

Note di rilascio di Cisco IQ aprile 2026

Panoramica

Cisco IQ™ è un'interfaccia digitale basata su AI progettata per trasformare il modo in cui clienti e partner interagiscono con le offerte di supporto e servizi professionali di Cisco. Cisco IQ consolida più portali, strumenti e API in un'unica interfaccia intelligente, fungendo da "porta d'ingresso" per tutte le risorse Cisco Customer Experience (CX). Questa interfaccia digitale semplifica la gestione dell'inventario, il rilevamento delle vulnerabilità e la connessione ai servizi di supporto.

Le applicazioni e le funzionalità di Cisco IQ includono:

- Predictive Asset Insights: Tappe fondamentali del ciclo di vita del tracciamento dell'inventario unificato e fornitura di avvisi sul campo e consulenze sulla sicurezza
- Valutazione adattiva dell'infrastruttura: Valutazioni basate sull'IA in più domini operativi di salute e sicurezza, che generano piani personalizzati e raccomandazioni prioritarie
- Supporto basato su tecnologia AI: Moderna gestione dei casi con assistenza AI che imita i tecnici esperti per accelerare l'analisi della root cause e la risoluzione dei casi

Questo documento descrive le nuove funzionalità, il supporto delle applicazioni e i problemi noti di Cisco IQ.

Novità

Applicazione Assets

L'applicazione Assets offre visibilità e funzionalità di gestione complete per gli asset Cisco e costituisce la base di Cisco IQ, fornendo un elenco centralizzato di tutti i dispositivi all'interno di un'organizzazione. Raccogliendo informazioni da più fonti, funge da fonte unica di informazioni per l'inventario dei dispositivi.

Asset Criticality Insights

Cisco IQ fornisce Asset Criticality Insights, che consente all'applicazione Assets di prevedere il ruolo funzionale e l'importanza aziendale dei dispositivi di rete. Analizzando le configurazioni dei

dispositivi e le funzionalità abilitate, Asset Criticality Insights consente di identificare quali risorse hanno il maggiore impatto sulla rete, consentendo di assegnare loro una priorità per il monitoraggio e l'aggiornamento del software, la pianificazione di fine ciclo di vita/fine supporto e le decisioni di copertura.

Contratti di assistenza

La pagina Contratti di assistenza fornisce la supervisione centralizzata dei contratti di supporto. Le caratteristiche principali includono:

- Supervisione del contratto di assistenza: Semplificazione della pianificazione del rinnovo e delle strategie di copertura con riepiloghi completi dei contratti e dati dettagliati
- Informazioni specifiche sugli asset: Identificazione e mitigazione più rapida delle vulnerabilità grazie a dati chiari e utilizzabili collegati direttamente alle risorse
- Operazioni basate sull'IA: Utilizzo di Cisco IQ AI Assistant per la gestione dei rischi, il supporto dei casi e la risoluzione dei problemi in tempo reale

Dashboard LDOS

Il dashboard LDOS (Last Date of Support) fornisce una vista centralizzata delle fasi cardine di LDOS e consente una migliore pianificazione degli asset e una previsione del budget prima che l'hardware o il software raggiunga la fine del ciclo di vita, consentendo di ridurre significativamente il rischio operativo.

Etichettatura degli asset

L'applicazione Assets supporta il tagging delle risorse, offrendo un modo flessibile per organizzare, filtrare e agire sull'inventario utilizzando etichette personalizzate. Le etichette possono essere create, modificate e assegnate alle risorse, con la gestione centralizzata delle etichette disponibile per gli amministratori. È possibile assegnare cartellini a singole risorse o in grandi quantità, nonché filtrare il magazzino in base al cartellino per individuare rapidamente le risorse desiderate.

Applicazione Assessment

L'applicazione Valutazioni fornisce visibilità sull'inventario valutando le risorse dell'organizzazione e offre una struttura che consente di analizzare in modo proattivo e ridurre i rischi correlati a sicurezza, stabilità, capacità, conformità e invecchiamento, contribuendo a mantenere sicure le

reti.

Consulenze sulla sicurezza

L'applicazione Assessment consente di stare al passo con le potenziali minacce con i consigli di sicurezza integrati. Il sistema rileva in modo proattivo le vulnerabilità rilevanti, assicurando che l'utente sia informato degli aggiornamenti critici e possa intraprendere azioni immediate per proteggere la rete.

Protezione avanzata

L'applicazione Assessment fornisce visibilità automatizzata e in tempo reale sulla postura di sicurezza dell'infrastruttura di rete attraverso una valutazione continua degli asset rispetto alle Guide di protezione del sistema operativo Cisco. Rileva le deviazioni dalla configurazione all'interno dell'infrastruttura che possono influire sulla postura di sicurezza o sull'esposizione al rischio. Ciascuna regola di protezione avanzata viene valutata in base alle risorse coperte, con i risultati classificati in base alla gravità per consentire di colmare le lacune di sicurezza, migliorare la resilienza e ridurre il rischio operativo.

