

알티베이스 고객지원포털 사용자 가이드

2015. 06. 01
알티베이스

로그인

☞ 고객지원포털 (<http://support.altibase.com>) 에서, 로그인 구분 선택 후 로그인합니다.

ALTIBASE HOME / **LOGIN** / SIGN UP / KOREAN / ENGLISH / DOWNLOAD

ALTIBASE

기술 지식 다운로드 교육 서비스 고객 서비스 My Page

로그인

로그인 구분 : 일반고객

USER ID (Email Address) Password

+회원가입
+패스워드 찾기

login

• 로그인 구분
1. 일반고객 : USER ID(이메일주소), Password 입력
2. AEPP 파트너 : PARTNER ID, USER ID(이메일주소), Password 입력

※ AEPP 파트너 계정은 알티베이스에서 발급하여 드립니다.

기술지원 요청 목록

☞ “고객 서비스 -> 기술지원 요청” 메뉴에서 기술지원 요청 내역을 확인할 수 있습니다.

ALTIBASE

Integration [SEARCH]

기술 지식 다운로드 교육 서비스 고객 서비스 My Page

고객 서비스

기술 서비스 소개

기술지원 요청

계약정보

SID 조회

SID 등록

SID 문의

기술지원 요청

기술지원 요청

구 서비스 요청

보기유형 : 내가 등록한 요청내역만 보기 기술지원 계약이 같은 요청 모두 보기

- 선택 - [검색]

기술지원 요청 등록

| 요청No | 계약명 (SID) | 제목 | 상태 | 요청자 | 등록(수정)일 | 공유 |
|---------|-----------|----------------------|-----|-----|------------|----|
| INC-91 | | 기술지원 요청 [8] | 진행중 | | 2015-05-29 | |
| INC-187 | | testtestest [2] | 진행중 | | 2015-05-28 | Y |
| INC-186 | | 방문지원 요청합니다. | 진행중 | | 2015-05-21 | |
| INC-154 | | 레벨 0 등록 테스트 (제품 수정) | 진행중 | | 2015-05-21 | Y |
| INC-176 | | 장애복구문의 [2] | 진행중 | | 2015-05-19 | Y |
| INC-147 | | 기술지원요청 등록 | 진행중 | | 2015-04-27 | |
| INC-146 | | 다시 다시 다시 | 진행중 | | 2015-04-27 | Y |
| INC-145 | | 기술지원계약 테스트2 | 진행중 | | 2015-04-27 | Y |
| INC-144 | | 푸탈 테스트 | 진행중 | | 2015-04-27 | Y |
| INC-143 | | 기술지원계약 테스트 | 진행중 | | 2015-04-27 | |
| INC-139 | | 테스트 | 진행중 | | 2015-04-23 | Y |
| INC-112 | | 방문지원 요청합니다.(XDB) [3] | 진행중 | | 2015-04-02 | |
| INC-103 | | 테스트입니다. [3] | 완료 | | 2015-04-01 | |

• 구 서비스 요청 탭 : 개편 전에 등록했던 서비스요청 목록

• 보기유형

1. 내가 등록한 요청내역만 보기
2. 기술지원 계약이 같은 요청 모두 보기

• 기술지원요청 등록 : 기술지원 요청 등록 화면으로 이동

• ※ 4페이지 “기술지원 요청 등록”

• 제목 필드 클릭시 기술지원 요청 상세내용 화면으로 이동

• ※ 5페이지 “기술지원 요청 상세보기”

기술지원 요청 등록

☞ “고객 서비스 -> 기술지원 요청” 메뉴에서 기술지원요청 등록 버튼을 클릭하면 기술지원 요청 화면으로 이동합니다.

고객 서비스

- 기술 서비스 소개
- 기술지원 요청
- 계약정보
- SID 조회
- SID 등록
- SID 문의

기술지원요청 등록

작성하신 글은 외부에 공개되지 않습니다.
회원이입정보에서 연락처를 정확히 기재했을 경우 별도의 연락처를 남기지 않아도 됩니다.
알티베이스 버전 확인 방법은 알티베이스 설치 계경에서 "altibase -v" 명령어로 확인 가능합니다.

