

Domande frequenti su Cisco IQ

Introduzione

Cisco IQ™ offre ai clienti miglioramenti e funzionalità progettate per migliorare la visibilità degli asset, offrire informazioni più dettagliate sui propri ambienti e semplificare la gestione dei casi. Inoltre, funzionalità di AI quali Cisco IQ Assistant ottimizzano i risultati operativi e l'esperienza utente di Cisco IQ fornendo una comprensione contestuale che consente agli utenti di prendere decisioni proattive e informate e di semplificare i processi per il coinvolgimento e il successo del cliente.

In questo documento vengono fornite le domande più frequenti relative alla semplificazione della linea di prodotti CX, ai livelli di supporto e a Cisco IQ.

Cisco IQ

Cisco IQ è una nuova suite di applicazioni che offre i risultati definiti nelle offerte di servizi di supporto e professionali attraverso un'esperienza digitale per i clienti, i partner e i team interni. Cisco IQ offre a tutte le parti servizi basati sull'intelligenza artificiale in una nuova configurazione interattiva e avanzata. Fornisce nuove applicazioni e informazioni dettagliate ai clienti in base alle loro esigenze, ad esempio SaaS (disponibile ora), On-Premises (locale) o API (disponibile a breve).

Integrato nelle offerte di servizi e supporto Cisco, Cisco IQ è un'unica interfaccia unificata basata su tecnologia AI che rivoluziona l'intero percorso del cliente, dalla pianificazione e progettazione all'implementazione, all'onboarding, all'ottimizzazione continua e alla trasformazione. Offre un'esperienza digitale senza precedenti, progettata per accelerare il time-to-value dei clienti, aumentare la resilienza e offrire una semplicità senza precedenti.

Informazioni generali

D. Che cos'è Cisco IQ?

R. Cisco IQ è l'esperienza orientata al cliente e basata sull'intelligenza artificiale che collega l'intero percorso del cliente con i servizi Cisco. Combina analisi, valutazioni, risoluzione dei problemi, apprendimento, automazione e guida in tempo reale fornita dal supporto Cisco e, in

futuro, dai servizi professionali, aiutando i clienti a pianificare, implementare, gestire, proteggere e ottimizzare i propri ambienti. Cisco IQ si adatta all'ambiente di ogni cliente per fornire suggerimenti contestuali personalizzati per l'intero ciclo di vita.

Cisco IQ è disponibile in SaaS e alla fine fornirà informazioni ai clienti in diversi modi, ad esempio tramite API, e-mail, connessioni a ITSM, Webex e altri. Inoltre, la modalità di installazione di Cisco IQ VM sarà flessibile. I clienti possono scegliere tra le modalità di installazione SaaS o, in futuro, On-Prem (tethered o air-gapped). Cisco IQ non prevede costi aggiuntivi; è disponibile tramite il supporto Cisco subito e in seguito, con le offerte Cisco Professional Services.

D. Quali sono i vantaggi per i clienti di Cisco IQ?

R. Cisco IQ è il luogo in cui l'esperienza umana incontra l'intelligenza degli agenti.

- **Completa chiarezza dello scenario:** Non puoi proteggere ciò che non puoi vedere. Cisco IQ offre una vista unica e sempre aggiornata di ogni risorsa, versione del software e configurazione nell'ambiente aziendale per una completa chiarezza dello scenario.
- **Resilienza proattiva:** Ogni interruzione ha una traccia. Cisco IQ esegue valutazioni continue basate sull'IA nell'intero ambiente, risolvendo problemi critici per priorità ai fini della resilienza proattiva.
- **Risoluzione rapida:** Una richiesta di assistenza complessa può richiedere ore. Cisco IQ riduce le tempistiche di risoluzione dei problemi da ore a minuti per consentire una rapida risoluzione.
- **Servizi professionali contestualizzati:** Eliminare la curva di apprendimento di tentativi ed errori. Tutti gli esperti Cisco che hanno già consegnato progetti simili ora supportano i progetti tramite servizi professionali contestuali, fornendo al team tempo rimanente, chiarezza e fiducia per concentrarsi su ciò che conta.

D. Quando Cisco IQ sarà generalmente disponibile per i clienti?

R. Il software Cisco IQ SaaS è già disponibile e le modalità on-prem saranno presto disponibili.

D. Quali clienti avranno accesso a Cisco IQ?

R. Cisco IQ è l'esperienza digitale basata su AI per tutti i clienti CX con un contratto di assistenza Cisco valido. In futuro, i clienti dei servizi professionali, con o senza un contratto di assistenza Cisco sottostante, potranno accedere anche a Cisco IQ. In base ai diritti dell'utente per i livelli di supporto (Basic, Standard, Signature), hanno accesso ad app e funzionalità dell'app specifiche.

D. Quali architetture supporta Cisco IQ?

R. Fare riferimento a questa pagina per l'[elenco delle architetture supportate da Cisco IQ](#).

D. Cisco IQ sostituirà i dashboard specifici dell'architettura (ad esempio i dashboard degli switch Nexus® o i dashboard di gestione dei server M7)?

R. Cisco IQ non sostituirà i dashboard dei prodotti specifici dell'architettura. L'obiettivo è quello di mostrare le stesse intuizioni CX ai clienti in cui si trovano, sia nei dashboard dei prodotti, nelle loro applicazioni o nell'esperienza Cisco IQ.

D. Quali sono le principali applicazioni IQ di Cisco?

R. Le principali applicazioni sono:

- Risorse: Inventario dinamico delle risorse con intelligenza artificiale per le tendenze dei rischi.
- Valutazione: Consulenze sulla sicurezza intelligenti, protezione avanzata dei dispositivi, procedure ottimali di configurazione.
- Supporto: Apertura semplificata dei casi, riepilogo, gestione intelligente dei casi.
- Assistente AI: Interfaccia di conversazione per query, analisi e sintesi delle informazioni.

