

Cisco IQ - Forum aux questions

Introduction

Cisco IQ™ offre aux clients des améliorations et des fonctionnalités conçues pour améliorer la visibilité sur les ressources, fournir des informations plus intelligentes sur l'ensemble de leurs environnements et rationaliser la gestion des dossiers. En outre, des fonctionnalités d'IA telles que Cisco IQ Assistant optimisent les résultats opérationnels et l'expérience utilisateur Cisco IQ en fournissant une compréhension contextuelle qui permet aux utilisateurs de prendre des décisions proactives et éclairées et de rationaliser les processus pour l'engagement et la réussite des clients.

Ce document fournit des questions courantes sur la simplification de la gamme CX, les niveaux de support et Cisco IQ.

Cisco IQ

Cisco IQ est une nouvelle suite d'applications qui fournit les résultats définis dans les offres d'assistance et de services professionnels grâce à une expérience numérique pour nos clients, partenaires et équipes internes. Cisco IQ offre des services et des informations basés sur l'intelligence artificielle à toutes les parties dans un nouveau cadre interactif et innovant. Il fournit de nouvelles applications et des informations aux clients là où ils en ont besoin, comme les SaaS (disponibles dès maintenant), les API sur site (disponibles sur site) ou les API (disponibles prochainement).

Intégrée aux offres d'assistance et de services Cisco, Cisco IQ est une interface unique, unifiée et optimisée par l'IA qui révolutionne l'ensemble du parcours du client, de la planification et la conception à la mise en oeuvre, l'intégration, l'optimisation continue et la transformation. Elle offre une expérience numérique de pointe conçue pour accélérer le retour sur investissement, renforcer la résilience et offrir une simplicité inégalée.

Généralités

Q. Qu'est-ce que Cisco IQ ?

R. Cisco IQ est l'expérience orientée client et basée sur l'intelligence artificielle qui relie l'ensemble

du parcours du client aux services Cisco. Il rassemble des informations en temps réel, des évaluations, des opérations de dépannage, des connaissances, des procédures d'automatisation et des conseils pilotés par les agents de l'assistance Cisco et, à l'avenir, des services professionnels. Il aide les clients à planifier, déployer, gérer, sécuriser et optimiser leurs environnements. Cisco IQ s'adapte à l'environnement de chaque client pour fournir des recommandations contextuelles personnalisées tout au long du cycle de vie.

Cisco IQ est disponible en SaaS et fournira éventuellement des informations aux clients de plusieurs manières, telles que par le biais d'API, d'e-mails, de connexions à ITSM, Webex et autres. En outre, la modalité d'installation de Cisco IQ VM sera flexible. Les clients peuvent choisir entre des modes SaaS ou, à l'avenir, des modes de déploiement On-Prem (captif ou à entrefer). Il n'y a aucun frais supplémentaire pour Cisco IQ ; Il est disponible via l'assistance Cisco, disponible dès maintenant et ultérieurement, et les offres de services professionnels Cisco.

Q. Quels sont les avantages de Cisco IQ pour les clients ?

R. Cisco IQ est l'endroit où l'expertise humaine rencontre l'intelligence magnétique.

- Clarté du paysage : Vous ne pouvez pas protéger ce que vous ne pouvez pas voir. Cisco IQ offre une vue unique et toujours à jour de chaque ressource, version logicielle et configuration de votre environnement pour une clarté complète du paysage.
- Résilience proactive : Chaque panne a une trace. Cisco IQ effectue des évaluations continues basées sur l'IA dans l'ensemble de votre environnement, en identifiant les problèmes critiques par priorité pour une résilience proactive.
- Résolution rapide : Une demande de service complexe peut prendre des heures. Cisco IQ réduit les délais de dépannage de quelques heures à quelques minutes pour une résolution rapide.
- Services professionnels contextualisés : Éliminer la courbe d'apprentissage des essais et erreurs. Tous les experts Cisco qui ont déjà réalisé des projets similaires prennent désormais en charge vos projets grâce à des services professionnels contextuels, ce qui permet à votre équipe de gagner du temps, de la clarté et de la confiance pour se concentrer sur ce qui compte.

Q. Quand Cisco IQ sera-t-il généralement disponible pour les clients ?

R. Le SaaS Cisco IQ est désormais disponible, et les modalités On-Prem seront bientôt disponibles.

Q. Quels clients auront accès à Cisco IQ ?

R. Cisco IQ est l'expérience numérique optimisée par l'IA pour tous les clients CX disposant d'un contrat d'assistance Cisco valide. À l'avenir, les clients des services professionnels, avec ou sans

contrat d'assistance Cisco sous-jacent, auront également accès à Cisco IQ. En fonction des droits de l'utilisateur pour les niveaux d'assistance (Basic, Standard, Signature), ils ont accès à des applications et des fonctionnalités spécifiques.

Q. Quelles architectures Cisco IQ prend-il en charge ?

R. Reportez-vous à cette page pour obtenir la [liste des architectures prises en charge par Cisco IQ](#).

Q. Cisco IQ remplacera-t-il les tableaux de bord spécifiques à l'architecture (par exemple, les tableaux de bord des commutateurs Nexus® ou les tableaux de bord de gestion des serveurs M7) ?

R. Cisco IQ ne remplacera pas les tableaux de bord de produits spécifiques à l'architecture. L'objectif est de présenter les mêmes informations CX aux clients où ils se trouvent, que ce soit dans les tableaux de bord des produits, dans leurs propres applications ou dans l'expérience Cisco IQ.

Q. Quelles sont les principales applications Cisco IQ ?

A. Les principales applications sont les suivantes :

- Ressources : Inventaire dynamique des actifs avec informations sur l'IA pour les tendances de risque.
- Évaluations : Conseils de sécurité intelligents, sécurisation renforcée des périphériques, meilleures pratiques de configuration.
- Soutien: Ouverture, résumé et gestion intelligente des dossiers simplifiés.
- Assistant AI : Interface de conversation pour les requêtes, l'analyse et la synthèse d'informations.

