

Cisco IQに関するFAQ

はじめに

Cisco IQ™は、資産の可視性の向上、環境全体にわたるよりスマートなインサイトの提供、およびケース管理の合理化を目的とした拡張機能と機能をお客様に提供します。さらに、Cisco IQ AssistantなどのAI機能は、状況に応じた情報に基づいたプロアクティブな意思決定を可能にし、顧客エンゲージメントと成功のためのプロセスを合理化するコンテキスト把握を提供することで、運用成果とCisco IQユーザエクスペリエンスを最適化します。

このドキュメントでは、CXポートフォリオのシンプル化、サポート階層、およびCisco IQに関する一般的なお客様の質問を紹介します。

シスコIQ

Cisco IQは、サポートおよびプロフェッショナルサービスで定義された成果を、お客様、パートナー、社内チームのデジタルエクスペリエンスを通じて提供する新しいアプリケーションスイートです。Cisco IQは、AIを活用したサービスと洞察を新しいインタラクティブで業界をリードする設定で、すべての関係者に提供します。新しいアプリケーションを提供し、SaaS（現在利用可能）、オンプレミス（オンプレミス）、API（近日提供予定）など、必要な場所で顧客に洞察を提供します。

シスコのサポートおよびサービスオファーに組み込まれたCisco IQは、計画と設計から実装、オンボーディング、継続的な最適化、変革まで、カスタマージャーニー全体を変革する単一の統合AI搭載インターフェイスです。お客様の価値実現までの時間を短縮し、復元力を高め、類を見ないシンプルさを実現するように設計された究極のデジタルエクスペリエンスを提供します。

一般

Q. Cisco IQとは何ですか。

A. Cisco IQは、カスタマージャーニー全体をシスコサービスと結び付ける、お客様向けのAIを活用したエクスペリエンスです。シスコサポートおよびプロフェッショナルサービスが提供するリアルタイムの見識、評価、トラブルシューティング、学習、自動化、エージェント主導型のガイダンスを集約し、将来の環境の計画、導入、管理、保護、最適化を支援します。Cisco IQは各顧客の環境に適応し、ライフサイクル全体を通じてパーソナライズされた状況に応じた推奨事項を

提供します。

Cisco IQはSaaSで利用でき、最終的にはAPI、電子メール、ITSM、Webexなどへの接続など、さまざまな方法で情報をお客様に提供します。また、Cisco IQ VMのインストールモダリティは柔軟です。お客様は、SaaSから選択することも、将来的にはオンプレミス型（テザリング型またはエアギャップ型）の導入モードから選択することもできます。Cisco IQは追加料金なしで利用できます。現在および今後のシスコサポートのシスコプロフェッショナルサービスを通じて利用できます。

Q. Cisco IQはお客様にとってどのような利点がありますか。

A. Cisco IQは、人間の専門知識とアジェンティクスインテリジェンスを融合する場です。

- 完全な景観の明瞭さ：見えないものを保護することはできません。Cisco IQは、環境全体のすべてのアセット、ソフトウェアバージョン、および設定を単一のビューで常に最新の状態に保ち、全体の状況を明確にします。
- 予防的な復元力：停止が発生するたびに痕跡が残ります。Cisco IQは、環境全体に対してAIを活用した継続的な評価を行い、重要な問題を優先的に提示してプロアクティブな復元力を実現します。
- 迅速な解決：複雑なサービス要求は数時間に及ぶ可能性があります。Cisco IQは、トラブルシューティングの時間を数時間から数分に短縮し、迅速な解決を可能にします。
- 状況に応じたプロフェッショナルサービス：試行錯誤を繰り返す必要がなくなります。すでに同様のプロジェクトを提供しているシスコのエキスパートは、コンテキストに応じたプロフェッショナルサービスを通じてプロジェクトをサポートしているため、問題に集中するための時間と透明性が確保され、自信を持って戻ることができます。

Q. Cisco IQはいつお客様に提供されますか。

A. Cisco IQ SaaSが利用可能になり、オンプレミスのモダリティも間もなく登場します。

Q. Cisco IQにアクセスできるのはどの顧客ですか。

A. Cisco IQは、有効なシスコサポート契約を結んでいるCXのすべてのお客様を対象とした、AIを活用したデジタルエクスペリエンスです。将来的には、プロフェッショナルサービスのお客様も、Cisco Support Contractの有無にかかわらず、Cisco IQにアクセスできるようになります。サポートレベル(Basic、Standard、Signature)に対するユーザの権限に基づいて、ユーザは特定のアプリケーションおよびアプリケーション機能にアクセスできます。

Q. Cisco IQはどのようなアーキテクチャをサポートしていますか。

A. [Cisco IQでサポートされるアーキテクチャのリストについては、このページを参照してください](#)

い。

Q. Cisco IQはアーキテクチャ固有のダッシュボード(Nexus®スイッチダッシュボードやM7サーバ管理ダッシュボードなど)に取って代わりますか。

A. Cisco IQはアーキテクチャ固有の製品ダッシュボードに取って代わるものではありません。このビジョンは、製品ダッシュボード、自社のアプリケーション、Cisco IQエクスペリエンスなど、どこにいても、CXに関する同じ洞察をお客様に示すことです。

