

Notas de la versión de Cisco IQ Abril de 2026

Overview

Cisco IQ™ es una interfaz digital con tecnología de IA diseñada para transformar la forma en que los clientes y partners interactúan con las ofertas de servicios profesionales y de soporte de Cisco. Cisco IQ consolida varios portales, herramientas y API en una única interfaz inteligente, que actúa como "una puerta frontal" para todos los recursos de Cisco Customer Experience (CX). Esta interfaz digital simplifica la gestión del inventario, la detección de vulnerabilidades y la conexión a los servicios de asistencia.

Las aplicaciones y funciones de Cisco IQ incluyen:

- Perspectivas predictivas sobre los recursos: Seguimiento de inventario unificado de hitos del ciclo de vida y entrega de avisos de campo y avisos de seguridad relevantes
- Evaluaciones de infraestructura adaptativa: Evaluaciones impulsadas por la IA en los dominios de la seguridad y la salud operativa, que generan planes a medida y recomendaciones priorizadas
- Compatibilidad con tecnología AI: Gestión de casos moderna con asistencia de IA que imita a ingenieros expertos para acelerar el análisis de las causas principales y la resolución de casos

Este documento describe las nuevas funciones, el soporte de aplicaciones y los problemas conocidos de Cisco IQ.

Qué hay de nuevo

Aplicación de activos

La aplicación Assets ofrece funciones de gestión y visibilidad completas para los recursos de Cisco y sirve de base para Cisco IQ, proporcionando una lista centralizada de todos los dispositivos de una organización. Al recopilar información de varias fuentes, actúa como una única fuente fidedigna para el inventario de dispositivos.

Perspectivas sobre la importancia de activos

Cisco IQ proporciona Asset Criticality Insights, que permite a la aplicación Assets predecir la función funcional y la importancia empresarial de los dispositivos de red. Al analizar las configuraciones de los dispositivos y las funciones habilitadas, Asset Criticality Insights le ayuda a identificar qué recursos tienen el mayor impacto en su red, lo que le permite priorizarlos para la remediación de la seguridad, las actualizaciones de software, la planificación del fin de vida útil/fin de soporte técnico y las decisiones sobre la cobertura.

Contratos de servicio

La página Service Contracts proporciona una supervisión centralizada de los contratos de asistencia. Entre las funciones principales se incluyen:

- Supervisión de contratos de servicio: Simplifique la planificación de renovaciones y las estrategias de cobertura con resúmenes de contratos completos y datos detallados.
- Información específica de los recursos: Identifique y mitigue las vulnerabilidades más rápidamente con datos claros y procesables vinculados directamente a sus recursos
- Operaciones alimentadas por IA: Aproveche Cisco IQ AI Assistant para la gestión de riesgos, el soporte de casos y la resolución de problemas en tiempo real

Panel LDOS

El panel de fecha final de soporte técnico (LDOS) proporciona una vista centralizada de los hitos de LDOS y permite mejorar la planificación de recursos y la previsión de presupuestos antes de que el hardware o el software alcancen el fin de su vida útil, lo que le permite reducir significativamente el riesgo operativo.

Etiquetado de recursos

La aplicación Assets admite el etiquetado de activos, lo que proporciona una forma flexible de organizar, filtrar y actuar en el inventario mediante etiquetas personalizadas. Las etiquetas se pueden crear, modificar y asignar a recursos, con una gestión de etiquetas centralizada disponible para los administradores. Puede asignar etiquetas a activos individuales o de forma masiva, así como filtrar el inventario por etiquetas para localizar rápidamente los activos deseados.

Aplicación de evaluaciones

La aplicación Evaluaciones proporciona visibilidad de su inventario mediante la evaluación de los recursos de su organización y ofrece un marco que le permite investigar y mitigar de forma

proactiva los riesgos relacionados con la seguridad, la estabilidad, la capacidad, el cumplimiento y la antigüedad, lo que ayuda a mantener la seguridad de las redes.

Avisos de seguridad

La aplicación Evaluaciones le permite adelantarse a las amenazas potenciales gracias a los consejos de seguridad integrados. El sistema hace frente de forma proactiva a las vulnerabilidades relevantes, garantizando que se le informa de las actualizaciones críticas y que puede tomar medidas inmediatas para proteger su red.