Q. Quelles sont les options de déploiement de Cisco IQ ?

R. Cisco IQ propose trois modes de déploiement flexibles pour s'adapter aux exigences opérationnelles, de sécurité, de souveraineté des données et de connectivité du client :

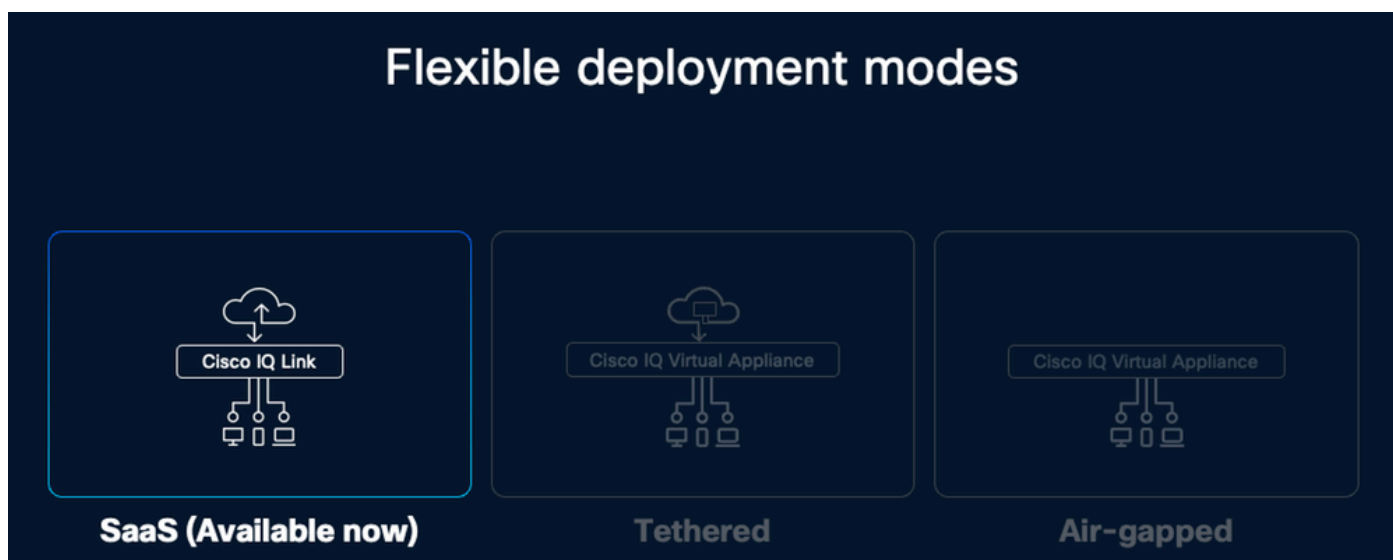
- SaaS : Pour les clients qui privilégient la facilité d'utilisation, le déploiement rapide, la réduction des dépenses d'investissement et ceux qui ont une stratégie de cloud prioritaire et qui sont à l'aise avec le transfert sécurisé des données vers le cloud. Ce déploiement nécessitera un connecteur On-Prem léger qui jouera le rôle de pont sécurisé pour les services hébergés dans le cloud.
- Connecté sur site : Pour les entreprises soumises à des exigences strictes de résidence des

données. Hébergé sur site avec une connexion captive au SaaS pour les mises à jour, il combine la sécurité et le contrôle du stockage de données sur site avec la commodité des mises à jour automatisées et la fourniture de nouvelles fonctionnalités à partir du cloud.

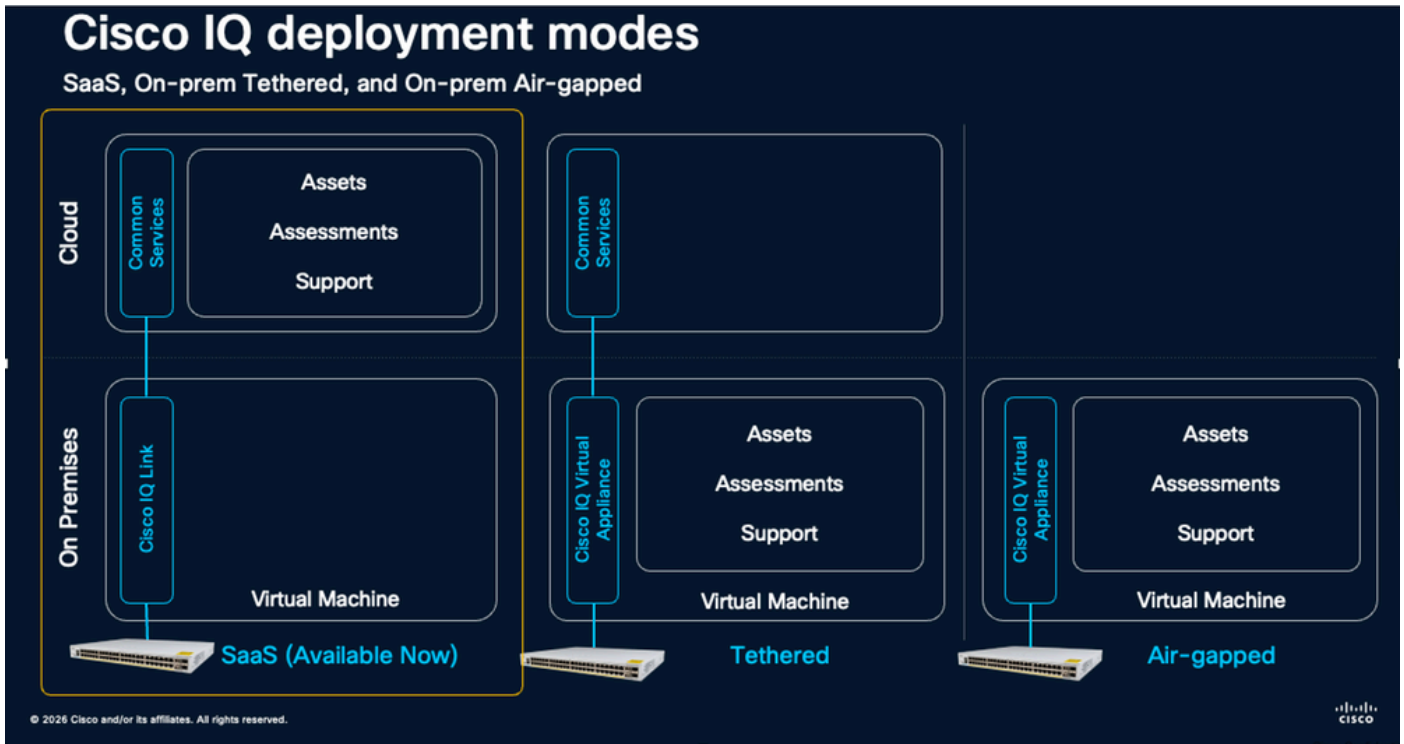
- **Interstice Sur Site** : Pour les clients des secteurs ou secteurs fortement réglementés ayant les obligations de conformité, de souveraineté des données et de sécurité les plus strictes. Hébergée sur site et avec des interconnexions radio, elle ne dispose d'aucune connectivité externe et nécessite une intervention manuelle pour toutes les mises à jour.

