

Preguntas frecuentes sobre Cisco IQ

Introducción

Cisco IQ™ ofrece a los clientes mejoras y funciones diseñadas para mejorar la visibilidad de los recursos, ofrecer una perspectiva más inteligente de sus entornos y simplificar la gestión de casos. Además, las funciones de inteligencia artificial, como Cisco IQ Assistant, optimizan los resultados operativos y la experiencia del usuario de Cisco IQ al proporcionar una comprensión contextual que permite a los usuarios tomar decisiones proactivas e informadas y simplifica los procesos para lograr el compromiso y el éxito de los clientes.

Este documento proporciona preguntas comunes a los clientes sobre la simplificación de la cartera de CX, los niveles de soporte y Cisco IQ.

Cisco IQ

Cisco IQ es un nuevo conjunto de aplicaciones que proporciona los resultados definidos en las ofertas de servicios de asistencia y profesionales a través de una experiencia digital para nuestros clientes, partners y equipos internos. Cisco IQ aporta información y servicios basados en IA a todas las partes en un nuevo entorno interactivo y de vanguardia del sector. Proporciona nuevas aplicaciones e información a los clientes donde los necesitan, como SaaS (disponible ahora), in situ (in situ) o API (próximamente).

Integrado en las ofertas de servicios y asistencia de Cisco, Cisco IQ es una única interfaz unificada basada en IA que revoluciona todo el proceso del cliente, desde la planificación y el diseño hasta la implementación, la incorporación, la optimización continua y la transformación. Ofrece la mejor experiencia digital diseñada para acelerar el tiempo de rentabilización de los clientes, aumentar la resistencia y ofrecer una simplicidad sin precedentes.

General

P. ¿Qué es Cisco IQ?

R. Cisco IQ es la experiencia basada en IA y orientada al cliente que conecta todo el recorrido del cliente con los servicios de Cisco. Reúne información en tiempo real, evaluaciones, resolución de problemas, aprendizaje, automatización y orientación dirigida por agentes de Cisco Support y, en

el futuro, servicios profesionales, lo que ayudará a los clientes a planificar, implementar, gestionar, proteger y optimizar sus entornos. Cisco IQ se adapta al entorno de cada cliente para ofrecer recomendaciones personalizadas y contextuales a lo largo del ciclo de vida.

Cisco IQ está disponible en SaaS y, con el tiempo, proporcionará información a los clientes de varias formas, como a través de API, correo electrónico, conexiones a ITSM, Webex y otras. Además, la modalidad de instalación de Cisco IQ VM será flexible. Los clientes pueden elegir entre los modos de implementación SaaS o, en el futuro, in situ (anclados o con espacios libres). Cisco IQ no conlleva ningún cargo adicional; está disponible a través del servicio de asistencia de Cisco, ahora y en el futuro, a través de las ofertas de servicios profesionales de Cisco.

P. ¿Cómo beneficia Cisco IQ a los clientes?

R. Cisco IQ es donde la experiencia humana se encuentra con la inteligencia auténtica.

- Completa claridad del paisaje: No puedes proteger lo que no puedes ver. Cisco IQ proporciona una vista única y siempre actualizada de cada recurso, versión de software y configuración de su entorno para ofrecer una claridad total del entorno.
- Resistencia proactiva: Cada interrupción tiene un rastro. Cisco IQ ejecuta evaluaciones continuas impulsadas por IA en todo su entorno, y da a conocer los problemas críticos por prioridad para lograr una resistencia proactiva.
- Resolución rápida: Una solicitud de servicio compleja podría suponer horas. Cisco IQ reduce los plazos de resolución de problemas de horas a minutos para una resolución rápida.
- Servicios profesionales contextualizados: Elimine la curva de aprendizaje de ensayo y error. Todos los expertos de Cisco que ya han llevado a cabo proyectos similares respaldan sus proyectos a través de servicios profesionales contextuales, lo que devuelve a su equipo tiempo, claridad y confianza para centrarse en lo que realmente importa.

P. ¿Cuándo estará Cisco IQ disponible para los clientes en general?

R. El SaaS de Cisco IQ ya está disponible, y las modalidades in situ estarán disponibles próximamente.

P. ¿Qué clientes tendrán acceso a Cisco IQ?

R. Cisco IQ es la experiencia digital basada en IA para todos los clientes de CX con un contrato de asistencia de Cisco válido. En el futuro, los clientes de servicios profesionales, con o sin un contrato de asistencia de Cisco subyacente, también tendrán acceso a Cisco IQ. Según los derechos del usuario para los niveles de soporte (básico, estándar, firma), tienen acceso a aplicaciones específicas y funciones de aplicaciones.

P. ¿Qué arquitecturas admite Cisco IQ?

R. Consulte esta página para obtener la [lista de arquitecturas admitidas por Cisco IQ](#).

P. ¿Sustituirá Cisco IQ a los paneles específicos de la arquitectura (por ejemplo, los paneles de switches Nexus® o los paneles de gestión del servidor M7)?

R. Cisco IQ no sustituirá los paneles de producto específicos de la arquitectura. El objetivo es mostrar la misma información de CX a los clientes donde se encuentren, ya sea en los paneles de los productos, en sus propias aplicaciones o en la experiencia de Cisco IQ.

P. ¿Cuáles son las aplicaciones clave de Cisco IQ?

A. Entre las principales aplicaciones se incluyen:

- Recursos: Inventario de activos dinámico con información de IA sobre las tendencias de riesgo.
- Evaluaciones: Recomendaciones de seguridad inteligentes, refuerzo de dispositivos, prácticas recomendadas de configuración.
- Support: Apertura simplificada de casos, resumen y gestión inteligente de casos.
- Asistente de AI: Interfaz de conversación para consultas, análisis y síntesis de información.

