

Notas de la versión de CX Cloud de julio de 2023

Contenido

[Overview](#)

[Qué hay de nuevo](#)

[Nuevo mosaico de hoy](#)

[Programación de asistencia para casos](#)

[Detalles de contacto del ingeniero de soporte técnico interino](#)

[Descarga de recursos de hardware](#)

[Opciones de filtro de nuevos activos](#)

[Actualizaciones de recursos y licencias](#)

[Reclamación de cuentas y suscripciones](#)

[Recursos guiados por la nube CX](#)

[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 últimos recursos para arquitectos e ingenieros de redes a través de los webinars Ask the Expert (ATX), consejos para alcanzar el éxito, compromisos de Accelerator y formación
- **Soporte de confianza:** ayuda a resolver problemas técnicos inmediatos y a obtener 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/transiciones de 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 nuevas funciones, defectos resueltos y problemas conocidos en CX Cloud. 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 esta sección detallan las funciones que estarán disponibles como parte de la

versión de julio de 2023.

Nuevo mosaico de hoy

El icono Hoy se ha agregado a CX Cloud y ofrece un resumen de los detalles de los recursos y la cobertura, los consejos, las **perspectivas**, los **casos** y el ciclo de vida de la adopción. Los clientes pueden ver los detalles haciendo clic en las siguientes tarjetas (disponibilidad basada en la opción Success Track seleccionada, el rol del cliente y el nivel CX):

- Activos no conectados
- Última fecha del soporte
- Contratos que vencen
- Fallos críticos
- Activos con alto riesgo de colisión
- Avisos de seguridad críticos

Los clientes pueden hacer clic en los detalles del resumen en los paneles **Casos** y **Ciclo de vida de la adopción** para navegar a las páginas respectivas y obtener más información.

Programación de asistencia para casos

Los clientes de CX Cloud ahora pueden especificar cuándo se requiere asistencia haciendo clic en el enlace **Case Time Frame Preferences** de la ventana **Open a Case**. La opción **Now** indica que el soporte se requiere inmediatamente. La opción **Later** permite a los clientes especificar una fecha y hora preferidas para la asistencia.

Además, los clientes pueden solicitar asistencia de ingeniería inmediata o en espera seleccionando **Inmediatamente** o **En espera**. La asistencia en espera está fácilmente disponible para participar cuando se necesite asistencia. Los casos se cierran automáticamente en la fecha de cierre seleccionada si no se necesita asistencia durante la ventana de espera.

Detalles de contacto del ingeniero de soporte técnico interino

La nube de CX se ha actualizado para proporcionar a los clientes la información de contacto de un ingeniero de asistencia para copias de seguridad en caso de que el ingeniero de asistencia principal no esté disponible. Esta información aparece como **Ingeniero de soporte interino** en la pestaña **Contactos** de la vista de detalles de **casos**.

Descarga de recursos de hardware

La nube de CX se ha mejorado de forma que los clientes ahora pueden descargar todo su inventario de hardware mediante la nueva opción **Exportar a CSV (chasis y componentes)** del mosaico **Activos y cobertura**. Esta mejora permite a los clientes ver todos los chasis, módulos, fuentes de alimentación y ventiladores en una única exportación desde CX Cloud para disfrutar de una visibilidad completa del hardware.

Opciones de filtro de nuevos activos

CX Cloud se ha actualizado para que los clientes puedan filtrar la pestaña **Todos los recursos** por **Tipo de asistencia** y **Familia de productos**.

Actualizaciones de recursos y licencias

El cuadro Activos y cobertura se ha actualizado de modo que la columna **Descripción del producto** se puede ocultar ahora mediante la opción **Ocultar/Mostrar columna** y la columna **ID de suscripción** se ha agregado a la pestaña **Licencias**.

Reclamación de cuentas y suscripciones

CX Cloud se ha mejorado de forma que, cuando los clientes reciban solicitudes de reclamación de contratos para cuentas de las que no son superadministradores, pueden solicitar una invitación al superadministrador de la cuenta para que reclame el contrato en la cuenta.

Recursos guiados por la nube CX

El menú **CX Cloud Help** se ha actualizado para incluir **CX Cloud Guided Resources** (actualmente solo está disponible en inglés), que proporciona detalles y consejos sobre las funciones y la funcionalidad de CX Cloud a través de una serie de módulos instructivos para aprovechar al máximo la experiencia de CX Cloud.

Defectos

Defectos resueltos

No hay defectos resueltos como parte de esta versión.

Defectos conocidos

Identifier	Titular
CSCwf83192	Los clientes reciben un error al crear grupos de usuarios al seleccionar todos los usuarios en Identity & Access (Identidad y acceso) , pero el grupo se crea según lo esperado.

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).