

Release-opmerkingen voor CX Cloud â€™ maart 2023

Inhoud

[Overzicht](#)

[Nieuw](#)

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

[CX Cloud Super Administrator - Contactgegevens](#)

[Partnertoegang herstellen](#)

[Goedkeuringsproces voor toegang tot partnerorganisaties en -gebruikers](#)

[Automatisch goedkeuren van gebruikerstoegang, bijgewerkt](#)

[Cases Virtual Assistant is live!](#)

[Aanname Levenscyclus opnieuw ontworpen](#)

[Herontworpen Activa & Dekking en Cases Tegels](#)

[Enhanced Insights Navigation](#)

[End-of-life mijlpalen voor hardwareapparatuur](#)

[Ondersteuning van crashdiagnostiek voor extra productfamilies](#)

[Cisco DNA Center Configuration verwijderd uit Platform Suite](#)

[CX Cloud Agent bijgewerkt](#)

[Contactgegevens van de klant beschikbaar voor partners](#)

[Defecten](#)

[Opgeloste gebreken](#)

[Bekende gebreken](#)

Overzicht

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 netwerkingenieurs 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 dit [verband](#) om toegang te krijgen tot CX Cloud en in te loggen met CCO-referenties.

Nieuw

De Releaseopmerkingen in dit gedeelte is gedetailleerd functies die beschikbaar zijn als deel van de mars 2023 vrijlating.

PX Cloud Cross-Launch naar CX Cloud

PX Cloud Partners kan nu CX Cloud starten vanuit PX Cloud. Als onderdeel van deze cross-launch kunnen PX Cloud Partner Administrators, Executives, Customer Success Practice Leads, Customer Success Managers en Customer Success Specialists nu de CX Cloud-gegevens van hun klant bekijken, waaronder de Lifecycle, **Assets & Coverage**, **Advisories**, **Abonnementen**, en **Insights**. De **Cases** tegel kan niet worden gezien als onderdeel van deze cross-launch. CX Cloud-beheerders krijgen ook extra rechten om de controle te waarborgen over de gegevens die worden gedeeld met partners en partnergebruikers.

CX Cloud Super Administrator - Contactgegevens

CX Cloud Super-beheerders kunnen nu toestemming verlenen om hun contactgegevens te delen met PX Cloud-partners, zodat PX Cloud Partner-beheerders contact kunnen opnemen met CX Cloud-beheerders om hun verzoeken om gegevenstoegang te versnellen. De gedeelde contactgegevens zijn gebaseerd op privacyopties die door CX Cloud Super Administrators zijn ingesteld.

Partnertoegang herstellen

CX Cloud Super-beheerders kunnen de eerder ingetrokken gebruikerstoegang van de partner en partner tot Success Track-gegevens nu zonder verzoek van de partner herstellen.

Goedkeuringsproces voor toegang tot partnerorganisaties en -gebruikers

CX Cloud is bijgewerkt om het proces voor de goedkeuring van de partnerorganisatie/partnergebruiker te vereenvoudigen. De eerste keer dat een partnerorganisatie klanttoegang tot CX Cloud vraagt, is het goedkeuringsproces van toepassing op zowel de partnerorganisatie als de gebruikers van de huidige partnerbeheerder.

Automatisch goedkeuren van gebruikerstoegang, bijgewerkt

CX Cloud Super-beheerders hebben nu de optie om automatische goedkeuring voor partnergebruikers die worden toegevoegd aan een reeds goedgekeurd partneraccount in te schakelen, waardoor snelle toegang tot CX Cloud-gegevens mogelijk wordt, de goedkeuringsstappen worden beperkt en het proces wordt gestroomlijnd. Beheerd op het niveau van de partner, kan deze optie indien nodig worden in- of uitgeschakeld. Wanneer de optie is uitgeschakeld, moet het goedkeuringsproces handmatig worden voltooid.