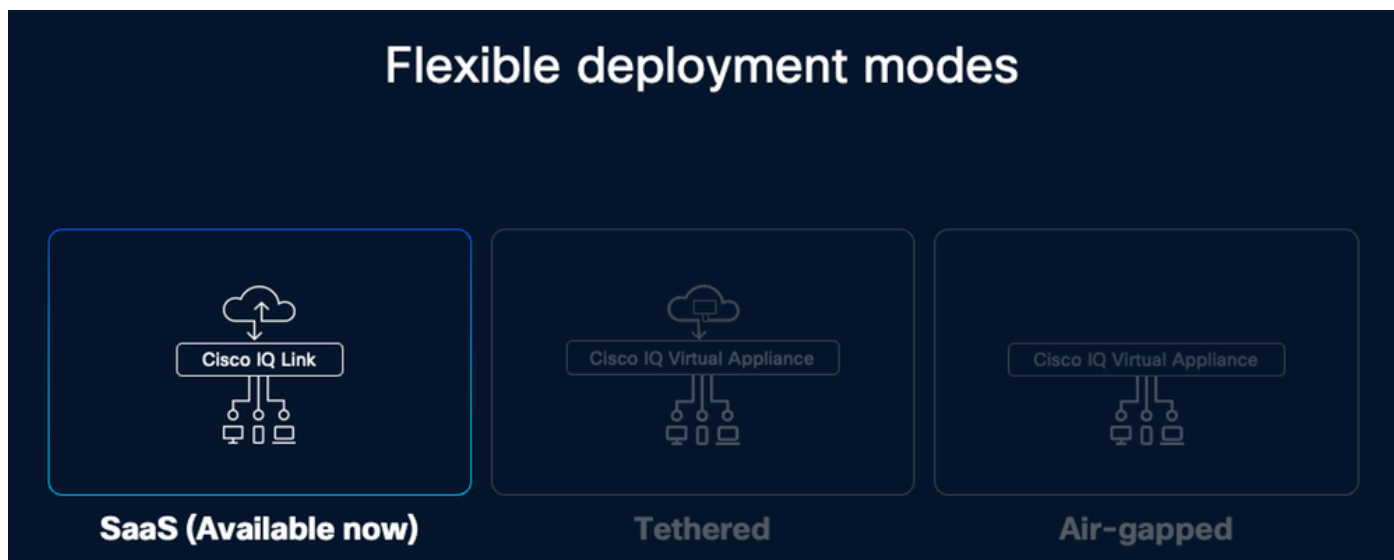
P. ¿Cuáles son las opciones de implementación de Cisco IQ?

R. Cisco IQ ofrece tres modos de implementación flexibles para adaptarse a los requisitos de conectividad, propiedad de datos, seguridad y funcionamiento del cliente:

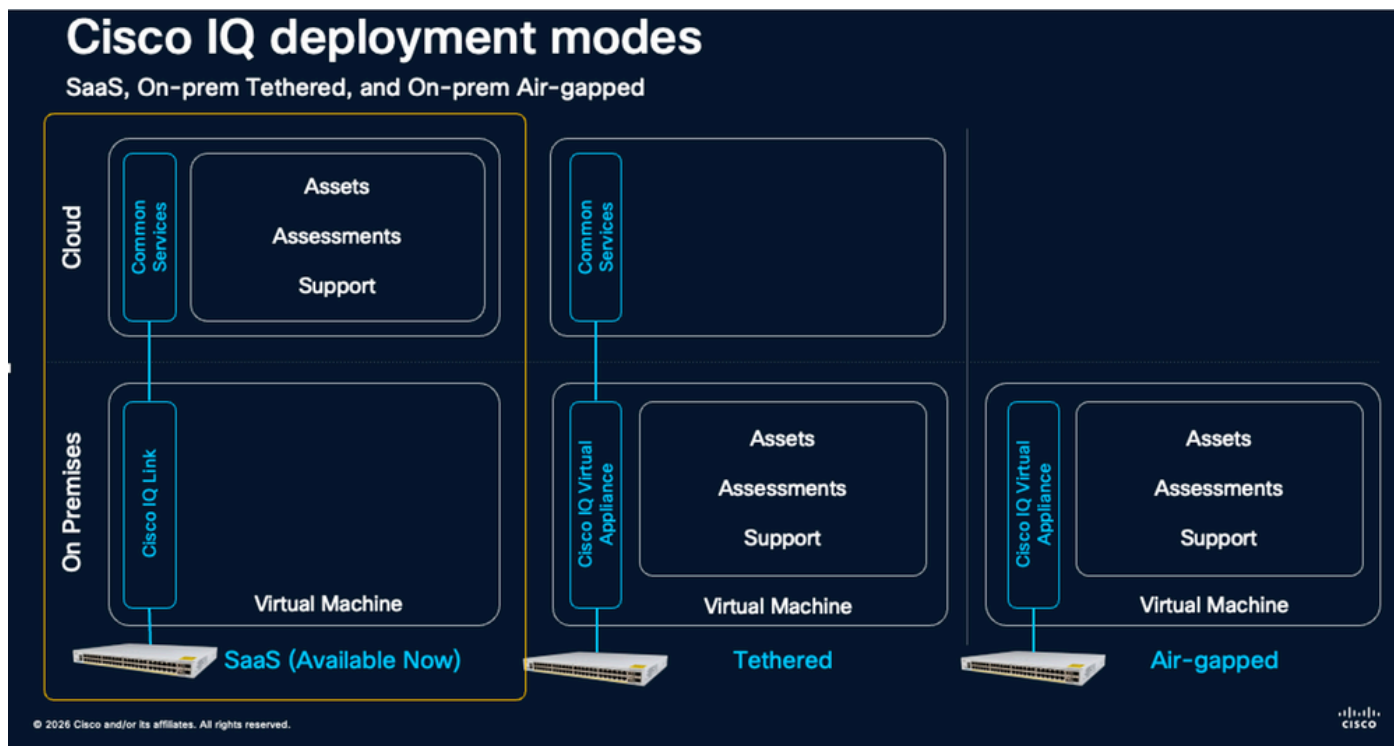
- SaaS: Para clientes que priorizan la facilidad de uso, la rápida implementación, los gastos de capital reducidos y aquellos con una estrategia centrada en la nube que se sienten cómodos con la transferencia segura de datos a la nube. Esta implementación requerirá un conector ligero en las instalaciones que actuará como un puente seguro para los servicios alojados en la nube.
- Con anclaje en las instalaciones: Para organizaciones con estrictos requisitos de residencia de datos. Alojado en las instalaciones con una conexión vinculada a SaaS para actualizaciones, combina la seguridad y el control del almacenamiento de datos en las instalaciones con la comodidad de las actualizaciones automatizadas y el suministro de nuevas funciones desde la nube.
- Intervalos de aire en las instalaciones: Para clientes de sectores o sectores altamente regulados con los requisitos más estrictos de cumplimiento de normativas, propiedad de datos y seguridad. Alojado en las instalaciones y con espacios libres, no tiene conectividad externa y requiere intervención manual para todas las actualizaciones.