| | |
|----------------|---|
| 계약 * | - 계약 - <small>기존에 등록된 영업계약으로는 기술지원 요청을 하실 수 없습니다. 기술지원계약을 모르는 경우 ▶SID 문의 ◀ 메뉴에서 알티베이스 문의하십시오. 기술지원 계약명을 알고 있으나 "계약" 리스트에서 찾을 수 없는 경우 ▶SID 등록 ◀ 메뉴로 등록하신 후 사용하시 기 바랍니다.</small> |
| 제품종류 * | - 제품 - |
| 요청유형 * | - 요청유형 - 지원타입 - 지원타입 - |
| 공유여부 | <input type="checkbox"/> 을 사용하는 다른 사용자에게 본 서비스요청 내용 공유하기 |
| 제목 * | <input style="width: 95%;" type="text"/> |
| 요청사항 * | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 95%;"></div> |
| 첨부파일 | |
| 요청자 | |
| 요청자 연락처 | <input type="checkbox"/> 진행사항 문자수신 |

- 다음 필드 내용을 완성 :
- 계약 (필수)
- 제품종류 (필수)
- 요청유형 (필수)
- 지원타입
- 공유여부
- 제목 (필수)
- 요청사항 (필수)
- 첨부파일
- 진행사항 문자수신

※ 등록된 SID가 있어야 기술지원 요청을 할 수 있고, 기존에 등록된 SID로는 기술지원 요청을 할 수 없습니다.
기 등록된 SID의 변경된(새로운) SID는 계약정보 -> SID 조회 에서 확인 가능합니다.
새로 발급한 SID를 모르는 경우 "SID 문의" 메뉴에서 문의 후 "SID 등록" 메뉴에서 등록한 후 기술지원 요청을 할 수 있습니다

기술지원 요청 상세보기

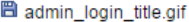
☞ “고객 서비스 -> 기술지원 요청” 메뉴에서 기술지원 요청 목록의 제목을 클릭하면 상세내용을 확인할 수 있습니다.

기술지원 요청

| | | | |
|---------|---|----------|---------------------|
| 요청번호 | INC000000000091 | 등록일 | 2015-03-27 11:07:20 |
| 계약명 | [SID-900002] 기술지원계약 테스트2 | 상태 / 담당자 | 진행중 / |
| 제품버전 | [HDB] altibase_6_3_1_0_1_tag | 요청자 연락처 | (문자수신여부 : N) |
| 공유여부 | [SID-900002] 기술지원계약 테스트2를 사용하는 다른 사용자에게 본 서비스요청 내용 공유하기 : N | | |
| 요청사항 수정 | <input style="border: none; background-color: #e0e0e0; padding: 2px 5px;" type="button" value=" > 수정 "/> | | |


제목: 기술지원 요청 2015-05-21 15:26:57

지원 타입 : 기술문의 요청 유형: 응용프로그램 관련 문의 및 기술지원 요청 1. JDBC 관련 문의일 경우, 다음 정보를 적어주세요. ----- 1) JAVA 버전 확인방법 : java -version * 자바 종류까지 정확하게 명시해야 함. (HotSpot 자바 / IBM 자바 등) * 가능하면 위 수행 결과 전체를 그대로 적어주세요. 2) JDBC 버전 확인방법 : java -jar Altibase.jar --

 admin_login_title.gif

2015-05-21 17:03:05

타임시트 수정

 P40_admin_login_pw.gif

• 기술지원 요청 상세내용 (진행상태, 담당자 등 포함)

• 기술지원 요청내용 수정(작성자만 가능)
• ※ 6페이지 “기술지원 요청 수정”

• 추가내용 수정 (작성자만 가능)

• 추가내용 작성 (요청건의 상태가 진행중 일때만 추가내용 작성 가능)

추가내용 작성하기

기술지원 요청 수정

☞ 기술지원 상세보기 화면에서 "수정" 버튼을 클릭하면 본인이 작성한 기술지원 요청 내용을 수정할 수 있습니다.

| 고객 서비스 | 기술지원 요청 수정 |
|-----------|---|
| 기술 서비스 소개 | 요청번호 INC000000000186 |
| 기술지원 요청 | 계약 * 기술지원계약 테스트2 (SID-900002) |
| 계약정보 | 제품종류 * HDB altibase 6 altibase_6_1_1_0_0_branch |
| SID 조회 | 공유여부 <input type="checkbox"/> [SID-900002] 기술지원계약 테스트2를 사용하는 다른 사용자에게 본 서비스요청 내용 공유하기 |
| SID 등록 | 요청유형 * 응용프로그램 관련 문의 및 기술지원 요청 |
| SID 문의 | 제목 * 방문지원 요청합니다. |
| | <p>지원 타입 : 방문지원 요청 유형: 응용프로그램 관련 문의 및 기술지원 요청</p> <p>1. <u>JDBC</u> 관련 문의일 경우, 다음 정보를 적어주세요.</p> <p>1) <u>JAVA</u> 버전 확인방법 : java -version * 자바 종류까지 정확하게 명시해야 함. (HotSpot 자바 / IBM 자바 등) * 가능하면 위 수행 결과 전체를 그대로 적어주세요.</p> <p>2) <u>JDBC</u> 버전 확인방법 : java -jar Altibase.jar</p> <p>2. <u>ODBC</u> 관련 문의일 경우, <u>ODBC</u> 버전을 적어주세요.</p> <p>확인방법 : 관리도구 - 데이터원본(ODBC) - 드라이버 - 버전</p> <p>3. <u>APRE</u> 관련 문의일 경우, <u>APRE</u> 버전을 적어주세요.</p> <p>확인방법 : apre -v</p> |
| | 첨부파일 |
| | 요청자 |
| | 요청자 연락처 <input checked="" type="checkbox"/> 진행사항 문자수신 |
| | 수정 돌아가기 |

