

Notes de mise à jour de CX Cloud de mars 2024

Table des matières

[Aperçu](#)

[Nouveautés de Cisco](#)

[Application mobile cloud CX](#)

[Améliorations du remplacement des ressources](#)

[Onglet Résumé des versions améliorées](#)

[Améliorations de conformité](#)

[Améliorations des ressources bloquées](#)

[Nouveau look pour les actifs en panne](#)

[Notification de diagnostic de panne](#)

[Nouvelle option de préférence de langue](#)

[Indicateurs d'assistance](#)

[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 architectes réseau via les webinaires Ask the Expert (ATX), les conseils de réussite, les engagements d'Accelerator et la formation
- **Assistance fiable** : aide à résoudre les problèmes techniques immédiats et à obtenir des options de service proactives et normatives au niveau du logiciel et de la solution
- **Insights & Analytics** : outils d'intelligence numérique qui fournissent des informations proactives et prédictives et aident les clients à identifier les problèmes potentiels, à optimiser les opérations et à accélérer l'adoption/les transitions technologiques
- **Ressources d'experts** : expérience unique pour toutes les architectures disponibles et les produits Cisco, avec accès à des conseils d'experts stratégiques sur la conception et la validation détaillées, ainsi que sur les solutions spécifiques à l'industrie

Ce document fournit des informations sur les nouvelles fonctionnalités, les défauts résolus et les problèmes connus dans le cloud CX. Utilisez ce [lien](#) 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 activées dans le cadre de la version de mars 2024.

Application mobile cloud CX

CX Cloud est désormais disponible en tant qu'application mobile ! Une expérience Cloud CX en déplacement permettant aux clients d'accéder à leur portefeuille et aux événements réseau importants, l'application mobile Cloud CX permet aux entreprises de fonctionner sans heurts, à tout moment et en tout lieu.

Avec cette version initiale de l'application mobile, les clients peuvent afficher les détails du portefeuille à partir de Mon portefeuille, y compris les informations suivantes :

- Immobilisations : Afficher les immobilisations et leurs détails
- Conseils : consultez les conseils de sécurité, les notices de terrain et les bogues prioritaires pour en savoir plus sur les problèmes, les étapes de correction et les périphériques affectés
- Dossiers : ouvrez et affichez les dossiers, ajoutez des notes, joignez des fichiers et accédez au matériel Autorisation de retour de matériel (RMA)

Les clients peuvent également marquer les ressources, les conseils et les dossiers et rechercher, trier et filtrer les données pour une navigation plus rapide.

Des fonctionnalités mobiles complètes seront activées dans les prochaines versions. Téléchargez et installez l'application mobile CX Cloud, disponible pour les appareils Android et iOS, votre boutique d'applications en ligne.

Améliorations du remplacement des ressources

Le processus de demande de remplacement des ressources est rationalisé dans le cloud CX en recueillant les informations d'expédition et de contact des clients lors de la création du dossier. Si vous activez la case à cocher Demander un remplacement de ressources dans la page Décrire le problème, les clients sont invités à saisir les informations requises dans la page Ajouter une expédition, ce qui réduit le besoin d'intervention manuelle de la part de l'équipe d'assistance Cisco et le temps nécessaire à la résolution finale des demandes de remplacement de ressources.

Le formulaire de demande de RMA nécessite des informations supplémentaires pour les expéditions en Inde. Pour envoyer une demande de livraison en Inde, les clients doivent maintenant sélectionner une classification d'adresse d'expédition et mettre à jour le champ Numéro GSTIN.

Onglet Résumé des versions améliorées

La vue détaillée Groupe de logiciels a été mise à jour en combinant les détails des versions des onglets Récapitulatif des versions et Versions actuelles. Les clients peuvent désormais afficher tous les détails de version actuels et optimaux sous l'onglet Résumé de la version.

La date et les notes de version ne s'affichent plus dans l'onglet Suggestions et l'onglet Version actuelle a été supprimé.

Améliorations de conformité

Le numéro de série de l'actif peut désormais être ajouté à l'onglet Insights > Compliance, ce qui facilite l'identification de l'actif. Cette nouvelle colonne peut être ajoutée à l'aide de l'option Hide/Show Columns dans les onglets suivants :

- Actifs avec violations
- Actifs conformes
- Violations et ressources affectées dans la vue détaillée Violations de règle

Améliorations des ressources bloquées

Nouveau look pour les actifs en panne

La vue détaillée Crashed Assets a une nouvelle apparence qui favorise la fluidité et la cohérence sur le réseau de campus cloud CX.

Notification de diagnostic de panne

La notification de traitement Risque de panne > Actifs en panne a été mise à jour pour le suivi de réussite du réseau de campus indiquant que les diagnostics de panne sont disponibles dans les 24 heures suivant la détection.

Nouvelle option de préférence de langue

Un nouveau champ Préférences linguistiques a été ajouté au formulaire Demande de session CX Cloud Accelerator, permettant aux clients de spécifier leurs préférences linguistiques pour la session.

Indicateurs d'assistance

Les indicateurs d'assistance disponibles dans la vignette Cas sont désormais exclusivement accessibles pour les contrats actifs répertoriés dans l'onglet Actifs et couverture > Couverture, ce qui améliore la pertinence et l'impact au niveau du portefeuille et du suivi de la réussite, et permet une analyse plus ciblée et plus bénéfique.

Défauts

Défectuosités corrigées

Les défauts suivants du cloud CX ont été résolus.

Identifiant	En-tête
CSCwi49971  CSCwi29289 	Auparavant, la vue détaillée Fonctionnalités des fabrics affichait par erreur des fonctions actives en double et les ressources associées pour le suivi de la réussite du réseau cloud. Ce problème a été résolu et la vue détaillée des fonctionnalités des fabrics s'affiche comme prévu.

Défauts connus

Il n'y a aucun défaut connu pour cette version.

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.