

Notes de version de CX Cloud septembre 2022

Contenu

[Introduction](#)

[Nouveautés](#)

[Commandes API Nom du document modifié](#)

[Onglet Dossiers activés dans la vue Détails des actifs](#)

[Créer des groupes d'équipements](#)

[Remplir automatiquement les contacts client](#)

[Dossiers ouverts à partir de la vignette des dossiers](#)

[Défectuosités corrigées](#)

[Défauts connus](#)

Introduction

Le CX Cloud (cloud de l'expérience client) est une offre SaaS qui permet d'assurer le succès des clients tout au long de leur parcours d'intégration, d'optimisation et d'adoption de nouvelles technologies dans toutes les architectures. Les clients abonnés à Cisco Success Tracks ont accès aux fonctionnalités suivantes :

- Apprentissage contextuel: Une fenêtre sur la plate-forme d'intelligence collaborative avec les dernières ressources pour les ingénieurs et les architectes réseau via des webinaires « Ask the Expert (ATX) », des « Success Tips », des engagements Accelerator et des formations.
- Soutien de confiance: Aide à la résolution de problèmes techniques immédiats et options de service proactives et normatives pour les logiciels et les solutions.
- Renseignements et analyse: Outils d'intelligence numérique qui fournissent des renseignements proactifs et prédictifs, et aident les clients à reconnaître des problèmes potentiels, à optimiser leurs opérations et à accélérer l'adoption de technologies et la transition vers celles-ci.
- Ressources spécialisées: Guichet unique pour toutes les architectures et les produits Cisco accessibles avec accès à des conseils d'experts sur les stratégies de conception détaillée et de validation, ainsi que sur des solutions précises par secteur.

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités de CX Cloud et les problèmes connus.

Utilisez ce [lien](#) pour accéder à CX Cloud et vous connecter avec les informations d'identification CCO.

Nouveautés

Commandes API Nom du document modifié

Le document **Cisco DNA Center API and Commands** a été mis à jour pour refléter la dernière liste d'API et de commandes et a été renommé **Cisco Telemetry Commands**. Les utilisateurs doivent noter le nouveau nom du document et mettre à jour les signets existants en conséquence. Le lien **Cisco DNA Center API and Commands** document restera disponible jusqu'à la fin octobre.

Onglet Dossiers activés dans la vue Détails des actifs

CX Cloud a été amélioré de sorte que la vue **Asset** details contient désormais un onglet **Cases** qui permet aux clients de consulter tous les dossiers ouverts et fermés pour une ressource particulière sans avoir à quitter la vue **Asset** details. Si un actif de châssis a des actifs enfants, ces cas sont également inclus.

Créer des groupes d'équipements

CX Cloud a été mis à jour de sorte que les groupes **d'actifs** peuvent désormais être créés en téléchargeant un fichier .csv de numéros de série d'actifs, ce qui permet aux clients de créer facilement des groupes d'actifs sans avoir à sélectionner manuellement des actifs individuels. Les clients sont avertis de toute erreur lors de la création.

Remplir automatiquement les contacts client

Les numéros de téléphone professionnel et mobile des clients CX Cloud sont désormais automatiquement renseignés lors de l'ouverture d'un dossier dans CX Cloud en fonction des informations obtenues à partir du profil utilisateur complété. Si les informations sont absentes du profil, les champs restent vides.

Dossiers ouverts à partir de la vignette des dossiers

CX Cloud a été amélioré de sorte que les clients peuvent désormais ouvrir des dossiers d'assistance CX Cloud et Agent en plus des dossiers d'assistance sur les ressources directement à partir de la vignette Dossiers, ce qui permet aux clients d'ouvrir des dossiers depuis un seul emplacement. Cela inclut l'ajout d'un titre de dossier personnalisé, d'informations de contact et la possibilité de joindre des fichiers. Les dossiers d'assistance sont également visibles dans la liste des dossiers, ainsi que les dossiers du centre d'assistance technique.

Défectuosités corrigées

Aucun défaut résolu n'a été signalé pour la version de septembre.

Défauts connus

Cette section répertorie les défauts connus de cette version.

Identifiant

En-tête

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

CX Cloud n'affiche pas de confirmation d'annulation lorsque vous cliquez sur **Annuler** ou sur « **X** » pour fermer un dossier à partir de **CX Cloud Support**. Focus revient à la vignette **Cases** sans demander aux utilisateurs de confirmer l'annulation du dossier. Le même problème se produit dans le support de CX Cloud Agent.

[CSCwc93961](#)

Lorsque vous utilisez CX Cloud avec une résolution d'écran de 100 %, la fenêtre **Créer un groupe d'utilisateurs** et la fenêtre **Modifier un groupe d'utilisateurs** ne peuvent pas être fermées, car le « **X** » est masqué derrière la barre d'adresse du navigateur. En outre, la barre de défilement située à droite de l'écran est masquée. Les utilisateurs doivent réduire la résolution de l'écran de 100 % à 70 % pour résoudre le problème.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.