

Notas de la versión de CX Cloud de marzo de 2023

Contenido

[Overview](#)

[Qué hay de nuevo](#)

[Lanzamiento cruzado de PX Cloud a CX Cloud](#)

[Detalles de contacto de CX Cloud Super Administrator](#)

[Restaurar acceso de partner](#)

[Organización del partner y proceso de aprobación de acceso de usuarios del partner](#)

[Autorización automática de acceso de usuario actualizada](#)

[El asistente virtual de casos está activo](#)

[Ciclo de adopción rediseñado](#)

[Elementos y cobertura rediseñados y mosaicos de casos](#)

[Navegación mejorada por Insights](#)

[Hitos del fin del ciclo de vida de los recursos de hardware](#)

[Soporte de diagnóstico de bloqueos para familias de productos adicionales](#)

[Configuración de Cisco DNA Center eliminada de Platform Suite](#)

[Agente en la nube CX](#)

[Información de contacto del cliente disponible para partners](#)

[Defectos](#)

[Defectos resueltos](#)

[Defectos conocidos](#)

Overview

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

Qué hay de nuevo

Las notas de la versión de detalle de esta sección funciones que estarán disponibles como parte de la marcha 2023 versión.

Lanzamiento cruzado de PX Cloud a CX Cloud

Los partners de nube de PX ahora pueden lanzar CX Cloud desde PX Cloud. Como parte de este lanzamiento cruzado, los administradores de partners de la nube de PX, los ejecutivos, los líderes de prácticas de éxito de clientes, los directores de éxito de clientes y los especialistas en éxito de clientes pueden ver ahora los datos de la nube CX de sus clientes, incluidos los **mosaicos de ciclo de vida, activos y cobertura, consejos, suscripciones e información**. El mosaico **Cases** no se puede ver como parte de este inicio cruzado. Los administradores de la nube de CX también disfrutan de privilegios adicionales para garantizar el control de los datos compartidos con partners y usuarios de partners.

Detalles de contacto de CX Cloud Super Administrator

Los superadministradores de la nube de CX ahora pueden dar su consentimiento para compartir su información de contacto con los partners de la nube de PX, lo que permite a los administradores de partners de la nube de PX ponerse en contacto con los administradores de la nube de CX para acelerar sus solicitudes de acceso a los datos. La información de contacto compartida se basa en las opciones de privacidad establecidas por los superadministradores de la nube de CX.

Restaurar acceso de partner

Los superadministradores de la nube de CX ahora pueden restaurar el acceso de los partners y partners a los datos de Success Track sin que el partner se lo solicite.

Organización del partner y proceso de aprobación de acceso de usuarios del partner

CX Cloud se ha actualizado para simplificar el proceso de aprobación de la organización del partner/usuario del partner. La primera vez que una organización del partner solicita al cliente acceso para ver la nube de CX, el proceso de aprobación se aplica tanto a la organización del partner como a los usuarios administradores de partners pendientes.

Autorización automática de acceso de usuario actualizada

Los superadministradores de la nube de CX ahora tienen la opción de activar la aprobación automática para los usuarios de partners agregados a una cuenta de partner ya aprobada, lo que proporciona un acceso rápido a los datos de la nube de CX, reduce los pasos de aprobación y simplifica el proceso. Esta opción, que se gestiona a nivel de partner, se puede activar o desactivar según sea necesario. Cuando la opción está desactivada, el proceso de aprobación debe completarse manualmente.

El asistente virtual de casos está activo

Los clientes de la nube CX de la región de América pueden realizar ahora muchas tareas comunes y repetibles a través de un asistente virtual de autoservicio sin necesidad de llamar al centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC) y esperar en cola. Cases Virtual Assistant permite a los usuarios:

- Solicitar un nuevo ingeniero de acuerdo con su programación
- Aumentar la gravedad del caso
- Derivar un caso al administrador del propietario del caso
- Agregar notas del caso
- Cierre de un caso
- Escriba "Llamarme" para solicitar una devolución de llamada del TAC

Ciclo de adopción rediseñado

El ciclo de vida de adopción se ha rediseñado con una interfaz simplista y atractiva para los clientes de la nube CX. La página **Ciclo de vida de la adopción** mejorada ofrece los siguientes detalles en función de la opción Success Track seleccionada. Si no se selecciona Success Track, se muestra una descripción general consolidada de la cartera de productos del cliente.

La opción Más completado muestra los casos prácticos más completos de la opción Seguimiento de éxito asociada.

Recursos disponibles muestra el número de recursos disponibles por seguimiento de éxito (Aceleradores, Preguntar a los expertos, Consejos de éxito y Aprendizajes según el nivel CX).

¿Sabía que muestra hechos y otra información útil sobre el ciclo de vida de la adopción?

Los clientes pueden ver las pistas de éxito en la vista de lista y contraer y expandir los casos prácticos relacionados para comprobar el progreso de la pista de éxito a través de la barra de telemetría. Existe una lista de comprobación interactiva que guarda las notas de progreso disponible para los clientes de CX Cloud Level 1 y superiores. Los clientes pueden seleccionar cualquier caso de uso para obtener más información en las siguientes pestañas:

La pestaña **Descripción general** muestra el porcentaje de adopción en función del caso práctico seleccionado, el número de recursos utilizados y las recomendaciones principales de Pregunte a los expertos para el caso práctico seleccionado.

