

Versionshinweise für CX Cloud – Juni 2024

Inhalt

[Überblick](#)

[Neuerungen](#)

[Vorschläge für Zielsoftware](#)

[Vergleich der Service-Level](#)

[WebEx als Kontaktpräferenz hinzugefügt](#)

[Verknüpfen und Verwalten von Verträgen](#)

[Zugelassene Regeln anzeigen](#)

[Barcode-Scans zur Identifizierung von Ressourcen](#)

[Tickets Weitere Kontaktdetails](#)

[Telemetrie-Unterstützung für IOS XR-Geräte](#)

[Zur Exportdatei hinzugefügte neue Spalten](#)

[Mängel](#)

[Behobene Fehler](#)

[Bekannte Fehler](#)

Überblick

Die Customer Experience (CX) Cloud ist ein SaaS-Angebot, das dem Kunden den Erfolg auf dem Weg zur Integration, Optimierung und Einführung neuer Technologien in allen Architekturen ermöglicht. Kunden mit Cisco Success Tracks-Abonnements haben Zugriff auf folgende Funktionen:

- **Kontextbezogene Schulungen:** Zugriff auf die Collaborative Intelligence Platform mit den neuesten Ressourcen für Netzwerktechniker und -architekten über "Ask the Expert"-Webinare, Erfolgstipps, Accelerator-Angebote und Schulungen
- **Zuverlässiger Support:** Hilft bei der Lösung unmittelbarer technischer Probleme und bietet proaktive und präskriptive Serviceoptionen auf Software- und Lösungsebene.
- **Einblicke und Analysen:** Digitale Intelligence-Tools, die proaktive und vorausschauende Einblicke liefern und Kunden helfen, potenzielle Probleme zu erkennen, Betriebsabläufe zu optimieren und die Einführung/den Übergang von Technologien zu beschleunigen
- **Expertenressourcen:** Zentrale Ressource für alle verfügbaren Architekturen und Cisco Produkte mit Zugang zu strategischer Expertenberatung für detailliertes Design und Validierung sowie branchenspezifischen Lösungen

Dieses Dokument enthält Informationen zu neuen Funktionen, behobenen Fehlern und bekannten Problemen in der CX Cloud. Über diesen [Link](#) können Sie mit Cisco Anmeldeinformationen auf CX

Cloud zugreifen.

Neuerungen

Die Versionshinweise in diesem Abschnitt enthalten detaillierte Funktionen, die im Rahmen der Version vom Juni 2024 aktiviert werden.

Vorschläge für Zielsoftware

Kunden mit Cloud-Netzwerk der Stufe 2 haben jetzt die Möglichkeit, Softwarevorschläge für Zielversionen mit den aktuellen und den optimalen Versionen zu vergleichen. Dies bietet mehr Flexibilität bei der Auswahl der Softwareversionen, die am besten zu spezifischen Netzwerkanforderungen passen. Auf der Registerkarte "Vorschläge" in der Detailansicht der Softwaregruppe wurde ein Vergleichslink hinzugefügt, über den die verfügbaren Zielversionen verglichen werden können. Nach der Auswahl werden die Details in der neuen Spalte Ziel angezeigt, und eine neue Registerkarte Ziel ist in der Detailansicht für Bugs, Sicherheitsempfehlungen, Problemhinweise und Funktionen verfügbar. Funktionen,

Darüber hinaus können Kunden mit Campus Network und Cloud Network Success Track über die Registerkarte "Release Summary" unter "Software Group detail view" (Software-Gruppen-Detailansicht) Zielversionen anzeigen.

Vergleich der Service-Level

Kunden haben jetzt die Möglichkeit, berechnete Service-Level für Success Tracks innerhalb der Adoption Lifecycle-Kachel anzuzeigen und zu vergleichen. Jeder Success Track zeigt den aktuellen Servicelevel des Kunden an und enthält ein Informationssymbol mit der Option "Weitere Informationen", über die Kunden auf eine Vergleichstabelle zugreifen können, in der die auf den verschiedenen Servicelevels verfügbaren Funktionen aufgeführt sind.

