

# Note di rilascio di CX Cloud giugno 2024

## Sommario

---

### [Panoramica](#)

### [Novità](#)

[Suggerimenti software di destinazione](#)

[Confronto dei livelli di servizio](#)

[Webex aggiunto come preferenza per i contatti](#)

[Connessione e gestione dei contratti](#)

[Visualizzazione delle regole passate](#)

[Analisi del codice a barre per l'identificazione degli asset](#)

[Ulteriori dettagli di contatto per le richieste](#)

[Supporto telemetria per dispositivi IOS XR](#)

[Nuove colonne aggiunte al file di esportazione](#)

### [Difetti](#)

[Difetti risolti](#)

[Difetti noti](#)

---

## Panoramica

Customer Experience (CX) Cloud è un'offerta SaaS che consente al Cliente di raggiungere il successo durante il passaggio a onboard, ottimizzare e adottare nuove tecnologie in tutte le architetture. I clienti con abbonamenti a Cisco Success Tracks possono accedere alle seguenti funzionalità:

- **Apprendimento contestuale:** dalla finestra alla piattaforma di intelligence collaborativa con le risorse più recenti per ingegneri e architetti di rete attraverso i webinar Ask the Expert, i suggerimenti per il successo, i progetti di Accelerator e la formazione
- **Supporto affidabile:** consente di risolvere problemi tecnici immediati e offre opzioni di assistenza proattive e prescrittive a livello di software e soluzione
- **Informazioni approfondite e analisi:** strumenti di Digital Intelligence che forniscono informazioni proattive e predittive e aiutano i clienti a riconoscere i potenziali problemi, ottimizzare le operazioni e accelerare l'adozione/le transizioni della tecnologia
- **Risorse qualificate:** un'esperienza unica per tutte le architetture disponibili e i prodotti Cisco, con accesso a consulenze strategiche di esperti su progettazione e convalida dettagliata e soluzioni specifiche del settore

In questo documento vengono fornite informazioni sulle nuove funzionalità, sui difetti risolti e sui problemi noti di CX Cloud. Utilizzare questo [collegamento](#) per accedere a CX Cloud con le

credenziali Cisco.

## Novità

Le note di rilascio in questa sezione descrivono in dettaglio le funzionalità che verranno abilitate in giugno 2024.

### Suggerimenti software di destinazione

I clienti Cloud Network di livello 2 hanno ora la possibilità di confrontare i suggerimenti software per le versioni Target con le versioni Optimal e Current, offrendo una maggiore flessibilità nella scelta delle versioni software più adatte a specifici requisiti di rete. È stato aggiunto un collegamento di confronto alla scheda Suggerimenti nella vista dei dettagli Gruppo software, dove è possibile selezionare le versioni di destinazione disponibili per il confronto. Una volta effettuata la selezione, i dettagli vengono visualizzati nella colonna Nuova destinazione e una nuova scheda Destinazione è disponibile nella vista dei dettagli per Bug, Consulenze sulla sicurezza, Notifiche sul campo e Funzionalità.

Inoltre, i clienti di Campus Network e Cloud Network Success Track possono ora visualizzare le versioni di destinazione nella vista di dettaglio Gruppo software > scheda Riepilogo versioni.

### Confronto dei livelli di servizio

I clienti hanno ora la possibilità di visualizzare e confrontare i livelli di servizio per le analisi di successo all'interno del riquadro Adoption Lifecycle. Ciascun Success Track visualizza il livello di servizio corrente del cliente e include un'icona informativa con l'opzione Ulteriori informazioni dove i clienti possono accedere a un grafico di confronto che descrive in dettaglio le funzionalità disponibili a diversi livelli di servizio.

### Webex aggiunto come preferenza per i contatti

Webex è ora disponibile come metodo di contatto preferito sia per i casi nuovi che per quelli esistenti, facilitando le interazioni in tempo reale con i tecnici di assistenza. Se l'opzione è selezionata, i clienti possono accedere al canale Webex facendo clic sul collegamento Apri Webex Space dalla scheda Comunicazioni (in precedenza la scheda Contatti). Le trascrizioni delle sessioni Webex sono disponibili nella scheda File.

Nota: questa opzione è disponibile solo se Webex Control Hub è configurato per consentire i bot e le comunicazioni esterne.

### Connessione e gestione dei contratti

Gli amministratori del cloud CX possono ora connettere i contratti ai propri account tramite l'origine dati del contratto senza creare una richiesta di assistenza. Inoltre, la vista dei dettagli del contratto è stata aggiornata con le nuove colonne che descrivono i dettagli del contratto, ad esempio il tipo di supporto, la data di inizio, la data di fine e lo stato della copertura. Il pulsante Gestisci contratti è

stato sostituito dai pulsanti Rimuovi contratti e Aggiungi contratti, che consentono agli amministratori di aggiungere o rimuovere contratti creando una richiesta di assistenza. Il file csv esportato include i dettagli del contratto appena aggiunti e un nome file aggiornato.

## Visualizzazione delle regole passate

La possibilità di visualizzare le regole passate è stata estesa a Cloud Network Success Track, fornendo ai clienti una migliore comprensione della loro conformità complessiva alla rete. I clienti possono passare da Regole violate a Regole passate passando alla scheda Informazioni approfondite > Conformità > Regole. Le regole superate possono essere filtrate in base al tipo normativo, esaminate nella vista dei dettagli di una regola ed esportate come file CSV.

## Analisi del codice a barre per l'identificazione degli asset

Gli utenti dell'applicazione mobile CX Cloud possono ora eseguire la scansione del codice a barre del numero di serie di un asset per individuare facilmente un asset per la creazione della richiesta selezionando Find Asset > Scan Product. Se la scansione riesce, il numero di serie viene associato a un dispositivo nell'elenco di risorse del cloud CX e le informazioni sugli asset vengono inserite nel modulo Open a Case.

## Ulteriori dettagli di contatto per le richieste

I clienti possono ora visualizzare i dettagli di contatto del responsabile del tecnico dell'assistenza assegnato e di eventuali tecnici interinali nella scheda Comunicazioni (in precedenza la scheda Contatti) della visualizzazione dei dettagli delle richieste, semplificando il processo di escalation per coloro che richiedono ulteriore assistenza.

## Supporto telemetria per dispositivi IOS XR

CX Cloud può ora raccogliere l'inventario direttamente dai dispositivi IOS XR tramite l'agente CX Cloud. Queste risorse vengono aggiunte in Impostazioni amministratore > Origini dati > Altre risorse utilizzando il file di origine o le opzioni dell'intervallo IP e visualizzate nella scheda Cespiti e copertura > Risorse.

## Nuove colonne aggiunte al file di esportazione

Le colonne Risk Score (Relative to Optimal) e Optimal Release sono state aggiunte al file di esportazione .csv di Software Insights per i clienti che utilizzano le tracce di successo di Campus Network e Cloud Network.

## Difetti

### Difetti risolti

Non sono presenti difetti risolti per questa release.

## Difetti noti

Non sono presenti difetti noti per questa release.

## 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).