

Notes de version de Cisco IQ avril 2026

Aperçu

Cisco IQ™ est une interface numérique optimisée par l'IA conçue pour transformer la manière dont les clients et les partenaires interagissent avec les offres d'assistance et de services professionnels de Cisco. Cisco IQ regroupe plusieurs portails, outils et API dans une interface intelligente unique, qui sert de « porte d'entrée unique » vers toutes les ressources Cisco Customer Experience (CX). Cette interface numérique simplifie la gestion de l'inventaire, la détection des vulnérabilités et la connexion aux services d'assistance.

Les applications et fonctionnalités de Cisco IQ incluent :

- Aperçu prévisionnel des ressources : Suivi unifié des étapes du cycle de vie des stocks et fourniture d'avis de terrain et de conseils de sécurité pertinents
- Évaluations d'infrastructure adaptative : Évaluations basées sur l'intelligence artificielle dans les domaines opérationnels de santé et de sécurité, générant des plans personnalisés et des recommandations hiérarchisées
- Assistance optimisée par l'IA : Gestion moderne des dossiers avec une assistance d'IA qui imite les ingénieurs experts pour accélérer l'analyse des causes premières et la résolution des dossiers

Ce document présente les nouvelles fonctionnalités, la prise en charge des applications et les problèmes connus de Cisco IQ.

Nouveautés de Cisco

Application des ressources

L'application Ressources offre une visibilité et des fonctionnalités de gestion complètes pour les ressources Cisco et sert de base à Cisco IQ, en fournissant une liste centralisée de tous les périphériques au sein d'une organisation. En collectant des informations auprès de plusieurs sources, il agit comme une source unique de vérité pour l'inventaire des périphériques.

Informations sur la criticité des ressources

Cisco IQ fournit des informations sur la criticité des ressources, qui permettent à l'application Assets de prévoir le rôle fonctionnel et l'importance commerciale des périphériques réseau. En analysant les configurations des périphériques et les fonctionnalités activées, Asset Criticality Insights vous aide à identifier les ressources qui ont le plus d'impact sur votre réseau, vous permettant de les hiérarchiser pour la correction des problèmes de sécurité, les mises à niveau logicielles, la planification de la fin de vie/fin d'assistance et les décisions de couverture.

Contrats de service

La page Contrats de service fournit une surveillance centralisée des contrats d'assistance. Fonctionnalités clés :

- Surveillance des contrats de service : Rationalisez la planification du renouvellement et les stratégies de couverture grâce à des résumés complets des contrats et des données détaillées
- Points de vue spécifiques aux ressources : Identifiez et atténuez les vulnérabilités plus rapidement grâce à des données claires et exploitables directement liées à vos ressources
- Opérations basées sur l'IA : Tirer parti de Cisco IQ AI Assistant pour la gestion des risques, la prise en charge des dossiers et le dépannage en temps réel

Tableau de bord LDOS

Le tableau de bord de la date de fin d'assistance (LDOS) fournit une vue centralisée des étapes de la LDOS et permet d'améliorer la planification des ressources et les prévisions budgétaires avant que le matériel ou les logiciels n'arrivent en fin de vie, ce qui vous permet de réduire considérablement le risque opérationnel.

Étiquetage des ressources

L'application Actifs prend en charge le balisage des actifs, ce qui permet d'organiser, de filtrer et d'agir sur votre inventaire en utilisant des étiquettes personnalisées. Les balises peuvent être créées, modifiées et attribuées aux ressources, avec une gestion centralisée des balises disponible pour les administrateurs. Vous pouvez attribuer des balises à des ressources individuelles ou en masse, et filtrer votre inventaire par balise pour localiser rapidement les ressources souhaitées.

Application Évaluations

L'application Évaluations offre une visibilité sur votre inventaire en évaluant les ressources de votre organisation et offre un cadre qui vous permet d'examiner et de limiter de manière proactive les risques liés à la sécurité, la stabilité, la capacité, la conformité et le vieillissement, afin de préserver la sécurité des réseaux.

Bulletins de renseignements de sécurité

L'application Évaluations vous permet de garder une longueur d'avance sur les menaces potentielles grâce aux conseils de sécurité intégrés. Le système détecte de manière proactive les vulnérabilités pertinentes, ce qui vous permet d'être informé des mises à jour critiques et de prendre des mesures immédiates pour protéger votre réseau.

