

CX Cloud 릴리스 노트 2024년 6월

목차

[개요](#)

[새로운 기능](#)

[대상 소프트웨어 제안](#)

[서비스 레벨 비교](#)

[Webex Added as Contact Preference\(연락처 기본 설정으로 Webex 추가\)](#)

[계약 연결 및 관리](#)

[전달된 규칙 보기](#)

[자산 식별을 위한 바코드 스캔](#)

[케이스 추가 연락처 세부사항](#)

[IOS XR 디바이스에 대한 텔레메트리 지원](#)

[내보내기 파일에 추가된 새 열](#)

[결함](#)

[해결된 결함](#)

[알려진 결함](#)

개요

CX(Customer Experience) Cloud는 SaaS 오퍼링으로, 고객이 모든 아키텍처에서 새로운 기술을 운보딩, 최적화, 채택하는 과정 전반에 걸쳐 성공을 거둘 수 있도록 지원합니다. Cisco Success Tracks 서브스크립션을 보유한 고객은 다음 기능에 액세스할 수 있습니다.

- **상황 학습:** Ask the Expert 웹 세미나, 성공 팁, Accelerator 참여, 교육을 통해 네트워크 엔지니어 및 설계자를 위한 최신 리소스를 갖춘 협업 인텔리전스 플랫폼 제공
- **신뢰할 수 있는 지원:** 당장의 기술적 문제를 해결하고 소프트웨어 및 솔루션 수준에서 사전 대응적이고 규범적인 서비스 옵션을 제공합니다.
- **인사이트 및 분석:** 사전 대응적 및 예측 통찰력을 제공하고 고객이 잠재적 문제를 인식하고 운영을 최적화하며 기술 도입/전환을 가속화할 수 있도록 지원하는 디지털 인텔리전스 툴
- **전문가 리소스:** 모든 사용 가능한 아키텍처와 Cisco 제품에 대한 원스톱 경험으로 자세한 설계 및 검증과 산업별 솔루션에 대한 전략적 전문가 조언을 받을 수 있습니다.

이 문서에서는 CX 클라우드의 새로운 기능, 해결된 결함 및 알려진 문제에 대한 정보를 제공합니다. Cisco 자격 [증명](#)을 사용하여 CX 클라우드에 액세스하려면 이 링크를 사용합니다.

새로운 기능

이 섹션의 릴리스 노트는 2024년 6월 릴리스의 일부로 활성화되는 기능에 대해 자세히 설명합니다.

대상 소프트웨어 제안

Cloud Network Level 2 고객은 이제 Target 릴리스의 소프트웨어 제안을 Optimal 및 Current 릴리스와 비교할 수 있는 옵션을 제공하므로 특정 네트워크 요구 사항에 가장 적합한 소프트웨어 버전을 보다 유연하게 선택할 수 있습니다. 사용 가능한 대상 릴리스를 선택하여 비교할 수 있는 소프트웨어 그룹 세부 정보 보기의 제안 탭에 비교 링크가 추가되었습니다. 선택하면 새 대상 옆에 세부사항이 표시되고 새 대상 탭은 버그, 보안 권고, 필드 통지 및 기능에 대한 세부사항 보기에서 사용할 수 있습니다.

또한 Campus Network and Cloud Network Success Track 고객은 이제 Software Group detail view(소프트웨어 그룹 세부사항 보기) > Release Summary(릴리스 요약) 탭에서 Target(대상) 릴리스를 볼 수 있습니다.

서비스 레벨 비교

이제 고객은 Adoption Lifecycle 타일에서 성공 트랙에 대한 적격 서비스 수준을 보고 비교할 수 있습니다. 각 Success Track에는 고객의 현재 서비스 레벨이 표시되며, 고객이 다양한 서비스 레벨에서 사용할 수 있는 기능을 자세히 설명하는 비교 차트에 액세스할 수 있는 자세한 정보 아이콘과 함께 정보 제공 옵션이 있습니다.

