

Cisco IQ FAQ(자주 묻는 질문)

소개

Cisco IQ™은 고객에게 자산 가시성을 개선하고, 환경 전반에서 더 스마트한 통찰력을 제공하며, 케이스 관리를 능률화할 수 있도록 설계된 향상된 기능과 기능을 제공합니다. 또한 Cisco IQ Assistant와 같은 AI 기능은 사용자가 사전 대응적이고 정보에 입각한 결정을 내리고 고객 참여와 성공을 위한 프로세스를 간소화할 수 있는 상황 인식 기능을 제공하여 운영 성과와 Cisco IQ 사용자 경험을 최적화합니다.

이 문서에서는 CX 포트폴리오 간소화, 지원 계층 및 Cisco IQ에 대한 일반적인 고객 질문을 제공합니다.

Cisco IQ

Cisco IQ는 고객, 파트너 및 내부 팀을 위한 디지털 경험을 통해 지원 및 전문 서비스 오퍼에 정의된 결과를 제공하는 새로운 애플리케이션 제품군입니다. Cisco IQ는 모든 관계자에게 AI로 구동되는 서비스와 통찰력을 제공하는 새로운 대화형 및 업계 주도형 환경입니다. SaaS(현재 사용 가능), 온프레미스(온프레미스) 또는 API(출시 예정)와 같이 고객이 필요로 하는 곳에 새로운 애플리케이션과 통찰력을 제공합니다.

Cisco 지원 및 서비스 오퍼에 포함된 Cisco IQ는 계획 및 설계에서 구현, 온보딩, 지속적인 최적화, 변환에 이르는 전체 고객 여정에 혁신을 가져오는 통합된 AI 기반 단일 인터페이스입니다. 고객의 가치 실현 시간을 단축하고 복원력을 높이며 탁월한 단순성을 제공하도록 설계된 최상의 디지털 경험을 선사합니다.

일반

Q. Cisco IQ란 무엇입니까?

A. Cisco IQ는 AI로 구동되는 고객 대면 환경으로서 고객의 전체 여정을 시스코 서비스와 연결합니다. Cisco Support의 실시간 통찰력, 평가, 문제 해결, 학습, 자동화, 상담원 중심의 안내, 그리고 향후에는 전문 서비스를 연계하여 고객이 환경을 계획, 구축, 관리, 보호 및 최적화할 수 있도록 지원합니다. Cisco IQ는 각 고객의 환경에 맞게 조정되어 라이프사이클 전반에 걸쳐 상황에 맞는 맞춤형 권장 사항을 제공합니다.

Cisco IQ는 SaaS에서 사용할 수 있으며, API, 이메일, ITSM, Webex에 대한 연결 등 다양한 방법으로 고객에게 정보를 제공할 것입니다. 또한 Cisco IQ VM의 설치 방식은 유연합니다. 고객은 SaaS 또는 향후 온프레미스(테더링 또는 에어 갭) 구축 모드를 선택할 수 있습니다. Cisco IQ에는 추가 요금이 없습니다. 현재 및 향후 시스코 지원을 통해 시스코 전문 서비스 오퍼링을 이용할 수 있습니다.

Q. Cisco IQ는 고객에게 어떤 이점을 제공합니까?

A. Cisco IQ는 인간의 전문성과 의지 지능이 만나는 곳입니다.

- 완벽한 환경 선명도: 보이지 않는 것은 보호할 수 없습니다. Cisco IQ는 환경 전반의 모든 자산, 소프트웨어 버전 및 구성에 대한 단일하고 항상 최신의 뷰를 제공하여 전체 환경을 명확히 합니다.
- 사전 대응적 탄력성: 모든 가동 중단에 흔적이 있습니다. Cisco IQ는 전체 환경에서 지속적인 AI 기반 평가를 실행하여 사전 대응적 탄력성을 위해 우선 순위에 따라 중요한 문제를 해결합니다.
- 신속한 해결: 복잡한 서비스 요청은 시간을 의미할 수 있습니다. Cisco IQ는 문제 해결 일정을 몇 시간에서 몇 분으로 단축하여 신속하게 해결합니다.
- 상황별 전문 서비스: 시행착오의 학습곡선을 없애라. 이미 유사한 프로젝트를 제공한 모든 Cisco 전문가가 상황에 맞는 전문 서비스를 통해 프로젝트를 지원하므로, 팀원들이 중요한 문제에 집중할 수 있는 시간, 명료성 및 자신감을 얻을 수 있습니다.

Q. Cisco IQ는 언제 고객에게 GA 됩니까?

A. 이제 Cisco IQ SaaS를 사용할 수 있으며, 온프레미스(On-Prem) 형식이 곧 제공될 예정입니다.

Q. 어떤 고객이 Cisco IQ에 액세스할 수 있습니까?

A. Cisco IQ는 유효한 Cisco 지원 계약을 보유한 모든 CX 고객을 위한 AI 기반 디지털 환경입니다. 향후 Professional Services 고객은 기본 Cisco 지원 계약이 있거나 없는 경우에도 Cisco IQ에 액세스할 수 있습니다. 사용자의 지원 레벨(기본, 표준, 서명)에 대한 엔타이틀먼트를 기반으로, 사용자는 특정 앱 및 앱 기능에 액세스할 수 있습니다.

Q. Cisco IQ는 어떤 아키텍처를 지원합니까?

A. [Cisco IQ](#)에서 지원하는 [아키텍처 목록은 이 페이지를 참조하십시오](#).

Q. Cisco IQ가 아키텍처별 대시보드(예: Nexus® 스위치 대시보드 또는 M7 서버 관리 대시보드)를 대체하게 됩니까?

A. Cisco IQ는 아키텍처별 제품 대시보드를 대체하지 않습니다. 이 비전은 제품 대시보드, 자체 앱 또는 Cisco IQ 환경 등 고객이 어디에 있는지 동일한 CX 통찰력을 보여 주는 것입니다.

Q. 주요 Cisco IQ 애플리케이션은 무엇입니까?

A. 주요 애플리케이션:

- 자산: 위험 추세에 대한 AI 통찰력을 갖춘 동적인 자산 인벤토리
- 평가: 지능형 보안 자문, 장치 강화, 구성 모범 사례
- 지원: 간소화된 케이스 열기, 요약, 지능적인 케이스 관리
- AI Assistant: 쿼리, 분석 및 정보 종합을 위한 대화식 인터페이스