Refuerzo de seguridad

La aplicación Evaluaciones proporciona una visibilidad automatizada y en tiempo real de la condición en materia de seguridad de su infraestructura de red mediante la evaluación continua de sus recursos frente a las guías de refuerzo de Cisco OS. Detecta las desviaciones de configuración en toda la infraestructura que pueden afectar a la condición en materia de seguridad o a la exposición a riesgos. Cada regla de refuerzo de la seguridad se evalúa en todos los activos cubiertos, con conclusiones que se ordenan por gravedad para ayudarle a abordar las lagunas de seguridad, mejorar la resistencia y reducir el riesgo operativo.

Configuración

La aplicación Evaluaciones evalúa sus recursos frente a las prácticas recomendadas basadas en la experiencia demostrada de Cisco. Detecta las desviaciones de la configuración en toda la infraestructura que pueden afectar a la disponibilidad, la seguridad o el rendimiento. Cada regla de prácticas recomendadas se evalúa en todos los activos cubiertos y sus conclusiones se priorizan en función de la gravedad, lo que le ayuda a garantizar la coherencia de la configuración, una mayor flexibilidad y una reducción del riesgo operativo.

Field Notices

La aplicación Evaluaciones proporciona notificaciones proactivas y oportunas sobre actualizaciones de hardware y software. Al mostrar los Field Notices relevantes directamente en el panel de evaluación, esta función permite abordar posibles problemas antes de que afecten a las operaciones.

Aplicación de soporte

La aplicación Support ofrece una vista consolidada de los casos de atención al cliente, lo que

proporciona visibilidad de los casos abiertos y cerrados a los que tiene derecho de acceso.

Informes de casos

En la aplicación Support de la página Overview encontrará un panel interactivo que proporciona un resumen visual y centralizado de los casos, lo que le ayudará a evaluar rápidamente el estado y la gravedad de los casos. Los gráficos interactivos permiten la navegación directa a una lista de casos filtrados, lo que reduce el tiempo dedicado a buscar casos relevantes.

Listas de casos

Los siguientes tipos de vistas de lista de casos están disponibles en la aplicación Support:

- **Casos de cuenta:** La página Cases muestra una lista consolidada de todos los casos asociados a los contratos de su cuenta de Cisco IQ, lo que permite llevar a cabo acciones comunes y obtener información útil directamente desde una única vista interactiva
- **Sus casos:** La página Your Cases muestra una lista consolidada de los casos que tiene derecho a ver y gestionar, con una vista personalizada que facilita el enfoque en los casos relevantes, la realización de acciones comunes y la recopilación de información

Ambas vistas de lista contienen columnas y filtros configurables que persisten entre las sesiones e inicios de sesión, lo que proporciona una experiencia uniforme y personalizada.

Gestión de preferencias de comunicación

Las preferencias de comunicación están disponibles en la aplicación Asistencia desde la vista de detalle de un caso, lo que mejora la experiencia de asistencia en general. Puede configurar el modo y el momento en que se pondrá en contacto con usted, activar las notificaciones de casos individuales y especificar las direcciones de correo electrónico que recibirán las notificaciones de casos.

Gestión de notas del caso

Las notas sobre los casos están disponibles en la aplicación Asistencia desde la vista de detalles de un caso, lo que proporciona un registro consolidado de las actualizaciones de casos que se documentan y a las que se puede hacer referencia fácilmente en un solo lugar. Puede registrar, comunicar y revisar las actualizaciones de casos y las decisiones, tanto si las ha enviado un cliente como un ingeniero de Cisco.

Gestión de archivos y archivos adjuntos

La gestión de archivos de casos está disponible en la aplicación Asistencia desde la vista de detalles de un caso, lo que le permite adjuntar y mantener de forma segura los documentos justificativos directamente dentro de un caso.

Lista de errores asociados

Los errores asociados a un caso están disponibles en la aplicación Support (Asistencia) desde la vista de detalles de un caso. Al hacer clic en un error, se abre el registro correspondiente en la [Herramienta de búsqueda de errores de Cisco.com](#), que proporciona una visibilidad inmediata de los problemas conocidos de los productos relacionados con su caso.

RMA asociados

Las autorizaciones de devolución de mercancía (RMA) asociadas a un caso están disponibles en la aplicación Asistencia desde la vista de detalles de un caso, lo que proporciona una forma centralizada de realizar un seguimiento de la actividad de sustitución, el estado del envío y las acciones logísticas relacionadas con un caso.

