

Veelgestelde vragen over Cisco IQ

Inleiding

Cisco IQ™ biedt klanten verbeteringen en functies die zijn ontworpen om de zichtbaarheid van bedrijfsmiddelen te verbeteren, slimmere inzichten te bieden in hun omgevingen en het beheer van casussen te stroomlijnen. Daarnaast optimaliseren AI-functies zoals de Cisco IQ Assistant de operationele resultaten en de Cisco IQ-gebruikerservaring door contextueel inzicht te bieden dat gebruikers in staat stelt proactieve, geïnformeerde beslissingen te nemen en processen voor klantbetrokkenheid en succes te stroomlijnen.

Dit document bevat veelgestelde vragen van klanten over vereenvoudiging van CX-portfolio's, ondersteuningsniveaus en Cisco IQ.

Cisco IQ

Cisco IQ is een nieuwe suite van applicaties die de resultaten leveren die zijn gedefinieerd in de Support en Professional Services-aanbiedingen door middel van een digitale ervaring voor onze klanten, partners en interne teams. Cisco IQ brengt AI-aangedreven diensten en inzichten naar alle partijen in een nieuwe interactieve en industrie-forward setting. Het biedt nieuwe apps en inzichten aan klanten waar ze ze nodig hebben, zoals SaaS (nu beschikbaar), On-Premises (On-Prem) of API's (binnenkort beschikbaar).

Cisco IQ is ingebed in de ondersteuning en services van Cisco en is een enkele, uniforme, AI-aangedreven interface die een revolutie teweegbrengt in de hele klantreis - van planning en ontwerp tot implementatie, onboarding, voortdurende optimalisatie en transformatie. Het brengt de ultieme digitale ervaring die is ontworpen om de tijd van de klant te versnellen om waarde te creëren, de veerkracht te vergroten en ongeëvenaarde eenvoud te bieden.

Algemeen

Wat is het IQ van Cisco?

A. Cisco IQ is de klantgerichte, AI-aangedreven ervaring die de hele klantreis verbindt met Cisco Services. Het brengt realtime inzichten, beoordelingen, probleemoplossing, leren, automatisering en agentgestuurde begeleiding van Cisco Support samen en helpt klanten in de toekomst met het

plannen, implementeren, beheren, beveiligen en optimaliseren van hun omgevingen. Cisco IQ past zich aan de omgeving van elke klant aan om gepersonaliseerde, contextuele aanbevelingen te leveren gedurende de levenscyclus.

Cisco IQ is beschikbaar in SaaS en zal uiteindelijk op verschillende manieren informatie aan klanten leveren, zoals via API's, e-mail, verbindingen met ITSM, Webex en anderen. Ook de installatiemodaliteit van Cisco IQ VM zal flexibel zijn. Klanten kunnen kiezen uit SaaS of in de toekomst On-Prem (tethered of air-gapped) implementatiemodi. Er zijn geen extra kosten voor Cisco IQ; het is nu en later beschikbaar via Cisco Support, het aanbod van Cisco Professional Services.

V. Hoe profiteert Cisco IQ van klanten?

A. Cisco IQ is waar menselijke expertise samenkomt met agentic intelligence.

- Volledige landschapshelderheid: je kunt niet beschermen wat je niet kunt zien. Cisco IQ biedt een enkele, altijd actuele weergave van elk bedrijfsmiddel, elke softwareversie en elke configuratie in uw omgeving voor een volledig helder landschap.
- Proactieve veerkracht: elke storing heeft een spoor. Cisco IQ voert continue AI-gestuurde evaluaties uit in uw hele omgeving, waarbij kritieke problemen aan de orde komen door prioriteit te geven aan proactieve veerkracht.
- Snelle oplossing: een complex serviceverzoek kan uren betekenen. Cisco IQ zakt tijdlijnen voor probleemoplossing in van uren naar minuten voor een snelle oplossing.
- Gecontextualiseerde professionele services: elimineer de leercurve van vallen en opstaan. Elke Cisco-expert die al soortgelijke projecten heeft opgeleverd, ondersteunt nu uw projecten via contextuele professionele services, waardoor uw team tijd, duidelijkheid en vertrouwen terugkrijgt om zich te concentreren op wat belangrijk is.

V. Wanneer zal Cisco IQ algemeen beschikbaar zijn voor klanten?

A. De Cisco IQ SaaS is nu beschikbaar, met On-Prem-modaliteiten die binnenkort beschikbaar komen.

V. Welke klanten hebben toegang tot Cisco IQ?

A. Cisco IQ is de AI-aangedreven digitale ervaring voor alle CX-klanten met een geldig Cisco Support Contract. In de toekomst zullen klanten van Professional Services - met of zonder een onderliggend Cisco Support Contract - ook toegang krijgen tot Cisco IQ. Op basis van het recht van de gebruiker op ondersteuningsniveaus (basis, standaard, handtekening) hebben ze toegang tot specifieke apps en app-functies.

V. Welke architecturen ondersteunt Cisco IQ?

A. Raadpleeg deze pagina voor een [lijst met architecturen die worden ondersteund door Cisco IQ](#).

V. Zal Cisco IQ architectuurspecifieke dashboards vervangen (bijv. Nexus® switch dashboards of M7 server management dashboards)?

A. Cisco IQ zal geen specifieke productdashboards vervangen. De visie is om dezelfde CX-inzichten te tonen aan klanten waar ze zijn, of het nu in de productdashboards, in hun eigen apps of in de Cisco IQ-ervaring is.

V. Wat zijn de belangrijkste Cisco IQ-toepassingen?

A. Belangrijke toepassingen zijn onder meer:

- Activa: dynamische inventarisatie van activa met AI-inzichten voor risicotrends.
- Beoordelingen: Intelligente beveiligingsadviezen, apparaatverharding, best practices voor configuratie.
- Ondersteuning: vereenvoudigde procedure voor het openen van een zaak, samenvatting, intelligent beheer van een zaak.
- AI Assistant: Conversational interface voor query's, analyse en informatiesynthese.