P. ¿Es Cisco IQ una aplicación solo en la nube y requiere agentes in situ?

R. Cisco IQ ofrecerá modos de implementación flexibles diseñados para adaptarse a las distintas necesidades de infraestructura. Acabamos de lanzar Cisco IQ SaaS. Para las perspectivas basadas en IA, recomendamos la instalación de Cisco IQ Link en las instalaciones para obtener conectividad de dispositivos para obtener las perspectivas y recomendaciones de SaaS más óptimas. El dispositivo virtual Cisco IQ también estará disponible en el futuro en los modos anclado y Air-Gap.



Modos de implementación flexibles de Cisco IQ



Modos de implementación de Cisco IQ

P. ¿Qué es Cisco IQ Link?

R. Cisco IQ Link es el software de recopilación de datos que se implementa en una máquina virtual dentro de la red in situ del cliente para llevar a cabo la detección de dispositivos automatizada y la recopilación de telemetría. También se puede conectar al centro Catalyst in situ.

P. ¿Es necesaria la instalación de un recopilador para utilizar Cisco IQ?

A. Un colector es opcional. Cisco IQ permite al cliente crear un inventario inicial utilizando únicamente los datos del contrato. Para los análisis avanzados y los datos de implementación, el cliente puede elegir entre instalar Cisco IQ Link o aprovechar la telemetría directa del producto. Esto garantiza que el cliente pueda adaptar el proceso de incorporación a sus requisitos específicos. Para las perspectivas basadas en IA, recomendamos la instalación de Cisco IQ Link en las instalaciones para obtener conectividad de dispositivos para obtener las perspectivas y recomendaciones de SaaS más óptimas.

P. ¿Qué capacidades hay en Cisco IQ para cada nivel de oferta?

R. Consulte la siguiente imagen para ver las capacidades de Cisco IQ por nivel de oferta:

Cisco IQ GA release capabilities *AI-Powered Feature

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

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

Capacidades de Cisco IQ

P. ¿Cuál es el proceso de incorporación del cliente para Cisco IQ?

R. El proceso de incorporación de Cisco IQ es sencillo y sencillo. Los clientes comienzan por definir su cuenta de Cisco IQ y, a continuación, integran sus contratos de servicio y las fuentes de datos de telemetría preferidas. Para cumplir los requisitos de residencia de datos globales, los clientes pueden elegir entre tres opciones de Data Center regionales. Para garantizar un inicio satisfactorio, ofrecemos procesos de adopción e incorporación digital guiados para una experiencia de autoservicio. Para aquellos que necesiten ayuda adicional, el Cisco TAC pone a su disposición la asistencia de expertos.

P. ¿Cómo pueden los clientes identificar el correo electrónico de bienvenida de Cisco IQ en su bandeja de entrada?

R. El remitente del mensaje de correo electrónico de bienvenida es Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com> y el asunto del mensaje es "Welcome to Cisco IQ".

P. ¿Existe algún coste asociado a la implementación de Cisco IQ?

R. Cisco IQ es la experiencia digital para todos los clientes de CX que tengan un contrato de asistencia de Cisco válido. El uso de Cisco IQ no conlleva ningún coste adicional.

P. ¿Cómo interactuará un usuario interno, un cliente o un partner con Cisco IQ?

R. Los usuarios internos pueden acceder a la cuenta de demostración y a CX On Message para aprender y sentirse cómodos haciendo demostraciones a clientes y partners. Los clientes pueden crear cuentas y utilizar Cisco IQ en <https://iq.cisco.com>. El acceso del partner a una cuenta de demostración se habilitará pronto.

P. ¿Ofrecerá Cisco IQ conjuntos de funciones diferenciados en función del nivel de asistencia?

R. Sí. Las funciones de Cisco IQ se basan en el nivel de soporte de los recursos del cliente. Esto significa que el acceso a aplicaciones y capacidades específicas se ampliará en función del nivel de asistencia elegido.

