

# Cisco IQ - Häufig gestellte Fragen

## Einleitung

Cisco IQ™ bietet Kunden Verbesserungen und Funktionen, die darauf ausgelegt sind, die Transparenz ihrer Ressourcen zu verbessern, intelligentere Einblicke in ihre Umgebungen zu liefern und das Fallmanagement zu optimieren. Darüber hinaus optimieren KI-Funktionen wie der Cisco IQ Assistant die Betriebsergebnisse und die Benutzererfahrung mit Cisco IQ, indem sie kontextbezogene Kenntnisse bereitstellen, die es den Benutzern ermöglichen, proaktive, fundierte Entscheidungen zu treffen, und Prozesse optimieren, die das Kundenengagement und den Erfolg fördern.

Dieses Dokument enthält allgemeine Kundenfragen zur Vereinfachung des CX-Portfolios, zu Support-Stufen und zum Cisco IQ.

## Cisco IQ

Cisco IQ ist eine neue Suite von Anwendungen, die die in den Support- und Professional Services-Angeboten definierten Ergebnisse durch eine digitale Erfahrung für unsere Kunden, Partner und internen Teams ermöglicht. Cisco IQ bietet KI-gestützte Services und Einblicke für alle Beteiligten in einer neuen, interaktiven und zukunftsorientierten Umgebung. Es bietet neue Anwendungen und Einblicke für Kunden, die diese benötigen, z. B. SaaS (jetzt verfügbar), On-Premises (vor Ort) oder APIs (in Kürze verfügbar).

Eingebettet in die Support- und Serviceangebote von Cisco ist Cisco IQ eine einheitliche, KI-gestützte Schnittstelle, die den gesamten Weg des Kunden revolutioniert - von der Planung und dem Design über die Implementierung bis hin zum Onboarding und der fortlaufenden Optimierung und Transformation. Die Lösung bietet ein ultimatives digitales Anwendererlebnis, das die Amortisierungszeit der Kunden verkürzt, die Ausfallsicherheit erhöht und eine unübertroffene Einfachheit ermöglicht.

## Allgemein

Frage: Was ist Cisco IQ?

A. Cisco IQ ist die KI-gestützte Kundenerfahrung, die den gesamten Weg des Kunden mit Cisco

Services verbindet. Sie vereint Einblicke, Bewertungen, Fehlerbehebung, Schulungen, Automatisierung und agentengestützte Beratung in Echtzeit durch den Cisco Support und künftig auch Professional Services, die Kunden bei der Planung, Bereitstellung, Verwaltung, Sicherung und Optimierung ihrer Umgebungen unterstützen. Cisco IQ passt sich an die Umgebung jedes Kunden an und bietet personalisierte, kontextbezogene Empfehlungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg.

Cisco IQ ist als SaaS-Lösung verfügbar und wird den Kunden Informationen auf verschiedene Weise bereitstellen, z. B. über APIs, E-Mail, Verbindungen zu ITSM, WebEx usw. Auch die Installationsmodalität von Cisco IQ VM ist flexibel. Die Kunden können zwischen SaaS-Bereitstellungsmodi oder später Bereitstellungsmodi vor Ort (per Tethering oder Air-Gap) wählen. Für Cisco IQ fallen keine zusätzlichen Kosten an. Ist er jetzt und zu einem späteren Zeitpunkt über den Cisco Support und die Cisco Professional Services verfügbar.

Frage: Welche Vorteile bietet Cisco IQ für Kunden?

A. Bei Cisco IQ treffen menschliche Fachkenntnisse auf agentielle Informationen.

- Vollständige Übersichtlichkeit: Sie können nicht schützen, was Sie nicht sehen können. Cisco IQ bietet eine umfassende und stets aktuelle Übersicht über alle Ressourcen, Softwareversionen und Konfigurationen in Ihrer Umgebung.
- Proaktive Ausfallsicherheit: Jeder Ausfall hat eine Spur. Cisco IQ führt kontinuierlich KI-gestützte Analysen für Ihre gesamte Umgebung durch und setzt kritische Probleme prioritär durch, um eine proaktive Ausfallsicherheit zu gewährleisten.
- Schnelle Problembeseitigung: Eine komplexe Serviceanfrage kann mehrere Stunden in Anspruch nehmen. Cisco IQ verkürzt den Zeitaufwand für die Fehlerbehebung von Stunden auf Minuten, um eine schnelle Lösung zu gewährleisten.
- Kontextbezogene Professional Services: Eliminieren Sie die Lernkurve von Versuch und Irrtum. Jeder Cisco Experte, der bereits ähnliche Projekte durchgeführt hat, unterstützt Ihre Projekte jetzt durch kontextbezogene Professional Services, sodass Ihr Team sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren kann und somit Zeit, Klarheit und Zuversicht hat.

Frage: Wann wird Cisco IQ den Kunden allgemein zur Verfügung stehen?

Antwort: Cisco IQ SaaS ist ab sofort verfügbar, die Vor-Ort-Modalitäten stehen kurz bevor.

Frage: Welche Kunden haben Zugriff auf Cisco IQ?

A. Cisco IQ ist die KI-gestützte digitale Umgebung für alle CX-Kunden mit einem gültigen Cisco Support-Vertrag. In Zukunft können Professional Services-Kunden - mit oder ohne zugrunde liegenden Cisco Support-Vertrag - ebenfalls auf Cisco IQ zugreifen. Je nach Berechtigung des Benutzers für Support-Stufen (Basic, Standard, Signature) hat er Zugriff auf bestimmte Apps und

App-Funktionen.

Frage: Welche Architekturen werden von Cisco IQ unterstützt?

A. Auf dieser Seite finden Sie eine [Liste der von Cisco IQ unterstützten Architekturen](#).

Frage: Ersetzt Cisco IQ architekturspezifische Dashboards (z. B. Nexus® Switch-Dashboards oder M7-Servermanagement-Dashboards)?

A. Cisco IQ wird architekturspezifische Produkt-Dashboards nicht ersetzen. Die Vision besteht darin, Kunden die gleichen CX-Einblicke zu zeigen, wo sie sich befinden, sei es in den Produkt-Dashboards, in ihren eigenen Anwendungen oder in der Cisco IQ-Erfahrung.

Frage: Was sind die wichtigsten Cisco IQ-Anwendungen?

A. Zu den wichtigsten Anwendungen gehören:

- Ressourcen: Dynamische Bestandsaufnahme mit KI-Einblicken für Risikotrends.
- Assessments: Intelligente Sicherheitsempfehlungen, Gerätesicherung, Best Practices für die Konfiguration
- Support: Vereinfachte Erstellung, Zusammenfassung und intelligentes Management von Tickets
- AI-Assistent: Konversationsschnittstelle für Abfragen, Analyse und Informationssynthese.