Configurazione

L'applicazione Assessment valuta le risorse aziendali rispetto alle best practice consigliate sulla base della comprovata esperienza di Cisco. Rileva le deviazioni della configurazione a livello dell'infrastruttura che possono influire sulla disponibilità, la sicurezza o le prestazioni. Ogni regola delle procedure ottimali viene valutata in base alle risorse coperte, con risultati che vengono classificati in base alla gravità per garantire la coerenza della configurazione, una resilienza migliorata e una riduzione del rischio operativo.

Notifiche sul campo

L'applicazione Assessment fornisce notifiche tempestive e proattive relative agli aggiornamenti hardware e software. Mediante la visualizzazione degli avvisi sui prodotti pertinenti direttamente nel pannello di controllo Valutazione, questa funzione consente di risolvere i potenziali problemi prima che influiscano sulle operazioni.

Applicazione di supporto

L'applicazione di assistenza offre una visione consolidata dei casi di assistenza clienti, fornendo visibilità sia sui casi aperti che su quelli chiusi ai quali si ha diritto di accedere.

Case Reporting

Un dashboard interattivo che fornisce un riepilogo visivo e centralizzato dei casi è disponibile nell'applicazione Supporto nella pagina Panoramica, consentendo di valutare rapidamente lo stato e la gravità dei casi. I grafici interattivi consentono di passare direttamente a un elenco di casi filtrato, riducendo il tempo necessario per la ricerca dei casi rilevanti.

Elenchi di richieste

Nell'applicazione di supporto sono disponibili i seguenti tipi di visualizzazioni dell'elenco di casi:

- **Casi account:** La pagina Casi visualizza un elenco consolidato di tutti i casi associati ai contratti nel proprio account Cisco IQ, consentendo azioni comuni sui casi e informazioni dettagliate direttamente da un'unica vista interattiva
- **Casi personali:** La pagina Casi personali contiene un elenco consolidato dei casi che si è autorizzati a visualizzare e gestire, fornendo una vista personalizzata che semplifica l'individuazione dei casi rilevanti, il completamento delle azioni comuni e la raccolta di informazioni approfondite

Entrambe le visualizzazioni elenco contengono colonne configurabili e filtri che persistono tra le sessioni e gli accessi, offrendo un'esperienza coerente e personalizzata.

Gestione delle preferenze di comunicazione

Le preferenze di comunicazione sono disponibili nell'applicazione di supporto dalla vista dettagliata di un caso, migliorando l'esperienza complessiva del supporto. È possibile configurare la modalità e il momento in cui si viene contattati, abilitare le notifiche relative ai singoli casi e specificare gli indirizzi di posta elettronica che ricevono le notifiche relative ai casi.

Gestione delle note sui casi

Le note relative ai casi sono disponibili nell'applicazione di supporto dalla vista dettagliata di un caso, fornendo una registrazione consolidata degli aggiornamenti dei casi documentati e facilmente consultabili in un'unica posizione. È possibile registrare, comunicare ed esaminare gli aggiornamenti e le decisioni relativi ai casi, siano essi inviati da un cliente o da un tecnico Cisco.

Gestione file e allegati

La gestione dei file delle richieste è disponibile nella richiesta di assistenza dalla visualizzazione dettagliata della richiesta, consentendo di allegare e conservare i documenti di supporto direttamente in una richiesta.

Elenco di bug associati

I bug associati a una richiesta sono disponibili nell'applicazione di supporto dalla vista dettagliata di una richiesta. Se si fa clic su un bug, viene aperto il record corrispondente nel [Bug Search Tool di Cisco.com](#), che offre una visibilità immediata sui problemi noti dei prodotti relativi alla richiesta.

RMA associate

Le autorizzazioni al reso di materiale (RMA) associate a un caso sono disponibili nell'applicazione di supporto dalla vista dettagliata di un caso, fornendo un modo centralizzato per tenere traccia dell'attività di sostituzione, dello stato della spedizione e delle azioni logistiche relative a un caso.

