

Perguntas frequentes sobre o Cisco IQ

Introdução

O Cisco IQ™ oferece aos clientes aprimoramentos e recursos projetados para melhorar a visibilidade de ativos, fornecer insights mais inteligentes em seus ambientes e simplificar o gerenciamento de casos. Além disso, os recursos de IA, como o Cisco IQ Assistant, otimizam os resultados operacionais e a experiência do usuário do Cisco IQ, fornecendo entendimento contextual que capacita os usuários a tomar decisões proativas e informadas e simplifica os processos para o envolvimento e o sucesso do cliente.

Este documento fornece perguntas comuns ao cliente sobre a simplificação do portfólio CX, níveis de suporte e Cisco IQ.

Cisco IQ

O Cisco IQ é um novo conjunto de aplicativos que oferece os resultados definidos nas ofertas de serviços profissionais e de suporte por meio de uma experiência digital para nossos clientes, parceiros e equipes internas. O Cisco IQ oferece serviços e insights baseados em IA para todas as partes em uma nova configuração interativa e avançada no setor. Ele fornece novos aplicativos e percepções para os clientes onde eles precisam, como SaaS (disponível agora), No local (no local) ou APIs (em breve).

Integrado às ofertas de suporte e serviços da Cisco, o Cisco IQ é uma interface única, unificada e acionada por IA que revoluciona toda a jornada do cliente — do planejamento e design à implementação, integração, otimização contínua e transformação. Ele traz a experiência digital mais avançada, projetada para acelerar o tempo de desenvolvimento dos clientes, aumentar a resiliência e oferecer simplicidade inigualável.

General

P. O que é o Cisco IQ?

R. O Cisco IQ é a experiência voltada para o cliente e alimentada por IA que conecta toda a jornada do cliente com a Cisco Services. Ele reúne insights em tempo real, avaliações, solução de problemas, aprendizado, automação e orientação orientada por agente do Suporte da Cisco e,

no futuro, Serviços Profissionais, ajudando os clientes a planejar, implantar, gerenciar, proteger e otimizar seus ambientes. O Cisco IQ se adapta ao ambiente de cada cliente para fornecer recomendações contextuais personalizadas durante todo o ciclo de vida.

O Cisco IQ está disponível em SaaS e, eventualmente, fornecerá informações aos clientes de várias maneiras, como por meio de APIs, e-mail, conexões com ITSM, Webex e outros. Além disso, a modalidade de instalação do Cisco IQ VM será flexível. Os clientes podem escolher entre SaaS ou, no futuro, entre os modos de implantação no local (limitado ou com isolamento térmico). Não há custo adicional para o Cisco IQ; está disponível através do suporte da Cisco, agora e no futuro, com as ofertas de serviços profissionais da Cisco.

P. Como o Cisco IQ beneficia os clientes?

R. O Cisco IQ é onde a experiência humana encontra a inteligência agenciada.

- Clareza total do cenário: Você não pode proteger o que não pode ver. O Cisco IQ oferece uma visualização única e sempre atual de todos os ativos, versões de software e configurações em seu ambiente para proporcionar total clareza do cenário.
- Resiliência proativa: Cada interrupção tem uma trilha. O Cisco IQ executa avaliações contínuas baseadas em IA em todo o ambiente, abordando problemas críticos por prioridade para resiliência proativa.
- Resolução rápida: Uma solicitação de serviço complexa pode significar horas. O Cisco IQ reduz os cronogramas de solução de problemas de horas para minutos para uma resolução rápida.
- Serviços profissionais contextualizados: Elimine a curva de aprendizagem de tentativa e erro. Todos os especialistas da Cisco que já forneceram projetos semelhantes agora oferecem suporte a seus projetos por meio de serviços profissionais contextuais, proporcionando à sua equipe tempo, clareza e confiança para que ela se concentre no que é importante.

P. Quando o Cisco IQ estará disponível para os clientes?

R. O Cisco IQ SaaS já está disponível, com as modalidades no local em breve.

Q. Que clientes terão acesso ao Cisco IQ?

R. O Cisco IQ é a experiência digital com IA para todos os clientes CX com um contrato de suporte válido da Cisco. No futuro, os clientes de serviços profissionais, com ou sem um contrato de suporte subjacente da Cisco, também terão acesso ao Cisco IQ. Com base na qualificação do usuário para os níveis de suporte (básico, padrão, assinatura), ele tem acesso a aplicativos e recursos de aplicativos específicos.

P. Quais arquiteturas são compatíveis com o Cisco IQ?

R. Consulte esta página para obter a [lista de arquiteturas suportadas pelo Cisco IQ](#).

P. O Cisco IQ substituirá os painéis específicos de arquitetura (por exemplo, painéis de switch Nexus® ou painéis de gerenciamento de servidor M7)?

R. O Cisco IQ não substituirá os painéis de produtos específicos de arquitetura. A visão é mostrar os mesmos insights do CX aos clientes onde eles estão, seja nos painéis de produtos, em seus próprios aplicativos ou na experiência do Cisco IQ.

P. Quais são os principais aplicativos do Cisco IQ?

R. As aplicações principais incluem:

- Ativos: Inventário dinâmico de ativos com informações de IA para tendências de risco.
- Avaliações: Recomendações de segurança inteligentes, fortalecimento de dispositivos, práticas recomendadas de configuração.
- Support: Abertura, resumo e gerenciamento de casos inteligentes simplificados.
- Assistente do AI: Interface de conversação para consultas, análise e síntese de informações.