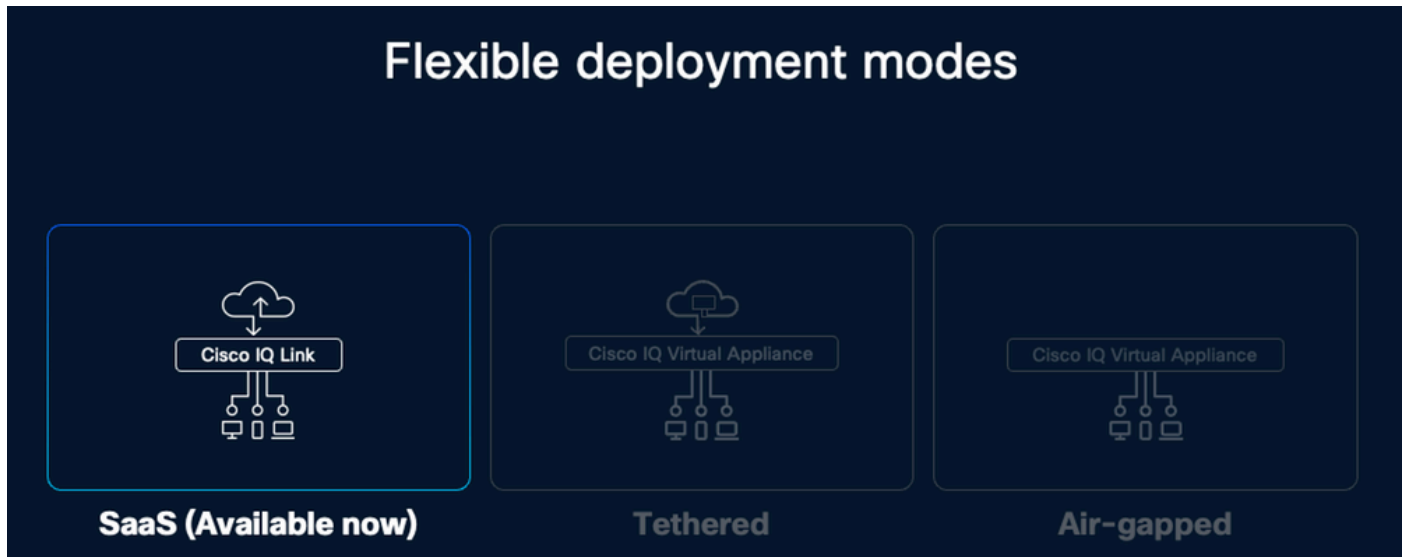
Frage: Welche Bereitstellungsoptionen für Cisco IQ stehen zur Verfügung?

A. Cisco IQ bietet drei flexible Bereitstellungsmodi, die an die Anforderungen des Kunden hinsichtlich Betrieb, Sicherheit, Datensouveränität und Anbindung angepasst sind:

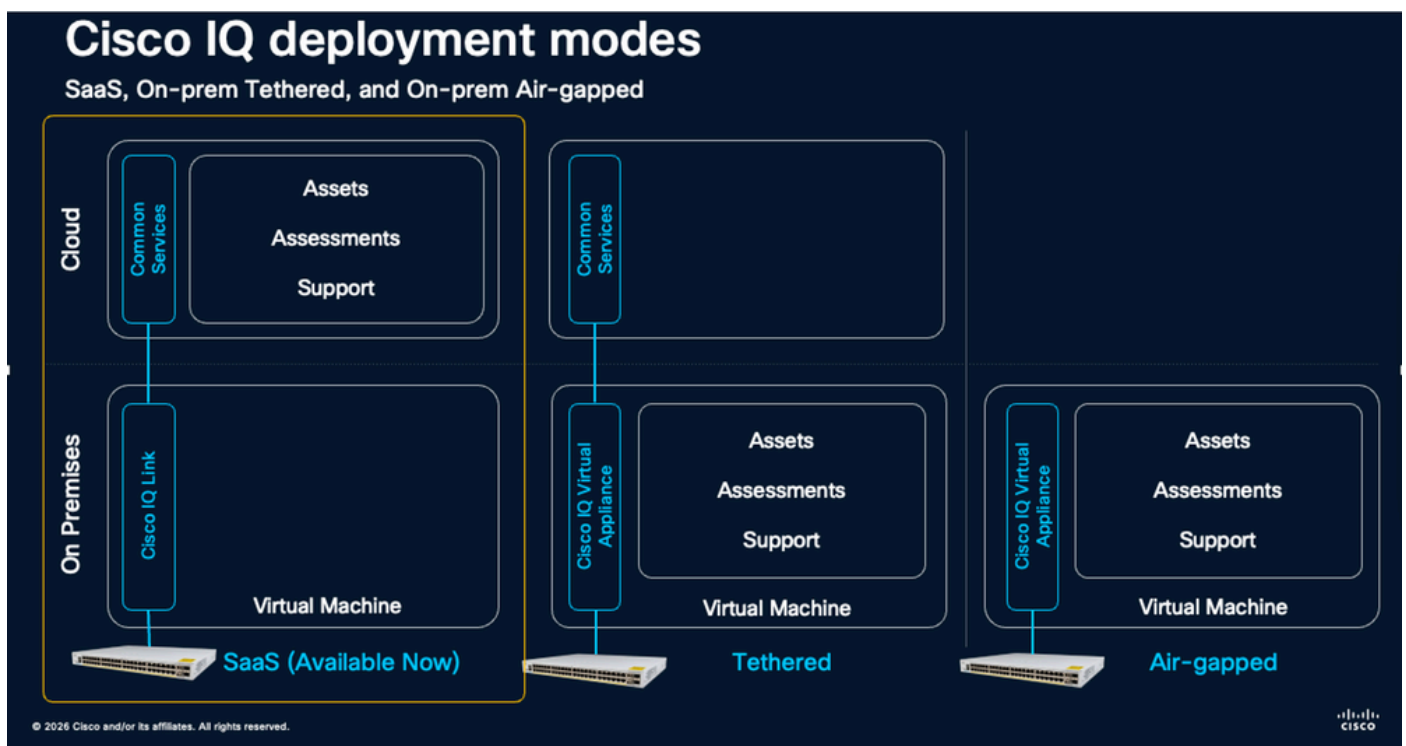
- SaaS: Für Kunden, die auf Benutzerfreundlichkeit, schnelle Bereitstellung und reduzierte Kapitalkosten Wert legen und an einer Strategie interessiert sind, die sich priorisiert hat, bei der die Cloud im Mittelpunkt steht und die mit der sicheren Datenübertragung in die Cloud vertraut sind. Für diese Bereitstellung ist ein einfacher lokaler Connector erforderlich, der als sichere Bridge für in der Cloud gehostete Services fungiert.
- Standortbasiert: Für Unternehmen mit strengen Datenstandortanforderungen. Hosted On-Prem kombiniert Sicherheit und Kontrolle der Datenspeicherung vor Ort mit dem Komfort automatisierter Updates und der Bereitstellung neuer Funktionen aus der Cloud.
- Air-Gap vor Ort: Für Kunden in stark regulierten Branchen oder Branchen mit den strengsten Compliance-, Datenhoheit- und Sicherheitsanforderungen. Hosted On-Prem (standortbasiert) und Air-Gap, keine externe Verbindung und manueller Eingriff für alle Updates erforderlich.

