

Audio Connection...

Speaker/Microphone Audio Test...

Quick Start

Participants

Q&A

> Q&A



WebEx Audio

Host: OSISOft Webinars

Event number: 663 848 144



Record



End Event

Audio Connection



I Will Call In

Call Using Computer
[Change settings](#)

More Options



Share File

More Options



Invite & Remind

Copy Event URL

Call Using Computer를 선택하세요.

마이크는 Mute(묵음) 상태로
유지해주시고, 세션 중 질의는
채팅창을 이용해주세요.

GLOBAL  WEBINAR

myOSIssoft

Customer Portal Webinar

OSIssoft Korea 박민철 이사

2019.04.30



글로벌 기술 지원 현황

Support is **available**

24 hours a day **7** days a week

world-wide from dedicated and highly trained employees.

40%

of all requests are resolved in less than one day

50k+

Cases handled by our support engineers in 2018

4.7

OSIsoft customers rate us **4.7/5** for support satisfaction



from offices in

16 countries

and in

12 languages

myOSIsoft

OSIsoft에서는 기술 지원 환경을

Digital Transformation Platform으로 재구성 중입니다.

OSIsoft 고객 포털은 OSIsoft와의 상호 작용을 관리할 수 있는 곳입니다.
고객지원 케이스를 만들고, 기술자료를 검색하며, 구매 제품을 관리하고,
OSIsoft와 진행 중인 모든 작업에 대한 **최신 정보**를 확인할 수 있도록 설계된
최신 도구입니다.

my.osisoft.com

첫 10일 간의 통계

3,400+

Unique Customer users
have logged into the
portal

190+

New external Knowledge
articles created since
launch

700+

Cases created by
Customers on the portal



고객 포털의 주요 특징



온라인 기술지원
케이스 생성/관리



확대된 기술 자료
검색



통합 검색



필드서비스요청/
견적서/ PO관리



맞춤화된 포털화면



사용자 권한 관리

my.osisoft.com

고객 포털 사용자 가이드

The screenshot shows the myOSISOFT Customer Portal homepage. At the top, there's a navigation bar with links: PI System, Solutions, Support, Partners, and About OSISOFT. Below this, a header section says "About myOSISOFT" and "Login to OSISOFT Customer Portal". The main content area features a large blue banner with the text "Welcome to myOSISOFT! Home to your Digital Experience with OSISOFT". Below the banner, there's a paragraph explaining that myOSISOFT is a central hub for managing interactions with OSISOFT, including support cases, product downloads, and integrated searches. A prominent orange "Login" button is centered below the text. Further down, a section titled "Looking for one of these?" lists three categories of links: "Login to OSISOFT Customer Portal:", "OSISOFT Customer Portal How To's", and "OSISOFT Partner Member". Each category has a list of specific actions or guides. At the bottom, there's a language selection bar with options: Français | Deutsch | Español | Português | Русский | 中文 | 日本語 | 한국어. A red arrow points to the "한국어" (Korean) option.

OSISOFT. PI System Solutions Support Partners About OSISOFT

About myOSISOFT Login to OSISOFT Customer Portal

Welcome to myOSISOFT!
Home to your Digital Experience with OSISOFT

myOSISOFT is where you can manage your interactions with OSISOFT, all in one place. The biggest tool in that arsenal is the OSISOFT Customer Portal where you can interact with support cases, manage who has access to support and the download products and conduct integrated searches throughout OSISOFT's resources.

Login

Looking for one of these?

Login to OSISOFT Customer Portal:

- See Your Downloads
- Create a New Case
- View your Cases
- Use the Enhanced Search
- See your Upcoming Services
- Manage Your Team

... and more!

OSISOFT Customer Portal How To's

- How to Get an OSISOFT Customer Portal Login
- How to Create a New Case
- How to Download Products
- How to Search for Articles
- How to Manage Users

ALL HOW TO'S

OSISOFT Partner Member

- OSISOFT Partner Portal
- OSISOFT Partner Portal How To's
- Partner Access to Portal
- OSISOFT Partner Member
- Partner Accreditation

OSISOFT Customer Portal How To's

Français | Deutsch | Español | Português | Русский | 中文 | 日本語 | 한국어

The screenshot shows a web browser displaying the OSISOFT Customer Portal and Login Method Introduction page. The page has a blue header with the OSISOFT logo and navigation links. The main content area features a large blue banner with the text "OSISOFT 고객 포털 및 로그인 방법 소개" (OSISOFT Customer Portal and Login Method Introduction). Below the banner, there's a paragraph explaining that the portal is a central hub for managing interactions with OSISOFT, including support cases, product downloads, and integrated searches. A prominent orange "Login" button is centered below the text. Further down, there's a section titled "Looking for one of these?" which lists three categories of links: "Login to OSISOFT Customer Portal:", "OSISOFT Customer Portal How To's", and "OSISOFT Partner Member". Each category has a list of specific actions or guides. At the bottom, there's a language selection bar with options: Français | Deutsch | Español | Português | Русский | 中文 | 日本語 | 한국어. A red arrow points to the "한국어" (Korean) option.

OSISOFT. in twitter

OSISOFT 고객 포털 및 로그인 방법 소개

로그인하는 방법

케이스 생성 및 관리 방법

케이스를 관리하는 방법

제품 다운로드 및 라이선스 생성 방법

사용자 및 프로필을 관리하는 방법

OSISOFT 고객 포털 및 로그인 방법 소개

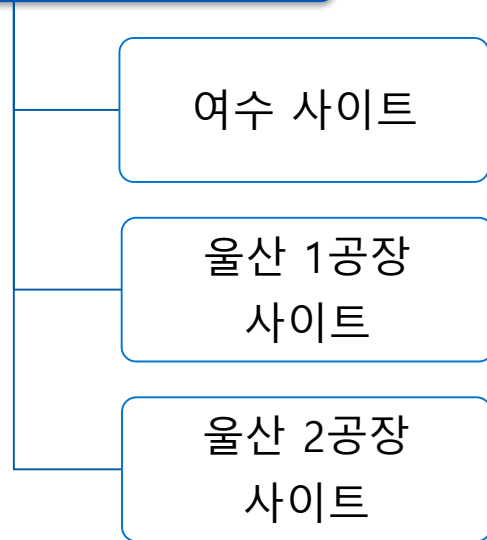
심각한 문제가 발생한 경우 언제든지 문의해 주십시오!
연중무휴 글로벌
+1 510 297-5555

다음 항목 →

© Copyright 2019 OSISOFT, LLC

고객 포털 계정 - 사이트 구성

A 석유화학



관리자	사용자(Super/Download/Support)
홍OO	조OO (A석유화학)
홍OO 윤OO	김OO (A석유화학) 최OO (파트너사)
홍OO 윤OO	박OO (A석유화학) 최OO (파트너사)

* 사이트 관리자를 모를 때는 사이트명을 가지고 기술지원센터로 문의하세요.

