

# Notas da versão da CX Cloud de setembro de 2022

## Contents

---

[Introdução](#)

[Novidades](#)

[Nome do Documento de Comandos de API Alterado](#)

[Guia Casos habilitada na exibição Detalhes do ativo](#)

[Criando Grupos de Ativos](#)

[Contatos do cliente preenchidos automaticamente](#)

[Abrir casos do bloco Casos](#)

[Defeitos resolvidos](#)

[Defeitos conhecidos](#)

---

## Introdução

A Customer Experience (CX) Cloud é uma oferta de SaaS que possibilita o sucesso do cliente durante toda a jornada para integrar, otimizar e adotar novas tecnologias em todas as arquiteturas. Os clientes que possuem assinaturas do Cisco Success Tracks têm acesso aos seguintes recursos:

- **Aprendizado contextual:** Janela para a plataforma de inteligência colaborativa com os recursos mais recentes para engenheiros de rede e arquitetos através dos webinars "Pergunte ao especialista (ATX)", "Dicas de sucesso", compromissos da Accelerator e treinamento.
- **Suporte confiável:** ajude a resolver problemas técnicos imediatos e obtenha opções de serviço proativas e prescritivas no nível de software e solução.
- **Insights & Analytics:** ferramentas de inteligência digital que fornecem insights proativos e preditivos e ajudam os clientes a reconhecer problemas em potencial, otimizar operações e acelerar a adoção/transição de tecnologia.
- **Recursos Especializados:** Experiência única para todas as arquiteturas disponíveis e produtos da Cisco com acesso a consultoria especializada estratégica sobre projeto e validação detalhados, bem como soluções específicas do setor.

Este documento fornece informações sobre novos recursos na nuvem CX e problemas conhecidos.

Use este [link](#) para acessar o CX Cloud e fazer login com as credenciais do CCO.

## Novidades

### Nome do Documento de Comandos de API Alterado

O documento APIs e comandos do Cisco DNA Center foi atualizado para refletir a lista mais recente de APIs e comandos e foi renomeado como Comandos de telemetria da Cisco. Os

usuários devem observar o nome do novo documento e atualizar os marcadores existentes de acordo. O link do documento APIs e comandos do Cisco DNA Center permanecerá disponível até o final de outubro.

## Guia Casos habilitada na exibição Detalhes do ativo

O CX Cloud foi aprimorado de forma que a exibição de detalhes do ativo agora contém uma guia Casos que permite que os clientes visualizem todos os casos abertos e fechados de um ativo específico sem ter que deixar a exibição de detalhes do ativo. Se um ativo de chassi tiver ativos filho, esses casos também serão incluídos.

## Criando Grupos de Ativos

O CX Cloud foi atualizado de forma que os grupos de ativos agora podem ser criados por meio do upload de um arquivo .csv de números de série de ativos, permitindo que os clientes criem facilmente grupos de ativos sem a necessidade de selecionar manualmente ativos individuais. Os clientes são alertados sobre erros durante a criação.

## Contatos do cliente preenchidos automaticamente

Os números de telefone comercial e móvel para clientes do CX Cloud agora são preenchidos automaticamente ao abrir um caso no CX Cloud com base nas informações obtidas do perfil de usuário preenchido. Se as informações estiverem faltando no perfil, os campos permanecerão em branco.

## Abrir casos do bloco Casos

O CX Cloud foi aprimorado para que os clientes agora possam abrir casos de suporte de agentes e de nuvem CX, além de casos de suporte de ativos diretamente do bloco Casos, oferecendo aos clientes a conveniência de abrir casos em um único local. Isso inclui adicionar um título de caso personalizado, informações de contato e a capacidade de anexar arquivos. Os casos de suporte também estão visíveis na exibição de lista Casos junto com os casos de TAC.

## Defeitos resolvidos

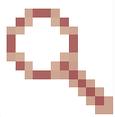
Não há defeitos resolvidos relatados para a versão de setembro.

## Defeitos conhecidos

Esta seção lista os defeitos conhecidos nesta versão.

Identifier	Título
<a href="#">CSCwc90004</a>	O CX Cloud não exibe uma confirmação de cancelamento ao clicar em Cancel ou "X" para fechar um caso no menu CX Cloud Support. O foco retorna ao bloco Cases sem solicitar que os usuários confirmem o cancelamento do caso. O mesmo problema ocorre no suporte ao CX Cloud Agent.
<a href="#">CSCwc93261</a>	

[CSCwc93961](#)



Ao usar o CX Cloud com uma resolução de tela de 100%, as janelas Criar grupo de usuários e Editar grupo de usuários não podem ser fechadas porque o "X" está oculto atrás da barra de endereços do navegador. Além disso, a barra de rolagem no lado direito da tela está oculta. Os usuários devem reduzir a resolução da tela de 100% para 70% para corrigir esse problema.

## 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.