Frage: Ist Cisco IQ eine reine Cloud-Anwendung und erfordert es Agenten vor Ort?

A. Cisco IQ bietet flexible Bereitstellungsmodi, die auf die unterschiedlichen Infrastrukturanforderungen zugeschnitten sind. Cisco IQ SaaS wurde vor kurzem eingeführt. Als Grundlage für die KI-gestützten Erkenntnisse empfehlen wir die Installation von Cisco IQ Link vor Ort, um für optimale SaaS-Einblicke und -Empfehlungen eine Geräteanbindung zu erhalten. Die virtuelle Cisco IQ-Appliance wird zukünftig auch als Tethered- und Air-Gap-Modus verfügbar sein.



Flexible Bereitstellungsmodi für Cisco IQ



Cisco IQ-Bereitstellungsmodi

Frage: Was ist Cisco IQ Link?

A. Cisco IQ Link ist die Datenerfassungssoftware, die auf einem virtuellen System im lokalen Netzwerk des Kunden bereitgestellt wird, um die automatische Geräteerkennung und Telemetriesammlung durchzuführen. Es kann auch eine Verbindung zum Catalyst Center vor Ort herstellen.

Frage: Ist für die Verwendung von Cisco IQ die Installation eines Collectors erforderlich?

A. Ein Collector ist optional. Mit Cisco IQ kann der Kunde eine Erstinventarisierung unter ausschließlicher Verwendung der Vertragsdaten vornehmen. Für erweiterte Analysen und Bereitstellungsdaten kann der Kunde zwischen der Installation von Cisco IQ Link und der Nutzung von Telemetriedaten zu direkten Produkten wählen. So wird sichergestellt, dass der Kunde den Onboarding-Prozess an seine spezifischen Anforderungen anpassen kann. Als Grundlage für die KI-gestützten Erkenntnisse empfehlen wir die Installation von Cisco IQ Link vor Ort, um für optimale SaaS-Einblicke und -Empfehlungen eine Geräteanbindung zu erhalten.

Frage: Welche Funktionen bietet Cisco IQ für jede Angebotsebene?

A. Die Cisco IQ-Funktionen nach Angebotsstufe sind in der folgenden Abbildung dargestellt:

**Cisco IQ GA release capabilities** \*AI-Powered Feature

	Basic	Standard (incl. Basic)	Signature (incl. Standard)
<b>Complete landscape clarity</b>	<p><b>See the unseen</b> Track every Cisco asset and subcomponent with dynamic high-confidence data.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asset inventory</li><li>• End of Life report</li><li>• Service coverage report</li><li>• LDOS Dashboard</li></ul>	<p><b>Smart insights, smarter decisions</b> Pinpoint exactly where to invest for maximum impact, ensuring your budget works as hard as your network does.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• End of Life Insights *</li><li>• Service coverage Insights *</li><li>• LDOS Insights *</li><li>• Asset Criticality Insights *</li><li>• Asset tagging</li></ul>	
<b>Proactive resilience</b>	<p><b>From unplanned downtime to always on</b> Stop guessing where your risks hide with dynamic visibility into security advisories and field notices status.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Security Advisories report</li><li>• Field Notices report</li></ul>	<p><b>Data-rich, insight-poor? Not anymore</b> Cisco IQ turns data into insights by correlating asset risks, so that you always know exactly what matters most.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Security Advisory Insights *</li><li>• Security Hardening Insights *</li><li>• Field Notices Insights *</li><li>• Configuration Insights *</li></ul>	<p><b>From insights to impact</b> Actionable recommendations for security hardening and configurations for high-speed, high-confidence execution.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Configuration Recommendations *</li><li>• Security Hardening Recommendations *</li></ul>
<b>Rapid resolution</b>	<p><b>Support, simplified</b> Open and track cases and resolve issues faster.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Case Management</li><li>• Self-serve Troubleshooting *</li></ul>	<p><b>From reactive to remarkable</b> Track case trends and efficiency metrics to show continuous operational improvement. When you need help, Cisco IQ is your context-aware resolution assistant to guide you from the immediate fix to the root cause.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Case Insights *</li></ul>	

Forward-Looking Statement: This roadmap is for informational purposes only and is intended to provide insight into potential Cisco IQ services capabilities. Some features and timelines are subject to change and may not be committed by engineering at this time. Actual delivery dates and feature availability may vary based on engineering priorities and commitments. Cisco reserves the right to revise this roadmap at any time without notice.

Cisco Confidential

Cisco IQ-Funktionen

Frage: Was ist der Onboarding-Prozess für Cisco IQ?

A. Der Onboarding-Prozess für Cisco IQ ist unkompliziert und einfach. Kunden definieren zunächst ihr Cisco IQ-Konto und integrieren dann ihre Serviceverträge und bevorzugten Telemetriedatenquellen. Zur Unterstützung der weltweiten Datenstandortanforderungen können Kunden aus drei regionalen Rechenzentrumsoptionen wählen. Um einen erfolgreichen Start zu gewährleisten, bieten wir Ihnen Anleitungen für das digitale Onboarding und die Einführung im Self-Service-Bereich. Wenn Sie zusätzliche Unterstützung benötigen, steht Ihnen über das Cisco TAC ein Experten-Support zur Verfügung.

Frage: Wie können Kunden die Cisco IQ-Begrüßungs-E-Mail in ihrem Posteingang identifizieren?

A. Der Absender der Begrüßungs-E-Mail ist Cisco IQ <[CiscoIQ-team@path.cisco.com](mailto:CiscoIQ-team@path.cisco.com)>, und die Betreffzeile der E-Mail ist "Welcome to Cisco IQ".

Frage: Sind mit der Bereitstellung von Cisco IQ Kosten verbunden?

A. Cisco IQ ist die digitale Erfahrung für alle CX-Kunden mit einem gültigen Cisco Support-Vertrag. Für die Nutzung von Cisco IQ fallen keine zusätzlichen Kosten an.

