

Note di rilascio di CX Cloud marzo 2024

Sommario

[Panoramica](#)

[Novità](#)

[Applicazione CX Cloud Mobile](#)

[Miglioramenti della sostituzione degli asset](#)

[Scheda Riepilogo versione migliorata](#)

[Miglioramenti della conformità](#)

[Miglioramenti agli asset bloccati](#)

[Nuovo aspetto per gli asset bloccati](#)

[Notifica di diagnostica di arresto anomalo](#)

[Nuova opzione preferenza lingua](#)

[Metriche di supporto casi](#)

[Difetti](#)

[Difetti risolti](#)

[Difetti noti](#)

Panoramica

Customer Experience (CX) Cloud è una soluzione SaaS che aiuta i clienti lungo tutto il percorso di onboarding, ottimizzazione e adozione di nuove tecnologie in ogni tipo di architettura. I clienti con abbonamenti Cisco Success Tracks possono accedere alle seguenti funzionalità:

- **Apprendimento contestuale:** dalla finestra alla piattaforma Collaborative Intelligence con le risorse più recenti per ingegneri e architetti di rete tramite webinar Ask the Expert (ATX), suggerimenti per il successo, progetti di Accelerator e formazione
- **Supporto affidabile:** consente di risolvere problemi tecnici immediati e di ottenere opzioni di assistenza proattive e prescrittive a livello di software e soluzione
- **Informazioni approfondite e analisi:** strumenti di Digital Intelligence che forniscono informazioni proattive e predittive e aiutano i clienti a riconoscere i potenziali problemi, ottimizzare le operazioni e accelerare l'adozione/le transizioni della tecnologia
- **Risorse esperte:** esperienza completa per tutte le architetture disponibili e i prodotti Cisco, con accesso a consulenze strategiche di esperti su progettazione e convalida dettagliata e soluzioni specifiche del settore

In questo documento vengono fornite informazioni sulle nuove funzionalità, sui difetti risolti e sui problemi noti di CX Cloud. Utilizzare questo [collegamento](#) per accedere a CX Cloud e accedere con le credenziali CCO.

Novità

Le Note di rilascio in questa sezione descrivono in dettaglio le funzionalità che verranno abilitate come parte della release di marzo 2024.

Applicazione CX Cloud Mobile

CX Cloud è ora disponibile come applicazione mobile. L'applicazione mobile CX Cloud, che consente ai clienti di accedere al proprio portafoglio di prodotti e a importanti eventi di rete, garantisce alle aziende la massima operatività in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo.

Con questa versione iniziale dell'applicazione mobile, i clienti possono visualizzare i dettagli del portafoglio da My Portfolio, incluse le seguenti informazioni:

- Cespiti: visualizzare i cespiti e i relativi dettagli
- Consigli: visualizza i consigli sulla sicurezza, gli avvisi sui prodotti e i bug per le priorità per ulteriori informazioni su problemi, passaggi per risolvere i problemi e dispositivi interessati
- Casi: consente di aprire e visualizzare le richieste, aggiungere note, allegare file e accedere a RMA (Return Material Authorization)

I clienti possono inoltre contrassegnare Asset, Avvisi e Richieste e ricercare, ordinare e filtrare i dati per velocizzare la navigazione.

Le funzionalità mobili complete saranno abilitate nelle prossime versioni. Scaricare e installare l'applicazione mobile CX Cloud, disponibile sia per i dispositivi Android che iOS, il proprio store di applicazioni online.

Miglioramenti della sostituzione degli asset

Il processo per la richiesta di sostituzione degli asset è stato semplificato in CX Cloud raccogliendo le informazioni di spedizione e di contatto dei clienti durante la creazione del caso. Se si seleziona la casella di controllo Richiedi sostituzione asset nella pagina Descrivi problema, i clienti dovranno immettere le informazioni richieste nella pagina Aggiungi spedizione, riducendo la necessità di intervento manuale da parte del team di supporto Cisco e il tempo necessario per la risoluzione finale delle richieste di sostituzione asset.

Il modulo di richiesta RMA richiede ulteriori informazioni per le spedizioni in India. Per inviare correttamente la richiesta di consegna in India, i clienti devono selezionare una classificazione degli indirizzi di spedizione e aggiornare il campo Numero GSTIN.

Scheda Riepilogo versione migliorata

La vista dei dettagli del gruppo software è stata aggiornata combinando i dettagli della release dalle schede Riepilogo release e Release correnti. I clienti possono ora visualizzare tutti i dettagli relativi alla versione corrente e ottimale nella scheda Riepilogo versione.

La data di rilascio e le note di rilascio non vengono più visualizzate nella scheda Suggerimenti e la

scheda Rilascio corrente è stata rimossa.

Miglioramenti della conformità

Il numero di serie dell'asset può essere aggiunto alla scheda Informazioni dettagliate > Conformità per semplificare l'identificazione dell'asset. È possibile aggiungere questa nuova colonna utilizzando l'opzione Nascondi/Mostra colonne nelle schede seguenti:

- Asset con violazioni
- Risorse conformi
- Violazioni e cespiti interessati nella vista dei dettagli Violazioni regole

Miglioramenti agli asset bloccati

Nuovo aspetto per gli asset bloccati

La vista di dettaglio Crashed Assets presenta un nuovo aspetto e un nuovo aspetto che guida il flusso e la coerenza attraverso la rete di campus del cloud CX.

Notifica di diagnostica di arresto anomalo

La notifica di elaborazione Crash Risk > Crashed Assets è stata aggiornata per Campus Network Success Track affermando che la diagnostica di crash è disponibile entro 24 ore dal rilevamento.

Nuova opzione preferenza lingua

È stato aggiunto un nuovo campo Language Preference al modulo Request Session di CX Cloud Accelerator, che consente ai clienti di specificare le proprie preferenze linguistiche per la sessione.

Metriche di supporto casi

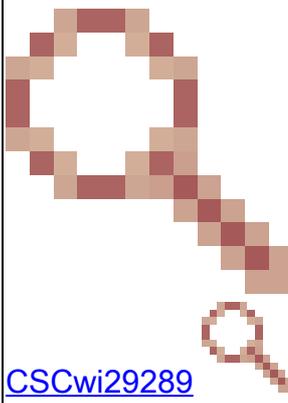
Le metriche di supporto disponibili nel riquadro Casi sono ora accessibili esclusivamente per i contratti attivi elencati nella scheda Asset e copertura > Copertura, migliorando la pertinenza e l'impatto a livello di portafoglio e di Success Track, per un'analisi più mirata e vantaggiosa.

Difetti

Difetti risolti

Sono stati risolti i seguenti difetti di CX Cloud.

Identificativo	Titolo
CSCwi4971	In precedenza, nella vista di dettaglio Caratteristiche per i fabric venivano erroneamente visualizzate le funzionalità attive duplicate e le risorse

 CSCwi29289	<p>associate per Cloud Network Success Track. Il problema è stato risolto e la vista dei dettagli delle caratteristiche per i fabric viene visualizzata come previsto.</p>
--	--

Difetti noti

Non sono presenti difetti noti per questa release.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).