OSIsoft SSO 계정 만들기

SSO 계정 생성 시 다음 지침을 따르십시오.

1. 이름, 이메일, 회사, 주소 및 연락처 정보를 입력합니다.
빨간색 별표가 표시된 모든 필드는 필수입니다. 입력한 이메일 주소는 OSIssoft 고객 포털에 액세스하기 위한 포털의 이메일 주소와 일치해야 합니다.
2. **Display Name**을 4~20자의 영문자 및 숫자의 조합으로 입력합니다.
밑줄(_) 및 마침표(.)는 포함할 수 있지만 공백이나 기타 특수 문자는 포함할 수 없습니다.
3. **Password**는 다음을 포함해야 합니다.
 - 7자 이상
 - 최소 1개의 소문자
 - 최소 1개의 대문자
 - 최소 1개의 숫자
 - 최소 1개의 특수 문자(~!@#\$%^&*_-+=`|₩(){}[];:"'<>.,/?/)
4. [OSIssoft's Privacy Policy](#)를 검토하고 확인란을 사용하여 이용 약관에 동의하십시오.
5. **Register**를 클릭하여 등록을 완료합니다.
6. 생성하고 나면 이메일 주소를 확인하도록 [securityzone.osisoft.com](#)에서 이메일 주소 검증 관련 이메일을 받게 되며 확인 후에 고객 포털에 액세스할 수 있습니다.

Register For a New Account

Help

Account Information

First Name:

Middle Initial:

Last Name:

Display Name:

Email:

Confirm Email:

Create a Password:

Confirm your Password:

SSO Display Name Specifications

Your new display name must be 4 to 20 characters long. It may contain any combination of alphanumeric characters, as well as delimiters: underscore (_) or period (.) Spaces and other characters are not allowed.

SSO Password Specifications

Your new password must be at least 7 characters long and include at least 3 of these 4 categories:

- Lowercase character
- Uppercase character
- Number (0-9)
- Special character
(!@#\$%^&* _ -+=~{}[] ;'<,>,?)

Note: Passwords must not contain 3 consecutive characters found in your display name as this can cause potential authentication issues/errors with your sign-in process.

Company Information

Company Name:

Address Line 1:

Address Line 2:

City:

State/Province:

Country:

Postal Code:

Phone:

Fax:

Industry:

By checking this box, you are agreeing to the terms of our Privacy Policy, and you understand that by registering here, you may be signed into other OS/soft services that use these credentials.

☐

required

Register

고객 포털 사용 권한

- 사용자 유형
 - 관리자(Admin user)
 - 수퍼 사용자(Super user)
 - 다운로드 사용자(Download user)
 - 서포트 사용자(Support user)
- 관리자는 사용자 별로 다른 권한 부여

고객 포털 사용 권한

온라인 케이스 생성 PI 제품 보유현황 설치파일 다운로드 필드서비스 요청
문서 다운로드 라이선스파일 생성 사용자권한 부여

	Create, View and Modify Cases	View and Modify Success Objectives	View Products	Download (Documentation) Content	Download Install Kits	Generate a PI Server license	Request a Service	View Voucher Utilization	View Purchase Orders (POs)	Provision non- Admin Users*
Support User	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗
Download User	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Super User	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Admin User	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

사이트 관리 및 액세스

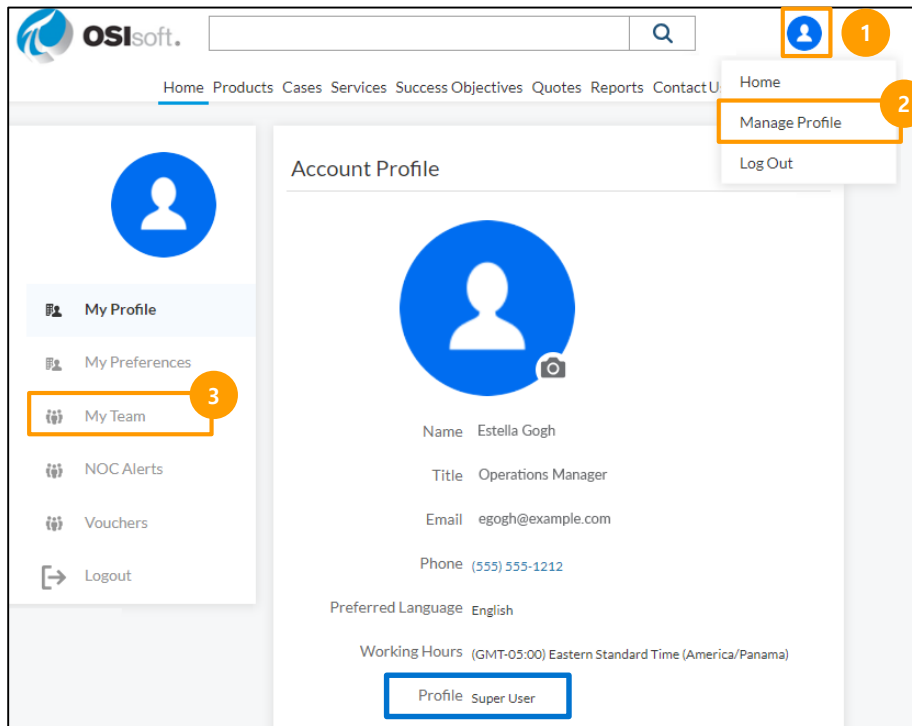
팀 관리

1. 프로필 클릭
2. Manage Profile 선택
3. My Team 선택

참고:

관리 사용자만 다른 사용자를 추가하거나 설정을 변경할 수 있습니다.

프로필 페이지에서 **나의 프로필 유형**을 확인합니다.



사이트 관리 및 액세스

권한 구성

4. 'Configure'를 클릭하여 사용자 사이트 액세스 편집
 - a) 사용 가능한 사이트에서 화살표를 사용하여 선택한 다음 사용자에게 액세스 권한이 있는 '선택한' 사이트에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
5. 이름을 클릭하여 프로필을 확인하거나 모든 사이트에서 해당 사용자 비활성화
6. 사이트의 팀 구성원이 보이지 않습니까? 'Don't see who you're looking for' 버튼을 사용하여 이 모든 연락처 정보를 확인할 수 있습니다.

The screenshot displays the 'My Team' management page in the OSISOFT system. At the top, there are tabs for 'Objectives', 'Quotes', 'Report', 'Contact Us', and 'Quick Links'. Below these, a dropdown menu shows 'All Sites'. A button labeled 'Don't See Who You're Looking For?' is highlighted with an orange box and a circled '6'. To its right is a '+ Add a Team Member' button. The main table lists team members with columns: NAME, EMAIL, PHONE, PROFILE, ACTIVE?, and SITE ACCESS. The first user, 'GBGB555 GB2', is highlighted with an orange box and a circled '5'. Their 'SITE ACCESS' column contains a 'Configure' button, which is also highlighted with an orange box and a circled '4'. A modal window titled 'Site Access for Seymour Data' is open, showing a list of available sites ('San Leandro', 'San Bruno') and a selected site ('Training Site' with a lock icon). A right-pointing arrow is highlighted with an orange box. At the bottom of the modal, the 'Profile' is set to 'Super User'.

