

# Versionshinweise zur CX Cloud, Juli 2022

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Neuerungen](#)

[Umbenennung der Support-Funktion](#)

[Integration von Interviews](#)

[Verbesserte Benutzeroberfläche für Fälle mit zusätzlichen Funktionen](#)

[Crash Diagnostics-Unterstützung für neue Produktfamilien](#)

[Behobene Fehler](#)

[Bekannte Fehler](#)

## Einleitung

Die CX Cloud (Customer Experience) ist ein SaaS-Angebot, das Kunden den Erfolg auf ihrem Weg zur Integration, Optimierung und Einführung neuer Technologien in allen Architekturen ermöglicht. Kunden mit Cisco Success-Track-Abonnements erhalten Zugriff auf die folgenden Funktionen:

- **Kontextbezogenes Lernen:** Nutzen Sie die Collaborative Intelligence-Plattform mit den neuesten Ressourcen für Netzwerktechniker und -architekten. Sie erhalten dazu Webinare "Ask the Expert (ATX)", "Success Tips", Engagements und Schulungen von Accelerator.
- **Vertrauenswürdige Unterstützung:** Helfen Sie bei der Lösung unmittelbarer technischer Probleme und erhalten Sie proaktive und präskriptive Serviceoptionen auf Software- und Lösungsebene.
- **Einblicke und Analytik:** Tools für digitale Intelligenz, die proaktive und prädiktive Einblicke liefern und Kunden dabei helfen, potenzielle Probleme zu erkennen, Betriebsabläufe zu optimieren und Technologieanpassungen/ -übergänge zu beschleunigen.
- **Experten-Ressourcen:** Zentrales Benutzererlebnis für alle verfügbaren Architekturen und Cisco Produkte mit Zugriff auf strategische Experten-Tipps zu detailliertem Design und Validierung sowie branchenspezifischen Lösungen.

Dieses Dokument enthält Informationen zu neuen Funktionen in der CX Cloud und bekannten Problemen.

Verwenden Sie diesen [Link](#), um auf die CX Cloud zuzugreifen und sich mit CCO-Anmeldeinformationen anzumelden.

## Neuerungen

### Umbenennung der Support-Funktion

Die CX Cloud White Handschuh-Support-Funktion wurde in **CX Cloud Success Team Support** umbenannt. Die Support-Anfragen wurden dahingehend erweitert, dass sie Kundendetails wie **Name**, **E-Mail** und **Unternehmen** in die E-Mails zur CX-Incident-Verwaltung aufnehmen, sodass das Support-Team Kunden kontaktieren kann, um mehr über den Vorfall zu erfahren und die

Lösung zu beschleunigen.

## Integration von Interviews

CX Cloud Super Admins und Administratoren können jetzt **Intersight** als Datenquelle für die Erfolgsspuren von Computing- und Cloud-Netzwerken im Rechenzentrum sowie für Hybrid Cloud-as-a-Service hinzufügen. Durch diese Integrationsfähigkeit haben CX Cloud-Administratoren die Kontrolle darüber, welche Intersight-Konten mit ihrem CX Cloud-Konto verknüpft werden können und wo der Status der letzten Updates angezeigt wird.

## Verbesserte Benutzeroberfläche für Fälle mit zusätzlichen Funktionen

Die Erstellung von Tickets in der CX Cloud wurde um neue Felder für Kontaktinformationen erweitert, in denen Benutzer **Communication Preference**, **Mobile** und **Business Phone** einschließen können, sowie die Möglichkeit, andere Tickets zu kopieren und **E-Mail-Benachrichtigungen** zu ändern. Für Fälle des Schweregrads 1 und 2 ist jetzt eine Telefonnummer erforderlich. Weitere Updates:

- Möglichkeit zur Eingabe einer Referenznummer während der Erstellung eines Tickets
- Anzeigen der Softwareversion im Abschnitt "Ressourcen" (falls verfügbar)
- Angabe der Reaktionszeit im Bestätigungsfenster