Listas de RMA

Las siguientes vistas de lista de RMA están disponibles en la aplicación Support:

- RMA: La página RMAs muestra una lista consolidada de todos los RMA asociados con los casos en su cuenta de Cisco IQ, lo que le permite supervisar, analizar y actuar en todas las actividades de sustitución de hardware directamente desde una lista centralizada
- Sus RMA: La página Sus RMAs muestra una lista consolidada de RMAs que tiene los derechos necesarios para ver y gestionar, proporcionando una vista personalizada que le ayudará a centrarse en la actividad de sustitución de hardware relevante

Asistente de Cisco IQ AI

Cisco IQ AI Assistant aumenta el uso de Cisco IQ al transformar los datos sin procesar en información práctica, recomendaciones y acciones guiadas. Se integra con las herramientas existentes, donde aprovecha las fuentes de datos individuales y sintetiza la inteligencia a través de varios flujos de datos para ofrecer sugerencias en tiempo real.

Texto libre (IA conversacional)

Cisco IQ AI Assistant admite Free Text, lo que proporciona las capacidades básicas para una verdadera experiencia de inteligencia artificial conversacional dentro de Cisco IQ, lo que le permite interactuar con los datos mediante un modelo de procesamiento del lenguaje natural (NLP) y hace que la interfaz sea más accesible e intuitiva.

Asistente de IA contextual

Cisco IQ AI Assistant ofrece un Contextual AI Assistant para garantizar el contexto dinámico, proporcionando un soporte sin problemas en aplicaciones globales y recursos individuales con un contexto uniforme a nivel de usuario. Puede alternar entre recursos sin esfuerzo y mantener el estado de sesión. Se integra directamente con Cisco IQ, lo que proporciona acceso instantáneo a datos de recursos críticos, incluida la telemetría, los contratos de asistencia, los nombres de host de recursos, las direcciones IP de recursos y las ID de productos.


Categorización del mensaje

Cisco IQ AI Assistant proporciona avisos organizados por categorías para simplificar el flujo de trabajo y ayudarle a encontrar rápidamente la asistencia que necesita. Los mensajes se organizan en las siguientes categorías:

- Activo (general): Mensajes relacionados con el ciclo de vida de los activos, incluidos LDOS y consultas generales sobre el inventario
- Resolución de problemas: Mensajes para ayudar con mensajes de syslog de error o preguntas de configuración
- Casos: Solicita compatibilidad con las acciones de administración de casos, como la visualización, actualización, derivación y cierre de casos, lo que permite un seguimiento y una comunicación eficientes con los recursos de soporte de Cisco
- Importancia de los recursos: Mensajes relacionados con la priorización de activos para actividades de mitigación de riesgos en función de su función e importancia dentro de la red
- Evaluaciones - Configuración: Mensajes relacionados con el resumen de los resultados de la evaluación de la configuración, la identificación de las desviaciones de la configuración con respecto a las prácticas recomendadas y la generación de recomendaciones procesables
- Evaluaciones - Refuerzo de la seguridad: Mensajes relacionados con la identificación de las configuraciones básicas de seguridad recomendadas, las prácticas recomendadas para la consolidación de dispositivos y los procedimientos paso a paso para proteger la

infraestructura de red de Cisco

- Evaluaciones - Recomendaciones de seguridad: Mensajes relacionados con la identificación de las configuraciones básicas de seguridad recomendadas, las prácticas recomendadas para la consolidación de dispositivos y los procedimientos paso a paso para proteger la infraestructura de red de Cisco

 Nota: Los niveles de soporte básico tienen acceso a las bibliotecas de mensajes Assets (General), Troubleshooting, Cases y Assessments - Security Advisories de Cisco IQ AI Assistant.

Resumen de LDOS

La biblioteca de mensajes de Activos de Cisco IQ AI Assistant contiene varios mensajes que pueden ayudar con LDOS. La función de resumen y establecimiento de prioridades permite identificar y abordar rápidamente los riesgos asociados a los recursos de red.

Resolución rápida de casos

La biblioteca de avisos de casos de Cisco IQ AI Assistant contiene avisos de casos que le permiten ver y realizar un seguimiento de los casos de soporte, lo que facilita la administración y la resolución rápida de problemas mediante la comprobación del estado de los casos, la revisión de actualizaciones, el seguimiento del progreso y la actualización de los siguientes pasos.

Resolución de problemas con Cisco IQ AI Assistant

Cisco IQ cuenta con una función de resolución de problemas con IA que le permite resolver los problemas de los dispositivos de forma independiente. Este asistente intuitivo aprovecha las herramientas de solución de problemas certificadas de Cisco y una base de conocimientos completa y probada. Con esta función, los retos se pueden resolver rápidamente, manteniendo un rendimiento óptimo y reduciendo la necesidad de abrir un caso de soporte. Esta funcionalidad está disponible para las siguientes áreas:

- Proveedor de servicio
- Redes empresariales
- centro de datos

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).