사이트 관리 및 액세스

팀 구성원 추가

7. 'Add team member'를 사용하여 새로운 사람을 사이트의 사용자로 추가하십시오.
8. 필수 필드 작성 및 사용자 권한 선택

The image shows a software interface for managing team members. In the background, a table titled 'My Team' lists existing members with columns for Name, Email, Phone, Profile, and Site Access. A button '+ Add a Team Member' is highlighted with an orange box and labeled with a circled '7'. An orange arrow points from this button to a foreground form titled 'Add a Team Member', which is labeled with a circled '8'. The form contains input fields for First Name, Last Name, Title, Phone, Email, Preferred Language (dropdown), Working Hours (dropdown), Profile (dropdown with a 'What is this?' link), and Primary Site (dropdown). A 'Next' button is at the bottom right of the form.

NAME	EMAIL	PHONE	PROFILE	ACTIVE	SITE ACCESS
GBGB555 GB2	gauri.bhide2...	8888888888	Super User	Active	Configure
per User				Active	Configure
per User				Active	Configure
ownload User				Inactive	Configure
ownload User				Inactive	Configure
ownload User				Inactive	Configure

Add a Team Member

First Name:

Last Name:

Title:

Phone:

Email:

Preferred Language:

Working Hours:

Profile: [What is this?](#)

Primary Site:

Products: 구매한 제품 관련 정보

제품 화면은 다운로드할 수 있는 제품을 나열합니다.

사이트별 구매 내역 확인

1. 'Products'를 클릭하여 라이선스를 통해 사용할 수 있는 OSIssoft 제품 목록 확인
2. 사이트를 선택하여 해당 사이트에 대해 라이선싱된 사용 가능한 제품 필터링
3. 검색 창을 사용하여 선택한 사이트 내에서 제품 검색 (키워드 검색)
4. 'Product Name' 을 확대하여 각 제품의 구성 요소 확인
5. 각 제품명에 사용자 지정 이름을 입력하여 제품 간 구별

The screenshot shows the OSIssoft website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Products, Cases, Services, Success Objectives, Quotes, Reports, Contact Us, and Quick Links. A search bar is located in the top right corner. Below the navigation bar, there is a section for filtering products. It includes a search bar labeled 'Search by Name, Serial# or Product Family' and a dropdown menu labeled 'All Sites'. Below these, there is a table with columns: PRODUCT NAME, CUSTOM NAME, SERIAL NUMBER, and SITE NAME. The table lists several products, including IT Monitor, Enterprise Professional, PI Server, and Enterprise Server. Each product row has a set of icons on the right, including a download icon, an eye icon, a gear icon, a share icon, and a print icon. Numbered callouts (1-5) are placed over the interface to indicate the steps described in the list: 1 points to the 'Products' link in the navigation bar; 2 points to the 'All Sites' dropdown menu; 3 points to the search bar; 4 points to the 'PRODUCT NAME' column header; and 5 points to the 'CUSTOM NAME' column header.

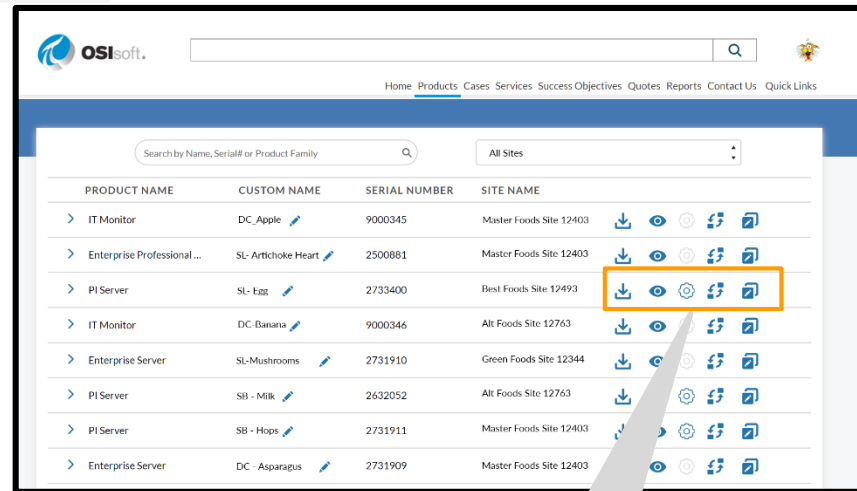
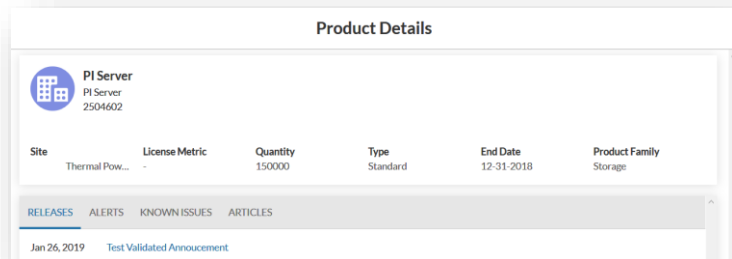
PRODUCT NAME	CUSTOM NAME	SERIAL NUMBER	SITE NAME
> IT Monitor	DC-Apple	9000345	Master Foods Site 12403
> Enterprise Professional ...	SL- Artichoke Heart	2500881	Master Foods Site 12403
> PI Server	SL- Egg	2733400	Best Foods Site 12493
> IT Monitor	DC-Banana	9000346	Alt Foods Site 12763
> Enterprise Server	SL-Mushrooms	2731910	Green Foods Site 12344
> PI Server	SB - Milk	2632052	Alt Foods Site 12763
> PI Server	SB - Hops	2731911	Master Foods Site 12403
> Enterprise Server	DC - Asparagus	2731909	Master Foods Site 12403

* SRP 계약이 만료된 고객은 다운로드 아이콘이 비활성화 상태로 변경됩니다.

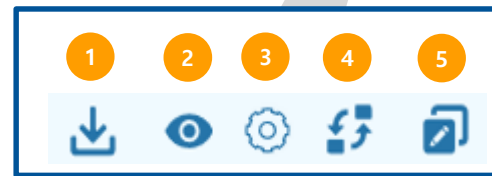
Products: 구매한 제품 관련 정보

작업 아이콘으로 설치 작업 완료

1. 각 제품에 대한 **소프트웨어 다운로드**
2. **라이선스 보유 수량, SRP 만료일** 확인
관련 릴리스 정보, 알림, Known issues 및 기술
문서 확인



3. 소프트웨어의 설치관련 **시스템 요구 사항**을 봅니다.
4. **라이선스 활성화 내역**을 봅니다.
5. Machine Signature File(.msf)을 업로드하여
PI Server의 **새 라이선스**를 생성합니다.