Frage: Wie können interne Benutzer, Kunden und/oder Partner mit Cisco IQ interagieren?

A. Interne Benutzer können auf das Demokonto und CX On Message zugreifen, um zu lernen und sich mit Demos für Kunden und Partner vertraut zu machen. Kunden können Konten erstellen und den Cisco IQ unter <https://iq.cisco.com> verwenden. Der Partnerzugriff auf ein Demokonto wird in Kürze aktiviert.

Frage: Bietet Cisco IQ auf Basis der Support-Stufe differenzierte Funktionen?

A: Ja. Die Cisco IQ-Funktionen sind je nach Support-Stufe der Kundenressourcen qualifiziert. Das bedeutet, dass der Zugriff auf bestimmte Anwendungen und Funktionen entsprechend der gewählten Support-Stufe skaliert werden kann.

Frage: Wie ermöglicht Cisco IQ eine bessere Zusammenarbeit zwischen Cisco Support und Professional Services?

A. Cisco IQ erleichtert die Zusammenarbeit durch:

- Einheitliche digitale Schnittstelle für beide Angebote
- Gemeinsame Erkenntnisse und Analysen
- Nahtloser Übergang von Erkenntnissen zu Expertenaktionen
- Einheitliche Darstellung der Kundenumgebung und des Kundenverlaufs
- Integrierte Berichterstattung und KPI-Nachverfolgung

Frage: Können Kunden den Zugriff innerhalb von Cisco IQ nach Vertragsnummer oder Geschäftsbereich segmentieren?

A: Ja. Kunden können mehrere Konten mit unterschiedlichen Vertragsnummern erstellen, je nach ihren geschäftlichen Anforderungen.

Frage: Sind regionale Rechenzentren (z. B. wählbare Rechenzentren für vertrauliche Daten) für Collector-Bereitstellungen geplant?

A: Ja. Cisco IQ unterstützt die Auswahl regionaler Rechenzentren für Datenspeicherung und -verarbeitung. So können Kunden die Region auswählen, in der ihre Daten gespeichert sind, und die lokale Datenspeicherung sowie die Anforderungen an die Datenhoheit erfüllen. Die Cisco IQ-Anwendung ist in drei (3) Regionen ansässig:

- Region USA: Oregon
- EMEA-Region: Frankfurt
- APJC: Sydney

Die LLM-Infrastruktur für den AI Assistant wird im Cisco RTP-Rechenzentrum gehostet.

Weitere Informationen finden Sie in der [Tech Note Offer Disclosure](#) und [AI Transparency](#).

Frage: Ist eine mobile Anwendung für Cisco IQ geplant?

A. Der Bedarf an einer mobilen App wird in Zukunft evaluiert werden.

Frage: Gibt es Servicetypen, die von Cisco IQ nicht unterstützt werden?

A. Cisco IQ unterstützt derzeit vertraglich festgelegte Hardware- und Softwarekomponenten. Alle SaaS-Produkte, die rein abonnementbasiert sind, werden in Zukunft unterstützt.

Frage: Unterstützt Cisco IQ Datenexporte in mehreren Formaten über Excel hinaus?

A: Ja. Cisco IQ nutzt eine Schnittstelle zur generativen KI, um eine breite Palette an Exportoptionen anzubieten. Zusätzlich zu den Microsoft Excel-Standarddateien kann der Benutzer Daten in PDF-Dateien mit grafischen Formaten exportieren, um ein benutzerdefiniertes und integriertes Datenerlebnis zu ermöglichen.

Frage: Kann der Kunde einen Servicepartner einer "Kunden"-Benutzerrolle in Cisco IQ zuweisen?

A. Obwohl der Kunde mit Cisco IQ jeden Benutzer mit einer gültigen Cisco ID (CCO-ID) integrieren kann, sollte der Kunde keine Partnerbenutzer zu einer "Kunden"-Benutzerrolle hinzufügen. Derzeit unterstützt Cisco IQ keine partnerspezifischen Rollen mit den erforderlichen Datenzugriffskontrollen.

Wir entwickeln aktiv spezielle Partnerrollen, die für das Geschäftsjahr 2027 geplant sind. Nach der Implementierung werden diese Rollen dem Kunden folgende Funktionen bieten:

- Kontrolliertes Onboarding: Der Kunde kann die mit seinem Cisco Support-Resale-Vertrag verknüpften Partner genehmigen und in speziell für Partner entwickelte Rollen integrieren.
- Flexibles Zugriffsmanagement: Der Kunde kann Partnern Zugriff auf Ressourcen gewähren, die spezifisch mit ihrem Resale-Vertrag verknüpft sind, oder Zugriff auf alle Ressourcen seines Kontos gewähren.
- Erhöhte Datensicherheit: Wir implementieren partnerspezifische Datenmaskierung, um sicherzustellen, dass Partner nur die Informationen anzeigen können, die der Kunde ausdrücklich autorisiert hat, sodass sie nicht auf Daten anderer Partner zugreifen können.

Frage: Welche Telemetriequellen speisen Daten in Cisco IQ ein?

A. Cisco IQ nutzt einen mehrschichtigen Ansatz für die Datenverarbeitung, um umfassende Netzwerkeinblicke zu ermöglichen. Die Hauptkomponente ist Cisco IQ Link, der im lokalen Netzwerk des Kunden bereitgestellt wird, um die automatische Geräteerkennung und Telemetriesammlung durchzuführen. Es kann auch eine Verbindung zum Catalyst Center herstellen. Darüber hinaus können die Kunden die folgenden Produkt-Controller anschließen: Intersight®, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, WebEx® Control Hub. Bestehende CX Cloud-Kunden können CSPC und CX Agent für die Verbindung mit Cisco IQ verwenden. In Zukunft werden wir die Migration der alten Collectors zu Cisco IQ Link unterstützen.

Frage: Können mehrere Meraki-Organisationen mit separaten API-Schlüsseln als Datenquellen konfiguriert werden?

A. Wir arbeiten aktiv an Verbesserungen der Roadmap, um diese Integration weiter zu straffen und das Management mehrerer Organisationen zu verbessern.

Frage: Müssen Kunden Partnern Zugriff auf ihren gesamten Kundenstamm gewähren?

A. Bei einem Antrag auf Weiterverkauf ist es nicht erforderlich, den Zugriff auf die gesamte installierte Basis zu gewähren. Wenn ein Kunde den Partnerzugriff zukünftig über sein Cisco IQ-Konto genehmigen lassen will, können Partner nur noch die spezifischen Ressourcen anzeigen, die durch ihren Cisco Support-Resale-Vertrag abgedeckt sind. Auf der Partner-GA (geplant für das Geschäftsjahr 2027) können Kunden außerdem Zugriff auf ihre gesamte IB gewähren, die über ihr Cisco IQ-Konto verfügbar ist. Wir sind uns bewusst, dass Kunden mit mehreren Partnern

zusammenarbeiten, um die Anforderungen ihrer Services zu erfüllen. Cisco IQ überdeckt partnerspezifische Daten, sodass ein Partner die spezifischen Informationen eines anderen Partners nicht sieht.

