

Notas de versão do CX Cloud de março de 2023

Contents

[Overview](#)

[Novidades](#)

[Lançamento cruzado da nuvem PX para a nuvem CX](#)

[Detalhes de contato do superadministrador de nuvem CX](#)

[Restaurar acesso do parceiro](#)

[Processo de aprovação de acesso de usuários da empresa e do parceiro](#)

[Aprovação Automática de Acesso do Usuário Atualizada](#)

[O assistente virtual de casos está ativo!](#)

[Ciclo de vida de adoção reprojetoado](#)

[Ativos e cobertura reprojetoados e blocos de casos](#)

[Navegação de Insights Aprimorados](#)

[Etapas do fim da vida útil dos ativos de hardware](#)

[Suporte ao Crash Diagnosis para famílias de produtos adicionais](#)

[Configuração do Cisco DNA Center removida do Platform Suite](#)

[CX Cloud Agent Atualizado](#)

[Informações de contato do cliente disponíveis para os parceiros](#)

[Defeitos](#)

[Defeitos resolvidos](#)

[Defeitos conhecidos](#)

Overview

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:

- **Aprendizagem 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 do Accelerator e treinamento.

- **Suporte confiável:** Ajude a resolver problemas técnicos imediatos e obtenha opções de serviços proativos e prescritivos no nível do software e da solução.

- **Insights e análise:** Ferramentas de inteligência digital que fornecem informações proativas e preditivas e ajudam os clientes a reconhecer possíveis problemas, otimizar operações e acelerar a adesão/transição de tecnologia.

- **Recursos especializados:** Experiência completa para todas as arquiteturas e produtos da Cisco disponíveis, com acesso a uma consultoria especializada e estratégica em projeto e validação detalhados, bem como soluções específicas do setor.

Este documento fornece informações sobre novos recursos na nuvem CX e problemas conhecidos. Use isto [link](#) para acessar o CX Cloud e fazer login com as credenciais do CCO.

Novidades

As notas de versão em detalhe desta seção recursos que estarão disponíveis como parte de março 2023 versão.

Lançamento cruzado da nuvem PX para a nuvem CX

Os parceiros de nuvem PX agora podem iniciar a nuvem CX a partir da nuvem PX. Como parte desse lançamento cruzado, os administradores, executivos, líderes de práticas de sucesso do cliente, gerentes de sucesso do cliente e especialistas em sucesso do cliente do PX Cloud agora podem visualizar os dados de nuvem do CX do cliente, incluindo os blocos Lifecycle, **Assets & Coverage**, **Advisories**, Subscriptions e Insights. O bloco **Cases** não pode ser exibido como parte desta inicialização cruzada. Os administradores de nuvem CX também recebem privilégios adicionais para garantir o controle dos detalhes compartilhados com parceiros e usuários parceiros.

Detalhes de contato do superadministrador de nuvem CX

Os Superadministradores de nuvem CX agora podem dar consentimento para compartilhar suas informações de contato com os Parceiros de nuvem PX, permitindo que os Administradores de parceiros de nuvem PX entrem em contato com os Administradores de nuvem CX para agilizar suas solicitações de acesso a dados. As informações de contato compartilhadas são baseadas nas opções de privacidade definidas pelos CX Cloud Super Administrators.

Restaurar acesso do parceiro

Os superadministradores de nuvem CX agora podem restaurar o acesso de usuários parceiros e parceiros revogados anteriormente aos dados do Success Track sem uma solicitação do parceiro.

Processo de aprovação de acesso de usuários da empresa e do parceiro

O CX Cloud foi atualizado para simplificar o processo de aprovação da empresa do parceiro/usuário do parceiro. Na primeira vez que uma empresa do parceiro solicitar acesso à visualização do cliente para o CX Cloud, o processo de aprovação se aplica tanto à empresa do parceiro quanto aos usuários pendentes do administrador do parceiro.

Aprovação Automática de Acesso do Usuário Atualizada

Agora, os superadministradores de nuvem CX têm a opção de ativar a aprovação automática para usuários parceiros adicionados a uma conta de parceiro já aprovada, fornecendo acesso rápido aos dados da nuvem CX, reduzindo as etapas de aprovação e simplificando o processo. Gerenciada no nível do parceiro, essa opção pode ser ativada ou desativada, conforme necessário. Quando a opção é desativada, o processo de aprovação deve ser concluído manualmente.

O assistente virtual de casos está ativo!

Agora, os clientes do CX Cloud na região das Américas podem executar muitas tarefas comuns e repetitivas por meio de um assistente virtual de autoatendimento sem a necessidade de ligar para o Cisco Technical Assistance Center (TAC) e esperar na fila. O assistente virtual de casos permite que os usuários:

- Solicitar um novo engenheiro de acordo com a programação
- Aumentar a gravidade do caso

- Encaminhar um caso para o gerente do proprietário do caso
- Adicionar notas de caso
- Fechar um caso
- Digite "Call Me" para solicitar um retorno de chamada do TAC

Ciclo de vida de adoção reprojeto

O ciclo de vida de adoção foi reprojeto com uma interface simplista e envolvente para os clientes da nuvem CX. A página aprimorada **Adoption Lifecycle** oferece os seguintes detalhes com base no Success Track selecionado. Se nenhum Success Track for selecionado, uma visão geral consolidada do portfólio do cliente será exibida.

Mais Concluído exibe os casos de uso mais completos no Rastreamento de sucesso associado.

Recursos disponíveis exibe o número de recursos disponíveis por Faixa de sucesso (Aceleradores, Perguntar aos especialistas, Dicas de sucesso e Aprendizados com base no nível CX).

Você sabia que exibe fatos e outras informações úteis sobre o ciclo de vida de adoção.