Q. Cisco IQの主なアプリケーションは何ですか。

A. 主な用途は次のとおりです。

- 資産：リスクの傾向に関するAIの知見を活用した動的な資産インベントリ。
- 評価：インテリジェントセキュリティアドバイザリ、デバイスの強化、設定のベストプラクティス
- サポート：シンプルなケースのオープン、集約、インテリジェントなケース管理。
- AI Assistant：クエリ、分析、情報合成のための対話型インターフェイス。

Q. Cisco IQの導入オプションにはどのようなものがありますか。

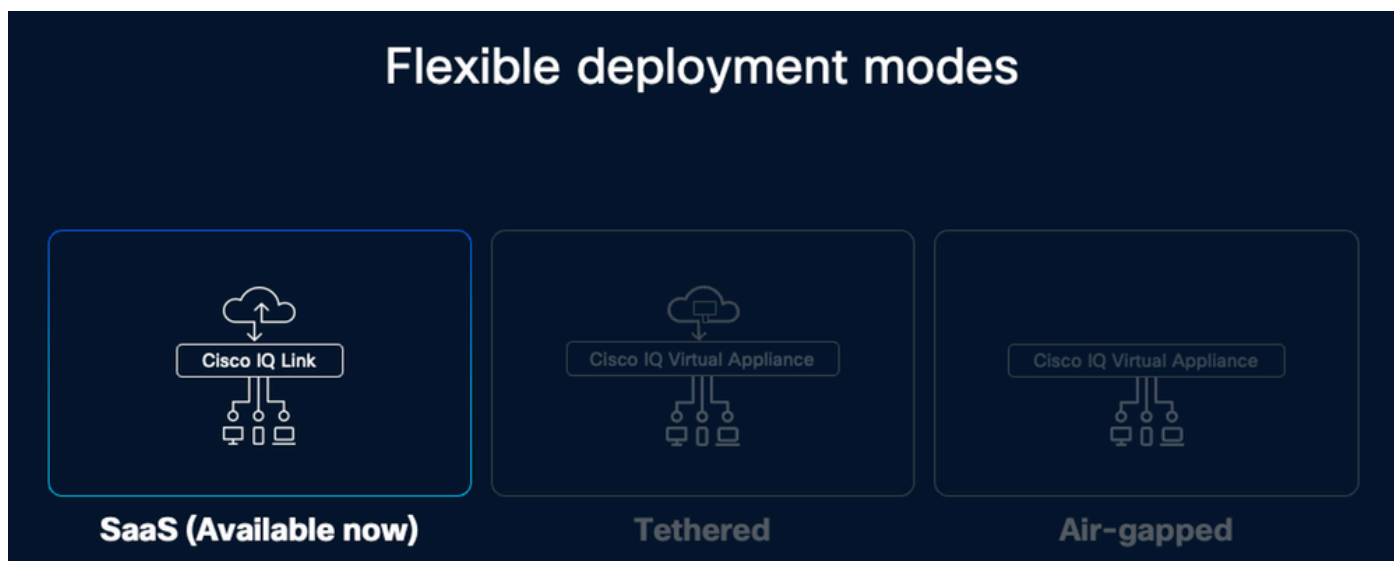
A. Cisco IQでは、お客様の運用、セキュリティ、データの支配権、および接続の要件に合わせて、3つの柔軟な導入モードを提供しています。

- SaaS：使いやすさ、迅速な導入、CapExの削減を優先するお客様、およびクラウドへの安全なデータ転送に不安を感じないクラウドファースト戦略を採用しているお客様向け。この導入には、クラウドでホストされるサービスのセキュアなブリッジとして機能する軽量なオンプレミスコネクタが必要です。
- オンプレミスのテザー型：データの常駐要件が厳しい組織向け。オンプレミスホスト型は、SaaSとテザー接続して更新を行い、オンプレミスデータストレージのセキュリティと制御を、自動更新とクラウドからの新機能の配信という利便性と組み合わせます。
- オンプレミス型：コンプライアンス、データの支配権、セキュリティに関する要件が最も厳しい、規制の厳しい部門や業界のお客様向けです。ホスト型オンプレミスおよびエアギャップ型。外部接続がなく、すべての更新に手動による介入が必要です。