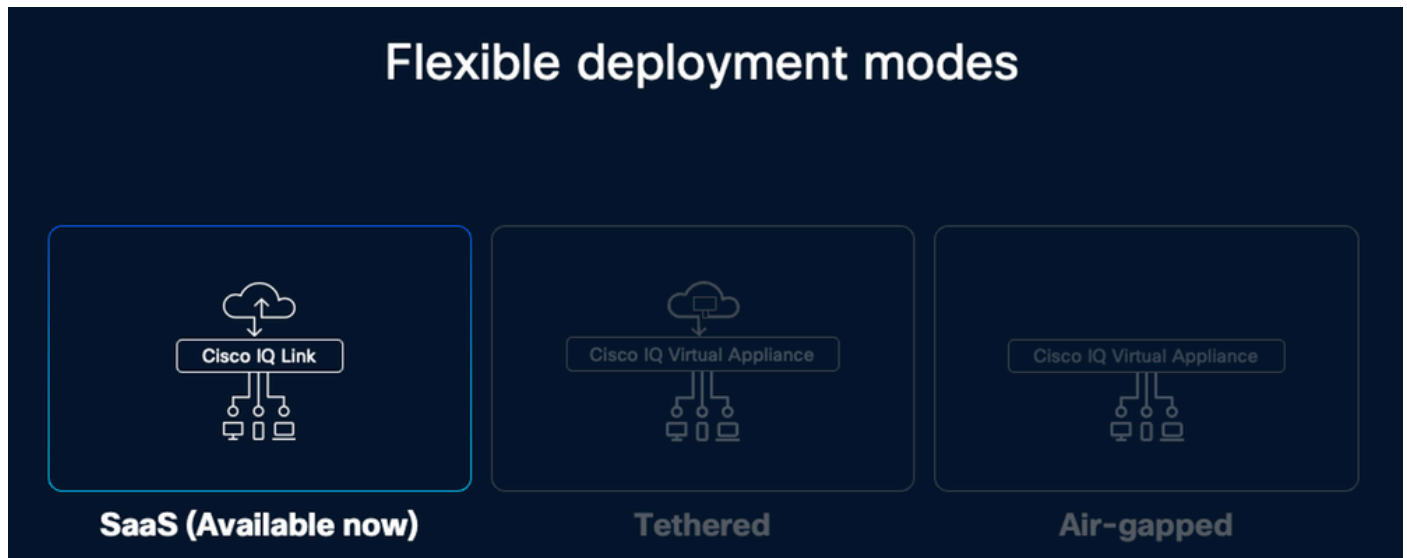
V. Wat zijn de opties voor Cisco IQ-implementatie?

A. Cisco IQ biedt drie flexibele implementatiemodi om aan te sluiten bij de operationele, beveiligings-, gegevenssoevereiniteit- en connectiviteitsvereisten van de klant:

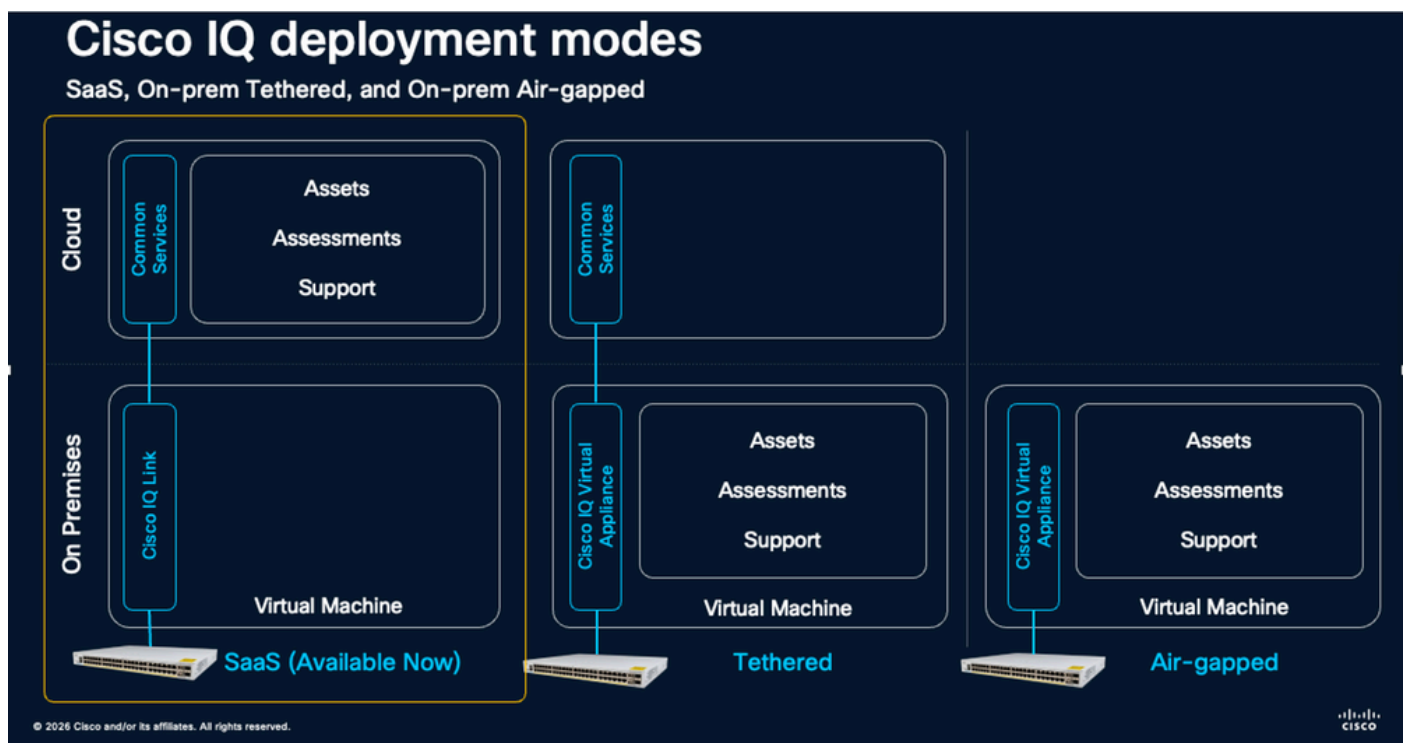
- SaaS: voor klanten die prioriteit geven aan gebruiksgemak, snelle implementatie, verminderde CapEx en klanten met een cloud-first strategie die vertrouwd zijn met veilige gegevensoverdracht naar de cloud. Voor deze implementatie is een lichtgewicht On-Prem-connector nodig die fungeert als een veilige brug voor services die in de cloud worden gehost.
- On-Prem Tethered: voor organisaties met strenge vereisten voor gegevensresidentie. Hosted On-Prem met een gekoppelde verbinding met SaaS voor updates, combineert het de beveiliging en controle van On-Prem-gegevensopslag met het gemak van geautomatiseerde updates en nieuwe functies die vanuit de cloud worden geleverd.
- On-Prem Air-Gapped: voor klanten in sterk gereguleerde sectoren of industrieën met de strengste compliance, gegevenssoevereiniteit en beveiligingsmandaten. Gehoste On-Prem en air-gapped, het heeft geen externe connectiviteit en vereist handmatige interventie voor alle updates.

