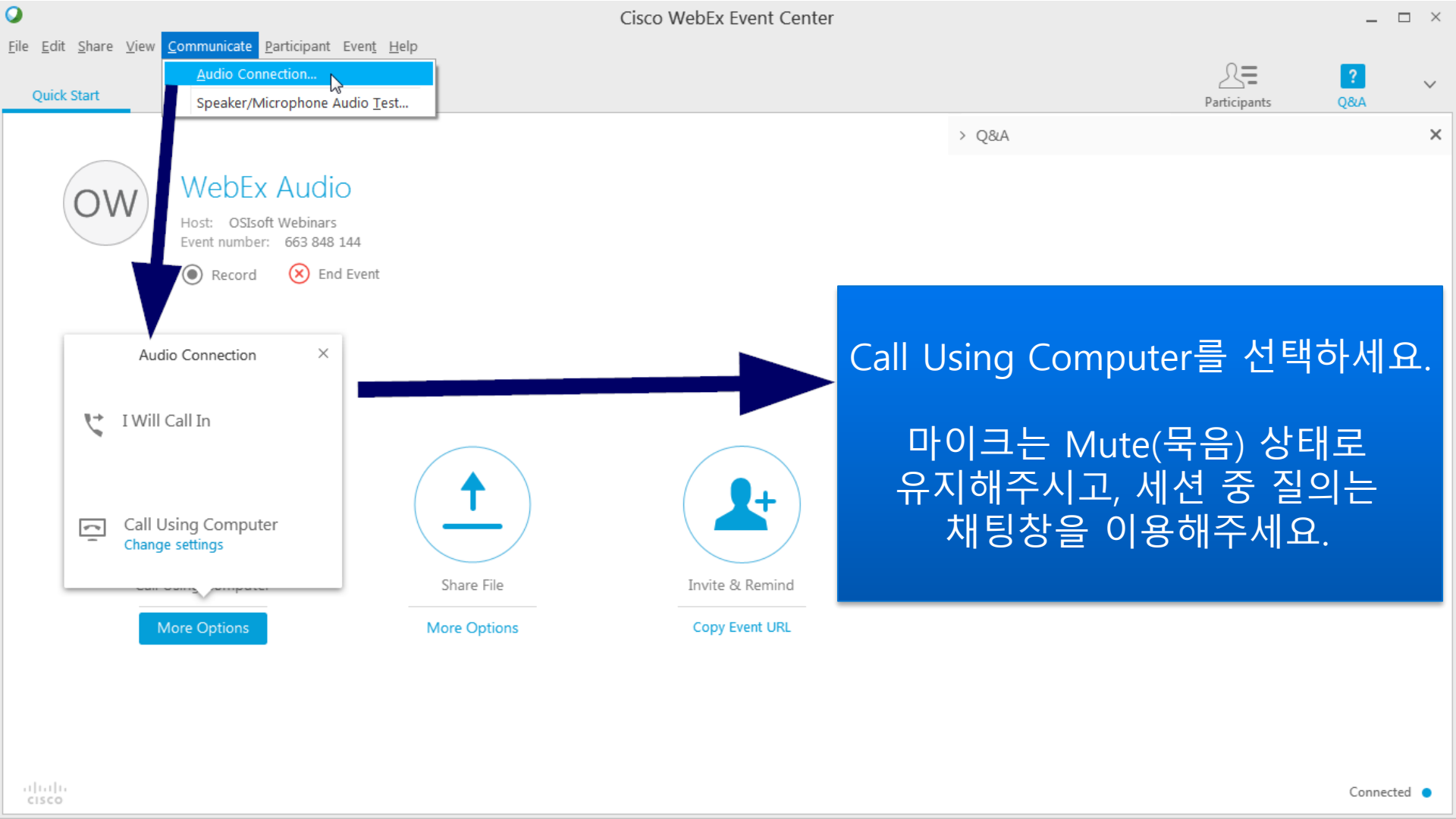

Cisco WebEx Event Center
File Edit Share View Communicate Participant Event Help
Audio Connection...
Speaker/Microphone Audio Test...
Quick Start
Participants
Q&A
Q&A
OW
WebEx Audio
Host: OSIsoft Webinars
Event number: 663 848 144
Record
End Event
Audio Connection
I Will Call In
Call Using Computer
Change 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.
Connected

GLOBAL WEBINAR

myOSIsoft
Customer Portal Webinar

OSIsoft Korea 박민철 이사

2019.04.30

OSIsoft.

