

思科IQ版本说明2026年4月

概述

Cisco IQ™是一个由AI支持的数字界面，旨在转变客户和合作伙伴与思科支持和专业服务产品的交互方式。Cisco IQ将多个门户、工具和API整合到单个智能接口中，作为所有思科客户体验(CX)资源的“一个前门”。此数字界面可简化库存管理、漏洞检测和连接到支持服务。

Cisco IQ应用和功能包括：

- 预测性资产见解:统一资产跟踪生命周期里程碑并提供相关现场通知和安全建议
- 自适应基础设施评估：跨运营健康和安全管理领域的AI驱动的评估，生成量身定制的计划和排定优先顺序的建议
- AI支持的支持:通过AI帮助实现现代案例管理，模仿专家工程师加快根本原因分析和案例解决速度

本文档概述了Cisco IQ的新功能、应用支持和已知问题。

新特性

资产应用

Assets应用程序为思科资产提供全面的可视性和管理功能，并作为Cisco IQ的基础，提供组织内所有设备的集中列表。通过从多个来源收集信息，它可以作为设备资产的一个单一数据源。

资产重要程度见解

思科IQ提供资产重要性见解，使资产应用能够预测网络设备的功能角色和业务重要性。通过分析设备配置和启用的功能，Asset Criticality Insights可帮助您确定哪些资产对网络的影响最大，从而让您能够针对安全补救、软件升级、寿命终止/支持终止规划和覆盖范围决策确定资产的优先级。

服务合同

Service Contracts页面对支持合同进行集中监督。关键功能包括：

- 服务合同监督:通过全面的合同摘要和详细数据简化续约规划和覆盖战略
- 特定资产见解:通过直接链接到您的资产的清晰、可操作的数据，更快地发现并缓解漏洞
- AI支持的操作:利用Cisco IQ AI Assistant进行风险管理、案例支持和实时故障排除

LDOS控制面板

Last Date of Support(LDOS)Dashboard(最后支持日期(LDOS)控制面板提供LDOS里程碑的集中视图，并允许在硬件或软件达到寿命终止之前改进资产规划和预算预测，从而显著降低运营风险。

资产标记

Assets应用程序支持对资产进行标记，从而提供了一种使用自定义标签对资产进行组织、过滤和操作的灵活方法。标签可以创建、修改并分配到资产，管理员可以集中管理标签。您可以将标签分配给个别资产或批量分配，也可以按标签过滤资产以快速找到所需的资产。

评估应用

“评估”应用程序通过评估贵组织的资产提供对资产的可视性，并提供一个框架，使您能够主动调查并降低与安全性、稳定性、容量、合规性和老化相关的风险，帮助保持网络安全。

Security Advisories

评估应用通过集成的安全公告，使您能够防患于未然。系统主动发现相关漏洞，确保您及时了解关键更新，并立即采取措施保护您的网络。

安全强化

评估应用可根据Cisco OS强化指南持续评估您的资产，从而自动实时了解网络基础设施的安全状态。它会检测您基础设施中可能影响安全状况或风险暴露的配置偏差。每个安全强化规则都会在您覆盖的资产中进行评估，并将结果按严重性排定优先级，以帮助您解决安全差距、增强可复原性并降低运营风险。

配置

评估应用根据思科久经考验的专业知识，根据建议的最佳实践评估您的资产。它会检测您的整个基础设施中可能影响可用性、安全性或性能的配置偏差。每个最佳实践规则都会在您覆盖的资产中进

行评估，并将结果按照严重性进行优先排序，以帮助您确保配置一致性、增强可复原性并降低运营风险。

Field Notices

评估应用提供有关硬件和软件更新的及时、主动通知。此功能可直接在“评估”控制面板中呈现相关的现场通知，使您能够解决潜在问题，以免它们影响您的运营。

支持应用

支持应用程序提供客户支持案例的整合视图，让您能够查看有权访问的未结和已结案例。

案例报告

支持应用程序的Overview页面上提供了一个交互式控制面板，它提供了案例的集中、直观摘要，可帮助您快速评估案例状态和严重性。交互式图形允许直接导航到已过滤的案例列表，从而减少搜索相关案例所花费的时间。

案例列表

支持应用中提供以下类型的案例列表视图：

- 客户案例:Cases页面显示与Cisco IQ帐户中的合同相关的所有案例的合并列表，从而直接从单个交互视图启用常见案例操作和见解
- 您的案例:Your Cases页面显示您有权查看和管理的案例的合并列表，提供一个个性化的视图，使您能够更轻松地关注相关案例、完成常见操作以及收集见解

