

# My Oracle Support

등록 FAQ

릴리스 16.2

E64684-04

2016년 4월

---

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

- 고객 지원 번호(SI)를 알고 있지만 표시된 회사 이름이 올바르지 않은 경우 등록 프로세스를 어떻게 진행할 수 있습니까?
- My Oracle Support 등록에 문제가 있고 해결 방법을 찾을 수 없는 경우 회사 및 오라클의 누구에게 연락해야 하나요?
- CUA로 지정되는 것은 어떤 의미입니까?
- My Oracle Support에서 새 사용자 계정을 생성하려면 어떻게 해야 하나요?
- My Oracle Support에서 사용자 계정에 SI를 추가하려면 어떻게 해야 하나요?
- My Oracle Support에서 내 사용자 이름과 비밀번호를 변경하려면 어떻게 해야 하나요?
- My Oracle Support에서 내 비밀번호를 재설정하려면 어떻게 해야 하나요?
- My Oracle Support 비밀번호 재설정 전자 메일을 받지 못한 이유는 무엇입니까?
- SI를 추가하려고 시도할 때 '오류: 고객 지원 번호를 추가할 수 없습니다. SI가 부적합하거나 등록을 허용하지 않습니다.' 메시지가 표시되는 이유는 무엇입니까?
- My Oracle Support에 로그인할 때 '오류: 현재 프로파일에 활성 SI가 없으므로 My Oracle Support에 대한 액세스가 제한됩니다.' 메시지가 표시되는 이유는 무엇입니까?
- 내 요청이 처리되지 않은 경우 어떻게 하나요?

---

주:

My Oracle Support 등록 프로세스에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support 도움말의 "등록, 사인인 및 접근성 옵션" 장을 참조하십시오.

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSH101](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH101)

---

## 고객 지원 번호(SI)를 알고 있지만 표시된 회사 이름이 올바르지 않은 경우 등록 프로세스를 어떻게 진행할 수 있습니까?

오라클 고객지원센터에서 사용하는 회사 이름은 실제 회사 이름과 다를 수 있습니다. 귀사의 기술 연락처로 또는 CUA(고객 사용자 관리자)에게 전송된 환영 레터에 오라클 고객지원센터에서 사용되는 회사 이름이 표시됩니다.

## My Oracle Support 등록에 문제가 있고 해결 방법을 찾을 수 없는 경우 회사 및 오라클의 누구에게 연락해야 합니까?

귀사의 CUA를 확인해 보십시오. 오라클의 지원이 필요한 경우 로컬 지원 담당자에게 문의하십시오. 다음 URL에서 귀하의 제품, 국가 또는 지역을 찾으십시오.

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

## CUA로 지정되는 것은 어떤 의미입니까?

귀사 또는 등록 프로세스에서 귀하에게 CUA가 되도록 요청한 경우 다음 작업을 수행해야 합니다.

- 다음 URL의 My Oracle Support FAQ를 검토합니다.

[http://docs.oracle.com/cd/E25290\\_01/doc.60/e28848/toc.htm](http://docs.oracle.com/cd/E25290_01/doc.60/e28848/toc.htm)

- URL([https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=393891487080675&id=603505.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_4](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=393891487080675&id=603505.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_4))에서 방법 비디오 모음을 둘러본 다음 [CUA 작업]을 선택하여 CUA의 책임 및 연관된 작업을 수행하는 방법에 대해 설명하는 짧은 비디오를 실행합니다.
- URL([https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=394119482581260&id=553747.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_45](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=394119482581260&id=553747.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_45))에서 My Oracle Support Essentials Webcast Series에 대한 등록을 수행한 다음 고객 사용자 관리 항목을 선택합니다.

My Oracle Support Essentials Webcast는 질문을 할 수 있는 일련의 대화식 라이브 이벤트입니다. 다음 URL에서 이번 달 일정을 참조하십시오.

[https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=394244317310994&parent=DOCUMENT&sourceId=603505.1&id=1676694.1&\\_afWindowMode=0&\\_adf.ctrl-state=vu7nazmtk\\_86](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=394244317310994&parent=DOCUMENT&sourceId=603505.1&id=1676694.1&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=vu7nazmtk_86)

## My Oracle Support에서 새 사용자 계정을 생성하려면 어떻게 해야 합니까?

My Oracle Support에서 새 사용자 계정을 생성하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 다음으로 이동합니다.

<http://www.oracle.com>

2. 단계 1: 새 사용자인 경우 여기에서 등록하십시오.를 선택합니다.
3. 필수 필드를 입력한 다음 생성을 선택합니다.

확인 전자 메일이 전송됩니다. 전자 메일의 단계에 따라 계정을 확인합니다.

4. 브라우저에서 다음 URL을 입력한 후 My Oracle Support(<http://support.oracle.com>)에 사인인합니다.
5. SI를 입력한 다음 승인자에게 보내는 메모(선택사항)를 추가합니다.
6. 다음을 누릅니다.
7. 필수 필드를 입력한 다음 제출을 선택합니다.

CUA로부터 승인이 수신될 때까지는 요청 상태가 [보류 중]입니다.