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

my**OSI**soft

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 정보를 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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

고객 포털의 주요 특징

온라인 기술지원
케이스 생성/관리

확대된 기술 자료
검색

통합 검색

필드서비스요청/
견적서/ PO관리

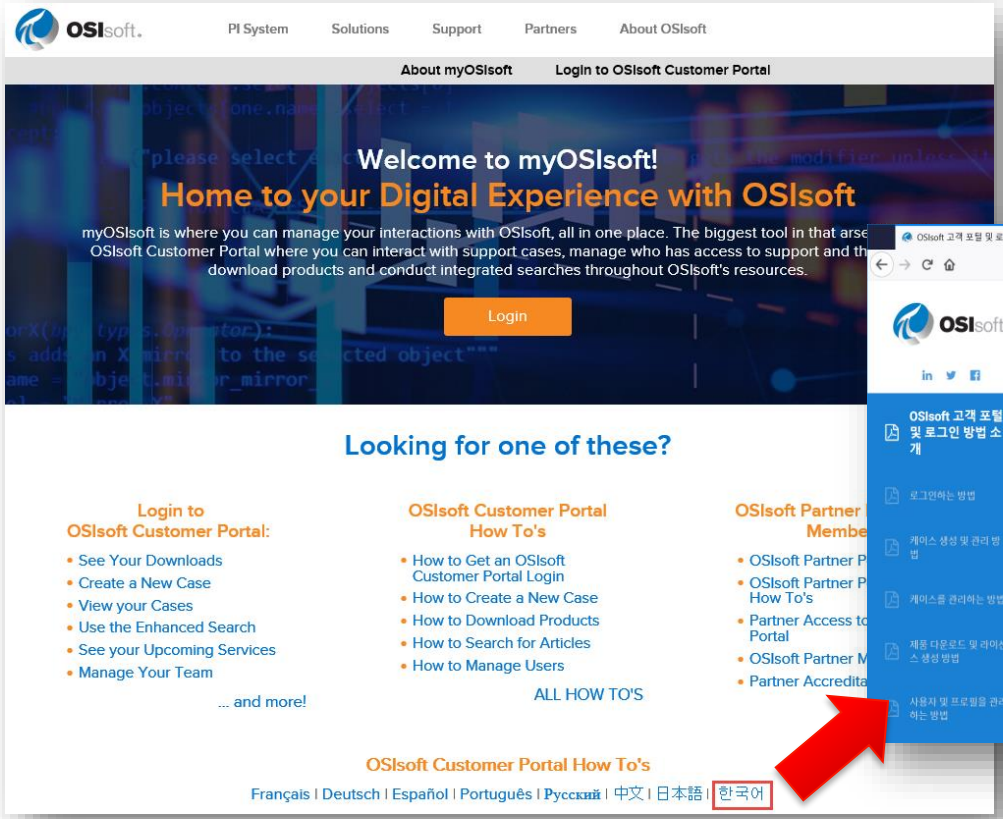
맞춤화된 포털화면

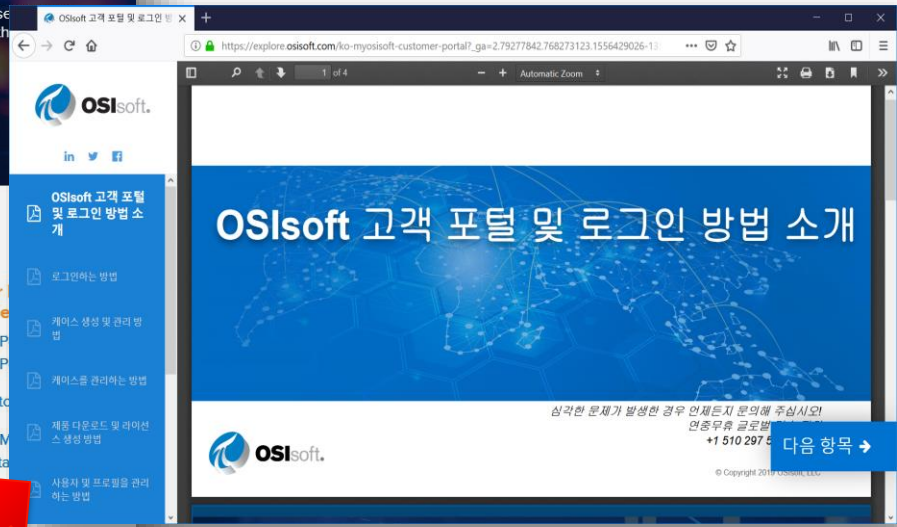
사용자 권한 관리

my.osisoft.com

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

고객 포털 사용자 가이드





© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

고객 포털 계정 – 사이트 구성

