

Umbrella Support에서 Cisco 지원 툴로 마이그레이션

목차

[소개](#)

[개요](#)

[무엇이 달라지고 있습니까?](#)

[지원 케이스를 열려면 어떻게 해야 합니까?](#)

[이전 케이스와 미결 케이스는 어떻게 됩니까?](#)

[전환 후에는 어떻게 됩니까?](#)

[고객 IT 관리자용](#)

[CCO ID가 이미 있는 경우:](#)

[CCO ID가 없는 경우:](#)

[CCO ID가 없는 새로운 Umbrella 관리자:](#)

[대시보드 링크 변경](#)

[지원 사례 관리](#)

[Umbrella 및 Cisco SSO 페더레이션](#)

[필요한 정보\(메타데이터 XML 파일로 제출 가능\):](#)

[Cisco는 다음을 제공합니다.](#)

[SAML 어설션에 포함할 필수 속성:](#)

[알려진 문제\(최종 업데이트: 8.1.2025\)](#)

[제품 외부 SCM을 사용한 케이스 열기 문제](#)

[해결 방법:](#)

[전체 조직의 케이스 보기](#)

소개

이 문서에서는 Umbrella 기술 지원을 Cisco 지원 툴로 마이그레이션하는 방법에 대해 설명합니다.

개요

Cisco는 모든 제품에 일관되고 뛰어난 지원 환경을 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위해 Umbrella 기술 지원을 현재의 타사 티켓팅 시스템에서 Cisco의 업계 최고 지원 툴로 마이그레이션하고 있습니다. 이러한 변화로 Umbrella 지원이 Cisco 고객이 이미 누리고 있는 동급 최고의 기술 지원 기능에 부합할 수 있게 되었습니다. Cisco의 SCM(Support Case Manager) 및 CSA(Customer Support Assistant)를 채택하면 향상된 톨, 향상된 자동화, Cisco의 지원 에코시스템에 대한 원활한 액세스 등의 혜택을 누릴 수 있습니다.

이 FAQ에서는 이 마이그레이션이 여러분에게 무엇을 의미하는지, 그리고 왜 구현되고 있는지에 대한 주요 질문에 대한 답변을 제공합니다.

무엇이 달라지고 있습니까?

지원 사례를 제출하는 방식은 바뀌고 있지만 세계적 수준의 지원은 그대로 유지됩니다. Support Platform(지원 플랫폼) 링크를 통해 Cisco의 SCM(Support Case Manager)으로 이동하여 케이스를 열거나 보고 관리할 수 있지만, 동일한 Umbrella 기술 지원 전담 엔지니어가 계속해서 지원합니다.

지원 채널	현재 프로세스	8월 9일 이후
Email	서드파티를 통해 케이스를 열 수 있는 이메일 지원	이메일 주소는 동일하지만 CCO ID가 필요합니다.
전화	지원 팀에 연락하여 케이스 열기	전화 번호는 같지만 CCO ID가 필요합니다.
제품 내	Umbrella 대시보드 내에서 케이스 열림	새로운 디자인 + CCO ID 로그인 필요
SCM	—	신규 - CCO ID 로그인을 통한 케이스 생성

지원 케이스를 열려면 어떻게 해야 합니까?

지원 케이스를 열고 관리하려면 CCUID([Cisco.com](#) user profile)가 필요합니다. CCUID는 현재 Umbrella 지원에 사용하는 것과 동일한 이메일 주소로 구성해야 합니다. 이를 통해 원활한 전환과 지원 툴에 대한 적절한 액세스가 보장됩니다.

CCUID는 변경되지 않은 Umbrella 자격 증명과 구별됩니다. CCUID를 생성하려면 로그인 및 계정 [도움말 - Ciscoresource](#)에서 [제공하는 지침](#)을 사용할 수 있습니다. 전환 후에는 CCUID로 로그인하여 기술 지원 사례 열기, 보기, 관리 등 Cisco의 지원 툴에 액세스해야 합니다.

Cisco는 고객과 파트너가 전환 과정에서 프로세스를 간소화하기 위해 사전에 CCUID를 생성할 것을 적극 권장합니다.

- 무료 사용자인 경우 온라인 디지털 도움말 리소스로 리디렉션되어 도움을 받을 수 있습니다.
- 평가판 사용자인 경우 Umbrella 포털을 통해서만 지원 케이스를 열 수 있습니다.
- 지원 케이스를 열려면 활성 서브스크립션이 있어야 합니다. 서브스크립션이 만료되면 더 이상 새 지원 케이스를 생성할 수 없습니다.
- 파트너가 관리하는 조직의 고객 IT 관리자가 해당 파트너에게 리디렉션되어 지원 케이스를 엽니다.

이전 케이스와 미결 케이스는 어떻게 됩니까?

현재 미결 케이스는 모두 Cisco의 새로운 지원 툴로 마이그레이션되며 마감된 1년(2024년 8월 10일부터 2025년 8월 9일까지) 케이스도 마이그레이션됩니다. 이러한 케이스에 액세스하려면 원래 케이스를 여는 데 사용된 이메일 주소가 CCUID와 연결된 이메일 주소와 일치해야 합니다. 케이스 작성자(이메일 주소에 연결됨)만 Cisco SCM(Support Case Manager)에서 마이그레이션된 케이스를 볼 수 있습니다.

