

My Oracle Support

FAQ

릴리스 16.1

E58526-06

2016년 1월

이 문서는 My Oracle Support에 대한 FAQ를 제공합니다. 여기에는 다음과 같은 질문이 포함됩니다.

- My Oracle Support에서 알려진 문제 및 수정된 문제 목록은 어디에서 볼 수 있습니까?
- My Oracle Support의 도움말에 액세스하려면 어떻게 합니까?
- Mobile My Oracle Support에 액세스하려면 어떻게 합니까?
- My Oracle Support에 포함된 기능은 무엇입니까?
- 계획되었거나, 예상치 못하게 서비스가 중단되는 동안에는 어떤 기능들을 사용할 수 없습니까?
- 지식 기반 또는 SR 정보가 게시 또는 업데이트된 경우 전자 메일 통지를 받을 수 있습니까?
- 종결된 SR이 표시되지 않는 이유는 무엇입니까?
- 지식 홈 페이지에서 예상한 대로 많은 문서가 표시되지 않는 이유는 무엇입니까?
- 패치를 다운로드할 수 없는 이유는 무엇입니까? 다운로드할 수 있는 패치 유형은 어떻게 확인합니까?
- My Oracle Support에 대한 피드백은 어떻게 제공합니까?
- PeopleSoft 및 JD Edwards 패치를 검색하려면 어디로 가야 합니까?
- 어떤 사이트가 패치 및 업데이트에 액세스할 수 있어야 합니까?
- 내 사용자 이름을 인식하지 못하는 이유는 무엇입니까?
- 설명서 접근성

My Oracle Support에서 알려진 문제 및 수정된 문제 목록은 어디에서 볼 수 있습니까?

My Oracle Support 릴리스 노트, KM 문서 780132.5에는 My Oracle Support의 알려진 문제와 수정된 문제가 나와 있습니다.

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

My Oracle Support의 도움말에 액세스하려면 어떻게 합니까?

My Oracle Support 내에서 도움말에 액세스하려면 화면 오른쪽 상단에서 도움말 아이콘을 누릅니다. 현재 보고 있는 화면과 관련된 문맥에 따른 도움말 문서 목록이 표시됩니다. 모든 도움말 파일 목록을 보려면 목록에서 목차 링크를 누릅니다.

Mobile My Oracle Support에 액세스하려면 어떻게 합니까?

Mobile My Oracle Support에 액세스하려면 브라우저에 다음 URL을 입력하십시오.

<http://support.oracle.mobi>

Mobile My Oracle Support에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support How-to Series에 속하는 지식 문서 1683083.2, "How to use Mobile My Oracle Support"를 참조하십시오.

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

My Oracle Support에 포함된 기능은 무엇입니까?

My Oracle Support에서 지원되는 기능은 다음과 같습니다.

- SR(서비스 요청) 관리 기능: 엔지니어가 SR 소유자와 채팅하고 SR, 첨부 파일 및 구성 연관을 생성하고 업데이트하는 기능 등
- My Oracle Support Community, 설명서, 결함, 패치, Oracle 시스템 핸드북을 포함한 지식 기반 콘텐츠 찾아보기 및 검색
- 패치 검색 및 다운로드
- My Oracle Support 커뮤니티
- 인증
- 관리 클라우드 서비스(이전의 On Demand)
- SR 보고서
- 고급 고객 서비스
- 사전 예방적 하드웨어 서비스
- 즐겨찾기
- 사용자 관리
- 고객 번호 관리
- Oracle 하드웨어 및 소프트웨어 관리
- 새로운 소식
- 버그 추적기

참조:

이러한 기능에 대한 자세한 내용은 다음 위치에 있는 My Oracle Support 도움말의 "시작하기" 장을 참조하십시오.

http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH_P131

계획되었거나, 예상치 못하게 서비스가 중단되는 동안에는 어떤 기능들을 사용할 수 없습니까?

