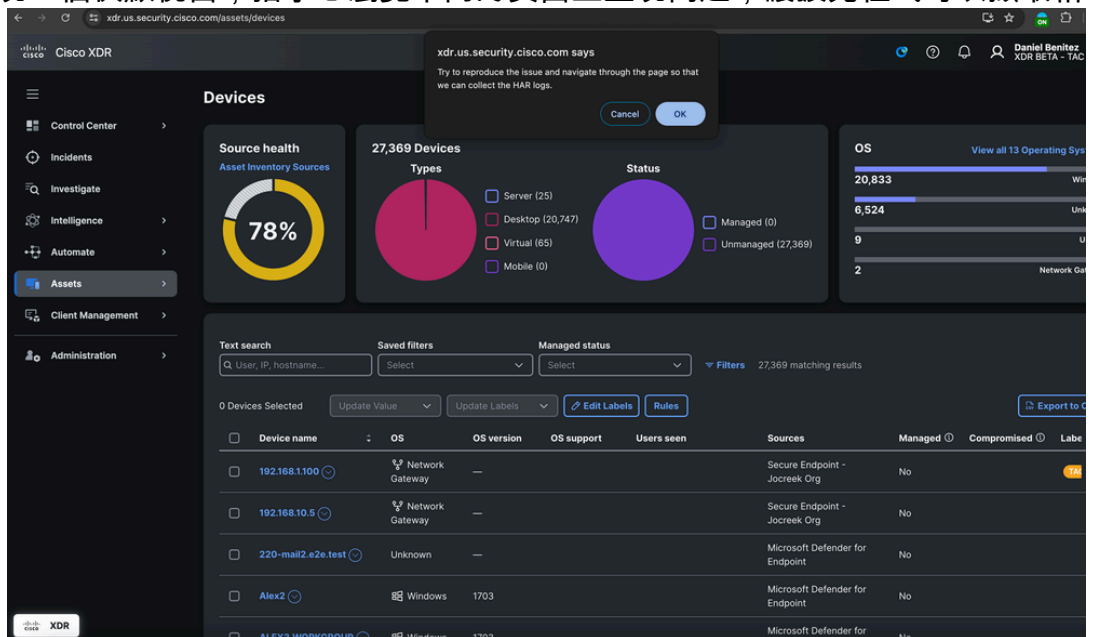


C. 收集突發衛生事件日誌

1. 啟動日誌捕獲：點選思科支援助理擴展圖示並選擇「收集HAR日誌」選項以開始捕獲日誌資料。

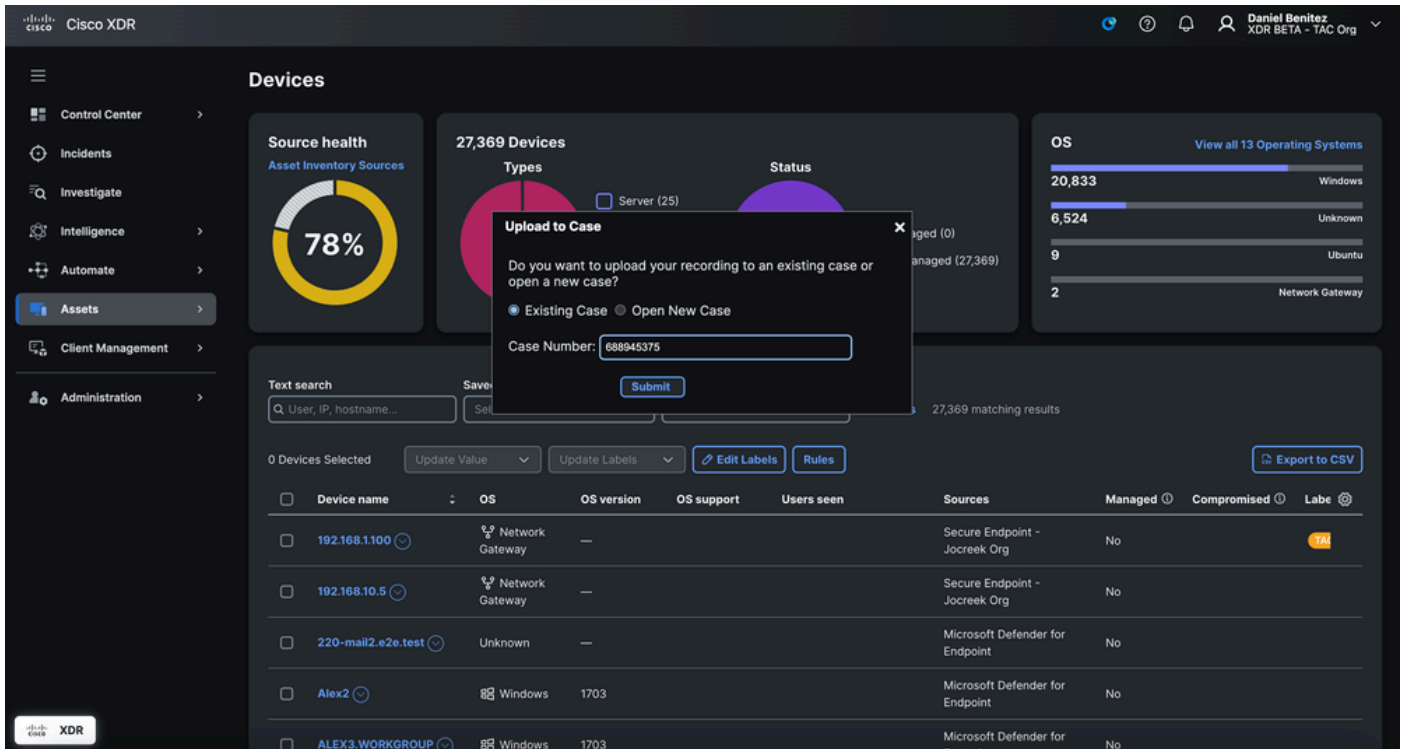


2. 導覽指示：會出現一個快顯視窗，指示您瀏覽不同的頁面並重現問題，讓擴充程式可以擷取相



關的HAR日誌。

3. 開始捕獲：按一下彈出窗口中的「確定」以開始HAR日誌捕獲進程。
4. 停止捕獲：重現問題並捕獲必要資料後，按一下同一按鈕停止硬日誌捕獲。
5. 上傳日誌：然後，您可以透過輸入九位數SR編號來選擇將收集的日誌上傳到現有支援案例，或在需要時打開新案例。



第4步：向TAC提交資訊

1. 現有案例：如果您要將資訊上傳到現有案例，請輸入九位數的服務要求(SR)編號，以確保記錄或錄製附加到正確案例。
2. 新事例：如果您要開啟新事例，則分機會根據硬記錄擷取或螢幕錄製處理期間所執行的活動，預先填入特定資訊，提示您完成其餘的明細。
3. 確認：提交資訊後，您會收到確認檔案上傳或新案例建立的電子郵件通知，確保TAC團隊擁有開始解決您問題所需的所有資料。

第5步：後續行動

- TAC響應：TAC團隊將稽核所提交的資訊，並在必要時聯絡以獲取其他詳細資訊，開始故障排除和解決問題的過程。
- 問題解決：TAC將致力於根據提供的資料解決問題，有可能降低對額外Webex會議或來回電子郵件的需求，從而加速解決流程。

透過執行這些步驟，使用者可以利用Cisco Support Assistant Chrome擴展的全部功能，確保透過Cisco XDR實現更高效和更有效的支援流程。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。