P. ¿Cómo permitirá Cisco IQ una mejor colaboración entre los servicios profesionales y de soporte de Cisco?

R. Cisco IQ facilitará la colaboración mediante:

- Interfaz digital unificada para ambas ofertas
- Análisis e información compartidos
- Perfecta transición de perspectivas a acciones lideradas por expertos
- Vista común del entorno y el historial del cliente

- Informes integrados y seguimiento de KPI

P. ¿Pueden los clientes segmentar el acceso por número de contrato o unidad empresarial en Cisco IQ?

R. Sí. Los clientes pueden crear varias cuentas con diferentes números de contrato en función de sus necesidades empresariales.

P. ¿Está planificada la residencia de datos regional (por ejemplo, Data Centers seleccionables para datos confidenciales) para implementaciones de recopiladores?

R. Sí. Cisco IQ admite la selección regional de Data Centers tanto para el almacenamiento como para el procesamiento de datos. Esto permite a los clientes elegir la región geográfica específica en la que residen sus datos, lo que garantiza la alineación con los requisitos de propiedad y residencia de datos locales. Cisco IQ Application se encuentra en tres (3) regiones:

- Región de EE. UU.: Oregón
- Región EMEA: Fráncfort
- Asia Pacífico, Japón y China: Sídney

La infraestructura de LLM para el asistente de IA se aloja en Cisco RTP Data Center.

Para obtener más información, consulte la [Divulgación de la oferta](#) y la [Nota técnica de transparencia de AI](#).

P. ¿Está prevista la creación de una aplicación móvil para Cisco IQ?

R. En el futuro se evaluará la necesidad de una aplicación móvil.

P. ¿Hay algún tipo de servicio que no sea compatible con Cisco IQ?

R. Cisco IQ admite actualmente recursos que incluyen hardware y software con contratos. Cualquier producto SaaS que se base exclusivamente en suscripciones será compatible en el futuro.

P. ¿Cisco IQ admite la exportación de datos en varios formatos más allá de Excel?

R. Sí. Cisco IQ utiliza una interfaz de IA generativa para ofrecer una amplia gama de opciones de exportación. Además de los archivos estándar de Microsoft Excel, el usuario puede exportar datos a PDF con formatos gráficos que permiten una experiencia de datos más personalizada e

integrada.

P. ¿Puede el cliente asignar un partner de servicios a una función de usuario "Cliente" en Cisco IQ?

R. Aunque Cisco IQ permite al cliente incorporar a cualquier usuario con una ID de Cisco (ID de CCO) válida, el cliente no debe agregar usuarios de partners a una función de usuario "Cliente". Actualmente, Cisco IQ no admite funciones específicas de partners con los controles de acceso a datos necesarios.

Estamos desarrollando activamente roles de partner dedicados, cuya publicación está programada para el año fiscal 2027. Una vez implementados, estos roles proporcionarán al cliente las siguientes capacidades:

- Incorporación controlada: el cliente podrá aprobar e incorporar a los usuarios de partners asociados a su contrato de reventa de Cisco Support en funciones diseñadas específicamente para partners
- Gestión de acceso flexible: el cliente puede conceder a los partners acceso a los recursos vinculados específicamente a su contrato de reventa o proporcionar acceso a todos los recursos de su cuenta
- Seguridad de datos mejorada: estamos implementando el enmascaramiento de datos específicos del partner para garantizar que los partners solo puedan ver la información que el cliente haya autorizado explícitamente, lo que les impide acceder a los datos que pertenecen a otros partners

P. ¿Qué fuentes de telemetría envían datos a Cisco IQ?

R. Cisco IQ utiliza un enfoque multicapa para la ingestión de datos con el fin de proporcionar una perspectiva completa de la red. El componente principal es Cisco IQ Link, que se implementa dentro de la red in situ del cliente para llevar a cabo la detección automatizada de dispositivos y la recopilación de telemetría. También puede conectarse a Catalyst Center. Además, los clientes podrán conectar los siguientes controladores de productos: Intersight®, panel de Meraki, administrador de SD WAN y centro de control Webex®. Los clientes existentes de CX Cloud podrán utilizar CSPC y CX Agent para conectarse a Cisco IQ. En el futuro, ayudaremos a migrar los antiguos recopiladores a Cisco IQ Link.

P. ¿Se pueden configurar varias organizaciones Meraki como fuentes de datos utilizando claves de API independientes?

R. Estamos trabajando activamente en mejoras de la hoja de ruta para agilizar aún más esta integración y mejorar la experiencia de gestión de varias organizaciones.

P. ¿Necesitarán los clientes conceder a los partners acceso a toda su base instalada?

R. En un movimiento de reventa, no es necesario conceder acceso a toda la base instalada. En el futuro, cuando un cliente proporcione la aprobación de acceso de partner a través de su cuenta de Cisco IQ, los partners solo podrán ver los recursos específicos cubiertos por su contrato de reventa de Cisco Support. En el partner GA (programado para el año fiscal 2027), los clientes también podrán conceder acceso a toda su base instalada disponible en su cuenta de Cisco IQ. Reconocemos que los clientes trabajan con varios partners para satisfacer las necesidades de sus servicios. Cisco IQ enmascara los datos específicos del partner para que un partner no vea la información específica de otro partner.

P. ¿Cómo funciona la resolución de problemas de autoservicio en Cisco IQ?

R. Los clientes pueden resolver problemas automáticamente pegando sus errores. El agente de inteligencia artificial compartirá el análisis de las causas principales y ofrecerá a los clientes la opción de abrir y gestionar casos mediante la interacción con el lenguaje natural.