계획된 운용중단이나 예상치 못한 운용중단 중에는 SR이나 사용자 관리 기능을 비롯한 My Oracle Support의 일부 기능을 일시적으로 사용할 수 없습니다. 운용중단 중에는 이러한 기능 탭이 표시되지 않습니다.

지식 기반 또는 SR 정보가 게시 또는 업데이트된 경우 전자 메일 통지를 받을 수 있습니까?

[설정] 탭에서 제공되는 새로운 소식 전자 메일에서는 Oracle 제품과 연관된 일정 범위의 정보(예: 지식 문서, 버그, 지원 중단 공지, 필드 작업 게시판)에 대한 전자 메일 통지에 가입할 수 있습니다. 특정 조건에 따라 SR에 대한 전자 메일 경보에도 가입할 수 있습니다.

종결된 SR이 표시되지 않는 이유는 무엇입니까?

[서비스 요청] 영역은 [대시보드] 및 [서비스 요청] 탭에서 제공됩니다. 기본적으로 My Oracle Support에는 SR 열기만 표시됩니다. 종결된 SR을 보려면 [서비스 요청] 영역에서 종결 포함을 선택합니다.

지식 홈 페이지에서 예상한 대로 많은 문서가 표시되지 않는 이유는 무엇입니까?

PowerView가 사용으로 설정된 경우 지식 홈 페이지에 표시되는 정보가 선택한 PowerView 필터에 의해 필터링됩니다. PowerView를 해제하여 더 많은 선택 항목을 볼 수 있습니다.

패치를 다운로드할 수 없는 이유는 무엇입니까? 다운로드할 수 있는 패치 유형은 어떻게 확인합니까?

패치에는 다음과 같은 다운로드 액세스 유형 중 하나 이상이 포함됩니다.

- 소프트웨어
- 운영 체제
- 펌웨어
- Vintage Solaris
- Extended Support
- 계층 1

패치의 다운로드 액세스 유형은 [패치 세부 정보] 페이지 및 패치 검색 결과에 나열됩니다. 고객 번호에 필요한 패치 다운로드 액세스 권한이 없으면 패치를 다운로드할 수 없습니다. 예를 들어, 패치에 운영 체제 다운로드 액세스가 포함되지만 고객 번호에 운영 체제 패치를 다운로드할 수 있는 액세스 권한이 없으면 패치를 다운로드할 수 없습니다.

또한 CUA(고객 사용자 관리자)가 프로파일의 고객 번호에 대해 다운로드 패치 권한을 [아니오](보기 전용)로 설정한 경우 프로파일의 다른 고객 번호에 패치 다운로드 권한이 [예](다운로드)로 설정되어 있지 않는 한 패치를 다운로드할 수 없습니다.

패치 다운로드 액세스를 보려면 [설정] 탭으로 이동한 후 내 계정을 누릅니다.

패치 다운로드 권한에 대한 추가 정보는 지식 문서 1369860.1, "How Patches and Updates Entitlement Works"를 참조하십시오.

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

My Oracle Support에 대한 피드백은 어떻게 제공합니까?

My Oracle Support에 대한 의견, 제안 또는 기능 요청을 제공하려면 오른쪽 상단에서 일반 문의 링크를 누릅니다.

보내주신 피드백은 My Oracle Support를 개선하기 위한 귀중한 도구로 활용됩니다. 피드백 추적을 위해서는 일반 문의 SR이 생성됩니다.

My Oracle Support 커뮤니티에 있는 [My Oracle Support 사용] 공간을 통해 피드백을 게시할 수도 있습니다.

https://community.oracle.com/community/support/_my_oracle_support/using_my_oracle_support

주:

지식 기반 콘텐츠에 피드백을 제공하려면 문서 뷰어 창의 오른쪽 상단에서 이 문서 평가를 누릅니다.

PeopleSoft 및 JD Edwards 패치를 검색하려면 어디로 가야 합니까?