Q. Cisco IQ est-il une application cloud uniquement et nécessite-t-il des agents sur site ?

R. Cisco IQ proposera des modes de déploiement flexibles conçus pour répondre à divers besoins d'infrastructure. Nous venons de lancer Cisco IQ SaaS. Pour les analyses optimisées par l'IA, nous recommandons l'installation On-Prem de Cisco IQ Link afin d'obtenir la connectivité des périphériques pour les analyses et recommandations SaaS les plus optimales. L'appliance virtuelle Cisco IQ sera également disponible à l'avenir en modes câblé et à air libre.



Modes de déploiement flexibles Cisco IQ



Modes de déploiement Cisco IQ

Q. Qu'est-ce que Cisco IQ Link ?

R. Cisco IQ Link est le logiciel de collecte de données qui est déployé sur une machine virtuelle au sein du réseau local du client pour effectuer une détection automatisée des périphériques et une collecte télémétrique. Il peut également se connecter à On-Prem Catalyst Center.

Q. L'installation d'un collecteur est-elle nécessaire pour utiliser Cisco IQ ?

R. Un collecteur est facultatif. Cisco IQ permet au client de créer un inventaire initial en utilisant uniquement les données du contrat. Pour les données d'analyse et de déploiement avancées, le client peut choisir entre l'installation de Cisco IQ Link ou l'utilisation de la télémétrie directe du produit. Le client peut ainsi adapter le processus d'intégration à ses besoins spécifiques. Pour les analyses optimisées par l'IA, nous recommandons l'installation On-Prem de Cisco IQ Link afin d'obtenir la connectivité des périphériques pour les analyses et recommandations SaaS les plus optimales.

Q. Quelles sont les fonctionnalités de Cisco IQ pour chaque niveau d'offre ?

R. Reportez-vous à l'image ci-dessous pour connaître les fonctionnalités de Cisco IQ par niveau d'offre :

Cisco IQ GA release capabilities

*AI-Powered Feature

Basic

Know what you have

See the unseen

Track every Cisco asset and subcomponent with dynamic high-confidence data.

- Asset inventory
- End of Life report
- Service coverage report
- LDOS Dashboard

Complete landscape clarity

Proactive resilience

From unplanned downtime to always on

Stop guessing where your risks hide with dynamic visibility into security advisories and field notices status.

- Security Advisories report
- Field Notices report

Rapid resolution

Support, simplified

Open and track cases and resolve issues faster.

- Case Management
- Self-serve Troubleshooting *

Standard (incl. Basic)

Prioritize for operational resilience

Smart insights, smarter decisions

Pinpoint exactly where to invest for maximum impact, ensuring your budget works as hard as your network does.

- End of Life Insights *
- Service coverage Insights *
- LDOS Insights *
- Asset Criticality Insights *
- Asset tagging

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.

- Security Advisory Insights *
- Security Hardening Insights *
- Field Notices Insights *
- Configuration Insights *

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.

- Case Insights *

Signature (incl. Standard)

Accelerate operational excellence

From insights to impact

Actionable recommendations for security hardening and configurations for high-speed, high-confidence execution.

- Configuration Recommendations *
- Security Hardening Recommendations *

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

Fonctionnalités Cisco IQ

Q. Quel est le processus d'intégration du client pour Cisco IQ ?

R. Le processus d'intégration de Cisco IQ est simplifié et simple. Les clients commencent par définir leur compte Cisco IQ, puis intègrent leurs contrats de service et leurs sources de données télémétriques préférées. Pour répondre aux exigences internationales en matière de résidence des données, les clients peuvent choisir entre trois options de data center régional. Pour garantir un démarrage réussi, nous proposons des parcours d'intégration et d'adoption numériques guidés pour une expérience en libre-service. Pour ceux qui ont besoin d'une assistance supplémentaire, une assistance d'experts est disponible auprès du TAC Cisco.

Q. Comment les clients peuvent-ils identifier l'e-mail de bienvenue Cisco IQ dans leur boîte de réception ?

R. L'expéditeur de l'e-mail de bienvenue est Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com> et la ligne d'objet de l'e-mail est « Bienvenue dans Cisco IQ ».

Q. Y a-t-il un coût associé au déploiement de Cisco IQ ?

R. Cisco IQ est l'expérience numérique pour tous les clients CX disposant d'un contrat d'assistance Cisco valide. L'utilisation de Cisco IQ est gratuite.

Q. Comment un utilisateur interne, un client et/ou un partenaire interagissent-ils avec Cisco IQ ?

R. Les utilisateurs internes peuvent accéder au compte de démonstration et au message CX On pour apprendre et se familiariser avec les démonstrations destinées aux clients et aux partenaires. Les clients peuvent créer des comptes et utiliser Cisco IQ à l'adresse <https://iq.cisco.com>. L'accès des partenaires à un compte de démonstration sera bientôt activé.