D. Quali sono le opzioni di implementazione di Cisco IQ?

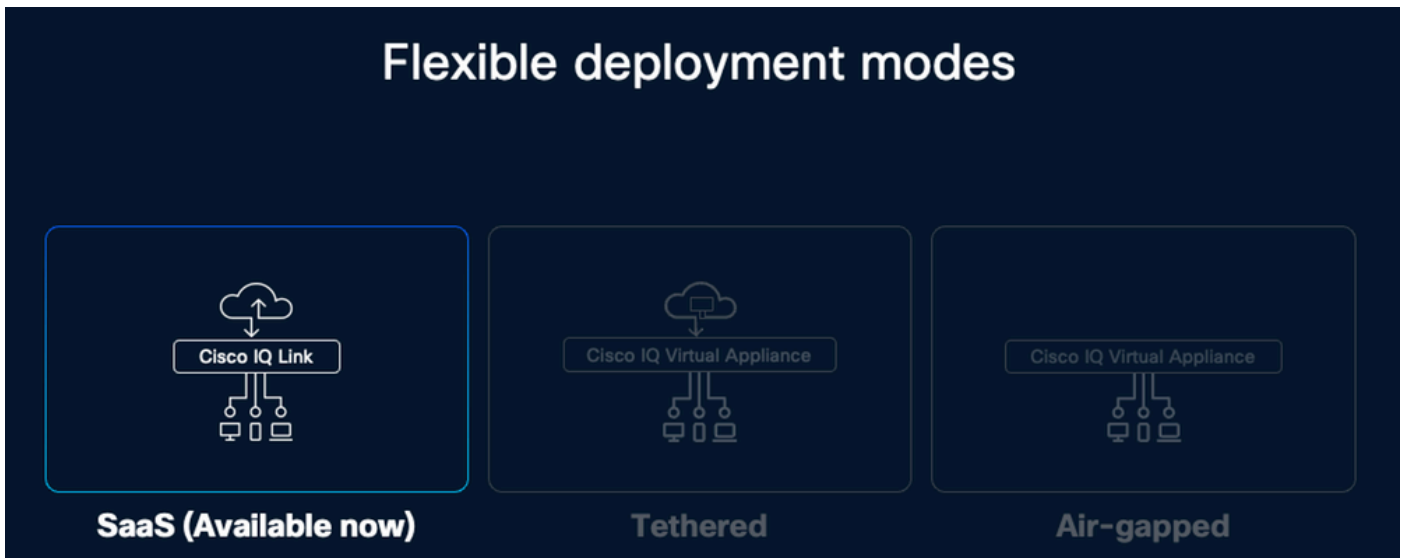
R. Cisco IQ offre tre modalità di installazione flessibili in linea con i requisiti operativi, di sicurezza, di sovranità dei dati e di connettività del cliente:

- SaaS: Per i clienti che danno priorità alla facilità d'uso, all'installazione rapida, alla riduzione dei costi di capitale e per quelli con una strategia cloud-first che si sentono a proprio agio con il trasferimento sicuro dei dati al cloud. Questa distribuzione richiederà un connettore locale leggero che fungerà da bridge sicuro per i servizi ospitati nel cloud.
- Tethered locale: Per le organizzazioni con severi requisiti di residenza dei dati. Hosted On-Prem con una connessione tethered a SaaS per gli aggiornamenti, combina la sicurezza e il controllo dello storage di dati on-Prem con la comodità degli aggiornamenti automatici e la distribuzione di nuove funzionalità dal cloud.
- Aria intercapedata locale: Per i clienti in settori o settori altamente regolamentati con i requisiti più severi in termini di conformità, sovranità dei dati e sicurezza. Ospitato in locale e con interruzioni dell'aria, non dispone di connettività esterna e richiede l'intervento manuale per tutti gli aggiornamenti.

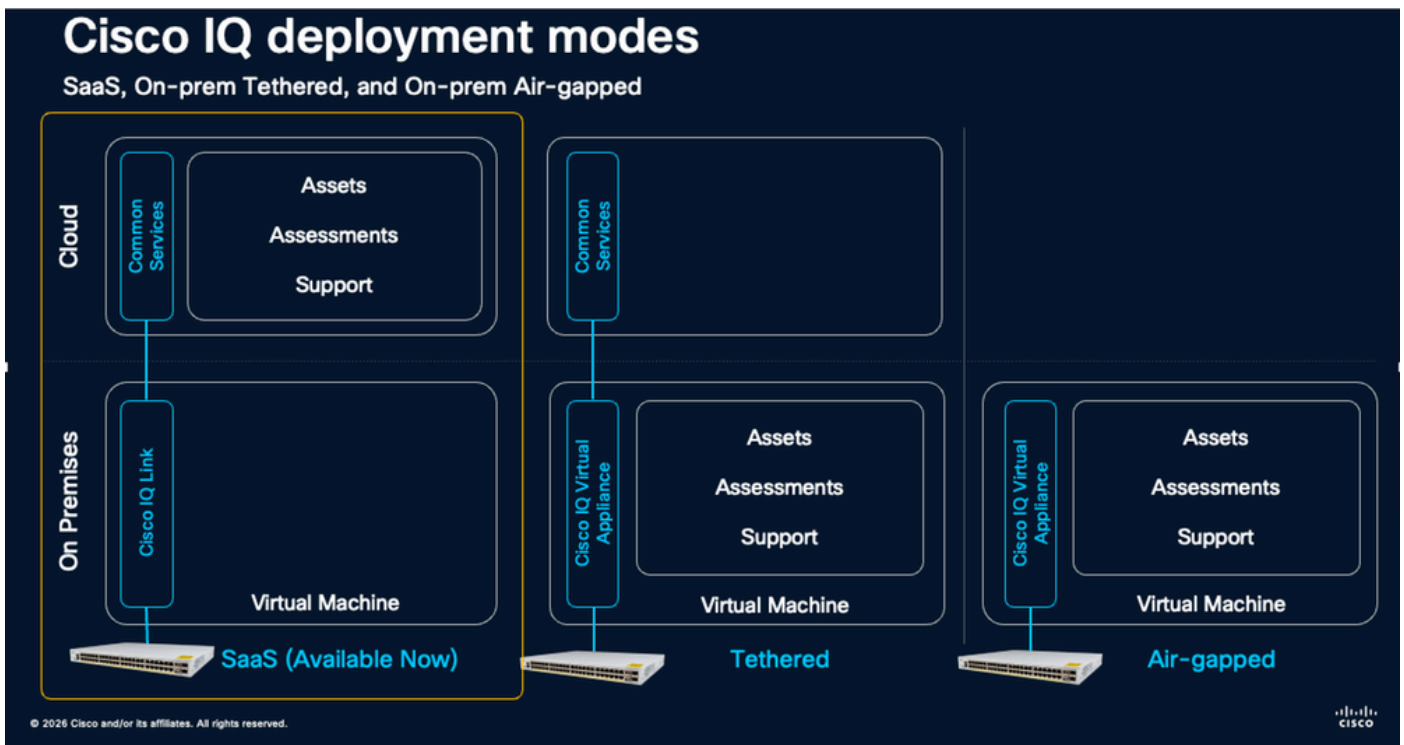
D. Cisco IQ è un'applicazione solo cloud e richiede agenti on-site?