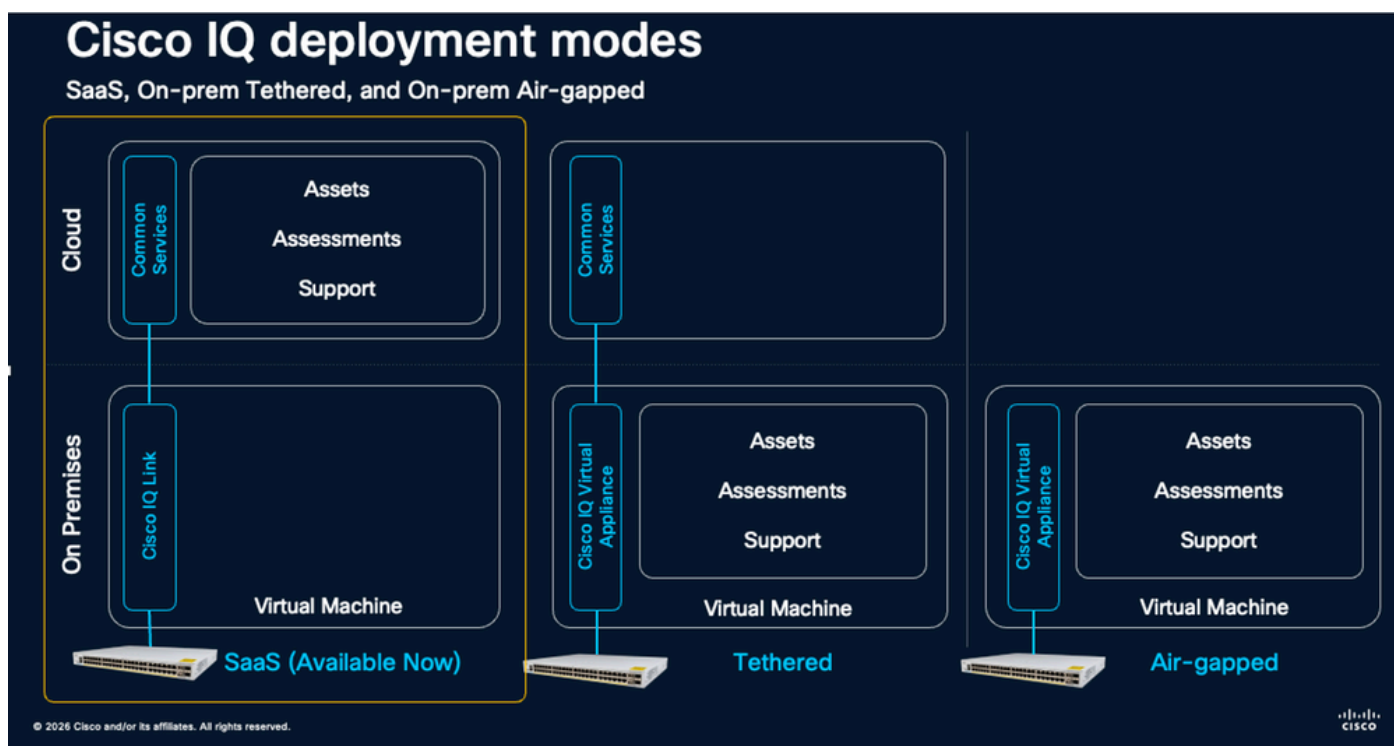
Q. Cisco IQはクラウド専用アプリケーションですか。また、オンサイトエージェントは必要ですか。

A. Cisco IQは、多様なインフラストラクチャニーズに対応できる柔軟な導入モードを提供します。シスコはCisco IQ SaaSを立ち上げましたAIを活用したインサイトについては、Cisco IQ Link installation On-Premを使用して、最適なSaaSインサイトと推奨事項を得るためにデバイス接続を

行うことをお勧めします。Cisco IQ仮想アプライアンスも、将来的にはテザリングおよびエアギャップのモードで使用できるようになります。



Cisco IQ Flexible Deploymentモード



Cisco IQ導入モード

Q. Cisco IQ Linkとは何ですか。

A. Cisco IQ Linkは、データ収集ソフトウェアです。このソフトウェアは、お客様のオンプレミスネットワーク内の仮想マシンに導入され、デバイスの自動検出とテレメトリ収集を実行します。オンプレミスのCatalyst Centerにも接続できます。

Q. Cisco IQを使用するにはコレクタのインストールが必要ですか。

A. コレクタはオプションです。Cisco IQでは、お客様は契約データだけを使用して初期インベントリを作成できます。高度な分析および導入データについては、Cisco IQ Linkをインストールするか、直接製品テレメトリを利用するかを選択できます。これにより、お客様は固有の要件に合わせてオンボーディングプロセスを調整できます。AIを活用したインサイトについては、Cisco IQ Link installation On-Premを使用して、最適なSaaSインサイトと推奨事項を得るためにデバイス接続を行うことをお勧めします。

Q. 各オファアレベルのCisco IQにはどのような機能がありますか。

A. オファア階層ごとのCisco IQ機能については、次の画像を参照してください。

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 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 *
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 *	
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

Cisco IQの機能

Q. Cisco IQの顧客オンボーディングプロセスについて教えてください。

A. Cisco IQのオンボーディングプロセスは簡素化されています。お客様はまずCisco IQアカウントを定義し、サービス契約と希望するテレメトリデータソースを統合します。グローバルなデータ常駐要件をサポートするため、お客様は3つの地域データセンターオプションから選択できます。導入を成功に導くために、ガイド付きのデジタルオンボーディングおよび導入ジャーニーを提供し、セルフサービスエクスペリエンスを実現します。追加のサポートが必要な場合は、Cisco TACを通じてエキスパートによるサポートを受けることができます。

Q.お客様の受信トレイでCisco IQのウェルカムメールを確認するには、どうすればよいですか。

A.ウェルカムEメールの送信者はCisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com>で、件名は「Welcome to Cisco IQ」です。

Q. Cisco IQの導入にはコストがかかりますか。

A. Cisco IQは、有効なシスコサポート契約をお持ちのすべてのCXカスタマーがデジタル体験を得られるようにするものです。Cisco IQの使用に追加コストは発生しません。

Q.社内、お客様、パートナーのユーザはCisco IQとどのように対話しますか。

A.内部ユーザはデモアカウントとメッセージのCXにアクセスして、お客様やパートナーにデモを行う際に理解を深め、快適に操作することができます。お客様はアカウントを作成し、Cisco IQを<https://iq.cisco.com>で使用できます。パートナーによるデモアカウントへのアクセスはまもなく有効になります。

