

Cisco IQ發佈說明2026年7月

概觀

思科IQ是一個由AI支援的平台，旨在轉變客戶和合作夥伴與思科支援和專業服務的互動方式。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」。此平台簡化了庫存管理、漏洞檢測和連線到支援服務。

Cisco IQ模組和功能包括：

- 預測性資產洞察：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
- 專業服務自動化：用於規劃、設計、實施、操作和最佳化的自動化、資料驅動的工作流，包括數字需求收集、文檔自動化、技術遷移、自動化治理，以及測試和驗證框架

本文檔概述了Cisco IQ的新功能、模組支援和已知問題。

已發佈功能

Cisco IQ

執行報告

Cisco IQ現在自動為特徵碼級別的案例生成定期服務審查(PSR)報告，可從Executive Reports獲得。每個可下載的PDF報告包括：

- 支援案例的執行摘要
- 案例的關鍵績效指標(KPI)和退貨審批(RMA)分析
- 僅授權帳戶的軟體維護視窗(SMW)使用和服務級別協定(SLA)分析

PSR報告最多可儲存12個月。

同行基準設定

對等基準測試通過比較客戶配置檔案和相似領域內各組組織的基準資料，提供情境效能指標。您可以檢視Cisco IQ中的基準指標，瞭解您相對於同行的立場，確定需要改進的領域，並採取明智的舉措。

擴展的語言選項

Cisco IQ現在支援所有模組和AI Assistant的英語、日語、韓語、普通話和西班牙語，使Cisco IQ更易於訪問。Cisco IQ會檢測您的語言偏好並以該語言顯示UI，當該語言尚不受支援時預設為英語。您可以手動更改語言，方法是開啟使用者選單，然後從下拉選單中選擇語言。

 附註：對於某些AI Assistant使用案例，非拉丁語和非英語的回覆可能尚未得到充分支援，回覆可能返回英語。

可復原的基礎設施服務

彈性基礎設施服務(RIS)是一套靈活的支援和專業服務，可幫助您防禦高級AI時代的威脅並保持領先地位。藉助思科IQ的AI驅動洞察，RIS使您的團隊能夠隨時瞭解您的曝光情況，並提供個人化的手冊，從而加快檢測 — 評估 — 響應週期。它還提供專家指導的工作流程和自動化功能，以減少或消除您環境中的這些風險。

- Cisco IQ RIS攻略體驗:逐步指導，引導您完成應對威脅並彌補安全差距
- 針對相容資產的裝置級作業系統升級:在相容資產上直接升級作業系統，使其保持最新且安全

Cisco IQ聯結器

雲控制器遙測和直接發現重疊時自動重複資料消除

當通過雲控制器遙測和直接裝置連線(DDC)方法（種子檔案或IP範圍掃描）發現裝置時，Cisco IQ現在會自動解決重複問題。DDC在重疊情況下優先，並抑制重複條目。

不需要配置，庫存和評估資料將自動反映已更正的記錄。

資產模組

通過CSV檔案上傳資產清單

現在可以通過上傳CSV檔案將資產新增到Cisco IQ，為未通過雲控制器或本地收集器連線的硬體提供清點可見性的路徑。CSV必須包含每個資產的序列號；軟體版本、主機名和位置是可選的。已上傳的資產會根據思科記錄進行驗證，並顯示在Assets > Inventory中客戶上傳資料來源下。

服務EA摘要：增長報告

已向資產模組添加了新的「服務EA摘要」頁面。此頁面提供了直接源自思科客戶群資料的客戶群增長檢視，為客戶和客戶團隊提供了產品組合隨時間變化的一致、共用檢視。

手動改寫資產職責和重要性分類

思科IQ根據遙測資料自動對已授權的遙測資產進行分類，包括預測角色（如路由器或接入交換機）和重要性（其在網路中的相對重要性）。這些分類會影響風險評分、AI助理響應和評估的優先順序。主要功能包括：

- 資產表:在資產行上,Role和Importance下拉選單可用於單獨或批次編輯。手動覆蓋的值用可視標籤指示。
- 資產詳情檢視:相同的覆蓋控制元件顯示在「資產詳細資訊」面板中，並附帶說明用於通知原始預測的遙測屬性。