Webex Added as Contact Preference(연락처 기본 설정으로 Webex 추가)

Webex는 이제 신규 및 기존 케이스 모두에 대해 선호하는 연락 방법으로 이용할 수 있어 지원 엔지니어와의 실시간 교류가 용이합니다. 이 옵션을 선택하면 고객은 Communications 탭(이전의 Contacts 탭)에서 Open Webex Space(Webex Space 열기) 링크를 클릭하여 Webex 채널에 액세스할 수 있습니다. Webex 세션 기록은 파일 탭에서 사용할 수 있습니다.

참고: 이 옵션은 봇과 외부 통신을 허용하도록 Webex Control Hub가 구성된 경우에만 사용할 수 있습니다.

계약 연결 및 관리

이제 CX 클라우드 관리자는 케이스를 생성하지 않고 계약 데이터 소스를 통해 계약을 어카운트에 연결할 수 있습니다. 또한 Contract detail(계약 세부사항) 보기는 Support Type(지원 유형), Start Date(시작 날짜), End Date(종료 날짜), Coverage Status(커버리지 상태)와 같은 계약 세부사항을 설명하는 열이 새로 추가되어 업데이트되었습니다. Manage Contracts(계약 관리) 버튼이 Remove Contracts(계약 제거) 및 Add Contracts(계약 추가) 버튼으로 대체되었으며, 관리자는 지원 케이스를 생성하여 계약을 추가하거나 제거할 수 있습니다. 내보낸 .csv 파일에는 새로 추가된 계약 세부사항과 업데이트된 파일 이름이 포함됩니다.

전달된 규칙 보기

통과된 규칙을 볼 수 있는 기능은 Cloud Network Success Track으로 확장되어 고객이 전반적인 네트워크 컴플라이언스를 더 잘 이해할 수 있도록 해줍니다. 고객은 Insights > Compliance > Rules(규칙) 탭으로 이동하여 Rules Violated(위반된 규칙)와 Rules Passed(통과된 규칙) 사이를 전환할 수 있습니다. 전달된 규칙은 규정 유형으로 필터링하고, 규칙의 세부사항 보기에서 검사하며, .csv 파일로 내보낼 수 있습니다.

자산 식별을 위한 바코드 스캔

이제 CX Cloud 모바일 애플리케이션 사용자는 자산 찾기 > 제품 검색을 선택하여 자산 일련 번호 바코드를 스캔하여 케이스 생성을 위한 자산을 쉽게 찾을 수 있습니다. 스캔이 성공하면 CX 클라우드 자산 목록의 디바이스와 일련 번호를 일치시키고 Open a Case(케이스 열기) 양식에 자산 정보를 입력합니다.

케이스 추가 연락처 세부사항

이제 고객은 Cases details(케이스 세부사항) 보기의 Communications 탭(이전의 Contacts(연락처) 탭)에서 할당된 지원 엔지니어 관리자 및 임시 엔지니어의 연락처 세부사항을 볼 수 있으므로 추가 지원이 필요한 담당자에 대한 에스컬레이션 프로세스가 간소화됩니다.

IOS XR 디바이스에 대한 텔레메트리 지원

이제 CX Cloud는 CX Cloud Agent를 통해 IOS XR 디바이스에서 직접 인벤토리를 수집할 수 있습니다. 이러한 예셋은 Admin Settings(관리 설정) > Data Sources(데이터 소스) > Other Assets(기타 예셋)에서 시드 파일 또는 IP 범위 옵션을 사용하여 추가되고 Assets & Coverage(예셋 및 커버리지) > Assets(예셋) 탭에 표시됩니다.

내보내기 파일에 추가된 새 열

Campus Network 및 Cloud Network Success Tracks를 사용하는 고객을 위한 Software Insights .csv 내보내기 파일에 위험 점수(Optimal과 비교) 및 Optimal 릴리스(Optimal Release) 열이 추가되었습니다.

결함

해결된 결함

이 릴리스에 대해 해결된 결함이 없습니다.

알려진 결함

이 릴리스에 대해 알려진 결함이 없습니다.

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.