Q. Cisco IQ proposera-t-il des ensembles de fonctionnalités différenciés basés sur le niveau d'assistance ?

R. Oui. Les fonctionnalités Cisco IQ sont autorisées en fonction du niveau d'assistance des ressources du client. Cela signifie que l'accès à des applications et fonctionnalités spécifiques évoluera en fonction du niveau de prise en charge choisi.

Q. Comment Cisco IQ permettra-t-il une meilleure collaboration entre l'assistance Cisco et les services professionnels ?

R. Cisco IQ facilitera la collaboration grâce à :

- Interface numérique unifiée pour les deux offres
- Analyses et analyses partagées
- Transition transparente des connaissances vers une action dirigée par des experts
- Vue commune de l'environnement et de l'historique du client
- Reporting intégré et suivi des indicateurs de performance clés

Q. Les clients peuvent-ils segmenter l'accès par numéro de contrat ou unité commerciale au sein de Cisco IQ ?

R. Oui. Les clients peuvent créer plusieurs comptes avec des numéros de contrat différents en fonction de leurs besoins professionnels.

Q. La résidence des données régionales (p. ex. centres de données sélectionnables pour les données sensibles) est-elle prévue pour les déploiements de collecteurs ?

R. Oui. Cisco IQ prend en charge la sélection du data center régional pour le stockage et le traitement des données. Cela permet aux clients de choisir la région géographique spécifique où leurs données résident, assurant ainsi l'alignement avec les exigences locales de résidence et de souveraineté des données. L'application Cisco IQ se trouve dans trois (3) régions :

- Région des États-Unis : Oregon
- Région EMEA : Francfort
- APJC: Sydney

L'infrastructure LLM de l'assistant AI est hébergée dans le data center Cisco RTP.

Pour plus de détails, veuillez consulter la note technique sur la [divulgence des offres](#) et la [transparence de l'IA](#).

Q. Une application mobile est-elle prévue pour Cisco IQ ?

R. La nécessité d'une application mobile sera évaluée à l'avenir.

Q. Certains types de service ne sont-ils pas pris en charge dans Cisco IQ ?

R. Cisco IQ prend actuellement en charge les ressources matérielles et logicielles sur les contrats. Tous les produits SaaS uniquement basés sur un abonnement seront pris en charge à l'avenir.

Q. Cisco IQ prend-il en charge les exportations de données dans plusieurs formats au-delà d'Excel ?

R. Oui. Cisco IQ utilise une interface d'IA générative pour offrir une large gamme d'options d'exportation. En plus des fichiers Microsoft Excel standard, l'utilisateur peut exporter des données au format PDF avec des formats graphiques pour une expérience de données plus personnalisée et intégrée.

Q. Le client peut-il affecter un partenaire de services à un rôle d'utilisateur « Client » dans Cisco IQ ?

R. Bien que Cisco IQ permette au client d'intégrer tout utilisateur possédant un ID Cisco (ID CCO) valide, le client ne doit pas ajouter d'utilisateurs partenaires à un rôle d'utilisateur « Client ». Actuellement, Cisco IQ ne prend pas en charge les rôles spécifiques aux partenaires avec les contrôles d'accès aux données nécessaires.

Nous développons activement des rôles de partenaire dédiés, dont la publication est prévue pour l'exercice 2027. Une fois mis en oeuvre, ces rôles offriront au client les fonctionnalités suivantes :

- Intégration contrôlée : le client sera en mesure d'approuver et d'intégrer les utilisateurs partenaires associés à leur contrat de revente d'assistance Cisco dans des rôles spécifiquement conçus pour les partenaires
- Gestion flexible de l'accès : le client peut accorder aux partenaires l'accès aux ressources liées spécifiquement à leur contrat de revente ou fournir l'accès à toutes les ressources de leur compte
- Sécurité des données améliorée : nous mettons en oeuvre un masquage des données spécifique aux partenaires pour garantir que les partenaires peuvent uniquement afficher les

informations que le client a explicitement autorisées, ce qui les empêche d'accéder aux données appartenant à d'autres partenaires

Q. Quelles sources de télémétrie transmettent des données à Cisco IQ ?

R. Cisco IQ utilise une approche multicouche de l'acquisition des données pour fournir des informations complètes sur le réseau. Le composant principal est Cisco IQ Link, qui est déployé sur le réseau local du client pour effectuer une détection automatisée des périphériques et une collecte télémétrique. Il peut également se connecter au Catalyst Center. En outre, les clients pourront connecter les contrôleurs de produit suivants : Intersight®, tableau de bord Meraki, gestionnaire WAN SD, concentrateur de contrôle Webex®. Les clients CX Cloud existants pourront utiliser CSPP et CX Agent pour se connecter à Cisco IQ. À l'avenir, nous vous aiderons à migrer les anciens collecteurs vers Cisco IQ Link.

Q. Plusieurs entreprises Meraki peuvent-elles être configurées en tant que sources de données à l'aide de clés API distinctes ?

R. Nous travaillons activement à l'amélioration de la feuille de route afin de rationaliser davantage cette intégration et d'améliorer l'expérience de gestion multi-organisation.

Q. Les clients devront-ils accorder aux partenaires l'accès à l'ensemble de leur base installée ?

R. Dans le cas d'une revente, il n'est pas nécessaire d'accorder l'accès à l'ensemble de la base installée. À l'avenir, lorsqu'un client fournira l'approbation d'accès au partenaire via son compte Cisco IQ, les partenaires ne pourront afficher que les ressources spécifiques couvertes par leur contrat de revente d'assistance Cisco. Lors de la réunion générale des partenaires (prévue pour l'exercice 2027), les clients auront également la possibilité d'accorder l'accès à l'intégralité de leur base installée disponible sur leur compte Cisco IQ. Nous reconnaissons que les clients travaillent avec plusieurs partenaires pour répondre aux besoins de leurs services. Cisco IQ masque les données spécifiques d'un partenaire afin qu'un partenaire ne voie pas les informations spécifiques d'un autre partenaire.