評估模組

「評估」模組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。主要亮點概述如下。

Quantum安全基礎架構

現在，評估模組根據新興的後量子加密標準評估您的網路環境，識別對支援量子的威脅的漏洞。通過分析潛在差距的加密使用，發現結果按風險級別排定優先順序，以提供可操作的見解，從而增強您的安全狀態並確保長期資料完整性。Quantum Safe基礎架構評估包括IOS-XE（不包括ASR 1000和ISR 4000）、IOS-XR、NX-OS、ACI、思科安全防火牆威脅防禦(FTD)和思科安全防火牆自適應安全裝置(ASA)。裝置加密物料清單(CBOM)功能以測試版形式提供。

軟體版本符合性

現在，通過「評估」模組，您可以評估在資產清單中運行的軟體的符合性。它可識別運行非思科建議版本軟體版本的任何裝置，並提供運行版本的建議。主要優勢包括：

- 識別在特定裝置上運行的版本和功能的最接近的思科建議版本
- 檢視非思科推薦軟體版本的裝置的百分比分佈
- 訪問推薦軟體版本的下載連結，簡化非一致性裝置的補救工作流程

TLS證書過期

現在，「評估」模組允許您監控證書運行狀況、檢視證書詳細資訊以及接收過期證書的警報。它對 X.509 HTTPS和傳輸層安全(TLS)證書的過期日期進行統一和分類，並提供其他證書資訊以幫助證書續訂過程。「Findings by Assets」檢視現在包括每裝置證書數量和到期資訊，可幫助您及時採取行動並防止服務中斷。

評估可用性增強功能

「評估」模組現在包括增強的配置和安全加固評估，可為不確定的調查結果和適用於配置規則的更新類別提供上下文指導。

規則參考連結增強功能

現在，評估結果的規則參考連結都通過帶有說明性標籤的標準化格式和內建的URL驗證進行了增強，以確保連結格式完好且易於訪問，為外部文檔提供更加一致和可靠的導航體驗。

Catalyst Center受管裝置的增強型建議指南

IOS和IOS XE裝置的發現現在包括Catalyst Center特定的建議指南，例如通過配置模板或基於意圖的調配應用修復，以及現有的建議命令。

支援模組

「支援」模組提供客戶支援案例和RMA的整合檢視，以便檢視您有權訪問的未結和已結案例以及與您檢視的帳戶相關的RMA。

按支援層視覺化和篩選案例

案例清單檢視現在包括Support Tier列和篩選器，允許您按合約級別隔離案例。此列在「案件」和「您的案件」頁面上均可用，而篩選僅在「案件」頁面上可用。對於沒有相關支援合約的案例，可用值包括「基本」(Basic)、「標準」(Standard)、「簽名」(Signature)和「未覆蓋/其他」(Uncovered/Other)。

請參閱案例詳細資訊檢視和備註上的屬性和時間戳

現在，案例詳細資訊檢視中的TAC進度詳細資訊欄位(例如，Problem Description、Current Status、Action Plan和Resolution Summary)會與日期和時間戳一起顯示作者的姓名或AI生成的標籤。這同樣適用於Notes索引標籤，用於明確內容是由Cisco工程師、客戶還是由AI編寫。

按RMA編號搜尋並跟蹤RMA草稿

RMA清單檢視現在支援按RMA編號搜尋，從而使您能夠進一步縮小搜尋結果。此外，RMA詳細檢視中的進度條現在包括一個「草稿」狀態，從而提供了更完整的RMA生命週期檢視。

刪除預設的90天過濾器

RMA和案例清單檢視不再在RMA、RMA、案例和案例頁面中應用預設的「90天」篩選器，從而允許您檢視完整的RMA和案例歷史記錄。

新建小部件和案例趨勢圖圖表

Support Overview頁面現在顯示包含未決案例和RMA的指標的新小部件，以及顯示已開啟和已關閉案例隨時間變化的案例數量趨勢圖的新案例數量趨勢圖圖表。新構件包括：