Q. Cisco IQ 구축 옵션에는 어떤 것이 있습니까?

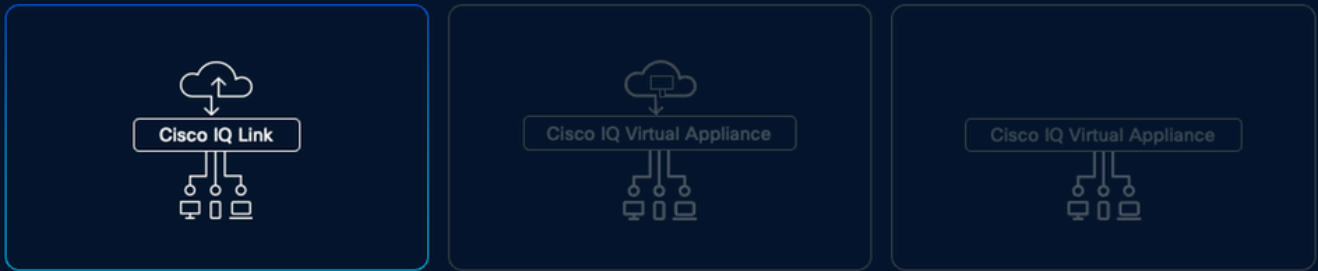
A. Cisco IQ는 고객의 운영, 보안, 데이터 주권 및 연결 요구 사항에 부합하는 세 가지 유연한 구축 모드를 제공합니다.

- SaaS: 사용 편의성, 신속한 구축, CapEx 절감, 클라우드로의 안전한 데이터 전송에 능숙한 클라우드 우선 전략을 가진 고객을 위해. 이 구축에는 클라우드에서 호스팅되는 서비스에 대한 보안 브리지 역할을 하는 경량의 온프레미스 커넥터가 필요합니다.
- 온프레미스 테더링: 데이터 상주 요건이 엄격한 조직 Hosted On-Prem은 업데이트를 위해 SaaS에 테더링된 연결과 함께 On-Prem 데이터 스토리지의 보안 및 제어와 자동화된 업데이트 및 클라우드에서 제공되는 새로운 기능의 편리성을 결합합니다.
- 온프레미스 Air-Gapped: 엄격한 규제를 받는 분야 또는 업계에서 가장 엄격한 규정 준수, 데이터 주권 및 보안 요건을 갖춘 고객을 위한 것입니다. 호스티드 온프레미스 및 에어 갭(air-gapped), 외부 연결이 없으며 모든 업데이트에 대해 수동 개입이 필요합니다.

Q. Cisco IQ는 클라우드 전용 애플리케이션이며 현장 상담원이 필요합니까?

A. Cisco IQ는 다양한 인프라 요구 사항을 수용하도록 설계된 유연한 구축 모드를 제공합니다. Cisco IQ SaaS를 출시했습니다. AI로 구동되는 통찰력을 얻으려면 Cisco IQ Link 설치 온프레미스 (On-Prem)에서 디바이스 연결을 얻어 가장 최적의 SaaS 통찰력 및 권장 사항을 얻을 수 있습니다. Cisco IQ Virtual Appliance는 Tethered 및 Air-Gapped 모드에서도 사용할 수 있습니다.

Flexible deployment modes



SaaS (Available now)

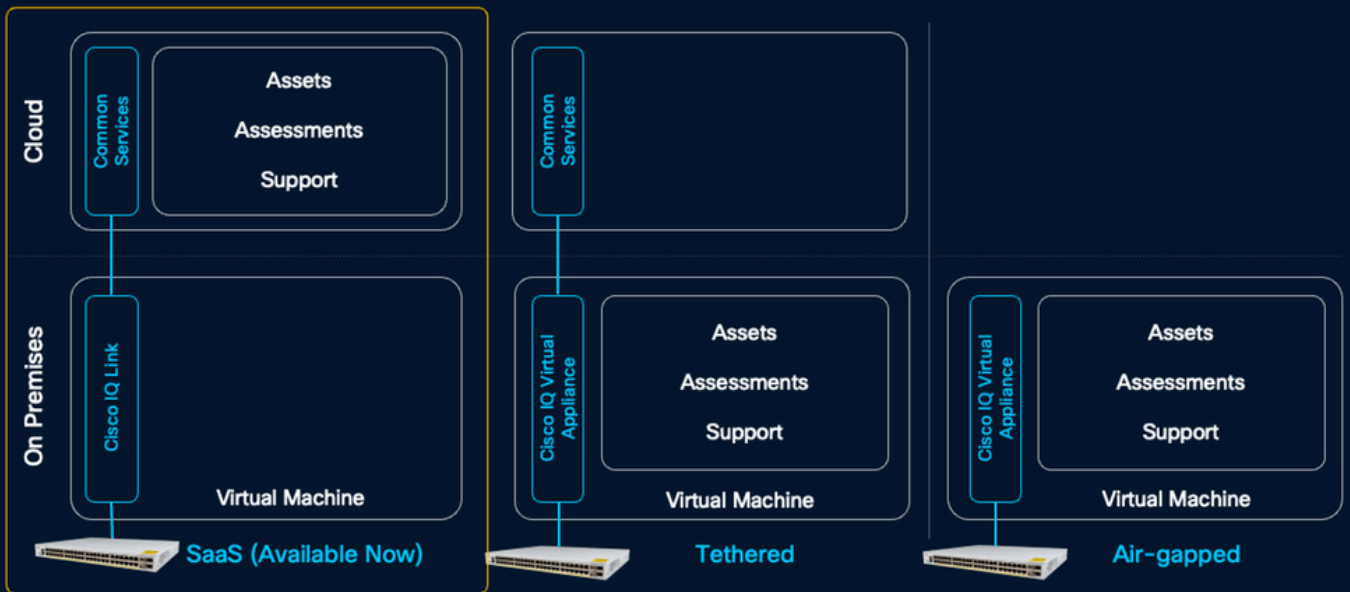
Tethered

Air-gapped

Cisco IQ의 유연한 구축 모드

Cisco IQ deployment modes

SaaS, On-prem Tethered, and On-prem Air-gapped



© 2026 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

CISCO

Cisco IQ 구축 모드

Q. Cisco IQ Link란 무엇입니까?

A. Cisco IQ Link는 고객의 온프레미스 네트워크 내의 가상 머신에 구축되어 자동화된 디바이스 검색 및 텔레메트리 수집을 수행하는 데이터 수집 소프트웨어입니다. 온프레미스 Catalyst Center에도 연결할 수 있습니다.

