

Notes de mise à jour de CX Cloud de juillet 2023

Table des matières

[Aperçu](#)

[Nouveautés de Cisco](#)

[Nouvelle vignette Aujourd'hui](#)

[Planification de l'assistance pour les dossiers](#)

[Coordonnées de l'ingénieur support intérimaire](#)

[Téléchargement des ressources matérielles](#)

[Nouvelles options de filtre des ressources](#)

[Mises à jour des ressources et des licences](#)

[Demande de comptes et d'abonnements](#)

[Ressources guidées par le cloud CX](#)

[Défauts](#)

[Défectuosités corrigées](#)

[Défauts connus](#)

Aperçu

Le CX Cloud (cloud de l'expérience client) est une offre SaaS qui permet d'assurer le succès des clients tout au long de leur parcours d'intégration, d'optimisation et d'adoption de nouvelles technologies dans toutes les architectures. Les clients abonnés à Cisco Success Tracks ont accès aux fonctionnalités suivantes :

- **Apprentissage contextuel:** une fenêtre sur la plate-forme d'intelligence collaborative avec les dernières ressources pour les ingénieurs et les architectes réseau via les webinaires Ask the Expert (ATX), les conseils de réussite, les engagements d'Accelerator et la formation
- **Soutien de confiance:** Aide à la résolution de problèmes techniques immédiats et options de service proactives et normatives pour les logiciels et les solutions
- **Renseignements et analyse:** Outils d'intelligence numérique qui fournissent des renseignements proactifs et prédictifs, et aident les clients à reconnaître des problèmes potentiels, à optimiser leurs opérations et à accélérer l'adoption de technologies et la transition vers celles-ci
- **Ressources spécialisées:** Guichet unique pour toutes les architectures et les produits Cisco accessibles avec accès à des conseils d'experts sur les stratégies de conception détaillée et de validation, ainsi que sur des solutions précises par secteur

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les défauts résolus et les problèmes connus dans le cloud CX. Utilisez ceci [biellette](#) pour accéder à CX Cloud et vous connecter avec les informations d'identification CCO.

Nouveautés de Cisco

Les notes de version de cette section détaillent les fonctionnalités qui seront disponibles dans le cadre de la version de juillet 2023.

Nouvelle vignette Aujourd'hui

La vignette Aujourd'hui a été ajoutée à CX Cloud pour fournir un résumé des détails du cycle de vie des ressources et de la couverture, des conseils, des **analyses**, des **dossiers** et de l'**adoption**. Les clients peuvent consulter les détails en cliquant sur les fiches suivantes (disponibilité en fonction du Success Track, du rôle du client et du niveau CX sélectionnés) :

- Ressources non connectées
- Dernière date de soutien
- Contrats arrivant à expiration
- Défauts critiques
- Actifs À Risque De Chute Élevé
- Avis de sécurité critiques

Les clients peuvent cliquer sur les détails récapitulatifs dans les panneaux **Case** et **Adoption Lifecycle** pour accéder aux pages respectives et obtenir plus d'informations.

Planification de l'assistance pour les dossiers

Les clients de CX Cloud peuvent désormais spécifier le moment où l'assistance est requise en cliquant sur le lien **Préférences de délai de traitement** du dossier dans la fenêtre **Ouvrir un dossier**. L'option **Now** indique que l'assistance est requise immédiatement. L'option **Later** permet aux clients de spécifier une date et une heure préférées pour l'assistance.

En outre, les clients peuvent demander une assistance technique immédiate ou en veille en sélectionnant **Immédiatement** ou **En veille**. Une assistance de secours est immédiatement disponible pour intervenir lorsque l'assistance est requise. Les dossiers sont automatiquement fermés à la date de fermeture sélectionnée si aucune assistance n'est requise pendant la fenêtre de veille.

Coordonnées de l'ingénieur support intérimaire

CX Cloud a été mis à jour pour fournir aux clients les coordonnées d'un ingénieur de support de sauvegarde en cas d'indisponibilité de l'ingénieur de support principal. Ces informations sont répertoriées en tant qu'**Ingénieur d'assistance intérimaire** dans l'onglet **Contacts** de la vue détaillée **Cas**.

Téléchargement des ressources matérielles

CX Cloud a été amélioré de sorte que les clients peuvent désormais télécharger leur inventaire matériel complet à l'aide de la nouvelle option **Exporter au format CSV (châssis et composants)** de la vignette **Ressources et couverture**. Cette amélioration permet aux clients d'afficher l'ensemble des châssis, modules, blocs d'alimentation et ventilateurs dans une seule exportation depuis CX Cloud pour une visibilité complète du matériel.

Nouvelles options de filtre des ressources

CX Cloud a été mis à jour pour que les clients puissent désormais filtrer l'onglet **All Assets (Toutes les ressources)** par **type de support** et par gamme de **produits**.

Mises à jour des ressources et des licences

La vignette Actifs et couverture a été mise à jour de sorte que la colonne **Description du produit** peut désormais être masquée à l'aide de l'option **Masquer/Afficher la colonne** et la colonne **ID d'abonnement** a été ajoutée à l'onglet **Licences**.

Demande de comptes et d'abonnements

CX Cloud a été amélioré de sorte que lorsque les clients reçoivent des demandes de contrat pour des comptes dont ils ne sont pas le super administrateur, ils peuvent demander une invitation pour le super administrateur du compte afin de réclamer le contrat dans le compte.

Ressources guidées par le cloud CX

Le menu **CX Cloud Help** a été mis à jour pour inclure les **ressources guidées sur le cloud CX** (actuellement disponibles en anglais uniquement). Il fournit des détails et des conseils sur les fonctionnalités et les fonctionnalités du cloud CX via une série de modules pédagogiques pour tirer le meilleur parti de l'expérience du cloud CX.

Défauts

Défectuosités corrigées

Il n'y a aucun défaut résolu dans cette version.

Défauts connus

Identifiant	En-tête
CSCwf83192	Les clients reçoivent une erreur lors de la création de groupes d'utilisateurs en sélectionnant tous les utilisateurs dans Identité et accès , mais le groupe est créé comme prévu.

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.