V. Is Cisco IQ een toepassing die alleen in de cloud wordt gebruikt en zijn er on-site agents voor nodig?

A. Cisco IQ biedt flexibele implementatiemodi die zijn ontworpen om tegemoet te komen aan verschillende infrastructuurbehoeften. We hebben net Cisco IQ SaaS gelanceerd. Voor de AI-aangedreven inzichten raden we de Cisco IQ Link-installatie On-Prem aan om apparaatconnectiviteit te krijgen voor de meest optimale SaaS-inzichten en aanbevelingen. Cisco IQ Virtual Appliance zal in de toekomst ook beschikbaar zijn in Tethered- en Air-Gapped-modi.



Flexibele implementatiemodi van Cisco IQ



Cisco IQ-implementatiemodi

Wat is een Cisco IQ Link?

A. Cisco IQ Link is de software voor gegevensverzameling die wordt geïmplementeerd op een virtuele machine binnen het On-Prem-netwerk van de klant om geautomatiseerde apparaatdetectie en telemetrieverzameling uit te voeren. Het kan ook worden aangesloten op het On-Prem Catalyst Center.

V. Is de installatie van een collector vereist om Cisco IQ te gebruiken?

Een collector is optioneel. Cisco IQ stelt de klant in staat om een eerste inventaris op te bouwen met alleen contractgegevens. Voor geavanceerde analyse- en implementatiegegevens kan de klant kiezen tussen het installeren van de Cisco IQ Link of het gebruik van directe telemetrie van het product. Dit zorgt ervoor dat de klant het onboardingproces kan afstemmen op zijn specifieke eisen. Voor de AI-aangedreven inzichten raden we de Cisco IQ Link-installatie On-Prem aan om apparaatconnectiviteit te krijgen voor de meest optimale SaaS-inzichten en aanbevelingen.

V. Welke mogelijkheden zijn er in Cisco IQ voor elke aanbiedingslaag?

A. Raadpleeg de onderstaande afbeelding voor de Cisco IQ-mogelijkheden per aanbiedingsniveau:

Cisco IQ GA release capabilities *AI-Powered Feature

	Basic	Standard (incl. Basic)	Signature (incl. Standard)
Complete landscape clarity	<p>Know what you have</p> <p>See the unseen Track every Cisco asset and subcomponent with dynamic high-confidence data.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asset inventory • End of Life report • Service coverage report • LDOS Dashboard 	<p>Prioritize for operational resilience</p> <p>Smart insights, smarter decisions Pinpoint exactly where to invest for maximum impact, ensuring your budget works as hard as your network does.</p> <ul style="list-style-type: none"> • End of Life Insights * • Service coverage Insights * • LDOS Insights * • Asset Criticality Insights * • Asset tagging 	<p>Accelerate operational excellence</p>
Proactive resilience	<p>From unplanned downtime to always on Stop guessing where your risks hide with dynamic visibility into security advisories and field notices status.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Advisories report • Field Notices report 	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Security Advisory Insights * • Security Hardening Insights * • Field Notices Insights * • Configuration Insights * 	<p>From insights to impact Actionable recommendations for security hardening and configurations for high-speed, high-confidence execution.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration Recommendations * • Security Hardening Recommendations *
Rapid resolution	<p>Support, simplified Open and track cases and resolve issues faster.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Case Management • Self-serve Troubleshooting * 	<p>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.</p> <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-mogelijkheden

V. Wat is het onboardingproces van de klant voor Cisco IQ?

A. Het onboardingproces voor Cisco IQ is gestroomlijnd en eenvoudig. Klanten beginnen met het

definiëren van hun Cisco IQ-account en vervolgens het integreren van hun servicecontracten en de voorkeur telemetrie gegevensbronnen. Voor de ondersteuning van de vereisten voor wereldwijde gegevensresidentie kunnen klanten kiezen uit drie regionale datacenteropties. Om een succesvolle start te garanderen, bieden we begeleide digitale onboarding- en adoptiereizen voor een selfservice-ervaring. Voor degenen die extra hulp nodig hebben, is deskundige ondersteuning beschikbaar via Cisco TAC.

V. Hoe kunnen klanten de welkomstmail van Cisco IQ in hun inbox identificeren?

A. De afzender van de welkomstmail is Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com> en de onderwerpregel van de e-mail is "Welkom bij Cisco IQ".

V. Zijn er kosten verbonden aan de implementatie van Cisco IQ?

A. Cisco IQ is de digitale ervaring voor alle CX-klanten die een geldig Cisco Support-contract hebben. Er zijn geen extra kosten verbonden aan het gebruik van Cisco IQ.

V. Hoe zal een interne, klant- en/of partnergebruiker omgaan met Cisco IQ?

A. Interne gebruikers kunnen toegang krijgen tot het demo-account en de CX On Message om te leren en comfortabel demo's te doen voor klanten en partners. Klanten kunnen accounts aanmaken en Cisco IQ gebruiken op <https://iq.cisco.com>. De toegang van partners tot een demo-account wordt binnenkort ingeschakeld.