## Crash Diagnostics-Unterstützung für neue Produktfamilien

Die CX Cloud wurde verbessert, um bei den folgenden Produktfamilien Geräteabstürze zu diagnostizieren:

- Cisco Wireless Controller der Serie 3500
- Cisco Wireless-Controller der Serie 5500
- Cisco Wireless Controller der Serie 8500

## Behobene Fehler

In diesem Abschnitt werden alle als Teil dieser Version behobenen Fehler aufgeführt:

Identifikator	Überschrift
---------------	-------------

<a href="#">CSCwb8290</a> 1	Zuvor konnten Kunden nicht über das Menü "Hilfe" auf das Datenblatt zum Datenschutz zugreifen. Die CX Cloud wurde so aktualisiert, dass das Datenblatt zum Datenschutz wie erwartet geöffnet wird.
--------------------------------	--

<a href="#">CSCwc0276</a> 6	Bisher waren die Hintergrundfarbe der Registerkarte <b>Affected Assets and Violations (Betroffene Ressourcen und Verstöße)</b> nicht mit den anderen Registerkarten im Portal konsistent. Das Problem wurde behoben, und die Hintergrundfarbe aller Registerkarten ist im gesamten Portal einheitlich.
--------------------------------	--

<a href="#">CSCwc0379</a> 5	Zuvor wurde das automatisierte Schema für neue Onboarding-Kunden nicht erstellt, sodass Syslogs und Fehler nicht verarbeitet werden konnten. Das CX Cloud-Portal wurde so aktualisiert, dass das automatisierte Schema erfolgreich erstellt und die Syslogs und Fehler wie erwartet ausgeführt werden.
--------------------------------	--

<a href="#">CSCwc0696</a> 6	Früher konnten aufgrund von RPR-Prüfungen (Rapid Problem Resolution) Fehler überprüft werden, Kunden und Techniker des Technical Assistance Center (TAC) die Anhänge der RPR-Prüfung nicht anzeigen und gleichzeitig Support-Anfragen in <b>Ressourcen</b> für den Campus
--------------------------------	---

Network Success Track einreichen, da RPR-Scans fehlschlagen. Dieses Problem wurde behoben, sodass nun RPR-Scananhänge verfügbar sind.

## Bekannte Fehler

In diesem Abschnitt werden alle bekannten Fehler in dieser Version aufgeführt:

### Identifikator Überschrift

[CSCwb5395](#) Die Ergebnisse des Assets- und Coverage-Scans zeigen keine prioritären Fehler im CX Cloud Portal an.

4

[CSCwc4288](#) Kunden können im CX Cloud-Portal gelegentlich nicht von Japanisch auf Englisch wechseln.

6

[CSCwc4294](#) Kunden können die Crash-Datei für Catalyst 9K (IO-XE)-Geräte in der US-Region nicht löschen.

4

### AWS-Leistungsfehler

[CSCwb4665](#) On-Demand-Scans können in der EMEA- und US-amerikanischen Seite "**Ressourcen mit Verstößen**" nicht durchgeführt werden.

6

[CSCwb5183](#) Anfragen für Planungsprüfungen löschen erreichen den Collector derzeit nicht. Gelöschte S Gruppen werden nur aus dem CX Cloud-Portal und nicht aus dem Collector gelöscht, wodurch die Erstellung neuer Gruppen mit denselben Geräten verhindert wird.

7

[CSCwc3778](#) Die Suchergebnisse zeigen Details an, die nicht mit der Suche verknüpft sind, im Fenster **Settings > Data Sources (Administratoreinstellungen > Datenquellen)**.

7

[CSCwc4281](#) Die Schaltfläche **Ressourcengruppe erstellen** ist im Fenster **Identität und Zugriff** nicht verfügbar, sodass Benutzer keine Asset-Gruppe erstellen können.

1