Q. Comment fonctionne le dépannage en libre-service dans Cisco IQ ?

R. Les clients peuvent résoudre eux-mêmes les problèmes en collant leurs erreurs. L'agent IA partagera l'analyse de la cause première et offrira aux clients la possibilité d'ouvrir et de gérer des dossiers à l'aide d'une interaction en langage naturel.

Q. Cisco IQ propose-t-il des « Méthodes Recommandées de configuration » ?

R. Oui. Les meilleures pratiques de configuration sont basées sur le capital intellectuel de Cisco,

et Cisco IQ identifie et résout les erreurs de configuration et les vulnérabilités.

Q. Qu'est-ce que l'analyse intelligente de la criticité des dispositifs?

R. Cette fonctionnalité Cisco IQ met en évidence les ressources clés à hiérarchiser en fonction de leur rôle dans le réseau. La criticité des périphériques aide l'utilisateur à comprendre le niveau d'impact d'une ressource sur le réseau d'un client, ce qui est pertinent dans les évaluations et d'autres éléments de Cisco IQ. Par exemple, si un périphérique Cisco se trouve dans un emplacement avec un faible niveau d'impact par rapport au même périphérique dans un emplacement différent configuré différemment avec un niveau d'impact élevé, Cisco IQ aidera les clients à hiérarchiser les périphériques critiques en premier.

Q. Les invites ou les réponses sont-elles stockées, consignées ou utilisées pour entraîner le modèle ?

R. Non. Le corps de réponse complet n'est pas stocké ou consigné. Seuls les en-têtes de réponse de haut niveau sont partagés (par exemple, nombre de jetons LLM utilisés et métadonnées LLM). Aucune donnée propre au client n'est conservée. En outre, les informations ne sont pas utilisées pour entraîner le modèle. Il est utilisé uniquement pour l'inférence en temps réel.

Q. Quelle est la relation entre la simplification de la gamme CX et Cisco IQ ?

R. Cisco IQ est l'interface numérique qui permet l'évolution de la proposition de valeur. Il fournit l'interface optimisée par l'IA grâce à laquelle les clients bénéficient des fonctionnalités personnalisées, proactives et prédictives promises par la gamme simplifiée. L'assistance et les services professionnels de Cisco (à l'avenir) sont les offres qui permettent aux clients de la gamme simplifiée d'accéder à Cisco IQ et à ses fonctionnalités à chaque niveau d'assistance.

Q. Comment les services professionnels vont-ils tirer parti de Cisco IQ ?

R. Les services professionnels s'intégreront à Cisco IQ à l'avenir pour fournir :

- Intégration transparente des informations d'assistance dans les missions consultatives
- Informations et analyses personnalisées pour une évolution proactive de l'architecture
- Rapports dynamiques pour évaluer les performances
- Recommandations et implémentation de changements basés sur l'IA
- Évaluations, tests et validation automatiques avant et après les modifications
- Fonctionnalités numériques destinées aux clients conformes à la proposition de valeur PS (feuille de route)

Q. Les services professionnels Cisco auront-ils des fonctionnalités uniques pour les clients dans

Cisco IQ ?

R. Oui. Les services professionnels incluront à l'avenir des fonctionnalités numériques orientées client dans Cisco IQ, conformément à la proposition de valeur de l'offre, notamment des informations, des recommandations et des rapports.

Q. Cisco IQ prend-il en charge les environnements multifournisseurs ?

R. Cisco IQ est conçu pour révolutionner le parcours actuel des investissements Cisco. À l'avenir, il s'intégrera également aux périphériques tiers.

Q. Les clients vont-ils migrer directement de Smart Net Total Care® (SNTC) et CX Cloud vers Cisco IQ ?

R. Les clients bénéficieront d'une expérience de migration simplifiée à partir du cloud CX. Cependant, la migration directe à partir de SNTC ne sera pas disponible. Il est donc impératif que les clients SNTC et CX Cloud commencent à utiliser Cisco IQ à l'adresse <https://iq.cisco.com/>.

Q. Les clients auront-ils une visibilité sur les prestations d'assistance et de services professionnels dans Cisco IQ ?

R. Dans l'état futur de Cisco IQ, les clients pourront consulter les prestations d'assistance et de services professionnels, en fonction de leurs droits.

Q. Cisco IQ remplacera-t-il les experts humains ?

R. Non. Cisco IQ permet aux équipes de passer d'une maintenance réactive à une excellence opérationnelle proactive aux côtés d'experts.

Q. Quelle est la différence entre Cisco IQ et Cisco AI Canvas ?

R. Cisco AI Canvas est un espace de travail collaboratif alimenté par l'IA qui permet aux équipes informatiques de dépanner et de gérer des problèmes de réseau et de sécurité complexes en générant dynamiquement des tableaux de bord en temps réel à partir de diverses sources, telles que les outils de mise en réseau, de sécurité et d'observabilité. Il agit comme une interface utilisateur générative, permettant aux équipes d'analyser les données ensemble, d'identifier les problèmes à l'aide d'invites en langage naturel et d'automatiser les actions.

Bien que Cisco IQ utilise également une interface générative, il est axé sur la mise en place d'une infrastructure IT prédictive et proactive, aidant les entreprises à anticiper les problèmes potentiels

tels que les pannes, les failles de sécurité et les dégradations des performances avant qu'elles ne se produisent. En outre, Cisco IQ offre des formations personnalisées et sert d'interface numérique unifiée pour l'assistance Cisco et, à l'avenir, les services professionnels. Cisco IQ n'est pas disponible en tant qu'expérience numérique autonome, mais est accessible uniquement aux clients disposant d'un contrat d'assistance ou de services professionnels Cisco.