Q. Cisco IQ를 사용하려면 컬렉터를 설치해야 합니까?

A. 컬렉터는 선택 사항입니다. Cisco IQ는 고객이 계약 데이터만 사용하여 초기 인벤토리를 구축할 수 있도록 지원합니다. 고급 분석 및 구축 데이터의 경우 고객은 Cisco IQ Link를 설치하거나 직접 제품 텔레메트리를 활용할 수 있습니다. 따라서 고객은 특정 요구 사항에 맞게 온보딩 프로세스를 맞춤화할 수 있습니다. AI로 구동되는 통찰력을 얻으려면 Cisco IQ Link 설치 온프레미스(On-Prem)에서 디바이스 연결을 얻어 가장 최적의 SaaS 통찰력 및 권장 사항을 얻을 수 있습니다.

Q. 각 오퍼 티어에 대해 Cisco IQ에는 어떤 기능이 있습니까?

A. 제안 계층별 Cisco IQ 기능은 아래 이미지를 참조하십시오.

Cisco IQ GA release capabilities *AI-Powered Feature

	Basic	Standard (incl. Basic)	Signature (incl. Standard)
Complete landscape clarity	<p>Know what you have</p> <p>See the unseen Track every Cisco asset and subcomponent with dynamic high-confidence data.</p> <ul style="list-style-type: none"> Asset inventory End of Life report Service coverage report LDOS Dashboard 	<p>Prioritize for operational resilience</p> <p>Smart insights, smarter decisions Pinpoint exactly where to invest for maximum impact, ensuring your budget works as hard as your network does.</p> <ul style="list-style-type: none"> End of Life Insights * Service coverage Insights * LDOS Insights * Asset Criticality Insights * Asset tagging 	
Proactive resilience	<p>From unplanned downtime to always on Stop guessing where your risks hide with dynamic visibility into security advisories and field notices status.</p> <ul style="list-style-type: none"> Security Advisories report Field Notices report 	<p>Data-rich, insight-poor? Not anymore Cisco IQ turns data into insights by correlating asset risks, so that you always know exactly what matters most.</p> <ul style="list-style-type: none"> Security Advisory Insights * Security Hardening Insights * Field Notices Insights * Configuration Insights * 	<p>From insights to impact Actionable recommendations for security hardening and configurations for high-speed, high-confidence execution.</p> <ul style="list-style-type: none"> Configuration Recommendations * Security Hardening Recommendations *
Rapid resolution	<p>Support, simplified Open and track cases and resolve issues faster.</p> <ul style="list-style-type: none"> Case Management Self-serve Troubleshooting * 	<p>From reactive to remarkable Track case trends and efficiency metrics to show continuous operational improvement. When you need help, Cisco IQ is your context-aware resolution assistant to guide you from the immediate fix to the root cause.</p> <ul style="list-style-type: none"> Case Insights * 	

Forward-Looking Statement: This roadmap is for informational purposes only and is intended to provide insight into potential Cisco IQ services capabilities. Some features and timelines are subject to change and may not be committed by engineering at this time. Actual delivery dates and feature availability may vary based on engineering priorities and commitments. Cisco reserves the right to revise this roadmap at any time without notice.

Cisco Confidential

Cisco IQ 기능

Q. Cisco IQ에 대한 고객 온보딩 프로세스는 무엇입니까?

A. Cisco IQ의 온보딩 프로세스가 간소화되고 간단합니다. 고객은 먼저 Cisco IQ 어카운트를 정의한 다음 서비스 계약과 선호하는 텔레메트리 데이터 소스를 통합합니다. 글로벌 데이터 상주 요건을 지원하려면 3가지 지역 데이터 센터 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. 성공적인 시작을 위해 셀프 서비스 환경을 위한 안내 디지털 온보딩 및 도입 여정을 제공합니다. 추가 지원이 필요한 경우 Cisco TAC를 통해 전문가 지원을 받을 수 있습니다.

Q. 고객은 받은 편지함에서 Cisco IQ 환영 이메일을 어떻게 확인할 수 있습니까?

A. 환영 이메일의 발신자는 Cisco IQ <CiscoIQ-team@path.cisco.com>이고 이메일 제목은 "Welcome to Cisco IQ"입니다.

Q. Cisco IQ 구축과 관련된 비용이 있습니까?

A. Cisco IQ는 유효한 Cisco 지원 계약을 보유한 모든 CX 고객을 위한 디지털 환경입니다. Cisco IQ 사용에 대한 추가 비용은 없습니다.

Q. 내부, 고객 및/또는 파트너 사용자는 Cisco IQ와 어떻게 상호 작용합니까?

A. 내부 사용자는 데모 어카운트 및 CX On Message에 액세스하여 고객과 파트너에 대한 데모를 익히고 편안하게 진행할 수 있습니다. 고객은 계정을 생성하고 Cisco IQ를 사용할 수 [있습니다](#). <https://iq.cisco.com> 파트너가 데모 어카운트에 곧 액세스할 수 있습니다.

Q. Cisco IQ는 지원 계층에 따라 차별화된 기능 집합을 제공합니까?

A. 예. Cisco IQ 기능은 고객 자산의 지원 계층을 기반으로 합니다. 즉, 선택한 지원 수준에 따라 특정 앱 및 기능에 대한 액세스가 확장됩니다.

Q. Cisco IQ를 통해 Cisco Support와 Professional Services 간의 협업이 어떻게 개선됩니까?

A. Cisco IQ는 다음을 통해 협업을 촉진합니다.

- 두 제품 모두를 위한 통합 디지털 인터페이스
- 통찰력 및 분석 공유
- 통찰력을 전문가 주도의 행동으로 원활하게 전환
- 고객 환경 및 이력에 대한 일반적인 관점
- 통합 보고 및 KPI 추적

Q. 고객은 Cisco IQ에서 계약 번호 또는 비즈니스 단위로 액세스를 분할할 수 있습니까?

A. 예. 고객은 비즈니스 요구 사항에 따라 계약 번호가 다른 여러 어카운트를 생성할 수 있습니다.

Q. 컬렉터를 구축할 지역별 데이터 상주(예: 민감한 데이터에 대해 선택 가능한 데이터 센터)가 계획되어 있습니까?

A. 예. Cisco IQ는 데이터 스토리지 및 프로세싱에 대한 지역별 데이터 센터 선택을 지원합니다. 이를 통해 고객은 데이터가 상주하는 특정 지역을 선택할 수 있으므로, 로컬 데이터 상주 및 주권 요구 사항에 맞게 조정할 수 있습니다. Cisco IQ Application은 3개 지역에 상주합니다.