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

* 사이트 관리자를 모를때는 사이트명을 가지고 기술지원센터로 문의하세요.

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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 OSIsoft 고객 포털에 액세스하기 위한 포털의 이메일 주소와 일치해야 합니다.

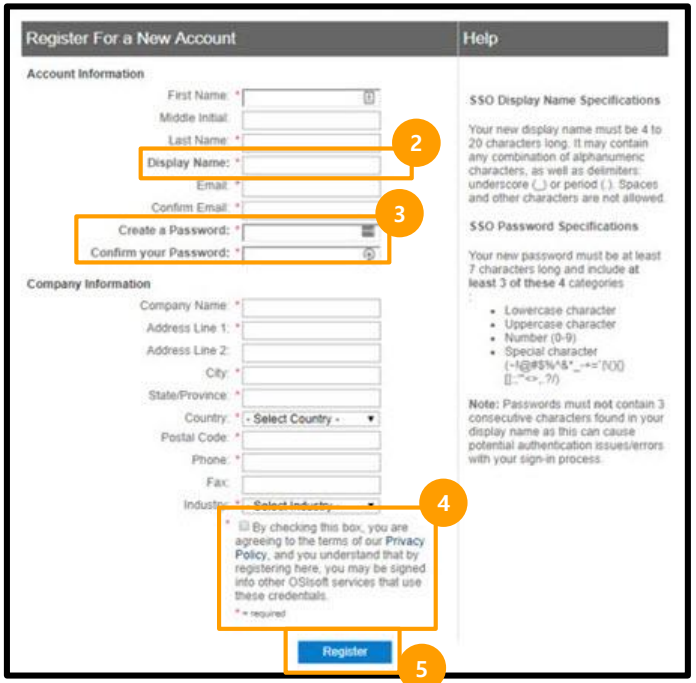
2. **Display Name**을 4~20자의 영문자 및 숫자의 조합으로 입력합니다. 밑줄(_) 및 마침표(.)는 포함할 수 있지만 공백이나 기타 특수 문자는 포함할 수 없습니다.

3. **Password**는 다음을 포함해야 합니다.
   - 7자 이상
   - 최소 1개의 소문자
   - 최소 1개의 대문자
   - 최소 1개의 숫자
   - 최소 1개의 특수 문자(~!@#$%^&*_-+=`|₩(){}[]:;"'<>,.?/)

4. OSIsoft's Privacy Policy를 검토하고 확인란을 사용하여 이용 약관에 동의하십시오.

5. **Register**를 클릭하여 등록을 완료합니다.

