

Versionshinweise für CX Cloud â€“ März 2023

Inhalt

[Überblick](#)

[Neuerungen](#)

[PX Cloud-Cross-Launch zur CX Cloud](#)

[CX Cloud Super Administrator - Kontaktdetails](#)

[Partnerzugriff wiederherstellen](#)

[Genehmigungsprozess für den Zugriff auf Partnerorganisation und Partner-Benutzer](#)

[Benutzerzugriff automatisch genehmigen](#)

[Fälle Virtual Assistant ist live!](#)

[Überarbeiteter Einführungszyklus](#)

[Neu gestaltete Kacheln für Ressourcen und Abdeckung](#)

[Erweiterte Einblicke - Navigation](#)

[End-of-Life-Meilensteine für Hardware-Ressourcen](#)

[Unterstützung von Crash-Diagnosen für zusätzliche Produktfamilien](#)

[Cisco DNA Center-Konfiguration aus Plattform-Suite entfernt](#)

[CX Cloud-Agent aktualisiert](#)

[Verfügbare Kundenkontaktdaten für Partner](#)

[Mängel](#)

[Behobene Fehler](#)

[Bekannte Fehler](#)

Überblick

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:

âf» **Kontextbezogenes Lernen:** Zugriff auf die Collaborative Intelligence Plattform mit den neuesten Ressourcen für Netzwerktechniker und -architekten über "Ask the Expert (ATX)"-Webinare, "Success Tips", Accelerator-Engagements und Schulungen.

âf» **Vertrauenswürdige Unterstützung:** Helfen Sie bei der Lösung unmittelbarer technischer Probleme und erhalten Sie proaktive und präskriptive Serviceoptionen auf Software- und Lösungsebene.

âf» **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.

âf» **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 [Link](#) um auf CX Cloud zuzugreifen und sich mit CCO-Anmeldeinformationen anzumelden.

Neuerungen

Die Versionshinweise in Details zu diesem Abschnitt Funktionen, die wie folgt verfügbar sind: Teil der März 2023 freigeben.

PX Cloud-Cross-Launch zur CX Cloud

PX Cloud-Partner können CX Cloud jetzt von PX Cloud aus starten. Im Rahmen dieser Cross-Launch-Initiative können PX Cloud Partner-Administratoren, Führungskräfte, Customer Success Practice Leads, Customer Success Manager und Customer Success Specialists nun die CX Cloud-Daten ihrer Kunden einsehen, einschließlich Lifecycle, **Assets & Coverage**, **Advisories**, **Subscriptions** und **Insights-Kacheln**. Die Kachel **Cases** kann nicht als Teil dieses Cross-Launchs angesehen werden. CX Cloud-Administratoren erhalten außerdem zusätzliche Berechtigungen, um die Kontrolle über die gemeinsam mit Partnern und Partnerbenutzern genutzten Details zu gewährleisten.

CX Cloud Super Administrator - Kontaktdetails

CX Cloud-Superadministratoren können nun ihre Einwilligung zur Weitergabe ihrer Kontaktinformationen an PX Cloud-Partner erteilen, sodass PX Cloud-Partner-Administratoren CX Cloud-Administratoren kontaktieren können, um ihre Datenzugriffsanforderungen zu beschleunigen. Die freigegebenen Kontaktinformationen basieren auf Datenschutzoptionen, die von CX Cloud Super-Administratoren festgelegt wurden.

Partnerzugriff wiederherstellen

CX Cloud-Superadministratoren können jetzt den zuvor gesperrten Benutzerzugriff für Partner und Partner auf Success Track-Daten wiederherstellen, ohne eine Anfrage vom Partner einzureichen.

Genehmigungsprozess für den Zugriff auf Partnerorganisation und Partner-Benutzer

Die CX Cloud wurde aktualisiert, um den Genehmigungsprozess für Partner und Benutzer zu vereinfachen. Wenn eine Partnerorganisation zum ersten Mal eine Kundenanzeige für den Zugriff auf die CX Cloud anfordert, gilt der Genehmigungsprozess sowohl für die Partnerorganisation als auch für ausstehende Partner-Administrator-Benutzer.

Benutzerzugriff automatisch genehmigen

CX Cloud-Superadministratoren haben jetzt die Möglichkeit, die automatische Genehmigung für Partner-Benutzer zu aktivieren, die einem bereits genehmigten Partner-Konto hinzugefügt wurden. So können sie schnell auf CX Cloud-Daten zugreifen, Genehmigungsschritte reduzieren und den Prozess rationalisieren. Diese Option kann bei Bedarf aktiviert oder deaktiviert werden, wenn sie auf Partnerebene verwaltet wird. Wenn die Option deaktiviert ist, muss der Genehmigungsprozess manuell abgeschlossen werden.