Os clientes podem visualizar as Faixas de sucesso na visualização da lista e recolher e expandir os casos de uso relacionados para verificar o progresso da Faixa de sucesso através da barra de telemetria. Uma lista de verificação interativa que salva as notas de progresso está disponível para clientes do nível 1 da nuvem CX e acima. Os clientes podem selecionar qualquer caso de uso para saber mais sobre ele navegando pelas seguintes guias:

A guia **Visão geral** exibe o percentual de adoção com base no caso de uso selecionado, o número de recursos usados e as principais recomendações Ask the Experts (Pergunte aos especialistas) para o caso de uso selecionado.

A guia **Tarefas Guiadas** lista o número de tarefas abertas por estágio. Os clientes podem clicar para visualizar dicas de sucesso específicas por caso de uso selecionado.

A guia **Recursos** lista recursos e conteúdo para casos de uso do Success Track. Os clientes podem filtrar, marcar, classificar, compartilhar links e solicitar sessões.

Ativos e cobertura reprojeto e blocos de casos

Os blocos **Ativos e Cobertura de Nuvem do CX** e **Casos** foram reprojeto para que os clientes possam acessar e filtrar todas as subcategorias relacionadas de cada bloco por meio da navegação à esquerda com novos botões de opção que substituem os filtros visuais originais.

Navegação de Insights Aprimorados

O CX Cloud Insights foi reprojeto para exibir as guias Software, **Risco de Pane**, **Gerenciamento de Falhas**, Conformidade e Configuração como links no painel de navegação à esquerda. Os filtros visuais agora são exibidos como botões de opção na navegação à esquerda para melhorar a experiência do cliente.

A guia **Recursos** lista recursos e conteúdo para casos de uso do Success Track. Os clientes podem filtrar, marcar, classificar, compartilhar links e solicitar sessões.

Etapas do fim da vida útil dos ativos de hardware

O CX Cloud foi atualizado para que os clientes possam agora visualizar as etapas de fim da vida útil de todos os seus ativos de hardware, ajudando a planejar eficientemente para requisitos futuros. Os clientes

podem visualizar essas informações em **Ativos e cobertura** clicando em **Ativos > Fim da vida útil do hardware** e podem usar as opções de filtro para identificar ou listar ativos com base em diferentes atributos.

Suporte ao Crash Diagnosis para famílias de produtos adicionais

O CX Cloud foi aprimorado para relatar diagnósticos de falhas para os seguintes outros ativos coletados pelo CX Cloud Agent:

- Roteadores de serviços integrados Cisco 1900 Series
- Roteadores de serviços integrados Cisco 1000 Series
- Roteadores de serviços integrados Cisco 4000 Series

Configuração do Cisco DNA Center removida do Platform Suite

O Platform Suite do CX Cloud foi aprimorado de forma que a configuração do Cisco DNA Center foi removida do **Platform Suite**. Agora, os clientes são redirecionados para a página de login do **Cisco DNA Center Portal** para gerenciar suas configurações.

No **Cisco DNA Center Portal**, os clientes com a versão 2.3.6.x ou superior podem iniciar os dispositivos do Cisco DNA Center. Os clientes devem garantir que um usuário seja adicionado ao Cisco DNA Center com o mesmo endereço de e-mail usado para fazer login no CX Cloud e que a configuração de acesso à nuvem esteja habilitada (**System > Settings > External Services > Cloud Access Login**) no Cisco DNA Center para um lançamento bem-sucedido.

CX Cloud Agent Atualizado

O CX Cloud Agent foi atualizado para que os clientes possam editar um intervalo de IP adicionado anteriormente usado para conectar o CX Cloud Agent aos ativos da rede do campus não gerenciados pelo Cisco DNA Center.

C Informações de contato do cliente disponíveis para parceiros

O perfil de usuário foi introduzido no CX Cloud, que inclui as guias **Informações pessoais** e **Preferências**. A **guia Personal Information** está disponível para todos os clientes do CX Cloud, enquanto a **guia Preferences** está disponível apenas para CX Cloud Super Administrators.

Na guia **Informações pessoais**, os clientes do CX Cloud podem exibir e editar detalhes pessoais, incluindo endereço de e-mail, número de telefone, local, país ou região, nível do cargo, cargo e cargo.

Na guia **Preferences**, os CX Cloud Super Administrators podem usar as alternâncias/switches apropriados para atualizar suas preferências de consentimento para que o CX Cloud use as informações de contato de seu Perfil de usuário a serem compartilhadas com os parceiros do PX Cloud. A concessão de consentimento permite que os parceiros acessem o nome, a ID de e-mail e o número de telefone desse administrador. O CX Cloud Super Administrator pode controlar se suas informações de contato podem ser compartilhadas somente com os administradores de parceiros que estão aguardando resposta à sua solicitação de acesso a dados ou com todos os seus parceiros que estão integrados ao PX Cloud para fins de colaboração ou com nenhum deles.

Defeitos

Defeitos resolvidos

Não há defeitos resolvidos como parte desta versão.

Defeitos conhecidos

Esta seção lista os defeitos conhecidos nesta versão.

Identifíer	Título
CSCwe54212	Quando os clientes tentam fazer logoff do CX Cloud, seu nome continua a ser exibido no cabeçalho, indicando que o logoff não está completo.
CSCwe54734	No momento, na nuvem CX, as verificações de diagnóstico na visualização de detalhes de ativos falham intermitentemente.
CSCwe58761	Os laboratórios de prática remota não são iniciados na nuvem CX.
CSCwe60856	No momento, no CX Cloud, o registro para Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure falha ao afirmar que a sessão não foi encontrada.
CSCwe69133	Atualmente na nuvem CX, o link de comentários do Accelerator usado para classificar uma sessão não é exibido.

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.