P. ¿Proporciona Cisco IQ "Prácticas recomendadas de configuración"?

R. Sí. Las prácticas recomendadas de configuración se basan en el capital intelectual de Cisco, y Cisco IQ identifica y resuelve los errores de configuración y las vulnerabilidades.

P. ¿Qué es el "análisis de la importancia de los dispositivos inteligentes"?

R. Esta capacidad de Cisco IQ destaca los recursos clave que se deben priorizar en función de su función en la red. La importancia de los dispositivos ayuda al usuario a comprender el nivel de impacto que tiene un recurso en la red de un cliente, lo que es relevante en las evaluaciones y otros elementos de Cisco IQ. Por ejemplo, si hay un dispositivo de Cisco en una ubicación con un bajo nivel de impacto frente al mismo dispositivo en una ubicación diferente configurada de forma diferente con un alto nivel de impacto, Cisco IQ ayudará a los clientes a priorizar los dispositivos críticos en primer lugar.

P. ¿Se almacenan, registran o usan los mensajes o las respuestas para entrenar el modelo?

A. No. El cuerpo de respuesta completo no se almacena ni registra. Solo se comparten encabezados de respuesta de alto nivel (por ejemplo, número de tokens LLM utilizados y metadatos LLM). No se conservan datos específicos del cliente. Además, la información no se utiliza para entrenar el modelo. Se utiliza estrictamente para inferencias en tiempo real.

P. ¿Cuál es la relación entre la simplificación de la cartera de CX y Cisco IQ?

R. Cisco IQ es la interfaz digital que permite la propuesta de valor evolucionada. Proporciona la interfaz basada en IA a través de la cual los clientes experimentan las capacidades personalizadas, proactivas y predictivas prometidas por la cartera simplificada. Los servicios profesionales y de soporte de Cisco (en el futuro) son las ofertas para que los clientes de la cartera simplificada accedan a Cisco IQ y a sus funciones con derecho a cada nivel de soporte.

P. ¿Cómo se beneficiarán los servicios profesionales de Cisco IQ?

R. Professional Services se integrará con Cisco IQ en el futuro para proporcionar:

- Integración perfecta de la información de asistencia en los compromisos de consultoría
- Análisis e información personalizados para una evolución proactiva de la arquitectura
- Informes dinámicos para medir el rendimiento
- Recomendaciones de cambio e implementación habilitadas por IA
- Evaluaciones, pruebas y validación automáticas previas y posteriores al cambio
- Funciones digitales orientadas al cliente coherentes con la propuesta de valor de PS (hoja de ruta)

P. ¿Tendrán los servicios profesionales de Cisco funciones únicas orientadas al cliente en Cisco IQ?

R. Sí. En el futuro, los servicios profesionales incluirán funciones digitales orientadas al cliente en Cisco IQ, coherentes con la propuesta de valor de la oferta, incluidas perspectivas, recomendaciones e informes.

P. ¿Es Cisco IQ compatible con entornos de varios proveedores?

R. Cisco IQ está diseñado para revolucionar el proceso de las inversiones de Cisco en la actualidad. En el futuro, también se integrará con dispositivos de terceros.

P. ¿Los clientes migrarán directamente de Smart Net Total Care® (SNTC) y CX Cloud a Cisco IQ?

R. Los clientes disfrutarán de una experiencia de migración simplificada desde CX Cloud. Sin embargo, la migración directa desde SNTC no estará disponible. Por lo tanto, es fundamental que los clientes de SNTC y CX Cloud comiencen a utilizar Cisco IQ en <https://iq.cisco.com/>.

P. ¿Tendrán los clientes visibilidad de las prestaciones de los servicios de asistencia y profesionales en Cisco IQ?

R. En el futuro estado de Cisco IQ, los clientes podrán ver tanto las prestaciones de los servicios

de asistencia como las de los servicios profesionales, en función de sus derechos.

P. ¿Sustituirá Cisco IQ a los expertos humanos?

R. No. Cisco IQ permite a los equipos realizar la transición de un mantenimiento reactivo a una excelencia operativa proactiva junto con expertos.

P. ¿En qué se diferencia Cisco IQ de Cisco AI Canvas?

R. Cisco AI Canvas es un espacio de trabajo colaborativo y basado en IA que permite a los equipos de TI solucionar y gestionar problemas complejos de red y seguridad mediante la generación dinámica de paneles en tiempo real a partir de diversas fuentes, como redes, seguridad y herramientas de observación. Actúa como una interfaz de usuario generativa, lo que permite a los equipos analizar datos juntos, identificar problemas mediante avisos en lenguaje natural y automatizar acciones.

Aunque Cisco IQ también utiliza una interfaz generativa, se centra en habilitar una TI predictiva y proactiva, lo que ayuda a las organizaciones a anticiparse a los posibles problemas, como las interrupciones, los fallos de seguridad y la degradación del rendimiento antes de que se produzcan. Además, Cisco IQ proporciona formación personalizada y sirve como interfaz digital unificada para el soporte de Cisco y, en el futuro, los servicios profesionales. Cisco IQ no está disponible como experiencia digital independiente, pero solo estará disponible para los clientes con un contrato de servicios profesionales o de soporte de Cisco.