Frage: Wie funktioniert die Self-Service-Fehlerbehebung in Cisco IQ?

A. Kunden können Probleme selbstständig beheben, indem sie ihre Fehler einfügen. Der KI-Agent gibt die Ursachenanalyse weiter und bietet Kunden die Möglichkeit, Tickets mithilfe natürlicher Sprache zu erstellen und zu verwalten.

Frage: Bietet Cisco IQ "Best Practices für die Konfiguration"?

A: Ja. Die Best Practices für die Konfiguration basieren auf dem Know-how von Cisco. Cisco IQ identifiziert Fehlkonfigurationen und behebt Schwachstellen.

Frage: Was versteht man unter "Intelligent Device Criticality Analysis"?

A. Diese Cisco IQ-Funktion hebt wichtige Ressourcen hervor, die basierend auf ihrer Rolle im Netzwerk priorisiert werden müssen. Die Gerätekritik hilft dem Benutzer zu verstehen, welchen Einfluss eine Ressource auf das Kundennetzwerk hat, was bei Bewertungen und anderen Punkten in Cisco IQ relevant ist. Wenn beispielsweise ein Cisco Gerät an einem Standort mit geringen Auswirkungen vorhanden ist, im Gegensatz zu einem Gerät an einem anderen Standort, das unterschiedlich konfiguriert ist, mit großen Auswirkungen, hilft Cisco IQ Kunden, die kritischen Geräte zuerst zu priorisieren.

Frage: Werden Aufforderungen oder Antworten gespeichert, protokolliert oder für die Schulung des Modells verwendet?

A. Nein. Der vollständige Antworttext wird nicht gespeichert oder protokolliert. Nur High-Level-Response-Header werden gemeinsam genutzt (z. B. Anzahl der verwendeten LLM-Token und LLM-Metadaten). Es werden keine kundenspezifischen Daten gespeichert. Außerdem werden Informationen nicht für die Schulung des Modells verwendet. Es wird ausschließlich für Echtzeitkonferenzen verwendet.

F. In welcher Beziehung stehen die Vereinfachung des CX-Portfolios und der Cisco IQ zueinander?

A. Cisco IQ ist die digitale Schnittstelle, die dieses Wertangebot unterstützt. Sie bietet eine KI-gestützte Schnittstelle, über die Kunden die personalisierten, proaktiven und prädiktiven Funktionen nutzen können, die das vereinfachte Portfolio verspricht. Cisco Support und Professional Services (in Zukunft) sind die Angebote für Kunden des vereinfachten Portfolios für

den Zugriff auf Cisco IQ und seine Funktionen, die für jede Support-Ebene verfügbar sind.

Frage: Wie kann Cisco IQ durch Professional Services genutzt werden?

A. Durch die Integration von Professional Services in Cisco IQ können folgende Vorteile erzielt werden:

- Nahtlose Integration von Support-Informationen in Beratungsleistungen
- Personalisierte Einblicke und Analysen für proaktive Architekturentwicklung
- Dynamische Berichte zur Leistungsmessung
- KI-basierte Änderungsempfehlungen und -implementierung
- Automatische Bewertungen, Tests und Validierungen vor und nach einer Änderung
- An Kunden gerichtete digitale Funktionen, die dem PS-Wertangebot entsprechen (Roadmap)

Frage: Enthält Cisco IQ einzigartige kundenseitige Funktionen?

A: Ja. Zu einem späteren Zeitpunkt werden die Professional Services in Cisco IQ kundenseitige digitale Funktionen umfassen, die mit dem Wertangebot des Angebots in Einklang stehen. Dazu gehören u. a. Erkenntnisse, Empfehlungen und Berichte.

Frage: Unterstützt Cisco IQ Umgebungen mit Komponenten verschiedener Anbieter?

A. Cisco IQ revolutioniert den Weg, auf dem wir derzeit in Cisco Lösungen investieren. In Zukunft wird sie auch in Geräte von Drittanbietern integriert werden.

Frage: Werden Kunden direkt von Smart Net Total Care® (SNTC) und CX Cloud zu Cisco IQ migrieren?

Antwort: Kunden profitieren von einer vereinfachten Migration von der CX Cloud. Eine direkte Migration von SNTC ist jedoch nicht möglich. SNTC- und CX Cloud-Kunden sollten daher unbedingt Cisco IQ unter <https://iq.cisco.com/> [nutzen](#).

Frage: Haben Kunden Einblick in die Support- und Professional Services-Leistungen von Cisco IQ?

A. Künftig kann Cisco IQ den Kunden je nach Berechtigung sowohl Support als auch Professional Services anbieten.

Frage: Wird Cisco IQ menschliche Experten ersetzen?

A. Nr.: Cisco IQ ermöglicht Teams den Übergang von reaktiven Wartungsarbeiten zu proaktiver betrieblicher Spitzenqualität zusammen mit Experten.

Frage: Wie schneidet Cisco IQ im Vergleich zu Cisco AI Canvas ab?

A. Cisco AI Canvas ist ein kollaborativer, KI-basierter Workspace, der es IT-Teams ermöglicht, komplexe Netzwerk- und Sicherheitsprobleme zu beheben und zu verwalten, indem Dashboards in Echtzeit aus verschiedenen Quellen wie Netzwerk-, Sicherheits- und Überwachungstools dynamisch generiert werden. Sie dient als generative Benutzeroberfläche und ermöglicht es Teams, Daten gemeinsam zu analysieren, Probleme anhand von Eingabeaufforderungen in natürlicher Sprache zu identifizieren und Aktionen zu automatisieren.

Cisco IQ nutzt zwar auch eine generative Schnittstelle, konzentriert sich jedoch auf die Unterstützung vorausschauender und proaktiver IT-Abteilungen und hilft Organisationen, potenziellen Problemen wie Ausfällen, Sicherheitslücken und Leistungseinbußen vorzubeugen, bevor sie auftreten. Darüber hinaus stellt Cisco IQ personalisierte Lerninhalte bereit und fungiert als einheitliche digitale Schnittstelle für den Cisco Support und künftig auch für Professional Services. Cisco IQ ist nicht als eigenständige digitale Lösung verfügbar, sondern kann nur von Kunden genutzt werden, die einen Cisco Support- oder Professional Services-Vertrag abgeschlossen haben.

Frage: Können Kunden die Echtzeit-Support-Fallmetriken in Cisco IQ anzeigen?