6. 생성하고 나면 이메일 주소를 확인하도록 securityzone.osisoft.com에서 이메일 주소 검증 관련 이메일을 받게 되며 확인 후에 고객 포털에 액세스할 수 있습니다.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

고객 포털 사용 권한

온라인 케이스 생성 | PI 제품 보유현황 | 문서 다운로드 | 설치파일 다운로드 | 라이센스파일 생성 | 필드서비스 요청 | 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	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	X
Download User	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	X
Super User	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Admin User	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

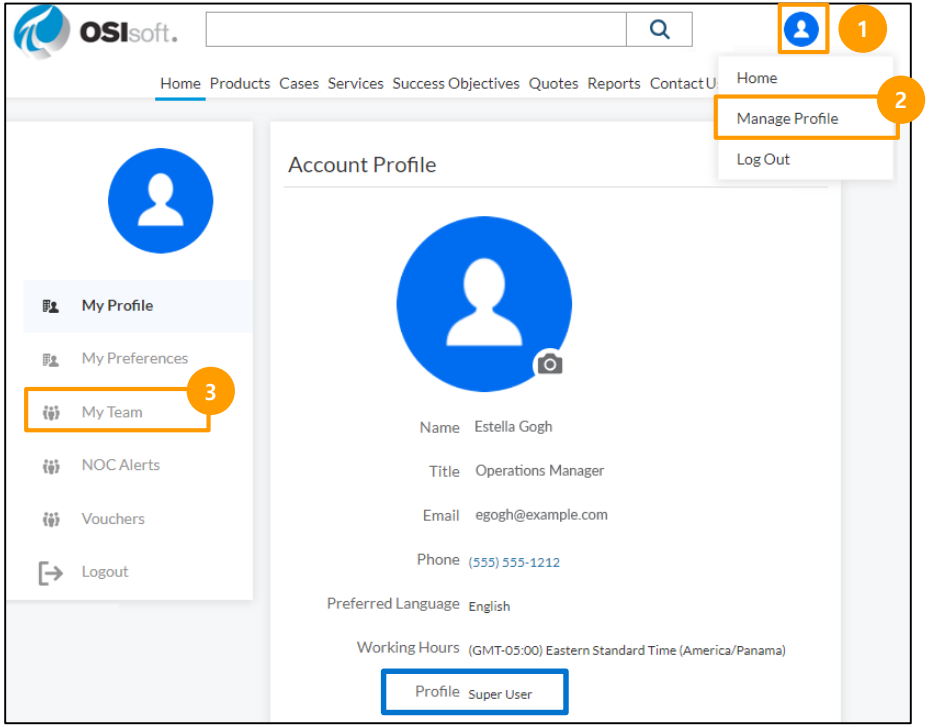
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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 유형을 확인합니다.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

