

Notes de mise à jour de CX Cloud de juin 2024

Table des matières

[Aperçu](#)

[Nouveautés](#)

[Suggestions de logiciels cibles](#)

[Comparaison des niveaux de service](#)

[Webex ajouté en tant que préférence de contact](#)

[Connexion et gestion des contrats](#)

[Affichage des règles réussies](#)

[Numérisation des codes-barres pour l'identification des ressources](#)

[Détails supplémentaires du contact](#)

[Prise en charge télémétrique des périphériques IOS XR](#)

[Nouvelles colonnes ajoutées au fichier d'exportation](#)

[Défauts](#)

[Défectuosités corrigées](#)

[Défauts connus](#)

Aperçu

Le cloud Customer Experience (CX) est une offre SaaS qui permet au client de réussir tout au long de la transition vers l'intégration, l'optimisation et l'adoption de nouvelles technologies sur toutes les architectures. Les clients disposant d'abonnements 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 architectes réseau via les webinaires Ask the Expert, les conseils de réussite, les engagements d'Accelerator et la formation
- **Assistance fiable** : aide à résoudre les problèmes techniques immédiats et offre des options de service proactives et normatives au niveau logiciel et solution
- **Insights & Analytics** : outils d'intelligence numérique qui fournissent des informations proactives et prédictives et aident les clients à identifier les problèmes potentiels, à optimiser les opérations et à accélérer l'adoption/les transitions technologiques
- **Ressources d'experts** : expérience unique pour toutes les architectures disponibles et les produits Cisco, avec accès à des conseils d'experts stratégiques sur la conception et la validation détaillées, ainsi que sur les solutions spécifiques à l'industrie

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les défauts résolus et les problèmes connus dans le cloud CX. Utilisez ce [lien](#) pour accéder à CX Cloud avec les

informations d'identification Cisco.

Nouveautés

Les notes de version de cette section détaillent les fonctionnalités qui seront activées dans le cadre de la version de juin 2024.

Suggestions de logiciels cibles

Les clients de niveau 2 du réseau cloud ont désormais la possibilité de comparer les suggestions de logiciels pour les versions cible avec les versions optimale et actuelle, offrant ainsi plus de flexibilité dans la sélection des versions logicielles qui répondent le mieux aux exigences spécifiques du réseau. Un lien de comparaison a été ajouté à l'onglet Suggestions dans la vue détaillée Groupe de logiciels dans lequel les versions Cible disponibles peuvent être sélectionnées pour la comparaison. Une fois la sélection effectuée, les détails s'affichent dans la nouvelle colonne Cible et un nouvel onglet Cible est disponible dans la vue détaillée des bogues, des avis de sécurité, des notices de champ et des fonctionnalités.

En outre, les clients du suivi de la réussite du réseau de campus et du réseau cloud peuvent désormais afficher les versions cibles dans la vue détaillée Groupe de logiciels > onglet Résumé des versions.

Comparaison des niveaux de service

Les clients ont désormais la possibilité d'afficher et de comparer les niveaux de service autorisés pour les pistes de réussite dans la vignette Cycle de vie d'adoption. Chaque piste de réussite affiche le niveau de service actuel du client et inclut une icône d'information avec l'option En savoir plus où les clients peuvent accéder à un tableau comparatif détaillant les fonctionnalités disponibles à différents niveaux de service.

Webex ajouté en tant que préférence de contact

Webex est désormais disponible en tant que méthode de contact privilégiée pour les dossiers nouveaux et existants, ce qui facilite les interactions en temps réel avec les ingénieurs du support. Lorsque cette option est sélectionnée, les clients peuvent accéder au canal Webex en cliquant sur le lien Open Webex Space de l'onglet Communications (anciennement l'onglet Contacts). Les transcriptions des sessions Webex sont disponibles dans l'onglet Fichiers.

Remarque : cette option n'est disponible que si le Webex Control Hub est configuré pour autoriser les robots et les communications externes.

Connexion et gestion des contrats

Les administrateurs cloud CX peuvent désormais connecter les contrats à leurs comptes via la source de données Contract sans créer de dossier. En outre, la vue Détails du contrat a été mise à jour avec des colonnes récemment ajoutées décrivant les détails du contrat tels que le type de

support, la date de début, la date de fin et l'état de couverture. Le bouton Gérer les contrats a été remplacé par les boutons Supprimer des contrats et Ajouter des contrats, ce qui permet aux administrateurs d'ajouter ou de supprimer des contrats en créant un dossier d'assistance. Le fichier .csv exporté inclut les détails du contrat nouvellement ajoutés et un nom de fichier mis à jour.

Affichage des règles réussies

La possibilité d'afficher les règles adoptées a été étendue au suivi de la réussite du réseau cloud, ce qui permet aux clients de mieux comprendre la conformité globale de leur réseau. Les clients peuvent basculer entre Règles violées et Règles passées en naviguant vers l'onglet Insights > Compliance > Rules. Les règles passées peuvent être filtrées par type de réglementation, examinées dans la vue détaillée d'une règle et exportées sous la forme d'un fichier .csv.

Numérisation des codes-barres pour l'identification des ressources

Les utilisateurs d'applications mobiles CX Cloud peuvent désormais scanner le code-barres du numéro de série d'une ressource afin de localiser facilement une ressource pour la création de dossiers en sélectionnant Find Asset > Scan Product. Une analyse réussie fait correspondre un numéro de série avec un périphérique dans la liste des ressources du cloud CX et renseigne les informations sur les ressources dans le formulaire Ouvrir un dossier.

Détails supplémentaires du contact

Les clients ont désormais la possibilité d'afficher les coordonnées du responsable de l'ingénieur d'assistance affecté et de tout ingénieur intérimaire dans l'onglet Communications (anciennement l'onglet Contacts) de la vue Détails des dossiers, ce qui simplifie le processus de signalement pour ceux qui ont besoin d'une assistance supplémentaire.

Prise en charge télémétrique des périphériques IOS XR

CX Cloud peut désormais collecter l'inventaire directement à partir des périphériques IOS XR via CX Cloud Agent. Ces actifs sont ajoutés dans Paramètres d'administration > Sources de données > Autres actifs à l'aide des options de fichier de départ ou de plage IP et affichés dans l'onglet Actifs et couverture > Actifs.

Nouvelles colonnes ajoutées au fichier d'exportation

Les colonnes Risk Score (Relative to Optimal) et Optimal Release ont été ajoutées au fichier d'exportation .csv Software Insights pour les clients utilisant les pistes de réussite Campus Network et Cloud Network.

Défauts

Défectuosités corrigées

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

Défauts connus

Il n'y a aucun défaut connu pour cette version.

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.