

# My Oracle Support

## 常见问题

发行版 15.4

E58527-05

2015 年 11 月

---

本文档提供了 My Oracle Support 的常见问题。其中包含以下问题：

- 在 My Oracle Support 中哪里能够找到已知问题和已修复问题的列表？
- 如何在 My Oracle Support 中访问帮助？
- 如何访问手机版 My Oracle Support？
- My Oracle Support 中包括哪些功能？
- 在计划停机和非计划停机期间哪些功能不可用？
- 在发布或更新知识库或 SR 信息时，我能否收到电子邮件通知？
- 为什么我看不到任何已关闭的 SR？
- 为什么我在“知识”主页中看到的文章没有预想的那么多？
- 为什么我无法下载补丁程序以及如何才能确定我能下载什么类型的补丁程序？
- 如何在 My Oracle Support 上提供反馈？
- 我应该到哪里去搜索 PeopleSoft 和 JD Edwards 补丁程序？
- “补丁程序和更新程序”必须可以访问哪些站点？
- 我的用户名为什么无法识别？
- 文档可访问性

## 在 My Oracle Support 中哪里能够找到已知问题和已修复问题的列表？

*My Oracle Support* 发行说明 (KM 文档 780132.5) 列出了 My Oracle Support 中的已知问题和已修复问题：

<https://support.oracle.com/epmos/faces/ui/km/DocContentDisplay.jspx?id=780132.5>

## 如何在 My Oracle Support 中访问帮助？

要在 My Oracle Support 中访问帮助，请单击屏幕右上角的帮助图标。此时将显示与您所查看屏幕关联的上下文相关帮助文章列表。要查看所有帮助文件的列表，请单击列表中的“目录”链接。

## 如何访问手机版 My Oracle Support？

要访问手机版 My Oracle Support，请在浏览器中输入以下 URL：

<http://support.oracle.mobi>

有关手机版 My Oracle Support 的详细信息，请参阅知识文档 1683083.2“[How to use Mobile My Oracle Support](#)”，这是 My Oracle Support 方法系列的一部分：

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1683083.2>

## My Oracle Support 中包括哪些功能？

My Oracle Support 支持以下功能：

- 服务请求 (SR) 管理，包括工程师与 SR 所有者聊天以及创建和更新 SR、附件及配置关联的功能
- 浏览和搜索知识库内容，包括 My Oracle Support 社区、文档、缺陷、补丁程序和 Oracle 系统手册
- 补丁程序搜索和下载
- My Oracle Support 社区
- 认证
- 托管型云服务 (以前称为 On Demand)
- SR 报告
- 高级客户服务
- 预防性硬件服务
- 收藏夹
- 用户管理
- 客户服务号管理
- Oracle 硬件和软件管理
- 热门话题
- Bug 跟踪器

另请参阅：

有关这些功能的详细信息，请参阅 My Oracle Support 帮助的“入门”一章，网址为：

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSHP131](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSHP131)

---

## 在计划停机和计划外停机期间哪些功能不可用？

在计划停机或非计划停机期间，My Oracle Support 的部分功能 (包括 SR 和用户管理功能) 暂时不可用。停机期间，这些功能的选项卡将不可见。

## 在发布或更新知识库或 SR 信息时，我能否收到电子邮件通知？

在“设置”选项卡中可以设置热门话题电子邮件，通过它可以订阅电子邮件通知以获取与 Oracle 产品关联的一系列信息 (例如，知识文章、Bug、解除支持声明和现场操作公告)。还可以基于特定标准订阅 SR 的电子邮件预警。

## 为什么我看不到任何已关闭的 SR?

在“面板”和“服务请求”选项卡中可以访问“服务请求”区域。默认情况下，My Oracle Support 仅显示未解决的 SR。要查看已关闭的 SR，请在“服务请求”区域中选择包括已关闭。

