

CX雲版本說明2023年3月

目錄

[概觀](#)

[快訊](#)

[PX雲交叉發佈到CX雲](#)

[CX雲超級管理員聯絡詳細資訊](#)

[恢復合作夥伴訪問許可權](#)

[合作夥伴組織和合作夥伴使用者訪問批准流程](#)

[已更新自動批准使用者訪問許可權](#)

[Cases Virtual Assistant is Live!](#)

[採用生命週期重新設計](#)

[重新設計的資產和覆蓋範圍以及案例圖塊](#)

[增強型洞察力導覽](#)

[硬體資產的生命週期結束里程碑](#)

[適用於其他產品系列的崩潰診斷支援](#)

[從平台套件中刪除的Cisco DNA中心配置](#)

[已更新CX雲代理](#)

[可供合作夥伴使用的客戶聯絡資訊](#)

[缺陷](#)

[已解決瑕疵](#)

[已知瑕疵](#)

概觀

客戶體驗 (CX) 雲端是一種 SaaS 產品，可讓客戶在所有架構中的新手入門、最佳化和積極採用新技術的整個過程中獲得成功。訂閱「客戶成功途徑」的客戶可使用下列功能：

· 情境式學習：通過「Ask the Expert(ATX)」網路研討會、「Success Tips」、Accelerator的參與和培訓，為網路工程師和架構師提供最新資源的合作智慧平台視窗。

· 可信賴的支援:幫助解決即時的技術問題，並在軟體和解決方案層級獲得主動的指引服務選項。

· 分析與洞察:數位智慧工具，提供主動和預測性的見解，並幫助客戶識別潛在問題、最佳化作業，並加速技術的採用/轉換。

· 專家資源:所有可用的架構和思科產品的一站式體驗，可存取關於詳細設定和驗證的策略專家建議，以及產業專屬解決方案。

本文檔提供有關CX雲中的新功能和已知問題的資訊。

使用這個 [連結](#) 訪問CX雲並使用CCO憑證登入。

快訊

中的發行說明 本節詳細資訊 將作為 部分 三月 2023 版本.

PX雲交叉發佈到CX雲

PX雲合作夥伴現在可以從PX雲啟動CX雲。作為此交叉發佈的一部分，PX雲合作夥伴管理員、管理人員、客戶成功實踐負責人、客戶成功經理和客戶成功專家現在可以檢視其客戶的CX雲資料，包括生命週期、資產和覆蓋、諮詢、訂閱和Insights。Cases磁貼不能被視為此交叉啟動的一部分。CX雲管理員還被授予其他特權，以確保控制與合作夥伴和合作夥伴使用者共用的詳細資訊。

CX雲超級管理員聯絡詳細資訊

CX雲超級管理員現在可以同意與PX雲合作夥伴共用其聯絡資訊，從而允許PX雲合作夥伴管理員聯絡CX雲管理員，以加快其資料存取請求的速度。共用的聯絡人資訊基於CX雲超級管理員設定的隱私選項。

恢復合作夥伴訪問許可權

CX雲超級管理員現在無需合作夥伴請求，即可恢復以前撤銷的合作夥伴和合作夥伴使用者對Success Track資料的訪問許可權。

合作夥伴組織和合作夥伴使用者訪問批准流程

CX雲已更新，以簡化合作夥伴組織/合作夥伴使用者審批流程。當合作夥伴組織首次請求客戶訪問CX雲時，審批流程將同時適用於合作夥伴組織和掛起的合作夥伴管理員使用者。

已更新自動批准使用者訪問許可權

CX雲超級管理員現在可以選擇為新增到已批准的合作夥伴帳戶中的合作夥伴使用者啟用自動批准，這樣可以快速訪問CX雲資料，減少批准步驟，並簡化流程。在合作夥伴級別進行管理，可根據需要開啟或關閉此選項。當該選項關閉時，必須手動完成審批流程。

Cases Virtual Assistant is Live!

美洲地區的CX雲客戶現在可以通過自助虛擬助理執行許多常見且可重複的任務，而無需致電思科技術支援中心(TAC)並在隊列中等待。Cases Virtual Assistant使使用者能夠：

- 根據日程安排請求新工程師
- 提高案例嚴重性
- 將案例升級至案例所有者的經理
- 新增案例備註
- 關閉案例
- 鍵入「Call Me」以請求從TAC回叫

採用生命週期重新設計

採用生命週期已重新設計，為CX雲客戶提供了一個簡單而富有吸引力的介面。增強的採用生命週期頁面基於所選成功路徑提供以下詳細資訊。如果未選擇「成功跟蹤」，將顯示客戶產品組合的合併概覽。

