

Notas de versão do CX Cloud julho de 2022

Contents

[Introduction](#)

[Novidades](#)

[Recurso de suporte renomeado](#)

[Integração da Intersight](#)

[UI de casos aprimorada com recursos adicionais](#)

[Suporte ao Crash Diagnostics para novas famílias de produtos](#)

[Defeitos resolvidos](#)

[Defeitos conhecidos](#)

Introduction

A Customer Experience (CX) Cloud é uma oferta de SaaS que possibilita o sucesso do cliente durante toda a jornada para integrar, otimizar e adotar novas tecnologias em todas as arquiteturas. Os clientes que possuem assinaturas do Cisco Success Tracks têm acesso aos seguintes recursos:

- **Aprendizagem contextual:** Janela para a plataforma de inteligência colaborativa com os recursos mais recentes para engenheiros de rede e arquitetos através dos webinars "Pergunte ao especialista (ATX)", "Dicas de sucesso", compromissos da Accelerator e treinamento.
- **Suporte confiável:** Ajude a resolver problemas técnicos imediatos e obtenha opções de serviços proativos e prescritivos no nível do software e da solução.
- **Insights e análise:** Ferramentas de inteligência digital que fornecem informações proativas e preditivas e ajudam os clientes a reconhecer possíveis problemas, otimizar operações e acelerar a adesão/transição de tecnologia.
- **Recursos especializados:** Experiência completa para todas as arquiteturas e produtos da Cisco disponíveis, com acesso a uma consultoria especializada e estratégica em projeto e validação detalhados, bem como soluções específicas do setor.

Este documento fornece informações sobre novos recursos na nuvem CX e problemas conhecidos.

Use este [link](#) para acessar o CX Cloud e fazer login com as credenciais do CCO.

Novidades

Recurso de suporte renomeado

O recurso CX Cloud White Glove Support foi renomeado para **CX Cloud Success Team Support**. As solicitações de suporte foram aprimoradas para incluir detalhes do cliente, como **Nome**, **E-mail** e **Empresa** nos e-mails de gerenciamento de incidentes do CX, permitindo que a equipe de suporte entre em contato com os clientes para saber mais sobre o incidente e acelerar a resolução.

Integração da Intersight

Agora, os Superadministradores e Administradores de Nuvem CX podem optar por adicionar a **Intersight** como uma Fonte de Dados para a Computação de Data Center e Rastreamentos de Sucesso da Rede de Nuvem, bem como para a Nuvem Híbrida como um Serviço. Essa capacidade de integração dá aos administradores de nuvem do CX controle sobre quais contas da Intersight vincular à sua conta de nuvem do CX e ver o status das últimas atualizações.

UI de casos aprimorada com recursos adicionais

A criação de casos no CX Cloud foi aprimorada com novos campos de informações de contato onde os usuários podem incluir **preferência de comunicação**, **celular** e telefone comercial, a capacidade de copiar outros no caso e uma opção para alterar notificações por e-mail. Um número de telefone de contato agora é obrigatório para casos de Gravidade 1 e 2. Outras atualizações incluem:

- Capacidade de inserir um número de referência durante a criação do caso
- Exibição da versão do software na seção Ativo (se disponível)
- Fornecer informações de tempo de resposta na janela de confirmação

Suporte ao Crash Diagnostics para novas famílias de produtos

O CX Cloud foi aprimorado para diagnosticar travamentos de dispositivos para as seguintes famílias de produtos:

- Controladores sem fio Cisco 3500 Series
- Controladores Cisco 5500 Series Wireless
- Controladores sem fio Cisco 8500 Series

Defeitos resolvidos

Esta seção lista todos os defeitos resolvidos como parte desta versão:

Identifíer	Título
CSCwb8290 1	Anteriormente, os clientes não podiam acessar a Folha de dados de privacidade no menu A O CX Cloud foi atualizado para que a Folha de dados de privacidade seja aberta conforme esperado.
CSCwc0276 6	Anteriormente, a cor do plano de fundo da guia Ativos afetados e Violações era inconsistente com as outras guias no portal. O problema foi resolvido e a cor do plano de fundo de todas as guias é consistente no portal.
CSCwc0379 5	Anteriormente, o esquema automatizado para novos clientes integrados não estava sendo criado, evitando que Syslogs e falhas fossem processados. O portal CX Cloud foi atualizado de forma que o esquema automatizado seja criado com êxito e os Syslogs e as falhas sejam executados conforme esperado.
CSCwc0696 6	Anteriormente, devido a RPR (Rapid Problem Resolution, solução rápida de problemas) ver falhas, os clientes e os engenheiros do Technical Assistance Center (TAC) eram incapazes de visualizar anexos de verificação de RPR enquanto levantavam uma solicitação de suporte e Ativos para o Campus Network Success Track devido a falhas de verificação de RPR. Esse problema foi resolvido de forma que os anexos da varredura RPR agora estão disponíveis.

Defeitos conhecidos

Esta seção lista todos os defeitos conhecidos nesta versão:

Identifíer	Título
CSCwb5395 4	Os resultados da verificação de ativos e cobertura não exibem bugs de prioridade no portal Cloud.
CSCwc4288 6	Os clientes não conseguem alternar de japonês para inglês no portal da nuvem do CX de forma intermitente.
CSCwc4294 4	Os clientes não podem excluir o arquivo de travamento dos dispositivos Catalyst 9K (IO-XE) para a região dos EUA.
Defeitos de desempenho do AWS	
CSCwb4665 6	As varreduras por solicitação falham na página Ativos com violações nas regiões EMEA e I...
CSCwb5183 7	As solicitações de exclusão para verificações de agendamento não chegam ao coletor no momento. Os grupos de verificação excluídos são excluídos somente do portal da nuvem e não do coletor, impedindo a criação de novos grupos com os mesmos dispositivos.
CSCwc3778 7	Os resultados da pesquisa exibem detalhes não associados à pesquisa na janela Configurações do administrador > Fontes de dados .
CSCwc4281 1	O botão Criar grupo de ativos não está disponível na janela Identidade e acesso impedindo os usuários criem um grupo de ativos.