

# Cisco IQ發行說明2026年4月

## 概觀

思科IQ™是基於AI的數字介面，旨在轉變客戶和合作夥伴與思科支援和專業服務互動的方式。Cisco IQ將多個門戶、工具和API整合到單個智慧介面中，作為所有思科客戶體驗(CX)資源的「一個前門」。此數字介面簡化了庫存管理、漏洞檢測和連線到支援服務。

Cisco IQ應用和功能包括：

- 預測資產洞察:統一資產跟蹤生命週期里程碑並提供相關現場通知和安全諮詢
- 自適應基礎設施評估：在運營健康和安全管理領域進行由人工智慧驅動的評估，生成量身定製的計畫和優先建議
- AI支援的支援:通過AI協助實現現代案例管理，模仿專家工程師加快根本原因分析和案例解決速度

本文檔概述了Cisco IQ的新功能、應用支援和已知問題。

## 快訊

### 資產應用程式

Assets應用可為思科資產提供全面的可視性和管理功能，並作為Cisco IQ的基礎，提供組織內所有裝置的集中清單。通過從多個來源收集資訊，它可以作為裝置清單的單一資料來源。

### 資產重要度洞察

思科IQ提供資產重要性洞察，使資產應用能夠預測網路裝置的功能角色和業務重要性。通過分析裝置配置和啟用的功能，資產重要性洞察可幫助您確定哪些資產對網路的影響最大，從而確定它們對安全補救、軟體升級、壽命終止/支援終止規劃和覆蓋決策的優先順序。

### 服務合約

Service Contracts頁面集中監控支援合約。主要功能包括：

- 服務合約監督:通過全面的合約摘要和詳細資料簡化續約規劃和覆蓋戰略
- 特定於資產的洞察:通過直接與您的資產關聯的清晰、可操作的資料，更快地發現並緩解漏洞
- AI支援的操作:利用Cisco IQ AI Assistant進行風險管理、案例支援和即時故障排除

## LDOS控制面板

Last Date of Support(LDOS)Dashboard提供LDOS里程碑的集中檢視，並允許在硬體或軟體達到壽命終止之前改進資產規劃和預算預測，從而顯著降低運營風險。

## 資產標籤

Assets應用程式支援標籤資產，從而提供了一種使用自定義標籤對資產進行組織、篩選和操作的靈活方法。可以建立、修改標籤並將其分配給資產，管理員可以對這些標籤進行集中管理。您可以將標籤分配給單個資產或成批分配，也可以按標籤篩選庫存，以快速找到所需的資產。

## 評估應用程式

「評估」應用程式通過評估貴組織的資產提供對資產的可視性，並提供一個框架，使您能夠主動調查並緩解與安全性、穩定性、容量、合規性和老化相關的風險，從而幫助保持網路的安全。

## 參考指南

評估應用程式使您能夠通過整合的安全諮詢來防備潛在威脅。系統主動發現相關漏洞，確保您及時瞭解關鍵更新，並立即採取措施保護您的網路。

## 安全強化

評估應用程式通過持續評估您的資產是否符合Cisco OS強化指南，提供對您的網路基礎設施安全狀態的自動、即時可視性。它檢測整個基礎架構中可能影響安全狀況或風險暴露的配置偏差。每個安全強化規則都會在您覆蓋的資產中進行評估，並將結果按照嚴重性進行優先排序，以幫助您彌補安全差距、增強可復原性並降低運營風險。

## 組態

「評估」應用程式根據思科久經考驗的專業知識，按照建議的最佳實踐對您的資產進行評估。它會檢測整個基礎架構中可能影響可用性、安全性或效能的配置偏差。每個最佳實踐規則都會在您覆蓋

的資產中進行評估，並將結果按照嚴重性進行優先排序，以幫助您確保配置一致性、增強可復原性並降低運營風險。

## 社群字

「評估」應用程式提供有關硬體和軟體更新的及時、主動的通知。通過在評估控制面板中直接顯示相關的現場通知，此功能使您能夠在潛在問題影響您的操作之前解決它們。

## 支援應用程式

支援應用程式提供客戶支援案例的整合檢視，讓您能夠檢視有權訪問的未結和已結案例。

## 案件報告

支援應用程式的Overview頁面提供了互動式控制面板，它提供了案例的集中、可視的摘要，可幫助您快速評估案例狀態和嚴重性。互動式圖形允許直接導航到過濾的案例清單，從而減少了搜尋相關案例所花費的時間。

## 案例清單

支援應用程式中提供了以下型別的案例清單檢視：

- 客戶案例:Cases頁面顯示與您的Cisco IQ帳戶中的合約關聯的所有案例的合併清單，從而直接從單個互動檢視中啟用常見案例操作和深入分析
- 您的案例:Your Cases頁面顯示您有權檢視和管理的案例的合併清單，提供一個個人化的檢視，使您能夠更輕鬆地關注相關案例、完成常見操作以及收集見解