V. Zal Cisco IQ gedifferentieerde functiesets aanbieden op basis van ondersteuningsniveau?

A. Ja. De Cisco IQ-functies hebben recht op basis van de ondersteuningslaag van de bedrijfsmiddelen van de klant. Dit betekent dat de toegang tot specifieke apps en mogelijkheden wordt geschaald op basis van het gekozen ondersteuningsniveau.

V. Hoe zorgt Cisco IQ voor een betere samenwerking tussen Cisco Support en Professional Services?

A. Cisco IQ faciliteert samenwerking door:

- Uniforme digitale interface voor beide aanbiedingen
- Gedeelde inzichten en analyses
- Naadloze overgang van inzichten naar deskundige actie
- Gemeenschappelijke weergave van de omgeving en geschiedenis van de klant
- Geïntegreerde rapportage en KPI-tracking

V. Kunnen klanten toegang tot een segment krijgen op contractnummer of bedrijfseenheid binnen Cisco IQ?

A. Ja. Klanten kunnen meerdere accounts maken met verschillende contractnummers op basis van hun zakelijke behoefte.

V. Is regionale residentie van gegevens (bijv. selecteerbare datacenters voor gevoelige gegevens) gepland voor de inzet van verzamelaars?

A. Ja. Cisco IQ ondersteunt regionale datacenterselectie voor zowel gegevensopslag als -verwerking. Dit stelt klanten in staat om de specifieke geografische regio te kiezen waar hun gegevens zich bevinden, waardoor afstemming met lokale vereisten voor gegevensresidentie en soevereiniteit wordt gewaarborgd. Cisco IQ Application bevindt zich in drie (3) regio's:

- Regio Verenigde Staten: Oregon
- EMEA-regio: Frankfurt
- APJC: Sydney

De LLM-infrastructuur voor de AI Assistant wordt gehost in Cisco RTP Data Center.

Raadpleeg voor meer informatie de [mededeling](#) van [aanbiedingen](#) en de technische [notitie over AI-transparantie](#).

V. Is er een mobiele applicatie gepland voor Cisco IQ?

De behoefte aan een mobiele app wordt in de toekomst geëvalueerd.

V. Zijn er servicetypen die niet worden ondersteund binnen Cisco IQ?

A. Cisco IQ ondersteunt momenteel activa die hardware en software zijn op contracten. Alle SaaS-producten die puur op abonnementen zijn gebaseerd, worden in de toekomst ondersteund.

V. Ondersteunt Cisco IQ de export van gegevens in meerdere formaten buiten Excel?

A. Ja. Cisco IQ maakt gebruik van een Generative AI-interface om een breed scala aan exportopties aan te bieden. Naast de standaard Microsoft Excel-bestanden, kan de gebruiker gegevens exporteren naar PDF's met grafische formaten voor een meer aangepaste en geïntegreerde data-ervaring.

V. Kan de klant een servicepartner toewijzen aan een "klant"-gebruikersrol in Cisco IQ?

A. Hoewel Cisco IQ de klant toestaat om elke gebruiker met een geldige Cisco ID (CCO ID) aan boord te nemen, mag de klant geen partnergebruikers toevoegen aan een gebruikersrol "Klant". Momenteel ondersteunt Cisco IQ geen partnerspecifieke rollen met de nodige toegangscontroles voor gegevens.

We zijn actief bezig met het ontwikkelen van speciale partnerrollen, die gepland staan voor release in FY27. Eenmaal geïmplementeerd, bieden deze rollen de klant de volgende mogelijkheden:

- Gecontroleerde onboarding: de klant kan partnergebruikers die zijn gekoppeld aan hun Cisco Support-wederverkoopcontract, goedkeuren en aan boord nemen in rollen die specifiek zijn ontworpen voor partners
- Flexibel toegangsbeheer: de klant kan partners toegang verlenen tot activa die specifiek zijn gekoppeld aan hun wederverkoopcontract of toegang verlenen tot alle activa in hun account
- Verbeterde gegevensbeveiliging: We implementeren partnerspecifieke gegevensmaskering om ervoor te zorgen dat partners alleen informatie kunnen bekijken die de klant expliciet heeft geautoriseerd, waardoor ze geen toegang hebben tot gegevens van andere partners

V. Welke telemetriebronnen leveren gegevens aan Cisco IQ?

A. Cisco IQ maakt gebruik van een gelaagde benadering van gegevensinname om uitgebreide netwerkinzichten te bieden. De primaire component is de Cisco IQ Link, die wordt ingezet binnen het On-Prem-netwerk van de klant om geautomatiseerde apparaatdetectie en telemetrieverzameling uit te voeren. Het kan ook worden aangesloten op het Catalyst Center. Daarnaast kunnen klanten de volgende productcontrollers aansluiten: Intersight®, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex® Control Hub. Bestaande CX Cloud-klanten kunnen CSPC en CX Agent gebruiken voor de verbinding met Cisco IQ. In de toekomst zullen we de oude verzamelaars helpen migreren naar Cisco IQ Link.

V. Kunnen meerdere Meraki-organisaties worden geconfigureerd als gegevensbronnen met behulp van afzonderlijke API-sleutels?

A. We werken actief aan verbeteringen van de routekaart om deze integratie verder te stroomlijnen en de beheerservaring van meerdere organisaties te verbeteren.

V. Moeten klanten hun partners toegang verlenen tot hun volledige geïnstalleerde basis?

A. Bij een doorverkoopbeweging is het niet nodig om toegang te verlenen tot de gehele geïnstalleerde basis. In de toekomst, wanneer een klant partnertoegangsgoedkeuring via zijn Cisco IQ-account zal verstrekken, kunnen partners alleen de specifieke bedrijfsmiddelen bekijken die onder hun Cisco Support-wederverkoopcontract vallen. Bij partner GA (gepland voor boekjaar 27) kunnen klanten ook toegang verlenen tot hun volledige IB die beschikbaar is in hun Cisco IQ-

account. We erkennen dat klanten met meerdere partners werken voor de behoeften van hun service. Cisco IQ maskeert partnerspecifieke gegevens zodat de ene partner de specifieke informatie van de andere partner niet ziet.