마이그레이션된 케이스는 제목에 원래 Zendesk 케이스 번호를 포함하므로 쉽게 식별할 수 있습니다.

다. 또한 Zendesk 케이스 번호를 사용하여 SCM에서 케이스를 검색할 수 있으므로 이전 지원 티켓에 빠르고 효율적으로 액세스할 수 있습니다.

전환 후에는 어떻게 됩니까?

Cisco의 새로운 지원 톨로 전환한 후에는 CCOID([Cisco.comprofile](https://cisco.com/profile))를 통해 지원 케이스를 열어야 합니다. 이 프로파일은 Umbrella 사용자 ID 및 비밀번호와 다르며 SCM(Support Case Manager) 및 케이스 관리를 위한 기타 톨에 대한 액세스 권한을 부여합니다.

이제 Umbrella 대시보드 및 콘솔 페이지의 지원 링크가 Umbrella Knowledge base 대신 SCM 로그인 페이지로 리디렉션됩니다. 그러나 대시보드의 Documentation and Learning Center 링크는 변경되지 않습니다.

다음 세 가지 방법으로 케이스를 열 수 있습니다.

1. Umbrella(SCM으로 리디렉션)에서 지원 링크를 클릭합니다.
2. [Cisco.com](https://cisco.com)에서 직접 [로그인하여](#) SCM에 액세스합니다.
3. 대시보드에 나열된 지원 번호로 전화를 겁니다(Enhanced/Premium 서비스 고객용).

케이스 생성 프로세스도 업데이트됩니다. 제네릭 양식을 사용하는 대신 SCM 케이스 도구를 사용해야 합니다. 이 도구를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 도움이 필요한 특정 조직을 선택합니다.
- 문제에 대한 자세한 정보를 제공합니다.
- 케이스 업데이트를 위한 추가 연락처를 추가합니다.

프로필이 8월 9일까지 생성되지 않으면 CCOID가 설정되기 전까지는 지원 케이스를 열 수 없습니다.

2025년 8월 9일까지 CCOID가 없고 Umbrella에서 Support(지원) 링크에 액세스하려고 하면 CCOID 프로파일을 생성하라는 메시지가 표시됩니다. 프로필이 생성되면 나중에 지원 링크에 액세스하려고 하면 자동으로 SCM(Support Case Manager)으로 리디렉션됩니다. 2025년 8월 9일 이후에 개설된 모든 케이스는 Cisco의 티켓팅 시스템에서 생성됩니다.

지원 채널	
제품 내	Umbrella Console 또는 대시보드에서 Support Platform(지원 플랫폼) 링크가 이전 지원 페이지 대신 SCM(Support Case Manager)으로 리디렉션됩니다.
SCM에 로그인	항상 Cisco.com 을 통해 SCM(Support Case Manager)에 직접 액세스하여 지원 케이스를 열 수 있습니다. 오른쪽 상단 구석 에 있는 링크를 사용하여 Cisco.com 에 로그인합니다. 로그인한 후 지원 링크로 이동하거나 visitinghttps://mycase.cloudapps.cisco.com/case 을 통해 SCM으로 직접 이동할 수 있습니다 .
전화	지원 계약에 전화 번호가 포함된 경우 대시보드에 표시된 번호로 전화를 걸어 지원 액세스를 계속할 수 있습니다. 이 방법을 통해 개설된 모든 지원 케이스는 Cisco의 티켓팅 시스템에서 생성됩니다.
Email	이메일을 통해 지원 케이스를 생성하는 옵션은 결국 단계적으로 폐지됩니다.

	그러나 Umbrella 지원으로 이메일을 보낼 수 있으며, 대신 케이스가 열립니다. 지원 케이스를 생성하려면 유효한 CCOID 프로필이 있어야 합니다.
--	---

고객 IT 관리자용

CCO ID가 이미 있는 경우:

Umbrella에서 Support(지원) 링크를 클릭하면 Cisco.com Support Case Manager(SCM) 로그인 페이지로 리디렉션되며, 여기서 CCO ID 이메일과 비밀번호를 사용하여 로그인합니다.



Log in

Email

Next

[Unlock account?](#)

[Forgot email address?](#)

[Help](#)

Don't have an account? [Sign up](#)

을 사용하면 지원 케이스가 열려 있든 닫혀 있든 상관없이 모든 지원 케이스를 보고 관리할 수 있습니다. SCM을 사용하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 검색
- 케이스 세부사항 업데이트
- 케이스에 첨부 파일 업로드
- 케이스 마감 요청

추가 셀프 서비스 옵션의 경우 CSA(Cisco Support Assistant)를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 요청에 대한 상태 업데이트
- 케이스를 업데이트하고 첨부 파일을 업로드할 수 있는 기능
- 케이스 심각도 수정, 케이스 에스컬레이션 또는 케이스 마감 옵션
- 케이스 요약, 상태 업데이트 및 심각도 변경에 대한 서브스크립션
- TAC(Technical Assistance Center)의 상황별 사전 대응적 알림 - 트렌드 문제, 톨, 기사 업데이트 정보 포함

Cisco.comprofile 설정, SCM을 통한 지원 사례 관리 또는 CSA 사용에 대한 지원이 필요한 경우 [웹 도움말 포털](#)에서 [지침](#)을 참조하십시오.



