

Notas de la versión de Cisco IQ, julio de 2026

Overview

Cisco IQ es una plataforma basada en 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 plataforma simplifica la gestión del inventario, la detección de vulnerabilidades y la conexión a los servicios de asistencia.

Entre los módulos y funciones de Cisco IQ se 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 la infraestructura adaptable: 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
- Automatización de servicios profesionales: Flujos de trabajo automatizados y basados en datos para la planificación, el diseño, la implementación, el funcionamiento y la optimización, incluidos la recopilación de requisitos digitales, la automatización de la documentación, la migración tecnológica, la administración de la automatización y los marcos de prueba y validación

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

Funciones lanzadas

Cisco IQ

Informes ejecutivos

Cisco IQ ahora genera automáticamente informes de revisión periódica de servicios (PSR) para casos de nivel de firma, disponibles a través de informes ejecutivos. Cada informe PDF descargable incluye:

- Un resumen ejecutivo de los casos de asistencia
- Indicadores clave de rendimiento (KPI) para casos y análisis de autorización de devolución de mercancía (RMA)
- Análisis del consumo de la ventana de mantenimiento de software (SMW) y del acuerdo de nivel de servicio (SLA) solo para cuentas autorizadas

Los informes de PSR se almacenan durante un máximo de 12 meses.

Benchmarking entre iguales

La evaluación comparativa entre iguales proporciona métricas contextuales de rendimiento al comparar el perfil de una cuenta con los datos de la evaluación comparativa de grupos de organizaciones dentro de campos similares. Puede revisar las métricas de referencia de Cisco IQ para comprender su posición con respecto a sus iguales, identificar áreas de mejora y tomar medidas con conocimiento de causa.

Opciones de idioma ampliadas

Cisco IQ ahora es compatible con inglés, japonés, coreano, mandarín y español en todos los módulos y con AI Assistant, lo que hace que Cisco IQ sea más accesible. Cisco IQ detecta su preferencia de idioma y muestra la interfaz de usuario en ese idioma; de forma predeterminada, utiliza el inglés cuando el idioma aún no es compatible. Para cambiar manualmente el idioma, abra el menú Usuario y seleccione un Idioma en la lista desplegable.

 Nota: En algunos casos prácticos de asistentes de inteligencia artificial, es posible que las respuestas que no sean en latín ni en inglés no estén totalmente respaldadas y que las respuestas vuelvan en inglés.

Servicios de infraestructura flexibles

Resilient Infrastructure Services (RIS) es un conjunto flexible de servicios profesionales y de asistencia que le ayuda a defenderse de las amenazas avanzadas de la era de la IA y a anticiparse a ellas. Gracias a la información basada en IA de Cisco IQ, RIS ofrece a su equipo una visibilidad siempre activa de su exposición y campañas personalizadas que aceleran el ciclo

de detección, evaluación y respuesta. También proporciona automatización y flujo de trabajo guiado por expertos para reducir o eliminar estos riesgos de su entorno.

- Experiencia de campaña de Cisco IQ RIS: Guía paso a paso que le guía para responder a las amenazas y cerrar brechas de seguridad
- Actualizaciones de SO en el nivel de dispositivo para recursos compatibles: Actualice el sistema operativo directamente en recursos compatibles, manteniéndolos actualizados y seguros

Conector de Cisco IQ

Desduplicación automática cuando se superponen la telemetría del controlador de nube y la detección directa

Cuando se detecta un dispositivo mediante la telemetría del controlador de la nube y un método de conexión directa entre dispositivos (DDC) (archivo simiente o análisis de intervalo IP), Cisco IQ resuelve ahora automáticamente la duplicación. DDC tiene prioridad en los escenarios superpuestos y se suprime la entrada duplicada.

No se requiere configuración y los datos de inventario y evaluación reflejan automáticamente los registros corregidos.

Módulo de recursos

Cargar inventario de activos mediante archivo CSV

Ahora se pueden agregar recursos a Cisco IQ cargando un archivo CSV, lo que proporciona una ruta para la visibilidad del inventario del hardware que no está conectado a través de un controlador de nube o un recopilador en las instalaciones. El CSV debe incluir el número de serie de cada activo; la versión del software, el nombre de host y la ubicación son opcionales. Los recursos cargados se validan con los registros de Cisco y se muestran en Activos > Inventario en un origen de datos de carga de clientes.