- RMA草案
- RMAs等待返回
- 等待客戶操作的案例



附註：「案例趨勢」圖表僅適用於「標準級別」及以上客戶。

檢視RMA狀態和RMA狀態列

「RMA狀態」和「RMA狀態」現在可在RMA和RMA頁面中列找到，使您能夠更快速地識別哪些需要後續操作的RMA。RMAs和您的RMAs頁面上都有RMA State列，而Return Status列僅在RMAs頁面上可用。

從「幫助」選單提交直接反饋

Cisco IQ幫助選單中的新Report an Issue (報告問題) 選項開啟了Cisco IQ中用於提交反饋或報告問題的模式，使您可以直接報告問題。此外，還會重新排序「幫助」選單項以提高可發現性。

 附註：僅使用Report an Issue for Cisco IQ issues;您必須開啟技術援助中心(TAC)案例，以解決終端裝置問題。

案例清單檢視中的可行見解

Cases和Your Cases清單檢視現在在案例清單上方顯示一個動態Insights標語，該標語針對您當前的案例組合提供2-3個已排定優先順序的可操作觀察結果，幫助您一目瞭然地排定後續操作的優先順序。

AI助理

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，提升思科智商的使用率。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。

適用於疑難排解的檔案上傳支援

現在，您可以將以下支援的檔案格式直接上傳到AI Assistant故障排除對話中，以進行AI支援的分析、摘要和見解，從而無需手動輸入資料或檔案內容：

- 文本檔案(.txt)
- 電子表格檔案(.xls、.csv)
- 演示檔案(.ppt)
- 影象檔案(.jpg)
- 文檔檔案(.pdf)
- 壓縮檔案(.zip、.rar、.7z、.gz、.tar)



附註：上傳大小限制為每檔案100MB，每個執行緒500MB。

裝置級自助服務故障排除

標準和特徵碼級別功能現在讓您能夠在裝置級別使用AI Assistant進行故障排除，提供定製的診斷並啟用全面的根本原因分析，而不侷限於通過檔案上傳對裝置進行常規故障排除。

詢問思科智慧功能和使用案例

AI Assistant現在可以回答有關Cisco IQ的功能、模組和使用案例的一般問題，以及在何處查詢文檔以及如何聯絡支援人員，從而降低在外部資源中查詢基本產品問題的需要。

已知的問題

思科IQ正在積極解決以下已知問題。

評估模組

受影響的資產數量顯示不正確

目前，在Assessments > Field Notices中，給定的Field Notice的受影響的資產計數可能高於Field Notice詳細資訊頁面上顯示的計數。但是，詳細資訊頁面計數反映唯一受影響的資產的正確數量。沒有適用於此問題的解決方法。

安全建議計數不一致的重複資產

目前，在評估 > 按資產列出的調查結果中，某些資產可能會顯示為重複的條目。此外，資產可能會在清單檢視中顯示安全建議計數「0 affecting」，同時導航到該資產的詳細資訊檢視會顯示活動的安全建議。沒有適用於此問題的解決方法。

安全加固和配置部分の間歇性消失

目前，在Assessments > Overview頁面中，Security Hardening和Configuration部分（包括其條形圖和導航連結）可能會間歇性消失。刷新頁面通常會恢復缺少的部分。

資產現場通知頁上未顯示現場通知

目前，對於某些資產，資產摘要頁麵條形圖正確表示一個或多個現場通知；但是，在導航到同一資產的「現場通知」詳細資訊頁面時，將顯示「未檢測到現場通知問題」消息。沒有適用於此問題的解決方法。

系統設定

無法新增服務合約

目前，使用者嘗試透過System Settings > Service Contracts > Add Contract新增服務合約時可能會遇到錯誤。無法儲存合約，並且錯誤沒有提供可操作指導。沒有解決此問題的方法。

AI助理

AI Assistant不響應漏洞裝置清單查詢

目前，提交請求受特定漏洞影響的裝置的可匯出清單的提示時（例如，「我需要受Cisco IOS XE軟體Web UI功能中的漏洞影響的裝置的可匯出清單」），AI Assistant可能會無限期運行而不返回響應。沒有解決此問題的方法。

已解決的問題

沒有已解決的問題要作為此版本的一部分報告。

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）。