

CX Cloud 릴리스 노트 2022년 9월

목차

[소개](#)

[새로운 기능](#)

[API 명령 문서 이름 변경됨](#)

[Asset Details View에서 Cases\(케이스\) 탭 활성화](#)

[자산 그룹 생성](#)

[고객 연락처 자동 입력](#)

[케이스 타일에서 케이스 열기](#)

[해결된 결합](#)

[알려진 결합](#)

소개

CX(Customer Experience) 클라우드 는 고객이 모든 아키텍처에서 새로운 기술을 온보딩하고 최적화하며 도입하는 여정 전체에서 성공할 수 있도록 지원하는 SaaS 제품입니다. Cisco Success Tracks 구독 고객은 다음 기능에 액세스할 수 있습니다.

- 러닝 프로그램: "ATX(Ask the Expert)" 웨비나, "성공 팁", Accelerator 참여, 교육을 통해 네트워크 엔지니어 및 설계자를 위한 최신 리소스를 갖춘 Collaborative Intelligence Platform을 만나보십시오

- 제품 기술 지원: 소프트웨어 및 솔루션 레벨에서 당면한 기술 문제를 해결하고 사전 예방적인 서비스를 제공할 수 있습니다.

- 인사이트 및 분석: 사전 예방적이고 예측적인 인사이트를 제공하고 고객이 잠재적인 문제를 인식하고 운영을 최적화하며 기술 도입/전환을 가속화하는 데 도움이 되는 디지털 인텔리전스 툴입니다

- 솔루션 전문가 지원: 세부 설계 및 검증에 대한 전략적인 전문가 조언과 업계별 솔루션에 액세스할 수 있는 모든 사용 가능한 아키텍처 및 시스코 제품에 대한 원 스톱 경험을 제공합니다.

이 문서에서는 CX 클라우드의 새로운 기능 및 알려진 문제에 대한 정보를 제공합니다.

이 링크를 사용하여 CX 클라우드에 액세스하고 CCO 자격 증명으로 로그인합니다.

새로운 기능

API 명령 문서 이름 변경됨

Cisco DNA Center API 및 명령 문서가 최신 API 및 명령 목록을 반영하여 업데이트되었으며 Cisco Telemetry 명령으로 이름이 변경되었습니다. 사용자는 새 문서 이름을 기록하고 기존 책갈피를 적절하게 업데이트해야 합니다. Cisco DNA Center API 및 Commandsdocument 링크는 10월 말까지 사용 가능합니다.

Asset Details View에서 Cases(케이스) 탭 활성화

CX Cloud의 기능이 향상되어 Asset details(자산 세부사항) 보기에는 고객이 Asset details(자산 세부사항) 보기를 벗어나지 않고도 특정 자산에 대해 열려 있거나 종료된 모든 사례를 볼 수 있는 Cases(케이스) 탭이 포함되어 있습니다. 새시 자산에 하위 자산이 있는 경우 이러한 케이스도 포함됩니다.

자산 그룹 생성

CX Cloud는 자산 일련 번호 .csv 파일을 업로드하여 자산 그룹을 생성할 수 있도록 업데이트되었습니다. 따라서 고객은 개별 자산을 수동으로 선택할 필요 없이 손쉽게 자산 그룹을 생성할 수 있습니다. 생성하는 동안 오류가 발생하면 고객에게 알림이 전송됩니다.

고객 연락처 자동 입력

완료된 사용자 프로필에서 얻은 정보를 바탕으로 CX Cloud에서 케이스를 열면 CX Cloud 고객의 비즈니스 및 모바일 전화 번호가 자동으로 입력됩니다. 정보가 프로필에서 누락된 경우 필드는 비어 있습니다.

케이스 타일에서 케이스 열기

CX Cloud가 개선되어 이제 고객은 Cases(케이스) 타일에서 직접 자산 지원 케이스 외에도 CX Cloud 및 Agent 지원 케이스를 열 수 있으므로 한 곳에서 편리하게 케이스를 열 수 있습니다. 여기에는 맞춤형 케이스 제목, 연락처 정보, 파일 첨부 기능이 포함됩니다. 지원 케이스는 TAC 케이스와 함께 케이스 목록 보기에도 표시됩니다.

해결된 결함

9월 릴리스에 대해 보고된 결함은 해결되지 않았습니다.

알려진 결함

이 섹션에는 이 릴리스의 알려진 결함이 나열되어 있습니다.

식별자

헤드라인

[CSCwc90004](#)
[CSCwc93261](#)

CX Cloud Support(**CX 클라우드 지원**) 메뉴에서 케이스를 마감하기 위해 **Cancel(취소)** 또는 "X"를 클릭해도 CX Cloud에 취소 확인 **표시되지** 않습니다. 포커스는 사용자에게 케이스 취소 **확인**을 요청하지 않고 Cases(케이스) 타일로 돌아갑니다. CX 클라우드 에이전에서도 동일한 문제가 발생합니다.

[CSCwc93961](#)

화면 해상도가 100%인 CX Cloud를 사용할 경우 브라우저의 주소 표시줄 뒤에 "X"가 숨겨져 있으므로 **사용자 그룹 생성 창 및 사용자 집 창**을 닫을 수 없습니다. 또한 화면 오른쪽의 스크롤 막대가 숨겨져 있습니다. 사용자는 이 문제를 해결하려면 화면 해상도를 100% 70%로 줄여야 합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.