两个列表视图都包含可配置的列和过滤器，这些列和过滤器在会话和登录过程中保持不变，从而提供一致的自定义体验。

通信首选项管理

支持应用程序从案例的详细信息视图提供通信首选项，从而改善整体支持体验。您可以配置联系方式和时间，启用单个案例的案例通知，并指定接收案例通知的邮件地址。

案例备注管理

支持应用程序中可从案例的详细信息视图获取案例注释，提供案例更新的综合记录，这些记录有文档记录，并可在一个位置轻松引用。您可以记录、沟通和审核案例更新以及决策，无论这些更新是由客户还是由思科工程师提交。

文件和附件管理

支持应用程序中可从案例的详细信息视图进行案例文件管理，从而使您能够直接在案例中安全地附加和维护支持文档。

关联的错误列表

支持应用程序可从案例的详细信息视图中查看案例的相关错误。点击Bug会在Cisco.com的[Bug Search Tool](#)中打开相应的记录，以便立即了解与您的案例相关的已知产品问题。

关联的RMA

支持应用程序中可从案例的详细信息视图查看案例的关联退货审批(RMA)，从而提供集中方式跟踪与案例相关的更换活动、发货状态和物流操作。

RMA列表

支持应用程序中提供了以下RMA列表视图：

- RMA:RMAs页面显示与您的Cisco IQ帐户中的案例关联的所有RMA的合并列表，使您能够直接从集中列表监控、分析和处理所有硬件更换活动
- 您的RMA:您的RMA页面显示您具有查看和管理所需授权的RMA的合并列表，提供个性化的视图以帮助您重点处理相关硬件更换活动

思科IQ AI助理

Cisco IQ AI Assistant通过将原始数据转化为切实可行的见解、建议和指导性操作，提升了Cisco IQ的使用率。它可以与现有工具集成，利用单个数据源并跨多个数据流合成情报，从而提供实时建议。

自由文本 (会话AI)

Cisco IQ AI Assistant支持自由文本，提供在Cisco IQ中实现真正对话式AI体验的基础功能，允许您使用自然语言处理(NLP)模式与数据进行交互，并使界面更易于访问和直观。


情景AI助理

Cisco IQ AI Assistant提供情景AI Assistant以确保动态情景，通过一致的用户级情景跨全球应用和单个资产提供无缝支持。您可以在资产之间轻松切换并维护会话状态。它直接与Cisco IQ集成，提供对关键资产数据（包括遥测、支持合同、资产主机名、资产IP地址和产品ID）的即时访问。

提示分类

Cisco IQ AI Assistant提供以分类方式安排的提示，以简化工作流程并帮助您快速找到所需的帮助。提示分为以下类别：

- 资产（一般）：与资产生命周期相关的提示，包括LDOS和常规库存查询
- 故障排除：提示帮助处理错误系统日志消息或配置问题
- Cases：支持案例管理操作的提示，例如查看、更新、升级和关闭案例，从而实现与思科支持资源的高效跟踪和通信
- 资产重要性：根据资产在网络中的角色和重要性划分资产风险缓解活动优先级的提示
- 评估 — 配置：与汇总配置评估结果、根据建议的最佳实践确定配置偏差以及生成可操作建议相关的提示
- 评估 — 安全强化：与确定建议的安全基线配置、设备加固的最佳实践和保护思科网络基础设施的分步程序相关的提示
- 评估 — 安全建议：与确定建议的安全基线配置、设备加固的最佳实践和保护思科网络基础设施的分步程序相关的提示

 注意：基本层支持级别可以访问Cisco IQ AI Assistant的Assets(General)、Troubleshooting、Cases和Assessments - Security Advisories提示库。

LDOS汇总

Cisco IQ AI Assistant中的资产提示库包含多个可以帮助LDOS的提示。汇总和优先级功能使您能够快速识别并解决与网络资产相关的风险。

Fast Track案例解决

Cisco IQ AI Assistant中的案例提示库包含案例提示，可用于查看和跟踪支持案例，通过检查案例状态、查看更新、跟进进度以及了解后续步骤的最新信息，使管理和快速解决问题更加轻松。

使用Cisco IQ AI Assistant进行故障排除

Cisco IQ具有AI驱动故障排除功能，使您能够独立解决设备问题。这款直观的助理利用思科经过认证的故障排除工具和全面、成熟的知识库。利用此功能，可以快速解决难题，保持最佳性能，并减少创建支持案例的需要。此功能可用于以下方面：

- Service Provider
- 企业网络
- 数据中心

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。