R. Cisco IQ offrirà modalità di installazione flessibili progettate per soddisfare diverse esigenze

infrastrutturali. Abbiamo appena lanciato Cisco IQ SaaS. Per le informazioni approfondite basate sull'IA, si consiglia l'installazione in loco di Cisco IQ Link per ottenere la connettività dei dispositivi per ottenere le informazioni e le raccomandazioni SaaS più ottimali. Cisco IQ Virtual Appliance sarà disponibile anche in futuro in modalità tethered e Air-Gapped.



Modalità di implementazione flessibili di Cisco IQ



Modalità di implementazione di Cisco IQ

D. Che cos'è Cisco IQ Link?

R. Cisco IQ Link è il software di raccolta dati implementato su una macchina virtuale nella rete

locale del cliente per eseguire il rilevamento automatico dei dispositivi e la raccolta di telemetria. Può inoltre connettersi al Centro Catalyst locale.

D. Per utilizzare Cisco IQ è necessaria l'installazione di un collector?

R. Un raccoglitore è facoltativo. Cisco IQ consente al cliente di creare un inventario iniziale utilizzando solo i dati del contratto. Per un'analisi avanzata e i dati di installazione, il cliente può scegliere tra l'installazione del collegamento Cisco IQ o l'utilizzo della telemetria diretta del prodotto. In questo modo il cliente può adattare il processo di caricamento alle proprie esigenze specifiche. Per le informazioni approfondite basate sull'IA, si consiglia l'installazione in loco di Cisco IQ Link per ottenere la connettività dei dispositivi per ottenere le informazioni e le raccomandazioni SaaS più ottimali.

D. Quali funzionalità sono disponibili in Cisco IQ per ogni livello di offerta?

R. Fare riferimento all'immagine seguente per le funzionalità Cisco IQ per livello di offerta:

Cisco IQ GA release capabilities *AI-Powered Feature

	Basic	Standard (incl. Basic)	Signature (incl. Standard)
Complete landscape clarity	Know what you have See the unseen Track every Cisco asset and subcomponent with dynamic high-confidence data. <ul style="list-style-type: none">• Asset inventory• End of Life report• Service coverage report• LDOS Dashboard	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. <ul style="list-style-type: none">• End of Life Insights *• Service coverage Insights *• LDOS Insights *• Asset Criticality Insights *• Asset tagging	Accelerate operational excellence
Proactive resilience	From unplanned downtime to always on Stop guessing where your risks hide with dynamic visibility into security advisories and field notices status. <ul style="list-style-type: none">• Security Advisories report• Field Notices report	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. <ul style="list-style-type: none">• Security Advisory Insights *• Security Hardening Insights *• Field Notices Insights *• Configuration Insights *	From insights to impact Actionable recommendations for security hardening and configurations for high-speed, high-confidence execution. <ul style="list-style-type: none">• Configuration Recommendations *• Security Hardening Recommendations *
Rapid resolution	Support, simplified Open and track cases and resolve issues faster. <ul style="list-style-type: none">• Case Management• Self-serve Troubleshooting *	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. <ul style="list-style-type: none">• Case Insights *	

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

Funzionalità Cisco IQ

D. Qual è la procedura di caricamento dei clienti per Cisco IQ?

R. Il processo di caricamento di Cisco IQ è semplificato e semplice. I clienti iniziano definendo il proprio account Cisco IQ e quindi integrano i contratti di assistenza e le origini dati di telemetria preferite. Per supportare i requisiti di residenza dei dati globali, i clienti possono scegliere tra tre

opzioni per centri dati regionali. Per garantire un inizio di successo, offriamo viaggi guidati di onboarding e adozione digitale per un'esperienza self-service. Per coloro che necessitano di ulteriore assistenza, è disponibile il supporto di esperti tramite Cisco TAC.

D. Come possono i clienti identificare l'e-mail di benvenuto di Cisco IQ nella propria casella di posta?

R. Il mittente dell'e-mail di benvenuto è Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com> e la riga dell'oggetto dell'e-mail è "Welcome to Cisco IQ".

D. L'implementazione di Cisco IQ comporta un costo?

R. Cisco IQ è l'esperienza digitale per tutti i clienti CX che dispongono di un contratto di assistenza Cisco valido. L'utilizzo di Cisco IQ non comporta costi aggiuntivi.