Fälle Virtual Assistant ist live!

CX Cloud-Kunden in Nord- und Südamerika können jetzt viele gängige und wiederholbare Aufgaben über einen virtuellen Self-Service-Assistenten ausführen, ohne das Cisco Technical Assistance Center (TAC) anrufen und in der Warteschlange warten zu müssen. Der Virtual Assistant von Cases bietet Benutzern folgende Möglichkeiten:

- Fordern Sie einen neuen Techniker entsprechend dem Zeitplan an.

- Schweregrad des Tickets erhöhen
- Eskalieren eines Tickets an den Manager des Ticketbesitzers
- Hinzufügen von Tickethinweisen
- Schließen eines Tickets
- Geben Sie "Mich anrufen" ein, um einen Rückruf vom TAC anzufordern.

Überarbeiteter Einführungszyklus

Der Einführungslebenszyklus wurde mit einer einfachen und ansprechenden Oberfläche für CX Cloud-Kunden neu gestaltet. Die erweiterte Seite **Adoption Lifecycle** bietet basierend auf dem ausgewählten Success Track die folgenden Details. Wenn kein Success Track ausgewählt wurde, wird eine konsolidierte Übersicht über das Portfolio des Kunden angezeigt.

Most Complete zeigt die vollständigsten Anwendungsfälle innerhalb des zugehörigen Success Track an.

Verfügbare Ressourcen zeigt die Anzahl der verfügbaren Ressourcen pro Success Track an (Accelerators, Ask the Experts, Success Tips und Learning auf CX-Ebene).

Wussten Sie, dass hier Fakten und andere nützliche Informationen zum Einführungszyklus angezeigt werden?

Kunden können Success Tracks in der Listenansicht anzeigen und zugehörige Anwendungsfälle reduzieren und erweitern, um den Fortschritt des Success Tracks über die Telemetrieleiste zu überprüfen. Eine interaktive Checkliste, die Fortschrittsnotizen speichert, steht Kunden der CX Cloud-Stufe 1 und höher zur Verfügung. Kunden können jeden Anwendungsfall auswählen, um mehr darüber zu erfahren, indem sie durch die folgenden Registerkarten navigieren:

Auf der Registerkarte **Übersicht** wird der Prozentsatz der Akzeptanz basierend auf dem ausgewählten Anwendungsfall, der Anzahl der verwendeten Ressourcen und den obersten Empfehlungen unter "Fragen an Experten" für den ausgewählten Anwendungsfall angezeigt.

Auf der Registerkarte **Geführte Tasks** wird die Anzahl der nach Phase geöffneten Tasks aufgeführt. Kunden können auf klicken, um spezifische Erfolgstitips für jeden ausgewählten Anwendungsfall anzuzeigen.

Auf der Registerkarte "**Ressourcen**" werden Ressourcen und Inhalte für Anwendungsfälle von Success Track aufgeführt. Kunden können Filter anwenden, Lesezeichen erstellen, sortieren, Links freigeben und Sitzungen anfordern.

Neu gestaltete Kacheln für Ressourcen und Abdeckung

Die CX Cloud **Assets & Coverage** and **Cases** Kacheln wurden so umgestaltet, dass Kunden über die linke Navigation auf alle zugehörigen Unterkategorien für jede Kachel zugreifen und diese filtern können. Dabei werden die ursprünglichen visuellen Filter durch neue Optionsfelder ersetzt.

Erweiterte Einblicke - Navigation

CX Cloud Insights wurde so umgestaltet, dass die Registerkarten Software, **Crash Risk, Fault Management, Compliance** und **Configuration** nun als Links im linken Navigationsbereich angezeigt werden. Visuelle Filter werden jetzt als Optionsfelder in der linken Navigationsleiste angezeigt, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

Auf der Registerkarte "**Ressourcen**" werden Ressourcen und Inhalte für Anwendungsfälle von Success Track aufgeführt. Kunden können Filter anwenden, Lesezeichen erstellen, sortieren, Links freigeben und

Sitzungen anfordern.

End-of-Life-Meilensteine für Hardware-Ressourcen

Die CX Cloud wurde aktualisiert, sodass Kunden jetzt Meilensteine für das Ende des Lebenszyklus ihrer gesamten Hardware anzeigen können, um effizient für zukünftige Anforderungen planen zu können. Kunden können diese Informationen unter "**Ressourcen und Abdeckung**" anzeigen, indem sie auf "**Ressourcen**" > "**Hardware End of Life**" (**Lebenszyklusende der Hardware**) klicken und die Filteroptionen verwenden, um Ressourcen anhand verschiedener Attribute zu identifizieren oder aufzulisten.