P. ¿Pueden los clientes ver las métricas de casos de soporte en tiempo real en Cisco IQ?

R. Sí, los clientes pueden ver esto en la aplicación Support.

P. ¿Se integrará RADKit en el software Cisco IQ On-Prem, creando una única interfaz para CX en la red del cliente?

R. Cisco IQ Link integra la funcionalidad RADKit y otras capacidades avanzadas para la resolución de problemas.

P. ¿Existen pruebas iniciales para las redes con espacios de ventilación?

R. Tendremos una prueba de campo temprana para la versión Air-Gap en el año fiscal 2027.

P. ¿Cómo gestiona Cisco IQ la gestión de activos?

R. Cisco IQ proporciona vistas de recursos actualizadas y personalizadas filtradas por "señales" de las interacciones de los dispositivos. Proporciona análisis de criticidad de dispositivos inteligentes, asistente de inteligencia artificial para resumir la exposición y generar informes inteligentes. Cisco IQ comenzará a mostrar muchas funciones de gestión de activos digitalmente a los clientes en el año fiscal 2027. Algunas de estas funciones incluyen la conciliación de contratos y activos, operaciones Move Add Change Delete (MACD), información basada en la ubicación, etc.

P. ¿Requiere Cisco IQ una GPU para las implementaciones in situ?

R. No. Para la experiencia de Cisco IQ SaaS, el enlace Cisco IQ Link in situ no requiere una GPU; El procesamiento de la IA se gestiona en la nube.

P. ¿Qué se muestra en la página Conclusiones por activo?

R. La página Conclusiones por recurso muestra los dispositivos que se han evaluado mediante las funciones de evaluación de Cisco IQ.

P. ¿Está disponible la "consolidación de la seguridad" en Cisco IQ?

R. La consolidación de la seguridad está disponible en la experiencia de Cisco IQ SaaS.

P. ¿Cómo se actualizan los avisos de seguridad en un entorno con espacios de ventilación?

R. Cuando el dispositivo Cisco IQ Virtual esté disponible en el período parcial de tiempo en el año fiscal 2027, los clientes tendrán que descargar manualmente un "parche" de actualización de un portal SaaS e instalarlo en la máquina virtual con intervalo de tiempo.

P. ¿Ayuda Cisco IQ a gestionar la detección y resolución de vulnerabilidades?

R. Sí. Cisco IQ tiene visibilidad de todos los recursos que tiene un cliente de Cisco (controladores administrados o no administrados por controladores, como switching de red en las instalaciones o firewalls, incluidos los productos antiguos y los de fecha final de soporte técnico [LDOS]). Desde esa perspectiva, Cisco IQ aporta una evaluación de la seguridad a toda esta base instalada, que incluye recomendaciones para la detección de vulnerabilidades y la consolidación desde allí. Una evaluación muy popular de Cisco IQ es la correlación entre LDOS y la vulnerabilidad de seguridad crítica para un dispositivo de Cisco.

P. ¿Está Cisco U. (Learning) disponible en Cisco IQ?

R. Actualmente Cisco IQ no ofrece formación. Forma parte de nuestra futura hoja de ruta para el AF27.

P. ¿Cómo funcionarán la Inferencia y el Manejo de Datos del Asistente de Inteligencia Artificial en Cisco IQ?

A. Centralización: La inferencia de AI Assistant está actualmente centralizada en el Data Center de Cisco RTP y se accede a ella desde todas las regiones.

Procesamiento sin estado: La capa LLM funciona como un servicio sin estado. No se almacenan datos de los clientes en reposo.

Seguridad: Las solicitudes son transitorias y se enrutan de forma segura. No se transfiere ningún PII (información de identificación personal) a la infraestructura de LLM.

Consulte la [Divulgación de la oferta](#) y la [Nota técnica de transparencia de AI](#) para obtener más detalles.

Integración de plataformas y API

P. ¿Se integra Cisco IQ con plataformas como Catalyst Center y Intersight?

R. Sí. Los administradores de clientes pueden implementar Cisco IQ Link para conectarse al centro Catalyst in situ. Los clientes también pueden conectar Cisco IQ con Intersight.

P. ¿Admitirá Cisco IQ las API?

R. Sí. La funcionalidad de la API se encuentra en nuestra hoja de ruta actual y se espera que esté disponible en el AF27.

P. ¿Puede Cisco IQ exportar datos a herramientas de terceros (por ejemplo, plataformas de gestión de riesgos o de gestión de activos externos)?

R. Cisco IQ proporcionará métodos flexibles para exportar los datos del cliente:

- Exportación manual: Los datos de los informes de inventario se pueden exportar a formatos CSV o Excel para su uso inmediato.
- Exportación programática: Actualmente se está desarrollando un sólido conjunto de API para permitir la extracción automatizada de datos.

Está previsto que estas capacidades de la API se lancen en el año fiscal 2027.

P. ¿Es Cisco IQ compatible con dispositivos de terceros?

R. Actualmente está previsto que en el año fiscal 2027 se admitan dispositivos de terceros.

P. ¿Se conectará Cisco IQ directamente con Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard y otros controladores?

R. Cisco IQ admitirá la conectividad con Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager y Webex Control Hub.

P. ¿Hay algún plan para crear un equipo de incorporación de Cisco IQ?

R. Hemos creado muchos recursos digitales para clientes, partners y equipos internos con el fin de respaldar la habilitación, la formación y la incorporación. No habrá un equipo dedicado por separado para la incorporación. Todos los equipos de CX prestarán apoyo a los clientes para que consigan Cisco IQ. Para cualquier problema técnico, el TAC estará disponible para recibir asistencia.

Recopilación de datos y privacidad

P. ¿Qué impide que se envíen PII o datos confidenciales al LLM durante la inferencia?

R. El sistema está diseñado para que no se incluyan datos de PII en la solicitud de LLM para ninguna región. El proceso de inferencia es sin estado y se procesa sólo en memoria; una vez devuelta la respuesta, se descartan los datos. Consulte la [divulgación de la oferta](#) y la [nota técnica de transparencia de AI](#).