D. In che modo un utente interno, un cliente e/o un partner interagisce con Cisco IQ?

R. Gli utenti interni possono accedere all'account demo e a CX On Message per apprendere e realizzare le demo a clienti e partner. I clienti possono creare account e utilizzare Cisco IQ all'indirizzo <https://iq.cisco.com>. L'accesso dei partner a un account demo sarà presto abilitato.

D. Cisco IQ offrirà set di funzionalità differenziate in base al livello di supporto?

R. Sì. Le funzionalità di Cisco IQ hanno diritto in base al livello di supporto delle attività del cliente. Ciò significa che l'accesso ad applicazioni e funzionalità specifiche sarà scalabile in base al livello di supporto scelto.

D. In che modo Cisco IQ renderà possibile una migliore collaborazione tra il supporto Cisco e i servizi professionali?

R. Cisco IQ semplificherà la collaborazione tramite:

- Interfaccia digitale unificata per entrambe le offerte
- Analisi e approfondimenti condivisi
- Transizione senza interruzioni di informazioni all'azione condotta da esperti
- Visualizzazione comune dell'ambiente e della cronologia del cliente
- Creazione di report integrata e registrazione degli indicatori KPI

D. I clienti possono segmentare l'accesso in base al numero di contratto o alla Business Unit all'interno di Cisco IQ?

R. Sì. I clienti possono creare più account con numeri di contratto diversi in base alle proprie esigenze aziendali.

D. La residenza dei dati a livello regionale (ad es. centri dati selezionabili per i dati sensibili) è prevista per le installazioni di sistemi di raccolta?

R. Sì. Cisco IQ supporta la selezione di centri dati regionali per lo storage e l'elaborazione dei dati. Ciò consente ai clienti di scegliere la specifica area geografica in cui risiedono i dati, garantendo l'allineamento con i requisiti locali di residenza e sovranità dei dati. Le applicazioni Cisco IQ risiedono in tre (3) aree geografiche:

- Regione U.S.A: Oregon
- Area EMEA: Francoforte
- APJC: Sydney

L'infrastruttura LLM per l'Assistente AI è ospitata nel centro dati Cisco RTP.

Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla [Divulgazione](#) dell'[offerta](#) e alla [nota tecnica sulla trasparenza dell'IA](#).

D. È prevista un'applicazione mobile per Cisco IQ?

R. In futuro verrà valutata la necessità di un'app per dispositivi mobili.

D. Sono disponibili tipi di servizio non supportati in Cisco IQ?

R. Cisco IQ supporta attualmente risorse hardware e software su contratto. Tutti i prodotti SaaS basati esclusivamente su abbonamento saranno supportati in futuro.

D. Cisco IQ supporta l'esportazione di dati in più formati oltre a Excel?

R. Sì. Cisco IQ utilizza un'interfaccia API generativa per offrire un'ampia gamma di opzioni di esportazione. Oltre ai file standard di Microsoft Excel, l'utente può esportare i dati in PDF con formati grafici che consentono un'esperienza dei dati più personalizzata e integrata.

D. Il cliente può assegnare un partner di servizi a un ruolo utente "Cliente" in Cisco IQ?

R. Sebbene Cisco IQ consenta al cliente di integrare qualsiasi utente con un ID Cisco (CCO ID) valido, il cliente non deve aggiungere utenti partner a un ruolo utente "Cliente". Al momento, Cisco IQ non supporta ruoli specifici del partner con i necessari controlli di accesso ai dati.

Stiamo sviluppando attivamente ruoli dedicati per i partner, la cui pubblicazione è prevista per l'anno fiscale 2027. Una volta implementati, questi ruoli forniranno al cliente le seguenti funzionalità:

- Caricamento controllato: il cliente potrà approvare e integrare gli utenti partner associati al contratto di rivendita del supporto Cisco in ruoli specificamente progettati per i partner
- Gestione flessibile dell'accesso: il cliente può concedere ai partner l'accesso alle risorse specificamente legate al contratto di rivendita o fornire l'accesso a tutte le risorse all'interno dell'account
- Sicurezza dei dati migliorata: stiamo implementando il mascheramento dei dati specifico del partner per garantire che i partner possano visualizzare solo le informazioni esplicitamente autorizzate dal cliente, impedendo loro di accedere ai dati appartenenti ad altri partner

D. Quali fonti di telemetria inseriscono i dati in Cisco IQ?

R. Cisco IQ utilizza un approccio multilivello all'acquisizione dei dati per fornire informazioni dettagliate complete sulla rete. Il componente principale è Cisco IQ Link, implementato nella rete locale del cliente per eseguire il rilevamento automatico dei dispositivi e la raccolta di telemetria. e può collegarsi al Catalyst Center. Inoltre, i clienti saranno in grado di collegare i seguenti controller di prodotto: Intersight®, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex® Control Hub. I clienti esistenti di CX Cloud potranno utilizzare CSPC e CX Agent per la connessione a Cisco IQ. In futuro, assisteremo i clienti nella migrazione dei vecchi sistemi di raccolta su Cisco IQ Link.

D. È possibile configurare più organizzazioni Meraki come origini dati utilizzando chiavi API separate?

R. Stiamo lavorando attivamente ai miglioramenti della roadmap per semplificare ulteriormente questa integrazione e migliorare l'esperienza di gestione di più organizzazioni.

D. I clienti dovranno concedere ai partner l'accesso all'intera base installata?

R. In un'operazione di rivendita non è necessario concedere l'accesso all'intera base installata. In futuro, quando un cliente fornirà l'approvazione dell'accesso al partner tramite il proprio account Cisco IQ, i partner potranno visualizzare solo gli asset specifici coperti dal contratto di rivendita del supporto Cisco. Al lancio del partner (previsto per l'esercizio 2027), i clienti potranno inoltre concedere l'accesso all'intero IB, disponibile sul loro account Cisco IQ. EMC riconosce che i clienti collaborano con più partner per soddisfare le esigenze dei propri servizi. Cisco IQ maschera i dati specifici del partner in modo che un partner non possa visualizzare le informazioni specifiche di un altro partner.