Q. Cisco IQでは、サポート階層に基づいた差別化された機能セットが提供されますか。

A. あります。Cisco IQ機能は、お客様の資産のサポート階層に基づいて使用権が付与されます。つまり、特定のアプリケーションや機能へのアクセスは、選択したサポートレベルに応じて拡張されます。

Q. Cisco IQによって、シスコサポートとプロフェッショナルサービス間のコラボレーションはどのように向上しますか。

A. Cisco IQは以下を通じてコラボレーションを促進します。

- 両方のオファーに対応する統合デジタルインターフェイス
- 知見と分析の共有
- 知見をエキスパート主導のアクションにシームレスに移行
- お客様の環境と履歴の共通ビュー
- レポートとKPIトラッキングの統合

Q. Cisco IQでは、契約番号または事業単位でアクセスをセグメント化できますか。

A. あります。お客様は、ビジネスニーズに基づいて、契約番号が異なる複数のアカウントを作成できます。

Q.コレクタの導入に関して、地域データの常駐性（機密データ用の選択可能なデータセンターな

ど)を計画していますか。

A. あります。Cisco IQは、データストレージとデータ処理の両方について、地域のデータセンターの選択をサポートします。これにより、お客様はデータが存在する特定の地域を選択でき、ローカルのデータの常駐および支配権の要件に合わせることができます。Cisco IQアプリケーションは、次の3つのリージョンに配置されます。

- 米国地域：オレゴン州
- EMEA地域：フランクフルト
- APJC：シドニー

AI AssistantのLLMインフラストラクチャは、Cisco RTPデータセンターでホストされます。

詳細については、[オプナーの開示](#)と[AIの透明性に関するテクニカルノート](#)を参照してください。

Q. Cisco IQでモバイルアプリケーションを使用する予定はありますか。

A. 今後、モバイルアプリの必要性が評価される予定です。

Q. Cisco IQでサポートされていないサービスタイプはありますか。

A. Cisco IQは現在、契約上のハードウェアおよびソフトウェアである資産をサポートしています。今後、サブスクリプションベースのSaaS製品がサポートされる予定です。

Q. Cisco IQでは、データをExcel以外の複数の形式でエクスポートできますか。

A. あります。Cisco IQは、ジェネレーティブAIインターフェイスを使用して、幅広いエクスポートオプションを提供しています。標準のMicrosoft Excelファイルに加えて、ユーザはデータをグラフィック形式でPDFにエクスポートできるため、よりカスタマイズされた統合されたデータ体験が可能になります。

Q. お客様は、Cisco IQでサービスパートナーを「お客様」のユーザロールに割り当てることができますか。

A. Cisco IQでは有効なCisco ID(CCO ID)を持つユーザをオンボーディングできますが、パートナーユーザを「Customer」ユーザロールに追加しないでください。現在、Cisco IQでは、必要なデータアクセスコントロールを備えたパートナー固有のロールはサポートしていません。

現在は積極的にパートナーの専任ロールを育成しており、2027年度にリリースする予定です。これらの役割を実装すると、お客様には次の機能が提供されます。

- ・ オンボーディングの制御：お客様は、シスコサポートリセール契約に関連付けられているパートナーユーザを承認し、パートナー専用のロールにオンボーディングできます
- ・ 柔軟なアクセス管理：お客様は、パートナーに対して、再販契約に固有の資産へのアクセス権を付与したり、アカウント内のすべての資産へのアクセス権を付与したりできます
- ・ データセキュリティの強化：パートナー固有のデータマスキングを実装して、パートナーがお客様が明示的に承認した情報のみを表示できるようにし、他のパートナーに属するデータへのアクセスを防止しています

Q. Cisco IQにデータをフィードするテレメトリソースは何ですか。

A. Cisco IQでは、データ取り込みにマルチレイヤアプローチを使用して、ネットワークに関する包括的な洞察を得ています。主なコンポーネントはCisco IQ Linkです。これは、お客様のオンプレミスネットワーク内に導入され、デバイスの自動検出とテレメトリ収集を実行します。また、Catalyst Centerに接続することもできます。さらに、お客様は次の製品コントローラを接続できます。Intersight®、Merakiダッシュボード、SD WAN Manager、Webex® Control Hub。CX Cloudの既存のお客様は、CSPCとCX Agentを使用してCisco IQにアクセスできます。今後は、古いコレクタをCisco IQ Linkに移行する作業を支援する予定です。

Q.複数のMeraki組織を、別々のAPIキーを使用してデータソースとして設定できますか。

A.この統合をさらに合理化し、複数組織の管理工クスペリエンスを改善するために、ロードマップの拡張に積極的に取り組んでいます。

Q.お客様は、パートナーにインストールベース全体へのアクセス権を付与する必要がありますか。

A.再販活動では、インストールベース全体へのアクセス権を付与する必要はありません。今後、お客様がCisco IQアカウントを通じてパートナーアクセスを承認すると、パートナーはシスコサポートの再販契約でカバーされている特定の資産のみを表示できるようになります。パートナーGA (FY27に予定) では、お客様はCisco IQアカウントで使用可能なIB全体へのアクセス権を付与することもできます。お客様がサービスのニーズに関して複数のパートナーと協力することは認識しています。Cisco IQはパートナー固有のデータを隠すので、あるパートナーが別のパートナー固有の情報を見ることはありません。

Q. Cisco IQでのセルフサービストラブルシューティングはどのように機能するのですか。

A.お客様は、エラーを貼り付けることで、問題のトラブルシューティングを自分で行うことができます。AIエージェントは、根本原因の分析を共有し、顧客が自然言語対話を使用してケースを開いて管理するためのオプションを提供します。