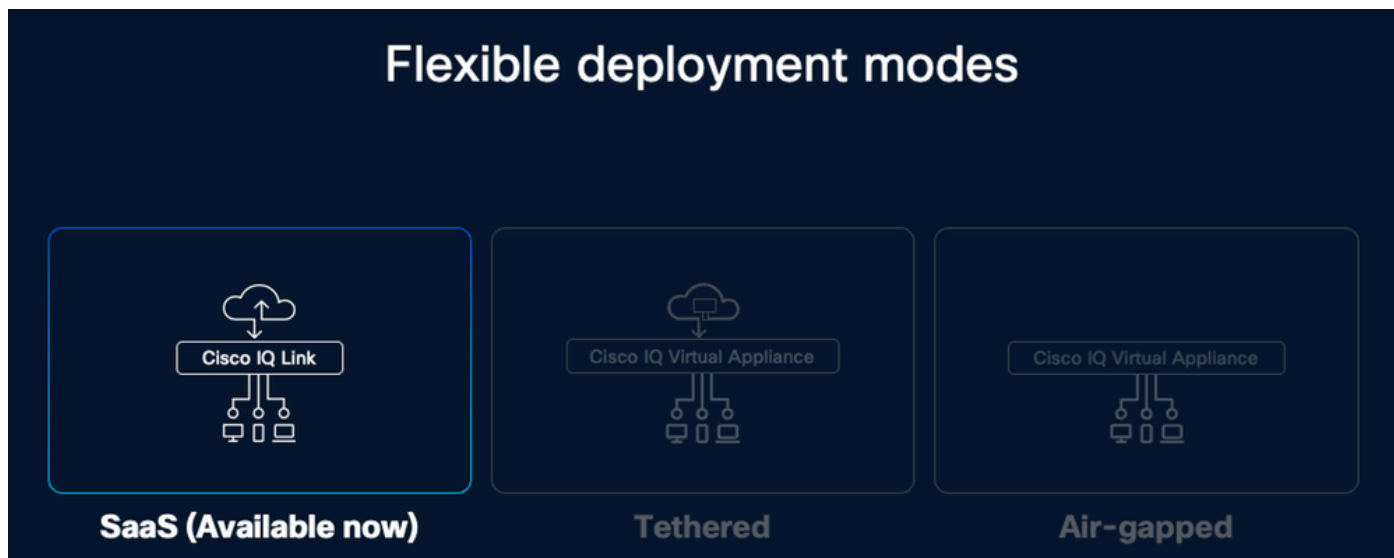
P. Quais são as opções de implantação do Cisco IQ?

R. O Cisco IQ oferece três modos de implantação flexíveis para alinhar com os requisitos operacionais, de segurança, de domínio sobre os dados e de conectividade do cliente:

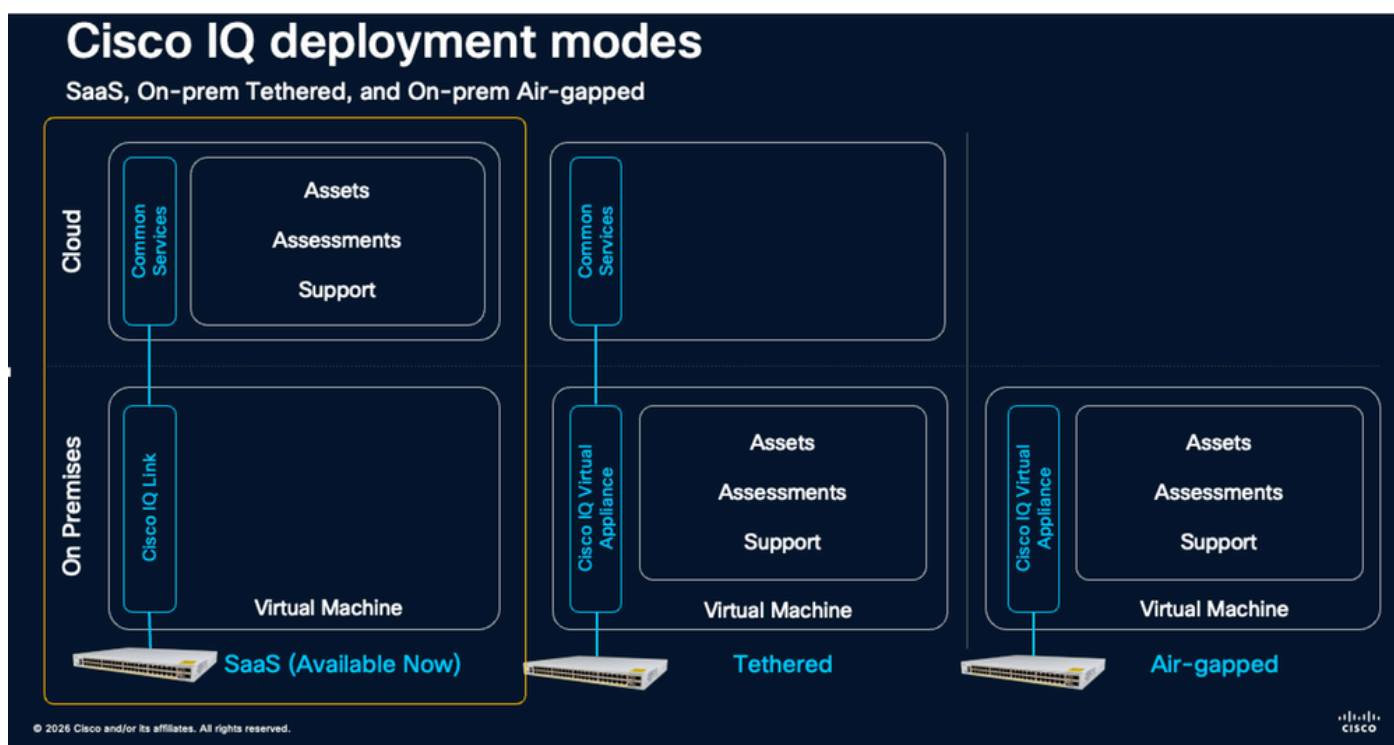
- SaaS: Para clientes que priorizam a facilidade de uso, a implantação rápida, a redução de CapEx e aqueles com uma estratégia que prioriza a nuvem e que se sentem confortáveis com a transferência segura de dados para a nuvem. Essa implantação exigirá um conector local leve que atuará como uma ponte segura para serviços hospedados na nuvem.
- Ligado no local: Para empresas com requisitos rigorosos de residência de dados. Hospedado no local com uma conexão limitada a SaaS para atualizações, ele combina a segurança e o controle do armazenamento de dados no local com a conveniência de atualizações automatizadas e o fornecimento de novos recursos a partir da nuvem.
- Air-Gapped Local: Para clientes de setores ou setores altamente regulamentados com as mais rigorosas exigências de conformidade, domínio sobre os dados e segurança. Hospedado no local e com isolamento de ar, não possui conectividade externa e requer intervenção manual para todas as atualizações.

