

# CX Cloud 릴리스 노트 2023년 3월

## 목차

---

### [개요](#)

#### [새로운 기능](#)

[PX Cloud에서 CX Cloud로의 교차 실행](#)

[CX Cloud Super Administrator 연락처 세부 정보](#)

[파트너 액세스 복원](#)

[파트너 조직 및 파트너 사용자 액세스 승인 프로세스](#)

[사용자 액세스 자동 승인 업데이트됨](#)

[Cases Virtual Assistant is Live!](#)

[도입 라이프사이클 재설계](#)

[재설계된 자산 및 커버리지 및 사례 타일](#)

[항상된 통찰력 탐색](#)

[하드웨어 자산의 End-Of-Life 마일스톤](#)

[추가 제품군에 대한 충돌 진단 지원](#)

[Platform Suite에서 제거된 Cisco DNA Center 구성](#)

[CX 클라우드 에이전트 업데이트됨](#)

[파트너가 사용할 수 있는 고객 연락처 정보](#)

#### [결함](#)

[해결된 결함](#)

[알려진 결함](#)

---

## 개요

CX(Customer Experience) 클라우드는 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 이용할 수 있습니다.

· 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. 사용 [링크](#) CX 클라우드에 액세스하고 CCO 자격 증명으로 로그인합니다.

## 새로운 기능

릴리스 정보 이 섹션 세부 정보 제공되는 기능 의 일부 행진곡 2023 릴리스.

### PX Cloud에서 CX Cloud로의 교차 실행

이제 PX Cloud 파트너는 PX Cloud에서 CX Cloud를 시작할 수 있습니다. 이 교차 출시의 일환으로 PX 클라우드 파트너 관리자, 임원, 고객 성공 사례 리더, 고객 성공 관리자 및 고객 성공 전문가는 이제 라이프사이클, 자산 및 커버리지, 자문, 서브스크립션 및 통찰력 타일을 비롯한 고객의 CX 클라우드 데이터를 볼 수 있습니다. Cases(케이스) 타일은 이 교차 실행의 일부로 볼 수 없습니다. CX 클라우드 관리자에게는 파트너 및 파트너 사용자와 공유되는 세부 정보를 제어할 수 있는 추가 권한도 제공됩니다.

### CX Cloud Super Administrator 연락처 세부 정보

CX 클라우드 슈퍼 관리자는 PX 클라우드 파트너와 연락처 정보를 공유하는 데 동의하는 경우 PX 클라우드 파트너 관리자가 CX 클라우드 관리자에게 연락하여 데이터 액세스 요청을 신속하게 처리할 수 있습니다. 공유 연락처 정보는 CX 클라우드 슈퍼 관리자가 설정한 개인 정보 옵션을 기반으로 합니다.

### 파트너 액세스 복원

CX Cloud Super Administrators는 이제 파트너의 요청 없이 Success Track 데이터에 대한 이전에 해지된 파트너 및 파트너 사용자 액세스를 복구할 수 있습니다.

### 파트너 조직 및 파트너 사용자 액세스 승인 프로세스

CX Cloud가 업데이트되어 파트너 조직/파트너 사용자 승인 프로세스가 간소화되었습니다. 파트너 조직에서 CX Cloud에 대한 고객 뷰 액세스를 처음 요청할 경우 승인 프로세스가 파트너 조직과 보류 중인 파트너 관리자 사용자 모두에게 적용됩니다.

### 사용자 액세스 자동 승인 업데이트됨

이제 CX 클라우드 슈퍼 어드민은 이미 승인된 파트너 계정에 추가된 파트너 사용자에게 대해 자동 승인을 활성화할 수 있으므로 CX 클라우드 데이터에 빠르게 액세스할 수 있고 승인 단계가 단축되며 프로세스가 간소화됩니다. 파트너 수준에서 관리되므로 필요에 따라 이 옵션을 켜거나 끌 수 있습니다. 이 옵션이 해제되면 승인 프로세스를 수동으로 완료해야 합니다.

