

Notas de versão do CX Cloud de março de 2024

Contents

[Overview](#)

[O que há de novo](#)

[Aplicativo móvel em nuvem CX](#)

[Melhorias na substituição de ativos](#)

[Guia Resumo da versão aprimorada](#)

[Melhorias de conformidade](#)

[Aprimoramentos de ativos com falha](#)

[Nova busca por ativos travados](#)

[Notificação de diagnóstico de travamento](#)

[Nova opção de preferência de idioma](#)

[Métricas de suporte a casos](#)

[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:

- **Aprendizado contextual:** janela para a plataforma de inteligência colaborativa com os recursos mais recentes para engenheiros de rede e arquitetos por meio dos webinars Ask the Expert (ATX), dicas de sucesso, compromissos do 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, defeitos resolvidos e problemas conhecidos no CX Cloud. Use este [link](#) para acessar o CX Cloud e fazer login com as credenciais do CCO.

O que há de novo

As Notas de versão nesta seção detalham os recursos que serão ativados como parte da versão de março de 2024.

Aplicativo móvel em nuvem CX

O CX Cloud agora está disponível como um aplicativo móvel! Com uma experiência móvel na nuvem do CX, permitindo que os clientes acessem seu portfólio e eventos de rede importantes, o aplicativo móvel CX Cloud mantém as empresas em perfeito funcionamento a qualquer momento e em qualquer lugar.

Com esta versão inicial do aplicativo móvel, os clientes podem visualizar detalhes do portfólio em Meu portfólio, incluindo as seguintes informações:

- Ativos: exibir ativos e detalhes de ativos
- Recomendações: visualize recomendações de segurança, avisos de campo e bugs de prioridade para saber mais sobre problemas, etapas de correção e dispositivos afetados
- Casos: abra e exiba casos, adicione notas, anexe arquivos e acesse a RMA (Return Material Authorization, autorização de devolução de material) de hardware

Os clientes também podem sinalizar Ativos, Avisos e Casos e pesquisar, classificar e filtrar dados para uma navegação mais rápida.

Recursos móveis completos serão ativados nas próximas versões. Baixe e instale o aplicativo móvel CX Cloud, disponível para dispositivos Android e iOS, sua loja de aplicativos online.

Melhorias na substituição de ativos

O processo para solicitar substituições de ativos está sendo simplificado no CX Cloud, coletando informações de envio e contato dos clientes durante a criação do caso. Marcar a caixa de seleção Solicitar substituição de ativos na página Descrever problema solicita que os clientes insiram as informações necessárias na página Adicionar envio, reduzindo a necessidade de envolvimento manual da Equipe de suporte da Cisco e diminuindo o tempo para a resolução final das solicitações de substituição de ativos.

O formulário de solicitação de RMA requer informações adicionais para remessas para a Índia. Para enviar com êxito uma solicitação de entrega na Índia, agora os clientes precisam selecionar uma Classificação de endereço de entrega e atualizar o campo Número GSTIN.

Guia Resumo da versão aprimorada

A exibição de detalhes do Grupo de software foi atualizada, combinando detalhes da versão das guias Resumo da versão e Versões atuais. Agora, os clientes podem visualizar todos os detalhes da versão atual e ideal na guia Resumo da versão.

A data da versão e as notas da versão não são mais exibidas na guia Sugestões e a guia Versão

atual foi removida.

Melhorias de conformidade

O número de série do ativo agora pode ser adicionado à guia Insights > Compliance, permitindo uma identificação mais fácil do ativo. Essa nova coluna pode ser adicionada usando a opção Ocultar/Mostrar colunas nas seguintes guias:

- Ativos com violações
- Ativos compatíveis
- Violações e Ativos Afetados na exibição de detalhe Violações de Regra.

Aprimoramentos de ativos com falha

Nova busca por ativos travados

A exibição detalhada Crashed Assets tem uma nova aparência, promovendo o fluxo e a consistência na CX Cloud Campus Network.

Notificação de diagnóstico de travamento

A notificação de processamento Crash Risk > Crashed Assets foi atualizada para o Campus Network Success Track declarando que os diagnósticos de travamento estão disponíveis dentro de 24 horas após a detecção.

Nova opção de preferência de idioma

Um novo campo Language Preference foi adicionado ao formulário Request Session do CX Cloud Accelerator, permitindo que os clientes especifiquem suas preferências de idioma para a sessão.

Métricas de suporte a casos



As métricas de suporte disponíveis no bloco Casos agora estão acessíveis exclusivamente para os contratos ativos listados na guia Ativos e cobertura > Cobertura, aumentando a relevância e o impacto nos níveis do portfólio e do Success Track, levando a uma análise mais direcionada e benéfica.

Defeitos

Defeitos resolvidos

Os defeitos da nuvem CX a seguir foram resolvidos.

Identifier	Título
------------	--------

<p>CSCwi49971</p> <p>CSCwi29289</p>	<p> </p> <p>Anteriormente, a exibição detalhada Features para malhas exibia erroneamente recursos ativos duplicados e ativos associados para o Controle de sucesso da rede de nuvem. Esse problema foi resolvido, e a exibição dos detalhes dos recursos para as malhas é exibida conforme esperado.</p>
---	--

Defeitos conhecidos

Não há defeitos conhecidos para esta versão.

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.