A. Ja, die Kunden können dies in der Support-App sehen.

Frage: Wird RADKit in die Cisco IQ On-Prem-Software integriert, sodass eine einzige Schnittstelle für CX in das Kundennetzwerk geschaffen wird?

A. Cisco IQ Link integriert RADKit-Funktionalität und andere erweiterte Funktionen zur Fehlerbehebung.

F. Gibt es frühzeitige Tests für Air-Gap-Netzwerke?

A. Wir werden im Geschäftsjahr 2027 einen ersten Feldversuch für eine Air-Gap-Version durchführen.

Frage: Wie geht Cisco IQ mit der Ressourcenverwaltung um?

A. Cisco IQ bietet personalisierte, aktuelle Ressourcenansichten, die nach den "Signalen" aus den Geräteinteraktionen gefiltert werden. Es bietet eine intelligente Analyse der Gerätekritik, einen KI-Assistenten für die Zusammenfassung der Sicherheitslücken und die Erstellung intelligenter

Berichte. Cisco IQ wird den Kunden im Geschäftsjahr 2027 zahlreiche Ressourcen-Management-Funktionen digital zur Verfügung stellen. Dazu gehören Ressourcen- und Vertragsabstimmung, Arbeitsvorgänge zum Hinzufügen von Änderungen und Löschen (MACD), standortbasierte Einblicke usw.

Frage: Ist für Cisco IQ eine GPU für Bereitstellungen vor Ort erforderlich?

A. Nein. Für die SaaS-Erfahrung mit Cisco IQ am Standort ist keine GPU für Cisco IQ Link erforderlich. Die Verarbeitung von KI erfolgt in der Cloud.

Frage: Was wird auf der Seite "Ergebnisse nach Ressource" angezeigt?

A. Auf der Seite Findings by Asset (Ergebnisse nach Ressource) werden Geräte angezeigt, die mithilfe der Bewertungsfunktionen von Cisco IQ bewertet wurden.

Frage: Ist "Security Hardening" in Cisco IQ verfügbar?

A. Sicherheitsfunktionen sind in der SaaS-Umgebung von Cisco IQ verfügbar.

Frage: Wie werden Sicherheitsempfehlungen in einer Air-Gap-Umgebung aktualisiert?

A. Wenn die virtuelle Cisco IQ-Appliance in der Air-Gap-Anwendung im Geschäftsjahr 2027 verfügbar ist, müssen Kunden manuell einen Update-Patch von einem SaaS-Portal herunterladen und auf dem virtuellen Air-Gap-System installieren.

Frage: Unterstützt Cisco IQ die Erkennung und Behebung von Schwachstellen?

A: Ja. Cisco IQ bietet Einblick in alle Ressourcen, die ein Cisco Kunde besitzt (Controller verwaltet oder nicht verwaltet von Controllern, z. B. Netzwerk-Switching vor Ort oder Firewalls, einschließlich veralteter Produkte und Last Date of Support (LDOS)). Aus dieser Perspektive führt Cisco IQ Sicherheitsanalysen für alle vorhandenen Installationen durch, die auch die Erkennung von Schwachstellen und Empfehlungen zur Härtung enthalten. Eine sehr beliebte Analyse von Cisco IQ ist die Korrelation zwischen LDOS und einer kritischen Sicherheitslücke für ein Cisco Gerät.

Frage: Ist Cisco U. (Learning) im Cisco IQ verfügbar?

Antwort: Der Cisco IQ bietet derzeit keine Schulungsinhalte an. Sie ist Teil unserer zukünftigen Roadmap für das Geschäftsjahr 2027.

Frage: Wie funktionieren AI Assistant Inference und Data Handling in Cisco IQ?

A. Zentralisierung: Die AI Assistant-Inferenz ist derzeit im Cisco RTP-Rechenzentrum zentralisiert und kann von allen Regionen genutzt werden.

Stateless-Verarbeitung: Die LLM-Schicht fungiert als Stateless-Service. Kundendaten werden nicht gespeichert.

Sicherheit: Anfragen sind vorübergehend und werden sicher weitergeleitet. Es werden keine personenbezogenen Daten (PII) an die LLM-Infrastruktur übertragen.

Weitere Informationen finden Sie in der [technischen Anmerkung](#) zu [Angebotsangaben](#) und [KI-Transparenz](#).

## Plattformintegration und APIs

Frage: Lässt sich Cisco IQ in Plattformen wie Catalyst Center und Intersight integrieren?

A: Ja. Kundenadministratoren können Cisco IQ Link bereitstellen, um eine Verbindung zum Catalyst Center vor Ort herzustellen. Kunden können Cisco IQ auch mit Intersight verbinden.

Frage: Unterstützt Cisco IQ APIs?

A: Ja. Die API-Funktionalität ist Teil unserer aktuellen Roadmap und wird voraussichtlich im Geschäftsjahr 2027 verfügbar sein.

Frage: Kann Cisco IQ Daten in Tools von Drittanbietern exportieren (z. B. Risikomanagement- oder externe Ressourcenmanagement-Plattformen)?

A. Cisco IQ bietet flexible Methoden zum Exportieren von Kundendaten:

- Manueller Export: Bestandsberichtsdaten können zur sofortigen Verwendung in CSV- oder Excel-Formate exportiert werden.
- Programmatischer Export: Eine Reihe leistungsstarker APIs wird derzeit entwickelt, um eine automatisierte Datenextraktion zu ermöglichen.

Diese API-Funktionen sind für das Geschäftsjahr 2027 geplant.

Frage: Unterstützt Cisco IQ Geräte von Drittanbietern?

Antwort: Die Unterstützung von Drittanbietergeräten ist derzeit für das Geschäftsjahr 2027 geplant.

Frage: Kann Cisco IQ sich direkt mit Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard und anderen Controllern verbinden?

A. Cisco IQ unterstützt Verbindungen zu Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, WebEx Control Hub.

Frage: Gibt es Pläne zur Einsetzung eines Cisco IQ-Onboarding-Teams?

A. Wir haben zahlreiche digitale Ressourcen für Kunden, Partner und interne Teams zusammengestellt, um Unterstützung bei der Verkaufsförderung, bei Schulungen und beim Onboarding zu bieten. Es wird kein separates, dediziertes Onboarding-Team geben. Alle CX-Teams unterstützen Kunden dabei, den Cisco IQ zu erreichen. Bei technischen Problemen steht das TAC zur Verfügung.