D. Come funziona la risoluzione dei problemi self-service in Cisco IQ?

R. I clienti possono risolvere autonomamente i problemi incollando i propri errori. L'agente AI condivide la root cause analysis e offre ai clienti la possibilità di aprire e gestire i casi utilizzando l'interazione del linguaggio naturale.

D. Cisco IQ fornisce "procedure ottimali per la configurazione"?

R. Sì. Le best practice di configurazione si basano sul capitale intellettuale di Cisco e Cisco IQ identifica e risolve i problemi di configurazione e vulnerabilità.

D. Che cos'è "Intelligent Device Criticality Analysis"?

R. Questa funzionalità di IQ di Cisco evidenzia le risorse chiave da assegnare in base al ruolo che svolgono nella rete. La criticità del dispositivo aiuta l'utente a comprendere il livello di impatto di un asset sulla rete del cliente, il che è rilevante nelle valutazioni e in altri elementi di Cisco IQ. Ad esempio, se esiste un dispositivo Cisco in una posizione con basso livello di impatto rispetto allo stesso dispositivo in una posizione diversa configurata in modo diverso con un elevato livello di impatto, Cisco IQ aiuterà i clienti a assegnare priorità prima ai dispositivi critici.

D. I prompt o le risposte vengono memorizzati, registrati o utilizzati per la formazione del modello?

R. No. Il corpo completo della risposta non viene archiviato o registrato. Vengono condivise solo le intestazioni di risposta di alto livello (ad esempio, il numero di token LLM utilizzati e i metadati LLM). Non vengono conservati dati specifici del cliente. Inoltre, le informazioni non vengono utilizzate per addestrare il modello. Viene utilizzata esclusivamente per la deduzione in tempo reale.

D. Qual è la relazione tra la semplificazione del portafoglio CX e Cisco IQ?

R. Cisco IQ è l'interfaccia digitale che consente di sviluppare una proposta di valore evoluta. Fornisce l'interfaccia basata sull'intelligenza artificiale tramite la quale i clienti possono sperimentare le funzionalità personalizzate, proattive e predittive promesse dal portafoglio semplificato. I servizi di supporto e professionali Cisco (per il futuro) sono la soluzione che consente ai clienti del portafoglio semplificato di accedere a Cisco IQ e alle relative funzionalità, con diritto a ciascun livello di supporto.

D. In che modo Professional Services sfrutterà Cisco IQ?

R. I servizi professionali si integreranno con Cisco IQ in futuro per fornire:

- Integrazione perfetta di informazioni di supporto negli impegni di consulenza
- Analisi e approfondimenti personalizzati per l'evoluzione proattiva dell'architettura

- Reporting dinamico per valutare le prestazioni
- Consigli e implementazione sulle modifiche abilitate per l'IA
- Valutazioni, test e convalida automatiche prima e dopo la modifica
- Funzioni digitali per i clienti coerenti con la proposta di valore PS (piano)

D. Cisco Professional Services offrirà funzionalità esclusive per i clienti in Cisco IQ?

R. Sì. In futuro, i servizi professionali includeranno funzionalità digitali per i clienti in Cisco IQ, coerenti con la proposta di valore dell'offerta, tra cui approfondimenti, raccomandazioni e report.

D. Cisco IQ supporta ambienti multifornitore?

R. Cisco IQ è progettato per rivoluzionare il percorso degli investimenti Cisco attuali. In futuro, si integrerà anche con dispositivi di terze parti.

D. I clienti migreranno direttamente da Smart Net Total Care® (SNTC) e CX Cloud a Cisco IQ?

R. I clienti avranno un'esperienza di migrazione semplificata da CX Cloud. Tuttavia, la migrazione diretta da SNTC non sarà disponibile. È quindi essenziale che i clienti di SNTC e CX Cloud inizino a utilizzare Cisco IQ all'indirizzo <https://iq.cisco.com/>.

D. I clienti avranno visibilità sui servizi di supporto e professionali offerti in Cisco IQ?

R. Nello stato futuro di Cisco IQ, i clienti potranno visualizzare sia i servizi di supporto che i servizi professionali, a seconda dei loro diritti.

D. Cisco IQ sostituirà gli esperti umani?

R. No. Cisco IQ consente ai team di passare dalla manutenzione reattiva all'eccellenza operativa proattiva insieme agli esperti.

D. Quali sono le differenze tra Cisco IQ e Cisco AI Canvas?

R. Cisco AI Canvas è uno spazio di lavoro collaborativo basato sull'intelligenza artificiale che consente ai team IT di risolvere e gestire problemi di rete e di sicurezza complessi generando in modo dinamico dashboard in tempo reale da varie fonti, ad esempio strumenti di rete, sicurezza e osservabilità. Funge da interfaccia utente generativa, consentendo ai team di analizzare i dati insieme, identificare i problemi utilizzando prompt in linguaggio naturale e automatizzare le azioni.

Mentre Cisco IQ utilizza anche un'interfaccia generativa, è focalizzata sull'abilitazione di un IT

proattivo e predittivo, aiutando le organizzazioni a stare al passo con potenziali problemi quali interruzioni delle attività, errori nella sicurezza e peggioramenti delle prestazioni prima che si verifichino. Inoltre, Cisco IQ offre apprendimento personalizzato e funge da interfaccia digitale unificata per il supporto Cisco e, in futuro, per i servizi professionali. Cisco IQ non è disponibile come esperienza digitale indipendente, ma sarà accessibile solo ai clienti con un contratto di supporto Cisco o di servizi professionali.