Cases Virtual Assistant is live!

CX Cloud-klanten in de Amerikaanse regio kunnen nu veel algemene en herhaalbare taken uitvoeren via een selfservice virtuele assistent zonder dat ze Cisco Technical Assistance Center (TAC) hoeven te bellen en in de wachtrij hoeven te wachten. Met de Case Virtual Assistant kunnen gebruikers:

- Vraag een nieuwe engineer aan volgens schema
- Verhoog de ernst van de case

- Een case doorverwijzen naar de manager van de case
- Opmerkingen case toevoegen
- Een case sluiten
- Type "Bel me" om een terugbellen via TAC aan te vragen

Aanname Levenscyclus opnieuw ontworpen

Adoption Lifecycle is opnieuw ontworpen met een simplistische en boeiende interface voor CX Cloud-klienten. De verbeterde **Adoption Lifecycle** pagina biedt de volgende details op basis van de geselecteerde Success Track. Indien geen Success Track is geselecteerd, een geconsolideerd overzicht van de portefeuilledisplays van de klant.

De meeste Complete toont de meest complete gebruikscases binnen de bijbehorende Success Track.

De beschikbare bronnen geven het aantal beschikbare bronnen per Success Track weer (Versnellers, Vragen aan de experts, Success Tips en Leren op basis van CX-niveau).

Wist u dat feiten en andere nuttige informatie over de levenscyclus van de adoptie worden weergegeven.

Klanten kunnen Success Tracks in de lijstweergave bekijken en samenvouwen en gerelateerde gebruikscases uitvouwen om de voortgang van het Success Track via de telemetrie balk te controleren. Er is een interactieve checklist beschikbaar voor CX Cloud Level 1-klienten en hoger om de voortgangsnotities op te slaan. Klanten kunnen elke gebruikscase selecteren om meer te weten te komen door door de volgende tabbladen te navigeren:

Het tabblad **Overzicht** toont het percentage van de toepassing op basis van de geselecteerde use case, het aantal gebruikte bronnen en de top Vraag de aanbevelingen van de experts voor de geselecteerde use case.

Het tabblad **Guided Tasks** toont het aantal taken dat per fase is geopend. Klanten kunnen klikken om specifieke successtips te bekijken per geselecteerde use case.

Het tabblad **Resources** toont bronnen en inhoud voor Success Track-gebruikscases. Klanten kunnen filteren, bladwijzers, sorteren, koppelingen delen en sessies aanvragen.

Herontworpen Activa & Dekking en Cases Tegels

De CX Cloud **Assets & Coverage** en **Cases Tegels** zijn zodanig herontworpen dat klienten alle gerelateerde subcategorieën voor elke tegel kunnen benaderen en filteren via de linkernavigatie met nieuwe radioknoppen die oorspronkelijke visuele filters vervangen.

Enhanced Insights Navigation

CX Cloud Insights is opnieuw ontworpen om de tabbladen **Software**, **Crash Risk**, **Fault Management**, **Compliance**, en **Configuration** als links in het linkernavigatiedeelvenster weer te geven. Visuele filters worden nu weergegeven als radioknoppen in de linkernavigatie voor een betere klantervaring.

Het tabblad **Resources** toont bronnen en inhoud voor Success Track-gebruikscases. Klanten kunnen filteren, bladwijzers, sorteren, koppelingen delen en sessies aanvragen.

End-of-life mijlpalen voor hardwareapparatuur

CX Cloud is zodanig bijgewerkt dat klienten nu end-of-life mijlpalen voor al hun hardware kunnen bekijken en zo efficiënt kunnen plannen voor toekomstige vereisten. Klanten kunnen deze informatie bekijken in **Assets & Coverage** door te klikken op **Assets > Hardware End of Life** en kunnen de filteropties gebruiken

om activa te identificeren of een lijst te maken op basis van verschillende eigenschappen.

