

# 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   |
|--|--|
| <a href="#">CSCwb8290</a><br><a href="#">1</a> | 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.  |
| <a href="#">CSCwc0276</a><br><a href="#">6</a> | Anteriormente, a cor do plano de fundo da guia <b>Ativos</b> afetados e <b>Violações</b> 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.  |
| <a href="#">CSCwc0379</a><br><a href="#">5</a> | 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.  |
| <a href="#">CSCwc0696</a><br><a href="#">6</a> | 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 <b>Ativos</b> 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   |
|--|--|
| <a href="#">CSCwb5395</a><br><a href="#">4</a> | Os resultados da verificação de ativos e cobertura não exibem bugs de prioridade no portal Cloud.  |
| <a href="#">CSCwc4288</a><br><a href="#">6</a> | Os clientes não conseguem alternar de japonês para inglês no portal da nuvem do CX de forma intermitente.  |
| <a href="#">CSCwc4294</a><br><a href="#">4</a> | Os clientes não podem excluir o arquivo de travamento dos dispositivos Catalyst 9K (IO-XE) para a região dos EUA.  |
| <b>Defeitos de desempenho do AWS</b>           |  |
| <a href="#">CSCwb4665</a><br><a href="#">6</a> | As varreduras por solicitação falham na <b>página Ativos com violações</b> nas regiões EMEA e I...   |
| <a href="#">CSCwb5183</a><br><a href="#">7</a> | 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 de... e não do coletor, impedindo a criação de novos grupos com os mesmos dispositivos. |
| <a href="#">CSCwc3778</a><br><a href="#">7</a> | Os resultados da pesquisa exibem detalhes não associados à pesquisa na janela <b>Configura...</b>  |
| <a href="#">CSCwc4281</a><br><a href="#">1</a> | O botão <b>Criar grupo de ativos</b> não está disponível na janela <b>Identidade e acesso</b> impedindo os usuários criem um grupo de ativos.  |