D. I clienti possono visualizzare in tempo reale le metriche dei casi di supporto in Cisco IQ?

R. Sì, i clienti possono vederlo nell'app Supporto.

D. RADKit sarà integrato nel software Cisco IQ on-Prem, creando un'unica interfaccia per CX nella rete del cliente?

R. Cisco IQ Link integra la funzionalità RADKit e altre funzionalità avanzate per la risoluzione dei problemi.

D. Sono in corso delle prime prove sulle reti con intercapedine?

R. Nel corso dell'esercizio 2027 realizzeremo una prima prova pratica per le versioni con intercapedine ad aria compressa.

D. In che modo Cisco IQ gestisce la gestione degli asset?

R. Cisco IQ offre viste delle risorse personalizzate e aggiornate filtrate in base ai "segnali" provenienti dalle interazioni con i dispositivi. Fornisce un'analisi intelligente delle criticità dei dispositivi, un assistente AI per riepilogare l'esposizione e generare report intelligenti. Nel corso dell'esercizio finanziario 2027, Cisco IQ presenterà ai clienti molte funzionalità di gestione degli asset, tra cui riconciliazione di asset e contratti, operazioni MACD (Move Add Change Delete), informazioni dettagliate basate sulla posizione, ecc.

D. Cisco IQ richiede una GPU per le installazioni in locale?

R. No. Per l'esperienza Cisco IQ SaaS, il collegamento Cisco IQ locale non richiede una GPU; L'elaborazione dell'IA viene gestita nel cloud.

D. Cosa viene visualizzato nella pagina Risultati per asset?

R. La pagina Risultati per asset visualizza i dispositivi che sono stati valutati utilizzando le funzionalità di valutazione di Cisco IQ.

D. La "protezione avanzata" è disponibile in Cisco IQ?

R. La protezione avanzata è disponibile nell'esperienza Cisco IQ SaaS.

D. Come vengono aggiornati i consigli di sicurezza in un ambiente con interruzioni dell'aria?

R. Quando un'appliance virtuale Cisco IQ sarà disponibile nell'aria disattivata nell'anno fiscale 27, i clienti dovranno scaricare manualmente una "patch" di aggiornamento da un portale SaaS e installarla sulla macchina virtuale con aria disattivata.

D. Cisco IQ aiuta a gestire il rilevamento e la risoluzione delle vulnerabilità?

R. Sì. Cisco IQ ha la visibilità di tutte le risorse di cui dispone un cliente Cisco (controller gestiti o non gestiti da controller, come switching di rete locale o firewall, inclusi i vecchi prodotti e quelli LDOS (Last Date of Support)). Da questo punto di vista, Cisco IQ fornisce la valutazione della sicurezza per tutta questa base installata, che include il rilevamento delle vulnerabilità e le raccomandazioni per la protezione. Una valutazione molto diffusa da Cisco IQ è la correlazione tra LDOS e la vulnerabilità della sicurezza critica per un dispositivo Cisco.

D. Cisco U. (Learning) è disponibile in Cisco IQ?

R. Al momento l'apprendimento non è disponibile in Cisco IQ. È parte della nostra roadmap futura per l'esercizio 2027.

D. Come funzioneranno le interferenze dell'Assistente AI e la gestione dei dati in Cisco IQ?

A. Centralizzazione: L'inferenza di AI Assistant è attualmente centralizzata nel centro dati Cisco RTP e accessibile da tutte le aree geografiche.

Elaborazione senza stato: Il livello LLM funge da servizio senza stato. I dati dei clienti non vengono memorizzati inattivi.

Security: Le richieste sono transitorie e instradate in modo sicuro. Nessuna PII (Personally Identifier Information) viene trasferita all'infrastruttura LLM.

Per ulteriori informazioni, consulta la [nota tecnica sulla divulgazione](#) delle [offerte](#) e sulla [trasparenza dell'IA](#).

Integrazione della piattaforma e API

D. Cisco IQ si integra con piattaforme quali Catalyst Center e Intersight?

R. Sì. Gli amministratori dei clienti possono implementare Cisco IQ Link per connettersi al Catalyst Center locale. I clienti possono anche collegare Cisco IQ con Intersight.

D. Cisco IQ supporterà le API?

R. Sì. Le funzionalità API sono incluse nel roadmap attuale e saranno disponibili nell'esercizio 2027.

D. Cisco IQ può esportare i dati in strumenti di terze parti (ad esempio, piattaforme di gestione dei rischi o delle risorse esterne)?

R. Cisco IQ fornirà metodi flessibili per l'esportazione dei dati del cliente:

- Esportazione manuale: I dati dei rapporti di inventario possono essere esportati in formato CSV o Excel per un utilizzo immediato.
- Esportazione programmatica: È attualmente in fase di sviluppo un solido set di API per consentire l'estrazione automatizzata dei dati.

Queste funzionalità API saranno disponibili a partire dall'anno fiscale 27.

D. Cisco IQ supporterà i dispositivi di terze parti?

R. Il supporto per dispositivi di terze parti è attualmente previsto per l'anno fiscale 27.

D. Cisco IQ si collegherà direttamente a Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard e altri controller?

R. Cisco IQ supporterà la connettività a Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex Control Hub.

D. È prevista la creazione di un team di registrazione per Cisco IQ?

R. Abbiamo creato molte risorse digitali per clienti, partner e team interni per supportare l'abilitazione, la formazione e l'integrazione. Non ci sarà un team dedicato separato per l'imbarco. Tutti i team CX supporteranno i clienti per raggiungere Cisco IQ. Per qualsiasi problema tecnico, TAC sarà disponibile per il supporto.

Raccolta dei dati e privacy

D. Cosa impedisce l'invio di dati sensibili o PII al LLM durante l'inferenza?

R. Il sistema è progettato in modo che nella richiesta LLM non siano inclusi dati PII per nessuna regione. Il processo di inferenza è senza stato ed è elaborato solo in memoria; una volta restituita la risposta, i dati vengono eliminati. Fare riferimento alla [nota tecnica sulla divulgazione dell'offerta](#) e sulla [trasparenza dell'IA](#).