## Datenerfassung und Datenschutz

F. Was verhindert, dass PII- oder sensible Daten während der Inferenz an das LLM gesendet werden?

A. Das System ist so konzipiert, dass keine PII-Daten in die LLM-Anfrage für eine Region aufgenommen werden. Der Inferenzprozess ist zustandslos und wird nur im Speicher verarbeitet. Wenn die Antwort zurückgegeben wird, werden die Daten verworfen. Weitere Informationen finden Sie in der [Tech Note Offer Disclosure](#) und [AI Transparency](#).

Frage: Benötigen Kunden ein Tool zur Datenerfassung?

Antwort: Für eine SaaS-Erfahrung ist der Cisco IQ Link nicht erforderlich. Wir empfehlen Ihnen jedoch, detaillierte personalisierte Informationen zu generieren. Ohne die Erfassung von Daten funktionieren einige Funktionen von Cisco IQ nicht vollständig oder überhaupt nicht.

F. Wie wird der Datenschutz der Kundendaten verwaltet?

A. Weitere Informationen zum Umgang von Cisco mit dem Datenschutz von Kundendaten finden Sie in den [Tech Note](#) zu [Angebotsoffenlegung](#) und [KI-Transparenz](#).

Frage: Verlassen die Daten die Region, wenn der KI-Assistent verwendet wird?

A. Siehe folgende Datenbereiche:

- Region USA: Nein. Die Daten verbleiben innerhalb der Region.
- EMEA/APJC-Regionen: Ja. Eine Teilmenge der Daten (insbesondere CLI-Daten, die für die Funktion der LLMs erforderlich sind) wird an die US-Region gesendet, um daraus abzuleiten.

## Cisco IQ und CX Cloud

Frage: Wird CX Cloud weiterhin verfügbar sein?

A. CX Cloud wird weiterhin verfügbar sein, ein Ablaufdatum für CX Cloud wurde jedoch noch nicht festgelegt.

Cisco IQ ist die primäre Schnittstelle für den Cisco Support. Wir empfehlen unseren Kunden, zum Cisco IQ zu wechseln, damit sie die neuesten und leistungsfähigsten Funktionen und Anwendungen nutzen können.

Frage: Können Kunden den CSPC Collector weiterhin verwenden?

A. Bestehende Cisco Support-Kunden, die sich bereits in der CX Cloud befinden, können CSPC Collector im Cisco IQ verwenden. Alle neuen Kunden müssen jedoch Cisco IQ Link vor Ort für die Geräteanbindung installieren und konfigurieren.

Frage: Werden bestehende CX Cloud-Kunden zu Cisco IQ migriert?

A. CX Cloud-Kunden erhalten ein Banner in der CX Cloud, um eine nahtlose Migration auf Cisco IQ zu ermöglichen. Cisco IQ überprüft alle Benutzer unter <https://iq.cisco.com>, um festzustellen, ob sie bereits ein Superuser-Administrator der CX Cloud sind, und leitet sie durch die Migration.

Frage: Wie schneidet Cisco IQ im Vergleich zur CX Cloud ab, und welche Änderungen sind für Bestandskunden mit CX Cloud zu erwarten?

A. Cisco IQ ist die KI-gestützte digitale Lösung für den Cisco Support und künftig auch für Professional Services. CX Cloud war auf den Cisco Support beschränkt. Zu den Unterscheidungsmerkmalen gehören:

- KI-Integration und -Automatisierung: CX Cloud stellt hauptsächlich Listen von Ressourcen, EOL-Daten und Ratschläge bereit, die eine manuelle Analyse erfordern und nur eine begrenzte Automatisierung oder Intelligenz bieten. Cisco IQ nutzt die dynamische und

generative KI während seiner gesamten digitalen Erfahrung, um automatisierte Zusammenfassungen, Kommunikationsschnittstellen, Risikoanalysen und umsetzbare Anleitungen bereitzustellen.

- Personalisierung und Kontext: CX Cloud nutzt KI nicht für umgebungsspezifische Empfehlungen und Erkenntnisse. Die speziell entwickelte KI-Grundlage von Cisco IQ liefert personalisierte kontextbezogene Einblicke, Empfehlungen und Maßnahmen.
- Proaktive und vorausschauende Funktionen: Cisco IQ bietet mehr als die CX Cloud, da es proaktive und vorausschauende Anleitungen bietet, mit denen Risiken identifiziert und Maßnahmen empfohlen werden können, bevor Probleme auftreten.
- Einheitliche Benutzerumgebung: CX Cloud bot zwar Daten für die Lebenszyklusphase, beschränkte sich jedoch auf Support-Services. Cisco IQ wurde als einheitliche digitale Lösung für Support und Professional Services über den gesamten Lebenszyklus hinweg konzipiert.
- Vereinfachung und Visualisierung von Daten: Die CX Cloud erfordert manuellen Aufwand zur Interpretation und Verarbeitung verfügbarer Daten. Cisco IQ dagegen verwendet KI, um irrelevante Daten herauszufiltern. Dies ermöglicht eine klarere Zusammenfassung der Ressourcen und optimierte Arbeitsabläufe, um die kognitive Auslastung zu verringern.
- Flexible Bereitstellung: CX Cloud ist nur als SaaS-Lösung ohne Vor-Ort-Optionen verfügbar. Cisco IQ unterstützt SaaS, standortgebundene und private Bereitstellungen, die verschiedene Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfüllen.

Frage: Können Sie Anwendungsfälle bereitstellen, die die Unterschiede zwischen der CX Cloud und Cisco IQ veranschaulichen?

A. Cisco IQ steht für einen Paradigmenwechsel in der Bereitstellung proaktiver Informationen und intelligenter Automatisierung durch Cisco. Es handelt sich um eine völlig neue, KI-gestützte digitale Schnittstelle mit unterschiedlichem Ansatz, unterschiedlichen Funktionen und einem Benutzereinbindungsmodell.

Im Bereich Ressourcen zeigt CX Cloud beispielsweise eine Liste der Ressourcen an, während Cisco IQ eine KI-basierte Zusammenfassung und intelligente Funktionen mit Signalen bereitstellt. Cisco IQ bietet Einblicke in die Bedeutung von Ressourcen, damit Benutzer Ressourcen basierend auf ihrer Rolle und Bedeutung im Netzwerk und ihrer Konfiguration priorisieren können.

Im Geschäftsjahr 2027 werden wir außerdem Funktionen zum Ressourcenabgleich mit den entsprechenden Tools für die Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB) und Microsoft Excel zulassen, um sicherzustellen, dass wir alle Datensysteme korrigieren. Ebenso ist jede Anwendung und jede Funktion im Cisco IQ personalisiert, proaktiv und vorausschauend.

## Cisco IQ und Cisco Cloud Control

Frage: Worin unterscheidet sich Cisco IQ von Cisco Cloud Control?

