CX Cloud リリースノート 2022 年 9 月

内容

はじめに

最新情報

- APIコマンドドキュメント名の変更
- 資産詳細ビューで使用可能な「事例」タブ
- 資産グループの作成
- お客様の担当者が自動的に入力
- ケースタイルからケースを開く

解消された不具合

既知の障害

はじめに

Customer Experience（CX）Cloud はあらゆるアーキテクチャにまたがって、新しいテクノロジーのオンボーディング、最適化、導入の全工程にわたりお客様の成功を実現する SaaS ソリューションです。Cisco Success Tracks サブスクリプションをお持ちのお客様は、以下の機能にアクセスできます。

・ コンテキスト学習:Collaborative Intelligence Platformのウィンドウが開き、「エキスパートに質問(ATX)」オンラインセミナー、「成功のヒント」、アクセラレータのエンゲージメント、トレーニングを通じて、ネットワークエンジニアとアーキテクト向けの最新リソースが表示されます。

・ 信頼できるサポート：迅速な技術的問題の解決を支援し、ソフトウェアおよびソリューションレベルで予防的かつ規範的なサービスオプションを利用できます。

・ 洞察と分析：プロアクティブで予測的な洞察を提供し、お客様が潜在的な問題を認識し、運用を最適化し、テクノロジーの導入と移行を促進するのに役立つデジタルインテリジェンスツール。

・ エキスパートリソース：利用可能なすべてのアーキテクチャとシスコ製品をワンストップで利用できます。詳細な設計と検証に関する戦略的なエキスパートアドバイスや、業界固有のソリューションにアクセスできます。

このドキュメントでは、CX Cloudの新機能と既知の問題について説明します。

このリンクを使用して、CX Cloudにアクセスし、CCOクレデンシャルでログインします。

最新情報

APIコマンドドキュメント名の変更

『Cisco DNA Center APIs and Commands』ドキュメントが更新され、APIとコマンドの最新リストが反映され、Cisco Telemetryコマンドとして名前が変更されました。ユーザは新しいドキュメント名をメモし、それに応じて既存のブックマークを更新します。 Cisco DNA Center APIおよびCommandsdocumentリンクは、10月末まで提供されます。

資産詳細ビューで使用可能な「事例」タブ

CX Cloudの機能強化により、資産の詳細ビューに「ケース」タブが追加されました。このタブを使用すると、お客様は資産の詳細ビューを終了することなく、特定の資産に関するすべてのオープン・ケースとクローズ・ケースを表示できます。シャーシ資産に子資産がある場合、それらのケースも含まれます。

資産グループの作成

CX Cloudが更新され、資産シリアル番号の.csvファイルをアップロードして資産グループを作成できるようになりました。これにより、お客様は個々の資産を手動で選択することなく、資産グループを簡単に作成できます。作成中にエラーが発生すると、お客様にアラートが通知されます。

お客様の担当者が自動的に入力

完成したユーザプロファイルから取得した情報に基づいてCX Cloudでケースをオープンすると、CX Cloudのお客様向けのビジネス電話番号と携帯電話番号が自動的に入力されるようになりました。プロファイルから情報が欠落している場合、フィールドは空白のままになります。

ケースタイルからケースを開く

CX Cloudが強化され、お客様はCX Cloudとエージェントのサポートケースを開くことができるようになりました。また、資産のサポートケースもCasesタイルから直接開けるようになったため、お客様は1か所でケースを開くことが簡単になりました。これには、カスタムケースのタイトル、連絡先情報、およびファイルを添付する機能の追加が含まれます。サポートケースは、TACケースと共にケースリストビューにも表示されます。

解消された不具合

9月のリリースでは、解決された不具合は報告されていません。

既知の障害

このセクションでは、このリリースの既知の不具合を一覧で示します。

識別子	見出し
CSCwc90004 CSCwc93261	CX Cloudでは、CX Cloud Supportメニューからケースを閉じる際にCancelまたは「X」をクリックしても、キャンセルの確認は表示されません。ユーザにサポート案件の取り消しの確認を求めることなく、フォーカスがCasesタイルに戻ります。CX Cloud Agent Supportでも同じ問題が発生します。
CSCwc93961	CX Cloudを100 %の画面解像度で使用する場合、Create User GroupウィンドウとEdit User Groupウィンドウは閉じることができません。これは、「X」がブラウザのアドレスバーの背後に隠されているためです。また、画面右側のスクロールバーは非表示になっています。この問題を解決するには、画面の解像度を100 %から70 %に下げる必要があります。

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。