

# Note sulla versione di CX Cloud - Settembre 2022

## Sommario

[Introduzione](#)

[Novità](#)

[Comandi API Nome documento modificato](#)

[Scheda Casi abilitata nella vista Dettagli cespiti](#)

[Creazione di gruppi di cespiti](#)

[Popolamento automatico contatti cliente](#)

[Casi aperti dalla tessera Casi](#)

[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

### Comandi API Nome documento modificato

Il documento **Cisco DNA Center APIs and Commands** è stato aggiornato per riflettere l'ultimo elenco di API e Comandi ed è stato rinominato in **Cisco Telemetry Commands**. Gli utenti devono annotare il nuovo nome del documento e aggiornare di conseguenza i segnalibri esistenti. Il collegamento al documento **API e comandi di Cisco DNA Center** rimarrà disponibile fino alla fine di ottobre.

### Scheda Casi abilitata nella vista Dettagli cespiti

CX Cloud è stato migliorato in modo tale che la vista **Asset details** contiene ora una scheda **Casi** che consente ai clienti di visualizzare tutti i casi aperti e chiusi per una particolare risorsa senza dover uscire dalla vista **Asset details**. Se una risorsa chassis dispone di risorse figlio, sono inclusi anche questi casi.

## Creazione di gruppi di cespiti

CX Cloud è stato aggiornato in modo che i gruppi di **asset** possano essere creati caricando un file .csv con i numeri di serie degli asset, consentendo ai clienti di creare facilmente i gruppi di asset senza la necessità di selezionare manualmente singoli asset. I clienti vengono avvisati di eventuali errori durante la creazione.

## Popolamento automatico contatti cliente

I numeri di telefono aziendali e mobili per i clienti di CX Cloud vengono ora popolati automaticamente all'apertura di una richiesta in CX Cloud in base alle informazioni ottenute dal profilo utente completato. Se le informazioni non sono presenti nel profilo, i campi rimangono vuoti.

## Casi aperti dalla tessera Casi

CX Cloud è stato migliorato in modo da consentire ai clienti di aprire le richieste di assistenza relative a CX Cloud e agenti oltre alle richieste di assistenza per gli asset direttamente dalla tessera Casi, offrendo ai clienti la possibilità di aprire le richieste da un'unica postazione. Ciò include l'aggiunta di un titolo personalizzato per la richiesta, informazioni sui contatti e la possibilità di allegare file. Le richieste di supporto sono visibili anche nella visualizzazione elenco Richieste insieme alle richieste TAC.

## Difetti risolti

Non sono stati segnalati difetti risolti per la release di settembre.

## Difetti noti

In questa sezione vengono elencati i difetti noti di questa release.

### Identificativo

### Titolo

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

CX Cloud non visualizza la conferma di annullamento quando si fa clic su **Cancel** o su **"X"** per chiudere una richiesta dal menu **CX Support**. Viene visualizzata nuovamente la tessera **Casi** senza chiedere conferma dell'annullamento della richiesta. Lo stesso problema si verifica nel supporto dell'agente cloud CX.

[CSCwc93961](#)

Quando si utilizza CX Cloud con una risoluzione dello schermo del 100%, la finestra **Crea gruppo utenti** e la finestra **Modifica gruppo utenti** non possono essere chiuse perché la **"X"** è nascosta dietro la barra degli indirizzi del browser. Inoltre, la barra di scorrimento sul lato destro dello schermo è nascosta. Per risolvere il problema, gli utenti dovrebbero ridurre la risoluzione dello schermo dal 100% al 70%.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).