D. I clienti devono disporre di uno strumento di raccolta dei dati?

R. Per l'esperienza SaaS, il collegamento Cisco IQ non è richiesto, ma è consigliabile generare informazioni dettagliate e personalizzate. Senza la raccolta dei dati, diverse funzionalità di Cisco IQ non funzioneranno completamente o del tutto.

D. Come verrà gestita la privacy dei dati dei clienti?

R. Per ulteriori informazioni su come Cisco gestisce la privacy dei dati dei clienti, consultare la [nota tecnica sulla divulgazione delle offerte](#) e la [trasparenza dell'IA](#).

D. I dati lasciano la regione quando viene utilizzato l'Assistente AI?

A. Vedere le seguenti aree dati:

- Regione U.S.A: No. I dati rimangono all'interno dell'area.
- Aree EMEA/APJC: Sì. Un sottoinsieme di dati (in particolare i dati CLI necessari per il funzionamento dei moduli LLM) viene inviato alla regione degli Stati Uniti per dedurre.

Cisco IQ e CX Cloud

D. CX Cloud continuerà ad essere disponibile?

R. CX Cloud continuerà a essere disponibile, tuttavia non è stata ancora stabilita una data di fine ciclo di vita per CX Cloud.

Cisco IQ è l'interfaccia primaria del supporto Cisco. Incoraggiamo i nostri clienti a passare a Cisco IQ in modo che possano sfruttare le funzionalità, le funzionalità e le applicazioni più recenti e all'avanguardia.

D. I clienti saranno ancora in grado di utilizzare CSPC Collector?

R. I clienti del supporto Cisco già presenti in CX Cloud possono utilizzare CSPC Collector in Cisco IQ. Tuttavia, i nuovi clienti dovranno installare e configurare Cisco IQ Link per la connettività dei dispositivi on-prem.

D. I clienti esistenti di CX Cloud verranno migrati a Cisco IQ?

R. I clienti di CX Cloud vedranno un banner nell'esperienza di CX Cloud per eseguire una migrazione senza problemi a Cisco IQ. Cisco IQ controllerà tutti gli utenti che visitano il sito <https://iq.cisco.com> per verificare se sono già amministratori di utenti privilegiati di CX Cloud e li guiderà attraverso la migrazione.

D. In che modo Cisco IQ viene confrontato con CX Cloud e quali cambiamenti dovrebbero aspettarsi i clienti esistenti di CX Cloud?

R. Cisco IQ è l'esperienza digitale basata su AI per il supporto Cisco e, in futuro, per i servizi professionali. CX Cloud era limitato al solo supporto Cisco. Tra le aree di differenziazione rientrano:

- Integrazione e automazione dell'intelligenza artificiale: CX Cloud fornisce principalmente elenchi di asset, date di fine ciclo di vita e consulenze, che richiedono analisi manuali e offrono un'automazione o un'intelligenza limitata; Cisco IQ utilizza un'intelligenza artificiale agentic e generativa per tutta la sua esperienza digitale al fine di fornire riepiloghi automatizzati, interfacce di conversazione, analisi dei rischi e linee guida utilizzabili.
- Personalizzazione e contesto: CX Cloud non utilizza l'intelligenza artificiale per suggerimenti e approfondimenti specifici dell'ambiente. Grazie alla base dell'intelligenza artificiale appositamente progettata da Cisco IQ, offre informazioni, raccomandazioni e azioni contestuali personalizzate.
- Funzionalità proattive e predittive: Cisco IQ va oltre CX Cloud nella sua capacità di fornire una guida proattiva e predittiva, aiutando a identificare i rischi e consigliare le azioni da intraprendere prima che si verifichino dei problemi.
- Unified User Experience: Sebbene CX Cloud fornisse i dati della fase del ciclo di vita, era limitato ai servizi di supporto; Cisco IQ è progettato come un'esperienza digitale unificata per servizi di supporto e professionali nell'intero ciclo di vita.
- Semplificazione e visualizzazione dei dati: CX Cloud richiede uno sforzo manuale per interpretare e agire sui dati disponibili. Cisco IQ, d'altra parte, utilizza l'IA per filtrare i dati irrilevanti, offrendo una più chiara riepilogazione delle attività e flussi di lavoro semplificati per ridurre il carico cognitivo.
- Flessibilità di installazione: CX Cloud è disponibile solo come soluzione SaaS, senza opzioni locali. Cisco IQ supporta installazioni SaaS, con tethering in locale e private, soddisfacendo diversi requisiti di sicurezza e conformità.

D. È possibile fornire casi di utilizzo che mostrano le differenze tra l'esperienza di CX Cloud e Cisco IQ?

R. Cisco IQ rappresenta un cambiamento di paradigma nel modo in cui Cisco offre informazioni proattive e automazione intelligente. Si tratta di un'interfaccia digitale basata sull'intelligenza artificiale completamente rinnovata, con un approccio, funzionalità e un modello di coinvolgimento dell'utente diversi.

Ad esempio, in Assets, CX Cloud mostra un elenco di asset, mentre Cisco IQ fornisce un riepilogo basato su AI e l'intelligence con "Signals". Cisco IQ mostra le informazioni dettagliate sulla criticità degli asset per aiutare gli utenti a assegnare le priorità agli asset in base al ruolo e all'importanza nella rete e alla configurazione.

Nell'esercizio 2027, consentiremo inoltre di utilizzare le funzioni di riconciliazione degli asset con gli strumenti del database di gestione della configurazione (CMDB) e con Microsoft Excel per garantire la correzione di tutti i sistemi di record. Analogamente, tutte le app e le funzionalità di Cisco IQ sono personalizzate, proattive e predittive.