P. O Cisco IQ é um aplicativo somente em nuvem e requer agentes no local?

R. O Cisco IQ oferecerá modos de implantação flexíveis projetados para acomodar diversas necessidades de infraestrutura. Acabamos de lançar o Cisco IQ SaaS. Para obter informações baseadas em IA, recomendamos a instalação On-Prem do Cisco IQ Link para obter conectividade de dispositivo para obter as melhores informações e recomendações de SaaS. O Cisco IQ Virtual Appliance também estará disponível no futuro nos modos com fio e Air-Gapped.



Modos de implantação flexíveis do Cisco IQ



Modos de implantação do Cisco IQ

P. O que é o Cisco IQ Link?

R. O Cisco IQ Link é o software de coleta de dados que é implantado em uma máquina virtual dentro da rede local do cliente para executar descoberta automatizada de dispositivos e coleta de telemetria. Ele também pode se conectar ao Centro Catalyst no local.

P. A instalação de um coletor é necessária para usar o Cisco IQ?

R. Um coletor é opcional. O Cisco IQ permite que o cliente crie um inventário inicial usando apenas os dados do contrato. Para dados de análise e implantação avançados, o cliente pode escolher entre instalar o Cisco IQ Link ou utilizar a telemetria direta do produto. Isso garante que o cliente possa adaptar o processo de integração às suas necessidades específicas. Para obter informações baseadas em IA, recomendamos a instalação On-Prem do Cisco IQ Link para obter conectividade de dispositivo para obter as melhores informações e recomendações de SaaS.

P. Quais recursos existem no Cisco IQ para cada camada de oferta?

R. Consulte a imagem abaixo para obter os recursos do Cisco IQ por tier de oferta:

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

Recursos do Cisco IQ

P. Qual é o processo de integração do cliente para o Cisco IQ?

R. O processo de integração do Cisco IQ é simplificado e simples. Os clientes começam definindo sua conta do Cisco IQ e integrando seus contratos de serviço e fontes de dados de telemetria preferidas. Para oferecer suporte aos requisitos de residência de dados globais, os clientes

podem escolher entre três opções de data center regional. Para garantir um início bem-sucedido, fornecemos jornadas guiadas de integração e adoção digital para uma experiência de autoatendimento. Para aqueles que precisam de assistência adicional, o suporte especializado está disponível através do Cisco TAC.

P. Como os clientes podem identificar o e-mail de boas-vindas do Cisco IQ em suas caixas de entrada?

R. O remetente do e-mail de boas-vindas é o Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com> e a linha de assunto do e-mail é "Welcome to Cisco IQ" (Bem-vindo ao Cisco IQ).

P. Há algum custo associado à implantação do Cisco IQ?

R. O Cisco IQ é a experiência digital para todos os clientes do CX que têm um contrato de suporte válido da Cisco. Não há custo adicional para o uso do Cisco IQ.

P. Como um usuário interno, cliente e/ou parceiro interagirá com o Cisco IQ?

R. Os usuários internos podem acessar a conta de demonstração e o CX On Message para aprender e se sentirem à vontade fazendo demonstrações para clientes e parceiros. Os clientes podem criar contas e usar o Cisco IQ em <https://iq.cisco.com>. O acesso do parceiro a uma conta de demonstração será habilitado em breve.

P. O Cisco IQ oferecerá conjuntos de recursos diferenciados com base no nível de suporte?

R. Sim. Os recursos do Cisco IQ são designados com base na camada de suporte dos ativos do cliente. Isso significa que o acesso a aplicativos e recursos específicos será dimensionado de acordo com o nível de suporte escolhido.