兩個清單檢視都包含可配置的列和篩選器，這些列和篩選器在會話和登入中持續存在，可提供一致和定製的體驗。

## 通訊偏好管理

支援應用程式中可從案例的詳細資訊檢視使用通訊首選項，從而改善整體支援體驗。您可以配置聯絡的方式和時間，啟用單個案例的案例通知，並指定接收案例通知的電子郵件地址。

## 案件備註管理

支援應用程式中可從案例的詳細資訊檢視獲得案例備註，提供案例更新的整合記錄，這些記錄有文檔記錄，並可在一個位置輕鬆引用。您可以記錄、溝通和稽核案例更新及決策，無論這些更新是由客戶還是由思科工程師提交。

## 檔案和附件管理

支援應用程式中可從案例的詳細資訊檢視執行案例檔案管理，從而允許您直接在案例中安全地附加和維護支援文檔。

## 關聯的錯誤清單

支援應用程式可從案件詳細資料檢視中看到案件相關錯誤。按一下錯誤可在Cisco.com的[Bug Search Tool](#)中開啟對應的記錄，以便即時檢視與您的案件相關的已知產品問題。

## 關聯的RMA

支援申請可從案例的詳細資訊檢視獲得案例的相關返回材料授權(RMA)，從而提供集中方式跟蹤與案例相關的替換活動、發貨狀態和物流操作。

## RMA清單

支援應用程式中提供了以下RMA清單檢視：

- RMA:RMAs頁面顯示與您的Cisco IQ帳戶中的案例關聯的所有RMA的合併清單，使您能夠直接從集中式清單監控、分析和處理所有硬體更換活動
- 您的RMA:您的RMA頁面顯示了您有權檢視和管理的RMA的合併清單，提供了個人化的檢視，可幫助您關注相關的硬體更換活動

## Cisco IQ AI助理

Cisco IQ AI Assistant通過將原始資料轉化為切實可行的見解、建議和指導操作，提升了Cisco IQ的使用率。它可以與現有工具整合，利用單個資料來源並跨多個資料流合成情報以提供即時建議。

## 自由文本 ( 對話AI )

Cisco IQ AI Assistant支援自由文本，為Cisco IQ內真正的對話AI體驗提供了基礎功能，允許您使用

自然語言處理(NLP)模式與資料進行互動，並使介面更易於訪問和直觀。

## 情景AI助理


Cisco IQ AI Assistant提供情景AI Assistant以確保動態情景，以一致的使用者級情景跨全球應用程式和單個資產提供無縫支援。您可以輕鬆地在資產之間切換並維護會話狀態。它直接與Cisco IQ整合，提供對關鍵資產資料（包括遙測、支援合約、資產主機名、資產IP地址和產品ID）的即時訪問。

## 提示分類

Cisco IQ AI Assistant提供以分類方式安排的提示，以簡化工作流程並幫助您快速找到所需的幫助。提示分為以下類別：

- 資產（一般）：與資產生命週期相關的提示，包括LDOS和常規庫存查詢
- 疑難排解：提示以協助解決系統日誌消息錯誤或配置問題
- Cases：提示，支援案例管理操作，如檢視、更新、升級和關閉案例，從而實現與思科支援資源的高效跟蹤和通訊
- 資產重要程度：提示：有關根據資產在網路中的角色和重要性確定風險緩解活動的優先順序
- 評估 — 配置：與概述配置評估結果、根據建議的最佳實踐確定配置偏差以及生成可操作建議相關的提示
- 評估 — 安全強化：提示內容與確定建議的安全基線配置、裝置加固的最佳實踐，以及保護思科網路基礎設施安全的逐步步驟相關
- 評估 — 安全諮詢：提示內容與確定建議的安全基線配置、裝置加固的最佳實踐，以及保護思科網路基礎設施安全的逐步步驟相關

---

 附註：基本層支援級別可以訪問Cisco IQ AI Assistant的Assets(General)、Troubleshooting、Cases和Assessments - Security Advisories提示庫。

---

## LDOS摘要

Cisco IQ AI Assistant中的資產提示庫包含多個可以幫助LDOS的提示。總結和優先順序劃分功能使您能夠快速識別並解決與網路資產相關的風險。

## 快速通道案例解決

Cisco IQ AI Assistant中的案例提示庫包含案例提示，允許您檢視和跟蹤支援案例，通過檢查案例狀態、檢視更新、跟蹤進度以及瞭解後續步驟的最新資訊，更易於管理和快速解決問題。

## 使用Cisco IQ AI Assistant排除故障

思科IQ具有人工智慧驅動的故障排除功能，使您能夠獨立解決裝置問題。此直觀的助理利用思科認證的故障排除工具和全面、成熟的知識庫。利用此功能，可以快速解決難題，保持最佳效能，並減少對建立支援案例的需求。此功能可用於以下方面：

- 服務提供商
- 企業網路
- 資料中心

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。