

Notas de la versión de CX Cloud de junio de 2024

Contenido

[Overview](#)

[Qué hay de nuevo](#)

[Sugerencias de software objetivo](#)

[Comparación de niveles de servicio](#)

[Webex agregado como preferencia de contacto](#)

[Conexión y gestión de contratos](#)

[Visualización de reglas aprobadas](#)

[Exploraciones de códigos de barras para identificación de activos](#)

[Detalles de contacto adicionales de casos](#)

[Compatibilidad con telemetría para dispositivos IOS XR](#)

[Nuevas columnas agregadas al archivo de exportación](#)

[Defectos](#)

[Defectos resueltos](#)

[Defectos conocidos](#)

Overview

La nube de experiencia del cliente (CX) es un 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 Cisco Success Tracks tienen acceso a las siguientes funciones:

- **Aprendizaje contextual:** ventana a la plataforma de inteligencia colaborativa con los recursos más recientes para ingenieros y arquitectos de red a través de webinars Ask the Expert, consejos para el éxito, compromisos de Accelerator y formación
- **Soporte de confianza:** ayuda a resolver problemas técnicos inmediatos y proporciona 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 nuevas funciones, defectos resueltos y problemas conocidos en CX Cloud. Utilice este [enlace](#) para acceder a CX Cloud con credenciales de Cisco.

Qué hay de nuevo

Las notas de la versión de esta sección detallan las funciones que se activarán como parte de la versión de junio de 2024.

Sugerencias de software objetivo

Los clientes del nivel 2 de la red en la nube ahora tienen la opción de comparar las sugerencias de software para las versiones objetivo con las versiones óptima y actual, lo que ofrece más flexibilidad a la hora de seleccionar las versiones de software que mejor se adapten a los requisitos específicos de la red. Se ha agregado un enlace de comparación a la pestaña Sugerencias en la vista detallada Grupo de Software, donde se pueden seleccionar las versiones de destino disponibles para la comparación. Tras la selección, los detalles se muestran en la nueva columna Destino y está disponible una nueva pestaña Destino en la vista de detalles para errores, avisos de seguridad, avisos de campo y características.

Además, los clientes de Campus Network y Cloud Network Success Track ahora pueden ver las versiones objetivo en la pestaña Software Group detail view > Release Summary.

Comparación de niveles de servicio

Los clientes ahora tienen la posibilidad de ver y comparar los niveles de servicio autorizados para las opciones de éxito dentro del cuadro de ciclo de vida de adopción. Cada seguimiento de éxito muestra el nivel de servicio actual del cliente e incluye un icono informativo con la opción de Más información, donde los clientes pueden acceder a un gráfico de comparación que detalla las funciones disponibles en los diferentes niveles de servicio.

Webex agregado como preferencia de contacto

Webex está ahora disponible como método de contacto preferido tanto para casos nuevos como existentes, lo que facilita las interacciones en tiempo real con los ingenieros de asistencia. Cuando se selecciona, los clientes pueden acceder al canal de Webex haciendo clic en el enlace Open Webex Space de la pestaña Communications (anteriormente, la pestaña Contacts). Las transcripciones de las sesiones de Webex están disponibles en la pestaña Files.

Nota: Esta opción solo está disponible si Webex Control Hub está configurado para permitir bots y comunicación externa.

Conexión y gestión de contratos

Los administradores de la nube de CX ahora pueden conectar contratos con sus cuentas a través del origen de datos de contratos sin necesidad de crear un caso. Además, la vista de detalles del contrato se ha actualizado con columnas recién agregadas que describen detalles del contrato

como el tipo de asistencia, la fecha de inicio, la fecha de finalización y el estado de la cobertura. El botón Administrar contratos se ha sustituido por los botones Eliminar contratos y Agregar contratos, lo que permite a los administradores agregar o eliminar contratos mediante la creación de un caso de soporte. El archivo .csv exportado incluye los detalles del contrato recién agregados y un nombre de archivo actualizado.

Visualización de reglas aprobadas

La capacidad de ver las reglas aprobadas se ha ampliado a la opción Cloud Network Success Track, lo que permite a los clientes comprender mejor el cumplimiento general de las normas de la red. Los clientes pueden alternar entre Reglas infringidas y Reglas aprobadas navegando a la pestaña Insights > Compliance > Rules. Las reglas pasadas se pueden filtrar por tipo de regulación, examinar en la vista de detalle de una regla y exportar como un archivo .csv.

Exploraciones de códigos de barras para identificación de activos

Los usuarios de aplicaciones móviles en la nube de CX pueden escanear el código de barras del número de serie de un recurso para localizar fácilmente un recurso y crear casos seleccionando Find Asset > Scan Product. Un análisis correcto compara un número de serie con un dispositivo de la lista de activos de la nube CX y rellena la información de activos en el formulario Abrir un caso.

Detalles de contacto adicionales de casos

Los clientes ahora tienen la posibilidad de ver los detalles de contacto del administrador del ingeniero de soporte asignado y de cualquier ingeniero interino dentro de la pestaña Comunicaciones (anteriormente la pestaña Contactos) de la vista de detalles de casos, lo que simplifica el proceso de derivación para aquellos que necesitan más ayuda.

Compatibilidad con telemetría para dispositivos IOS XR

CX Cloud ahora puede recopilar el inventario directamente de los dispositivos IOS XR a través de CX Cloud Agent. Estos activos se agregan en Admin Settings > Data Sources > Other Assets mediante el archivo simiente o las opciones de rango de IP y se muestran en la pestaña Assets & Coverage > Assets.

Nuevas columnas agregadas al archivo de exportación

Las columnas Risk Score (Relative to Optimal) y Optimal Release se han agregado al archivo de exportación .csv de Software Insights para los clientes que utilizan las Pistas de Éxito de Red de Campus y Red en la Nube.

Defectos

Defectos resueltos

No hay defectos resueltos para esta versión.

Defectos conocidos

No se conocen defectos para esta versión.

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).

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).