## 为什么我在“知识”主页中看到的文章没有预想的那么多?

如果启用了 PowerView，则将按照所选 PowerView 筛选条件来筛选“知识”主页中显示的信息。关闭 PowerView 即可查看更多选择。

## 为什么我无法下载补丁程序以及如何才能确定我能下载什么类型的补丁程序?

补丁程序具有以下一种或多种下载访问权限类型：

- 软件
- 操作系统
- 固件
- Vintage Solaris
- 延长支持

补丁程序的下载访问权限类型列在“补丁程序详细信息”页和补丁程序搜索结果上。如果您的客户服务号没有所需的补丁程序下载访问权限，则不能下载补丁程序。例如，如果某个补丁程序具有“操作系统”下载访问权限，而您的客户服务号无权下载操作系统补丁程序，则您不能下载该补丁程序。

此外，如果客户用户管理员 (CUA) 将您的概要信息中某个客户服务号的下载补丁程序权限设置为“否”(仅查看)，则除非将您的概要信息中另一个客户服务号的下载补丁程序权限设置为“是”(下载)，否则您不能下载补丁程序。

要查看您的补丁程序下载访问权限，请转到“设置”选项卡，然后单击我的帐户。

有关补丁程序下载权限的详细信息，请参阅知识文档 1369860.1“[How Patches and Updates Entitlement Works](https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1369860.1)”：

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1369860.1>

## 如何在 My Oracle Support 上提供反馈?

要提供有关 My Oracle Support 的注释、建议或功能请求，请单击右上角的与我们联系链接。

欢迎提供反馈，这些反馈将帮助我们改进 My Oracle Support。将创建“与我们联系”SR 以跟踪您的反馈。

您还可以通过 My Oracle Support 社区中的“使用 My Oracle Support”空间发表反馈：

[https://community.oracle.com/community/support/\\_my\\_oracle\\_support/using\\_my\\_oracle\\_support](https://community.oracle.com/community/support/_my_oracle_support/using_my_oracle_support)

---

注：

要提供知识库内容的反馈，请在文档查看器窗口的右上角单击为此文档评级。

---

## 我应该到哪里去搜索 PeopleSoft 和 JD Edwards 补丁程序？

使用“补丁程序和更新程序”选项卡上的“补丁程序搜索”区域可以找到 PeopleSoft 产品的补丁程序。有关 PeopleSoft 补丁程序的详细信息，请参阅知识文档 1465172.1 *My Oracle Support Patches and Updates for PeopleSoft Products*：

<https://support.oracle.com/rs?type=doc&id=1465172.1>

使用“补丁程序和更新程序”选项卡上的“打补丁快速链接”区域可以转到 JD Edwards 更新中心以访问 JD Edwards 补丁程序。

## “补丁程序和更新程序”必须可以访问哪些站点？

要从 <https://support.oracle.com> 访问“补丁程序和更新程序”，必须可以通过防火墙访问以下站点：

- [support.oracle.com](https://support.oracle.com) (https、端口 443)
- [updates.oracle.com](https://updates.oracle.com) (https、端口 443)
- [aru-akam.oracle.com](https://aru-akam.oracle.com) (端口 80)

## 我的用户名为什么无法识别？

尝试注册 My Oracle Support 或检索您的口令时，可能会收到以下错误消息之一：

- 注册新用户期间，提交注册时会收到“用户名已存在”消息。

在这种情况下，表示登录信息已存在，但您未输入正确的口令。要解决此问题，请执行以下操作：

1. 转到 [support.oracle.com](https://support.oracle.com)。
2. 单击登录...
3. 在“登录”页上，单击忘记口令？这将转到“重设口令”页。
4. 在“重设口令”页上，输入您的用户名，然后单击重设。将向您发送一封包含临时口令的电子邮件。
5. 使用临时口令登录，然后完成注册。确保在输入临时口令时未包含引号。