Unterstützung von Crash-Diagnosen für zusätzliche Produktfamilien

CX Cloud wurde verbessert, um Crash-Diagnosen für die folgenden weiteren von CX Cloud Agent erfassten Ressourcen zu melden:

- Cisco Integrated Services Router der Serie 1900
- Cisco Integrated Services Router der Serie 1000
- Cisco Integrated Services Router der Serie 4000

Cisco DNA Center-Konfiguration aus Plattform-Suite entfernt

Die Plattform-Suite von CX Cloud wurde dahingehend verbessert, dass die Cisco DNA Center-Konfiguration aus der **Plattform-Suite** entfernt wurde. Kunden werden jetzt zur Anmeldeseite des **Cisco DNA Center-Portals** weitergeleitet, wo sie ihre Konfigurationen verwalten können.

Über das **Cisco DNA Center Portal** können Kunden mit Version 2.3.6.x und höheren Versionen Cisco DNA Center-Geräte starten. Kunden sollten sicherstellen, dass ein Benutzer im Cisco DNA Center mit derselben E-Mail-Adresse hinzugefügt wird, mit der sie sich bei CX Cloud angemeldet haben, und dass die Cloud-Zugriffseinstellung im Cisco DNA Center für eine erfolgreiche Einführung aktiviert ist (**System > Einstellungen > Externe Services > Cloud Access Login**).

CX Cloud-Agent aktualisiert

CX Cloud Agent wurde aktualisiert, sodass Kunden nun einen zuvor hinzugefügten IP-Bereich bearbeiten können, der verwendet wird, um CX Cloud Agent mit Campus-Netzwerkressourcen zu verbinden, die nicht von Cisco DNA Center verwaltet werden.

Für Partner verfügbare Kontaktinformationen

Das Benutzerprofil wurde in die CX Cloud eingeführt, die die Registerkarten **Persönliche Informationen** und **Voreinstellungen** enthält. Die Registerkarte **Persönliche Daten** steht allen CX Cloud-Kunden zur Verfügung, während die Registerkarte **Voreinstellungen** nur CX Cloud Super-Administratoren zur Verfügung steht.

Auf der Registerkarte "**Persönliche Daten**" können CX Cloud-Kunden persönliche Daten anzeigen und bearbeiten, einschließlich E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Standort, Land oder Region, Beschäftigungsebene, Tätigkeitsbereich und Position.

Auf der Registerkarte **Voreinstellungen** können CX Cloud-Superadministratoren die entsprechenden Umschalter/Switches verwenden, um ihre Einwilligungseinstellungen für CX Cloud zu aktualisieren und Kontaktinformationen aus ihrem Benutzerprofil für die gemeinsame Nutzung mit PX Cloud-Partnern zu verwenden. Mit der erteilten Zustimmung können die Partner auf den Namen, die E-Mail-ID und die Telefonnummer dieses Administrators zugreifen. CX Cloud Super Administrator kann kontrollieren, ob ihre

Kontaktinformationen nur an Partner-Administratoren weitergegeben werden können, die auf eine Antwort auf ihre Datenzugriffsanforderung warten, oder an all ihre Partner, die zu Zusammenarbeitzwecken in PX Cloud integriert sind oder mit keinem von ihnen.

Mängel

Behobene Fehler

Im Rahmen dieser Version gibt es keine behobenen Mängel.

Bekannte Fehler

Dieser Abschnitt listet bekannte Fehler in dieser Version auf.

Identifikator	Überschrift
CSCwe54212	Wenn Kunden versuchen, sich von CX Cloud abzumelden, wird ihr Name weiterhin im Header angezeigt, was darauf hinweist, dass die Abmeldung nicht abgeschlossen ist.
CSCwe54734	In der CX Cloud schlagen die Diagnosescreens in der Ansicht Assets detail derzeit zeitweise fehl.
CSCwe58761	Remote-Übungen können in der CX Cloud nicht gestartet werden.
CSCwe60856	Derzeit erfolgt bei der CX Cloud die Registrierung für " Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure " (Fragen an Experten: Migrationsstrategien und Best Practices: Prime-Infrastruktur) nicht, und es wird nicht bestätigt, dass die Sitzung nicht gefunden wurde.
CSCwe69133	Derzeit wird in der CX Cloud der Link für das Accelerator-Feedback, der zum Bewerten einer Sitzung verwendet wird, nicht angezeigt.

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.