Q. Les clients peuvent-ils consulter les mesures de dossier d'assistance en temps réel dans Cisco IQ ?

R. Oui, les clients peuvent le voir dans l'application d'assistance.

Q. RADKit sera-t-il intégré dans le logiciel Cisco IQ On-Prem, créant ainsi une interface unique pour CX dans le réseau du client ?

R. Cisco IQ Link intègre la fonctionnalité RADKit et d'autres fonctionnalités avancées de dépannage.

Q. Existe-t-il des essais préliminaires pour les réseaux à entrefer ?

R. Nous procéderons à un essai sur le terrain pour la version à entrefer en 2027.

Q. Comment Cisco IQ gère-t-il la gestion des ressources ?

R. Cisco IQ offre des vues personnalisées et actualisées des ressources, filtrées par les « signaux » provenant des interactions des périphériques. Il fournit une analyse intelligente de la criticité des périphériques, un assistant AI pour résumer l'exposition et générer des rapports intelligents. Cisco IQ commencera à montrer aux clients un grand nombre de fonctionnalités de gestion numérique des ressources au cours de l'exercice 2027. Parmi celles-ci figurent le rapprochement des ressources et des contrats, les opérations MACD (Move Add Change Delete), les informations basées sur l'emplacement, etc.

Q. Cisco IQ nécessite-t-il un processeur graphique pour les déploiements sur site ?

R. Non. Pour l'expérience SaaS Cisco IQ, la liaison Cisco IQ sur site ne nécessite pas de processeur graphique ; Le traitement de l'IA est géré dans le cloud.

Q. Qu'est-ce qui s'affiche sur la page Résultats par actif ?

R. La page Résultats par ressource affiche les périphériques qui ont été évalués à l'aide des fonctionnalités d'évaluation de Cisco IQ.

Q. Le renforcement de la sécurité est-il disponible dans Cisco IQ ?

R. Le renforcement de la sécurité est disponible dans l'expérience Cisco IQ SaaS.

Q. Comment les avis de sécurité sont-ils mis à jour dans un environnement à vide ?

R. Lorsque l'appliance virtuelle Cisco IQ sera disponible dans l'espace libre au cours de l'exercice 2027, les clients devront télécharger manuellement un « correctif » de mise à jour à partir d'un portail SaaS et l'installer sur l'ordinateur virtuel à espace libre.

Q. Cisco IQ permet-il de gérer la détection et la résolution des vulnérabilités ?

R. Oui. Cisco IQ offre une visibilité sur toutes les ressources dont dispose un client Cisco (contrôleur géré ou non géré par des contrôleurs, tels que la commutation de réseau sur site ou les pare-feu, y compris les anciens produits et les produits LDOS). De ce point de vue, Cisco IQ propose une évaluation de la sécurité sur l'ensemble de cette base installée, qui inclut des recommandations de détection et de renforcement des vulnérabilités. Une évaluation très populaire de Cisco IQ est la corrélation entre LDOS et la vulnérabilité de sécurité critique pour un périphérique Cisco.

Q. Cisco U. (Learning) est-il disponible dans Cisco IQ ?

R. La formation n'est pas actuellement disponible dans Cisco IQ. Elle fait partie de notre future feuille de route pour l'exercice 2027.

Q. Comment AI Assistant Inference and Data Handling fonctionnera-t-il dans Cisco IQ ?

A. Centralisation : L'inférence d'AI Assistant est actuellement centralisée dans le data center Cisco RTP et accessible à toutes les régions.

Traitement sans état : La couche LLM fonctionne comme un service sans état. Aucune donnée client n'est stockée au repos.

Sécurité: Les demandes sont temporaires et acheminées de manière sécurisée. Aucune PII (informations d'identification personnelle) n'est transférée à l'infrastructure LLM.

Pour plus de détails, veuillez consulter la [Note technique sur la divulgation des offres](#) et la [transparence de l'IA](#).

Intégration des plates-formes et API

Q. Cisco IQ s'intègre-t-il à des plates-formes telles que Catalyst Center et Intersight ?

R. Oui. Les administrateurs du client peuvent déployer Cisco IQ Link pour se connecter au Catalyst Center local. Les clients peuvent également connecter Cisco IQ à Intersight.

Q. Cisco IQ prendra-t-il en charge les API ?

R. Oui. La fonctionnalité API figure sur notre feuille de route actuelle et devrait être disponible en 2027.

Q. Cisco IQ peut-il exporter des données vers des outils tiers (par exemple, des plates-formes de gestion des risques ou des plates-formes de gestion des actifs externes) ?

R. Cisco IQ propose des méthodes flexibles d'exportation des données du client :

- Exportation manuelle : Les données du rapport d'inventaire peuvent être exportées au format CSV ou Excel pour une utilisation immédiate.
- Exportation programmatique : Un ensemble robuste d'API est en cours de développement pour permettre l'extraction automatisée des données.

La sortie de ces fonctionnalités API est prévue pour l'exercice 2027.

Q. Cisco IQ prendra-t-il en charge les périphériques tiers ?

R. La prise en charge des périphériques tiers est actuellement prévue pour l'exercice 2027.

Q. Cisco IQ se connectera-t-il directement à Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard et à d'autres contrôleurs ?

R. Cisco IQ prendra en charge la connectivité à Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex Control Hub.

Q. Est-il prévu de créer une équipe d'intégration Cisco IQ ?

R. Nous avons créé de nombreuses ressources numériques pour les clients, les partenaires et les équipes internes afin de faciliter l'activation, la formation et l'intégration. Il n'y aura pas d'équipe dédiée distincte pour l'intégration. Toutes les équipes CX aideront les clients à accéder à Cisco

IQ. Pour tout problème technique, le centre d'assistance technique sera disponible.

Collecte des données et confidentialité

Q. Qu'est-ce qui empêche l'envoi de PII ou de données sensibles au LLM pendant l'inférence ?

R. Le système est conçu de manière à ce qu'aucune donnée PII ne soit incluse dans la demande LLM pour une région quelconque. Le processus d'inférence est sans état et traité en mémoire uniquement ; une fois la réponse renvoyée, les données sont ignorées. Veuillez consulter la note technique sur la [divulcation des offres](#) et la [transparence de l'IA](#).

