

CX Cloudリリースノート2023年3月

内容

[概要](#)

[最新情報](#)

[PX CloudクロスラUNCHからCX Cloudへ](#)

[CX Cloud Super Administratorの連絡先詳細](#)

[パートナーアクセスの復元](#)

[パートナー組織およびパートナーユーザのアクセス承認プロセス](#)

[ユーザーアクセスの自動承認が更新されました](#)

[ケースバーチャルアシスタントがライブです！](#)

[導入ライフサイクルの再設計](#)

[アセットとカバレッジおよびケーススタイルの再設計](#)

[強化された洞察ナビゲーション](#)

[ハードウェア資産のサポート終了マイルストーン](#)

[追加の製品ファミリのクラッシュ診断のサポート](#)

[Platform Suiteから削除されたCisco DNA Centerの設定](#)

[CX Cloud Agentが更新されました](#)

[パートナーが利用できるお客様の連絡先情報](#)

[不具合](#)

[解消された不具合](#)

[既知の障害](#)

概要

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：ネットワークエンジニアおよびアーキテクト向けの最新のリソースを備えたCollaborative Intelligence Platformのウィンドウが表示されます。これには、「Ask the Expert (ATX)」ウェビナー、「Success Tips」、アクセラレータのエンゲージメント、トレーニングが含まれます。

- ・ 信頼できるサポート:当面の技術的な問題解決を支援し、ソフトウェアおよびソリューションレベルでプロアクティブかつ規範的なサービスオプションを提供します。

- ・ インサイトと分析:プロアクティブで予測的なインサイトを提供し、潜在的な問題の認識、運用の最適化、テクノロジーの導入/移行の加速を支援するデジタル インテリジェンス ツール。

・ エキスパートリソース: 詳細な設計と検証、および業界固有のソリューションに関する戦略的な専門家のアドバイスにアクセスできる、利用可能なすべてのアーキテクチャとシスコ製品に関するワンストップ エクスペリエンス。

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。
これを使用する [リンク](#) 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

のリリースノート このセクションの詳細 次のような機能が利用可能になります 一部 行軍
2023 releaseを参照。

PX CloudクロスラウンチからCX Cloudへ

PX Cloud/パートナーは、PX CloudからCX Cloudを立ち上げることができます。この相互発売の一環として、PX Cloudのパートナーアドミニストレーター、エグゼクティブ、Customer Success Practice Leads、Customer Success Managers、およびCustomer Success Specialistは、お客様のCX Cloudデータ(ライフサイクル、アセットとカバレッジ、アドバイザリ、サブスクリプション、およびインサイトのタイルを含む)を表示できるようになりました。Casesタイルは、この相互起動の一部として表示することはできません。CX Cloud管理者には、パートナーおよびパートナーユーザと共有する詳細情報を制御するための追加の権限も付与されます。

CX Cloud Super Administratorの連絡先詳細

CX Cloud Super Administratorsは、連絡先情報をPX Cloud Partnersと共有することに同意することで、PX Cloud Partner AdministratorsがCX Cloud Administratorsに連絡してデータアクセス要求を迅速に処理できるようになりました。共有される連絡先情報は、CX Cloud Super Administratorsによって設定されたプライバシーオプションに基づいています。

パートナーアクセスの復元

CX Cloud Super Administratorsは、以前に取り消されたパートナーおよびパートナーのユーザが、パートナーからのリクエストを受けることなく、Success Trackデータにアクセスできるように復元できるようになりました。

パートナー組織およびパートナーユーザのアクセス承認プロセス

CX Cloudが更新され、パートナー組織/パートナーユーザの承認プロセスが簡素化されました。パートナー組織がCX Cloudへのカスタマービューアクセスを初めて要求すると、パートナー組織と保留中のパートナーアドミニストレータユーザの両方に承認プロセスが適用されます。

ユーザーアクセスの自動承認が更新されました

CX Cloudスーパーアドミニストレータには、承認済みのパートナーアカウントに追加されたパートナーユーザの自動承認をオンにするオプションが追加され、CX Cloudデータへの迅速なアクセ

ス、承認手順の削減、プロセスの合理化を実現できます。パートナーレベルで管理され、必要に応じてこのオプションのオン/オフを切り替えることができます。このオプションをオフにした場合、承認プロセスは手動で完了する必要があります。

ケースバーチャルアシスタントがライブです！

南・北・中央アメリカ地域のCX Cloudのお客様は、Cisco Technical Assistance Center(TAC)に電話して順番待ちをしなくても、セルフサービスの仮想アシスタントを通じて多くの一般的なタスクや反復可能なタスクを実行できるようになりました。Cases Virtual Assistantを使用すると、次のことが可能になります。

- スケジュールに従って新しいエンジニアをリクエストする
- ケースの重大度を上げる
- ケースをケース所有者のマネージャーにエスカレーションする
- ケースノートの追加
- ケースを閉じる
- 「Call Me」と入力して、TACにコールバックを要求します。

導入ライフサイクルの再設計

Adoption Lifecycleは、CX Cloudのお客様向けのシンプルで魅力的なインターフェイスで再設計されました。強化された導入ライフサイクルページには、選択したSuccessトラックに基づいて次の詳細が表示されます。Success Trackを選択しない場合は、お客様のポートフォリオの概要が表示されます。