Q. Cisco IQでは「設定のベストプラクティス」が提供されますか。

A. あります。設定のベストプラクティスはシスコの知的資本に基づいており、Cisco IQは誤設定と脆弱性を特定して解決します。

Q. 「インテリジェントなデバイス臨界分析」とは何ですか。

A. このCisco IQ機能では、ネットワークでの役割に基づいて優先すべき重要な資産を強調しています。デバイスの重要度は、資産がお客様のネットワークに与える影響のレベルを理解するのに役立ちます。これは、Cisco IQの評価やその他の項目に関係します。たとえば、影響レベルの低い場所にあるシスコデバイスと、影響レベルの高い構成の異なる場所にある同じデバイスがある場合、Cisco IQはお客様が重要なデバイスの優先順位を最初に決めるのに役立ちます。

Q. プロンプトや応答は保存されていますか。また、ログに記録されていますか。あるいは、モデルのトレーニングに使用されていますか。

A. いいえ。完全な応答の本文は保存または記録されません。高レベルの応答ヘッダーのみが共有されます（使用されるLLMトークンの数、LLMメタデータなど）。顧客固有のデータは保持されません。また、モデルのトレーニングに情報は使用されません。これはリアルタイムの推論にのみ使用されます。

Q. CXポートフォリオのシンプル化とCisco IQの関係について教えてください。

A. Cisco IQは、進化した価値提案を可能にするデジタルインターフェイスです。AIを活用したインターフェイスにより、簡素化されたポートフォリオが提供するパーソナライズされた事前対応型の予測機能をお客様に提供します。シスコサポートおよびプロフェッショナルサービス（今後）は、簡素化されたポートフォリオ内のお客様に、サポートの各階層で利用可能なCisco IQおよびその機能を提供します。

Q. プロフェッショナルサービスはCisco IQをどのように活用しますか。

A. プロフェッショナルサービスは将来的にCisco IQと統合され、次の機能を提供します。

- サポートに関する洞察をコンサルティング型のエンゲージメントにシームレスに統合
- パーソナライズされた洞察と分析によるプロアクティブなアーキテクチャの進化
- パフォーマンスを測定するための動的なレポート
- AI対応の変更に関する推奨事項と実装
- 変更前/変更後の自動アセスメント、テスト、検証
- PSの価値提案（ロードマップ）と一致する顧客向けデジタル機能

Q. Cisco IQでは、シスコプロフェッショナルサービスに顧客向けの独自の機能はありますか。

A. あります。プロフェッショナルサービスには、Cisco IQの顧客向けデジタル機能が将来的に組

み込まれる予定です。これは、洞察、推奨事項、レポートなど、オファーの価値提案と一貫性があります。

Q. Cisco IQはマルチベンダー環境をサポートしていますか。

A. Cisco IQは、現在のシスコへの投資の道筋を大きく変えるように設計されています。将来的には、サードパーティ製デバイスとも統合される予定です。

Q. Smart Net Total Care®(SNTC)およびCX CloudからCisco IQに直接移行する予定はありますか。

A. お客様はCX Cloudから簡単に移行できます。ただし、SNTCから直接移行することはできません。したがって、SNTCおよびCX Cloudのお客様がCisco IQを使用するには、<https://iq.cisco.com/>から始める必要があります。

Q. Cisco IQでサポートとプロフェッショナルサービスの提供物を確認できますか。

A. Cisco IQの将来の状態では、お客様は権限に応じてサポートとプロフェッショナルサービスの両方の提供物を確認できます。

Q. Cisco IQは人間の専門家の代わりになりますか。

A. いいえ。Cisco IQにより、チームは専門家と共に、事後対処的なメンテナンスから予防的な優れた運用に移行できます。

Q. Cisco IQとCisco AI Canvasの違いは何ですか。

A. Cisco AI Canvasは、AIを活用したコラボレーティブなワークスペースで、ITチームがネットワーク、セキュリティ、監視ツールなどのさまざまなソースからリアルタイムでダッシュボードを動的に生成することで、複雑なネットワークとセキュリティの問題をトラブルシューティングし、管理できるようにします。ジェネレーティブUIとして機能し、チームがデータを一緒に分析したり、自然言語プロンプトを使用して問題を特定したり、アクションを自動化したりできます。

Cisco IQではジェネレーティブインターフェイスも使用しますが、これは予測的かつプロアクティブなITの実現に重点を置いており、サービス停止、セキュリティの低下、パフォーマンスの低下などの潜在的な問題が発生する前にその問題に対処できるよう組織を支援します。さらに、Cisco IQはパーソナライズされた学習機会を提供し、シスコサポートおよび将来的にはプロフェッショナルサービスの統合デジタルインターフェイスとして機能します。Cisco IQは、単独のデジタルエクスペリエンスとしては利用できませんが、シスコのサポートまたはプロフェッショナルサービス契約を結んでいるお客様だけが利用できます。