V. Hoe werkt probleemoplossing met zelfbediening in Cisco IQ?

A. Klanten kunnen problemen zelf oplossen door hun fouten op te plakken. De AI-agent deelt de analyse van de hoofdoorzaak en biedt klanten de mogelijkheid om cases te openen en te beheren met behulp van natuurlijke taalinteractie.

V. Biedt Cisco IQ "best practices voor configuratie"?

A. Ja. De best practices voor de configuratie zijn gebaseerd op het intellectuele kapitaal van Cisco en Cisco IQ identificeert en lost misconfiguraties en kwetsbaarheden op.

V. Wat is een "Intelligent Device Criticality Analysis"?

A. Deze Cisco IQ-mogelijkheid benadrukt belangrijke bedrijfsmiddelen om prioriteiten te stellen op basis van hun rol in het netwerk. Device Criticality helpt de gebruiker om het niveau van impact te begrijpen dat een asset heeft in een klantennetwerk, wat relevant is in beoordelingen en andere items in Cisco IQ. Als er bijvoorbeeld een Cisco-apparaat is op een locatie met weinig impact ten opzichte van hetzelfde apparaat op een andere locatie die anders is geconfigureerd met een hoge impact, helpt Cisco IQ klanten om de kritieke apparaten eerst te prioriteren.

V. Worden vragen of antwoorden opgeslagen, geregistreerd of gebruikt om het model te trainen?

A. Nee. Het volledige responslichaam wordt niet opgeslagen of geregistreerd. Alleen antwoordheaders op hoog niveau worden gedeeld (bijvoorbeeld het aantal gebruikte LLM-tokens en LLM-metagegevens). Er worden geen klantspecifieke gegevens bewaard. Bovendien wordt informatie niet gebruikt om het model te trainen. Het wordt alleen gebruikt voor real-time inferencing.

V. Wat is de relatie tussen de CX Portfolio Simplification en Cisco IQ?

A. Cisco IQ is de digitale interface die de geëvolueerde waardepropositie mogelijk maakt. Het biedt de AI-aangedreven interface waarmee klanten de gepersonaliseerde, proactieve en voorspellende mogelijkheden ervaren die worden beloofd door het vereenvoudigde portfolio. Cisco Support en Professional Services (in de toekomst) zijn de aanbiedingen voor klanten in de vereenvoudigde portfolio om toegang te krijgen tot Cisco IQ en de functies ervan die op elk niveau van Support zijn gelabeld.

V. Hoe zal Professional Services gebruikmaken van Cisco IQ?

A. Professional Services zal in de toekomst integreren met Cisco IQ om te voorzien in:

- Naadloze integratie van supportinzichten in consultatieve afspraken
- Gepersonaliseerde inzichten en analyses voor proactieve architectuurevolutie
- Dynamische rapportage om de prestaties te meten
- AI-enabled veranderingsaanbevelingen en implementatie
- Automatische evaluaties, tests en validatie voor en na wijzigingen
- Klantgerichte digitale functies die overeenkomen met de waardepropositie van de PS (routekaart)

V. Zal Cisco Professional Services unieke klantgerichte functies hebben in Cisco IQ?

A. Ja. Professionele services zullen in de toekomst klantgerichte digitale functies in Cisco IQ omvatten, in overeenstemming met de waardepropositie van het aanbod, inclusief inzichten, aanbevelingen en rapportage.

V. Ondersteunt Cisco IQ omgevingen met meerdere leveranciers?

A. Cisco IQ is ontworpen om een revolutie teweeg te brengen in de reis voor Cisco-investeringen op dit moment. In de toekomst zal het ook worden geïntegreerd met 3rd party-apparaten.

V. Zullen klanten rechtstreeks migreren van Smart Net Total Care® (SNTC) en CX Cloud naar Cisco IQ?

A. Klanten krijgen een vereenvoudigde migratie-ervaring vanuit CX Cloud. Directe migratie van SNTC is echter niet beschikbaar. Het is daarom noodzakelijk dat klanten van SNTC en CX Cloud Cisco IQ gaan gebruiken op <https://iq.cisco.com/>.

V. Zullen klanten inzicht hebben in de te leveren producten voor Support en Professional Services in Cisco IQ?

A. In de toekomstige status van Cisco IQ kunnen klanten zowel Support- als Professional Services-producten bekijken, afhankelijk van hun rechten.

V. Zal Cisco IQ menselijke experts vervangen?

A. Nee. Cisco IQ stelt teams in staat om samen met experts over te stappen van reactief onderhoud naar proactieve operationele uitmuntendheid.

V. Hoe verhoudt Cisco IQ zich tot Cisco AI Canvas?

A. Cisco AI Canvas is een collaboratieve, AI-aangedreven werkruimte waarmee IT-teams complexe netwerk- en beveiligingsproblemen kunnen oplossen en beheren door dynamisch dashboards in realtime te genereren uit verschillende bronnen zoals netwerken, beveiligings- en observatietools. Het fungeert als een generatieve gebruikersinterface, waardoor teams gegevens samen kunnen analyseren, problemen kunnen identificeren met behulp van natuurlijke taalprompts en acties kunnen automatiseren.

Hoewel Cisco IQ ook een generatieve interface gebruikt, is het gericht op het mogelijk maken van voorspellende en proactieve IT, waardoor organisaties potentiële problemen zoals uitval, beveiligingslekken en verslechtering van de prestaties voor kunnen blijven. Daarnaast biedt Cisco IQ gepersonaliseerde leermogelijkheden en dient het als een uniforme digitale interface voor Cisco Support en, in de toekomst, Professional Services. Cisco IQ is niet beschikbaar als een stand-alone digitale ervaring, maar zal alleen toegankelijk zijn voor klanten met een Cisco Support- of Professional Services-contract.

