

# Note sulla release di CX Cloud luglio 2022

## Sommario

[Introduzione](#)

[Novità](#)

[Caratteristica di supporto rinominata](#)

[Integrazione Intersight](#)

[Interfaccia utente casi migliorata con funzionalità aggiuntive](#)

[Supporto Crash Diagnostics per nuove famiglie di prodotti](#)

[Difetti risolti](#)

[Difetti noti](#)

## Introduzione

Customer Experience (CX) Cloud è una soluzione SaaS che aiuta i clienti lungo tutto il percorso di onboarding, ottimizzazione e adozione di nuove tecnologie in ogni tipo di architettura. I clienti con abbonamenti Cisco Success Tracks possono accedere alle seguenti funzionalità:

- **Apprendimento contestuale:** Finestra per la piattaforma di intelligence collaborativa con le risorse più recenti per ingegneri e architetti di rete tramite webinar "Ask the Expert (ATX)", "Suggerimenti per il successo", progetti di Accelerator e formazione.
- **Supporto affidabile:** aiuta a risolvere i problemi tecnici immediati e offre opzioni di servizio proattive e prescrittive a livello di software e soluzione.
- **Informazioni strategiche e analisi:** strumenti di intelligence digitali per ottenere informazioni strategiche proattive e predittive che aiutano i clienti a individuare i problemi potenziali, ottimizzare le operazioni e accelerare l'adozione di nuove tecnologie.
- **Risorse degli esperti:** un'esperienza unica per tutte le architetture disponibili e i prodotti Cisco con accesso a consulenze strategiche di esperti su progettazione e convalida dettagliate e soluzioni specifiche del settore.

In questo documento vengono fornite informazioni sulle nuove funzionalità di CX Cloud e sui problemi noti.

Utilizzare questo [collegamento](#) per accedere a CX Cloud e accedere con le credenziali CCO.

## Novità

### Caratteristica di supporto rinominata

La funzione CX Cloud White Glove Support è stata rinominata **CX Cloud Success Team Support**. Le richieste di assistenza sono state migliorate per includere dettagli relativi ai clienti quali **Nome**, **E-mail** e **Società** nelle e-mail relative alla gestione degli incidenti CX, consentendo al team di supporto di contattare i clienti per ottenere ulteriori informazioni sull'incidente e velocizzare la risoluzione.

### Integrazione Intersight

CX Cloud Super Admins e Admins possono ora scegliere di aggiungere **Intersight** come origine dati per le tracce di successo di elaborazione e rete cloud del data center e per Hybrid Cloud as a Service. Questa capacità di integrazione consente agli amministratori del cloud CX di controllare quali account Intersight collegare al proprio account del cloud CX e di visualizzare lo stato degli ultimi aggiornamenti.

## Interfaccia utente casi migliorata con funzionalità aggiuntive

La creazione di richieste in CX Cloud è stata migliorata con nuovi campi di informazioni di contatto in cui gli utenti possono includere **preferenze di comunicazione**, **cellulare** e **telefono aziendale**, la possibilità di copiare altri utenti sulla richiesta e un'opzione per modificare le **notifiche di posta elettronica**. Il numero di telefono di un contatto è ora obbligatorio per i casi di gravità 1 e 2. Altri aggiornamenti includono:

- Possibilità di immettere un numero di riferimento durante la creazione del caso
- Visualizzazione della versione del software nella sezione Asset (se disponibile)
- Inserimento di informazioni sui tempi di risposta nella finestra di conferma

## Supporto Crash Diagnostics per nuove famiglie di prodotti

CX Cloud è stato migliorato per diagnosticare gli arresti anomali dei dispositivi per le seguenti famiglie di prodotti:

- Cisco serie 3500 Wireless Controller
- Cisco serie 5500 Wireless Controller
- Cisco serie 8500 Wireless Controller

## Difetti risolti

In questa sezione sono elencati tutti i difetti risolti in questa versione:

### Identificativo Titolo

- |  |   |
|--|---|
| <a href="#">CSCwb8290</a><br><a href="#">1</a> | In precedenza, i clienti non potevano accedere alla scheda informativa sulla privacy dal menu CX Cloud è stato aggiornato in modo che il data sheet sulla privacy si apra come previsto.  |
| <a href="#">CSCwc0276</a><br><a href="#">6</a> | In precedenza, il colore di sfondo della scheda <b>Asset</b> e <b>violazioni</b> interessati non era coerente con le altre schede del portale. Il problema è stato risolto e il colore di sfondo di tutte le schede è uniforme in tutto il portale.   |
| <a href="#">CSCwc0379</a><br><a href="#">5</a> | In precedenza, lo schema automatizzato per i nuovi clienti di caricamento non veniva creato impedendo l'elaborazione di syslog e errori. Il portale di CX Cloud è stato aggiornato in modo che lo schema automatizzato sia stato creato correttamente e i syslog e gli errori vengano eseguiti come previsto.   |
| <a href="#">CSCwc0696</a><br><a href="#">6</a> | In precedenza, a causa di errori nell'analisi RPR (Rapid Problem Resolution), i clienti e i tecnici dei centri Cisco TAC (Technical Assistance Center) non erano in grado di visualizzare gli allegati dell'analisi RPR e inoltrare una richiesta di supporto in <b>Asset</b> per la traccia di successo della diagnosi del campus a causa di errori nell'analisi RPR. Il problema è stato risolto in modo che gli allegati dell'analisi RPR siano ora disponibili. |

## Difetti noti

In questa sezione vengono elencati tutti i difetti noti di questa versione:

#### **Identificativo Titolo**

[CSCwb5395](#) I risultati dell'analisi di asset e code coverage non visualizzano i bug relativi alla priorità nel portale del cloud CX.

[CSCwc4288](#) I clienti non sono in grado di passare a intermittenza dal giapponese all'inglese nel portale Cloud.

[CSCwc4294](#) I clienti non sono in grado di eliminare il file di arresto anomalo per i dispositivi Catalyst 9K (XE) per l'area degli Stati Uniti.

#### **Problemi di prestazioni AWS**

[CSCwb4656](#) L'analisi su richiesta non riesce nella pagina **Asset con violazioni** nelle aree EMEA e USA.

[CSCwb5183](#) Le richieste di eliminazione per la pianificazione delle analisi non raggiungono attualmente l'agente di raccolta. I gruppi di scansione eliminati vengono eliminati solo dal portale del cloud CX e non dall'agente di raccolta, impedendo la creazione di nuovi gruppi con gli stessi dispositivi.

[CSCwc3787](#) I risultati della ricerca visualizzano i dettagli non associati alla ricerca nella finestra **Impostazioni amministratore > Origini dati**.

[CSCwc4281](#) Il pulsante **Crea gruppo cespite** non è disponibile nella finestra **Identità e accesso** e impedisce agli utenti di creare un gruppo cespite.