## My Oracle Support에서 사용자 계정에 SI를 추가하려면 어떻게 해야 합니까?

My Oracle Support에서 사용자 계정에 SI를 추가하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 브라우저에서 다음 URL을 입력한 후 My Oracle Support(<http://support.oracle.com>)에 사인인합니다.
2. 페이지 오른쪽 상단에서 사용자 이름을 선택하여 메뉴를 표시합니다.
3. 내 계정을 선택합니다.

SI 섹션이 열립니다. 이 섹션이 표시되지 않을 경우 가운데 화살표를 사용하여 탐색 트리를 확장합니다.

4. 액세스 요청을 선택합니다.
5. 다음 중 하나를 수행하십시오.
  - SI를 알고 있을 경우 승인자에게 보내는 메모(선택 사항)와 SI를 추가합니다. 메시지가 표시되면 회사 이름을 입력합니다.
  - SI를 모를 경우 고객 지원 번호 찾기 탭을 통해 일련 번호를 입력하고 목록에서 회사 이름을 선택하여 SI를 찾습니다.
6. 액세스 요청을 누릅니다. 첫번째 SI 사용 요청자인 경우 CUA 룰을 수락할지 묻는 메시지가 표시될 수 있습니다.

## My Oracle Support에서 내 사용자 이름과 비밀번호를 변경하려면 어떻게 해야 합니까?

My Oracle Support에서 사용자 이름과 비밀번호를 변경하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 브라우저에서 다음 URL을 입력한 후 My Oracle Support(<http://support.oracle.com>)에 사인인합니다.
2. 오른쪽 맨 위에 있는 사용자 이름을 선택하여 메뉴에 액세스합니다.
3. 내 계정을 선택합니다.
4. [개인 정보] 섹션에서 사용자 이름/전자 메일 또는 비밀번호 옆에 있는 연필 아이콘을 눌러 편집합니다.

[계정] 페이지로 재지정됩니다.

5. 사용자 이름 변경 또는 비밀번호 변경을 눌러 변경사항을 저장합니다.

## My Oracle Support에서 내 비밀번호를 재설정하려면 어떻게 해야 합니까?

My Oracle Support에서 비밀번호를 재설정하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 다음으로 이동합니다.

<http://www.oracle.com>

2. 사용자 ID/비밀번호를 잊었습니까?를 선택합니다.
3. 사용자 이름을 입력한 다음 제출을 선택합니다.

비밀번호 재설정 방법에 대한 지침이 포함된 전자 메일이 전송됩니다.

## My Oracle Support 비밀번호 재설정 전자 메일을 받지 못한 이유는 무엇입니까?

My Oracle Support에서 비밀번호를 재설정하려고 시도했으며 전자 메일을 받지 못한 경우 다음 작업을 수행하십시오.

1. 다음으로 이동합니다.

<http://www.oracle.com>

2. 인증서를 사용하여 로그인합니다.
3. 계정으로 이동한 다음 프로필을 선택합니다.
4. 편집을 선택합니다.
5. 요청된 필드에 정보를 입력합니다.
6. 업데이트 저장을 선택합니다.
7. 다음으로 이동합니다.

<http://support.oracle.com>

8. 로그인을 누릅니다.
9. 비밀번호 찾기를 선택합니다.
10. 전자 메일 계정을 입력합니다.
11. 제출을 누릅니다.

비밀번호 재설정 전자 메일이 수신 허용 - 보낸 사람 목록에 포함되지 않을 수 있습니다. 이로 인해 오라클에서 생성한 비밀번호 전자 메일을 받지 못할 수 있습니다.

비밀번호 재설정 전자 메일을 수신 허용으로 표시하려면 다음과 같이 하십시오.

1. 전자 메일 스팸 또는 정크 폴더를 확인합니다.

2. 다음 전자 메일 주소를 검색합니다.

*oracle-acct\_ww@oracle.com*

3. 전자 메일을 수신 허용으로 표시합니다.
4. 전자 메일을 찾을 수 없을 경우 IT 부서에 연락하여 수신 허용 - 보낸 사람 목록에 *oracle-acct\_ww@oracle.com*을 포함시켜 주도록 요청하십시오.

## SI를 추가하려고 시도할 때 '오류: 고객 지원 번호를 추가할 수 없습니다. SI가 부적합하거나 등록을 허용하지 않습니다.' 메시지가 표시되는 이유는 무엇입니까?

다음 원인 중 하나로 오류가 발생한 것일 수 있습니다.

- 입력한 SI가 존재하지 않습니다. 계약에서 번호를 확인하거나 환영 레터를 확인하십시오. 추가 지원이 필요하다면 고객지원센터 영업 팀 직통 전화로 연락하십시오. 다음 URL에서 번호를 찾을 수 있습니다.

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

Oracle 파트너인 경우 다음 URL에서 OPN에 문의하십시오.

<http://www.oracle.com/partners/en/most-popular-resources/partner-business-center-1954023.html>

---

주:

My Oracle Support 등록 프로세스에 대한 자세한 내용은 My Oracle Support 도움말의 "등록, 사인인 및 접근성 옵션" 장을 참조하십시오.