Resumen de EA de servicios: Informe de crecimiento

Se ha agregado una nueva página Resumen de EA de servicios al módulo Activos. Esta página proporciona una vista del crecimiento de la base instalada procedente directamente de los datos de la base instalada de Cisco, lo que proporciona a los clientes y a los equipos de cuentas una

vista coherente y compartida de los cambios de la cartera a lo largo del tiempo.

Sustitución Manual de Clasificaciones de Importancia y Rol de Activo

Cisco IQ clasifica automáticamente los recursos de telemetría autorizados con una función prevista (como router o switch de acceso) e importancia (su importancia relativa dentro de la red) en función de los datos de telemetría. Estas clasificaciones influyen en la puntuación del riesgo, las respuestas del asistente de IA y la priorización de las evaluaciones. Entre las funciones principales se incluyen:

- **Tabla de inventario:** Las listas desplegadas Función e Importancia están disponibles en las filas de activos para ediciones individuales o masivas. Los valores reemplazados manualmente se indican con un marcador visual.
- **Vista de detalles de activos:** Los mismos controles de anulación se muestran en el panel de detalles de activos, junto con una explicación de los atributos de telemetría que informaron a la predicción original.

Módulo de evaluaciones

El módulo 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. A continuación se reseñan los aspectos más destacados.

Infraestructura Quantum Safe

El módulo Evaluaciones evalúa ahora su entorno de red frente a los estándares criptográficos poscuánticos emergentes, identificando las vulnerabilidades frente a las amenazas activadas por la tecnología cuántica. Al analizar los usos del cifrado para detectar posibles lagunas, se da prioridad a los resultados según el nivel de riesgo para ofrecer información práctica que refuerce su condición en materia de seguridad y garantice la integridad de los datos a largo plazo. La evaluación de Quantum Safe Infrastructure incluye IOS-XE (excepto ASR 1000 e ISR 4000), IOS-XR, NX-OS, ACI, Cisco Secure Firewall Threat Defense (FTD) y Cisco Secure Firewall Adaptive Security Appliance (ASA). La función de lista de materiales criptográfica (CBOM) del dispositivo se encuentra en fase beta.

Conformidad de versión de software

El módulo Evaluaciones ahora le permite evaluar la conformidad del software que está ejecutando en su inventario de activos. Identifica los dispositivos que ejecutan versiones de software que no son una versión recomendada por Cisco y proporciona una recomendación sobre la versión que se debe ejecutar. Entre las principales ventajas se incluyen:

- Identificación de la versión sugerida de Cisco más cercana para la versión y las funciones que está ejecutando en un dispositivo específico
- Visualización de la distribución porcentual de dispositivos que no se encuentran en una versión de software recomendada por Cisco
- Acceso a enlaces de descarga de versiones de software recomendadas, lo que simplifica el flujo de trabajo de remediación para dispositivos no conformes

Vencimiento del certificado TLS

El módulo Evaluaciones ahora le permite supervisar el estado de los certificados, ver los detalles de los certificados y recibir alertas sobre los certificados que vencen. Unifica y categoriza la fecha de vencimiento de los certificados HTTPS X.509 y de seguridad de la capa de transporte (TLS), además de proporcionar otra información de certificados para ayudar con el proceso de renovación de certificados. La vista Conclusiones por activos ahora incluye recuentos de certificados por dispositivo e información de vencimiento, lo que le ayuda a tomar las medidas oportunas y a evitar interrupciones en el servicio.

Mejoras de usabilidad de evaluación

El módulo Evaluaciones ahora incluye evaluaciones de refuerzo de la configuración y la seguridad mejoradas que proporcionan orientación contextual para conclusiones no concluyentes y categorías actualizadas aplicables a las reglas de configuración.