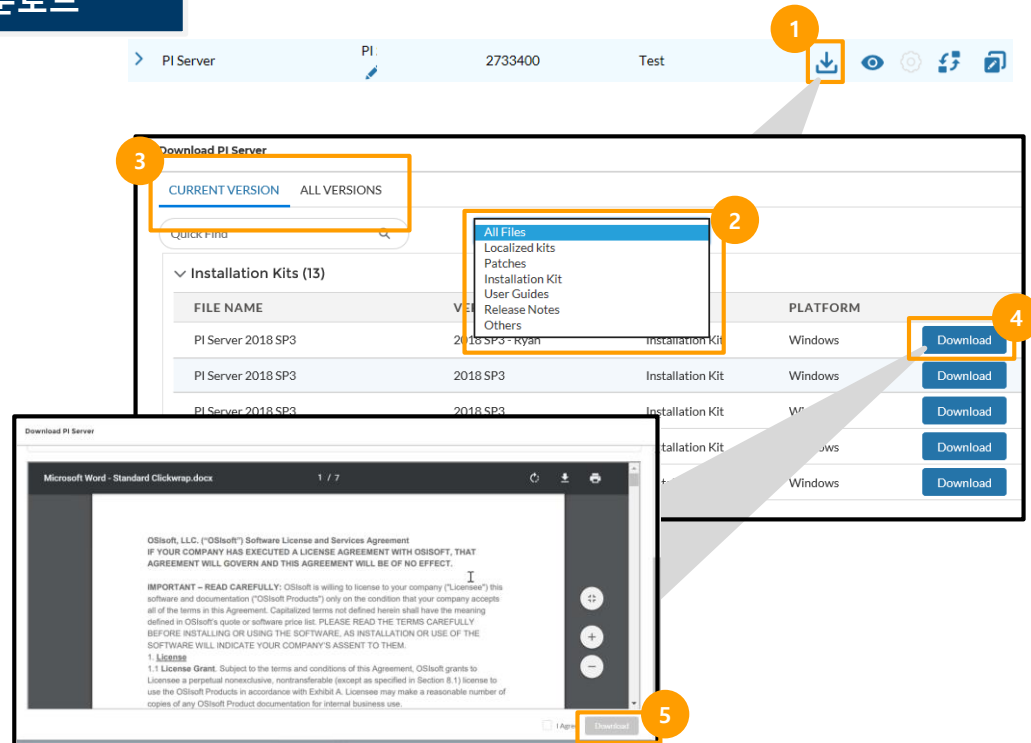


Products: 소프트웨어 및 문서 다운로드

소프트웨어, 업데이트, 사용 설명서 및 릴리스 노트는 모든 제품 버전에 사용할 수 있습니다.

사이트를 위한 소프트웨어 및 관련 파일 선택 및 다운로드

1. 다운로드 아이콘을 클릭하여 버전 및 파일을 검색합니다.
2. 다운로드할 리소스 유형을 선택합니다.
3. 현재 버전 파일에서 선택하거나 이전 버전을 찾아봅니다. 결과를 검색하고 필터링할 수 있습니다.
4. 'Download' 버튼을 클릭합니다.
5. 라이선스를 확인합니다. 'I Agree'를 클릭하여 약관에 동의하고 다운로드를 시작합니다.



참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

SRP/PI Developers Club 계약만료

* 30일간 다운로드 가능
* 온라인 케이스 생성도 동일

Download PI Developers Club

CURRENT VERSION

ALL VERSIONS

Quick Find

All Files

▼ Installation Kits (8)

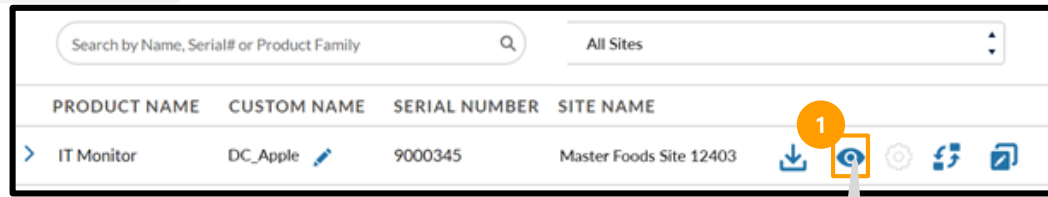
Request access to download

FILE NAME	VERSION NAME	FILE TYPE	PLATFORM	
PI Connector Relay Install Kit	2.3.40.1655	Installation Kit	Windows x64	Download
PI System Management Tools (PI SMT) 2018 SP2 Installation Kit	2018 SP2	Installation Kit	Windows	Download
PI Server 2018 SP2 Installation Kit	2018 SP2	Installation Kit	Windows	Download
PI Asset Framework (AF) Client 2018 SP2 Installation Kit	2018 SP2	Installation Kit	Windows	Download
PI Buffer Subsystem 2018 SP2 Installation Kit	2018 SP2	Installation Kit	Windows	Download

Products: 제품 세부 정보

라이선싱된 제품에 대한 모든 세부 정보 및 요구 사항 확인

1. 보기 아이콘을 클릭하여 제품 세부 정보 확인
2. 다음의 목록 보기 간에 전환
 - 릴리스
 - 알림
 - 알려진 문제
 - 관련 문서
3. 항목 이름을 클릭하여 자세한 세부 정보 읽기



Product Details

	IT Monitor DC - Apple 9000345	Site 마스터 푸드 사이트 -	License Metric -	Quantity 150000 Product Family Storage	Type Standard
RELEASES ALERTS KNOWN ISSUES ARTICLES					
2008-02-27	MCN Health Monitor v1.3.1.0 (PR1) is released				
2007-10-24	PI XML Interface wICU Control v1.2.1.0 (PR1) and associated Plug-Ins is released				
2007-10-23	PI SNMP Interface v1.4.1.0 (Basic and Full Versions) (PR1) is released				
2007-10-22	PI WMI Interface v1.1.1.0 (PR1) is released				
2007-09-21	PI Performance Monitor Interface v1.4.1.0 (PR1) is released				
2007-08-06	PI Traceroute Interface wICU Control v1.1.0.0 is released				

참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

Products: 시스템 요구 사항 및 내역 확인

세부 정보 확인

1. 기어 아이콘을 클릭하여 구성 요소별 시스템 요구 사항 확인
2. 전환 아이콘을 클릭하여 라이선스의 전체 활성화 내역 확인

PRODUCT NAME	CUSTOM NAME	SERIAL NUMBER	SITE NAME
> IT Monitor	DC_Apple	9000345	Master Foods Site 12403

이러한 보기는 모두 정보 제공용입니다.