- 기술지원 요청 등록시 작성한 내용 수정
 - 제품종류 (필수)
 - 공유여부
 - 요청유형 (필수)
 - 제목 (필수)
 - 요청사항 (필수)
 - 첨부파일
 - 진행사항 문자수신

SID (계약ID) 조회

☞ “고객 서비스 -> 계약정보 -> SID 조회” 메뉴에서 등록된 계약을 확인할 수 있습니다.

ALTIBASE Integration [SEARCH]

기술 지식 다운로드 교육 서비스 고객 서비스 My Page

고객 서비스

- 기술 서비스 소개
- 기술지원 요청
- 계약정보
 - SID 조회
 - SID 등록
 - SID 문의

SID 조회(My SID) SID 등록

| 계약ID (SID) | 계약명 | 계약구분 | 계약상태 | 삭제 |
|------------|-----|------|------|-------------------------------------|
| SID- | | 기술지원 | 계약무효 | <input type="button" value="x 삭제"/> |
| SID- | | 기술지원 | 계약유효 | <input type="button" value="x 삭제"/> |
| SID- | | 영업계약 | 계약무효 | <input type="button" value="x 삭제"/> |
| SID- | | 영업계약 | 계약무효 | <input type="button" value="x 삭제"/> |
| SID- | | 영업계약 | 계약무효 | <input type="button" value="x 삭제"/> |

구 계약정보

2015년 6월 15일 이후부터는 기술지원요청 시 구 계약명을 사용할 수 없고 신 계약명을 사용하셔야 합니다.
기존 구 계약명에 대응되는 신 계약명을 아래 정보에서 참고하셔서 서비스요청 시 착오 없으시기 바랍니다.

| 구 계약ID | 구 계약명 | 신 계약ID | 신 계약명 |
|--------|-------|--------|-------|
| SID- | | SID- | |

•SID를 등록할 수 있음

- 기존에 등록된 영업계약과 새로 발급된 기술지원계약을 확인할 수 있음
- 연결된 계약을 삭제 할 수 있음
- 계약명 클릭시 연결된 구계약 정보를 확인할 수 있음

SID (계약ID) 등록

☞ “고객 서비스 -> 계약정보 -> SID 등록” 메뉴에서 계약ID를 등록할 수 있습니다.

ALTIBASE
기술 지식 다운로드 교육 서비스 고객 서비스 My Page

고객 서비스

- 기술 서비스 소개
- 기술지원 요청
- 계약정보
 - SID 조회
 - SID 등록**
 - SID 문의

SID 등록

SID는 알티베이스와 계약관계가 성립된 회사의 계약명으로 추가를 할 수 있습니다.
회사명을 검색하고 SID를 입력하여 검색한 후 계약이 유지되고 있는 계약건에 대해서 SID를 추가할 수 있습니다.
예시) 본인이 ABC 통신사의 빌딩시스템을 개발하고 있는 XYZ 개발사 직원이라면 회사명은 ABC통신사를 입력하면 됩니다.

주의) 계약명 발급시에 등록된 회사명이 정확히 일치해야 합니다.
회사명과 SID를 입력하면 유효한 계약명이 확인될 경우 추가 버튼을 눌러 사용 가능한 SID로 등록할 수 있습니다.

회사명 SID
(발급받은 SID 숫자 6자리를 입력하세요.)

• 검색버튼 클릭해서 회사명을 검색하고
발급받은 SID 숫자 6자리를 입력
• 발급받은 회사명과 SID 숫자가 정확히
일치해야 등록할 수 있음

SID (계약ID) 문의

☞ 계약이 되어 있는데 SID가 조회되지 않을 경우 "고객 서비스 -> 계약정보 -> SID 문의" 메뉴에서 문의할 수 있습니다.