Renforcement de la sécurité

L'application Évaluations offre une visibilité automatisée et en temps réel sur la position de sécurité de votre infrastructure réseau en évaluant en permanence vos ressources par rapport aux guides de sécurisation renforcée du système d'exploitation Cisco. Il détecte les écarts de configuration au sein de votre infrastructure susceptibles d'affecter la sécurité ou l'exposition aux risques. Chaque règle de renforcement de la sécurité est évaluée sur l'ensemble de vos ressources couvertes, avec des conclusions hiérarchisées par gravité pour vous aider à combler les failles de sécurité, à améliorer la résilience et à réduire le risque opérationnel.

Configuration

L'application Évaluations évalue vos ressources par rapport aux meilleures pratiques recommandées en fonction de l'expertise éprouvée de Cisco. Il détecte les écarts de configuration au sein de votre infrastructure susceptibles d'affecter la disponibilité, la sécurité ou les performances. Chaque règle de meilleures pratiques est évaluée sur l'ensemble de vos ressources couvertes, les résultats étant classés par ordre de priorité en fonction de leur gravité, ce qui vous aide à garantir la cohérence de la configuration, une résilience améliorée et un risque opérationnel réduit.

Notes de terrain

L'application Évaluations fournit des notifications proactives et opportunes concernant les mises à jour matérielles et logicielles. En affichant les notices de champ pertinentes directement dans le tableau de bord d'évaluation, cette fonctionnalité vous permet de résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils n'affectent vos opérations.

Application de support

L'application Support offre une vue consolidée des dossiers d'assistance client, offrant une visibilité sur les dossiers ouverts et fermés auxquels vous avez droit.

Rapports de cas

Un tableau de bord interactif qui fournit un résumé visuel centralisé des cas est disponible dans l'application Support de la page Overview, ce qui vous aide à évaluer rapidement l'état et la gravité des cas. Les graphiques interactifs permettent de naviguer directement vers une liste de dossiers filtrée, ce qui réduit le temps passé à rechercher les dossiers pertinents.

Listes de cas

Les types d'affichage suivants de la liste des dossiers sont disponibles dans l'application Support :

- **Dossiers de compte** : La page Dossiers affiche une liste consolidée de tous les dossiers associés aux contrats dans votre compte Cisco IQ, ce qui permet d'effectuer des actions sur les dossiers courants et d'obtenir des informations directement à partir d'une vue interactive unique
- **Vos dossiers** : La page Vos dossiers affiche une liste consolidée des dossiers que vous êtes autorisé à consulter et à gérer, fournissant ainsi une vue personnalisée qui facilite la mise au point sur les dossiers pertinents, l'exécution d'actions communes et la collecte d'informations

Les deux affichages de liste contiennent des colonnes et des filtres configurables qui persistent sur les sessions et les connexions, offrant ainsi une expérience cohérente et personnalisée.

Gestion des préférences de communication

Les préférences de communication sont disponibles dans l'application Assistance à partir de la vue détaillée d'un dossier, ce qui améliore l'expérience d'assistance globale. Vous pouvez configurer le mode et le moment de votre contact, activer les notifications de cas pour les cas individuels et spécifier les adresses e-mail qui reçoivent les notifications de cas.

Gestion des notes de cas

Les notes de cas sont disponibles dans l'application Support à partir de la vue détaillée d'un cas,

fournissant un enregistrement consolidé des mises à jour de cas qui sont documentées et facilement référencées à un seul endroit. Vous pouvez enregistrer, communiquer et examiner les mises à jour et les décisions relatives aux dossiers, qu'elles aient été soumises par un client ou un ingénieur Cisco.

Gestion des fichiers et des pièces jointes

La gestion des dossiers est disponible dans l'application Support depuis la vue détaillée d'un dossier, ce qui vous permet de joindre et de gérer les documents de support directement dans un dossier.

Liste des bogues associés

Les bogues associés à un dossier sont disponibles dans l'application Support à partir de la vue détaillée d'un dossier. Cliquez sur un bogue pour ouvrir l'enregistrement correspondant dans l'[outil de recherche de bogues de](#) Cisco.com, offrant une visibilité immédiate sur les problèmes de produits connus liés à votre cas.

RMA associées

Les autorisations de retour de matériel (RMA) associées à un dossier sont disponibles dans l'application Support à partir de la vue détaillée d'un dossier, offrant un moyen centralisé de suivre l'activité de remplacement, l'état de l'expédition et les actions logistiques liées à un dossier.