PRODUCT NAME	CUSTOM NAME	SERIAL NUMBER
System Requirements		
MCN Health Monitor System Requirements		
Hardware		
A computer capable of running Windows XP or later		
A network interface card compatible with Windows		
Operating System		
Windows XP		
Windows 2003 Server		
Windows Vista		
Windows 2008 Server		
Windows 2008 Server R2		
Windows 7		
Software		
PI Server 3.3 or later		
PI ProcessBook 3.0.12.3 or later		
PI System Management Tools (PI SMT) 3.x or later		

License Activation History			
My License Activation History			
마스터 푸드 사이트			
License #: 2500881			
ISSUE DATE	GENERATED BY	ACTIVATION TYPE	ACTIVATION STATUS
2019-01-25 14:45:45	bobg@example.com	Production	Requested
2019-01-25 07:32:07	danp@example.com	Production	Requested
2019-01-24 15:24:42	sallyd@example.com	Production	Successful
2019-01-24 15:24:14	sallyd@example.com	Production	Successful
2019-01-24 15:24:01	sallyd@example.com	Production	Granted
2019-01-24 15:23:04	danp@example.com	Production	Requested
2018-11-29 00:48:19	danp@example.com	Production	Requested
2018-11-29 00:46:28	sallyd@example.com	Production	Requested
2018-11-29 00:43:54	bobg@example.com	Production	Requested

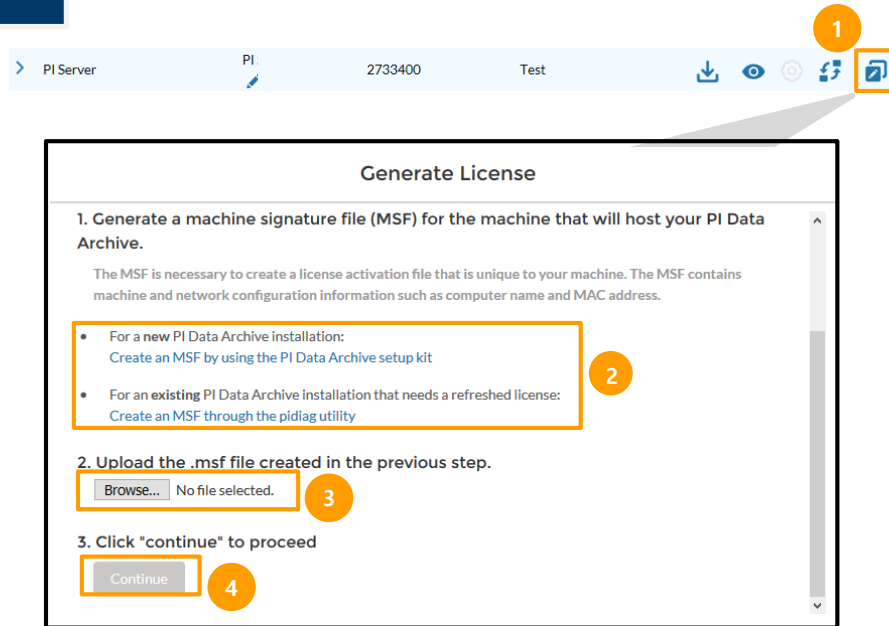
참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

Products: PI Server 라이선싱

PI Server가 실행될 하드웨어 인스턴스를 지정합니다.

Machine Signature File(.msf) 생성 및 업로드

1. 라이선스 생성 아이콘을 클릭하여 설치된 PI Server 소프트웨어에 대한 라이선싱 프로세스를 시작합니다.
2. 라이선싱 프로세스를 완료하려면 PI Server를 호스팅할 시스템의 Machine Signature File(.msf)을 생성하고 업로드해야 합니다. 지침을 따라 설치에 대한 .msf 파일을 생성합니다.
3. PI Server에 대한 .msf 파일이 있는 경우 해당 파일을 검색합니다.
4. 'Continue'를 클릭하여 라이선스를 업로드하고 표시합니다.



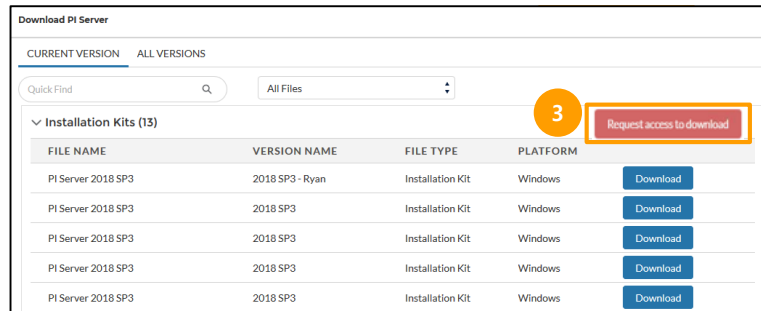
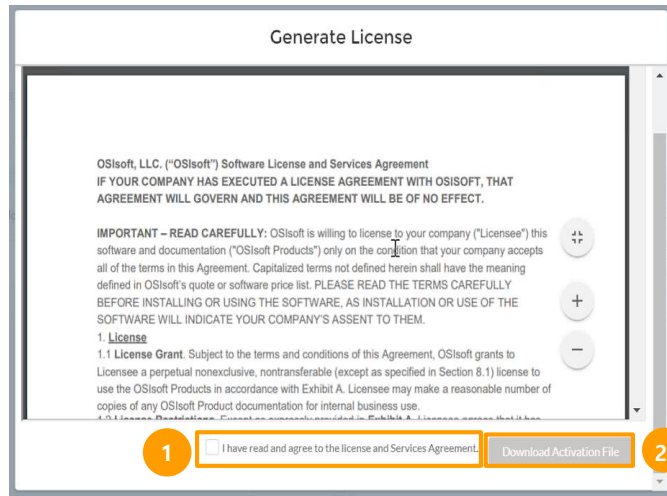
참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

Products: PI Server 라이선싱

라이선스를 승인하여 활성화 파일을 다운로드합니다.

license.dat으로 활성화

1. 라이선스를 확인합니다. 'I have read and agree to the license and Services Agreement'를 클릭합니다.
2. 'Download Activation File'을 클릭하여 다운로드를 시작합니다.
압축파일에는 라이선스 계약 사본 및 license.dat 활성화 파일 등이 포함되어 있습니다.
3. SRP(소프트웨어 지원 계약)가 만료되면 소프트웨어 및 새 라이선스 다운로드에 대한 액세스 권한을 요청해야 합니다.



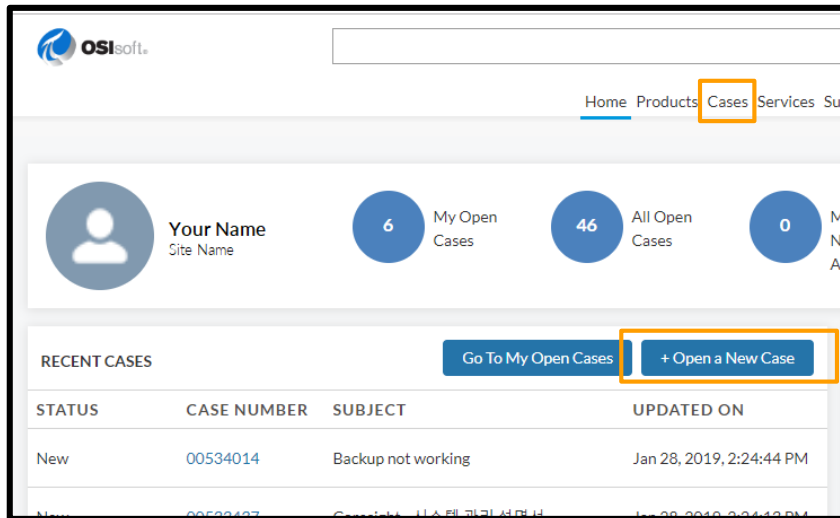
참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

Cases: 온라인 케이스 생성

케이스 만들기

1. 고객 포털에 로그인
2. Cases 탭을 누른 후, 새로운 케이스를 엽니다.