P. Como o Cisco IQ permitirá uma melhor colaboração entre o Suporte e os Serviços Profissionais da Cisco?

R. O Cisco IQ facilitará a colaboração por meio de:

- Interface digital unificada para ambas as ofertas
- Insights e análises compartilhados
- Transição perfeita de insights para ações conduzidas por especialistas
- Visão comum do ambiente e do histórico do cliente
- Relatórios integrados e rastreamento de KPI

P. Os clientes podem segmentar o acesso por número de contrato ou unidade de negócios no Cisco IQ?

R. Sim. Os clientes podem criar várias contas com números de contrato diferentes com base em suas necessidades comerciais.

P. A residência de dados regional (por exemplo, data centers selecionáveis para dados confidenciais) está planejada para implantações de coletores?

R. Sim. O Cisco IQ oferece suporte à seleção de data center regional para armazenamento e processamento de dados. Isso permite que os clientes escolham a região geográfica específica onde seus dados residem, garantindo o alinhamento com os requisitos locais de residência e soberania dos dados. O Aplicativo Cisco IQ reside em três (3) regiões:

- Região dos EUA: Óregon
- Região EMEA: Frankfurt
- APJC: Sydney

A infraestrutura LLM para o AI Assistant é hospedada no Cisco RTP Data Center.

Para obter detalhes, consulte a [Divulgação da oferta](#) e a [Nota técnica de transparência da IA](#).

P. Há planos para um aplicativo móvel para o Cisco IQ?

R. A necessidade de um aplicativo móvel será avaliada no futuro.

P. Há algum tipo de serviço que não seja suportado no Cisco IQ?

R. O Cisco IQ atualmente suporta ativos que são hardware e software em contratos. Qualquer produto SaaS baseado exclusivamente em assinatura será suportado no futuro.

P. O Cisco IQ suporta exportações de dados em vários formatos além do Excel?

R. Sim. O Cisco IQ utiliza uma interface de IA geradora para oferecer uma ampla variedade de opções de exportação. Além dos arquivos padrão do Microsoft Excel, o usuário pode exportar dados para PDFs com formatos gráficos, permitindo uma experiência de dados mais personalizada e integrada.

P. O cliente pode atribuir um parceiro de serviços a uma função de usuário "Cliente" no Cisco IQ?

R. Embora o Cisco IQ permita que o cliente integre qualquer usuário com uma ID válida da Cisco (ID do CCO), o cliente não deve adicionar usuários parceiros a uma função de usuário "Cliente". Atualmente, o Cisco IQ não suporta funções específicas de parceiro com os controles de acesso a dados necessários.

Estamos desenvolvendo ativamente funções de parceiro dedicadas, que estão programadas para lançamento no ano fiscal de 2027. Uma vez implementadas, essas funções fornecerão ao cliente os seguintes recursos:

- Integração controlada: o cliente poderá aprovar e integrar usuários parceiros associados ao contrato de revenda do Suporte da Cisco em funções especificamente projetadas para parceiros
- Gerenciamento de acesso flexível: o cliente pode conceder aos parceiros acesso a ativos vinculados especificamente a seu contrato de revenda ou fornecer acesso a todos os ativos em sua conta
- Segurança de dados aprimorada: estamos implementando o mascaramento de dados específico do parceiro para garantir que os parceiros possam apenas exibir as informações que o cliente autorizou explicitamente, impedindo-os de acessar dados pertencentes a outros parceiros

P. Que fontes de telemetria alimentam dados no Cisco IQ?

R. O Cisco IQ utiliza uma abordagem multicamada para a inclusão de dados para fornecer insights abrangentes sobre a rede. O componente principal é o Cisco IQ Link, que é implantado na rede local do cliente para executar descoberta automática de dispositivos e coleta de telemetria. Ele também pode se conectar ao Catalyst Center. Além disso, os clientes poderão conectar os seguintes controladores de produto: Intersight®, painel Meraki, gerenciador de WAN SD, Webex® Control Hub. Os clientes existentes do CX Cloud poderão usar o CSPC e o CX Agent para conexão com o Cisco IQ. No futuro, ajudaremos a migrar os coletores antigos para o Cisco IQ Link.

P. Várias empresas Meraki podem ser configuradas como fontes de dados usando chaves API separadas?

R. Estamos trabalhando ativamente em melhorias no roteiro para simplificar ainda mais essa integração e melhorar a experiência de gerenciamento de várias organizações.

P. Os clientes precisarão conceder aos parceiros acesso a toda a sua base instalada?

R. Em um movimento de revenda, não é necessário conceder acesso a toda a base instalada. No futuro, quando um cliente fornecer aprovação de acesso do parceiro através de sua conta do Cisco IQ, os parceiros poderão visualizar apenas os ativos específicos cobertos em seu contrato

de revenda do Suporte da Cisco. No GA do parceiro (planejado para o ano fiscal de 2027), os clientes também poderão conceder acesso a toda a IB disponível em sua conta do Cisco IQ. Reconhecemos que os clientes trabalham com vários parceiros para atender às necessidades de seus serviços. O Cisco IQ mascara os dados específicos do parceiro para que um parceiro não veja as informações específicas de outro parceiro.

P. Como a solução de problemas self-service funciona no Cisco IQ?

R. Os clientes podem solucionar problemas automaticamente colando seus erros. O agente de IA compartilhará a análise da causa raiz e oferecerá a opção para que os clientes abram e gerenciem casos usando a interação de linguagem natural.