The screenshot shows the ALTIBASE customer service portal. The top navigation bar includes '기술 지식', '다운로드', '교육 서비스', '고객 서비스', and 'My Page'. The '고객 서비스' (Customer Service) menu is expanded, showing options like '기술 서비스 소개', '기술지원 요청', '계약정보', 'SID 조회', 'SID 등록', and 'SID 문의'. The 'SID 문의결과' (SID Inquiry Results) table is displayed, listing inquiry details. Below the table is a text box with instructions and an example. At the bottom, the 'SID 문의' (SID Inquiry) form is shown, which includes fields for '회사명' (Company Name), '계약명(프로젝트명)' (Contract Name/Project Name), and a checkbox for '문자통보' (SMS Notification).

| 요청No | 상태 | 제목 | 등록일 | Altibase담당자 |
|-----------------|-----|----------|------------|-------------|
| INC000000000105 | 진행중 | [SID 문의] | 2015-03-31 | -(SC팀) |
| INC000000000102 | 진행중 | [SID 문의] | 2015-03-30 | -(SC팀) |
| INC000000000095 | 진행중 | [SID문의] | 2015-03-27 | -(SC팀) |
| INC000000000017 | 진행중 | [SID]문의 | 2015-03-16 | (SC팀) |
| INC000000000014 | 진행중 | [SID]문의 | 2015-03-16 | (SC팀) |

계약이 되어 있는데 SID가 조회되지 않을 경우에는 문의할 수 있습니다. 계약명(프로젝트명)을 알고 있는 경우 입력하여 주세요.
 예시) 본인이 ABC 통신사의 빌딩시스템을 개발하고 있는 XYZ 개발사 직원이라면
 SID 문의 시 회사명은 ABC통신사, 프로젝트명은 ABC 빌딩시스템이라고 입력하면 됩니다.
 SID 확인 후 [SID 등록] 메뉴에서 SID를 등록해 주세요.

회사명:

계약명(프로젝트명):

문자통보: 진행사항 문자수신

- SID 문의결과 목록
- 제목 필드 클릭시 상세내용 화면으로 이동

- SID 문의시 회사명, 계약명(프로젝트명)을 입력
- 진행사항에 대해 문자통보를 받고 싶은 경우 핸드폰 번호 확인 후 "진행사항 문자수신"에 체크

Q&A 목록

- SID가 없는 고객은 고객지원포털에 로그인을 하면 "기술 지식 -> Q&A" 메뉴에서 문의할 수 있습니다. (Q&A는 국내고객 전용 메뉴입니다.)

ALTIBASE
기술 지식 다운로드 교육 서비스 고객 서비스 My Page

기술 지식
FAQ
Q&A
기술문서
매뉴얼
릴리즈 노트
패치 노트

Q&A
-선택- Q 검색 글쓰기

| No | 제목 | 제품 | 분류 | 상태 | 등록자 | 등록(수정)일 | 조회수 |
|-----|--|-----|--------|-----|-----|------------|-----|
| 205 | Q&A 통지테스트1 | XDB | 백업/복구 | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-27 | 0 |
| 198 | [화성-삼성전자 실시간이상감지 시스템] 오렌지 들 Communication link failure 관련 문의 드립니다. | HDB | 이용화 | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-27 | 2 |
| 167 | JDBC exception 문의 | HDB | JAVA | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-27 | 6 |
| 193 | TEST | HDB | 백업/복구 | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-27 | 1 |
| 89 | ☺ 알티베이스 견적문의 [4] | HDB | 기타 | 진행중 | 이*기 | 2015-05-26 | 15 |
| 173 | [에너지관리공단] resetlogs 시 아카이브 로그 삭제 [5] | HDB | SERVER | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-22 | 1 |
| 191 | DDDD | HDB | APRE | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-22 | 1 |
| 169 | 자바에러나오 [3] | HDB | APRE | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-22 | 25 |
| 182 | 처음 등록해봅니다. 수정2 [2] | HDB | APRE | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-22 | 11 |
| 104 | 공개로 남깁니다. | HDB | APRE | 진행중 | 이*기 | 2015-05-21 | 23 |
| 175 | 파일형부 테스트 UPDATE [5] | HDB | SERVER | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-20 | 40 |
| 174 | 복구문의 [3] | HDB | JAVA | 진행중 | 조*룡 | 2015-05-14 | 16 |
| 148 | 이용화 관련 문의합니다. [3] | HDB | SERVER | 진행중 | 조*룡 | 2015-04-27 | 12 |
| 114 | XDB 문의 | XDB | ODBC | 진행중 | 이*기 | 2015-04-02 | 16 |
| 110 | 등록 테스트 | HDB | JAVA | 진행중 | 홍*자 | 2015-03-31 | 14 |