Mejoras en el enlace de referencia de reglas

Los enlaces de referencia de reglas entre las conclusiones de la evaluación se han mejorado ahora con un formato estandarizado con etiquetas descriptivas y validación de URL integrada para garantizar que los enlaces están bien formados y son accesibles, lo que ofrece una experiencia de navegación más coherente y fiable para la documentación externa.

Guía de recomendación mejorada para dispositivos administrados de Catalyst Center

Las conclusiones para los dispositivos IOS e IOS XE ahora incluyen una guía de

recomendaciones específicas de Catalyst Center, como la aplicación de correcciones a través de plantillas de configuración o aprovisionamiento basado en intención, junto con el comando sugerido existente.

Módulo de soporte

El módulo de asistencia ofrece una vista consolidada de los casos de atención al cliente y las RMA, lo que proporciona visibilidad tanto de los casos abiertos como cerrados a los que tiene derecho de acceso, así como de las RMA relacionadas con la cuenta que está consultando.

Visualización y filtrado de casos por nivel de soporte

Las vistas de la lista de casos ahora incluyen una columna Nivel de soporte y un filtro, lo que le permite aislar los casos por nivel de contrato. La columna está disponible en las páginas Cases y Your Cases, mientras que el filtrado sólo está disponible en la página Cases. Los valores disponibles son Básico, Estándar, Firma y No cubierto/Otros para los casos sin contrato de asistencia asociado.

Consulte Atribución y marcas de tiempo en las vistas y notas de detalles del caso

Los campos de detalles de progreso del TAC en la vista de detalle de un caso (por ejemplo, Descripción del problema, Estado actual, Plan de acción y Resumen de resolución) ahora muestran el nombre del autor o una etiqueta generada por IA junto con una marca de fecha y hora. Esto se aplica de manera similar en la pestaña Notas, dejando claro si el contenido fue escrito por un ingeniero de Cisco, un cliente o AI.

Búsqueda por número de RMA y seguimiento de borradores de RMA

Las vistas de lista de RMA ahora admiten la búsqueda por número de RMA, lo que le permite restringir aún más los resultados de búsqueda. Además, la barra de progreso de las vistas de detalles de RMA ahora incluye un estado Borrador, que proporciona una vista más completa del ciclo de vida de RMA.

Eliminación del filtro predeterminado de 90 días

Las vistas de lista de RMA y de casos ya no aplican el filtro predeterminado de "90 días" a las RMA, sus RMA, casos y sus casos, lo que le permite ver su RMA completo y su historial de casos.

Gráfico de tendencias de casos y widgets nuevos

La página Visión General de Soporte ahora muestra nuevos widgets que contienen métricas para casos abiertos y RMA, así como un nuevo gráfico de Tendencias de Casos que muestra las tendencias del volumen de casos a lo largo del tiempo para casos abiertos y cerrados. Los nuevos widgets incluyen:

- Borrador de RMA
- Devoluciones pendientes de RMA
- Casos pendientes de acción del cliente

 Nota: El gráfico Tendencia de casos solo está disponible para clientes de nivel estándar y superiores.

Ver columnas de estado de RMA y de estado de RMA

Las columnas Estado de RMA y Estado de RMA están ahora disponibles en las páginas RMAs y Your RMAs, lo que le permite identificar más rápidamente qué RMA requieren acciones de seguimiento. La columna Estado de RMA está disponible en las páginas RMA y Sus RMA, mientras que la columna Estado de devolución sólo está disponible en la página RMA.

Enviar comentarios directos desde el menú Ayuda

La nueva opción Report an Issue del menú de ayuda de Cisco IQ abre un modo en Cisco IQ para enviar comentarios o informar de problemas, lo que le permite informar de problemas directamente. Además, los elementos del menú Ayuda se reordenan para mejorar la capacidad de detección.

 Nota: Utilice solamente Report an Issue para los problemas de Cisco IQ; debe abrir un caso del Technical Assistance Center (TAC) para problemas de dispositivos finales.

Información procesable en las vistas de lista de casos

Las vistas de la lista Cases y Your Cases ahora muestran un banner dinámico de Insights sobre las listas de casos, presentando 2-3 observaciones priorizadas y procesables sobre su cartera de casos actual, lo que le ayuda a priorizar las siguientes acciones de un vistazo.