Most Completeは、関連するSuccessトラック内の最も完全なユースケースを表示します。

使用可能なリソース：サクセストラックごとに使用可能なリソースの数が表示されます（アクセラレータ、エキスパートへの質問、サクセスヒント、CXレベルに基づく学習）。

Did You Knowには、導入ライフサイクルに関する事実やその他の有用な情報が表示されます。

お客様は、リストビューでサクセストラックを表示したり、関連するユースケースを折りたたんで展開して、テレメトリバーを通じてサクセストラックの進捗状況を確認したりできます。CX Cloudレベル1以上のお客様は、進捗状況を保存するインタラクティブなチェックリストを使用できます。お客様は、次のタブを使用して、あらゆるユースケースを選択して詳細を確認できます。

Overviewタブには、選択したユースケース、使用されているリソースの数、および選択したユースケースに関するAsk the Expertsの推奨案のトップに基づいて、採用率が表示されます。

「ガイド付きタスク」タブには、ステージごとに開いているタスクの数が一覧表示されます。お客様はクリックして、選択したユースケースごとの成功に関するヒントを表示できます。

「リソース」タブには、サクセストラックのユースケースのリソースとコンテンツが一覧表示されます。お客様は、フィルタリング、ブックマーク、並べ替え、リンクの共有、セッションのリクエストを実行できます。

アセットとカバレッジおよびケーススタイルの再設計

CX CloudのAssets & CoverageタイルとCasesタイルのデザインが変更され、各タイルの関連サブカテゴリすべてに左側のナビゲーションからアクセスしてフィルタリングできるようになりました。新しいオプションボタンが導入され、元の視覚的なフィルタに代わっています。

強化された洞察ナビゲーション

CX Cloud Insightsは、左側のナビゲーションパネルに「Software」、「Crash Risk」、「Fault Management」、「Compliance」、「Configuration」の各タブをリンクとして表示するように再設計されました。左ナビゲーションのラジオボタンに視覚的なフィルタが表示されるようになり、カスタマーエクスペリエンスが向上しました。

「リソース」タブには、サクセストラックのユースケースのリソースとコンテンツが一覧表示されます。お客様は、フィルタリング、ブックマーク、並べ替え、リンクの共有、セッションのリクエストを実行できます。

ハードウェア資産のサポート終了マイルストーン

CX Cloudが更新され、お客様はすべてのハードウェア資産のサポート終了マイルストーンを確認できるようになり、将来の要件に対する効率的な計画に役立ちます。お客様は、Assets & Coverageでこの情報を表示して、Assets > Hardware End of Lifeをクリックし、フィルタオプションを使用して、さまざまな属性に基づいて資産を識別またはリストできます。

追加の製品ファミリのクラッシュ診断のサポート

CX Cloudは、CX Cloud Agentが収集したその他の次のアセットのクラッシュ診断をレポートするように拡張されました。

- Cisco 1900 シリーズ サービス統合型ルータ
- Cisco 1000 シリーズ サービス統合型ルータ
- Cisco 4000 シリーズ サービス統合型ルータ

Platform Suiteから削除されたCisco DNA Centerの設定

CX CloudのPlatform Suiteが拡張され、Cisco DNA Centerの設定がPlatform Suiteから削除されました。お客様は、Cisco DNA Center Portalログインページにリダイレクトされて、設定を管理できます。

Cisco DNA Center Portalから、バージョン2.3.6.x以降を使用しているお客様はCisco DNA Centerデバイスを起動できます。CX Cloudへのログインに使用したのと同じ電子メールアドレスを使用してCisco DNA Centerにユーザが追加されていること、およびCisco DNA CenterでCloudアクセス設定(System > Settings > External Services > Cloud Access Login)が有効になっていることを確認してください。

CX Cloud Agentが更新されました

CX Cloud Agentが更新され、お客様は以前に追加したIP範囲を編集できるようになりました。このIP範囲は、CX Cloud AgentをCisco DNA Centerで管理されていないキャンパスネットワーク資産に接続するために使用されます。

Cお客様の連絡先情報をパートナー様に提供

CX Cloudでは、Personal InformationタブとPreferencesタブを含むユーザプロフィールが導入されました。Personal InformationタブはすべてのCX Cloudユーザが使用できますが、PreferencesタブはCX Cloud Super Administratorsのみが使用できます。

Personal Informationタブでは、CX Cloudのお客様はEメールアドレス、電話番号、場所、国または地域、役職レベル、役職、役職などの個人情報を表示および編集できます。

Preferencesタブでは、CX Cloudのスーパーアドミニストレータは、適切な切り替え/切り替えスイッチを使用して、CX Cloudの同意の設定を更新し、PX Cloud/パートナーと共有するユーザプロフィールの連絡先情報を使用することができます。同意を提供することで、パートナーはその管理者の名前、電子メールID、および電話番号にアクセスできます。CX Cloud Super Administratorは、自分の連絡先情報を、データアクセス要求への応答を待っているパートナー管理者のみと共有するか、共同作業の目的でPX Cloudにオンボーディングされているすべてのパートナーと共有するか、いずれのパートナーとも共有しないかを制御できます。

不具合

解消された不具合

このリリースの一部として解決された不具合はありません。

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について説明します。

識別子	見出し
CSCwe54212 🔍	お客様がCX Cloudからログアウトしようとする時、お客様の名前が引き続きヘッダーに表示され、ログアウトが完了していないことが示されます。
CSCwe54734 🔍	現在CX Cloudでは、Assets詳細ビューでの診断スキャンが断続的に失敗します。
CSCwe58761 🔍	CX Cloudでリモートプラクティ斯拉ボを立ち上げることができない
CSCwe60856 🔍	現在CX Cloudでは、Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices:

	Prime Infrastructureの登録が失敗し、セッションが見つからなかったことが表示されます。
CSCwe69133 🔍	現在CX Cloudでは、セッションの評価に使用されるアクセラレータフィードバックリンクは表示されません。

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。