Q. Cisco IQでサポート案件のメトリックをリアルタイムで確認できますか。

A. はい。サポートアプリで確認できます。

Q. RADKitはCisco IQ On-Premソフトウェアに統合され、CX用の単一インターフェイスを顧客ネットワークに作成しますか。

A. Cisco IQ Linkは、RADKitの機能とトラブルシューティング用のその他の高度な機能を統合しています。

Q. エアギャップネットワークの初期トライアルはありますか。

A. FY27にはエアギャップ版のフィールドトライアルを早期に実施する予定です。

Q. Cisco IQでは資産管理をどのように行っていますか。

A. Cisco IQは、デバイスのインタラクションから「信号」でフィルタリングした、パーソナライズされた最新のアセットビューを提供します。インテリジェントなデバイスクリティシティ分析、公開を要約し、スマートレポートを生成するAIアシスタントを提供します。Cisco IQは、FY27から多くの資産管理機能をデジタル形式で顧客に提示する予定です。たとえば、資産と契約の調整、MACD(Move Add Change Delete)操作、ロケーションベースの洞察などが含まれます。

Q. Cisco IQではオンプレミス導入にGPUが必要ですか。

A. いいえ。Cisco IQ SaaSエクスペリエンスでは、オンプレミスのCisco IQ LinkにGPUは必要なく、AI処理はクラウドで処理されます。

Q. Findings by Assetページには何が表示されますか。

A. 「資産別の結果」ページには、Cisco IQの評価機能を使用して評価されたデバイスが表示されます。

Q. Cisco IQでは「セキュリティ強化」は利用できますか。

A. セキュリティ強化は、Cisco IQ SaaSエクスペリエンスで利用できます。

Q. エアギャップ環境では、セキュリティアドバイザリはどのように更新されますか。

A. FY27にCisco IQ仮想アプライアンスがエアギャップ型で提供される場合、お客様はSaaSポ

ータルから手動でアップデート「パッチ」をダウンロードし、エアーギャップ型の仮想マシンにインストールする必要があります。

Q. Cisco IQは脆弱性の検出と解決に役立ちますか。

A. あります。Cisco IQでは、シスコのお客様が所有するすべての資産(コントローラがオンプレミスネットワークスイッチングやファイアウォールなどのコントローラによって管理されているかどうかにかかわらず、旧製品やサポート終了日(LDOS)のものを含む)を確認できます。この観点から、Cisco IQは、すべてのインストールベースにセキュリティアセスメントを提供します。これには、脆弱性の検出と強化に関する推奨事項も含まれます。Cisco IQの非常に一般的なアセスメントは、LDOSとシスコデバイスの重要なセキュリティ脆弱性の相関関係です。

Q. Cisco IQではCisco U. (ラーニング) を利用できますか。

A. Cisco IQでは現在、ラーニングを利用できません。これは、FY27の今後のロードマップの一部です。

Q. Cisco IQではAI Assistantの推論とデータ処理はどのように機能しますか。

A.集中化：現在、AI Assistant推論はCisco RTPデータセンターに集中化され、すべての地域からアクセスされています。

ステートレス処理:LLM層はステートレスサービスとして機能します。顧客データは保存されません。

セキュリティ：要求は一時的で、安全にルーティングされます。LLMインフラストラクチャにPII(Personally Identifiable Information)は転送されません。

詳細については、[オプナーの開示](#)と[AIの透明性に関するテクニカルノート](#)を参照してください。

プラットフォームの統合とAPI

Q. Cisco IQはCatalyst CenterやIntersightなどのプラットフォームと統合できますか。

A. あります。お客様の管理者は、Cisco IQ Linkを導入してオンプレミスのCatalyst Centerに接続できます。Cisco IQとIntersightを接続することもできます。

Q. Cisco IQはAPIをサポートしていますか。

A. あります。API機能は現在のロードマップに記載されており、FY27に利用可能になる予定です。

Q. Cisco IQでは、サードパーティのツール（リスク管理や外部資産管理プラットフォームなど）にデータをエクスポートできますか。

A. Cisco IQでは、お客様のデータをエクスポートする柔軟な方法を提供します。

- 手動エクスポート：インベントリレポートデータをCSV形式またはExcel形式でエクスポートして、すぐに使用できます。
- プログラムによるエクスポート：自動化されたデータ抽出を可能にする堅牢なAPIセットが現在開発中です。

これらのAPI機能は、FY27にリリースされる予定です。

Q. Cisco IQはサードパーティ製デバイスをサポートしますか。

A. サードパーティ製デバイスのサポートは、現在FY27に予定されています。

Q. Cisco IQはCatalyst Center、Merakiダッシュボード、Nexusダッシュボード、およびその他のコントローラと直接接続されますか。

A. Cisco IQは、Catalyst Center、Intersight、Meraki Dashboard、SD WAN Manager、Webex Control Hubへの接続をサポートします。

Q. Cisco IQオンボーディングチームを立ち上げる計画はありますか。

A. シスコでは、イネーブルメント、トレーニング、オンボーディングをサポートするために、お客様、パートナー、社内チーム向けに多くのデジタルリソースを作成しています。オンボーディング専用のチームは別途用意されません。すべてのCXチームは、お客様がCisco IQを取得できるようにサポートします。技術的な問題については、TACのサポートを受けることができます。

データ収集とプライバシー

Q. 推論中にPIIまたは機密データがLLMに送信されないようにするには、どうすればよいですか。

A. システムは、どの領域のLLM要求にもPIIデータが含まれないように設計されています。推論処理はステートレスで、メモリ内でのみ処理されます。応答が返されると、データは破棄されます。「[オフアーの開示](#)」および「[AIの透明性テクニカルノート](#)」を参照してください。

