

Note di rilascio di CX Cloud marzo 2023

Sommario

[Panoramica](#)

[Novità](#)

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

[Dettagli contatto amministratore privilegiato di CX Cloud](#)

[Ripristina accesso partner](#)

[Processo di approvazione dell'accesso dell'organizzazione partner e degli utenti partner](#)

[Approvazione automatica accesso utenti aggiornata](#)

[L'Assistente virtuale di Case è attivo.](#)

[Adoption Ciclo di vita riprogettato](#)

[Riprogettazione di asset e coperture e riquadri dei case](#)

[Enhanced Insights Navigation](#)

[Pianificazione di fine ciclo di vita per le risorse hardware](#)

[Supporto di Crash Diagnosis per altre famiglie di prodotti](#)

[Configurazione di Cisco DNA Center rimossa dalla suite di piattaforme](#)

[Agente cloud CX aggiornato](#)

[Informazioni di contatto del cliente disponibili per i partner](#)

[Difetti](#)

[Difetti risolti](#)

[Difetti noti](#)

Panoramica

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:** dalla finestra alla piattaforma Collaborative Intelligence con le risorse più recenti per ingegneri e architetti di rete attraverso webinar "Ask the Expert (ATX)", "Suggerimenti per il successo", progetti di Accelerator e formazione.
- **Supporto affidabile:** consente di risolvere problemi tecnici immediati e di ottenere opzioni di assistenza proattive e prescrittive a livello di software e soluzione.
- **Informazioni approfondite e analisi:** strumenti di Digital Intelligence che forniscono informazioni proattive e predittive e aiutano i clienti a riconoscere i potenziali problemi, ottimizzare le operazioni e accelerare l'adozione e le transizioni della tecnologia.
- **Risorse qualificate:** esperienza unica per tutte le architetture disponibili e i prodotti Cisco, con

accesso a consulenze strategiche di esperti su progettazione e convalida dettagliata 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

Le note di rilascio in questa sezione descrivono in dettaglio le funzionalità che saranno disponibili in marzo 2023 release.

PX Cloud Cross-Launch su CX Cloud

I partner PX Cloud possono ora lanciare CX Cloud da PX Cloud. Nell'ambito di questo lancio incrociato, gli amministratori, i dirigenti, i responsabili delle procedure per il successo dei clienti, i Customer Success Manager e gli specialisti del successo dei clienti possono visualizzare i dati del cloud CX dei propri clienti, inclusi ciclo di vita, asset e copertura, consulenze, abbonamenti e approfondimenti. La tessera Casi non può essere vista come parte di questo lancio incrociato. Agli amministratori del cloud CX vengono inoltre concessi privilegi aggiuntivi per garantire il controllo dei dettagli condivisi con partner e utenti partner.

Dettagli contatto amministratore privilegiato di CX Cloud

Gli amministratori di CX Cloud Super possono ora fornire il consenso per condividere le informazioni di contatto con i partner PX Cloud, consentendo agli amministratori dei partner PX Cloud di contattare gli amministratori di CX Cloud per velocizzare le richieste di accesso ai dati. Le informazioni di contatto condivise si basano sulle opzioni di privacy impostate dagli amministratori privilegiati di CX Cloud.

Ripristina accesso partner

Gli amministratori privilegiati di CX Cloud possono ora ripristinare l'accesso ai dati di Success Track ai partner e agli utenti precedentemente revocati senza una richiesta da parte del partner.

Processo di approvazione dell'accesso dell'organizzazione partner e degli utenti partner

CX Cloud è stato aggiornato per semplificare il processo di approvazione dell'organizzazione partner/utente partner. La prima volta che un'organizzazione partner richiede l'accesso in visualizzazione cliente a CX Cloud, il processo di approvazione si applica sia all'organizzazione partner che agli utenti in attesa di accesso come amministratore partner.