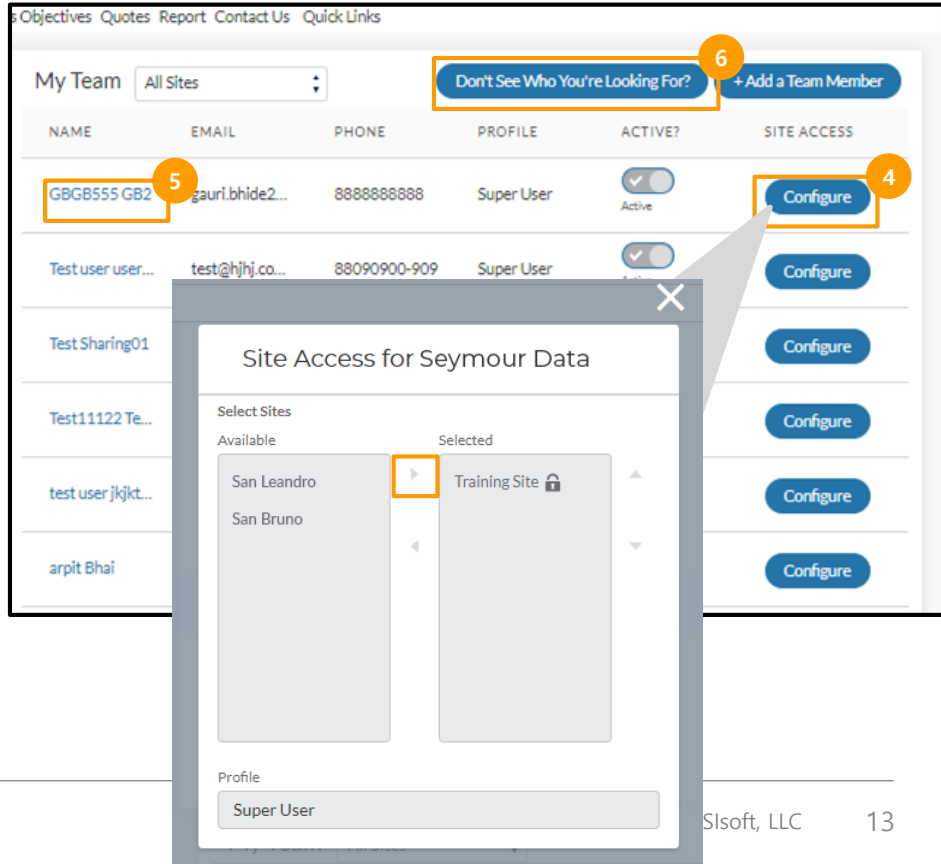
사이트 관리 및 액세스

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

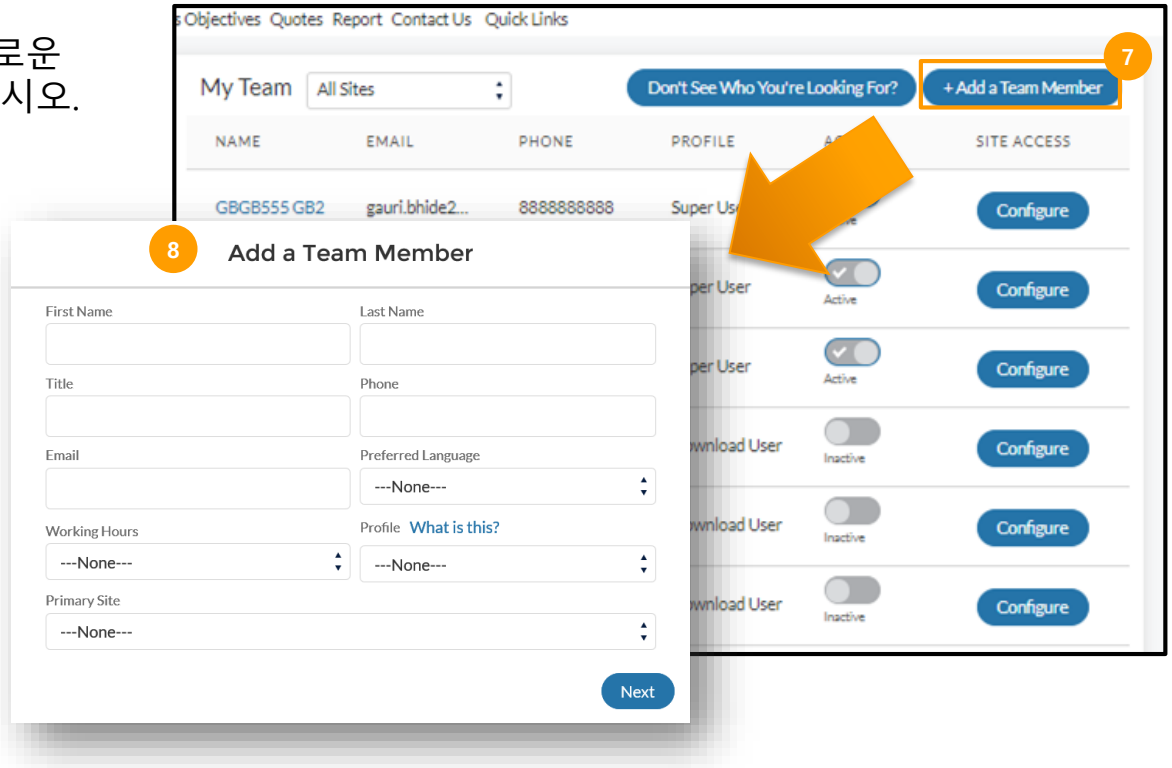
6. 사이트의 팀 구성원이 보이지 않습니까? 'Don't see who you're looking for' 버튼을 사용하여 이 모든 연락처 정보를 확인할 수 있습니다.