Q.お客様はデータ収集ツールを所有する必要がありますか。

A. SaaSエクスペリエンスを実現するために、Cisco IQ Linkは必須ではありませんが、個々の顧客に合わせた詳細な洞察を得ることを強く推奨します。データを収集しなければ、Cisco IQのいくつかの機能が完全に、またはまったく機能しません。

Q.お客様のデータプライバシーはどのように管理されますか。

A. シスコによるカスタマーデータプライバシーの取り扱いの詳細については、「[オファーの開示](#)」および「[AIの透明性に関するテクニカルノート](#)」を参照してください。

Q. AI Assistantを使用する際に、データがリージョンから出ていますか？

A. 次のデータ領域を参照してください。

- 米国地域：いいえ。データは領域内に残ります。
- EMEA/APJC地域：はい。データのサブセット（特にLLMが機能するために必要なCLIデータ）が米国地域に送信され、推論が行われます。

Cisco IQおよびCX Cloud

Q. CX Cloudは引き続き利用可能ですか。

A. CX Cloudは引き続き利用可能ですが、CX CloudのEOL日はまだ確定していません。

Cisco IQは、シスコサポートの主要インターフェイスです。シスコでは、お客様がCisco IQに移行して、最新かつ最高の機能やアプリケーションを活用できるようにすることをお勧めします。

Q. お客様は引き続きCSPCコレクタを使用できますか。

A. すでにCX Cloudを利用している既存のシスコサポートのお客様は、Cisco IQのCSPCコレクタを使用できます。ただし、新規のお客様は、Cisco IQ Linkをインストールしてオンプレミスのデバイス接続用に設定する必要があります。

Q. 既存のCX Cloudのお客様はCisco IQに移行されますか。

A. CX Cloudのお客様には、Cisco IQへのシームレスな移行を行うためのCX Cloudエクスペリエンスのバナーが表示されます。Cisco IQは、<https://iq.cisco.com>にアクセスするすべてのユーザがす

でにCX Cloudのスーパーユーザ管理者であるかどうかを確認し、それらのユーザに移行の手順を示します。

Q. Cisco IQとCX Cloudの違いは何ですか。また、既存のCX Cloudのお客様はどのような変化を期待していますか。

A. Cisco IQはAIを活用したデジタルエクスペリエンスで、シスコサポートと将来的にはプロフェッショナルサービスの両方に対応します。CX Cloudはシスコのサポートのみに限定されていました。差別化の領域には次のようなものがあります。

- AIの統合と自動化: CX Cloudは、主に資産リスト、EOL日付、アドバイザリを提供し、手動による分析を必要とし、自動化またはインテリジェンスが限定的です。Cisco IQは、デジタル体験を通じて革新的かつジェネレーティブなAIを使用し、自動化されたサマリー、会話インターフェイス、リスク分析、実用的なガイダンスを提供します。
- パーソナライゼーションとコンテキスト: CX Cloudは、環境固有の推奨事項と洞察にAIを使用していません。Cisco IQの専用AI基盤を使用して、パーソナライズされたコンテキストに基づく洞察、推奨事項、アクションを提供します。
- 予防的および予測的な機能: Cisco IQは、CX Cloudの枠を超えて予防的および予測的なガイダンスを提供し、リスクを特定して問題が発生する前に措置を推奨します。
- 統合されたユーザエクスペリエンス: CX Cloudはライフサイクルステージのデータを提供しましたが、サポートサービスに限定されていました。Cisco IQは、ライフサイクル全体を通じて、サポートサービスとプロフェッショナルサービスの両方に対する統合されたデジタルエクスペリエンスとして設計されています。
- データの簡素化と可視化: CX Cloudでは、利用可能なデータを解釈して処理するために手動の作業が必要です。一方、Cisco IQはAIを使用して無関係なデータをフィルタリングし、資産の集約をより明確にし、ワークフローを合理化して認識負荷を軽減します。
- 柔軟な導入: CX Cloudは、SaaSソリューションとしてのみ提供され、オンプレミスオプションは用意していません。Cisco IQは、SaaS、オンプレミステザー、およびプライベートな導入をサポートし、多様なセキュリティおよびコンプライアンス要件に対応します。

Q. CX CloudとCisco IQのエクスペリエンスの違いを示すユースケースを教えてください。

A. Cisco IQは、シスコがプロアクティブな洞察とインテリジェントな自動化を提供する方法にパラダイムシフトが起こったことを表しています。まったく新しく考え直された、AIを活用したデジタルインターフェイスで、異なるアプローチ、機能、ユーザエンゲージメントモデルを備えています。

たとえば、Assetsでは、CX Cloudはアセットのリストを表示しますが、Cisco IQはAIベースの集約とインテリジェンスを「信号」で提供します。Cisco IQは、資産重要度に関する洞察を示し、ユーザがネットワークでの役割と重要性、および資産の構成方法に基づいて資産に優先順位を付けられるようにします。

FY27には、すべての記録システムを修正するために、構成管理データベース(CMDB)ツールおよびMicrosoft Excelを使用した資産調整機能も使用できるようになります。同様に、Cisco IQのすべてのアプリケーションと機能は、パーソナライズされ、プロアクティブで、予測的です。

Cisco IQとCisco Cloud Control

Q. Cisco IQとCisco Cloud Controlの違いは何ですか。

A. Cisco IQは、ITチーム全体に戦略的なアドバイスとサービスを提供します。ライフサイクル全体を通じて、プロアクティブなインテリジェンス、評価、サポート、および将来のプロフェッショナルサービスを提供します。Cisco Cloud Controlは、すべてのOpsチームのリアルタイム運用コンソールとして機能します。シスコのコントローラを統合して、ライブネットワークの直接管理、制御、トラブルシューティングを提供します。