P. ¿Se requiere que los clientes tengan una herramienta de recopilación de datos?

R. Para la experiencia SaaS, no se requiere Cisco IQ Link, pero se recomienda generar información detallada y personalizada. Sin la recopilación de datos, varias funciones de Cisco IQ no funcionarán completamente o en absoluto.

P. ¿Cómo se gestionará la privacidad de los datos de los clientes?

R. Para obtener más información sobre cómo Cisco maneja la privacidad de los datos de los clientes, consulte la [Divulgación de la oferta](#) y la [Nota técnica de transparencia de IA](#).

P. ¿Los datos salen de la región cuando se utiliza el asistente de IA?

A. Vea las siguientes regiones de datos:

- Región de EE. UU.: No. Los datos permanecen en la región.
- Regiones EMEA/APJC: Yes. Se envía un subconjunto de datos (en concreto, los datos de CLI necesarios para que los LLM funcionen) a la región de EE. UU. para su inferencia.

Cisco IQ y CX Cloud

P. ¿Seguirá estando disponible CX Cloud?

R. CX Cloud seguirá estando disponible, pero aún no se ha establecido una fecha de EOL para CX Cloud.

Cisco IQ es la interfaz principal para la asistencia de Cisco. Animamos a nuestros clientes a que migren a Cisco IQ para que puedan aprovechar las últimas y mejores capacidades, funciones y aplicaciones.

P. ¿Los clientes podrán seguir utilizando el recopilador CSPC?

R. Los clientes existentes de Cisco Support que ya se encuentren en la nube de CX pueden utilizar el recopilador CSPC en Cisco IQ. Sin embargo, cualquier cliente nuevo tendrá que instalar y configurar Cisco IQ Link para la conectividad de dispositivos en las instalaciones.

P. ¿Se migrarán los clientes existentes de CX Cloud a Cisco IQ?

R. Los clientes de CX Cloud verán un banner en CX Cloud experience para realizar una migración sin problemas a Cisco IQ. Cisco IQ comprobará todos los usuarios que acudan a <https://iq.cisco.com> para ver si ya son administradores de superusuarios de la nube CX y les guiará a través de la migración.

P. ¿En qué se diferencia Cisco IQ de CX Cloud y qué cambios deben esperar los clientes existentes de CX Cloud?

R. Cisco IQ es la experiencia digital basada en IA para el Soporte técnico de Cisco y, en el futuro, para los Servicios profesionales. La nube de CX se limitaba a la asistencia de Cisco. Algunas de las áreas de diferenciación incluyen:

- Integración y automatización de la IA: CX Cloud proporciona principalmente listas de recursos, fechas de EOL y recomendaciones, lo que requiere un análisis manual y ofrece una automatización o inteligencia limitada. Cisco IQ utiliza IA auténtica y generativa a lo largo de toda su experiencia digital para ofrecer resúmenes automatizados, interfaces conversacionales, análisis de riesgos y orientación práctica.
- Personalización y contexto: CX Cloud no utiliza la IA para obtener recomendaciones e información sobre entornos específicos. Gracias a la base de IA diseñada a medida de Cisco IQ, ofrece información contextual personalizada, recomendaciones y acciones.
- Capacidades proactivas y predictivas: Cisco IQ va más allá de CX Cloud en su capacidad de proporcionar orientación proactiva y predictiva, lo que ayuda a identificar riesgos y recomendar acciones antes de que se produzcan problemas.
- Experiencia de usuario unificada: Si bien CX Cloud proporcionaba datos sobre la fase del ciclo de vida, se limitaba a los servicios de asistencia; Cisco IQ se ha diseñado como una experiencia digital unificada para los servicios de asistencia y profesionales durante todo el ciclo de vida.
- Simplificación y visualización de datos: La nube de CX requiere un esfuerzo manual para interpretar los datos disponibles y actuar sobre ellos. Cisco IQ, por otra parte, utiliza la IA para filtrar los datos irrelevantes, lo que ofrece un resumen más claro de los recursos y flujos de trabajo simplificados para reducir la carga cognitiva.
- Flexibilidad de implementación: CX Cloud solo está disponible como solución SaaS, sin opciones in situ. Cisco IQ es compatible con implementaciones SaaS, in situ con anclaje y privadas, lo que permite cumplir diversos requisitos de seguridad y cumplimiento.

P. ¿Puede proporcionar casos prácticos que muestren las diferencias entre la experiencia de CX Cloud y Cisco IQ?

R. Cisco IQ representa un cambio de paradigma en la forma en que Cisco ofrece perspectivas proactivas y automatización inteligente. Se trata de una interfaz digital totalmente reinventada y basada en IA con un enfoque, capacidades y un modelo de interacción con el usuario diferentes.

Por ejemplo, en Activos, CX Cloud muestra una lista de recursos, mientras que Cisco IQ ofrece un resumen basado en IA e inteligencia con 'Señales'. Cisco IQ muestra información sobre la importancia de los recursos para ayudar a los usuarios a priorizar los recursos en función de su función e importancia en la red y de cómo se configuran.

En el año fiscal 2027, también permitiremos las funciones de reconciliación de activos con sus herramientas de base de datos de administración de configuración (CMDB) y Microsoft Excel para garantizar que se corrijan todos los sistemas de registros. Del mismo modo, todas las aplicaciones y funciones de Cisco IQ son personalizadas, proactivas y predictivas.