Elenchi RMA

Nell'applicazione Supporto sono disponibili le seguenti visualizzazioni elenco RMA:

- RMA: La pagina RMA visualizza un elenco consolidato di tutte le RMA associate alle richieste nel proprio account Cisco IQ, consentendo di monitorare, analizzare e intervenire su tutte le attività di sostituzione dell'hardware direttamente da un elenco centralizzato
- RMA: La pagina RMA personali visualizza un elenco consolidato di RMA per le quali si dispone dei diritti necessari per la visualizzazione e la gestione, fornendo una vista personalizzata che consente di concentrarsi sull'attività di sostituzione dell'hardware rilevante

Cisco IQ AI Assistant

L'Assistente AI di Cisco IQ eleva l'utilizzo di Cisco IQ trasformando i dati raw in informazioni, raccomandazioni e azioni guidate utilizzabili. Si integra con gli strumenti esistenti in cui sfrutta le singole origini dati e sintetizza l'intelligenza in più flussi di dati per fornire suggerimenti in tempo reale.

Testo libero (IA conversazione)

L'Assistente AI di Cisco IQ supporta il testo libero, fornendo le funzionalità di base per un'esperienza di IA realmente conversazionale all'interno di Cisco IQ, consentendo di interagire con i dati utilizzando un modello NLP (Natural Language Processing) e rendendo l'interfaccia più accessibile e intuitiva.

Assistente AI contestuale


L'Assistente AI di Cisco IQ offre un Assistente AI contestuale per garantire un contesto dinamico, fornendo un supporto continuo tra le applicazioni globali e le singole risorse con un contesto coerente a livello utente. È possibile passare facilmente da una risorsa all'altra e mantenere lo stato della sessione. Si integra direttamente con Cisco IQ, fornendo accesso istantaneo ai dati delle risorse critiche, tra cui telemetria, contratti di supporto, nomi host delle risorse, indirizzi IP delle risorse e ID dei prodotti.

Richiedi categorizzazione

L'Assistente AI di Cisco IQ fornisce richieste organizzate in categorie per semplificare il flusso di lavoro e aiutare l'utente a individuare rapidamente l'assistenza necessaria. I prompt sono organizzati nelle seguenti categorie:

- Attivo (Generale): Prompt relativi al ciclo di vita degli asset, incluse richieste LDOS e di inventario generale
- Risoluzione dei problemi: Richiede assistenza per i messaggi di errore del syslog o per le domande sulla configurazione
- Casi: Richiede il supporto delle azioni di gestione dei casi, ad esempio la visualizzazione, l'aggiornamento, l'escalation e la chiusura dei casi, consentendo una registrazione e una comunicazione efficienti con le risorse di supporto Cisco
- Criticità asset: Proposte relative all'assegnazione di priorità agli asset per le attività di attenuazione dei rischi in base al loro ruolo e alla loro importanza all'interno della rete
- Valutazioni - Configurazione: Prompt relativi al riepilogo dei risultati della valutazione della configurazione, all'identificazione delle deviazioni dalla configurazione rispetto alle best practice consigliate e alla generazione di suggerimenti pratici
- Valutazioni - Protezione avanzata: Richieste relative alla valutazione della postura di sicurezza complessiva della rete, all'identificazione delle vulnerabilità critiche e alla lista di asset specifici interessati da minacce alla sicurezza ad alta gravità o da punti deboli della configurazione
- Valutazioni - Consulenze sulla sicurezza: Richieste relative all'identificazione delle configurazioni di base per la sicurezza consigliate, alle best practice per la protezione

avanzata dei dispositivi e alle procedure dettagliate per la protezione dell'infrastruttura di rete Cisco

 Nota: I livelli di supporto di base hanno accesso alle librerie dei prompt di Cisco IQ AI Assistant (Generale), Risoluzione dei problemi, Casi e Valutazioni - Consulenze sulla sicurezza.

Riepilogo LDOS

La libreria dei prompt degli asset in Cisco IQ AI Assistant contiene più prompt che possono essere utili con LDOS. La funzionalità di riepilogo e assegnazione di priorità consente di identificare e risolvere rapidamente i rischi associati alle risorse di rete.

Risoluzione rapida dei problemi

La libreria dei prompt di Cisco IQ AI Assistant contiene i prompt di richiesta che consentono di visualizzare e tenere traccia delle richieste di supporto, semplificando la gestione e la risoluzione rapida dei problemi mediante la verifica dello stato delle richieste, la revisione degli aggiornamenti, lo stato di avanzamento e l'aggiornamento sui passaggi successivi.

Risoluzione dei problemi con Cisco IQ AI Assistant

Cisco IQ dispone di una funzione di risoluzione dei problemi con tecnologia AI che consente di risolvere i problemi dei dispositivi in modo indipendente. Questo assistente intuitivo sfrutta gli strumenti di risoluzione dei problemi certificati da Cisco e una knowledge base completa e collaudata. Grazie a questa funzionalità è possibile risolvere rapidamente i problemi, mantenendo prestazioni ottimali e riducendo la necessità di aprire una richiesta di assistenza. Questa funzionalità è disponibile per le seguenti aree:

- Provider di servizi
- Reti aziendali
- Data center

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).