Cisco AI Canvasは、Cisco Cloud Controlを通じてお客様に提供されます。これらを組み合わせることで、次のような長期的な戦略的洞察を日々の業務に結び付けることができます。

- 目的を持った統合とデータ交換により、関連するユースケースに対応
- 一貫したカスタマーエクスペリエンスの確保
- お客様が問題を予測し、ビジネス成果を達成できるように支援

Q. Cisco IQはCisco Cloud Controlの全体的な戦略的方向性にどのように適合していますか。MerakiやCatalyst Centerと同様に相互発売される予定はありますか。

A. 関連するユースケースでは、一貫したカスタマーエクスペリエンスを確保するために、Cisco IQとCisco Cloud Controlの間で意図的な統合とデータ交換が行われます。

Q. Cisco Cloud CenterとCisco IQの両方が提供されるお客様の観点からみると、両者の違いは何ですか。Cisco IQは、Cisco Cloud Controlを使用して、顧客のDay-2運用をどのように補完しますか。

A. Cisco IQはお客様のIT部門によって活用され、コントローラおよび非コントローラアーキテクチャのライフサイクル全体にわたって、プロアクティブなインテリジェンス、アセスメント、サポート、プロフェッショナルサービスを提供します。このインテリジェンスにより、お客様は環境内のリスクをプロアクティブに軽減し、運用保証を向上させることができます。Cisco Cloud Controlは、お客様の運用チームが活用するリアルタイムの運用コンソールを提供します。シスコのコントローラを統合して、ライブネットワークの直接管理、制御、トラブルシューティングを提供します。これらを組み合わせることで、日々の運用(Cisco Cloud Control)と長期的な戦略的洞察(Cisco IQ)を結び付けることができます。

パートナー

Q.パートナーが利用できる機能とお客様が利用できる機能に違いはありますか。

A. FY27にパートナー様がCisco IQを利用できるようになっても、パートナー様が利用できる機能とCisco IQでお客様が利用できる機能に違いはありません。パートナーとお客様の両方に、Cisco IQと同等の機能が提供されます。ただし、シスコサービスに関してパートナーがお客様と果たす役割によって、いくつかの役割ベースの違いがあります。

Cisco Support Resaleでは、通常、パートナーは読み取り専用のロールを持ちますが、一部の機能については読み取り/書き込みアクセス権をパートナーに付与できます。リセールパートナーは、お客様のCisco IQアカウントにオンボーディングされてCisco IQと対話します。お客様はこのアカウントで、関連するお客様アカウントへのアクセス権を付与されます。つまり、リセールパートナーは、専用のCisco IQパートナーアカウントを別途持つことはありません。代わりに、お客様が付与した権限を使用して、お客様のアカウントを通じてCisco IQにアクセスします。

Cisco Partner Supportでは、パートナーは専用のCisco IQアカウントを持ち、Cisco Partner Supportオファア専用で、契約の対象となる資産の機能にフルアクセスできます。Cisco Partner Supportパートナーは、自身が管理する専用のパートナーアカウントを通じてCisco IQを使用します。ユーザインターフェイス(UI)とAPIを介してCisco IQ機能にアクセスできます。

Q.お客様は、パートナーにインストールベース全体へのアクセス権を付与する必要がありますか。

A.再販活動では、インストールベース全体へのアクセス権を付与する必要はありません。今後、お客様がCisco IQアカウントを通じてパートナーアクセスを承認すると、パートナーはシスコサポートの再販契約でカバーされている特定の資産のみを表示できるようになります。パートナーGA (FY27に予定) では、お客様はCisco IQアカウントで使用可能なIB全体へのアクセス権を付与することもできます。お客様がサービスのニーズに関して複数のパートナーと協力することは認識しています。Cisco IQはパートナー固有のデータを隠すので、あるパートナーが別のパートナー固有の情報を見ることはありません。

Q.ディストリビュータはCisco IQにアクセスできますか。

A.はい。お客様は、FY27にリリースされるGeneral Availabilityで、ディストリビュータにCisco IQアカウントへのアクセスを許可できるようになります。

Q.シスコサポートのお客様がCisco IQにオンボーディングされているかどうかは、どのようにパートナー様にわかりますか。

A.パートナー向けのGAラウンチ (FY27に予定) では、パートナーはすべてのリセールカスタマ

一、各Cisco IQアカウントのオンボーディングステータス、顧客管理情報、Cisco IQのダッシュボードを介したパートナーアクセスステータスを確認できます。

Q.シスコサポートのお客様がアクセスを承認または拒否したかどうかはどのようにパートナーに通知するのですか。

A.お客様がアカウントへのアクセスを許可、拒否、または取り消すと、パートナーユーザに自動電子メールが送信されます。また、Cisco IQ内でパートナー向けに拡張ビューを立ち上げる予定です。このビューでは、パートナーはすべての顧客のアクセスステータスを確認できます。

Q.パートナーは、顧客にパートナーのCisco IQアカウントへのアクセス権を付与できますか。

A.はい。パートナーはお客様にパートナーのCisco IQアカウントへのアクセス権を付与できます。この機能は、FY27にGA後に予定されています。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。