

Notas de la versión de CX Cloud de marzo de 2024

Contenido

[Overview](#)

[Qué hay de nuevo](#)

[Aplicación móvil en la nube CX](#)

[Mejoras en la sustitución de activos](#)

[Ficha Resumen de versión mejorada](#)

[Mejoras de cumplimiento](#)

[Mejoras de recursos bloqueados](#)

[Nuevo aspecto de los recursos bloqueados](#)

[Notificación de diagnóstico de bloqueos](#)

[Nueva opción de preferencia de idioma](#)

[Métricas de Soporte de Casos](#)

[Defectos](#)

[Defectos resueltos](#)

[Defectos conocidos](#)

Overview

La nube de experiencia del cliente (CX) es una oferta de SaaS que permite al cliente alcanzar el éxito durante todo el proceso de incorporación, optimización y adopción de nuevas tecnologías en todas las arquitecturas. Los clientes con suscripciones a Pistas de éxito de Cisco obtienen acceso a las siguientes funciones:

- **Aprendizaje contextual:** acceda a Collaborative Intelligence Platform con los recursos más recientes para arquitectos e ingenieros de redes a través de los webinars Ask the Expert (ATX), consejos para alcanzar el éxito, compromisos de Accelerator y formación
- **Soporte de confianza:** ayude a resolver problemas técnicos inmediatos y obtenga opciones de servicio proactivas y prescriptivas en el nivel de software y solución.
- **Perspectivas y análisis:** herramientas de inteligencia digital que ofrecen perspectivas proactivas y predictivas y ayudan a los clientes a reconocer posibles problemas, optimizar las operaciones y acelerar la adopción y las transiciones de la tecnología
- **Recursos para expertos:** experiencia integral para todas las arquitecturas y productos de Cisco disponibles con acceso a asesoramiento estratégico especializado sobre diseño y validación detallados, así como soluciones específicas del sector

Este documento proporciona información sobre nuevas funciones, defectos resueltos y problemas conocidos en CX Cloud. Utilice este [enlace](#) para acceder a CX Cloud e iniciar sesión con las

credenciales de CCO.

Qué hay de nuevo

Las notas de la versión de esta sección detallan las funciones que se activarán como parte de la versión de marzo de 2024.

Aplicación móvil en la nube CX

CX Cloud ya está disponible como aplicación móvil. La aplicación móvil CX Cloud, una experiencia de movilidad que permite a los clientes acceder a su cartera de productos y a importantes eventos de red, permite que las empresas funcionen sin problemas en cualquier momento y en cualquier lugar.

Con esta versión inicial de la aplicación móvil, los clientes pueden ver los detalles de la cartera desde Mi cartera, incluida la siguiente información:

- **Activos:** Consultar activos y detalles de activos
- **Avisos:** consulte los avisos de seguridad, los avisos de campo y los errores de prioridad para obtener más información sobre los problemas, los pasos de remediación y los dispositivos afectados
- **Casos:** abra y vea casos, añada notas, adjunte archivos y acceda a la autorización de devolución de material (RMA) de hardware.

Los clientes también pueden marcar activos, asesores y casos, así como buscar, ordenar y filtrar datos para una navegación más rápida.

Las funciones móviles completas se habilitarán en próximas versiones. Descargue e instale la aplicación móvil CX Cloud, disponible para dispositivos Android e iOS, su tienda de aplicaciones en línea.

Mejoras en la sustitución de activos

El proceso de solicitud de sustituciones de recursos se está simplificando en CX Cloud mediante la recopilación de información de envío y de contacto de los clientes durante la creación de casos. Si activa la casilla de verificación Solicitar reemplazo de activos en la página Describir problema, los clientes deberán introducir la información necesaria en la página Agregar envío, lo que reduce la necesidad de intervención manual por parte del equipo de soporte de Cisco y el tiempo para la resolución final de las solicitudes de reemplazo de activos.

El formulario de solicitud de RMA requiere información adicional para los envíos a la India. Para enviar correctamente una solicitud de entrega en la India, los clientes deben seleccionar una clasificación de dirección de envío y actualizar el campo Número GSTIN.

Ficha Resumen de versión mejorada

La vista detallada Software Group se ha actualizado combinando los detalles de la versión de las

pestañas Release Summary y Current Releases. Ahora los clientes pueden ver todos los detalles de la versión actual y óptima en la pestaña Resumen de la versión.

La fecha de lanzamiento y las notas de la versión ya no se muestran en la pestaña Sugerencias y la pestaña Versión actual se ha eliminado.

Mejoras de cumplimiento

El número de serie del activo se puede agregar ahora a la pestaña Insights > Compliance para facilitar la identificación del activo. Esta nueva columna se puede agregar mediante la opción Ocultar/Mostrar columnas en las siguientes fichas:

- Activos con infracciones
- Recursos compatibles
- Infracciones y activos afectados en la vista de detalle Infracciones de reglas

Mejoras de recursos bloqueados

Nuevo aspecto de los recursos bloqueados

La vista detallada de recursos bloqueados tiene un nuevo aspecto que impulsa el flujo y la coherencia en la red de instalaciones en la nube CX.

Notificación de diagnóstico de bloqueos

La notificación de procesamiento Crash Risk > Crashed Assets se ha actualizado para Campus Network Success Track indicando que los diagnósticos de crash están disponibles dentro de las 24 horas de la detección.

Nueva opción de preferencia de idioma

Se ha añadido un nuevo campo Language Preference al formulario Request Session de CX Cloud Accelerator, que permite a los clientes especificar sus preferencias de idioma para la sesión.


Métricas de Soporte de Casos

Las métricas de asistencia disponibles en el cuadro Casos ahora están disponibles exclusivamente para los contratos activos enumerados en la pestaña Activos y cobertura > Cobertura, lo que mejora la relevancia y el impacto tanto en el nivel de cartera como en el de seguimiento del éxito, lo que conduce a un análisis más selectivo y beneficioso.

Defectos

Defectos resueltos

Se han resuelto los siguientes defectos de la nube CX.

Identifíer	Titular
CSCwi49971 CSCwi29289	 <p>Anteriormente, la vista detallada de características de los fabrics mostraba erróneamente características activas duplicadas y recursos asociados para la opción Cloud Network Success Track. Este problema se ha resuelto y la vista detallada de las características para los fabrics se muestra como se esperaba.</p>

Defectos conocidos

No se conocen defectos para 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).