•Q&A에 등록된 목록을 확인할 수 있고, 다른 사용자들이 공개로 등록한 내용을 볼 수 있음

•Q&A 등록화면으로 이동
•※ 10페이지 "Q&A 글쓰기"

•제목 필드 클릭시 Q&A 상세내용 화면으로 이동 (본인 등록글과 공개글만 열람가능)

Q&A 글쓰기

☞ "기술 지식 -> Q&A" 메뉴에서 글쓰기 버튼을 클릭하면 Q&A 글쓰기 화면으로 이동합니다.

기술 지식

- FAQ
- Q&A
- 기술문서
- 매뉴얼
- 릴리즈 노트
- 패치 노트

Q&A 글쓰기

본 Q&A 게시판은 알티베이스 사용자에게 정보를 나누는 공간으로서 알티베이스의 답변이 지체될 수도 있습니다. 제품버전과 OS종류, CPU 타입과 비트수와 같은 제품정보와 구동하는 환경정보를 자세히 적어주시면 도움이 됩니다. 무상/유상 유지보수 계약고객은 기술지원 요청 메뉴를 이용하시면 보다 신속한 지원을 받을 수 있습니다. [알티베이스 버전 확인 방법](#)은 알티베이스 설치 계정에서 "altibase -v" 명령어로 확인 가능합니다. [기술지원요청 등록](#)

| | |
|--------|---|
| 제품종류 * | -제품 - ▾ |
| 질문분류 * | -선택 - ▾ <input type="checkbox"/> 비공개여부 <input type="checkbox"/> (체크시 비공개됩니다.) |
| 제목 * | <input type="text"/> |
| 내용 * | <div style="border: 1px solid #ccc; height: 200px;"></div> |
| 첨부파일 | <input type="text"/> |

- 다음 필드 내용을 완성 :
 - 제품종류 (필수)
 - 질문분류 (필수)
 - 비공개여부
 - 제목 (필수)
 - 내용 (필수)
 - 첨부파일

Q&A 상세보기

☞ “기술 지식 -> Q&A” 메뉴에서 공개상태인 Q&A 목록의 제목을 클릭하면 상세내용을 확인할 수 있습니다.

기술 지식

- FAQ
- Q&A
- 기술문서
- 매뉴얼
- 릴리즈 노트
- 패치 노트

Q&A 상세내용

| | | | |
|------|-----------------------------|------|---------------------|
| 제품버전 | [XDB] altixdb_6_1_1_0_0_tag | 공개여부 | 공개 |
| 질문분류 | 모니터링/성능/튜닝 | 등록일 | 2015-04-01 16:59:54 |
| 내용수정 | > 수정 | | |

제목: XDB 문의 이*기 () 2015-06-01 16:49:50

안녕하세요
XDB에 대해 문의드립니다.
HDB와 차이점이 무엇인가요?
답변 부탁드립니다.
감사합니다.

추가내용 작성하기

첨부파일

[전송](#) [목록](#)

- Q&A 상세내용
- Q&A 등록내용 수정 (작성자만 가능)
- 추가내용 작성 (문의건의 상태가 진행중 일때만 추가내용 작성 가능)
- 추가내용 수정 (작성자만 가능)

Q&A 수정

☞ Q&A 상세보기 화면에서 "수정" 버튼을 클릭하면 본인이 작성한 Q&A 내용을 수정할 수 있습니다.

기술 지식

- FAQ
- Q&A
- 기술문서
- 매뉴얼
- 릴리즈 노트
- 패치 노트

Q&A 내용 수정

| | | | |
|--------|---|-----------|--------------------------|
| 제품종류 * | XDB | altixdb 6 | altixdb_6_1_1_0_0_tag |
| 질문분류 * | 모니터링/성능/튜닝 | 비공개여부 | <input type="checkbox"/> |
| 제목 * | XDB 문의 | | |
| 내용 * | <p>안녕하세요 XDB에 대해 문의드립니다. HDB와 차이점이 무엇인가요? 답변 부탁드립니다. 감사합니다.</p> | | |
| 첨부파일 | <input type="checkbox"/> | | |
| 등록자 | | | |

- Q&A 등록시 작성한 내용을 수정
 - 제품종류 (필수)
 - 질문분류 (필수)
 - 비공개여부
 - 제목 (필수)
 - 내용 (필수)
 - 첨부파일

Thank you!