---

注：

尝试使用临时口令登录前，删除浏览器高速缓存和 Cookie，关闭当前浏览器窗口，然后打开一个新浏览器窗口以确保您的浏览器已刷新。

---

- 尝试通过忘记口令？链接检索口令之后，您将会看到消息“未使用用户名指定帐户”。

如果您具有已关联到电子邮件地址的不活动帐户，或者您正在使用电子邮件地址之外的用户名，将会出现此消息。

使用以下方法之一与 Oracle 技术支持联系，以获取帮助：

- 单击任何 My Oracle Support 页顶部的与我们联系来创建“与我们联系”SR。
- 通过电话联系 Oracle 技术支持。下面提供了全球 Oracle 技术支持电话号码：

<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>

如果您请求清除不活动帐户，分配给您的 SR 的 Oracle 技术支持代表将要求您提供书面批准，以删除和清除不活动的用户帐户。

---

注：

删除并清除或更新不活动帐户之前，系统会将您的电子邮件地址视为无效，不可用于注册。

---

- 尝试登录到 My Oracle Support 时，您将会收到消息“未找到用户名”。

如果您尝试使用未在 Oracle 技术支持中注册的电子邮件地址登录，您将会收到此消息。有关注册的信息，请参阅 My Oracle Support 帮助的以下部分：

[http://docs.oracle.com/cd/E25290\\_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSH101](http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSH101)

## 文档可访问性

有关 Oracle 对可访问性的承诺，请访问 Oracle Accessibility Program 网站 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>。

### 访问 Oracle 技术支持

已购买支持的 Oracle 客户可以通过 My Oracle Support 获取电子支持。有关信息，请访问 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>；如果您听力受损，请访问 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>。

---

版权所有 © 2009, 2015 Oracle 和/或其附属公司。保留所有权利。

本软件和相关文档是根据许可证协议提供的，该许可证协议中规定了关于使用和公开本软件和相关文档的各种限制，并受知识产权法的保护。除非在许可证协议中明确许可或适用法律明确授权，否则不得以任何形式、任何方式使用、拷贝、复制、翻译、广播、修改、授权、传播、分发、展示、执行、发布或显示本软件和相关文档的任何部分。除非法律要求实现互操作，否则严禁对本软件进行逆向工程设计、反汇编或反编译。

此文档所含信息可能随时被修改，恕不另行通知，我们不保证该信息没有错误。如果贵方发现任何问题，请书面通知我们。

如果将本软件或相关文档交付给美国政府，或者交付给以美国政府名义颁发许可证的任何机构，则适用以下注意事项：

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

本软件或硬件的开发是用于各种信息管理应用领域的一般用途，不是用于任何存在潜在危险的应用领域，包括可能产生人身伤害风险的应用领域。如果将本软件或硬件用于危险的应用领域中，您应负责采取所有适当的防范措施，包括备份、冗余和其它确保安全使用本软件或硬件的措施。对于因在危险的应用领域中使用本软件或硬件所造成的一切损失或损害，Oracle 及其附属公司概不负责。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和/或其子公司的注册商标。其他名称可能是各自所有者的商标。

Intel 和 Intel Xeon 是 Intel Corporation 的商标或注册商标。所有 SPARC 商标都根据许可使用，是 SPARC International, Inc 的商标或注册商标。AMD、Opteron、AMD 徽标和 AMD Opteron 徽标是 Advanced Micro Devices 的商标或注册商标。UNIX 是 The Open Group 的注册商标。

本软件或硬件以及文档可能提供了访问第三方内容、产品和服务的方式或有关这些内容、产品和服务的信息。除非您与 Oracle 签订的相应协议另行规定，否则对于第三方内容、产品和服务，Oracle Corporation 及其附属公司明确表示不承担任何种类的保证，亦不对其承担任何责任。除非您和 Oracle 签订的相应协议另行规定，否则对于因访问或使用第三方内容、产品或服务所造成的任何损失、成本或损害，Oracle Corporation 及其附属公司概不负责。