### Cases Virtual Assistant is Live!

미주 지역의 CX 클라우드 고객은 이제 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 전화하여 대기할 필요 없이 셀프 서비스 가상 어시스턴트를 통해 여러 가지 공통 및 반복 가능한 작업을 수행할 수 있습니다. Cases Virtual Assistant를 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 일정에 따라 신규 엔지니어 요청
- 케이스 심각도 높임
- 케이스 소유자의 관리자로 케이스 에스컬레이션
- 케이스 메모 추가
- 케이스 달기
- "Call Me"를 입력하여 TAC에 다시 전화 걸기 요청

## 도입 라이프사이클 재설계

도입 라이프사이클은 CX 클라우드 고객을 위해 단순하고 매력적인 인터페이스로 재설계되었습니다. Enhanced Adoption Lifecycle(향상된 채택 라이프사이클) 페이지는 선택한 성공 트랙에 따라 다음 세부 정보를 제공합니다. Success Track을 선택하지 않으면 고객 포트폴리오의 통합 개요가 표시됩니다.

Most Complete(대부분 완료)는 연관된 Success Track(성공 트랙) 내에서 가장 완전한 사용 사례를 표시합니다.

Available Resources(사용 가능한 리소스)에는 Success Track당 사용 가능한 리소스 수가 표시됩니다(Accelerator, Ask the Experts, Success Tips, and Learnings based on CX Level).

Did You Know(알고 있었습니까) - 도입 라이프사이클에 대한 사실과 기타 유용한 정보를 표시합니다.

고객은 목록 보기에서 Success Tracks(성공 트랙)를 보고 관련 사용 사례를 축소 및 확장하여 텔레메트리 표시줄을 통해 Success Track(성공 트랙)의 진행 상황을 확인할 수 있습니다. CX Cloud Level 1 이상 고객에게는 진행 상황 정보를 저장하는 대화형 체크리스트가 제공됩니다. 고객은 어떤 활용 사례라도 선택하여 다음 탭을 통해 자세히 알아볼 수 있습니다.

Overview(개요) 탭에는 선택한 활용 사례에 따른 도입 비율, 사용된 리소스 수, 선택한 활용 사례에 대한 Ask the Experts(전문가 권장 사항) 상단 등이 표시됩니다.

Guided Tasks(안내 작업) 탭에는 단계별로 열려 있는 작업 수가 나열됩니다. 고객은 클릭하여 선택한 활용 사례별 특정 성공 팁을 볼 수 있습니다.

Resources(리소스) 탭에는 Success Track 사용 사례에 대한 리소스 및 콘텐츠가 나열됩니다. 고객은 필터링, 북마크, 정렬, 링크 공유, 세션 요청 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

## 재설계된 자산 및 커버리지 및 사례 타일

CX Cloud Assets & Coverage and Cases 타일은 고객이 원래 시각적 필터를 교체하는 새 라디오 버튼을 사용하여 왼쪽 탐색을 통해 각 타일에 대한 모든 관련 하위 범주에 액세스하고 필터링할 수 있도록 재설계되었습니다.

## 향상된 통찰력 탐색

CX Cloud Insights는 왼쪽 탐색 패널에 소프트웨어, 충돌 위험, 결함 관리, 규정 준수 및 구성 탭을 링크로 표시하도록 재설계되었습니다. 이제 시각적 필터가 왼쪽 탐색 창에 라디오 버튼으로 표시되어 더 나은 고객 경험을 제공합니다.

Resources(리소스) 탭에는 Success Track 사용 사례에 대한 리소스 및 콘텐츠가 나열됩니다. 고객은 필터링, 북마크, 정렬, 링크 공유, 세션 요청 등의 작업을 수행할 수 있습니다.

## 하드웨어 자산의 End-Of-Life 마일스톤

CX Cloud가 업데이트되어 고객은 이제 모든 하드웨어 자산의 End-of-Life 주요 시점을 확인할 수 있으므로 향후 요구 사항을 효율적으로 계획할 수 있습니다. 고객은 Assets(자산) > Hardware End of Life(하드웨어 단종)를 클릭하여 Assets & Coverage(자산 및 커버리지)에서 이 정보를 볼 수 있으며, 필터 옵션을 사용하여 다른 특성을 기준으로 자산을 식별하거나 나열할 수 있습니다.