P. O Cisco IQ oferece "Práticas recomendadas de configuração"?

R. Sim. As práticas recomendadas de configuração são baseadas no capital intelectual da Cisco, e o Cisco IQ identifica e resolve configurações incorretas e vulnerabilidades.

P. O que é "Análise de criticalidade de dispositivos inteligentes"?

R. Esse recurso do Cisco IQ destaca os principais ativos a serem priorizados com base em sua função na rede. A Criticalidade do Dispositivo ajuda o usuário a entender o nível de impacto que um ativo tem em uma rede do cliente, o que é relevante em avaliações e outros itens no Cisco IQ. Por exemplo, se houver um dispositivo Cisco em um local com baixo nível de impacto em comparação ao mesmo dispositivo em um local diferente configurado de forma diferente com um alto nível de impacto, o Cisco IQ ajudará os clientes a priorizar os dispositivos críticos primeiro.

P. Os prompts ou as respostas são armazenados, registrados ou usados para treinar o modelo?

R. Não. O corpo de resposta completo não é armazenado nem registrado. Somente cabeçalhos de resposta de alto nível são compartilhados (por exemplo, o número de tokens LLM usados e os metadados LLM). Nenhum dado específico do cliente é retido. Além disso, as informações não são usadas para treinar o modelo. É usado estritamente para inferência em tempo real.

P. Qual é a relação entre a simplificação do portfólio CX e o Cisco IQ?

R. O Cisco IQ é a interface digital que permite a proposta de valor evoluída. Ele fornece a interface acionada por IA através da qual os clientes experimentam os recursos personalizados, proativos e preditivos prometidos pelo portfólio simplificado. Os serviços profissionais e de suporte da Cisco (no futuro) são as ofertas para clientes no portfólio simplificado acessarem o Cisco IQ e seus recursos autorizados em cada nível de suporte.

P. Como os serviços profissionais aproveitarão o Cisco IQ?

R. Os serviços profissionais serão integrados com o Cisco IQ no futuro para oferecer:

- Integração perfeita de insights de suporte em engajamentos de consultoria
- Percepções e análises personalizadas para a evolução proativa da arquitetura
- Relatórios dinâmicos para medir o desempenho
- Recomendações e implementação de mudanças habilitadas pela IA
- Avaliações, testes e validação automáticos pré e pós-alteração
- Recursos digitais voltados para o cliente consistentes com a proposta de valor da PS (roteiro)

P. Os serviços profissionais da Cisco terão recursos exclusivos voltados para o cliente no Cisco IQ?

R. Sim. Os serviços profissionais incluirão recursos digitais voltados para o cliente no Cisco IQ no futuro, consistentes com a proposta de valor da oferta, incluindo insights, recomendações e relatórios.

P. O Cisco IQ é compatível com ambientes de vários fornecedores?

R. O Cisco IQ foi projetado para revolucionar a jornada dos investimentos atuais da Cisco. No futuro, ele também será integrado a dispositivos de terceiros.

P. Os clientes migrarão diretamente do Smart Net Total Care® (SNTC) e da nuvem CX para o Cisco IQ?

R. Os clientes terão uma experiência de migração simplificada do CX Cloud. No entanto, a migração direta do SNTC não estará disponível. Portanto, é fundamental que os clientes de nuvem do SNTC e CX comecem a usar o Cisco IQ em <https://iq.cisco.com/>.

P. Os clientes terão visibilidade dos resultados dos serviços profissionais e de suporte no Cisco IQ?

R. No estado futuro do Cisco IQ, os clientes poderão visualizar os resultados dos serviços profissionais e de suporte, dependendo de sua qualificação.

P. O Cisco IQ substituirá os especialistas humanos?

R. Não. O Cisco IQ capacita as equipes para a transição da manutenção reativa para a

excelência operacional proativa junto com os especialistas.

P. Como o Cisco IQ se compara ao Cisco AI Canvas?

R. O Cisco AI Canvas é um espaço de trabalho colaborativo, alimentado por IA, que permite que as equipes de TI solucionem e gerenciem problemas complexos de rede e segurança, gerando painéis dinamicamente em tempo real de várias fontes, como ferramentas de rede, segurança e observação. Ele atua como uma interface de usuário geradora, permitindo que as equipes analisem dados em conjunto, identifiquem problemas usando prompts de linguagem natural e automatizem ações.

Embora o Cisco IQ também use uma interface geradora, ele se concentra em habilitar a TI preditiva e proativa, ajudando as empresas a se manterem à frente de possíveis problemas, como interrupções, falhas de segurança e degradação de desempenho, antes que ocorram. Além disso, o Cisco IQ oferece aprendizados personalizados e funciona como uma interface digital unificada para o Suporte da Cisco e, no futuro, para os Serviços profissionais. O Cisco IQ não está disponível como uma experiência digital autônoma, mas estará acessível apenas a clientes com um contrato de suporte ou serviços profissionais da Cisco.