Approvazione automatica accesso utenti aggiornata

Gli amministratori privilegiati di CX Cloud hanno ora la possibilità di attivare l'approvazione

automatica per gli utenti partner aggiunti a un account partner già approvato, fornendo accesso rapido ai dati di CX Cloud, riducendo le fasi di approvazione e semplificando il processo. Gestita a livello di partner, questa opzione può essere attivata o disattivata in base alle esigenze. Se l'opzione è disattivata, il processo di approvazione deve essere completato manualmente.

L'Assistente virtuale di Case è attivo.

I clienti di CX Cloud nelle Americhe possono ora eseguire molte attività comuni e ripetibili tramite un assistente virtuale self-service senza la necessità di chiamare il Technical Assistance Center (TAC) di Cisco e attendere in coda. L'Assistente virtuale di Cases consente agli utenti di:

- Richiedere un nuovo tecnico in base alla pianificazione
- Aumentare la gravità del caso
- Trasferimento di una richiesta al responsabile del proprietario
- Aggiungere note caso
- Chiudere una richiesta
- Digitare "Call Me" (Chiama) per richiedere una richiamata da TAC

Adoption Ciclo di vita riprogettato

Adoption Lifecycle è stato riprogettato con un'interfaccia semplice e coinvolgente per i clienti di CX Cloud. La pagina avanzata Ciclo di vita adozione offre i dettagli riportati di seguito in base alla traccia di successo selezionata. Se non è selezionata alcuna traccia di successo, viene visualizzata una panoramica consolidata del portafoglio clienti.

Più completi visualizza i casi di utilizzo più completi all'interno della traccia di successo associata.

Nel campo Risorse disponibili viene visualizzato il numero di risorse disponibili per traccia di successo (acceleratori, esperti, suggerimenti per il successo e informazioni in base al livello CX).

Sono stati visualizzati i fatti e altre informazioni utili sul ciclo di vita adozione.

I clienti possono visualizzare le tracce di riuscita nella visualizzazione elenco, comprimere ed espandere i casi di utilizzo correlati per verificare lo stato di avanzamento della traccia di riuscita tramite la barra di telemetria. Un elenco di controllo interattivo in cui vengono salvate le note sull'avanzamento è disponibile per i clienti di CX Cloud Level 1 e versioni successive. I clienti possono selezionare qualsiasi caso di utilizzo per ottenere ulteriori informazioni esplorando le seguenti schede:

Nella scheda Panoramica viene visualizzata la percentuale di adozione in base all'Use Case selezionato, al numero di risorse utilizzate e alla parte superiore della scheda Chiedi agli esperti suggerimenti per l'Use Case selezionato.

La scheda Attività guidate elenca il numero di attività aperte per fase. I clienti possono fare clic per visualizzare suggerimenti specifici per ogni Use Case selezionato.

Nella scheda Risorse sono elencate le risorse e il contenuto per i casi di utilizzo di Success Track. I clienti possono filtrare, creare segnalibri, ordinare, condividere collegamenti e richiedere

sessioni.

Riprogettazione di asset e coperture e riquadri dei case

Le tessere di CX Cloud Assets & Coverage e Cases sono state riprogettate in modo che i clienti possano accedere e filtrare tutte le sottocategorie correlate per ogni tessera attraverso la navigazione a sinistra con nuovi pulsanti di opzione che sostituiscono i filtri visivi originali.

Enhanced Insights Navigation

CX Cloud Insights è stato riprogettato per visualizzare le schede Software, Crash Risk (Rischio di arresto anomalo), Fault Management (Gestione errori), Conformità e Configurazione come collegamenti nel pannello di navigazione a sinistra. I filtri visivi vengono ora visualizzati come pulsanti di opzione nella barra di navigazione a sinistra per migliorare l'esperienza del cliente.

Nella scheda Risorse sono elencate le risorse e il contenuto per i casi di utilizzo di Success Track. I clienti possono filtrare, creare segnalibri, ordinare, condividere collegamenti e richiedere sessioni.