- 미국 지역: 오리건
- EMEA 지역: 프랑크푸르트
- APJC: 시드니

AI Assistant용 LLM 인프라는 Cisco RTP Data Center에서 호스팅됩니다.

자세한 내용은 [오픈공개](#) 및 [AI 투명성 기술 노트](#)를 참조하십시오.

Q. Cisco IQ를 위한 모바일 애플리케이션이 계획되어 있습니까?

A. 모바일 앱의 필요성은 향후 평가될 예정입니다.

Q. Cisco IQ에서 지원되지 않는 서비스 유형이 있습니까?

A. 현재 Cisco IQ는 계약에 하드웨어 및 소프트웨어인 자산을 지원합니다. 순수하게 서브스크립션을 기반으로 하는 모든 SaaS 제품이 향후 지원될 예정입니다.

Q. Cisco IQ는 Excel 이외의 여러 형식의 데이터 내보내기를 지원합니까?

A. 예. Cisco IQ는 Generative AI 인터페이스를 활용하여 다양한 내보내기 옵션을 제공합니다. 표준 Microsoft Excel 파일뿐 아니라 그래픽 형식의 PDF로 데이터를 내보낼 수 있으므로 보다 맞춤화되고 통합된 데이터 환경을 제공할 수 있습니다.

Q. 고객은 Cisco IQ에서 "고객" 사용자 역할에 서비스 파트너를 지정할 수 있습니까?

A. Cisco IQ는 고객이 유효한 Cisco ID(CCO ID)를 가진 모든 사용자를 온보딩할 수 있도록 허용하지만, 고객은 파트너 사용자를 "고객" 사용자 역할에 추가해서는 안 됩니다. 현재 Cisco IQ는 필요한 데이터 액세스 제어와 함께 파트너별 역할을 지원하지 않습니다.

FY27에 릴리스될 예정인 전담 파트너 역할을 적극적으로 개발하고 있습니다. 이러한 역할이 구현되면 고객에게 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 온보딩 제어: 고객은 Cisco 지원 재판매 계약과 관련된 파트너 사용자를 승인하고 파트너용으로 특별히 설계된 역할로 온보딩할 수 있습니다.
- 유연한 액세스 관리: 고객은 파트너에게 리셀러 계약과 특별히 연결된 자산에 대한 액세스 권한을 부여하거나 어카운트 내의 모든 자산에 대한 액세스 권한을 제공할 수 있습니다.
- 향상된 데이터 보안: 파트너가 고객이 명시적으로 승인한 정보만 볼 수 있도록 하여 다른 파트너의 데이터에 액세스하지 못하도록 파트너별 데이터 마스킹을 구현하고 있습니다

Q. 어떤 텔레메트리 소스가 Cisco IQ에 데이터를 제공합니까?

A. Cisco IQ는 데이터 수집에 대한 멀티레이어 접근 방식을 활용하여 포괄적인 네트워크 통찰력을 제공합니다. 주요 구성 요소는 고객의 온프레미스 네트워크 내에 구축되어 자동화된 디바이스 검색 및 텔레메트리 수집을 수행하는 Cisco IQ Link입니다. Catalyst Center에도 연결할 수 있습니다. 또

한 고객은 다음 제품 컨트롤러를 연결할 수 있습니다. Intersight®, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex® Control Hub 기존 CX 클라우드 고객은 CSPC 및 CX Agent를 사용하여 Cisco IQ에 연결할 수 있습니다. 향후 기존 컬렉터를 Cisco IQ Link로 마이그레이션할 수 있도록 지원합니다.

Q. 여러 Meraki 조직을 별도의 API 키를 사용하여 데이터 소스로 구성할 수 있습니까?

A. Cisco는 이러한 통합을 더욱 간소화하고 다중 조직 관리 환경을 개선하기 위해 로드맵 개선을 적극적으로 추진하고 있습니다.

Q. 고객이 파트너에게 전체 설치 베이스에 대한 액세스 권한을 부여해야 합니까?

A. 재판매 동의의 경우, 전체 자산(IB)에 대한 액세스 권한을 부여할 필요는 없습니다. 향후 고객이 Cisco IQ 계정을 통해 파트너 액세스 승인을 제공할 경우 파트너는 Cisco 지원 재판매 계약에 포함된 특정 자산만 볼 수 있습니다. 파트너 GA(FY27로 계획)에서는 고객이 Cisco IQ 어카운트에서 사용할 수 있는 전체 IB에 대한 액세스 권한을 부여할 수도 있습니다. Cisco는 고객이 서비스 요구 사항을 위해 여러 파트너와 협력하고 있음을 잘 알고 있습니다. Cisco IQ는 파트너별 데이터를 마스킹하므로 한 파트너가 다른 파트너의 특정 정보를 볼 수 없습니다.

Q. 셀프 서비스 문제 해결은 Cisco IQ에서 어떻게 작동합니까?

A. 고객은 오류를 붙여 넣어 문제를 스스로 해결할 수 있습니다. 인공지능 에이전트는 근본 원인 분석을 공유하고 자연어 상호작용을 이용해 고객이 사례를 열고 관리할 수 있는 옵션을 제공한다.

Q. Cisco IQ는 "컨피그레이션 모범 사례"를 제공합니까?

A. 예. 컨피그레이션 모범 사례는 Cisco의 지적 자산을 기반으로 하며, Cisco IQ는 컨피그레이션 오류 및 취약성을 식별하고 해결합니다.

Q. "Intelligent Device Criticality Analysis"란 무엇입니까?

A. 이 Cisco IQ 기능은 네트워크에서의 역할을 기반으로 주요 자산의 우선 순위를 지정합니다. Device Criticality는 사용자가 고객 네트워크 전반에 걸쳐 자산이 미치는 영향의 수준을 파악하는 데 도움이 되며, 이는 평가 및 Cisco IQ의 다른 항목과 관련이 있습니다. 예를 들어, 영향의 수준이 낮은 위치에 Cisco 디바이스가 있는 경우, 영향의 수준이 높은 다른 위치에 동일한 디바이스가 다르게 구성된 경우, Cisco IQ는 고객이 중요한 디바이스의 우선 순위를 정하는 데 도움이 됩니다.