Cisco IQ y Cisco Cloud Control

P. ¿En qué se diferencia Cisco IQ de Cisco Cloud Control?

R. Cisco IQ proporciona una experiencia de asesoramiento y servicios estratégicos para todo el equipo de TI. Ofrece inteligencia proactiva, evaluaciones, asistencia y, en el futuro, servicios profesionales durante todo el ciclo de vida. Cisco Cloud Control sirve como consola de operaciones en tiempo real para todos los equipos de operaciones. Unifica los controladores de Cisco para proporcionar una gestión, un control y una resolución de problemas directos de la red activa.

Cisco AI Canvas se presentará a los clientes a través de Cisco Cloud Control. Juntos, conectan las operaciones diarias con una perspectiva estratégica a largo plazo:

- Impulsado por la integración intencionada y el intercambio de datos para los casos prácticos relevantes
- Garantiza una experiencia del cliente coherente
- Ayuda a los clientes a anticiparse a los problemas y lograr resultados empresariales

P. ¿Cómo encaja Cisco IQ en la dirección estratégica general de Cisco Cloud Control? ¿Se lanzará de forma cruzada como Meraki y Catalyst Center?

R. Para los casos prácticos relevantes, habrá una integración y un intercambio de datos específicos entre Cisco IQ y Cisco Cloud Control para garantizar una experiencia del cliente coherente.

P. ¿Cuál es la diferencia entre Cisco Cloud Center y Cisco IQ desde el punto de vista del cliente, cuando tendrán ambos? ¿Cómo complementará Cisco IQ las operaciones de día 2 para los clientes con Cisco Cloud Control?

R. La organización de TI de un cliente aprovecha Cisco IQ y ofrece inteligencia proactiva, evaluaciones, asistencia y servicios profesionales a lo largo de todo el ciclo de vida para arquitecturas de controlador y no de controlador. Esta inteligencia permite a los clientes mitigar de forma proactiva el riesgo en su entorno y aumentar la garantía operativa. Cisco Cloud Control proporciona una consola de operaciones en tiempo real que aprovecha el equipo de operaciones de un cliente. Unifica los controladores de Cisco para proporcionar una gestión, un control y una resolución de problemas directos de la red activa. Juntos, conectan las operaciones diarias (Cisco Cloud Control) con la información estratégica a largo plazo (Cisco IQ).

Partners

P. ¿Existe alguna diferencia entre las capacidades disponibles para los partners y las disponibles

para los clientes?

R. Cuando Cisco IQ esté disponible para los partners en el año fiscal 2027, no habrá diferencia entre las capacidades disponibles para los partners y las disponibles para los clientes en Cisco IQ. Tanto los partners como los clientes recibirán paridad de funciones en Cisco IQ. Sin embargo, existen algunas distinciones basadas en roles que dependen del papel que el partner esté desempeñando con el cliente con respecto a los servicios de Cisco.

En Cisco Support Resale, los partners suelen tener una función de solo lectura, pero los clientes pueden conceder a los partners acceso de lectura y escritura para algunas funciones. Los partners de reventa interactuarán con Cisco IQ incorporándose a la cuenta de Cisco IQ de sus clientes, donde el cliente les concederá acceso a la cuenta del cliente correspondiente. Esto significa que los partners de reventa no tendrán una cuenta de partner dedicada de Cisco IQ por separado. En su lugar, accederán a Cisco IQ a través de la cuenta del cliente con los permisos que este le haya concedido.

En Cisco Partner Support, los partners tendrán su propia cuenta de Cisco IQ dedicada a las ofertas de Cisco Partner Support y acceso completo a las funciones para los recursos cubiertos por su contrato. Los partners de Cisco Partner Support utilizarán Cisco IQ a través de una cuenta de partner dedicada que administren. Pueden acceder a las funciones de Cisco IQ a través de la interfaz de usuario (UI) y las API.

P. ¿Necesitarán los clientes conceder a los partners acceso a toda su base instalada?

R. En un movimiento de reventa, no es necesario conceder acceso a toda la base instalada. En el futuro, cuando un cliente proporcione la aprobación de acceso de partner a través de su cuenta de Cisco IQ, los partners solo podrán ver los recursos específicos cubiertos por su contrato de reventa de Cisco Support. En el partner GA (programado para el año fiscal 2027), los clientes también podrán conceder acceso a toda su base instalada disponible en su cuenta de Cisco IQ. Reconocemos que los clientes trabajan con varios partners para satisfacer las necesidades de sus servicios. Cisco IQ enmascara los datos específicos del partner para que un partner no vea la información específica de otro partner.

P. ¿Tendrán los distribuidores acceso a Cisco IQ?

R. Sí, los clientes podrán autorizar a los distribuidores el acceso a su cuenta de Cisco IQ en la versión de disponibilidad general en el año fiscal 2027.

P. ¿Cómo sabrá el partner si su cliente de Cisco Support está incorporado en Cisco IQ?

R. En el lanzamiento de GA para partners (previsto para el AF27), los partners tendrán visibilidad de todos sus clientes de reventa, estado de incorporación de sus respectivas cuentas de Cisco

IQ, información de administración del cliente, estado de acceso del partner a través del panel en Cisco IQ.

P. ¿Cómo sabrá el partner si su cliente de Cisco Support ha aprobado o denegado su acceso?

R. Cuando un cliente concede, deniega o revoca el acceso a su cuenta, se envía un correo electrónico automatizado a los usuarios del partner. También tenemos previsto lanzar una vista mejorada para partners de Cisco IQ en GA, donde los partners podrán ver el estado de acceso de todos sus clientes.

P. ¿Pueden los partners conceder a los clientes acceso a su cuenta de Cisco IQ de partner?

R. Sí, los partners podrán ofrecer a sus clientes acceso a su cuenta de Cisco IQ de partner. Esta función está planificada para después de GA en el año fiscal 2027.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).