P. Os clientes podem ver métricas de casos de suporte em tempo real no Cisco IQ?

R. Sim, os clientes podem ver isso no aplicativo Suporte.

P. O RADK será integrado ao software Cisco IQ On-Prem, criando uma única interface para o CX na rede dos clientes?

R. O Cisco IQ Link integra a funcionalidade RADKit e outros recursos avançados para a solução de problemas.

P. Há algum teste inicial para redes com isolamento de ar?

R. Teremos um teste de campo antecipado para a versão "air-gapped" no ano fiscal de 2027.

P. Como o Cisco IQ lida com o gerenciamento de ativos?

R. O Cisco IQ fornece visualizações de ativos personalizadas e atualizadas filtradas por "sinais" de interações de dispositivos. Ele oferece análise inteligente da criticidade do dispositivo, assistente de IA para resumir a exposição e gerar relatórios inteligentes. O Cisco IQ começará a mostrar vários recursos de gerenciamento de ativos digitalmente para os clientes no ano fiscal de 2027. Alguns deles incluem reconciliação de ativos e contratos, operações Mover Adicionar Exclusão de Alteração (MACD), informações baseadas em local etc.

P. O Cisco IQ requer uma GPU para implantações no local?

R. Não. Para a experiência do Cisco IQ SaaS, o Cisco IQ Link no local não requer uma GPU; O processamento de IA é processado na nuvem.

P. O que é exibido na página Descobertas por ativo?

R. A página Descobertas por ativo exibe os dispositivos que foram avaliados usando os recursos de avaliação do Cisco IQ.

P. O "Fortalecimento da segurança" está disponível no Cisco IQ?

R. O fortalecimento da segurança está disponível na experiência Cisco IQ SaaS.

P. Como os avisos de segurança são atualizados em um ambiente totalmente isolado?

R. Quando o dispositivo Cisco IQ Virtual estiver disponível no ar-gapped no ano fiscal de 2027, os clientes terão que baixar manualmente um "patch" de atualização de um portal SaaS e instalá-lo na máquina virtual com ar-gapped.

P. O Cisco IQ ajuda a gerenciar a detecção e a resolução de vulnerabilidades?

R. Sim. O Cisco IQ tem visibilidade de todos os ativos que um cliente da Cisco tem (controlador gerenciado ou não gerenciado por controladores, como firewalls ou switching de rede no local, incluindo produtos antigos e produtos de última data de suporte (LDOS)). Dessa perspectiva, o Cisco IQ oferece avaliação de segurança em toda essa base instalada, o que inclui detecção de vulnerabilidade e recomendações de fortalecimento a partir daí. Uma avaliação muito popular do Cisco IQ é a correlação entre LDOS e vulnerabilidade de segurança crítica para um dispositivo Cisco.

P. O Cisco U. (Aprendizado) está disponível no Cisco IQ?

R. O aprendizado não está disponível no Cisco IQ. Ele faz parte do nosso futuro roteiro para o ano fiscal de 2027.

P. Como o AI Assistant Inference and Data Handling funcionará no Cisco IQ?

A. Centralização: A inferência do AI Assistant está centralizada no data center do Cisco RTP e é acessada por todas as regiões.

Processamento stateless: A camada LLM funciona como um serviço stateless. Nenhum dado do cliente é armazenado inativo.

Segurança: As solicitações são transitórias e roteadas com segurança. Nenhuma PII (informações de identificação pessoal) é transferida para a infraestrutura LLM.

Consulte a [Divulgação de Ofertas](#) e a [Nota Técnica de Transparência da AI](#) para obter mais detalhes.

Integração de plataforma e APIs

P. O Cisco IQ se integra a plataformas como Catalyst Center e Intersight?

R. Sim. Os administradores do cliente podem implantar o Cisco IQ Link para se conectar ao Catalyst Center no local. Os clientes também podem conectar o Cisco IQ à Intersight.

P. O Cisco IQ será compatível com APIs?

R. Sim. A funcionalidade da API está em nosso roteiro atual e deve estar disponível no ano fiscal de 2027.

P. O Cisco IQ pode exportar dados para ferramentas de terceiros (por exemplo, plataformas de gerenciamento de riscos ou de gerenciamento de ativos externos)?

R. O Cisco IQ fornecerá métodos flexíveis para exportar os dados do cliente:

- Exportação manual: Os dados de relatório de inventário podem ser exportados para os formatos CSV ou Excel para uso imediato.
- Exportação programática: Um conjunto robusto de APIs está atualmente em desenvolvimento para permitir a extração automatizada de dados.

Esses recursos de API estão programados para lançamento no ano fiscal de 2027.

P. O Cisco IQ é compatível com dispositivos de terceiros?

R. O suporte para dispositivos de terceiros está planejado para o ano fiscal de 2027.

P. O Cisco IQ se conectará diretamente com o Catalyst Center, o painel Meraki, o painel Nexus e outros controladores?

R. O Cisco IQ oferecerá suporte à conectividade com o Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex Control Hub.

P. Há planos para criar uma equipe de integração do Cisco IQ?

R. Criamos muitos recursos digitais para clientes, parceiros e equipes internas para oferecer suporte à capacitação, ao treinamento e à integração. Não haverá uma equipe dedicada separada para integração. Todas as equipes do CX oferecerão suporte para que os clientes acessem o Cisco IQ. Para qualquer problema técnico, o TAC estará disponível para suporte.

Coleta de dados e privacidade

P. O que impede que dados PII ou confidenciais sejam enviados ao LLM durante a inferência?

R. O sistema é projetado de modo que nenhum dado PII seja incluído na solicitação LLM para nenhuma região. O processo de inferência é stateless e processado apenas na memória; quando a resposta é retornada, os dados são descartados. Consulte a [Divulgação da Oferta](#) e a [Nota Técnica de Transparência da AI](#).

