

CX Cloudリリースノート2022年9月

内容

[概要](#)

[最新情報](#)

[APIコマンドドキュメント名の変更](#)

[資産詳細ビューで使用可能な「事例」タブ](#)

[資産グループの作成](#)

[顧客の担当者が自動的に入力](#)

[ケーススタイルからケースを開く](#)

[解消された不具合](#)

[既知の障害](#)

概要

Customer Experience (CX) Cloud はあらゆるアーキテクチャにまたがって、新しいテクノロジーのオンボーディング、最適化、導入の全工程にわたりお客様の成功を実現する SaaS ソリューションです。Cisco Success Tracks サブスクリプションをお持ちのお客様は、以下の機能にアクセスできます。

- コンテキスト学習: 「Ask the Expert (ATX)」ウェビナー、「Success Tips」、アクセラレータのエンゲージメント、トレーニングを通じて、ネットワークエンジニアおよびアーキテクト向けの最新リソースを提供するCollaborative Intelligence Platformへの窓口となります。
- 信頼できるサポート: 当面の技術的な問題解決を支援し、ソフトウェアおよびソリューションレベルでプロアクティブかつ規範的なサービスオプションを提供します。
- インサイトと分析: プロアクティブで予測的なインサイトを提供し、潜在的な問題の認識、運用の最適化、テクノロジーの導入/移行の加速を支援するデジタル インテリジェンス ツール。
- エキスパートリソース: 詳細な設計と検証、および業界固有のソリューションに関する戦略的な専門家のアドバイスにアクセスできる、利用可能なすべてのアーキテクチャとシスコ製品に関するワンストップ エクスペリエンス。

このドキュメントでは、CX Cloudの新機能と既知の問題について説明します。

この[リンク](#)を使用してCX Cloudにアクセスし、CCOクレデンシャルでログインします。

最新情報

APIコマンドドキュメント名の変更

『Cisco DNA Center APIs and Commands』ドキュメントが更新され、最新のAPIとコマンドのリストが反映され、Cisco Telemetry Commandsという名前に変更されました。新しいドキュメント名を書き留め、それに従って既存のブックマークを更新する必要があります。Cisco DNA Center APIとCommands documentリンクは10月末まで引き続き使用できます。

資産詳細ビューで使用可能な「事例」タブ

CX Cloudでは、Assetの詳細ビューにCasesタブが含まれるように拡張されました。このタブを使用すると、お客様はAssetの詳細ビューを終了することなく、特定のアセットのすべてのオープンなケースとクローズされたケースを表示できます。シャーシ資産に子資産がある場合、それら

のケースも含まれます。

資産グループの作成

CX Cloudは更新され、資産シリアル番号の.csvファイルをアップロードすることで資産グループを作成できるようになりました。これにより、個々の資産を手動で選択しなくても資産グループを簡単に作成できます。作成中にエラーが発生すると、お客様にアラートが通知されます。

顧客の担当者が自動的に入力

完成したユーザプロファイルから取得した情報に基づいてCX Cloudでケースをオープンすると、CX Cloudのお客様向けのビジネス電話番号と携帯電話番号が自動的に入力されるようになりました。プロファイルに情報がない場合、フィールドは空白のままになります。

ケースタイトルからケースを開く

CX Cloudでは、お客様がサポート・ケースをケース・タイトルから直接開けるようになったほか、CX Cloudとエージェントのサポート・ケースを開けることができるようになりました。これにより、お客様は単一の場所からケースを開くことが容易になります。これには、カスタムケースのタイトル、連絡先情報、およびファイルの添付機能の追加が含まれます。サポートケースは、TACケースとともに[Cases]リストビューにも表示されます。

解消された不具合

9月のリリースに関する不具合の解決は報告されていません。

既知の障害

このセクションでは、このリリースの既知の不具合について説明します。

識別子

見出し

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

CX Cloudでは、[Cancel] または[X] をクリックして[CX Cloud Support] メニューからケースを閉じて、キャンセルの確認は表示されません。ユーザにケースの取り消しの確認を求めずに、フォーカスが[Cases] タイルに戻ります。CX Cloud Agent Supportでも同じ問題が発生します。

[CSCwc93961](#)

画面解像度が100%のCX Cloudを使用している場合、ブラウザのアドレスバーの後ろに「X」が隠れているため、[Create User Group] ウィンドウと[Edit User Group] ウィンドウを閉じることができません。また、画面右側のスクロールバーは非表示になっています。この問題を解決するには、画面の解像度を100%から70%に下げることがあります。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。