Pianificazione di fine ciclo di vita per le risorse hardware

CX Cloud è stato aggiornato in modo che i clienti possano ora visualizzare le fasi di fine ciclo di vita di tutte le risorse hardware disponibili e pianificare in modo efficiente i requisiti futuri. I clienti possono visualizzare queste informazioni in Asset e copertura facendo clic su Asset > Fine del ciclo di vita hardware e possono utilizzare le opzioni di filtro per identificare o elencare gli asset in base ad attributi diversi.

Supporto di Crash Diagnosis per altre famiglie di prodotti

CX Cloud è stato migliorato in modo da segnalare la diagnostica di crash per le seguenti altre risorse raccolte da CX Cloud Agent:

- Cisco serie 1900 Integrated Services Router
- Cisco serie 1000 Integrated Services Router
- Cisco serie 4000 Integrated Services Router

Configurazione di Cisco DNA Center rimossa dalla suite di piattaforme

La Platform Suite di CX Cloud è stata migliorata in modo che la configurazione di Cisco DNA Center sia stata rimossa dalla Platform Suite. I clienti vengono ora reindirizzati alla pagina di accesso del portale Cisco DNA Center per gestire le proprie configurazioni.

Dal portale Cisco DNA Center, i clienti con versione 2.3.6.x e successive possono avviare i dispositivi Cisco DNA Center. I clienti devono accertarsi che un utente venga aggiunto in Cisco DNA Center con lo stesso indirizzo e-mail utilizzato per accedere a CX Cloud e che l'impostazione Accesso cloud sia abilitata (Sistema > Impostazioni > Servizi esterni > Accesso cloud) in Cisco DNA Center per un lancio riuscito.

Agente cloud CX aggiornato

L'agente cloud CX è stato aggiornato in modo che i clienti possano ora modificare un intervallo IP precedentemente aggiunto utilizzato per connettere l'agente cloud CX alle risorse di rete del campus non gestite da Cisco DNA Center.

Informazioni di contatto del cliente disponibili per i partner

Il profilo utente è stato introdotto in CX Cloud, che include le schede Informazioni personali e Preferenze. La scheda Informazioni personali è disponibile per tutti i clienti di CX Cloud, mentre la scheda Preferenze è disponibile solo per gli amministratori di CX Cloud Super.

Dalla scheda Informazioni personali, i clienti di CX Cloud possono visualizzare e modificare i dettagli personali, tra cui l'indirizzo e-mail, il numero di telefono, la località, il paese o la regione, il livello di mansione, il ruolo e la qualifica.

Nella scheda Preferences, gli amministratori privilegiati di CX Cloud possono utilizzare gli interruttori/switch appropriati per aggiornare le preferenze di consenso per CX Cloud in modo da utilizzare le informazioni di contatto del proprio profilo utente per la condivisione con i partner di PX Cloud. Il consenso consente ai partner di accedere al nome, all'ID e-mail e al numero di telefono dell'amministratore. CX Cloud Super Administrator può controllare se le informazioni di contatto possono essere condivise solo con gli amministratori dei partner in attesa di risposta alla richiesta di accesso ai dati o con tutti i partner che sono stati registrati su PX Cloud per scopi di collaborazione o con nessuno di essi.



Difetti




Difetti risolti

In questa release non sono presenti difetti risolti.

Difetti noti

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

Identificativo	Titolo
CSCwe54212 	Quando i clienti tentano di disconnettersi da CX Cloud, il loro nome continua a essere visualizzato nell'intestazione a indicare che la disconnessione non è completa.
CSCwe54734 	Attualmente in CX Cloud, le scansioni diagnostiche nella vista dei dettagli delle risorse falliscono a intermittenza.

CSCwe58761 	I laboratori di esercitazione in remoto non vengono avviati in CX Cloud.
CSCwe60856 	Attualmente in CX Cloud, la registrazione per Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure fallisce dichiarando che la sessione non è stata trovata.
CSCwe6913 	Attualmente in CX Cloud, il collegamento di feedback Accelerator utilizzato per valutare una sessione non viene visualizzato.

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).