[패치 및 업데이트] 탭의 [패치 검색] 영역을 사용하여 PeopleSoft 제품 패치를 찾습니다. PeopleSoft 패치에 대한 자세한 내용은 지식 문서 1465172.1, *My Oracle Support Patches and Updates for PeopleSoft Products*를 참조하십시오.

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

[패치 및 업데이트] 탭의 [패치 적용 빠른 링크] 영역을 사용하면 JD Edwards 업데이트 센터로 이동하여 JD Edwards 패치에 액세스할 수 있습니다.

어떤 사이트가 패치 및 업데이트에 액세스할 수 있어야 합니까?

<https://support.oracle.com>에서 패치 및 업데이트에 액세스하려면 방화벽을 통해 다음 사이트에 액세스할 수 있어야 합니다.

- *support.oracle.com*(*https*, 포트 443)
- *updates.oracle.com*(*https*, 포트 443)
- *aru-akam.oracle.com*(포트 80)

내 사용자 이름을 인식하지 못하는 이유는 무엇입니까?

My Oracle Support에 등록하거나 비밀번호를 검색하려고 시도할 때 다음 오류 메시지 중 하나를 받을 수 있습니다.

- 신규 등록 시, 등록을 제출할 때 "사용자 이름이 존재합니다"라는 메시지를 받습니다.

이 경우 로그인이 존재하지만 올바른 비밀번호를 입력하지 않은 것입니다. 이 문제를 해결 하려면 다음과 같이 하십시오.

1. support.oracle.com으로 이동합니다.
2. **사인인...**을 누릅니다.
3. [사인인] 페이지에서 **비밀번호를 잊었습니까?**를 누릅니다. [비밀번호 재설정] 페이지로 이동합니다.
4. [비밀번호 재설정] 페이지에서 사용자 이름을 입력하고 재설정을 누릅니다. 임시 비밀 번호가 포함된 전자 메일이 전송됩니다.
5. 임시 비밀번호를 사용하여 로그인하고 등록을 완료합니다. 임시 비밀번호를 입력할 때 따옴표(인용 부호)를 넣지 않아야 합니다.

주:

임시 비밀번호로 로그인을 시도하기 전에 브라우저 캐시 및 쿠키를 삭제하고 현재 브라우저 창을 닫은 후 새 브라우저 창을 열어서 브라우저가 새로 고쳐지도록 합니다.

- **비밀번호를 잊었습니까?** 링크를 통해 비밀번호를 검색하려고 시도한 후 "사용자 이름으로 지정된 계정이 없습니다"라는 메시지를 받습니다.

이 메시지는 전자 메일 주소로 링크된 비활성 계정이 있거나 전자 메일 주소 이외의 다른 사용자 이름을 사용할 때 나타납니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 오라클 고객지원센터에 도움을 요청하십시오.

- My Oracle Support 페이지 상단에서 일반 문의를 눌러 일반 문의 SR을 생성합니다.
- 오라클 고객지원센터에 전화로 문의합니다. 오라클 고객지원센터 글로벌 전화 번호를 여기서 사용할 수 있습니다.

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

비활성 계정을 비우도록 요청할 경우 SR에 지정된 오라클 고객지원센터 담당자가 비활성 사용자 계정을 삭제하고 비우려면 사용자의 서면 승인을 받아야 합니다.

주:

비활성 계정을 제거하고 비우거나 업데이트할 때까지 시스템은 전자 메일 주소가 적합하고 등록 가능한 것으로 인식하지 못합니다.

- My Oracle Support에 로그인하려고 시도할 때 "사용자 이름을 찾을 수 없습니다"라는 메시지를 받습니다.

오라클 고객지원센터에 등록하지 않은 전자 메일 주소로 로그인하려고 시도하면 이 메시지를 받습니다. 등록 방법은 My Oracle Support 도움말의 다음 섹션을 참조하십시오.

http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e25224/registration.htm#MOSHP101

설명서 접근성

오라클의 접근성 개선 노력에 대한 자세한 내용은 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>에서 Oracle Accessibility Program 웹 사이트를 방문하십시오.