Q. Les clients doivent-ils disposer d'un outil de collecte de données ?

R. Pour l'expérience SaaS, Cisco IQ Link n'est pas requis, mais il est vivement recommandé de générer des informations détaillées et personnalisées. Sans la collecte de données, plusieurs fonctionnalités de Cisco IQ ne fonctionneront pas entièrement ou pas du tout.

Q. Comment la confidentialité des données des clients sera-t-elle gérée ?

R. Pour plus d'informations sur la façon dont Cisco gère la confidentialité des données des clients, veuillez vous reporter à la note technique sur la [divulcation des offres](#) et la [transparence de l'IA](#).

Q. Les données quittent-elles la région lorsque l'assistant IA est utilisé ?

A. Reportez-vous aux régions de données suivantes :

- Région des États-Unis : Non. Les données restent dans la région.
- Régions EMEA/APJC : Oui. Un sous-ensemble de données (en particulier les données CLI nécessaires au fonctionnement des modules LLM) est envoyé à la Région des États-Unis à des fins d'inférence.

Cloud Cisco IQ et CX

Q. CX Cloud restera-t-il disponible ?

R. CX Cloud continuera d'être disponible, cependant, une date de fin de vie pour CX Cloud n'a pas encore été fixée.

Cisco IQ est l'interface principale de l'assistance Cisco. Nous encourageons nos clients à passer à Cisco IQ afin qu'ils puissent tirer parti des toutes dernières fonctionnalités et applications.

Q. Les clients pourront-ils toujours utiliser le collecteur CSPC ?

R. Les clients du service d'assistance Cisco existants qui sont déjà dans le cloud CX peuvent utiliser le collecteur CSPC dans Cisco IQ. Toutefois, les nouveaux clients devront installer et configurer Cisco IQ Link pour la connectivité des périphériques sur site.

Q. Les clients CX Cloud existants seront-ils migrés vers Cisco IQ ?

R. Les clients CX Cloud verront une bannière dans leur expérience CX Cloud pour effectuer une migration transparente vers Cisco IQ. Cisco IQ vérifiera tous les utilisateurs qui se rendent sur <https://iq.cisco.com> pour voir s'ils sont déjà un super utilisateur admin CX Cloud et les guidera tout au long de la migration.

Q. Comment Cisco IQ se compare-t-il à CX Cloud et quels changements les clients existants de CX Cloud doivent-ils attendre ?

R. Cisco IQ est l'expérience numérique optimisée par l'IA pour l'assistance Cisco et, à l'avenir, les services professionnels. CX Cloud était limité à l'assistance Cisco uniquement. Voici quelques-uns des domaines de différenciation :

- Intégration et automatisation de l'IA : CX Cloud fournit principalement des listes de ressources, des dates de fin de vie et des conseils, nécessitant une analyse manuelle et offrant une automatisation ou une intelligence limitées ; Cisco IQ utilise une IA dynamique et générative tout au long de son expérience numérique pour fournir des résumés automatisés, des interfaces de conversation, une analyse des risques et des conseils exploitables.
- Personnalisation et contexte : CX Cloud n'utilise pas l'IA pour les recommandations et les analyses spécifiques à l'environnement. Grâce à la base d'intelligence artificielle dédiée de Cisco IQ, il fournit des informations contextuelles, des recommandations et des actions personnalisées.
- Fonctionnalités proactives et prédictives : Cisco IQ va au-delà de CX Cloud dans sa capacité à fournir des conseils proactifs et prédictifs, en aidant à identifier les risques et à recommander des actions avant que les problèmes ne se produisent.
- Expérience utilisateur unifiée : Alors que CX Cloud fournissait des données sur les étapes du cycle de vie, elles étaient limitées aux services d'assistance ; Cisco IQ est conçu comme une expérience numérique unifiée pour l'assistance et les services professionnels tout au long du cycle de vie.
- Simplification et visualisation des données : CX Cloud nécessite un effort manuel pour interpréter et agir sur les données disponibles. Cisco IQ, quant à lui, utilise l'IA pour filtrer les données non pertinentes, offrant un résumé plus clair des ressources et des workflows

rationalisés pour réduire la charge cognitive.

- Flexibilité de déploiement : CX Cloud est disponible uniquement en tant que solution SaaS, sans options On-Prem. Cisco IQ prend en charge les déploiements SaaS, sur site et privés, répondant à diverses exigences de sécurité et de conformité.

Q. Pouvez-vous fournir des exemples d'utilisation montrant les différences entre l'expérience de CX Cloud et de Cisco IQ ?

R. Cisco IQ représente un changement de paradigme dans la manière dont Cisco fournit des informations proactives et une automatisation intelligente. Il s'agit d'une interface numérique entièrement repensée, optimisée par l'IA, avec différentes approches, capacités et modèles d'engagement des utilisateurs.

Par exemple, dans Assets, CX Cloud affiche une liste de ressources tandis que Cisco IQ fournit un résumé et une intelligence basés sur l'IA avec « Signals ». Cisco IQ présente des informations sur la criticité des ressources afin d'aider les utilisateurs à hiérarchiser les ressources en fonction de leur rôle et de leur importance dans le réseau et de la manière dont elles sont configurées.

Au cours de l'exercice 2027, nous autoriserons également les fonctionnalités de rapprochement des ressources avec leurs outils de base de données de gestion de la configuration (CMDB) et Microsoft Excel pour nous assurer que nous corrigeons tous les systèmes d'enregistrements. De même, toutes les applications et fonctionnalités de Cisco IQ sont personnalisées, proactives et prédictives.