Cisco IQ e Cisco Cloud Control

D. Quali sono le differenze tra Cisco IQ e Cisco Cloud Control?

R. Cisco IQ offre consulenza strategica e servizi per l'intero team IT. Offre intelligenza proattiva, valutazioni, supporto e, in futuro, servizi professionali per l'intero ciclo di vita. Cisco Cloud Control funge da console operativa in tempo reale per tutti i team operativi. Consente di unificare i controller Cisco per fornire gestione diretta, controllo e risoluzione dei problemi della rete in tempo reale.

Cisco AI Canvas verrà presentato ai clienti tramite Cisco Cloud Control. Insieme, consentono di collegare le attività quotidiane con informazioni strategiche a lungo termine:

- Grazie all'integrazione mirata e allo scambio di dati per i casi di utilizzo pertinenti
- Garantisce un'esperienza coerente del cliente
- Aiuta i clienti ad anticipare i problemi e a raggiungere i risultati aziendali

D. In che modo Cisco IQ si adatta alla direzione strategica complessiva di Cisco Cloud Control? Verrà lanciato sul mercato come Meraki e Catalyst Center?

R. Nei casi di utilizzo rilevanti, saranno previsti un'integrazione e uno scambio di dati mirati tra Cisco IQ e Cisco Cloud Control per garantire un'esperienza coerente con il cliente.

D. Qual è la differenza tra Cisco Cloud Center e Cisco IQ dal punto di vista del cliente quando entrambi saranno disponibili? In che modo Cisco IQ completerà le operazioni del giorno 2 per i clienti con Cisco Cloud Control?

R. Cisco IQ è un'organizzazione IT del cliente che fornisce servizi proattivi di intelligence, valutazione, supporto e consulenza professionale per l'intero ciclo di vita per le architetture controller e non controller. Queste funzionalità intelligenti consentono ai clienti di ridurre proattivamente i rischi all'interno dell'ambiente e aumentare la garanzia operativa. Cisco Cloud Control fornisce una console operativa in tempo reale che viene utilizzata dal team operativo di un cliente. Consente di unificare i controller Cisco per fornire gestione diretta, controllo e risoluzione dei problemi della rete in tempo reale. Insieme, consentono di collegare le operazioni quotidiane (Cisco Cloud Control) con approfondimenti strategici a lungo termine (Cisco IQ).

Partner

D. Esiste una differenza tra le funzionalità disponibili per i partner e quelle disponibili per i clienti?

R. Quando Cisco IQ sarà disponibile per i partner nell'anno fiscale 27, non ci saranno differenze nelle funzionalità disponibili per i partner e per i clienti in Cisco IQ. Sia i partner che i clienti riceveranno la parità delle caratteristiche in Cisco IQ. Tuttavia, esistono alcune distinzioni basate sui ruoli a seconda del ruolo che il partner svolge con il cliente rispetto ai servizi Cisco.

Nella rivendita del supporto Cisco, i partner in genere hanno un ruolo di sola lettura, ma i clienti possono concedere ai partner l'accesso in lettura/scrittura per alcune funzionalità. I partner di rivendita interagiscono con Cisco IQ tramite l'iscrizione all'account Cisco IQ del cliente, a cui il cliente concede l'accesso al relativo account. Ciò significa che i partner di rivendita non avranno un account dedicato per i partner Cisco IQ. Accederanno invece a Cisco IQ tramite l'account del cliente con le autorizzazioni concesse da quest'ultimo.

Nel supporto per i partner Cisco, i partner avranno un proprio account Cisco IQ dedicato alle offerte di supporto per i partner Cisco e avranno accesso completo alle funzionalità per gli asset coperti dal contratto. I partner del supporto partner Cisco utilizzano Cisco IQ tramite un account partner dedicato che amministrano. Possono accedere alle funzionalità di Cisco IQ tramite l'interfaccia utente (UI) e le API.

D. I clienti dovranno concedere ai partner l'accesso all'intera base installata?

R. In un'operazione di rivendita non è necessario concedere l'accesso all'intera base installata. In futuro, quando un cliente fornirà l'approvazione dell'accesso al partner tramite il proprio account Cisco IQ, i partner potranno visualizzare solo gli asset specifici coperti dal contratto di rivendita del supporto Cisco. Al lancio del partner (previsto per l'esercizio 2027), i clienti potranno inoltre

concedere l'accesso all'intero IB, disponibile sul loro account Cisco IQ. EMC riconosce che i clienti collaborano con più partner per soddisfare le esigenze dei propri servizi. Cisco IQ maschera i dati specifici del partner in modo che un partner non possa visualizzare le informazioni specifiche di un altro partner.

D. I distributori avranno accesso a Cisco IQ?

R. Sì, i clienti potranno autorizzare i distributori ad accedere al proprio account Cisco IQ nella release General Availability dell'anno fiscale 2007.

D. In che modo il partner può sapere se il cliente del supporto Cisco è iscritto a Cisco IQ?

R. Al lancio del prodotto per i partner (previsto per il 2007), i partner avranno visibilità su tutti i loro clienti di rivendita, stato di onboarding dei rispettivi account Cisco IQ, informazioni sull'amministrazione dei clienti, stato di accesso ai partner tramite dashboard in Cisco IQ.

D. In che modo il partner sa se il proprio cliente del supporto Cisco ha approvato o rifiutato l'accesso?

R. Quando un cliente concede, nega o revoca l'accesso al proprio account, viene inviata un'e-mail automatica agli utenti partner. Prevediamo inoltre di avviare una vista migliorata per i partner all'interno di Cisco IQ al momento del rilascio, in modo che i partner possano vedere lo stato di accesso di tutti i propri clienti.

D. I partner possono consentire ai clienti di accedere al proprio account Cisco IQ per i partner?

R. Sì, i partner potranno consentire ai clienti di accedere al proprio account Cisco IQ del partner. Questa funzione è prevista per il periodo successivo al GA nell'esercizio finanziario 2007.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).