V. Kunnen klanten de gegevens van de supportcase in realtime bekijken in Cisco IQ?

A. Ja, klanten kunnen dit zien in de Support-app.

V. Zal RADKit worden geïntegreerd in Cisco IQ On-Prem-software, waardoor één interface voor CX in het netwerk van klanten wordt gecreëerd?

A. Cisco IQ Link integreert RADKit-functionaliteit en andere geavanceerde mogelijkheden voor probleemoplossing.

V. Zijn er vroege tests voor air-gapped netwerken?

A. We zullen een vroege veldproef hebben voor een air-gapped versie in FY27.

V. Hoe gaat Cisco IQ om met bedrijfsmiddelenbeheer?

A. Cisco IQ biedt gepersonaliseerde, up-to-date activaweergaven gefilterd door "signalen" van apparaatinteracties. Het biedt een intelligente analyse van apparaatkriticiteit, AI-assistent voor het samenvatten van blootstelling en het genereren van slimme rapporten. Cisco IQ zal in boekjaar 27 veel mogelijkheden voor asset management digitaal aan klanten tonen. Sommige hiervan omvatten afstemming van bedrijfsmiddelen en contracten, MACD-bewerkingen (Move Add Change Delete), op locatie gebaseerde inzichten, enz.

V. Heeft Cisco IQ een GPU nodig voor On-Prem-implementaties?

A. Nee. Voor de Cisco IQ SaaS-ervaring heeft de On-Prem Cisco IQ Link geen GPU nodig; AI-verwerking wordt in de cloud afgehandeld.

V. Wat wordt weergegeven op de pagina Bevindingen per bedrijfsmiddel?

A. Op de pagina Bevindingen per bedrijfsmiddel worden apparaten weergegeven die zijn beoordeeld met behulp van de evaluatiemogelijkheden van Cisco IQ.

Is "Security Hardening" beschikbaar in Cisco IQ?

A. Beveiliging is beschikbaar in de Cisco IQ SaaS-ervaring.

V. Hoe worden beveiligingsadviezen bijgewerkt in een omgeving met een luchtgat?

A. Wanneer het Cisco IQ Virtual-apparaat beschikbaar is in de air-gapped in FY27, moeten klanten handmatig een update "patch" downloaden van een SaaS-portal en deze installeren op de air-gapped virtuele machine.

V. Helpt Cisco IQ de detectie en oplossing van kwetsbaarheden te beheren?

A. Ja. Cisco IQ heeft inzicht in alle bedrijfsmiddelen die een Cisco-klant heeft (controller beheerd of niet beheerd door controllers, zoals On-Prem netwerkswitching of firewalls, inclusief oude producten en Last Date of Support (LDOS)). Vanuit dat perspectief brengt Cisco IQ beveiligingsbeoordeling over al deze installatiebasis, inclusief kwetsbaarheidsdetectie en aanbevelingen voor harding van daaruit. Een zeer populaire beoordeling van Cisco IQ is de correlatie tussen LDOS en kritieke beveiligingskwetsbaarheid voor een Cisco-apparaat.

Is Cisco U. (Learning) beschikbaar in Cisco IQ?

A. Leren is momenteel niet beschikbaar in Cisco IQ. Het maakt deel uit van onze toekomstige roadmap in FY27.

V. Hoe zullen AI Assistant Inference en Data Handling werken in Cisco IQ?

A. Centralisatie: AI Assistant-inferentie is momenteel gecentraliseerd in het Cisco RTP-datacenter en toegankelijk voor alle regio's.

Stateless Processing: De LLM-laag functioneert als een stateloze service. Er worden geen klantgegevens in rust opgeslagen.

Beveiliging: aanvragen zijn tijdelijk en veilig gerouteerd. Er wordt geen PII (Persoonlijk Identificeerbare Informatie) overgedragen aan de LLM-infrastructuur.

Raadpleeg de [mededeling](#) van [aanbiedingen](#) en de technische [notitie AI Transparency](#) voor meer informatie.

Platformintegratie en API's

V. Kan Cisco IQ worden geïntegreerd met platforms zoals Catalyst Center en Intersight?

A. Ja. Beheerders van klanten kunnen Cisco IQ Link gebruiken om verbinding te maken met het On-Prem Catalyst Center. Klanten kunnen Cisco IQ ook verbinden met Intersight.

V. Zal Cisco IQ API's ondersteunen?

A. Ja. API-functionaliteit staat op onze huidige roadmap en zal naar verwachting beschikbaar zijn in FY27.

V. Kan Cisco IQ gegevens exporteren naar tools van derden (bijvoorbeeld platforms voor risicobeheer of extern vermogensbeheer)?

A. Cisco IQ zal flexibele methoden bieden voor het exporteren van de gegevens van de klant:

- Handmatig exporteren: gegevens uit voorraaddrapporten kunnen worden geëxporteerd naar CSV- of Excel-indelingen voor onmiddellijk gebruik.
- Programmatic Export: Een robuuste set API's is momenteel in ontwikkeling om geautomatiseerde gegevensextractie mogelijk te maken.

Deze API-mogelijkheden zijn gepland voor release in FY27.

V. Zal Cisco IQ apparaten van derden ondersteunen?

A. Ondersteuning voor apparaten van derden is momenteel gepland voor begrotingsjaar 27.

V. Zal Cisco IQ rechtstreeks verbinding maken met Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard en andere controllers?

A. Cisco IQ zal connectiviteit ondersteunen met Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex Control Hub.

V. Zijn er plannen om een Cisco IQ-onboardingteam op te zetten?

A. We hebben veel digitale bronnen gemaakt voor klanten, partners en interne teams om enablement, training en onboarding te ondersteunen. Er is geen apart team voor onboarding. Alle CX-teams zullen klanten ondersteunen om Cisco IQ te krijgen. Voor alle technische kwesties zal TAC beschikbaar zijn voor ondersteuning.