Asistente de AI

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.

Asistencia para la carga de archivos para solucionar problemas

Ahora puede cargar los siguientes formatos de archivo compatibles directamente en conversaciones de solución de problemas de AI Assistant para análisis, resúmenes e información a través de IA, lo que elimina la necesidad de introducir manualmente datos o contenido de archivos:

- Archivos de texto (.txt)
- Archivos de hoja de cálculo (.xls, .csv)
- Archivos de presentación (.ppt)
- Archivos de imagen (.jpg)
- Archivos de documento (.pdf)
- Archivos comprimidos (.zip, .rar, .7z, .gz, .tar)



Nota: Las cargas están limitadas a 100 MB por archivo y 500 MB por subproceso.

Resolución de problemas de autoservicio a nivel de dispositivo

Las capacidades de nivel de firma y estándar ahora le brindan la capacidad de resolver problemas con el asistente de IA en el nivel de dispositivo, proporcionando diagnósticos personalizados y permitiendo un análisis completo de las causas principales más allá de la guía general de resolución de problemas para dispositivos a través de cargas de archivos.

Pregunte por las funciones y casos prácticos de Cisco IQ

El asistente de inteligencia artificial puede responder ahora a preguntas generales sobre las funciones, los módulos y los casos prácticos de Cisco IQ, así como sobre dónde encontrar documentación y cómo ponerse en contacto con el servicio de asistencia, lo que reduce la

necesidad de buscar recursos externos para preguntas básicas sobre productos.

Problemas conocidos

Los siguientes problemas conocidos se están solucionando de forma activa en Cisco IQ.

Módulo de evaluaciones

Visualización de recuento de activos afectados incorrecta

Actualmente, en Evaluaciones > Avisos de campo, el recuento de activos afectados para un aviso de campo determinado puede ser superior al recuento mostrado en la página de detalles de Aviso de campo. Sin embargo, el recuento de la página de detalles refleja el número correcto de activos afectados únicos. No hay ninguna solución alternativa disponible para este problema.

Activos duplicados con recuentos de asesores de seguridad incoherentes

Actualmente, en Evaluaciones > Conclusiones por Activo, algunos activos pueden mostrarse como entradas duplicadas. Además, un activo puede mostrar un recuento de avisos de seguridad de "0 que afectan" en la vista de lista, mientras que navegar por la vista de detalles de ese activo revela avisos de seguridad activos. No hay ninguna solución alternativa disponible para este problema.

Desaparición intermitente de las secciones de configuración y refuerzo de la seguridad

Actualmente, en la página Evaluaciones > Descripción general, las secciones Consolidación de la seguridad y Configuración, incluidos sus gráficos de barras y enlaces de navegación, pueden desaparecer intermitentemente. La actualización de la página normalmente restaura las secciones que faltan.

Aviso de campo no mostrado en la página Avisos de campo de activo

En la actualidad, para determinados activos, el gráfico de barras de la página Resumen de activos indica correctamente uno o más avisos de campo; sin embargo, al desplazarse a la página de detalles Avisos de campo del mismo recurso, se muestra el mensaje "No se detectaron problemas de avisos de campo". No hay ninguna solución alternativa disponible para este problema.

Configuración del sistema

No se pueden agregar contratos de servicio

Actualmente, los usuarios pueden encontrar un error al intentar agregar un contrato de servicio a través de System Settings > Service Contracts > Add Contract. El contrato no se puede guardar y el error no proporciona ninguna guía procesable. No existe ninguna solución alternativa para este problema.

Asistente de AI

El asistente de inteligencia artificial no responde a las consultas de la lista de dispositivos vulnerables

Actualmente, al enviar un mensaje solicitando una lista exportable de dispositivos afectados por una vulnerabilidad específica (por ejemplo, "Necesito una lista exportable de mis dispositivos afectados por vulnerabilidades en la función de interfaz de usuario web del software Cisco IOS XE"), el asistente de IA puede ejecutarse indefinidamente sin devolver una respuesta. No existe ninguna solución alternativa para este problema.

Problemas resueltos

No hay problemas resueltos de los que informar como parte de esta versión.

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).