Q. 프롬프트 또는 응답이 저장됩니까, 기록됩니까, 아니면 모델 교육에 사용됩니까?

A. 아니요. 전체 응답 본문이 저장되거나 기록되지 않습니다. 상위 레벨 응답 헤더만 공유됩니다(예:

사용된 LLM 토큰 수 및 LLM 메타데이터). 고객별 데이터는 보존되지 않습니다. 또한 모델 교육에 정보가 사용되지 않습니다. 이는 실시간 추측에 엄격하게 사용됩니다.

Q. CX Portfolio Simplification과 Cisco IQ의 관계는 무엇입니까?

A. Cisco IQ는 진화된 가치 제안을 가능하게 하는 디지털 인터페이스입니다. AI로 구동되는 이 인터페이스를 통해 고객은 간소화된 포트폴리오에서 약속하는 개인별 맞춤형 사전 대응형 예측 기능을 경험할 수 있습니다. Cisco Support and Professional Services(향후 제공 예정)는 간소화된 포트폴리오의 고객이 각 지원 계층에서 Cisco IQ와 그 기능에 액세스할 수 있도록 지원하는 서비스입니다.

Q. 전문 서비스는 Cisco IQ를 어떻게 활용합니까?

A. Professional Services는 향후 Cisco IQ와 통합되어 다음과 같은 이점을 제공합니다.

- 컨설팅 계약에 대한 지원 통찰력의 원활한 통합
- 사전 대응적 아키텍처 발전을 위한 맞춤형 통찰력 및 분석
- 성능 측정을 위한 동적 보고
- AI 지원 변경 권장 사항 및 구현
- 변경 전/후 자동 평가, 테스트, 검증
- PS 가치 제안(로드맵)과 일치하는 고객 대면 디지털 기능

Q. Cisco Professional Services는 Cisco IQ에서 고유한 고객 대면 기능을 제공합니까?

A. 예. 전문 서비스에는 향후 Cisco IQ에 고객을 응대하는 디지털 기능이 포함될 것이며, 통찰력, 권장 사항, 보고 등 서비스의 가치 제안과 일치합니다.

Q. Cisco IQ는 멀티벤더 환경을 지원합니까?

A. Cisco IQ는 현재 Cisco 투자를 위한 여정을 혁신하도록 설계되었습니다. 향후 타사 장치와도 통합될 예정입니다.

Q. 고객이 SNTC(Smart Net Total Care®) 및 CX Cloud에서 Cisco IQ로 직접 마이그레이션할 예정입니까?

A. 고객은 CX 클라우드를 통해 간편하게 마이그레이션할 수 있습니다. 그러나 SNTC에서 직접 마이그레이션은 사용할 수 없습니다. 따라서 SNTC 및 CX 클라우드 고객은 반드시 <https://iq.cisco.com/>에서 Cisco IQ를 사용해야 합니다.

Q. 고객은 Cisco IQ에서 지원 및 전문 서비스 제공에 대한 가시성을 갖게 됩니까?

A. Cisco IQ의 향후 상태에서는 고객의 엔타이틀먼트에 따라 지원 및 전문 서비스 제공물을 모두 볼 수 있습니다.

Q. Cisco IQ가 인간 전문가를 대체할 수 있을까요?

A. 아니요. Cisco IQ는 팀이 사후 대응형 유지 관리에서 전문가와 함께 사전 대응형 운영 우수성으로 전환할 수 있도록 지원합니다.

Q. Cisco IQ는 Cisco AI Canvas와 어떻게 다릅니까?

A. Cisco AI Canvas는 IT 팀이 네트워킹, 보안, 관찰 톨과 같은 다양한 소스에서 실시간으로 대시보드를 동적으로 생성하여 복잡한 네트워크 및 보안 문제를 해결하고 관리할 수 있도록 해주는 협업 방식의 AI 기반 작업 공간입니다. 생성 UI의 역할을 하므로 팀이 데이터를 함께 분석하고, 자연어 프롬프트를 사용하여 문제를 식별하고, 작업을 자동화할 수 있습니다.

Cisco IQ는 또한 생성 인터페이스를 사용하지만, 예측 가능하고 사전 대응적인 IT를 지원하는 데 초점을 맞추고 있으며, 정전, 보안 오류, 성능 저하 등과 같은 잠재적 문제에 미리 대비하고 발생하도록 지원합니다. 또한 Cisco IQ는 맞춤형 교육을 제공하며 Cisco 지원 및 향후 전문 서비스를 위한 통합 디지털 인터페이스 역할을 합니다. Cisco IQ는 독립형 디지털 환경으로 사용할 수 없지만 Cisco 지원 또는 전문 서비스 계약을 보유한 고객만 액세스할 수 있습니다.

Q. 고객은 Cisco IQ에서 실시간 지원 사례 메트릭을 볼 수 있습니까?

A. 예. 고객은 지원 앱에서 이를 확인할 수 있습니다.

Q. RADKit는 Cisco Unified PowerEdge Software에 통합되어 고객 네트워크에 CX용 단일 인터페이스를 생성합니까?

A. Cisco IQ Link는 RADKit 기능과 기타 문제 해결 고급 기능을 통합합니다.

Q. Air-Gapped Network에 대한 초기 평가 절차가 있습니까?

A. FY27에 에어 갭(air-gapped) 버전에 대한 초기 현장 테스트를 실시합니다.

Q. Cisco IQ는 자산 관리를 어떻게 처리합니까?

A. Cisco IQ는 장치 상호 작용에서 "신호"에 따라 필터링되는 개인화된 최신 자산 보기를 제공합니다. 지능형 기기 중요도 분석, 노출을 요약하는 AI 비서, 스마트 보고서 생성 등을 제공합니다. Cisco IQ는 FY27에 고객에게 디지털로 많은 자산 관리 기능을 제공하기 시작할 것입니다. 그 중 일부는 자산 및 계약 조정, MACD(Move Add Change Delete) 운영, 위치 기반 통찰력 등을 포함합니다.