最完整顯示關聯成功跟蹤內最完整的使用案例。

可用資源顯示每個成功跟蹤的可用資源數（加速器、諮詢專家、成功提示和基於CX級別的學習）。

您知道嗎顯示有關採用生命週期的事實和其他有用資訊。

客戶可以在清單檢視中檢視「成功跟蹤」，並摺疊和展開相關使用案例，以通過遙測欄檢查成功跟蹤的進度。為CX雲第1級及以上客戶提供了儲存進度說明的互動式核對清單。客戶可以通過瀏覽以下頁籤來選擇任何使用案例，以瞭解更多相關資訊：

Overview頁籤顯示基於所選用例、已用資源數和所選用例的頂部「向專家詢問」建議的採用百分比。

Guided Tasks選項卡列出了按階段開啟的任務數。客戶可以點選檢視每個選定使用案例的特定成功提示。

Resources頁籤列出Success Track使用案例的資源和內容。客戶可以篩選、新增書籤、排序、共用連結和請求會話。

重新設計的資產和覆蓋範圍以及案例圖塊

CX Cloud Assets & Coverage和Cases磁貼已經過重新設計，以便客戶可以通過左側導航欄訪問和過濾每個磁貼的所有相關子類別，使用新的單選按鈕替換原始視覺過濾器。

增強型洞察力導覽

CX Cloud Insights已重新設計為將Software、Crash Risk、Fault Management、Compliance和Configuration頁籤顯示為左側導航面板中的連結。現在，視覺過濾器在左側導航中顯示為單選按鈕，以便獲得更好的客戶體驗。

Resources頁籤列出Success Track使用案例的資源和內容。客戶可以篩選、新增書籤、排序、共用連結和請求會話。

硬體資產的生命週期結束里程碑

CX雲已更新，因此客戶現在可以檢視其所有硬體資產的生命週期結束里程碑，從而幫助高效地規劃未來需求。客戶可通過按一下資產>硬體壽命終止在資產和覆蓋中檢視此資訊，並可使用篩選選項根據不同的屬性標識或列出資產。

適用於其他產品系列的崩潰診斷支援

CX雲已增強，可報告以下由CX雲代理收集的其他資產的崩潰診斷：

- Cisco 1900 系列整合服務路由器
- Cisco 1000 系列整合服務路由器
- Cisco 4000 系列整合服務路由器

從平台套件中刪除的Cisco DNA中心配置

CX Cloud的平台套件已得到增強，因此已將Cisco DNA Center配置從平台套件中刪除。客戶現在已重新導向至Cisco DNA Center Portal 登入頁面，以管理其組態。

從Cisco DNA Center Portal，版本2.3.6.x及更高版本的客戶可以啟動Cisco DNA Center裝置。客戶應確保在Cisco DNA Center中新增與用於登入CX雲的相同電子郵件地址的使用者，並在Cisco DNA Center中啟用「雲訪問」設定(System > Settings > External Services > Cloud Access Login)，以便成功啟動。

已更新CX雲代理

CX雲代理已更新，因此客戶現在可以編輯以前新增的IP範圍，該範圍用於將CX雲代理連線到非由Cisco DNA Center管理的園區網路資產。

思可供合作夥伴使用的客戶聯絡資訊

CX雲中引入了「使用者配置檔案」，其中包括Personal Information和Preferences頁籤。「Personal Information」頁籤可用於所有CX雲客戶，而「Preferences」頁籤僅可用於CX雲超級管理員。

通過個人資訊頁籤，CX雲客戶可以檢視和編輯個人詳細資訊，包括電子郵件地址、電話號碼、位置、國家或地區、職務級別、職務角色和職稱。

在首選項頁籤中，CX雲超級管理員可以使用相應的開關/交換機來更新其同意首選項，以便CX雲使用其使用者簡檔中的聯絡資訊來與PX雲合作夥伴共用。提供許可允許合作夥伴訪問該管理員的姓名、電子郵件ID和電話號碼。CX雲超級管理員可以控制其聯絡資訊是否可以僅與等待響應其資料存取請求的合作夥伴管理員共用，還是與出於合作目的而加入PX雲的所有合作夥伴共用，或者不與任何合作夥伴共用。

缺陷

已解決瑕疵

此版本中不存在已解決的缺陷。

已知瑕疵

本節列出此版本中的已知缺陷。

識別碼	標題
-----	----

CSCwe54212 	當客戶嘗試從CX雲中註銷時，其名稱將繼續顯示在標題中，表示註銷未完成。
CSCwe54734 	當前，在CX雲中，Assets detail檢視中的診斷掃描間歇性失敗。
CSCwe58761 	遠端練習實驗無法在CX雲中啟動。
CSCwe60856 	當前，在CX雲中，註冊「Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure(向專家諮詢：遷移戰略和最佳實踐：Prime基礎架構)」失敗，表示找不到該會話。
CSCwe69133 	當前，在CX雲中，不會顯示用於為會話評分的加速器反饋連結。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。