## 추가 제품군에 대한 충돌 진단 지원

CX Cloud가 CX Cloud Agent에서 수집한 다음 기타 자산에 대한 충돌 진단을 보고하도록 향상되었습니다.

- Cisco 1900 Series Integrated Services Router
- Cisco 1000 Series Integrated Services Router
- Cisco 4000 Series Integrated Services Router

## Platform Suite에서 제거된 Cisco DNA Center 구성

CX Cloud의 Platform Suite가 개선되어 Cisco DNA Center 컨피그레이션이 Platform Suite에서 제거되었습니다. 이제 고객은 Cisco DNA Center Portal 로그인 페이지로 리디렉션되어 컨피그레이션을 관리할 수 있습니다.

Cisco DNA Center Portal에서, 버전 2.3.6.x 이상의 고객은 Cisco DNA Center 디바이스를 시작할 수 있습니다. 고객은 CX Cloud에 로그인하는 데 사용하는 것과 동일한 이메일 주소를 사용하여 Cisco DNA Center에 사용자를 추가하고 Cisco DNA Center에서 클라우드 액세스 설정(System > Settings > External Services > Cloud Access Login)이 활성화되었는지 확인해야 성공적으로 시작할 수 있습니다.

## CX 클라우드 에이전트 업데이트됨

CX Cloud Agent는 Cisco DNA Center에서 관리하지 않는 캠퍼스 네트워크 자산에 CX Cloud Agent를 연결하는 데 사용된 이전에 추가된 IP 범위를 고객이 수정할 수 있도록 업데이트되었습니다.

## C파트너가 사용할 수 있는 고객 연락처 정보

User Profile(사용자 프로필)은 Personal Information(개인 정보) 및 Preferences(환경 설정) 탭이 포함된 CX Cloud에 도입되었습니다. Personal Information(개인 정보) 탭은 모든 CX Cloud 고객이 사용할 수 있으며 Preferences(기본 설정) 탭은 CX Cloud Super Administrators(CX Cloud 슈퍼 관리자)만 사용할 수 있습니다.

CX Cloud 고객은 Personal Information(개인 정보) 탭에서 이메일 주소, 전화번호, 위치, 국가 또는 지역, 직무 레벨, 직무 역할, 직책 등 개인 세부 정보를 보고 수정할 수 있습니다.

Preferences 탭에서 CX Cloud Super Administrators는 적절한 토글/스위치를 사용하여 CX Cloud가 PX Cloud 파트너와 공유하기 위해 사용자 프로필의 연락처 정보를 사용하도록 동의 환경 설정을 업데이트할 수 있습니다. 동의를 제공하면 파트너는 해당 관리자의 이름, 이메일 ID 및 전화 번호에 액세스할 수 있습니다. CX Cloud Super Administrator는 데이터 액세스 요청에 대한 응답을 대기 중인 파트너 관리자만 연락처 정보를 공유할 수 있는지, 또는 협업을 위해 PX Cloud에 온보딩된 모든 파트너와 연락처를 공유할 수 있는지 여부를 제어할 수 있습니다.

## 결함

### 해결된 결함

이 릴리스의 일부로 해결된 결함이 없습니다.

### 알려진 결함

이 섹션에는 이 릴리스의 알려진 결함이 나열됩니다.

식별자	헤드라인
<a href="#">CSCwe54212</a>	고객이 CX 클라우드에서 로그아웃하려고 하면 헤더에 해당 이름이 계속 표시되어 로그아웃이 완료되지 않았음을 나타냅니다.
<a href="#">CSCwe54734</a>	현재 CX 클라우드에서 Assets(자산) 세부사항 보기의 진단 검사가 간헐적으로 실패합니다.
<a href="#">CSCwe58761</a>	원격 실습 랩은 CX 클라우드에서 시작하지 못합니다.
<a href="#">CSCwe60856</a>	현재 CX 클라우드에서 Ask the Expert: Migration Strategies and Best Practices: Prime Infrastructure에 대한 등록이 실패하여 세션을 찾을 수 없습니다.
<a href="#">CSCwe69133</a>	현재 CX Cloud에서는 세션 평가에 사용되는 Accelerator 피드백 링크가 표시되지 않습니다.

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.