A. Cisco IQ bietet strategische Beratung und Services für das gesamte IT-Team. Sie bietet proaktive Intelligenz, Bewertungen, Support und in der Zukunft Professional Services für den gesamten Lebenszyklus. Cisco Cloud Control dient als Echtzeit-Betriebskonsole für alle Ops-Teams. Es vereinheitlicht die Controller von Cisco und ermöglicht direkte Verwaltung, Kontrolle und Fehlerbehebung für das Live-Netzwerk.

Cisco AI Canvas wird Kunden über Cisco Cloud Control zur Verfügung gestellt. Die Kombination aus alltäglichen Betriebsabläufen und langfristigen strategischen Erkenntnissen bietet folgende Vorteile:

- Gefördert durch gezielte Integration und Datenaustausch für relevante Anwendungsfälle
- Konsistentes Kundenerlebnis
- Hilft Kunden, Probleme vorherzusehen und Geschäftsergebnisse zu erzielen

Frage: Wie passt Cisco IQ in die allgemeine strategische Ausrichtung von Cisco Cloud Control? Wird sie wie Meraki und Catalyst Center übergreifend eingeführt?

A. Für relevante Anwendungsfälle ist eine gezielte Integration und ein gezielter Datenaustausch zwischen Cisco IQ und Cisco Cloud Control erforderlich, um ein konsistentes Kundenerlebnis zu gewährleisten.

Frage: Was ist aus Kundensicht der Unterschied zwischen Cisco Cloud Center und Cisco IQ, wenn beide Vorteile gegeben sind? Wie wird Cisco IQ die Day-2-Betriebsabläufe für Kunden durch Cisco Cloud Control ergänzen?

A. Cisco IQ wird von der IT-Abteilung eines Kunden genutzt und bietet proaktive Intelligenz, Analysen, Support und Professional Services über den gesamten Lebenszyklus für Controller- und Nicht-Controller-Architekturen. So können Kunden Risiken in ihrer Umgebung proaktiv mindern und betriebliche Sicherheit erhöhen. Cisco Cloud Control bietet eine Echtzeit-Betriebskonsole, die vom Betriebsteam des Kunden genutzt wird. Es vereinheitlicht die Controller von Cisco und ermöglicht direkte Verwaltung, Kontrolle und Fehlerbehebung für das Live-Netzwerk. Gemeinsam verbinden sie den täglichen Betrieb (Cisco Cloud Control) mit langfristigen strategischen Einblicken (Cisco IQ).

## Partner

Frage: Gibt es einen Unterschied zwischen den Funktionen, die Partnern zur Verfügung stehen, und denen, die Kunden zur Verfügung stehen?

A. Wenn Cisco IQ den Partnern im Geschäftsjahr 2027 zur Verfügung steht, gibt es keinen

Unterschied zwischen den Funktionen, die Partnern und Kunden im Cisco IQ zur Verfügung stehen. Sowohl Partner als auch Kunden erhalten Funktionsparität im Cisco IQ. Es gibt jedoch einige rollenbasierte Unterschiede, die von der Rolle abhängen, die der Partner dem Kunden in Bezug auf Cisco Services zuweist.

Beim Cisco Support Resale haben Partner in der Regel eine schreibgeschützte Funktion. Kunden können Partnern jedoch Lese-/Schreibzugriff für einige Funktionen gewähren. Resale-Partner interagieren mit Cisco IQ, indem sie sich in das Cisco IQ-Konto ihres Kunden einloggen und ihm Zugriff auf das entsprechende Kundenkonto gewähren. Das bedeutet, dass Resale-Partner kein separates dediziertes Cisco IQ-Partnerkonto haben. Stattdessen greifen sie über das Kundenkonto mit vom Kunden gewährten Berechtigungen auf Cisco IQ zu.

Beim Cisco Partner Support haben Partner ihren eigenen Cisco IQ-Account für Cisco Partner Support-Angebote und vollen Zugriff auf Funktionen für Ressourcen, die durch ihren Vertrag abgedeckt sind. Cisco Partner Support-Partner nutzen Cisco IQ über ein von ihnen verwaltetes dediziertes Partnerkonto. Der Zugriff auf die Cisco IQ-Funktionen erfolgt über die Benutzeroberfläche und die APIs.

Frage: Müssen Kunden Partnern Zugriff auf ihren gesamten Kundenstamm gewähren?

A. Bei einem Antrag auf Weiterverkauf ist es nicht erforderlich, den Zugriff auf die gesamte installierte Basis zu gewähren. Wenn ein Kunde den Partnerzugriff zukünftig über sein Cisco IQ-Konto genehmigen lassen will, können Partner nur noch die spezifischen Ressourcen anzeigen, die durch ihren Cisco Support-Resale-Vertrag abgedeckt sind. Auf der Partner-GA (geplant für das Geschäftsjahr 2027) können Kunden außerdem Zugriff auf ihre gesamte IB gewähren, die über ihr Cisco IQ-Konto verfügbar ist. Wir sind uns bewusst, dass Kunden mit mehreren Partnern zusammenarbeiten, um die Anforderungen ihrer Services zu erfüllen. Cisco IQ überdeckt partnerspezifische Daten, sodass ein Partner die spezifischen Informationen eines anderen Partners nicht sieht.

Frage: Haben Distributoren Zugriff auf Cisco IQ?

A. Ja, die Kunden können den Distributoren den Zugriff auf ihr Cisco IQ-Konto in der allgemeinen Verfügbarkeitsversion im Geschäftsjahr 2027 gewähren.

Frage: Woher weiß der Partner, dass sein Cisco Support-Kunde bei Cisco IQ angemeldet ist?

Antwort: Bei der allgemeinen Einführung für Partner (geplant für das Geschäftsjahr 2027) erhalten Partner Einblick in alle ihre Resale-Kunden, Onboarding-Status der jeweiligen Cisco IQ-Konten, Kundenadministrationsinformationen und Partnerzugriffsstatus über Dashboard in Cisco IQ.

Frage: Woher weiß der Partner, dass sein Cisco Support-Kunde den Zugang genehmigt oder

verweigert hat?

A. Wenn ein Kunde den Zugriff auf sein Konto gewährt, verweigert oder widerruft, wird eine automatische E-Mail an die Partner-Benutzer gesendet. Darüber hinaus planen wir, eine erweiterte Ansicht für Partner im Rahmen von Cisco IQ auf der Generalversammlung bereitzustellen, in der die Partner den Zugriffsstatus für alle ihre Kunden einsehen können.

Frage: Können die Partner ihren Kunden Zugriff auf ihr Cisco IQ-Partnerkonto gewähren?

A. Ja, Partner können ihren Kunden Zugriff auf ihr Cisco IQ-Partnerkonto gewähren. Diese Funktion ist für die Zeit nach GA im Geschäftsjahr 2027 geplant.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.