Cisco IQ et Cisco Cloud Control

Q. Quelle est la différence entre Cisco IQ et Cisco Cloud Control ?

R. Cisco IQ offre une expérience de conseil et de services stratégiques à l'ensemble de l'équipe informatique. Il fournit une intelligence proactive, des évaluations, une assistance et, à l'avenir, des services professionnels tout au long du cycle de vie. Cisco Cloud Control sert de console d'opérations en temps réel pour toutes les équipes d'exploitation. Il unifie les contrôleurs Cisco pour fournir une gestion, un contrôle et un dépannage directs du réseau actif.

Cisco AI Canvas sera présenté aux clients via Cisco Cloud Control. Ensemble, ils connectent les opérations quotidiennes avec une vision stratégique à long terme :

- Optimisé par une intégration et un échange de données ciblés pour les cas d'utilisation pertinents
- Garantit une expérience client cohérente

- Aide les clients à anticiper les problèmes et à obtenir des résultats

Q. Comment Cisco IQ s'intègre-t-il dans l'orientation stratégique globale de Cisco Cloud Control ? Sera-t-il lancé conjointement avec Meraki et Catalyst Center ?

R. Pour les cas d'utilisation pertinents, il y aura une intégration et un échange de données ciblés entre Cisco IQ et Cisco Cloud Control afin d'assurer une expérience client cohérente.

Q. Quelle est la différence entre Cisco Cloud Center et Cisco IQ du point de vue du client lorsqu'ils auront les deux ? Comment Cisco IQ complétera-t-il les opérations du jour 2 pour les clients avec Cisco Cloud Control ?

R. Cisco IQ est exploité par l'organisation informatique d'un client et fournit des services proactifs d'intelligence, d'évaluation, d'assistance et professionnels tout au long du cycle de vie des architectures avec et sans contrôleur. Cette intelligence permet aux clients de réduire de manière proactive les risques au sein de leur environnement et d'améliorer l'assurance opérationnelle. Cisco Cloud Control fournit une console d'opérations en temps réel qui est exploitée par l'équipe d'exploitation d'un client. Il unifie les contrôleurs Cisco pour fournir une gestion, un contrôle et un dépannage directs du réseau actif. Ensemble, ils connectent les opérations quotidiennes (Cisco Cloud Control) avec des informations stratégiques à long terme (Cisco IQ).

Partenaires

Q. Existe-t-il une différence entre les capacités disponibles pour les partenaires et celles disponibles pour les clients ?

R. Lorsque Cisco IQ sera disponible pour les partenaires au cours de l'exercice 2027, il n'y aura aucune différence entre les capacités disponibles pour les partenaires et celles disponibles pour les clients dans Cisco IQ. Les partenaires et les clients bénéficieront de la parité des fonctionnalités dans Cisco IQ. Cependant, il existe certaines distinctions basées sur les rôles, selon le rôle que joue le partenaire avec le client en ce qui concerne les services Cisco.

Dans le cadre de la revente d'assistance Cisco, les partenaires ont généralement un rôle en lecture seule, mais les clients peuvent accorder aux partenaires un accès en lecture/écriture pour certaines fonctionnalités. Les partenaires de revente interagiront avec Cisco IQ en étant intégrés au compte Cisco IQ de leur client, où le client leur accordera l'accès au compte client approprié. Cela signifie que les partenaires de revente ne disposent pas d'un compte partenaire Cisco IQ dédié distinct. Au lieu de cela, ils accéderont à Cisco IQ via le compte du client avec les autorisations accordées par le client.

Dans le cadre de l'assistance aux partenaires Cisco, les partenaires disposeront de leur propre compte Cisco IQ dédié aux offres d'assistance aux partenaires Cisco et d'un accès complet aux fonctionnalités des ressources couvertes par leur contrat. Les partenaires Cisco Partner Support utiliseront Cisco IQ via un compte partenaire dédié qu'ils gèrent. Ils peuvent accéder aux fonctions Cisco IQ via l'interface utilisateur et les API.

Q. Les clients devront-ils accorder aux partenaires l'accès à l'ensemble de leur base installée ?

R. Dans le cas d'une revente, il n'est pas nécessaire d'accorder l'accès à l'ensemble de la base installée. À l'avenir, lorsqu'un client fournira l'approbation d'accès au partenaire via son compte Cisco IQ, les partenaires ne pourront afficher que les ressources spécifiques couvertes par leur contrat de revente d'assistance Cisco. Lors de la réunion générale des partenaires (prévue pour l'exercice 2027), les clients auront également la possibilité d'accorder l'accès à l'intégralité de leur base installée disponible sur leur compte Cisco IQ. Nous reconnaissons que les clients travaillent avec plusieurs partenaires pour répondre aux besoins de leurs services. Cisco IQ masque les données spécifiques d'un partenaire afin qu'un partenaire ne voie pas les informations spécifiques d'un autre partenaire.

Q. Les distributeurs auront-ils accès à Cisco IQ ?

R. Oui, les clients pourront autoriser les distributeurs à accéder à leur compte Cisco IQ dans la version de disponibilité générale en 2027.

Q. Comment le partenaire saura-t-il si son client d'assistance Cisco est intégré à Cisco IQ ?

R. Lors du lancement de l'AG pour les partenaires (prévu pour l'exercice 2027), les partenaires bénéficieront d'une visibilité sur tous leurs clients revendeurs, de l'état d'intégration des comptes Cisco IQ respectifs, des informations d'administration client, de l'état d'accès des partenaires via le tableau de bord de Cisco IQ.

Q. Comment le partenaire saura-t-il si son client d'assistance Cisco a approuvé ou refusé son accès ?

R. Lorsqu'un client accorde, refuse ou révoque l'accès à son compte, un e-mail automatisé est envoyé aux utilisateurs partenaires. Nous prévoyons également de lancer une vue améliorée pour les partenaires de Cisco IQ à l'AG, où les partenaires peuvent voir l'état d'accès de tous leurs clients.

Q. Les partenaires peuvent-ils donner aux clients accès à leur compte Cisco IQ partenaire ?

R. Oui, les partenaires pourront donner à leurs clients accès à leur compte Cisco IQ partenaire.

Cette fonctionnalité est prévue pour l'après-AG en 2027.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.