Q. Cisco IQ에는 온프레미스 구축에 GPU가 필요합니까?

A. 아니요. Cisco IQ SaaS 환경의 경우 온프레미스 Cisco IQ Link에는 GPU가 필요하지 않습니다. AI 처리는 클라우드에서 처리됩니다.

Q. Findings by Asset(자산별 조사 결과) 페이지에는 어떤 내용이 표시됩니까?

A. Findings by Asset(자산별 조사 결과) 페이지에는 Cisco IQ의 평가 기능을 사용하여 평가된 장비가 표시됩니다.

Q. Cisco IQ에서 "보안 강화"를 사용할 수 있습니까?

A. 보안 강화는 Cisco IQ SaaS 환경에서 사용할 수 있습니다.

Q. 에어 갭(air-gapped) 환경에서 보안 권고는 어떻게 업데이트 됩니까?

A. FY27에 Cisco IQ Virtual Appliance를 air-gapped에서 사용할 수 있게 되면 고객은 SaaS 포털에서 업데이트 "패치"를 수동으로 다운로드하여 air-gapped 가상 머신에 설치해야 합니다.

Q. Cisco IQ는 취약성 탐지 및 해결 관리를 지원합니까?

A. 예. Cisco IQ는 Cisco 고객이 보유한 모든 자산(컨트롤러에서 관리하거나 관리하지 않음, 예: 온프레미스 네트워킹 스위칭 또는 방화벽, 구형 제품 및 LDOS(Last Date of Support) 제품 포함)에 대한 가시성을 제공합니다. 이러한 관점에서 Cisco IQ는 모든 설치 기반에 보안 평가를 제공합니다. 여기에는 취약점 탐지 및 강화 권장 사항이 포함됩니다. Cisco IQ의 매우 인기 있는 평가는 LDOS와 Cisco 장치에 대한 중요한 보안 취약성 간의 상관관계입니다.

Q. Cisco U.(Learning)는 Cisco IQ에서 사용할 수 있습니까?

A. 현재 Cisco IQ에서는 학습이 제공되지 않습니다. 이는 FY27의 향후 로드맵의 일부입니다.

Q. AI Assistant Inference and Data Handling은 Cisco IQ에서 어떻게 작동합니까?

A. 중앙 집중화: AI Assistant 추론은 현재 Cisco RTP 데이터 센터에서 중앙 집중화되어 모든 지역에서 액세스합니다.

상태 비저장 처리: LLM 레이어는 스테이트리스 서비스(stateless service)로 작동합니다. 고객 데이터는 저장되지 않습니다.

Security: 요청은 일시적이며 안전하게 라우팅됩니다. PII(개인 식별 정보)가 LLM 인프라에 전송되지 않습니다.

자세한 내용은 [오픈공개](#) 및 [AI 투명성 기술](#) 노트를 참조하십시오.

플랫폼 통합 및 API

Q. Cisco IQ는 Catalyst Center 및 Intersight와 같은 플랫폼과 통합됩니까?

A. 예. 고객 관리자는 Cisco IQ Link를 구축하여 On-Prem Catalyst Center에 연결할 수 있습니다. 또한 Cisco IQ와 Intersight를 연결할 수 있습니다.

Q. Cisco IQ는 API를 지원합니까?

A. 예. API 기능은 현재 로드맵에 있으며 FY27에 제공될 예정입니다.

Q. Cisco IQ는 데이터를 타사 툴(예: 위험 관리 또는 외부 자산 관리 플랫폼)로 내보낼 수 있습니까?

A. Cisco IQ는 고객의 데이터를 내보낼 수 있는 유연한 방법을 제공합니다.

- 수동 내보내기: 인벤토리 보고서 데이터는 즉시 사용할 수 있도록 CSV 또는 Excel 형식으로 내보낼 수 있습니다.
- 프로그래밍 방식 내보내기: 자동화된 데이터 추출을 위해 강력한 API 집합이 현재 개발 중입니다.

이러한 API 기능은 FY27에 릴리스될 예정입니다.

Q. Cisco IQ는 타사 장치를 지원합니까?

A. 서드파티 디바이스에 대한 지원은 현재 FY27에 제공될 예정입니다.

Q. Cisco IQ는 Catalyst Center, Meraki Dashboard, Nexus Dashboard 및 기타 컨트롤러와 직접 연결됩니까?

A. Cisco IQ는 Catalyst Center, Intersight, Meraki Dashboard, SD WAN Manager, Webex Control Hub에 대한 연결을 지원합니다.

Q. Cisco IQ 온보딩 팀을 구성할 계획이 있습니까?

A. 고객, 파트너 및 내부 팀을 위해 구현, 교육 및 온보딩을 지원하는 다양한 디지털 리소스를 개발했습니다. 온보딩을 위한 별도의 전담팀이 없을 예정이다. 모든 CX 팀은 고객이 Cisco IQ를 사용할 수 있도록 지원합니다. 모든 기술 문제에 대해 TAC을 지원할 수 있습니다.

데이터 수집 및 프라이버시

Q. 추론하는 동안 PII 또는 민감한 데이터가 LLM으로 전송되지 않도록 하는 것은 무엇입니까?

A. 시스템은 모든 지역에 대한 LLM 요청에 PII 데이터가 포함되지 않도록 설계되었습니다. 추론 프로세스는 스테이트리스(stateless)이며 메모리에서만 처리됩니다. 응답이 반환되면 데이터가 삭제됩니다. 오픈 [공개](#) 및 [AI 투명성 기술 노트](#)를 [참조하시기 바랍니다](#).

Q. 고객은 데이터 수집 툴을 사용해야 합니까?

A. SaaS 환경의 경우, Cisco IQ Link가 필요하지 않지만, 자세한 개별 맞춤형 인사이트를 생성하는 것이 좋습니다. 데이터 수집이 없으면 Cisco IQ의 여러 기능이 완전히 또는 전혀 작동하지 않습니다.