[http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos\\_en&id=MOSH101](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=mos_en&id=MOSH101)

- 서비스 시작 날짜가 미래입니다. 시작 날짜 당일 또는 이후에만 SI를 추가할 수 있습니다. 환영 레터에서 서비스 시작 날짜를 확인하십시오.
- '지원 없음' 상태입니다. 계약이 보류, 종료, 일시 중지 또는 만료되었거나 SI가 My Oracle Support를 통해 지원되지 않는 지원 레벨에 속합니다.
- SI가 최근에 생성되었습니다. SI가 최근에 생성된 경우 24시간 후에 다시 시도하십시오.

---

주:

최근에 생성된 SI에 대한 자세한 내용은 지식 문서 ID 1070417.1, "Activation Delay May Prevent Customer to Add New Support Identifier (SI) to their My Oracle Support Account immediately"를 참조하십시오.

[https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?\\_afLoop=214539888712284&parent=DOCUMENT&sourceId=1102559.1&id=1070417.1&\\_adf.ctrl-state=ogtttdym1r\\_4](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?_afLoop=214539888712284&parent=DOCUMENT&sourceId=1102559.1&id=1070417.1&_adf.ctrl-state=ogtttdym1r_4)

- CRM OnDemand에 대한 SI가 생성되었습니다. CRM 팀에서 CRM On Demand 고객 지원 번호를 자동으로 CRM 계정에 추가합니다.

---

주:

CRM OnDemand 고객 지원 번호에 대한 자세한 내용은 <http://support.oracle.com>의 CRMOD 탭에서 SR(서비스 요청)을 기록하거나 CRMOD 고객 지원에 문의하십시오.

- SI에 라이선스와 매핑된 제품이 없거나 제품이 매핑되었지만 My Oracle Support에서 설정되지 않았습니다. 자세한 내용을 확인하려면 고객 지원 센터 영업 팀 직통 전화로 연락하십시오. 다음 URL에서 번호를 찾을 수 있습니다.

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

- SI에 Sustaining Support가 종료된 라이선스와 매핑된 제품이 있습니다. 자세한 내용은 다음 URL의 Oracle Lifetime Support Policies를 참조하십시오.

<http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/index.html>

또는 고객 지원 센터 영업 팀 직통 전화로 연락하십시오. 다음 URL에서 번호를 찾을 수 있습니다.

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

## My Oracle Support에 로그인할 때 '오류: 현재 프로파일에 활성 SI가 없으므로 My Oracle Support에 대한 액세스가 제한됩니다.' 메시지가 표시되는 이유는 무엇입니까?

다음 원인 중 하나로 오류가 발생한 것일 수 있습니다.

- 프로파일에 적합한 SI 또는 활성 SI가 없습니다.  
적합한 SI를 추가하려면 다음과 같이 하십시오.
  1. 설정으로 이동합니다.
  2. 내 계정을 선택합니다.
  3. 프로파일에 적합한 활성 SI를 추가합니다.
- 프로파일에 적합한 SI가 있지만 프로파일의 필수 필드가 비어 있습니다.

비어 있는 필수 필드를 채우려면 다음과 같이 하십시오.

1. 설정으로 이동합니다.
2. 내 계정을 선택합니다.
3. 프로파일의 필수 필드를 채웁니다. 별표(\*)로 표시된 필드가 필수 필드입니다.
4. 저장을 선택합니다.
5. 페이지를 새로 고치거나 로그아웃 후 다시 로그인합니다.

## 내 요청이 처리되지 않은 경우 어떻게 합니까?

원활한 승인을 위해 My Oracle Support에서 통지를 전송할 수 있습니다.

CUA가 3일 이내에 요청에 응답하지 않은 경우 CUA에게 직접 연락할 수 있도록 CUA의 전자 메일 주소가 표시되는 다른 전자 메일이 전송됩니다.

## 설명서 접근성

Oracle의 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 라이선스 합의서에 의거해 제공되며, 지적 재산법에 의해 보호됩니다. 라이선스 합의서 상에 명시적으로 허용되어 있는 경우나 법규에 의해 허용된 경우를 제외하고, 어떠한 부분도 복사, 재생, 번역, 방송, 수정, 라이선스, 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 않음을 보증하지 않습니다. 만일 오류를 발견하면 서면으로 통지해 주시기 바랍니다.

만일 본 소프트웨어나 관련 문서를 미국 정부나 또는 미국 정부를 대신하여 라이선스한 개인이나 법인에게 배송하는 경우, 다음 공지사항이 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, 라이선스 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 라이선스에 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 제3자로부터 제공되는 콘텐츠, 제품 및 서비스에 접속할 수 있거나 정보를 제공합니다. 사용자와 오라클 간의 합의서에 별도로 규정되어 있지 않는 한 Oracle Corporation과 그 자회사는 제3자의 콘텐츠, 제품 및 서비스와 관련하여 어떠한 책임도 지지 않으며 명시적으로 모든 보증에 대해서도 책임을 지지 않습니다. Oracle Corporation과 그 자회사는 제3자의 콘텐츠, 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.