Listes RMA

Les vues de liste RMA suivantes sont disponibles dans l'application Support :

- RMA : La page RMAs affiche une liste consolidée de toutes les RMA associées aux dossiers dans votre compte Cisco IQ, vous permettant de surveiller, d'analyser et d'agir sur toutes les activités de remplacement de matériel directement à partir d'une liste centralisée
- Vos RMA : La page Vos RMA affiche une liste consolidée des RMA que vous avez les autorisations nécessaires pour afficher et gérer, fournissant une vue personnalisée pour vous aider à vous concentrer sur l'activité de remplacement de matériel appropriée

Assistant Cisco IQ AI

Cisco IQ AI Assistant améliore l'utilisation de Cisco IQ en transformant les données brutes en informations exploitables, en recommandations et en actions guidées. Il s'intègre aux outils existants où il exploite des sources de données individuelles et synthétise l'intelligence à travers plusieurs flux de données pour fournir des suggestions en temps réel.

Texte libre (IA conversationnelle)

Cisco IQ AI Assistant prend en charge le texte libre, offrant les fonctionnalités de base pour une véritable expérience d'IA conversationnelle au sein de Cisco IQ, vous permettant d'interagir avec les données à l'aide d'un modèle NLP (Natural Language Processing) et rendant l'interface plus accessible et intuitive.

Assistant IA contextuel


Cisco IQ AI Assistant propose un assistant IA contextuel pour garantir un contexte dynamique, fournissant une prise en charge transparente des applications globales et des ressources individuelles avec un contexte de niveau utilisateur cohérent. Vous pouvez facilement passer d'une ressource à l'autre et conserver l'état de session. Il s'intègre directement à Cisco IQ, offrant un accès instantané aux données critiques des ressources, notamment la télémétrie, les contrats d'assistance, les noms d'hôtes des ressources, les adresses IP des ressources et les ID de produits.

Catégorisation des invites

Cisco IQ AI Assistant fournit des invites classées par catégories pour rationaliser votre flux de travail et vous aider à localiser rapidement l'assistance dont vous avez besoin. Les invites sont classées dans les catégories suivantes :

- Actif (général) : Invites liées au cycle de vie des ressources, notamment les requêtes LDOS et d'inventaire général
- Dépannage : Invite à aider avec les messages syslog d'erreur ou les questions de configuration
- Cas : Invite à prendre en charge les actions de gestion des dossiers, telles que l'affichage, la mise à jour, le transfert et la clôture des dossiers, permettant un suivi et une communication efficaces avec les ressources d'assistance Cisco
- Criticité des ressources : Invites relatives à la hiérarchisation des ressources pour les activités de réduction des risques en fonction de leur rôle et de leur importance au sein du réseau

- Évaluations - Configuration : Invites liées au résumé des résultats de l'évaluation de la configuration, à l'identification des écarts de configuration par rapport aux meilleures pratiques recommandées et à la génération de recommandations exploitables
- Évaluations - Renforcement de la sécurité : Des invites relatives à l'identification des configurations de référence de sécurité recommandées, des meilleures pratiques pour le renforcement des périphériques et des procédures pas à pas pour la sécurisation de l'infrastructure réseau Cisco
- Évaluations - Avis de sécurité : Des invites relatives à l'identification des configurations de référence de sécurité recommandées, des meilleures pratiques pour le renforcement des périphériques et des procédures pas à pas pour la sécurisation de l'infrastructure réseau Cisco

 Remarque : Les niveaux d'assistance de base ont accès aux bibliothèques d'invites Assets (General), Troubleshooting, Cases et Assessments - Security Advisories de Cisco IQ AI Assistant.

Récapitulation LDOS

La bibliothèque d'invites Assets de Cisco IQ AI Assistant contient plusieurs invites qui peuvent vous aider avec LDOS. La fonction de récapitulatif et de hiérarchisation vous permet d'identifier et de gérer rapidement les risques associés aux ressources réseau.

Résolution rapide des dossiers

La bibliothèque d'invites Case de Cisco IQ AI Assistant contient des invites permettant d'afficher et de suivre les demandes d'assistance, ce qui facilite la gestion et la résolution rapide des problèmes en vérifiant l'état des demandes, en vérifiant les mises à jour, en suivant l'avancement et en restant informé des étapes suivantes.

Dépannage avec Cisco IQ AI Assistant

Cisco IQ est doté d'une fonction de dépannage basée sur l'intelligence artificielle qui vous permet de résoudre les problèmes des périphériques de manière indépendante. Cet assistant intuitif tire parti des outils de dépannage certifiés de Cisco et d'une base de connaissances complète et éprouvée. Cette fonctionnalité permet de résoudre rapidement les problèmes, de maintenir des performances optimales et de réduire le besoin d'ouvrir un dossier d'assistance. Cette fonctionnalité est disponible pour les domaines suivants :

- Fournisseur de services

- Réseau d'entreprise
- Centre de données

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.