WebEx als Kontaktpräferenz hinzugefügt

WebEx ist jetzt als bevorzugte Kontaktmethode sowohl für neue als auch für bestehende Fälle verfügbar und erleichtert die Interaktion mit Support-Technikern in Echtzeit. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Kunden auf den WebEx Kanal zugreifen, indem sie auf den Link WebEx Space öffnen auf der Registerkarte Kommunikation (früher die Registerkarte Kontakte) klicken. Transkripte der WebEx Sitzungen finden Sie auf der Registerkarte Dateien.

Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn der WebEx Control Hub so konfiguriert ist, dass Bots und externe Kommunikation zugelassen werden.

Verknüpfen und Verwalten von Verträgen

CX Cloud-Administratoren können nun Verträge über die Datenquelle Contract mit ihren Kunden verbinden, ohne ein Ticket erstellen zu müssen. Darüber hinaus wurde die Detailansicht des Vertrags mit neu hinzugefügten Spalten aktualisiert, in denen Vertragsdetails wie Support-Typ,

Startdatum, Enddatum und Abdeckungsstatus beschrieben werden. Die Schaltfläche Verträge verwalten wurde durch die Schaltflächen Verträge entfernen und Verträge hinzufügen ersetzt. So können Administratoren Verträge hinzufügen oder entfernen, indem sie ein Support-Ticket erstellen. Die exportierte CSV-Datei enthält die neu hinzugefügten Vertragsdetails und einen aktualisierten Dateinamen.

Zugelassene Regeln anzeigen

Die Möglichkeit zur Anzeige bereits verabschiedeter Regeln wurde auf den Cloud Network Success Track erweitert, sodass Kunden nun ein besseres Verständnis für ihre allgemeine Netzwerk-Compliance erhalten. Kunden können zwischen Regeln, gegen die verstoßen wurde, und Regeln, die übergeben wurden, umschalten, indem sie zur Registerkarte Einblicke > Einhaltung > Regeln navigieren. Erfolgreiche Regeln können nach Regeltyp gefiltert, in der Detailansicht einer Regel überprüft und als CSV-Datei exportiert werden.

Barcode-Scans zur Identifizierung von Ressourcen

Benutzer mobiler CX Cloud-Anwendungen können jetzt den Barcode der Seriennummer einer Ressource durchsuchen, um eine Ressource zur Anfragenerstellung zu finden. Wählen Sie dazu Find Asset > Scan Product. Ein erfolgreicher Scan vergleicht eine Seriennummer mit einem Gerät in der CX Cloud-Ressourcenliste und füllt die Ressourceninformationen im Formular Ticket öffnen auf.

Tickets Weitere Kontaktdetails

Kunden haben jetzt die Möglichkeit, Kontaktdetails für den Manager des zugewiesenen Supporttechnikers und alle vorläufigen Techniker auf der Registerkarte Communications (ehemals die Registerkarte Contacts (Kontakte) der Detailansicht Cases (Fälle) anzuzeigen. Dies vereinfacht den Eskalationsprozess für Kunden, die weitere Unterstützung benötigen.

Telemetrie-Unterstützung für IOS XR-Geräte

CX Cloud kann jetzt den Bestand direkt von IOS XR-Geräten über den CX Cloud Agent erfassen. Diese Ressourcen werden unter Admin Settings > Data Sources > Other Assets (Admin-Einstellungen > Datenquellen > Andere Ressourcen) mithilfe der Seed-Datei- oder IP-Bereichsoptionen hinzugefügt und auf der Registerkarte Assets & Coverage > Assets (Ressourcen und Abdeckung) angezeigt.

Zur Exportdatei hinzugefügte neue Spalten

Die Spalten Risk Score (Relative to Optimal) und Optimal Release wurden zur Exportdatei Software Insights .csv für Kunden hinzugefügt, die die Erfolgsspuren für Campus-Netzwerke und Cloud-Netzwerke verwenden.

Mängel

Behobene Fehler

Für diese Version gibt es keine behobenen Fehler.

Bekannte Fehler

Es sind keine Fehler für diese Version bekannt.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.