참고: 2019년 2월에 OSIssoft와 진행 중이던 활성 케이스가 있는 경우 해당 케이스를 OSIssoft 고객 포털로 마이그레이션했습니다. 검색 창에서 이전 케이스 번호로 케이스를 검색할 수 있습니다.



Cases: 온라인 케이스 생성

케이스 생성: 사이트 및 카테고리 선택

Category

Product & Version

Submission

1. 사이트 및 카테고리 선택

2. 관련 제품 선택

3. 제출

Choose Your Site

Oil Systems Incorporated - Johnson City

What category does the issue fall under?

Sales and Licensing

PI Developers Club Subscriptions

Customer Portal

Class Registration Help

Technical

Product Feedback

영업 라이선스

파트너 제품사용

고객 포탈

교육관련

기술지원

제품개선요청

Next

Cases: 온라인 케이스 생성

케이스 생성: 관련 제품 선택

사이트에 라이선싱된 항목이 입력된 목록에서 'Product Family', Product 및 Version 선택

a) 확실치 않을때: Not Sure 선택

참고: SRP가 90일 이내에 만료되거나 만료된 경우 OSIsoft 담당직원에게 SRP 갱신 프로세스를 시작할 것을 권고하는 메시지가 이 단계에서 표시됩니다.

Contact Us 탭에서 계정 팀 (OSIsoft 담당직원)을 찾을 수 있습니다.

Choose your product

PRODUCT FAMILY	PRODUCT	VERSION
Storage		1.0.0.0
Collection		1.0.1.0
Not Sure		1.1.0.1
		1.1.1.8
		1.1.4.0
		1.2.1.3
		1.3.0.0
		3.0.11.647
		3.0.12.003
		3.0.14.003
		3.0.15.002

Product Family

- Storage: PI Data Archive, AF 등 데이터 저장 관련 모든 것
- Collection: Interface, Connector 등 데이터 수집 관련 모든 것
- Visualization: PI Vision, Processbook 등 데이터 시각화 관련 모든 것
- Development: AFSDK, PI Web API, OMF 등 개발 관련 모든 것

Cases: 온라인 케이스 생성

제출

1. 케이스 양식 작성: Subject 및 Description
주의사항: Language에서 Korean을 반드시 선택하세요.
2. Subject 및 Description 입력하면 오른쪽에 참고할만한 기술문서가 업데이트됩니다.
제목과 설명 내용에 따라 제안된 솔루션이 자동 제공됩니다.
3. 'Submit'을 클릭하여 케이스를 완료합니다.
케이스 번호는 케이스를 볼 수 있는 링크와 함께 생성됩니다.

* 케이스와 관련해 최소 3번의 이메일이 전송됩니다.
→ Created(생성됨), Answered(답변됨), Closed (종료됨)

The screenshot shows a web interface for submitting a case. At the top, there is a progress bar with a green segment and a blue segment labeled 'Submission'. The main content area is divided into two columns. The left column, labeled '1', contains the 'Case Form' with fields for Product, Version, License, Contact, Subject, and Description. A dropdown menu for 'Language You Prefer Support In' is set to 'Korean'. The right column, labeled '2', contains 'Suggested Articles' with three articles listed. At the bottom, there are 'Back' and 'Submit' buttons, with the 'Submit' button labeled '3'.

Cases: 케이스 관리

케이스를 찾을 수 있는 위치

케이스를 볼 수 있는 위치는 세 곳이 있습니다.

1. Home 화면(로그인 시)
2. Cases 탭
3. My Feed의 최신 업데이트(설정된 경우)

OSIsoft.

Home Products Cases Services Success Objectives Quotes Reports Contact Us Quick Links

Vivian Lee
Operations Manager

6 My Open Cases

47 All Open Cases

4 My Cases Needing Attention

2 All Scheduled Services

1

RECENT CASES

Go To My Open Cases + Open a New Case

STATUS	CASE NUMBER	SUBJECT	UPDATED ON
Closed	00533236	2540022 - NOCTRINT08 - The mac...	Jan 29, 2019, 5:55:31 PM
Closed	00525988	No data on PI Datalink	Jan 29, 2019, 5:55:31 PM
New	00534221	pi processbook	Jan 29, 2019, 5:54:24 PM
New	00523638	TAST	Jan 29, 2019, 2:47:35 PM
New	00523636	test3	Jan 29, 2019, 2:47:34 PM
Researching	00525739	Integrator issue	Jan 29, 2019, 2:29:50 PM

2

3

MY FEED

PI Trend broken
Closed - Joe Schmo 12/14/2018

Issue Installing PI
New - Danielle Fun 12/14/2018

License Generation
New - Frank Mock 12/12/2018

Archiver is not working
Closed - Aaron Rodriguez 12/9/2018

Q-00432
Quote - 3/14/2019 12/14/2018

Didn't find what you were looking for?

Open a New Case View Contact Options

Cases: 케이스 관리

케이스 홈

1. 펼침 단추를 사용하여 **보기** 간에 **전환**합니다.
2. 검색 창을 사용하여 테이블 내에서 용어를 **검색**합니다.
3. 사이트 메뉴를 사용하여 **사이트별로 필터링**합니다.
4. Status, Case Subject, Site, Open Date 및 Update Date와 같은 테이블 헤더로 **정렬**합니다.
5. 세부 정보를 보려면 케이스의 **케이스 번호**를 **선택**합니다.

