

Notas de la versión de CX Cloud, septiembre de 2022

Contenido

[Introducción](#)

[Qué hay de nuevo](#)

[Nombre del documento de comandos API cambiado](#)

[Pestaña Casos Habilitada en la Vista de Detalles de Activo](#)

[Creación de grupos de activos](#)

[Contactos del cliente cumplimentados automáticamente](#)

[Abrir casos desde el mosaico de casos](#)

[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 la Plataforma de inteligencia de colaboración con los últimos recursos 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 información proactiva y predictiva y ayudan a los clientes a reconocer posibles problemas, optimizar las operaciones y acelerar la adopción/transición de la tecnología.
- **Recursos de expertos:** Experiencia integral para todas las arquitecturas y productos de Cisco disponibles con acceso a asesoramiento experto estratégico 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

Nombre del documento de comandos API cambiado

El documento **API y comandos de Cisco DNA Center** se ha actualizado para reflejar la lista más reciente de API y comandos, y se le ha cambiado el nombre por **Comandos de Cisco Telemetry**. Los usuarios deben anotar el nombre del nuevo documento y actualizar los marcadores existentes en consecuencia. El enlace del documento **Commandsy API de Cisco DNA Center** permanecerá disponible hasta finales de octubre.

Pestaña Casos Habilitada en la Vista de Detalles de Activo

CX Cloud se ha mejorado de forma que la vista de detalles de **activos** ahora contiene la pestaña **Casos**, que permite a los clientes ver todos los casos abiertos y cerrados de un activo concreto sin tener que salir de la vista de detalles de **activos**. Si un activo de chasis tiene activos secundarios, también se incluyen esos casos.

Creación de grupos de activos

CX Cloud se ha actualizado de forma que ahora se pueden crear grupos de **activos** cargando un archivo .csv de números de serie de activos, lo que permite a los clientes crear fácilmente grupos de activos sin necesidad de seleccionar manualmente activos individuales. Se alerta a los clientes de cualquier error durante la creación.

Contactos del cliente cumplimentados automáticamente

Los números de teléfono de empresas y móviles de los clientes de CX Cloud ahora se rellenan automáticamente al abrir un caso en CX Cloud en función de la información obtenida del perfil de usuario completado. Si falta información en el perfil, los campos permanecerán en blanco.

Abrir casos desde el mosaico de casos

La nube de CX se ha mejorado de forma que los clientes ahora pueden abrir casos de asistencia de agentes y la nube de CX, además de casos de asistencia de recursos directamente desde el mosaico de casos, lo que ofrece a los clientes la comodidad de abrir casos desde una única ubicación. Esto incluye la adición de un título de caso personalizado, información de contacto y la capacidad de adjuntar archivos. Los casos de asistencia también están visibles en la vista de lista de casos junto con los casos TAC.

Defectos resueltos

No se han resuelto los defectos notificados para la versión de septiembre.

Defectos conocidos

Esta sección enumera los defectos conocidos de esta versión.

Identificador

Titular

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

CX Cloud no muestra una confirmación de cancelación al hacer clic en **Cancelar** o "X" para cerrar un caso desde el menú **Soporte Cloud**. El enfoque vuelve al cuadro **Cases** sin pedir a los usuarios que confirmen la cancelación del caso. El mismo problema se produce con la compatibilidad con agentes en la nube de CX.

[CSCwc93961](#)

Cuando se utiliza CX Cloud con una resolución de pantalla del 100%, las ventanas **Create User Group** y **Edit User Group** no se pueden cerrar porque la "X" está oculta detrás de la barra de direcciones del navegador. Además, la barra de desplazamiento de la parte derecha de la pantalla está oculta. Los usuarios deben reducir la resolución de pantalla del 100% al 70% para solucionar este problema.

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).