Ondersteuning van crashdiagnostiek voor extra productfamilies

CX Cloud is verbeterd om crashdiagnostiek te rapporteren voor de volgende andere activa die door CX Cloud Agent worden verzameld:

- Cisco 1900 Series geïntegreerde services routers
- Cisco 1000 Series geïntegreerde services routers
- Cisco 4000 Series geïntegreerde services routers

Cisco DNA Center Configuration verwijderd uit Platform Suite

CX Cloud's Platform Suite is zodanig verbeterd dat de Cisco DNA Center-configuratie uit de **Platform Suite** is verwijderd. Klanten worden nu doorgestuurd naar de inlogpagina van **Cisco DNA Center Portal** om hun configuraties te beheren.

Vanaf het **Cisco DNA Center Portal**, kunnen klanten met versie 2.3.6.x en hoger Cisco DNA Center-apparaten starten. Klanten moeten ervoor zorgen dat een gebruiker wordt toegevoegd in Cisco DNA Center met hetzelfde e-mailadres dat wordt gebruikt om in te loggen op CX Cloud en dat de instelling voor cloudtoegang is ingeschakeld (**Systeem > Instellingen > Externe services > Cloud Access Login**) in Cisco DNA Center voor een succesvolle start.

CX Cloud Agent bijgewerkt

CX Cloud Agent is zodanig bijgewerkt dat klanten nu een eerder toegevoegd IP-bereik kunnen bewerken dat wordt gebruikt om CX Cloud Agent te verbinden met Campus Network-activa die niet door Cisco DNA Center worden beheerd.

Contactinformatie van klant beschikbaar voor partners

Gebruikersprofiel is geïntroduceerd in CX Cloud, die de tabbladen **Persoonlijke informatie** en **Voorkeuren** bevat. Het tabblad **Persoonlijke informatie** is beschikbaar voor alle klanten van CX Cloud, terwijl het tabblad **Voorkeuren** alleen beschikbaar is voor beheerders van CX Cloud Super.

Vanaf het tabblad **Persoonlijke informatie** kunnen CX Cloud-klanten persoonlijke gegevens bekijken en bewerken, waaronder e-mailadres, telefoonnummer, locatie, land of regio, functieniveau, functierol en functie.

Op het tabblad **Voorkeuren** kunnen CX Cloud Super-beheerders de juiste knoppen/switches gebruiken om hun toestemmingsvoorkeuren bij te werken voor CX Cloud om contactgegevens van hun gebruikersprofiel te gebruiken die met PX Cloud-partners worden gedeeld. Het verlenen van toestemming staat Partners toe om tot naam, e-mail-id, en telefoonnummer voor die Beheerder toegang te hebben. CX Cloud Super Administrator kan controleren of hun contactinformatie kan worden gedeeld met alleen Partnerbeheerders die wachten op een reactie op hun verzoek om toegang tot gegevens of met al hun Partners die onboarded zijn naar PX Cloud voor samenwerkingsdoeleinden of met geen van hen.

Defecten

Opgeloste gebreken

Er zijn geen opgeloste defecten als onderdeel van deze release.

Bekende gebreken

Deze sectie beschrijft bekende defecten in deze release.

Identificatie	Koptekst
CSCwe54212	Wanneer klanten proberen uit CX Cloud af te loggen, blijft hun naam in de header weergeven, wat aangeeft dat uitloggen niet compleet is.
CSCwe54734	Op dit moment in CX Cloud falen diagnostische scans in de Assets detailweergave met tussenpozen.
CSCwe58761	Remote practice-labs kunnen niet worden gestart in CX Cloud.
CSCwe60856	Momenteel in CX Cloud, registratie voor Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure faalt met de mededeling dat de sessie niet wordt gevonden.
CSCwe69133	Momenteel in CX Cloud wordt de koppeling voor feedback van versnellers gebruikt om een sessie te beoordelen niet weergegeven.

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.