

IBM 소프트웨어 기술 지원을 위한 케이스 생성 가이드

—
April 2019

1. IBM 지원 센터 접속 (로그인 필요) <https://www.ibm.com/mysupport/s?language=ko>

IBM

마켓플레이스

IBM 지원 센터 Offerings 제품 사례 FAQ

사례 열기

어떻게 도와드릴까요?

Watson으로 지원 검색

Fix Central
제품 다운로드 및 업데이트
Fix Central로 이동

사례 지원
사례 열기
사례 열기

알림
제품 알림
내 알림으로 이동

IBM 지원 안내서
IBM 지원 센터 검색
자세히 학습

고객님의 의견이 반영되었습니다!

Case Email Notifications
Choose support email notification options – including whether you receive detailed information about case updates, or just a link to the case (which is the default).
자세히 보기 →

Administrator Management
The new user administration and management features will afford admin users a new level of control over who does and does not have visibility to company cases.
자세히 보기 →

User Administration
The new Support Access feature provides an improved level of visibility into and control over which accounts you have access to.
자세히 보기 →

고객 경험 향상을 위해 그 밖에 무엇을 수행했는지 알아보십시오.

Chat with Support

[사례 열기]를 클릭합니다

2. 케이스 내용을 구체적으로 작성

사례 열기

• 제목
예시) SPSS Stat Subscription data import not working

• 제품
최신 제품 검색 또는 선택

• 심각도
 1 - 비즈니스에 심각한 영향(프로덕션 또는 서비스 중단)
 2 - 상당한 영향(모든 시스템 중단)
 3 - 비즈니스에 사소한 영향
 4 - 최소한의 영향(방법 질문, 사소한 문제)

• 설명
- 빠른 응대를 위해 영어로 작성하시기 바랍니다
- 스크린 캡처를 첨부하시면 문제 파악에 큰 도움이 됩니다

32,000자 남음

귀하의 사례를 더 신속히 처리하려면 제목 및 설명에 다음 정보를 포함하십시오.

Component of product

Product version number (if available)

Problem
example: "its not working", "we see error code/message"

Steps to reproduce
example: "tried restarting"

Suggestions/Answers you seek
example: "help", "advise", "let me know", "how to"

Expected outcome
example: "reset password", "send replacement part"

<케이스 생성시 참고 사항>

1. 한국어 문의가 가능하나 한국어 지원 인력의 근무 시간에 따라 대응이 늦어질 수 있으므로 급하게 처리가 필요한 질의의 경우 영어로 작성 필요
2. 케이스 내용은 상세하게 작성할수록 정확하고 빠른 답변이 가능함

취소

사례 제출

[사례 제출]을 클릭합니다

3. 제출 완료 된 케이스 내용을 업데이트 할 수 있습니다

The screenshot shows the IBM Support Center interface. At the top, there is a navigation bar with 'IBM 지원 센터', 'Offerings', '제품', '사례', and 'FAQ'. A search bar contains 'Watson으로 지원 검색'. Below the navigation, there is a breadcrumb trail '← 모든 사례로 돌아가기' and a dropdown menu for '조지'. The main content area is titled 'test' and contains the following information:

- 사례 번호:** TS002153944
- 설명:** it's for a test purpose. Please disregard this case. it's for a test purpose. Please disregard this case. it's for a test purpose. Please [더 보기]

Below the description is a 'Case history' section with a table of actions and a '댓글 추가' (Add comment) button. At the bottom, there is a search bar for '사례 히스토리 검색' and a date filter for '17 4월 2019'. A notification icon indicates a new update: '2019년 4월 17일 오전 3:42 사례 생성자: Kim Jin Sol (Customer)'. On the right side, there is a sidebar with details: '상태: 새로운 사례', '제품: SPSS Licensing', '심각도: 4 - 최소한의 영향', '작성일: 2019년 4월 17일 오전 3:42', and '고객: Jin'.

The screenshot shows an email notification from IBM Support. The subject is 'Case TS002153944 - Created' and the sender is 'IBM Support (do not reply)'. The recipient is 'kjinsol@kr.ibm.com' and the date is '2019-04-17'. The email content includes:

- Case notifications**
- IBM Support**
- TS002153944** Created
- 17 April 2019, 03:42 AM CDT

Below the notification, there is a message: 'If you would like to see additional case detail information in your future emails, please **modify your notification settings**' with a 'Modify notification settings' button. At the bottom, there is a footer: 'Please do not reply to this email as it is generated by an automated service machine. ©International Business Machine Corporation 2018. All rights reserved.'

지원 센터 포털과 IBM id로 등록된 이메일을 통해 제출한 케이스에 대한 업데이트를 받을 수 있습니다

