

Note di rilascio di CX Cloud luglio 2023

Sommario

[Panoramica](#)

[Novità](#)

[Nuovo riquadro Oggi](#)

[Pianificazione del supporto per le richieste](#)

[Informazioni di contatto del tecnico dell'assistenza provvisorio](#)

[Download delle risorse hardware](#)

[Opzioni di filtro nuove risorse](#)

[Aggiornamenti di asset e licenze](#)

[Richieste di rimborso di account e sottoscrizioni](#)

[Risorse guidate per il cloud CX](#)

[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:** finestra su Collaborative Intelligence Platform con le risorse più recenti per ingegneri e architetti di rete tramite webinar Ask the Expert (ATX), suggerimenti per il successo, progetti di accelerazione 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, sui difetti risolti e sui problemi noti di CX Cloud. Utilizza 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 nella release di luglio 2023.

Nuovo riquadro Oggi

Il riquadro Oggi è stato aggiunto a CX Cloud con un riepilogo dei dettagli relativi ad asset e copertura, consigli, **approfondimenti**, **casi** e **ciclo di vita dell'adozione**. I clienti possono visualizzare i dettagli facendo clic sulle seguenti schede (disponibilità basata su Success Track selezionato, ruolo del cliente e livello CX):

- Asset non collegati
- Ultima data di supporto
- Contratti in scadenza
- Errori critici
- Asset ad alto rischio di crash
- Consulenze sulla sicurezza

I clienti possono fare clic sui dettagli di riepilogo nei pannelli **Casi** e **Ciclo di vita adozione** per passare alle rispettive pagine e ottenere ulteriori informazioni.

Pianificazione del supporto per le richieste

I clienti di CX Cloud possono ora specificare quando è necessario il supporto facendo clic sul collegamento **Case Time Frame Preferences** dalla finestra **Open a Case**. L'opzione **Now** (Ora) indica che il supporto è richiesto immediatamente. L'opzione **Successivamente** consente ai clienti di specificare la data e l'ora preferite per il supporto.

Inoltre, i clienti possono richiedere un supporto tecnico immediato o in standby selezionando **Immediatamente** o **In standby**. Il supporto di standby è disponibile per essere utilizzato quando è necessaria assistenza. Le richieste vengono chiuse automaticamente alla data di chiusura selezionata se non è richiesta assistenza durante la finestra di standby.

Informazioni di contatto del tecnico dell'assistenza provvisorio

CX Cloud è stato aggiornato per fornire ai clienti informazioni di contatto per un tecnico di supporto nel caso in cui il tecnico di supporto principale non fosse disponibile. Queste informazioni sono elencate come **tecnico del supporto provvisorio** nella scheda **Contatti** della vista dei dettagli **Richiesta**.

Download delle risorse hardware

CX Cloud è stato migliorato in modo che i clienti possano scaricare l'inventario hardware completo utilizzando l'opzione **Esporta in CSV (Chassis and Components)** appena aggiunta dalla tessera **Assets & Coverage**. Questo miglioramento consente ai clienti di visualizzare tutti gli chassis, i moduli, gli alimentatori e le ventole in un'unica esportazione da CX Cloud per ottenere la piena visibilità dell'hardware.

Opzioni di filtro nuove risorse

CX Cloud è stato aggiornato in modo che i clienti possano filtrare la scheda **Tutte le risorse** per **tipo di supporto** e **famiglia di prodotti**.

Aggiornamenti di asset e licenze

La tessera **Assets & Coverage** è stata aggiornata in modo che la colonna **Descrizione prodotto** possa essere nascosta utilizzando l'opzione **Nascondi/Mostra colonna** e la colonna **ID sottoscrizione** sia stata aggiunta alla **scheda Licenze**.

Richieste di rimborso di account e sottoscrizioni

CX Cloud è stato migliorato in modo tale che quando i clienti ricevono richieste di richieste di contratto per account di cui non sono l'amministratore privilegiato, possono richiedere un invito all'amministratore privilegiato dell'account per richiedere il contratto nell'account.

Risorse guidate per il cloud CX

Il menu **CX Cloud Help** è stato aggiornato per includere **CX Cloud Guided Resources** (attualmente disponibile solo in inglese) fornendo dettagli e suggerimenti sulle funzionalità e sulle funzionalità di CX Cloud tramite una serie di moduli di istruzioni per sfruttare al meglio l'esperienza di CX Cloud.

Difetti

Difetti risolti

In questa release non sono presenti difetti risolti.

Difetti noti

Identificativo	Titolo
CSCwf83192	I clienti ricevono un errore durante la creazione dei gruppi di utenti selezionando tutti gli utenti in Identità e accesso , ma il gruppo viene creato come previsto.

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).