Q. 고객 데이터 프라이버시는 어떻게 관리됩니까?

A. Cisco에서 고객 데이터 개인 정보를 처리하는 방법에 대한 자세한 내용은 [제안 공개](#) 및 [AI 투명성 기술 노트](#)를 [참조하십시오](#).

Q. AI Assistant를 사용하면 해당 지역에서 데이터가 유출됩니까?

A. 다음 데이터 영역을 참조하십시오.

- 미국 지역: 아니요. 데이터는 해당 지역 내에 남아 있습니다.
- EMEA/APJC 지역: 예. 데이터 하위 집합(특히 LLM이 작동하는 데 필요한 CLI 데이터)은 추론을 위해 미국 지역으로 전송됩니다.

Cisco IQ 및 CX 클라우드

Q. CX Cloud는 계속 사용할 수 있습니까?

A. CX 클라우드는 계속 사용할 수 있지만 CX 클라우드에 대한 EOL 날짜가 아직 정해지지 않았습니다.

Cisco IQ는 Cisco 지원의 기본 인터페이스입니다. Cisco는 고객이 가장 뛰어난 최신 기능, 기능 및 애플리케이션을 활용할 수 있도록 Cisco IQ로 전환하도록 권장합니다.

Q. 고객은 CSPC 컬렉터를 계속 사용할 수 있습니까?

A. 이미 CX 클라우드에 있는 기존 Cisco 지원 고객은 Cisco IQ의 CSPC 컬렉터를 사용할 수 있습니다. 그러나 신규 고객은 온프레미스(On-Prem)에서 디바이스 연결을 위해 Cisco IQ Link를 설치하고 구성해야 합니다.

Q. 기존 CX 클라우드 고객은 Cisco IQ로 마이그레이션됩니까?

A. CX 클라우드 고객은 Cisco IQ로 원활하게 마이그레이션할 수 있는 배너를 CX 클라우드 환경에 보게 됩니다. Cisco IQ는 <https://iq.cisco.com>에 오는 모든 [사용자](#)가 이미 CX Cloud 수퍼 유저 관리자인지 확인하고 마이그레이션을 안내합니다.

Q. Cisco IQ와 CX 클라우드의 차이점은 무엇이며, 기존 CX 클라우드 고객은 어떤 변화를 기대해야 합니까?

A. Cisco IQ는 Cisco Support 및 향후 Professional Services 모두를 위한 AI 기반 디지털 환경입니다. CX Cloud는 Cisco 지원에만 한정되었습니다. 다음과 같은 몇 가지 차별화 영역이 있습니다.

- AI 통합 및 자동화: CX Cloud는 자산 목록, EOL 날짜 및 자문 서비스를 주로 제공하며, 수동 분석이 필요하며 제한적인 자동화 또는 인텔리전스를 제공합니다. Cisco IQ는 디지털 환경 전반에 걸쳐 agentic 및 generative AI를 사용하여 자동화된 요약, 대화식 인터페이스, 위험 분석 및 실행 가능한 지침을 제공합니다.
- 개인화 및 상황: CX 클라우드는 환경별 추천 및 통찰을 위해 AI를 활용하지 않는다. Cisco IQ는 용도에 맞게 설계된 AI 기반을 바탕으로 맞춤형 상황별 통찰력, 권장 사항 및 조치를 제공합니다.
- 사전 대응적 및 예측 기능: Cisco IQ는 사전 예방적 및 예측 지침을 제공하여 문제가 발생하기 전에 위험을 식별하고 조치를 권장하는 데 도움을 주는 기능에서 CX 클라우드를 능가합니다.
- 통합 사용자 환경: CX Cloud는 라이프사이클 단계 데이터를 제공했지만 지원 서비스로 제한되었습니다. Cisco IQ는 전체 라이프사이클에 걸쳐 지원 및 전문 서비스 모두에 대해 통합된 디지털 환경으로 설계되었습니다.
- 데이터 간소화 및 시각화: CX Cloud는 사용 가능한 데이터를 해석하고 조치를 취하기 위해 수작업이 필요합니다. 반면, Cisco IQ는 AI를 사용하여 상관관계가 없는 데이터를 필터링함으로써, 더 명확한 자산 요약과 능률화된 워크플로를 제공하여 인지 부하를 줄입니다.
- 구축 유연성: CX 클라우드는 온프레미스 옵션 없이 SaaS 솔루션으로만 사용할 수 있습니다. Cisco IQ는 SaaS, 온프레미스 테더링 및 프라이빗 구축을 지원하여 다양한 보안 및 규정 준수 요구 사항을 해결합니다.

Q. CX 클라우드와 Cisco IQ 환경의 차이를 보여주는 활용 사례를 제공할 수 있습니까?

A. Cisco IQ는 Cisco가 사전 대응적 통찰력과 지능형 자동화를 제공하는 방식의 패러다임 변화를 나타냅니다. 완전히 새롭게 상상된 AI로 구동되는 디지털 인터페이스로서 다양한 접근 방식, 기능, 사용자 참여 모델을 갖추고 있습니다.

예를 들어, Assets에서 CX Cloud는 자산 목록을 보여주며 Cisco IQ는 'Signals'와 함께 AI 기반 요약과 인텔리전스를 제공합니다. Cisco IQ는 자산 중요도 인사이트를 통해 사용자가 네트워크에서 자신의 역할과 중요도 및 자산 구성 방식을 기준으로 자산의 우선 순위를 지정할 수 있도록 지원합니다.

FY27에는 모든 기록 시스템을 수정할 수 있도록 CMDB(Configuration Management Database) 및 Microsoft Excel을 통한 자산 검증 기능도 사용할 수 있습니다. 마찬가지로 Cisco IQ의 모든 앱과 기능은 개인화되고 사전 대응적이며 예측 가능합니다.

Cisco IQ 및 Cisco Cloud Control

Q. Cisco IQ와 Cisco Cloud Control은 어떻게릅니까?

A. Cisco IQ는 전체 IT 팀에 전략적 자문 및 서비스 경험을 제공합니다. 사전 대응적 인텔리전스, 평가, 지원 및 향후 전체 라이프사이클 동안 전문 서비스를 제공합니다. Cisco Cloud Control은 모든 운영 팀을 위한 실시간 운영 콘솔의 역할을 합니다. Cisco 컨트롤러를 통합하여 라이브 네트워크의 직접적인 관리, 제어 및 문제 해결을 제공합니다.