The screenshot shows the OSIsoft Cases management interface. The top navigation bar includes links for Home, Products, Cases, Services, Success Objectives, Quotes, Reports, Contact Us, and Quick Link. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text "Type here to search cases" and a dropdown menu for "All Sites". A button labeled "+ Open a New Case" is also present. The main content area displays a table of cases with columns for STATUS, SITE CONTACT, SITE NAME, PRIORITY, OPENED ON, and UPDATED ON. The table is filtered to show "All Open Cases". The first row of data shows a case with STATUS "Researching", SITE CONTACT "Aarone Sch...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-18", and UPDATED ON "2019-01-21". The second row shows a case with STATUS "Waiting on...", SITE CONTACT "Arpit Sethi4", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-02-03", and UPDATED ON "2019-02-04". The third row shows a case with STATUS "Answered", SITE CONTACT "RNINT08 - . Hasmitha P", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "2 - High Priority", OPENED ON "2019-01-27", and UPDATED ON "2019-02-02". The fourth row shows a case with STATUS "New", SITE CONTACT "Jessica L R...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-28", and UPDATED ON "2019-01-28". The fifth row shows a case with STATUS "Answered", SITE CONTACT "Joe Van Ro...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-29", and UPDATED ON "2019-01-30". The sixth row shows a case with STATUS "Answered", SITE CONTACT "Joe Van Ro...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-28", and UPDATED ON "2019-02-04". The seventh row shows a case with STATUS "New", SITE CONTACT "KOK HIAN...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-30", and UPDATED ON "2019-02-02". The eighth row shows a case with STATUS "New", SITE CONTACT "KOK HIAN...", SITE NAME "Training Site", PRIORITY "Medium", OPENED ON "2019-01-23", and UPDATED ON "2019-01-29".

STATUS	SITE CONTACT	SITE NAME	PRIORITY	OPENED ON	UPDATED ON
Researching	Aarone Sch...	Training Site	Medium	2019-01-18	2019-01-21
Waiting on ...	Arpit Sethi4	Training Site	Medium	2019-02-03	2019-02-04
Answered	RNINT08 - . Hasmitha P	Training Site	2 - High Priority	2019-01-27	2019-02-02
New	Jessica L R...	Training Site	Medium	2019-01-28	2019-01-28
Answered	Joe Van Ro...	Training Site	Medium	2019-01-29	2019-01-30
Answered	Joe Van Ro...	Training Site	Medium	2019-01-28	2019-02-04
New	KOK HIAN...	Training Site	Medium	2019-01-30	2019-02-02
New	KOK HIAN...	Training Site	Medium	2019-01-23	2019-01-29

Cases: 케이스 관리

케이스 세부 정보 보기

1. 상단에 **케이스의 현재 상태가** 표시됩니다.
New → Waiting on Response → Researching → Answered → Pending Fix → Closed → Abandoned
2. 모든 **기본 정보는 화면 상단에** 표시됩니다.
3. 설명: 초기 요청에 처음으로 작성되며 케이스가 진행되는 동안 지원 엔지니어가 계속해서 케이스 설명을 업데이트할 수 있습니다.

The screenshot displays a case management interface. At the top, a progress bar shows the case status: New (checkmark), Waiting on Response (checkmark), **Researching** (highlighted), Answered, Pending Fix, Closed, and Abandoned. Below this, the case details are shown: a briefcase icon, the title 'License Generation Error', and the location '| Master Foods Site 12403'. The case ID '00534885' and the server 'PI Server' are listed. A table provides further details:

Site Contact	Case Origin	Priority	Created Date	Last Modified Date	Case Owner
Vivian Lee	Web	Medium	Feb 01, 2019, 11:40:29 AM	Feb 04, 2019, 8:51:04 AM	Qasim Asghar

Below the table, the 'Description' section contains the text: 'License Generation Error. Reproduced by taking lots of steps and doing lots of stuff'. At the bottom, there are tabs for 'Feed', 'Attachments', 'Linked Content', and 'Bomgar Sessions'.

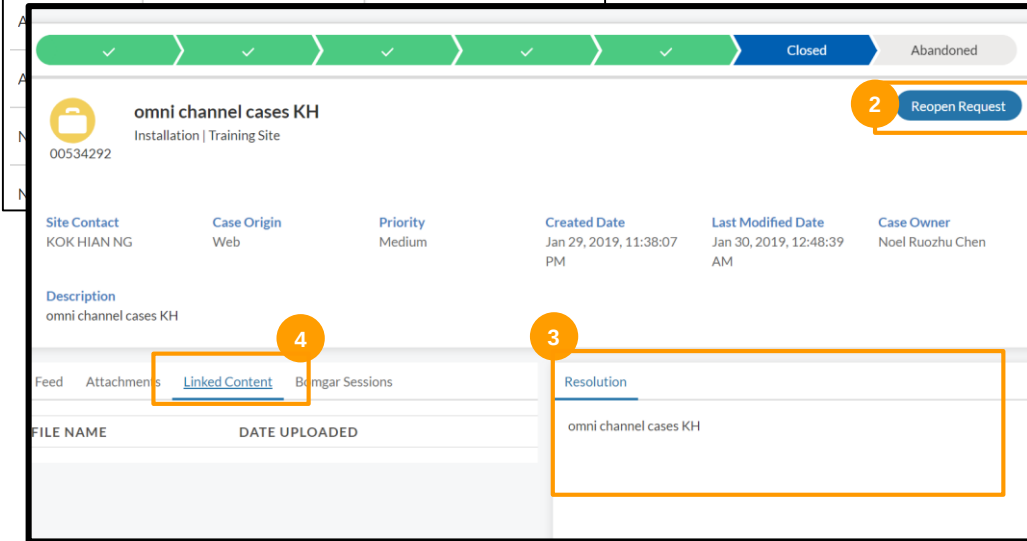
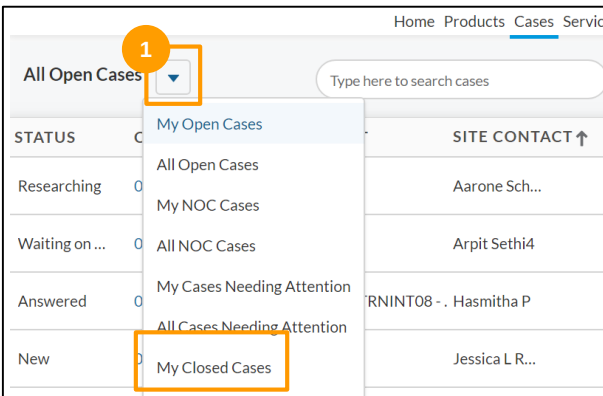
Cases: 케이스 관리

케이스 확인 및 대응

1. **Feed:** 피드의 'Post' 섹션을 사용하여 이 특정 케이스에 대해 지원 엔지니어와 상의하십시오.
 - a) 'Case is Waiting for Your Attention'이 표시되는 경우 여기를 확인하고 필요한 모든 피드백을 제공하여 케이스를 진행합니다.
 - b) 계정 관리자 또는 CSM을 @mention하여 케이스 및 댓글을 확인하도록 요청합니다.
2. **Attachments:** 사용자 또는 엔지니어가 공유하려는 첨부 파일입니다.
3. **Linked Content:** 지원 엔지니어는 OSIsoft 고객 포털에서 찾을 수 있는 문서 및 리소스를 나중에 참조하기 위해 내용을 이 케이스에 연결할 수 있습니다.
4. **Bomgar Sessions:** 기록된 모든 원격 세션

The screenshot displays the OSIsoft Case Management interface. At the top, there's a header with 'Site Contact', 'Case Origin', and 'Priority'. Below this, a table shows 'Created Date', 'Last Modified Date', and 'Case Owner'. The 'Description' section is titled 'License Generation Error'. The main content area has four tabs: 'Feed', 'Attachments', 'Linked Content', and 'Bomgar Sessions'. The 'Feed' tab is selected, showing a post by @Danilo Alves. The post content includes mentions of @Danilo Ribeiro and @Danilo Segoshi. The interface also shows the case details, including 'Site Contact', 'Case Origin', 'Priority', 'Created Date', 'Last Modified Date', 'Case Owner', and 'Description'.