P. Os clientes precisam ter uma ferramenta de coleta de dados?

R. Para a experiência de SaaS, o Cisco IQ Link não é necessário, mas é altamente recomendável gerar insights personalizados detalhados. Sem a coleta de dados, vários recursos do Cisco IQ não funcionarão totalmente ou de forma alguma.

P. Como a privacidade de dados do cliente será gerenciada?

R. Para obter mais informações sobre como a Cisco lida com a privacidade de dados do cliente, consulte a [Offer Disclosure](#) e a [AI Transparency Tech Note](#).

P. Os dados estão saindo da região quando o AI Assistant é usado?

R. Consulte as seguintes regiões de dados:

- Região dos EUA: Não. Os dados permanecem na região.
- Regiões EMEA/APJC: Yes. Um subconjunto de dados (especificamente os dados CLI necessários para que os LLMs funcionem) é enviado para a região dos EUA para inferência.

Nuvem Cisco IQ e CX

Q. O CX Cloud continuará disponível?

R. A nuvem CX continuará disponível, no entanto, uma data de EOL para a nuvem CX ainda não foi estabelecida.

O Cisco IQ é a interface principal do Suporte da Cisco. Incentivamos nossos clientes a migrar para o Cisco IQ para que possam aproveitar os melhores e mais recentes recursos, recursos e aplicativos.

P. Os clientes ainda poderão usar o coletor CSPC?

R. Os clientes atuais do Cisco Support que já estão na nuvem CX podem usar o coletor CSPC no Cisco IQ. No entanto, todos os novos clientes precisarão instalar e configurar o Cisco IQ Link para conectividade de dispositivo no local.

P. Os clientes de nuvem CX existentes serão migrados para o Cisco IQ?

R. Os clientes do CX Cloud verão um banner na experiência do CX Cloud para fazer uma migração perfeita para o Cisco IQ. O Cisco IQ verificará todos os usuários que vêm para <https://iq.cisco.com> para ver se eles já são um administrador de superusuário da nuvem CX e guiá-los durante a migração.

P. Como o Cisco IQ se compara ao CX Cloud e que mudanças os clientes atuais do CX Cloud devem esperar?

R. O Cisco IQ é a experiência digital habilitada por IA para o Suporte da Cisco e, no futuro, para os Serviços Profissionais. A nuvem CX era limitada apenas ao suporte da Cisco. Algumas das áreas de diferenciação incluem:

- Integração e automação da IA: O CX Cloud fornece principalmente listas de ativos, datas de EOL e avisos, exigindo análise manual e oferecendo automação ou inteligência limitadas; O Cisco IQ usa IA agencial e gerativa em toda a sua experiência digital para fornecer resumos automatizados, interfaces conversacionais, análise de risco e orientação acionável.
- Personalização e contexto: A nuvem CX não usa a IA para recomendações e percepções específicas do ambiente. Com a base de IA desenvolvida especialmente para o Cisco IQ, ele oferece insights contextuais personalizados, recomendações e ações.
- Recursos proativos e de previsão: O Cisco IQ vai além do CX Cloud em sua capacidade de fornecer orientação proativa e preditiva, ajudando a identificar riscos e recomendar ações antes que ocorram problemas.

- Experiência de usuário unificada: Embora o CX Cloud tenha fornecido dados de estágio do ciclo de vida, ele se limitou a serviços de suporte; O Cisco IQ foi projetado como uma experiência digital unificada para suporte e serviços profissionais em todo o ciclo de vida.
- Simplificação e visualização de dados: A nuvem CX requer esforço manual para interpretar e agir com base nos dados disponíveis. O Cisco IQ, por outro lado, usa a IA para filtrar dados irrelevantes, oferecendo resumo de ativos mais claro e fluxos de trabalho simplificados para reduzir a carga cognitiva.
- Flexibilidade de implantação: O CX Cloud está disponível apenas como uma solução SaaS, sem opções no local. O Cisco IQ oferece suporte a SaaS, implantações limitadas no local e privadas, atendendo a diversos requisitos de segurança e conformidade.

P. Você pode fornecer casos de uso que mostrem as diferenças entre a experiência do CX Cloud e do Cisco IQ?

R. O Cisco IQ representa uma mudança de paradigma em como a Cisco oferece insights proativos e automação inteligente. É uma interface digital completamente reimaginada, acionada por IA, com diferentes abordagens, recursos e modelo de interação do usuário.

Por exemplo, em Ativos, o CX Cloud mostra uma lista de ativos, enquanto o Cisco IQ fornece resumo e inteligência com base em IA com "Sinais". O Cisco IQ mostra insights de criticidade de ativos para ajudar os usuários a priorizar ativos com base em sua função e importância na rede e como eles são configurados.

No ano fiscal de 2027, também permitiremos recursos de reconciliação de ativos com suas ferramentas de Banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB) e o Microsoft Excel para garantir a correção de todos os sistemas de registros. Da mesma forma, cada aplicativo e recurso no Cisco IQ é personalizado, pró-ativo e preditivo.

Cisco IQ e Cisco Cloud Control

P. Como o Cisco IQ se compara ao Cisco Cloud Control?

R. O Cisco IQ oferece uma experiência estratégica de consultoria e serviços para toda a equipe de TI. Ele oferece inteligência, avaliações, suporte e, no futuro, serviços profissionais em todo o ciclo de vida. O Cisco Cloud Control funciona como um console de operações em tempo real para todas as equipes de operações. Ele unifica os controladores da Cisco para fornecer gerenciamento direto, controle e solução de problemas da rede ativa.