Gegevensverzameling en privacy

V. Wat verhindert PII of gevoelige gegevens om naar de LLM te worden verzonden tijdens de gevolgtrekking?

A. Het systeem is zo ontworpen dat er geen PII-gegevens zijn opgenomen in het LLM-verzoek voor elke regio. Het gevolgtrekkingsproces is stateloos en wordt alleen in het geheugen verwerkt; zodra het antwoord is geretourneerd, worden de gegevens verwijderd. Raadpleeg de [mededeling van aanbiedingen](#) en de [technische notitie over AI-transparantie](#).

V. Moeten klanten een tool voor gegevensverzameling hebben?

A. Voor de SaaS-ervaring is de Cisco IQ Link niet vereist, maar het wordt sterk aangemoedigd om gedetailleerde gepersonaliseerde inzichten te genereren. Zonder het verzamelen van gegevens zullen verschillende functies van Cisco IQ niet volledig of helemaal niet functioneren.

V. Hoe wordt de privacy van klantgegevens beheerd?

A. Raadpleeg voor meer informatie over hoe Cisco omgaat met de privacy van klantgegevens de [Offerte Openbaarmaking](#) en de [AI Transparency Tech Note](#).

V. Verlaten de gegevens de regio wanneer de AI-assistent wordt gebruikt?

A. Zie de volgende gegevensgebieden:

- Amerikaanse regio: Nee. De gegevens blijven binnen de regio.
- EMEA/APJC-regio's: Ja. Een subset van gegevens (met name CLI-gegevens die nodig zijn voor de LLM's om te functioneren) wordt verzonden naar de Amerikaanse regio voor gevolgtrekking.

V. Blijft CX Cloud beschikbaar?

A. CX Cloud blijft beschikbaar, maar een EOL-datum voor CX Cloud is nog niet vastgesteld.

Cisco IQ is de primaire interface voor Cisco Support. We moedigen onze klanten aan om over te stappen naar Cisco IQ, zodat ze kunnen profiteren van de nieuwste en beste mogelijkheden, functies en toepassingen.

V. Zullen klanten nog steeds CSPC-collector kunnen gebruiken?

Bestaande klanten van Cisco Support die al in CX Cloud zitten, kunnen CSPC-collector gebruiken in Cisco IQ. Nieuwe klanten moeten echter Cisco IQ Link installeren en configureren voor apparaatconnectiviteit On-Prem.

V. Worden bestaande CX Cloud-klanten naar Cisco IQ gemigreerd?

A. CX Cloud-klanten zullen een banner in CX Cloud-ervaring zien om een naadloze migratie naar Cisco IQ uit te voeren. Cisco IQ zal alle gebruikers die naar <https://iq.cisco.com> komen controleren om te zien of ze al een CX Cloud super user admin zijn en hen door de migratie leiden.

V. Hoe verhoudt Cisco IQ zich tot CX Cloud en welke veranderingen moeten bestaande CX Cloud-klanten verwachten?

A. Cisco IQ is de AI-aangedreven digitale ervaring voor zowel Cisco Support als, in de toekomst, Professional Services. CX Cloud was beperkt tot Cisco Support. Enkele van de gebieden van differentiatie zijn:

- AI-integratie en -automatisering: CX Cloud biedt voornamelijk actielijsten, EOL-datums en -adviezen, die handmatige analyse vereisen en beperkte automatisering of intelligentie bieden; Cisco IQ maakt gebruik van kunstmatige intelligentie en generatieve AI tijdens zijn digitale ervaring om geautomatiseerde samenvattingen, conversatieve interfaces, risicoanalyse en bruikbare begeleiding te leveren.
- Personalisatie en context: CX Cloud gebruikt AI niet voor omgevingspecifieke aanbevelingen en inzichten. Met de speciaal gebouwde AI-basis van Cisco IQ levert het gepersonaliseerde contextuele inzichten, aanbevelingen en acties.
- Proactieve en voorspellende mogelijkheden: Cisco IQ gaat verder dan CX Cloud in zijn vermogen om proactieve en voorspellende begeleiding te bieden, risico's te identificeren en acties aan te bevelen voordat problemen optreden.
- Unified User Experience: Hoewel CX Cloud gegevens over de levenscyclus van een product heeft geleverd, was het beperkt tot supportservices; Cisco IQ is ontworpen als een uniforme digitale ervaring voor zowel Support als Professional Services gedurende de gehele levenscyclus.

- Gegevensvereenvoudiging en visualisatie: CX Cloud vereist handmatige inspanning om beschikbare gegevens te interpreteren en ernaar te handelen. Cisco IQ daarentegen gebruikt AI om irrelevante gegevens uit te filteren en biedt een duidelijkere samenvatting van bedrijfsmiddelen en gestroomlijnde workflows om de cognitieve belasting te verminderen.
- Implementatieflexibiliteit: CX Cloud is alleen beschikbaar als SaaS-oplossing, zonder On-Prem-opties. Cisco IQ ondersteunt SaaS-, On-Prem-tethered- en privé-implementaties, waarbij verschillende beveiligings- en nalevingsvereisten worden aangepakt.

V. Kunt u use cases geven die de verschillen tussen de CX Cloud en Cisco IQ-ervaring laten zien?

A. Cisco IQ vertegenwoordigt een paradigmaverschuiving in de manier waarop Cisco proactieve inzichten en intelligente automatisering levert. Het is een volledig opnieuw ontworpen, AI-aangedreven digitale interface met verschillende benaderingen, mogelijkheden en gebruikersbetrokkenheidsmodellen.

In Assets toont CX Cloud bijvoorbeeld een lijst met assets, terwijl Cisco IQ AI-gebaseerde samenvattingen en intelligentie biedt met 'Signals'. Cisco IQ toont inzichten in asset-kritikaliteit om gebruikers te helpen prioriteit te geven aan assets op basis van hun rol en belang in het netwerk en hoe ze zijn geconfigureerd.

In boekjaar 27 zullen we ook functies voor het afstemmen van bedrijfsmiddelen toestaan met hun configuratiebeheerdatabase (CMDB)-tools en Microsoft Excel om ervoor te zorgen dat we alle systemen met records corrigeren. Elke app en functie in Cisco IQ is gepersonaliseerd, proactief en voorspellend.

