

Release-opmerkingen voor CX Cloud – september 2022

Inhoud

[Inleiding](#)

[Nieuw](#)

[API Opdrachten Documentnaam gewijzigd](#)

[Tabblad Cases ingeschakeld in weergave Asset Details](#)

[Asset-groepen maken](#)

[Automatische populatie van klantcontactgegevens](#)

[Openstaande cases uit de casetitel](#)

[Opgeloste gebreken](#)

[Bekende gebreken](#)

Inleiding

Customer Experience (CX) Cloud is een SaaS-oplossing die klanten ondersteunt gedurende het traject van onboarden, optimaliseren en adopteren van nieuwe technologieën in alle architecturen. Klanten met een Cisco Success Tracks-abonnement hebben toegang tot de volgende functies:

- Contextueel leren: Venster naar Collaborative Intelligence Platform met de nieuwste bronnen voor netwerkengineers en architecten via webinars "Ask the Expert (ATX)", "Success Tips", opdrachten voor versnellers en training.
- Vertrouwde ondersteuning: Hulp bij het oplossen van dringende technische problemen en proactieve en voorschrijvende serviceopties op software- en oplossingsniveau.
- Inzichten en analyses: Tools voor digitale intelligentie bieden proactieve en voorspellende inzichten en ondersteunen klanten bij het herkennen van potentiële problemen, het optimaliseren van activiteiten en het versnellen van adoptie van/overstap naar technologie.
- Deskundige hulp: Een one-stop shop voor alle beschikbare architecturen en producten van Cisco met toegang tot strategisch deskundig advies over gedetailleerd ontwerp, validatie en branchespecifieke oplossingen.

Dit document geeft informatie over nieuwe functies in CX Cloud en bekende problemen.

Gebruik deze [link](#) om toegang te krijgen tot CX Cloud en log in met CCO-referenties.

Nieuw

API Opdrachten Documentnaam gewijzigd

Het document **Cisco DNA Center API's and Commands** is bijgewerkt om de nieuwste lijst met API's en opdrachten weer te geven en is hernoemd als **Cisco-telemetrieopdrachten**. Gebruikers dienen de nieuwe documentnaam te noteren en bestaande bladwijzers dienovereenkomstig bij te werken. De koppeling **Cisco DNA Center API's en Commands Document** blijft beschikbaar tot eind oktober.

Tabblad Cases ingeschakeld in weergave Asset Details

CX Cloud is zodanig verbeterd dat de weergave **Asset** details nu een tabblad **Cases** bevat waarmee klanten alle open en gesloten cases voor een bepaald activum kunnen bekijken zonder de weergave **Asset** details te moeten verlaten. Als een chassisactivum kinderactiva heeft, worden die gevallen ook opgenomen.

Asset-groepen maken

CX Cloud is zodanig bijgewerkt dat **Asset** groepen nu kunnen worden gemaakt door een .csv bestand met serienummers van activa te uploaden, zodat klanten eenvoudig activagroepen kunnen maken zonder dat ze handmatig afzonderlijke activa hoeven te selecteren. Klanten worden gewaarschuwd voor fouten tijdens het maken.

Automatische populatie van klantcontactgegevens

De zakelijke en mobiele telefoonnummers voor CX Cloud-klanten worden nu automatisch ingevuld bij het openen van een case in CX Cloud op basis van informatie die is verkregen uit het ingevulde gebruikersprofiel. Als de informatie in het profiel ontbreekt, blijven de velden leeg.

Openstaande cases uit de casetitel

CX Cloud is zodanig verbeterd dat klanten nu CX Cloud- en Agent-ondersteuningscases kunnen openen naast ondersteuningscases van activa direct vanuit de Cases-tegel, waardoor klanten het gemak hebben om cases te openen vanaf één locatie. Dit omvat het toevoegen van een aangepaste casetitel, contactinformatie en de mogelijkheid om bestanden toe te voegen. Ondersteuningscases zijn ook zichtbaar in de weergave Cases en TAC-cases.

Opgeloste gebreken

Er zijn geen gemelde onvolkomenheden voor de release in september opgelost.

Bekende gebreken

Deze sectie beschrijft bekende defecten in deze release.

Identificatie

Koptekst

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

CX Cloud geeft geen annuleringsbevestiging weer wanneer u op **Annuleren** klikt of op "X" om een case te sluiten vanuit het menu **Support**. Focus keert terug naar de **Cases** tegel zonder gebruikers te vragen om te bevestigen dat de case geannuleerd is. Hetzelfde probleem doet zich voor in de CX Cloud Agent-ondersteuning.

[CSCwc93961](#)

Wanneer u CX Cloud gebruikt met een schermresolutie van 100%, kunnen het venster **Gebruikersgroep maken** en het venster **Gebruikersgroep bewerken** niet worden gesloten omdat de "X" verborgen is achter de adresbalk van de browser. Ook is de scrollbar rechterkant van het scherm verborgen. Gebruikers moeten de schermresolutie van 100% naar 70% verlagen om dit probleem op te lossen.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.