오라클 고객지원센터 액세스

지원 서비스를 구매한 오라클 고객은 My Oracle Support를 통해 온라인 지원에 액세스할 수 있습니다. 자세한 내용은 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info>를 참조하거나, 청각 장애가 있는 경우 <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs>를 참조하십시오.

Copyright © 2009, 2016 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

본 소프트웨어와 관련 문서는 사용 제한 및 기밀 유지 규정을 포함하는 라이센스 합의서에 의거해 제공되며, 저작 재산법에 의해 보호됩니다. 라이센스 합의서 상에 명시적으로 허용되어 있는 경우나 법규에 의해 허용된 경우를 제외하고, 어떠한 부분도 복사, 재생, 번역, 방송, 수정, 라이센스, 전송, 배포, 진열, 실행, 발행, 또는 전시될 수 없습니다. 본 소프트웨어를 리버스 엔지니어링, 디스어셈블리 또는 디컴파일하는 것은 상호 운용에 대한 법규에 의해 명시된 경우를 제외하고는 금지되어 있습니다.

이 안의 내용은 사전 공지 없이 변경될 수 있으며 오류가 존재하지 않을 것을 보증하지 않습니다. 만일 오류를 발견하면 서면으로 통지해 주기 바랍니다.

만일 본 소프트웨어나 관련 문서를 미국 정부나 또는 미국 정부를 대신하여 라이센스한 개인이나 법인에게 배송하는 경우, 다음 공지 사항이 적용됩니다.

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.

본 소프트웨어 혹은 하드웨어는 다양한 정보 관리 애플리케이션의 일반적인 사용을 목적으로 개발되었습니다. 본 소프트웨어 혹은 하드웨어는 개인적인 상해를 초래할 수 있는 애플리케이션을 포함한 본질적으로 위험한 애플리케이션에서 사용할 목적으로 개발되거나 그 용도로 사용될 수 없습니다. 만일 본 소프트웨어 혹은 하드웨어를 위험한 애플리케이션에서 사용할 경우, 라이센스 사용자는 해당 애플리케이션의 안전한 사용을 위해 모든 적절한 비상-안전, 백업, 대비 및 기타 조치를 반드시 취해야 합니다. Oracle Corporation과 그 자회사는 본 소프트웨어 혹은 하드웨어를 위험한 애플리케이션에서의 사용으로 인해 발생하는 어떠한 손해에 대해서도 책임지지 않습니다.

Oracle과 Java는 Oracle Corporation 및/또는 그 자회사의 등록 상표입니다. 기타의 명칭들은 각 해당 명칭을 소유한 회사의 상표일 수 있습니다.

Intel 및 Intel Xeon은 Intel Corporation의 상표 내지는 등록 상표입니다. SPARC 상표 일체는 라이센스에 의거하여 사용되며 SPARC International, Inc.의 상표 내지는 등록 상표입니다. AMD, Opteron, AMD 로고 및 AMD Opteron 로고는 Advanced Micro Devices의 상표 내지는 등록 상표입니다. UNIX는 The Open Group의 등록 상표입니다.

본 소프트웨어 혹은 하드웨어와 관련문서(설명서)는 제 3자로부터 제공되는 컨텐츠, 제품 및 서비스에 접속할 수 있거나 정보를 제공합니다. 사용자와 오라클 간의 합의서에 별도로 규정되어 있지 않는 한 Oracle Corporation과 그 자회사는 제 3자의 컨텐츠, 제품 및 서비스와 관련하여 어떠한 책임도 지지 않으며 명시적으로 모든 보증에 대해서도 책임을 지지 않습니다. Oracle Corporation과 그 자회사는 제 3자의 컨텐츠, 제품 및 서비스에 접속하거나 사용으로 인해 초래되는 어떠한 손실, 비용 또는 손해에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 단, 사용자와 오라클 간의 합의서에 규정되어 있는 경우는 예외입니다.