O Cisco AI Canvas será apresentado aos clientes por meio do Cisco Cloud Control. Juntos, eles conectam as operações do dia a dia com uma visão estratégica de longo prazo:

- Baseado em integração e troca de dados funcionais para casos de uso relevantes
- Garante uma experiência consistente ao cliente
- Ajuda os clientes a anteciparem problemas e obterem resultados comerciais

P. Como o Cisco IQ se encaixa na direção estratégica geral do Cisco Cloud Control? Ele terá um lançamento cruzado como o Meraki e o Catalyst Center?

R. Para casos de uso relevantes, haverá integração e troca de dados funcionais entre o Cisco IQ e o Cisco Cloud Control para garantir uma experiência consistente ao cliente.

P. Qual é a diferença entre o Cisco Cloud Center e o Cisco IQ do ponto de vista do cliente quando ambos tiverem? Como o Cisco IQ complementar as operações do dia 2 para clientes com o Cisco Cloud Control?

R. O Cisco IQ é aproveitado pela organização de TI de um cliente e fornece inteligência proativa, avaliações, suporte e serviços profissionais em todo o ciclo de vida para arquiteturas de controlador e não controladoras. Essa inteligência permite que os clientes reduzam proativamente os riscos em seu ambiente e aumentem a garantia operacional. O Cisco Cloud Control oferece um console de operações em tempo real que é aproveitado pela equipe de operações de um cliente. Ele unifica os controladores da Cisco para fornecer gerenciamento direto, controle e solução de problemas da rede ativa. Juntos, eles conectam as operações diárias (Cisco Cloud Control) com insights estratégicos de longo prazo (Cisco IQ).

Parceiros

P. Há uma diferença entre os recursos disponíveis para os parceiros e os disponíveis para os clientes?

R. Quando o Cisco IQ estiver disponível para parceiros no ano fiscal de 2027, não haverá diferença nos recursos disponíveis para parceiros e nos disponíveis para clientes no Cisco IQ. Tanto parceiros quanto clientes receberão paridade de recursos no Cisco IQ. No entanto, existem algumas distinções baseadas em função, dependendo da função que o parceiro está desempenhando com o cliente em relação aos serviços Cisco.

Na revenda do Suporte da Cisco, os parceiros normalmente têm uma função somente leitura, mas os clientes podem conceder aos parceiros acesso de leitura/gravação para alguns recursos. Os parceiros de revenda interagirão com o Cisco IQ sendo integrados à conta Cisco IQ do cliente, onde o cliente lhes concederá acesso à conta do cliente relevante. Isso significa que os parceiros de revenda não terão uma conta de parceiro Cisco IQ dedicada separada. Em vez disso, eles acessarão o Cisco IQ por meio da conta do cliente com permissões concedidas pelo cliente.

No Cisco Partner Support, os parceiros terão sua própria conta Cisco IQ dedicada às ofertas do Cisco Partner Support e acesso completo aos recursos para ativos cobertos em seu contrato. Os parceiros do Cisco Partner Support usarão o Cisco IQ por meio de uma conta de parceiro dedicada que administram. Eles podem acessar os recursos do Cisco IQ através da interface do usuário (UI) e APIs.

P. Os clientes precisarão conceder aos parceiros acesso a toda a sua base instalada?

R. Em um movimento de revenda, não é necessário conceder acesso a toda a base instalada. No futuro, quando um cliente fornecer aprovação de acesso do parceiro através de sua conta do Cisco IQ, os parceiros poderão visualizar apenas os ativos específicos cobertos em seu contrato de revenda do Suporte da Cisco. No GA do parceiro (planejado para o ano fiscal de 2027), os clientes também poderão conceder acesso a toda a IB disponível em sua conta do Cisco IQ. Reconhecemos que os clientes trabalham com vários parceiros para atender às necessidades de seus serviços. O Cisco IQ mascara os dados específicos do parceiro para que um parceiro não veja as informações específicas de outro parceiro.

P. Os distribuidores terão acesso ao Cisco IQ?

R. Sim, os clientes poderão autorizar o acesso dos distribuidores à sua conta Cisco IQ no lançamento do General Availability no ano fiscal de 2027.

P. Como o parceiro saberá se o cliente de suporte da Cisco está integrado ao Cisco IQ?

R. No lançamento do GA para parceiros (planejado para o ano fiscal de 2027), os parceiros terão visibilidade de todos os seus clientes de revenda, status de integração das respectivas contas do Cisco IQ, informações de administração do cliente, status de acesso do parceiro através do painel no Cisco IQ.

P. Como o parceiro saberá se o cliente de suporte da Cisco aprovou ou negou seu acesso?

R. Quando um cliente concede, nega ou revoga o acesso à sua conta, um e-mail automatizado será enviado aos usuários parceiros. Também planejamos lançar uma visualização aprimorada para parceiros no Cisco IQ no GA, onde os parceiros podem ver o status de acesso em todos os seus clientes.

P. Os parceiros podem fornecer aos clientes acesso à sua conta do Partner Cisco IQ?

R. Sim, os parceiros poderão dar a seus clientes acesso à conta Cisco IQ do parceiro. Este recurso está planejado para pós-GA no ano fiscal de 2027.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.