

Notas de versão do CX Cloud de junho de 2024

Contents

[Overview](#)

[Novidades](#)

[Sugestões do software alvo](#)

[Comparando níveis de serviço](#)

[Webex adicionado como preferência de contato](#)

[Conexão e gerenciamento de contratos](#)

[Exibindo Regras Aprovadas](#)

[Verificações de código de barras para identificação de ativos](#)

[Casos Detalhes adicionais do contato](#)

[Suporte de telemetria para dispositivos IOS XR](#)

[Novas Colunas Adicionadas ao Arquivo de Exportação](#)

[Defeitos](#)

[Defeitos resolvidos](#)

[Defeitos conhecidos](#)

Overview

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

- **Aprendizado contextual:** janela para a plataforma de inteligência colaborativa com os recursos mais recentes para engenheiros de rede e arquitetos por meio dos webinars Ask the Expert, dicas de sucesso, compromissos do Accelerator e treinamento
- **Suporte confiável:** ajuda a resolver problemas técnicos imediatos e fornece opções de serviço proativas e prescritivas no nível de software e solução
- **Insights & Analytics:** ferramentas de inteligência digital que fornecem insights proativos e preditivos e ajudam os clientes a reconhecer problemas em potencial, otimizar operações e acelerar a adoção/transição de tecnologia
- **Recursos especializados:** Experiência única para todas as arquiteturas disponíveis e produtos da Cisco com acesso a consultoria especializada estratégica sobre projeto e validação detalhados, bem como soluções específicas do setor

Este documento fornece informações sobre novos recursos, defeitos resolvidos e problemas conhecidos no CX Cloud. Use este [link](#) para acessar o CX Cloud com as credenciais da Cisco.

Novidades

As Notas de versão nesta seção detalham os recursos que serão ativados como parte da versão de junho de 2024.

Sugestões do software alvo

Agora, os clientes do nível 2 da rede em nuvem têm a opção de comparar sugestões de software para versões Target com versões Optimal e Current, oferecendo mais flexibilidade na seleção de versões de software que melhor se ajustem a requisitos de rede específicos. Um link de comparação foi adicionado à guia Sugestões na exibição detalhada Grupo de software, onde as versões de Destino disponíveis podem ser selecionadas para comparação. Após a seleção, os detalhes são exibidos na nova coluna Destino e uma nova guia Destino está disponível na visualização detalhada de Bugs, Avisos de Segurança, Avisos de Campo e Recursos.

Além disso, os clientes do Campus Network and Cloud Network Success Track agora podem visualizar as versões do Target na guia Software Group view detalhada > Release Summary.

Comparando níveis de serviço

Agora, os clientes podem visualizar e comparar os níveis de serviço designados para os controles de sucesso no bloco Ciclo de vida de adoção. Cada Controle de sucesso exibe o nível de serviço atual do cliente e inclui um ícone informativo com a opção de Saiba mais, onde os clientes podem acessar um gráfico comparativo detalhando os recursos disponíveis em diferentes níveis de serviço.

Webex adicionado como preferência de contato

O Webex agora está disponível como um método de contato preferido para casos novos e existentes, facilitando interações em tempo real com engenheiros de suporte. Quando selecionado, os clientes podem acessar o canal do Webex clicando no link Abrir espaço do Webex na guia Comunicações (anteriormente a guia Contatos). As transcrições de sessões do Webex estão disponíveis na guia Arquivos.

Observação: essa opção só estará disponível se o Webex Control Hub estiver configurado para permitir bots e comunicação externa.

Conexão e gerenciamento de contratos

Agora, os administradores de nuvem do CX podem conectar contratos às suas contas por meio da fonte de dados Contract sem criar um caso. Além disso, a visualização de detalhes do contrato foi atualizada com colunas recém-adicionadas descrevendo detalhes do contrato, como Tipo de suporte, Data de início, Data de término e Cobertura Status. O botão Gerenciar contratos foi substituído pelos botões Remover contratos e Adicionar contratos, permitindo que os administradores adicionem ou removam contratos criando um caso de suporte. O arquivo .csv exportado inclui os detalhes do contrato recém-adicionado e um nome de arquivo atualizado.

Exibindo Regras Aprovadas

A capacidade de visualizar as regras aprovadas foi estendida para o controle de sucesso da rede de nuvem, fornecendo aos clientes uma melhor compreensão de sua conformidade geral de rede. Os clientes podem alternar entre Regras violadas e Regras aprovadas navegando até a guia Insights > Compliance > Regras. As regras aprovadas podem ser filtradas por Tipo regulamentar, examinadas em uma exibição de detalhes da regra e exportadas como um arquivo .csv.

Verificações de código de barras para identificação de ativos

Agora, os usuários do aplicativo móvel CX Cloud podem verificar o código de barras do número de série de um ativo para localizar facilmente um ativo para a criação de um caso, selecionando Find Asset > Scan Product. Uma verificação bem-sucedida faz a correspondência de um número de série com um dispositivo na lista de ativos da nuvem CX e preenche as informações do ativo no formulário Abrir um caso.

Casos Detalhes adicionais do contato

Agora, os clientes podem visualizar os detalhes de contato do gerente do engenheiro de suporte designado e de qualquer engenheiro temporário na guia Communications (anteriormente a guia Contacts) da exibição de detalhes de Casos, simplificando o processo de encaminhamento para aqueles que precisam de mais assistência.

Suporte de telemetria para dispositivos IOS XR

A nuvem CX agora pode coletar o inventário diretamente dos dispositivos IOS XR por meio do CX Cloud Agent. Esses ativos são adicionados em Configurações do administrador > Fontes de dados > Outros ativos usando o arquivo de seed ou opções de intervalo de IP e exibidos na guia Ativos e cobertura > Ativos .

Novas Colunas Adicionadas ao Arquivo de Exportação

As colunas Risk Score (Relative to Optimal) e Optimal Release foram adicionadas ao arquivo de exportação .csv do Software Insights para clientes que usam o Campus Network and Cloud Network Success Tracks.

Defeitos

Defeitos resolvidos

Não há defeitos resolvidos para esta versão.

Defeitos conhecidos

Não há defeitos conhecidos para esta versão.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.