Cases: 케이스 관리



케이스 해결 및 재개

1. 'Cases' 탭을 통해 'Closed Cases'로 이동하고 테이블을 'All Closed Cases'로 변경합니다.
또는 상단에 있는 검색 창에서 키워드를 사용하여 종료된 케이스를 찾아볼 수 있습니다.
2. 요청 재개
 - a) 최근 두 달 이내에 케이스가 종료된 경우 'Reopen Request'를 선택하여 케이스를 재개할 수 있습니다.
 - b) 케이스가 종료된 지 두 달이 넘은 경우 종료된 케이스 번호를 참조하여 새로운 케이스를 열어 문제 해결을 계속하십시오.
3. **Resolution:** 지원 엔지니어가 케이스에 대한 최적의 해결책을 제공합니다.
4. **Linked Content:** 지원 엔지니어가 유용할 것이라고 생각한 참조 문서를 확인할 수 있습니다

Home: 개인별 맞춤 페이지

사용자 지정 홈페이지 구성

1. **Highlight Panel** 선택한 요약 통계를 표시합니다.
 - a) 기어 아이콘으로 조정
2. **My Feed**: 선택한 주요 이벤트를 최근 시간순으로 디스플레이
 - a) 기어 아이콘으로 조정

The screenshot displays the OSIsoft Home page for user Vivian Lee, Operations Manager. The page includes a navigation bar with links to Home, Products, Cases, Services, Success Objectives, Quotes, Reports, Contact Us, and Quick Links. The main content area features a 'Highlight Panel' with five circular statistics: 6 My Open Cases, 47 All Open Cases, 4 My Cases Needing Attention, and 2 All Scheduled Services. A callout '1' points to this panel, and '1a' points to a gear icon for customization. Below the highlight panel is a 'RECENT CASES' table with columns for STATUS and CASE NUMBER. To the right of the table is a 'HIGHLIGHT PANEL PREFERENCES' dialog box with 'Available' and 'Selected' sections. Below the table is a 'MY FEED' section showing a list of events with dates. A callout '2' points to the feed, and '2a' points to a gear icon for customization. A 'FEED PREFERENCES' dialog box is also shown, with a toggle for 'Articles'.

STATUS	CASE NUMBER
Closed	00533236
Closed	00525988
New	00534221
New	00523638
New	00523636
Researching	00525739

HIGHLIGHT PANEL PREFERENCES

Available	Selected
Open Quotes	My Open Cases
All Open Services	All Open Cases
Open NOC Cases	My Cases Needing ...
My Scheduled S...	All Cases Needing ...
All Scheduled S...	
My In Progress ...	

FEED PREFERENCES

☒ **Articles**

We're constantly pushing out knowledge, tips and tricks, and answers to questions you have.. Keep these updates on to show the latest article updates for your products right on your homepage feed!

통합 검색

- 제품 로드맵
 - 키워드: roadmap
 - Quick View 를 통한 미리보기
- 한글 매뉴얼 다운로드
 - 키워드: korean 2017
- KB 문서
 - 키워드 혹은 blank search
- 제품 download 방법
 - 키워드: download [Contents Type: KB Articles]
- Customer portal FAQ
 - 키워드: customer portal [Contents Type: KB Articles]

경험 기반 기술 자료 제공

기술 문서가 이제 케이스를 기반으로 더 자주 작성됩니다.

케이스 해결 자료를 사용하여 빠르게 솔루션 검색

1. 이전 문서는 새 시스템으로 마이그레이션되었습니다. 새 문서는 케이스 해결 뒤에 빠르게 게시되어 기술 자료가 문제 해결에 더욱 유용하게 사용되도록 합니다.
2. 내용 검증 여부 및 업데이트된 날짜는 각 문서의 상단에 눈에 띄게 표시됩니다.
3. 지원되는 언어를 표시합니다. 가장 유용한 문서가 가장 빨리 번역됩니다.
4. 승인 아이콘으로 문서의 유용성을 평가합니다.
5. 본문은 이슈와 해결방법을 쉽게 확인할 수 있도록 제공됩니다.

The screenshot shows a technical support article for the error "PI ProcessBook: Error HRESULT E_FAIL has been returned from a call to a COM component". The interface includes a header with the error title, a section for "Applies to:" with a thumbs up/down icon (callout 2), a "SOLUTION VERIFIED" badge with a checkmark (callout 4), an update date of "December 14, 2018", and a language dropdown set to "English" (callout 3). The main content is divided into sections: "Issue" (callout 5), "Environment", and "Solution". The "Issue" section describes the error occurring upon opening or closing PI ProcessBook. The "Environment" section specifies the product and platform. The "Solution" section provides a step-by-step guide to resolve the problem, including checking configuration files and add-ins.

FAQ

- 기존 techsupport, pisure 계정을 가진 사용자가 고객 포털 사용을 위해 별도 계정을 생성해야합니까?
 - 별도 등록없이 동일한 계정을 통해 접근 가능
- 어떤 브라우저에서 동작합니까?
 - chrome(권장), Firefox, MS Edge 에서 테스트 되었습니다.
 - MS Explorer를 사용하는 경우 일부 그림 등이 깨지거나 안보일 수 있습니다.
- 본인의 사용자 유형을 어떻게 알 수 있습니까?
 - User profile
- 관리자를 모를때는 어떻게 해야합니까?
 - 사이트명을 가지고 기술지원센터에 문의
- 사용자 권한을 어떻게 부여할 수 있습니까?
 - My Team에 사용자를 등록할때, 사용자 유형을 정의
- My team에서 사용자를 삭제하는 방법은 무엇입니까?
 - inactive

FAQ

- SRP 계약이 만료되었을때 제한되는 것이 있습니까?
 - 온라인 케이스 생성, 제품 다운로드 제한
 - 30일의 유예기간
- SRP 만료일은 어떻게 확인합니까? 따로 알림을 받을 수 있습니까?
 - Products > PI Server에서 확인
 - 90일 전 팝업창을 통해 확인 (팝업창 허용 필수)
- 담당 영업 연락처를 알 수 있는 방법이 있나요?
 - Contact us
- 기술지원센터 전화번호를 알 수 있는 방법이 있나요?
 - Contact us
- 한글매뉴얼을 다운로드하는 방법
 - 키워드 버전 Korean
- 기존의 전화/이메일을 통한 기술지원 문의방식에 변화가 있습니까?
 - 전화는 그대로 유지, 이메일을 통한 기술지원은 한시적으로 운영