

Versionshinweise für CX Cloud – September 2022

Inhalt

[Einleitung](#)

[Neuerungen](#)

[API-Befehle Dokumentname geändert](#)

[Registerkarte "Tickets" in der Ansicht "Ressourcendetails" aktiviert](#)

[Erstellen von Asset-Gruppen](#)

[Kundenkontakte automatisch ausfüllen](#)

[Ticket öffnen](#)

[Behobene Fehler](#)

[Bekannte Fehler](#)

Einleitung

Die CX Cloud (Customer Experience) ist ein SaaS-Angebot, das Kunden den Erfolg auf ihrem Weg zur Integration, Optimierung und Einführung neuer Technologien in allen Architekturen ermöglicht. Kunden mit Cisco Success-Track-Abonnements erhalten Zugriff auf die folgenden Funktionen:

- Kontextbezogenes Lernen: Zugriff auf die Collaborative Intelligence Platform mit den neuesten Ressourcen für Netzwerktechniker und -architekten über "Ask the Expert (ATX)"-Webinare, "Success Tips", Accelerator-Engagements und Schulungen
- Vertrauenswürdige Unterstützung: Helfen Sie bei der Lösung unmittelbarer technischer Probleme und erhalten Sie proaktive und präskriptive Serviceoptionen auf Software- und Lösungsebene.
- Einblicke und Analytik: Tools für digitale Intelligenz, die proaktive und prädiktive Einblicke liefern und Kunden dabei helfen, potenzielle Probleme zu erkennen, Betriebsabläufe zu optimieren und Technologieanpassungen/ -übergänge zu beschleunigen.
- Experten-Ressourcen: Zentrales Benutzererlebnis für alle verfügbaren Architekturen und Cisco Produkte mit Zugriff auf strategische Experten-Tipps zu detailliertem Design und Validierung sowie branchenspezifischen Lösungen.

Dieses Dokument enthält Informationen über neue Funktionen in der CX Cloud und bekannte Probleme.

Verwenden Sie diesen [Link](#), um auf CX Cloud zuzugreifen und sich mit CCO-Anmeldeinformationen anzumelden.

Neuerungen

API-Befehle Dokumentname geändert

Das Dokument **Cisco DNA Center APIs and Commands** wurde aktualisiert, um es mit der neuesten Liste von APIs und Befehlen zu versehen. Es wurde in **Cisco Telemetry Commands** umbenannt. Der Benutzer sollte sich den neuen Dokumentnamen notieren und die vorhandenen Lesezeichen entsprechend aktualisieren. Der Dokumentlink **Cisco DNA Center APIs and Commands** bleibt bis Ende Oktober verfügbar.

Registerkarte "Tickets" in der Ansicht "Ressourcendetails" aktiviert

Die CX Cloud wurde dahingehend verbessert, dass die Ansicht **Asset**-Details jetzt eine Registerkarte **Cases** enthält, auf der Kunden alle offenen und abgeschlossenen Tickets für eine bestimmte Ressource anzeigen können, ohne die Ansicht **Asset**-Details verlassen zu müssen. Wenn eine Chassis-Ressource untergeordnete Elemente enthält, sind diese ebenfalls enthalten.

Erstellen von Asset-Gruppen

Die CX Cloud wurde so aktualisiert, dass **Asset**-Gruppen jetzt durch Hochladen einer CSV-Datei mit den Asset-Seriennummern erstellt werden können. So können Kunden auf einfache Weise Asset-Gruppen erstellen, ohne einzelne Assets manuell auswählen zu müssen. Kunden werden über Fehler während der Erstellung informiert.

Kundenkontakte automatisch ausfüllen

Die geschäftlichen und mobilen Telefonnummern für CX Cloud-Kunden werden jetzt automatisch eingetragen, wenn Sie ein Ticket in CX Cloud öffnen. Die Angaben basieren auf dem ausgefüllten Benutzerprofil. Wenn die Informationen im Profil fehlen, bleiben die Felder leer.

Ticket öffnen

Die CX Cloud wurde so erweitert, dass Kunden jetzt Support-Tickets für CX Cloud und Agenten sowie Support-Tickets für Ressourcen direkt über die Kachel **Cases** öffnen können. So können Kunden Tickets bequem von einem einzigen Standort aus öffnen. Dazu gehören das Hinzufügen eines benutzerdefinierten Tickettitels, Kontaktinformationen und die Möglichkeit, Dateien anzuhängen. Support-Tickets sind zusammen mit den TAC-Tickets auch in der Ticket-Listenansicht sichtbar.

Behobene Fehler

Für die Version vom September wurden keine behobenen Fehler gemeldet.

Bekannte Fehler

Dieser Abschnitt listet bekannte Fehler in dieser Version auf.

Identifikator

Überschrift

[CSCwc90004](#)
[CSCwc93261](#)

CX Cloud zeigt keine Stornierungsbestätigung an, wenn Sie auf **Abbrechen** oder **"X"** klicken, um ein Ticket im **CX Cloud Support-M** schließen. Focus kehrt zur Kachel **Cases** zurück, ohne die Benutzer zu bitten, die Stornierung des Tickets zu bestätigen. Das gleiche Problem tritt beim CX Cloud Agent Support auf.

[CSCwc93961](#)

Wenn Sie CX Cloud mit einer Bildschirmauflösung von 100 % verwenden, können das Fenster **Benutzergruppe erstellen** und das **Benutzergruppe bearbeiten** nicht geschlossen werden, da das **"X"** hinter der Adressleiste des Browsers verborgen ist. Außerdem ist die Bildlaufleiste auf der rechten Bildschirmseite ausgeblendet. Benutzer sollten die Bildschirmauflösung von 100 % auf 70 % reduzieren, um dieses Problem zu beheben.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.