La ficha **Tareas guiadas** muestra el número de tareas abiertas por etapa. Los clientes pueden hacer clic para ver sugerencias de éxito específicas por caso práctico seleccionado.

La pestaña **Recursos** enumera los recursos y el contenido para los casos prácticos de seguimiento de éxito. Los clientes pueden filtrar, guardar como favoritos, ordenar, compartir enlaces y solicitar sesiones.

Elementos y cobertura rediseñados y mosaicos de casos

Los mosaicos **Activos y cobertura de la nube de CX** y **Casos** se han rediseñado para que los clientes puedan acceder a todas las subcategorías relacionadas de cada mosaico y filtrarlas a través de la barra de navegación izquierda con nuevos botones de opción que sustituyen a los filtros visuales originales.

Navegación mejorada por Insights

CX Cloud Insights se ha rediseñado para mostrar las pestañas Software, **Riesgo de bloqueos**, **Administración de fallos**, **Cumplimiento** y **Configuración** como enlaces en el panel de navegación izquierdo. Los filtros visuales ahora se muestran como botones de opción en la barra de navegación izquierda para una mejor experiencia del cliente.

La pestaña **Recursos** enumera los recursos y el contenido para los casos prácticos de seguimiento de éxito. Los clientes pueden filtrar, guardar como favoritos, ordenar, compartir enlaces y solicitar sesiones.

Hitos del fin del ciclo de vida de los recursos de hardware

La nube de CX se ha actualizado para que los clientes puedan ver los hitos del fin del ciclo de vida de todos sus recursos de hardware, lo que ayuda a planificar de forma eficaz los requisitos futuros. Los clientes pueden ver esta información en **Activos y cobertura** haciendo clic en **Activos > Fin de vida útil del hardware** y pueden utilizar las opciones de filtro para identificar o enumerar los activos en función de diferentes atributos.

Soporte de diagnóstico de bloqueos para familias de productos adicionales

La nube de CX se ha mejorado para informar del diagnóstico de fallos de los siguientes otros recursos recopilados por el agente de nube de CX:

- Routers de servicios integrados Cisco serie 1900
- Routers de servicios integrados Cisco serie 1000
- Routers de servicios integrados Cisco serie 4000

Configuración de Cisco DNA Center eliminada de Platform Suite

El conjunto de plataformas de CX Cloud se ha mejorado de forma que la configuración de Cisco DNA Center se ha eliminado del conjunto de **plataformas**. Ahora los clientes se redirigen a la página de inicio de sesión de **Cisco DNA Center Portal** para administrar sus configuraciones.

Desde **Cisco DNA Center Portal**, los clientes con la versión 2.3.6.x o superior pueden iniciar los dispositivos Cisco DNA Center. Los clientes deben asegurarse de que se agrega un usuario a Cisco DNA Center con la misma dirección de correo electrónico utilizada para iniciar sesión en CX Cloud y de que la configuración de acceso a la nube está habilitada (**System > Settings > External Services > Cloud Access Login**) en Cisco DNA Center para que el inicio se realice correctamente.

Agente en la nube CX

El agente en la nube de CX se ha actualizado para que los clientes puedan editar un rango de IP agregado anteriormente utilizado para conectar el agente en la nube de CX a los recursos de red de campus no gestionados por Cisco DNA Center.

Información de contacto del cliente disponible para partners

El perfil de usuario se ha introducido en CX Cloud, que incluye las pestañas **Información personal** y **Preferencias**. La pestaña **Información personal** está disponible para todos los clientes de CX Cloud, mientras que la pestaña **Preferencias** está disponible solo para los superadministradores de CX Cloud.

En la pestaña **Información personal**, los clientes de CX Cloud pueden ver y editar datos personales, como la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, la ubicación, el país o la región, el nivel de trabajo, el cargo y el cargo.

En la pestaña **Preferencias**, los superadministradores de la nube de CX pueden utilizar los interruptores/interruptores adecuados para actualizar sus preferencias de consentimiento para que CX Cloud utilice la información de contacto de su perfil de usuario para compartirla con los partners de PX Cloud. Si proporciona el consentimiento, los partners podrán acceder al nombre, ID de correo electrónico y número de teléfono de dicho administrador. El superadministrador de la nube de CX puede controlar si su información de contacto solo se puede compartir con los administradores de partners que están a la espera de respuesta a su solicitud de acceso a datos o con todos los partners que se han incorporado a PX Cloud con fines de colaboración o con ninguno de ellos.

Defectos

Defectos resueltos

No hay defectos resueltos como parte de esta versión.

Defectos conocidos

Esta sección enumera los defectos conocidos de esta versión.

Identifíer	Titular
CSCwe54212	Cuando los clientes intentan cerrar sesión en CX Cloud, su nombre sigue apareciendo en el encabezado para indicar que la sesión no ha finalizado.
CSCwe54734	Actualmente, en CX Cloud, las exploraciones de diagnóstico de la vista detallada de activos fallan de forma intermitente.
CSCwe58761	Los laboratorios de prácticas remotas no pueden iniciarse en la nube CX.
CSCwe60856	Actualmente en CX Cloud, el registro en Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure falla al indicar que no se ha encontrado la sesión.
CSCwe69133	Actualmente, en CX Cloud, no se muestra el enlace de comentarios del acelerador utilizado para valorar una sesión.

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).