Cisco.com Profile & Password Resources ⓘ

- [Cisco.com Profile Manager](#) ↗
- [Login and Account Help](#) ↗
- [Service Access Management tool \(SAMT\)](#) ↗
- [SecureIT - CEC Password Reset](#) ↗



Technical & Licensing Support ⓘ

- [Support Case Manager \(SCM\)](#) ↗
- [Support Case Creation Guide](#) ↗
- [Cisco Support Assistant \(CSA\)](#) ↗
- [Cisco Support Community](#) ↗
- [Support & Downloads Homepage](#) ↗
- [Logistics & Returns Portal](#) ↗
- [Licensing Self-service Support Documentation](#) ↗
- [Webex Help Center](#) ↗

Umbrella와 Cisco.com/SCM은 서로 다른 SSO(Single Sign-On) ID 제공자(IdP)를 사용합니다. 이미 Umbrella와 SSO 페더레이션을 구성한 경우 Cisco.com에서 SCM에 원활하게 액세스할 수 있도록 하려면 별도의 SSO 설정이 필요합니다.

다음은 Cisco SSO 연합의 요구 사항입니다.

필요한 정보(메타데이터 XML 파일로 제출 가능):

요건	설명
주체 이름 ID	주요 계정 연결 속성(일반적으로 사용자의 이메일 주소)
원격 IDP 발급자 URI	IdP(ID 공급자)의 SAML 메타데이터 EntityID
원격 IDP Single Sign-On URL	Cisco에서 SAML AuthnRequest 메시지를 수신하는 엔드포인트(CCI-Okta)
원격 IDP 서명 인증서	SAML 서명을 확인하는 데 사용되는 PEM 또는 DER로 인코딩된 공개 키 인증서

Cisco는 다음을 제공합니다.

Cisco 제공	설명
Assertion Consumer Service URI	인증 성공 후 SAML 어설션이 게시되는 URL
대상 그룹 URI	IdP 컨피그레이션에 사용할 Cisco의 EntityID
SP 서명 인증서	SAML 요청 서명을 확인하기 위한 Cisco의 PEM 또는 DER 인코딩 인증서

SAML 어설션에 포함할 필수 속성:

- 이름
- 성
- email
- 회사(회사 이름)
- countryCode(2자 코드, 예: US, UK, BE)

SSO 설정에 대한 도움말을 보려면 웹 도움말 포털을 방문하여 질문을 제출하십시오.

Haven't found what you're looking for?

Submit Inquiry



알려진 문제(최종 업데이트: 8.1.2025)

제품 외부 SCM을 사용한 케이스 열기 문제

8월 9일 Cisco 지원 툴로 Umbrella를 마이그레이션한 후에도 IT 관리자는 전화, 이메일, 제품 내 옵션을 통해 케이스를 계속 열 수 있습니다. 그러나 이제 제품 내 케이스 제출은 새로운 SCM(Support Case Management) 시스템을 엽니다. 9월 27일 해결 예정인 제품 외부에서 SCM에 접속하는 사용자의 약 10%가 영향을 받는 알려진 문제가 있습니다. 이 문제로 인해 Umbrella 구독을 보고 케이스를 열 수 없습니다. 모든 사용자는 전화, 이메일 또는 제품 내 케이스 제출을 통해 영향을 받지 않고 케이스를 열 수 있습니다.

해결 방법:

1. 평소처럼 Umbrella Product Portal, Email 또는 Phone을 통해 케이스를 열 것을 권장합니다.
2. SCM에 대한 특정 Umbrella Cross Launch 링크를 즐겨찾기에 추가하십시오. 이 URL은 8월 9일 이후 Umbrella 포털에서 'Support(지원)'를 선택하여 찾을 수 있습니다. 이 URL은 사용자 전용입니다.

전체 조직의 케이스 보기

마이그레이션 후에는 모든 고객이 케이스가 제대로 적격 상태이면 해당 조직의 케이스를 볼 수 있습니다. 이전에는 프리미엄 고객만 이 기능을 사용했습니다. 그러나 몇 가지 중요한 주의 사항이 있습니다.

1. CSOne으로 마이그레이션된 기록 케이스(최대 1년)는 원래 케이스 생성자만 볼 수 있습니다.
2. 이메일을 통해 연 케이스는 발신자만 볼 수 있습니다.제품 내에서 케이스를 여는 것이 좋습니다.
3. 사용자 자격 불일치로 인해 자격 미달로 남아 있는 케이스의 비율이 적음 이러한 케이스는 발신자에게만 표시됩니다. 이 문제는 9월 27일로 예정된 수정 이후 개선될 것으로 예상됩니다.

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.