Cisco AI Canvas는 Cisco Cloud Control을 통해 고객에게 표시됩니다. 이 두 솔루션은 장기적인 전략적 통찰력을 바탕으로 일상적인 운영을 연결합니다.

- 관련 활용 사례를 위한 목적별 통합 및 데이터 교환 지원
- 일관된 고객 경험 보장
- 고객이 문제를 예측하고 비즈니스 성과를 달성할 수 있도록 지원

Q. Cisco IQ는 Cisco Cloud Control의 전반적인 전략적 방향에 어떻게 부합합니까? Meraki 및 Catalyst Center와 같이 교차 출시됩니까?

A. 관련 활용 사례의 경우, Cisco IQ와 Cisco Cloud Control 간의 목적별 통합 및 데이터 교환을 통해 일관성 있는 고객 경험을 보장합니다.

Q. 두 가지를 모두 사용할 경우 고객의 관점에서 Cisco Cloud Center와 Cisco IQ의 차이점은 무엇입니까? Cisco IQ는 Cisco Cloud Control을 사용하는 고객의 2일 운영을 어떻게 보완합니까?

A. Cisco IQ는 고객의 IT 조직에서 활용하며, 컨트롤러 및 비 컨트롤러 아키텍처를 위해 전체 라이프

사이클에 걸쳐 사전 대응적 인텔리전스, 평가, 지원 및 전문 서비스를 제공합니다. 이러한 인텔리전스를 통해 고객은 환경 내의 위험을 사전에 완화하고 운영 보증을 강화할 수 있습니다. Cisco Cloud Control은 고객의 운영 팀에서 활용하는 실시간 운영 콘솔을 제공합니다. Cisco 컨트롤러를 통합하여 라이브 네트워크의 직접적인 관리, 제어 및 문제 해결을 제공합니다. 이 두 솔루션은 일상적 운영 (Cisco Cloud Control)과 장기적 전략적 통찰력(Cisco IQ)을 연결합니다.

파트너

Q. 파트너가 사용할 수 있는 기능과 고객이 사용할 수 있는 기능이 서로 다른가요?

A. FY27에 파트너에게 Cisco IQ가 제공되면 파트너가 사용할 수 있는 기능과 Cisco IQ의 고객이 사용할 수 있는 기능에는 차이가 없습니다. 파트너와 고객 모두 Cisco IQ에서 동일한 기능을 사용할 수 있습니다. 그러나 파트너가 고객과 시스코 서비스와 관련하여 수행하는 역할에 따라 몇 가지 역할 기반 차이점이 있습니다.

Cisco Support Resale에서 파트너는 일반적으로 읽기 전용 역할을 갖지만, 고객은 파트너에게 일부 기능에 대한 읽기/쓰기 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 재판매 파트너는 고객의 Cisco IQ 계정으로 합류하여 Cisco IQ와 상호 작용하며, 고객은 이 계정에서 관련 고객 계정에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 즉, 재판매 파트너는 별도의 전용 Cisco IQ 파트너 계정을 보유하지 않습니다. 그 대신 고객이 부여한 권한으로 고객의 계정을 통해 Cisco IQ에 액세스합니다.

Cisco Partner Support에서 파트너는 Cisco Partner Support 오퍼를 전담하는 자체 Cisco IQ 어카운트와 계약에 포함된 자산의 기능에 대한 완전한 액세스 권한을 보유하게 됩니다. Cisco 파트너 지원 파트너는 자신이 관리하는 전용 파트너 계정을 통해 Cisco IQ를 사용합니다. UI(사용자 인터페이스) 및 API를 통해 Cisco IQ 기능에 액세스할 수 있습니다.

Q. 고객이 파트너에게 전체 설치 베이스에 대한 액세스 권한을 부여해야 하나요?

A. 재판매 동의를 경우, 전체 자산(IB)에 대한 액세스 권한을 부여할 필요는 없습니다. 향후 고객이 Cisco IQ 계정을 통해 파트너 액세스 승인을 제공할 경우 파트너는 Cisco 지원 재판매 계약에 포함된 특정 자산만 볼 수 있습니다. 파트너 GA(FY27로 계획)에서는 고객이 Cisco IQ 어카운트에서 사용할 수 있는 전체 IB에 대한 액세스 권한을 부여할 수도 있습니다. Cisco는 고객이 서비스 요구 사항을 위해 여러 파트너와 협력하고 있음을 잘 알고 있습니다. Cisco IQ는 파트너별 데이터를 마스킹하므로 한 파트너가 다른 파트너의 특정 정보를 볼 수 없습니다.

Q. 총판사는 Cisco IQ에 액세스할 수 있습니까?

A. 예, 고객은 FY27 GENERAL AVAILABILITY 릴리스에서 총판사에 Cisco IQ 어카운트에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있습니다.

Q. 파트너는 Cisco 지원 고객이 Cisco IQ에 등록되었는지 어떻게 알 수 있습니까?

A. 파트너용 GA 출시(FY27 예정)를 통해 파트너는 모든 재판매 고객, 각 Cisco IQ 계정의 온보딩 상태, 고객 관리자 정보, Cisco IQ의 대시보드를 통한 파트너 액세스 상태를 확인할 수 있습니다.

Q. 파트너는 Cisco 지원 고객이 액세스를 승인했는지 또는 거부했는지 어떻게 알 수 있습니까?

A. 고객이 계정에 대한 액세스 권한을 부여, 거부 또는 취소하면 파트너 사용자에게 자동화된 이메일이 발송됩니다. 또한 Cisco IQ에서 GA에 있는 파트너를 위한 향상된 뷰를 시작할 계획이며, 이 뷰에서는 파트너가 모든 고객의 액세스 상태를 확인할 수 있습니다.

Q. 파트너는 고객에게 Partner Cisco IQ 어카운트에 대한 액세스 권한을 제공할 수 있습니까?

A. 예. 파트너는 고객에게 파트너 Cisco IQ 어카운트에 대한 액세스 권한을 제공할 수 있습니다. 이 기능은 FY27에 포스트 GA용으로 계획되어 있습니다.

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.