

Versionshinweise für CX Cloud – Juli 2023

Inhalt

[Überblick](#)

[Neuerungen](#)

[Neu Heute Kachel](#)

[Planen von Support für Tickets](#)

[Interims-Support-Techniker - Kontaktdetails](#)

[Herunterladen von Hardware-Ressourcen](#)

[Filteroptionen für neue Ressourcen](#)

[Aktualisierungen der Ressourcen und Lizenzen](#)

[Beantragung von Konten und Abonnements](#)

[CX Cloud-basierte Ressourcen](#)

[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:

- Kontextbezogene Schulungen: Zugriff auf die Collaborative Intelligence Platform mit den neuesten Ressourcen für Netzwerktechniker und -architekten über "Ask the Expert" (ATX)-Webinare, Erfolgstipps, Accelerator-Angebote und Schulungen
- Zuverlässiger Support: Unterstützung bei der Lösung kurzfristiger technischer Probleme und Bereitstellung proaktiver und vordefinierter Serviceoptionen auf Software- und Lösungsebene
- Einblicke und Analysen: Digitale Intelligence-Tools, die proaktive und vorausschauende Einblicke liefern und Kunden helfen, potenzielle Probleme zu erkennen, Betriebsabläufe zu optimieren und die Einführung/den Übergang von Technologien zu beschleunigen
- Expertenressourcen: Zentrale Ressource für alle verfügbaren Architekturen und Cisco Produkte mit Zugang zu strategischer Expertenberatung für detailliertes Design und Validierung sowie branchenspezifischen Lösungen

Dieses Dokument enthält Informationen zu neuen Funktionen, behobenen Fehlern und bekannten Problemen in der CX Cloud. Verwenden Sie diesen [Link](#), um auf CX Cloud zuzugreifen und sich mit CCO-Anmeldeinformationen anzumelden.

Neuerungen

Die Versionshinweise in diesem Abschnitt enthalten detaillierte Funktionen, die ab der Version vom Juli 2023 verfügbar sind.

Neu Heute Kachel

Die Kachel "Heute" wurde der CX Cloud hinzugefügt und bietet eine Zusammenfassung der Details aus Ressourcen und Abdeckung, Ratgebern, Erkenntnissen, Fällen und dem Adoption Lifecycle (Einführungszyklus). Kunden können Details anzeigen, indem sie auf die folgenden Karten klicken (Verfügbarkeit basierend auf ausgewähltem Success Track, Kundenrolle und CX-Level):

- Nicht verbundene Ressourcen
- Letztes Datum für den Support
- ablaufende Verträge
- Kritische Fehler
- Ressourcen mit hohem Crash-Risiko
- Wichtige Sicherheitsempfehlungen

Kunden können auf die Details in den Fenstern "Fälle und Einführungslebenszyklus" klicken, um auf die entsprechenden Seiten zu navigieren und weitere Informationen zu erhalten.

Planen von Support für Tickets

CX Cloud-Kunden können jetzt angeben, wann Support erforderlich ist, indem sie im Fenster Ticket öffnen auf den Link Ticket-Zeitrahmen-Voreinstellungen klicken. Die Option Jetzt zeigt an, dass sofort Support erforderlich ist. Mit der Option Later (Später) können Kunden ein bevorzugtes Datum und eine bevorzugte Uhrzeit für den Support angeben.

Darüber hinaus können Kunden sofort technischen oder Standby-Support anfordern, indem sie "Sofort" oder "Im Standby" wählen. Der Standby-Support ist jederzeit verfügbar, wenn Unterstützung erforderlich ist. Falls während des Standby-Fensters keine Unterstützung erforderlich ist, werden die Tickets zum gewählten Abschlussdatum automatisch geschlossen.

Interims-Support-Techniker - Kontaktdetails

CX Cloud wurde aktualisiert, um Kunden Kontaktinformationen für einen Backup-Support-Techniker bereitzustellen, falls der primäre Support-Techniker nicht verfügbar ist. Diese Informationen werden auf der Registerkarte Kontakte der Detailansicht der Tickets als Interim Support Engineer aufgeführt.

Herunterladen von Hardware-Ressourcen

Die CX Cloud wurde dahingehend verbessert, dass Kunden jetzt ihren kompletten Hardwarebestand mithilfe der neu hinzugefügten Option In CSV exportieren (Chassis und Komponenten) aus der Kachel Assets & Coverage (Ressourcen und Abdeckung) herunterladen können. Diese Erweiterung ermöglicht es Kunden, alle Chassis, Module, Netzteile und Lüfter in einem Export aus der CX Cloud anzuzeigen, um eine vollständige Hardware-Transparenz zu erhalten.

Filteroptionen für neue Ressourcen

CX Cloud wurde aktualisiert, sodass Kunden nun die Registerkarte Alle Ressourcen nach Supporttyp und Produktfamilie filtern können.

Aktualisierungen der Ressourcen und Lizenzen

Die Kachel "Assets & Coverage" wurde so aktualisiert, dass die Spalte "Produktbeschreibung" nun mit der Option "Spalte ausblenden/anzeigen" ausgeblendet werden kann und die Spalte "Abonnement-ID" zur Registerkarte "Lizenzen" hinzugefügt wurde.

Beantragung von Konten und Abonnements

Die CX Cloud wurde so erweitert, dass Kunden, die Anträge auf Vertragsansprüche für Konten erhalten, bei denen sie nicht der Super Administrator sind, eine Einladung an den Super Administrator des Kunden erhalten können, den Vertrag bei dem Konto anzufordern.

CX Cloud-basierte Ressourcen

Das Menü CX Cloud-Hilfe wurde aktualisiert und enthält jetzt auch CX Cloud Guided Resources (derzeit nur in englischer Sprache verfügbar), die Details und Tipps zu den Funktionen und Merkmalen von CX Cloud mithilfe einer Reihe von Anleitungsmodulen bereitstellen, um das CX Cloud-Erlebnis optimal zu nutzen.

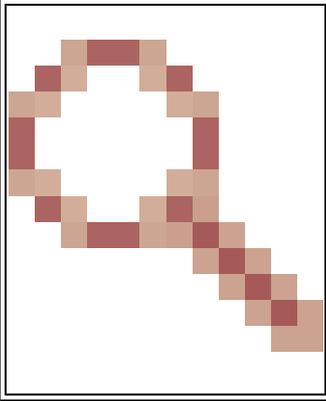
Mängel

Behobene Fehler

Im Rahmen dieser Version gibt es keine behobenen Mängel.

Bekannte Fehler

Identifikator	Überschrift
CSCwf83192	Kunden erhalten einen Fehler beim Erstellen von



Benutzergruppen, indem sie alle Benutzer in Identity & Access auswählen. Die Gruppe wird jedoch wie erwartet erstellt.

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.