

# Notes de mise à jour de CX Cloud de mars 2023

## Table des matières

---

### [Aperçu](#)

### [Nouveautés](#)

[PX Cloud Cross-Launch vers CX Cloud](#)

[Détails du contact CX Cloud Super Administrator](#)

[Restaurer l'accès partenaire](#)

[Processus d'approbation d'accès des organisations et utilisateurs partenaires](#)

[Approuver automatiquement l'accès utilisateur mis à jour](#)

[Cases Virtual Assistant est actif !](#)

[Cycle de vie des adoptions repensé](#)

[Mosaïques des ressources, de la couverture et des dossiers repensés](#)

[Navigation Enhanced Insights](#)

[Étapes de fin de vie des ressources matérielles](#)

[Assistance au diagnostic des pannes pour d'autres gammes de produits](#)

[Configuration de Cisco DNA Center supprimée de Platform Suite](#)

[CX Cloud Agent mis à jour](#)

[Coordonnées du client mises à la disposition des partenaires](#)

### [Défauts](#)

[Défectuosités corrigées](#)

[Défauts connus](#)

---

## Aperçu

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

## Nouveautés

Les notes de version de cette section détaille qui seront disponibles en tant que partie de la Marche 2023 declenchement.

### PX Cloud Cross-Launch vers CX Cloud

Les partenaires PX Cloud peuvent désormais lancer CX Cloud à partir de PX Cloud. Dans le cadre de ce lancement croisé, les administrateurs, les dirigeants, les responsables des pratiques de réussite des clients, les responsables de la réussite des clients et les spécialistes de la réussite des clients peuvent désormais consulter les données Cloud CX de leurs clients, notamment les vignettes Cycle de vie, Ressources et couverture, Conseils, Abonnements et Informations. La vignette Dossiers ne peut pas être affichée dans le cadre de ce lancement croisé. Les administrateurs cloud CX disposent également de privilèges supplémentaires pour contrôler les informations partagées avec les partenaires et les utilisateurs partenaires.

### Détails du contact CX Cloud Super Administrator

Les superadministrateurs de Cloud CX peuvent désormais donner leur accord pour partager leurs coordonnées avec les partenaires de Cloud PX, ce qui permet aux administrateurs de partenaires de Cloud PX de contacter les administrateurs de Cloud CX pour accélérer leurs demandes d'accès aux données. Les informations de contact partagées sont basées sur les options de confidentialité définies par les super administrateurs du cloud CX.

### Restaurer l'accès partenaire

Les superadministrateurs cloud CX peuvent désormais restaurer l'accès précédemment révoqué des partenaires et des utilisateurs partenaires aux données Success Track sans qu'ils en fassent la demande.

### Processus d'approbation d'accès des organisations et utilisateurs partenaires

CX Cloud a été mis à jour pour simplifier le processus d'approbation de l'organisation partenaire/utilisateur partenaire. La première fois qu'une organisation partenaire demande à un client d'accéder à CX Cloud, le processus d'approbation s'applique à la fois à l'organisation partenaire et aux utilisateurs en attente de l'administrateur partenaire.

Approuver automatiquement l'accès utilisateur mis à jour

Les super administrateurs du cloud CX peuvent désormais activer l'approbation automatique pour les utilisateurs partenaires ajoutés à un compte partenaire déjà approuvé, ce qui permet d'accéder rapidement aux données du cloud CX, de réduire les étapes d'approbation et de rationaliser le processus. Gérée au niveau du partenaire, cette option peut être activée ou désactivée, selon les besoins. Lorsque l'option est désactivée, le processus d'approbation doit être effectué manuellement.

## Cases Virtual Assistant est actif !

Les clients CX Cloud de la région Amériques peuvent désormais effectuer de nombreuses tâches courantes et reproductibles via un assistant virtuel en libre-service sans avoir à appeler le centre d'assistance technique Cisco (TAC) et attendre dans la file d'attente. Grâce à Case Virtual Assistant, les utilisateurs peuvent :

- Demander un nouvel ingénieur en fonction de son planning
- Augmenter la gravité des cas
- Transférer un dossier au responsable du dossier
- Ajouter des notes de cas
- Clôturer un dossier
- Entrez « Call Me » pour demander un rappel au TAC

## Cycle de vie des adoptions repensé

Le cycle de vie d'adoption a été repensé avec une interface simple et attrayante pour les clients CX Cloud. La page Cycle de vie d'adoption améliorée propose les détails suivants en fonction du suivi de réussite sélectionné. Si aucune piste de réussite n'est sélectionnée, un aperçu consolidé du portefeuille du client s'affiche.

L'option La plus complète affiche les exemples d'utilisation les plus complets dans la piste de réussite associée.

Ressources disponibles affiche le nombre de ressources disponibles par piste de réussite (Accélérateurs, Demander aux experts, Conseils sur la réussite et Apprentissages basés sur le niveau CX).

Saviez-vous que affiche des faits et d'autres informations utiles sur le cycle de vie d'adoption.

Les clients peuvent afficher les Success Tracks dans la vue liste et réduire et développer les cas d'utilisation associés pour vérifier la progression de Success Tracks dans la barre de télémétrie. Une liste de contrôle interactive qui enregistre les notes de progression est disponible pour les clients CX Cloud Level 1 et versions ultérieures. Les clients peuvent sélectionner n'importe quel exemple d'utilisation pour en savoir plus à ce sujet en naviguant dans les onglets suivants :

L'onglet Overview affiche le pourcentage d'adoption en fonction de l'exemple d'utilisation sélectionné, du nombre de ressources utilisées et des recommandations Ask the Experts pour

l'exemple d'utilisation sélectionné.

