

# Notas de la versión de CX Cloud de julio de 2022

## Contenido

---

### [Introducción](#)

### [Qué hay de nuevo](#)

[Función de soporte renombrada](#)

[Integración de Intersight](#)

[Interfaz de usuario de casos mejorados con funciones adicionales](#)

[Soporte de Diagnóstico de Fallos para nuevas Familias de Productos](#)

### [Defectos resueltos](#)

### [Defectos conocidos](#)

---

## Introducción

La nube de experiencia del cliente (CX) es una oferta de SaaS que permite al cliente alcanzar el éxito durante todo el proceso de incorporación, optimización y adopción de nuevas tecnologías en todas las arquitecturas. Los clientes con suscripciones a Pistas de éxito de Cisco obtienen acceso a las siguientes funciones:

- Aprendizaje contextual: acceda a Collaborative Intelligence Platform con los recursos más recientes para arquitectos e ingenieros de redes a través de los webinars "Ask the Expert (ATX)", "Success Tips", compromisos de Accelerator y formación.
- Soporte de confianza: ayude a resolver problemas técnicos inmediatos y obtenga opciones de servicio proactivas y prescriptivas en el nivel de software y solución.
- Perspectivas y análisis: herramientas de inteligencia digital que ofrecen perspectivas proactivas y predictivas y ayudan a los clientes a reconocer posibles problemas, optimizar las operaciones y acelerar la adopción y las transiciones de la tecnología.
- Recursos para expertos: experiencia integral para todas las arquitecturas y productos de Cisco disponibles con acceso a asesoramiento estratégico especializado sobre diseño y validación detallados, así como soluciones específicas del sector.

Este documento proporciona información sobre las nuevas funciones de CX Cloud y los problemas conocidos.

Utilice este [enlace](#) para acceder a CX Cloud e iniciar sesión con las credenciales de CCO.

## Qué hay de nuevo

### Función de soporte renombrada

La función CX Cloud White Glove Support ha pasado a llamarse CX Cloud Success Team

Support. Las solicitudes de asistencia se han mejorado para incluir detalles del cliente como el nombre, el correo electrónico y la empresa en los correos electrónicos de gestión de incidentes de CX, lo que permite al equipo de asistencia ponerse en contacto con los clientes para obtener más información sobre el incidente y acelerar su resolución.

## Integración de Intersight

Los superadministradores y administradores de la nube de CX ahora pueden optar por añadir Intersight como fuente de datos para las pistas de éxito de informática y redes en la nube de Data Center, así como para la nube híbrida como servicio. Esta capacidad de integración permite a los administradores de la nube de CX controlar qué cuentas de Intersight vincular con su cuenta de CX Cloud y ver el estado de las últimas actualizaciones.

## Interfaz de usuario de casos mejorados con funciones adicionales

La creación de casos en CX Cloud se ha mejorado con nuevos campos de información de contacto donde los usuarios pueden incluir Communication Preference, Mobile y Business Phone, la capacidad de copiar a otros en el caso y una opción para cambiar las notificaciones de correo electrónico. Ahora es obligatorio un número de teléfono de contacto para los casos de gravedad 1 y 2. Otras actualizaciones incluyen:

- Posibilidad de introducir un número de referencia durante la creación de casos
- Visualización de la versión de software en la sección de recursos (si está disponible)
- Proporcionar información sobre el tiempo de respuesta en la ventana de confirmación

## Soporte de Diagnóstico de Fallos para nuevas Familias de Productos

CX Cloud se ha mejorado para diagnosticar fallos de dispositivos en las siguientes familias de productos:

- Controladores inalámbricos de Cisco serie 3500
- Controladores inalámbricos de Cisco serie 5500
- Controladores inalámbricos de Cisco serie 8500

## Defectos resueltos

Esta sección enumera todos los defectos resueltos como parte de esta versión:

Identifier	Titular
<a href="#">CSCwb82901</a>	Anteriormente, los clientes no podían acceder a la hoja de datos de privacidad desde el menú Ayuda. La nube de CX se ha actualizado de forma que la hoja de datos de privacidad se abre según lo previsto.

<a href="#">CSCwc02766</a>	Anteriormente, el color de fondo de la pestaña Activos afectados e infracciones no era coherente con las demás pestañas del portal. El problema se ha resuelto y el color de fondo de todas las pestañas es uniforme en todo el portal.
<a href="#">CSCwc03795</a>	Anteriormente, no se estaba creando el esquema automatizado para los nuevos clientes de onboarding, lo que impedía que se procesaran los registros del sistema y los fallos. El portal de la nube de CX se ha actualizado de modo que el esquema automatizado se crea correctamente y los registros del sistema y los errores se ejecutan según lo esperado.
<a href="#">CSCwc06966</a>	Anteriormente, debido a los errores de análisis de Resolución rápida de problemas (RPR), los clientes y los ingenieros del Technical Assistance Center (TAC) no podían ver los archivos adjuntos de los análisis de RPR al tiempo que presentaban una solicitud de asistencia en Assets for the Campus Network Success Track debido a los errores de los análisis de RPR. Este problema se ha resuelto de forma que los archivos adjuntos del análisis RPR ya están disponibles.

## Defectos conocidos

Esta sección enumera todos los defectos conocidos en esta versión:

Identifíer	Titular
<a href="#">CSCwb53954</a>	Los resultados del análisis de los recursos y la cobertura no muestran errores de prioridad en el portal de la nube de CX.
<a href="#">CSCwc42886</a>	Los clientes no pueden cambiar intermitentemente del japonés al inglés en el portal de la nube de CX.
<a href="#">CSCwc42944</a>	Los clientes no pueden eliminar el archivo de desperfecto de los dispositivos Catalyst 9K (IO-XE) para la región de EE. UU.
Defectos de rendimiento de AWS	
<a href="#">CSCwb46656</a>	Los análisis bajo demanda fallan en la página Activos con infracciones en las regiones EMEA y US.

<a href="#">CSCwb51837</a>	Las solicitudes de eliminación para programar análisis no llegan al recopilador. Los grupos de análisis eliminados solo se eliminan del portal de la nube de CX y no del recopilador, lo que impide la creación de nuevos grupos con los mismos dispositivos.
<a href="#">CSCwc37787</a>	Los resultados de la búsqueda muestran detalles no asociados a la búsqueda en la ventana Admin Settings > Data Sources.
<a href="#">CSCwc42811</a>	El botón Crear grupo de activos no está disponible en la ventana Identidad y acceso, lo que impide que los usuarios creen un grupo de activos.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).