Cisco IQ en Cisco Cloud Control

V. Hoe verhoudt Cisco IQ zich tot Cisco Cloud Control?

A. Cisco IQ biedt een strategische advies- en service-ervaring voor het hele IT-team. Het biedt proactieve intelligentie, beoordelingen, ondersteuning en in de toekomst professionele services gedurende de volledige levenscyclus. Cisco Cloud Control dient als een realtime operationele console voor alle Ops-teams. Het verenigt Cisco's controllers om direct beheer, controle en probleemoplossing van het live netwerk te bieden.

Cisco AI Canvas zal via Cisco Cloud Control aan klanten worden getoond. Samen verbinden ze de dagelijkse activiteiten met strategisch inzicht op lange termijn:

- Aangedreven door doelgerichte integratie en gegevensuitwisseling voor relevante use cases

- Zorgt voor een consistente klantervaring
- Helpt klanten te anticiperen op problemen en bedrijfsresultaten te behalen

V. Hoe past Cisco IQ in de algemene strategische richting van Cisco Cloud Control? Wordt het net als Meraki en Catalyst Center gelanceerd?

A. Voor relevante gebruikssituaties zal er een doelgerichte integratie en gegevensuitwisseling plaatsvinden tussen Cisco IQ en Cisco Cloud Control om een consistente klantervaring te garanderen.

V. Wat is het verschil tussen Cisco Cloud Center en Cisco IQ vanuit het perspectief van de klant wanneer ze beide hebben? Hoe zal Cisco IQ de dag-2 activiteiten voor klanten aanvullen met Cisco Cloud Control?

A. Cisco IQ wordt gebruikt door de IT-organisatie van een klant en levert proactieve intelligentie, beoordelingen, ondersteuning en professionele services gedurende de hele levenscyclus voor controller- en niet-controllerarchitecturen. Deze intelligentie stelt klanten in staat om proactief risico's binnen hun omgeving te beperken en operationele zekerheid te vergroten. Cisco Cloud Control biedt een realtime bedieningsconsole die wordt gebruikt door het Operations-team van een klant. Het verenigt Cisco's controllers om direct beheer, controle en probleemoplossing van het live netwerk te bieden. Samen verbinden ze de dagelijkse bedrijfsvoering (Cisco Cloud Control) met strategische inzichten op lange termijn (Cisco IQ).

Partners

V. Is er een verschil tussen de mogelijkheden die beschikbaar zijn voor partners en die welke beschikbaar zijn voor klanten?

A. Wanneer Cisco IQ beschikbaar is voor partners in boekjaar 27, zal er geen verschil zijn in de mogelijkheden die beschikbaar zijn voor partners en die beschikbaar zijn voor klanten in Cisco IQ. Zowel partners als klanten zullen feature parity binnen Cisco IQ ontvangen. Er zijn echter enkele op rollen gebaseerde verschillen, afhankelijk van de rol die de partner speelt met de klant met betrekking tot Cisco Services.

Bij wederverkoop van Cisco Support hebben partners doorgaans een alleen-lezen rol, maar klanten kunnen partners voor sommige functies lees-/schrijftoegang verlenen.

Wederverkooppartners zullen met Cisco IQ communiceren door aan boord te gaan van het Cisco IQ-account van hun klant, waar de klant hen toegang zal verlenen tot het relevante klantaccount. Dit betekent dat wederverkopers geen aparte Cisco IQ-partneraccount hebben. In plaats daarvan hebben ze toegang tot Cisco IQ via het account van de klant met machtigingen die door de klant zijn verleend.

In Cisco Partner Support hebben partners hun eigen Cisco IQ-account voor de Cisco Partner Support-aanbiedingen en volledige toegang tot functies voor bedrijfsmiddelen die onder hun contract vallen. Cisco Partner Support-partners gebruiken Cisco IQ via een speciaal partneraccount dat zij beheren. Ze hebben toegang tot Cisco IQ-functies via de gebruikersinterface (UI) en API's.

V. Moeten klanten hun partners toegang verlenen tot hun volledige geïnstalleerde basis?

A. Bij een doorverkoopbeweging is het niet nodig om toegang te verlenen tot de gehele geïnstalleerde basis. In de toekomst, wanneer een klant partnertoegangsgoedkeuring via zijn Cisco IQ-account zal verstrekken, kunnen partners alleen de specifieke bedrijfsmiddelen bekijken die onder hun Cisco Support-wederverkoopcontract vallen. Bij partner GA (gepland voor boekjaar 27) kunnen klanten ook toegang verlenen tot hun volledige IB die beschikbaar is in hun Cisco IQ-account. We erkennen dat klanten met meerdere partners werken voor de behoeften van hun service. Cisco IQ maskeert partnerspecifieke gegevens zodat de ene partner de specifieke informatie van de andere partner niet ziet.

V. Zullen distributeurs toegang hebben tot Cisco IQ?

A. Ja, klanten kunnen distributeurs toegang verlenen tot hun Cisco IQ-account in de release van General Availability in boekjaar 27.

V. Hoe weet de partner of zijn Cisco Support-klant aan boord van Cisco IQ is?

A. Tijdens de GA-lancering voor partners (gepland voor boekjaar 27) krijgen partners inzicht in al hun wederverkoopklanten, de onboarding-status van de respectievelijke Cisco IQ-accounts, klantbeheerdersinformatie en de partnertoegangsstatus via het dashboard in Cisco IQ.

V. Hoe weet de partner of zijn Cisco Support-klant zijn toegang heeft goedgekeurd of geweigerd?

A. Wanneer een klant toegang verleent, weigert of intrekt tot zijn account, wordt een geautomatiseerde e-mail verzonden naar de partnergebruikers. We zijn ook van plan om een verbeterde weergave te lanceren voor partners binnen Cisco IQ op GA, waar partners de toegangsstatus voor al hun klanten kunnen zien.

V. Kunnen de partners klanten toegang geven tot hun Cisco Partner IQ-account?

A. Ja, partners kunnen hun klanten toegang geven tot hun partner Cisco IQ-account. Deze functie is gepland voor post-GA in FY27.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.