L'onglet Tâches guidées répertorie le nombre de tâches ouvertes par étape. Les clients peuvent cliquer pour afficher des conseils de réussite spécifiques pour chaque cas d'utilisation sélectionné.

L'onglet Ressources répertorie les ressources et le contenu pour les exemples d'utilisation Success Track. Les clients peuvent filtrer, ajouter des signets, trier, partager des liens et demander des sessions.

## Mosaïques des ressources, de la couverture et des dossiers repensées

Les vignettes Ressources et couverture du cloud CX et Dossiers ont été repensées afin que les clients puissent accéder et filtrer toutes les sous-catégories associées pour chaque vignette via la navigation de gauche avec de nouveaux boutons radio remplaçant les filtres visuels originaux.

## Navigation Enhanced Insights

CX Cloud Insights a été repensé pour afficher les onglets Logiciel, Risque de panne, Gestion des pannes, Conformité et Configuration sous forme de liens dans le panneau de navigation de gauche. Les filtres visuels s'affichent désormais sous forme de boutons radio dans la navigation de gauche pour une meilleure expérience client.

L'onglet Ressources répertorie les ressources et le contenu pour les exemples d'utilisation Success Track. Les clients peuvent filtrer, ajouter des signets, trier, partager des liens et demander des sessions.

## Étapes de fin de vie des ressources matérielles

CX Cloud a été mis à jour pour que les clients puissent désormais visualiser les étapes de fin de vie de tous leurs équipements matériels, ce qui leur permet de planifier efficacement les besoins futurs. Les clients peuvent afficher ces informations dans Actifs et couverture en cliquant sur Actifs > Matériel en fin de vie et peuvent utiliser les options de filtre pour identifier ou répertorier les actifs en fonction de différents attributs.

## Assistance au diagnostic des pannes pour d'autres gammes de produits

CX Cloud a été amélioré pour signaler les diagnostics de panne pour les autres ressources collectées par CX Cloud Agent :

- Routeurs à services intégrés Cisco, série 1900
- Routeurs à services intégrés Cisco, série 1000
- Routeurs à services intégrés Cisco, série 4000

## Configuration de Cisco DNA Center supprimée de Platform Suite

La suite Platform Suite de CX Cloud a été améliorée de sorte que la configuration Cisco DNA

Center a été supprimée de la suite Platform. Les clients sont maintenant redirigés vers la page de connexion au portail Cisco DNA Center pour gérer leurs configurations.

À partir du portail Cisco DNA Center, les clients disposant de la version 2.3.6.x et ultérieure peuvent lancer des périphériques Cisco DNA Center. Les clients doivent s'assurer qu'un utilisateur est ajouté dans Cisco DNA Center avec la même adresse e-mail utilisée pour se connecter à CX Cloud et que le paramètre d'accès au cloud est activé (Système > Paramètres > Services externes > Connexion à l'accès au cloud) dans Cisco DNA Center pour un lancement réussi.

## CX Cloud Agent mis à jour

CX Cloud Agent a été mis à jour de sorte que les clients peuvent désormais modifier une plage IP précédemment ajoutée utilisée pour connecter CX Cloud Agent aux ressources réseau du campus non gérées par Cisco DNA Center.

## CCoordonnées du client mises à la disposition des partenaires

Le profil utilisateur a été introduit dans CX Cloud, qui comprend les onglets Informations personnelles et Préférences. L'onglet Informations personnelles est disponible pour tous les clients CX Cloud, tandis que l'onglet Préférences n'est disponible que pour les super administrateurs CX Cloud.

Dans l'onglet Personal Information, les clients de CX Cloud peuvent afficher et modifier des détails personnels, notamment l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, l'emplacement, le pays ou la région, le niveau de la fonction, le rôle et l'intitulé de la fonction.

Dans l'onglet Préférences, les super administrateurs de CX Cloud peuvent utiliser les boutons/commutateurs appropriés pour mettre à jour leurs préférences de consentement pour CX Cloud afin d'utiliser les informations de contact de leur profil utilisateur pour les partager avec les partenaires de PX Cloud. Le consentement permet aux partenaires d'accéder au nom, à l'ID e-mail et au numéro de téléphone de cet administrateur. CX Cloud Super Administrator peut contrôler si ses coordonnées peuvent être partagées uniquement avec les administrateurs partenaires qui attendent une réponse à leur demande d'accès aux données ou avec tous leurs partenaires intégrés à PX Cloud à des fins de collaboration ou avec aucun d'entre eux.

## Défauts

### Défectuosités corrigées

Il n'y a aucun défaut résolu dans cette version.

### Défauts connus

Cette section répertorie les défauts connus de cette version.

Identifiant	En-tête
-------------	---------

<a href="#">CSCwe54212</a> 	Lorsque les clients tentent de se déconnecter de CX Cloud, leur nom continue d'apparaître dans l'en-tête, indiquant que la déconnexion n'est pas terminée.
<a href="#">CSCwe54734</a> 	Actuellement dans CX Cloud, les analyses de diagnostic dans la vue détaillée des ressources échouent par intermittence.
<a href="#">CSCwe58761</a> 	Les TP à distance ne peuvent pas être lancés dans le cloud CX.
<a href="#">CSCwe60856</a> 	Actuellement dans CX Cloud, l'inscription à Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure échoue et indique que la session est introuvable.
<a href="#">CSCwe69133</a> 	Actuellement dans CX Cloud, le lien de commentaires Accelerator utilisé pour noter une session ne s'affiche pas.

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.