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



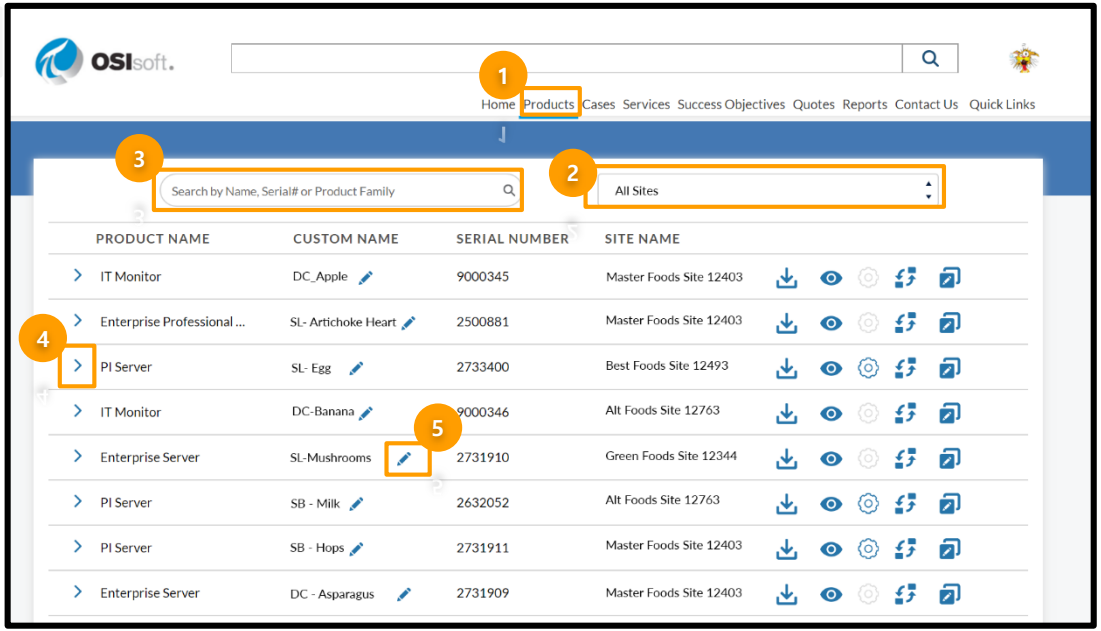
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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 OSIsoft 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



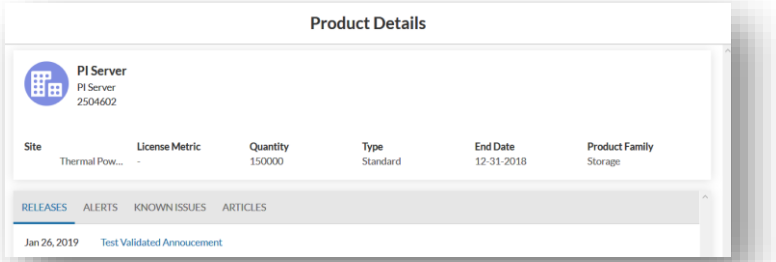
** SRP 계약이 만료된 고객은 다운로드 아이콘이 비활성화 상태로 변경됩니다.*

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

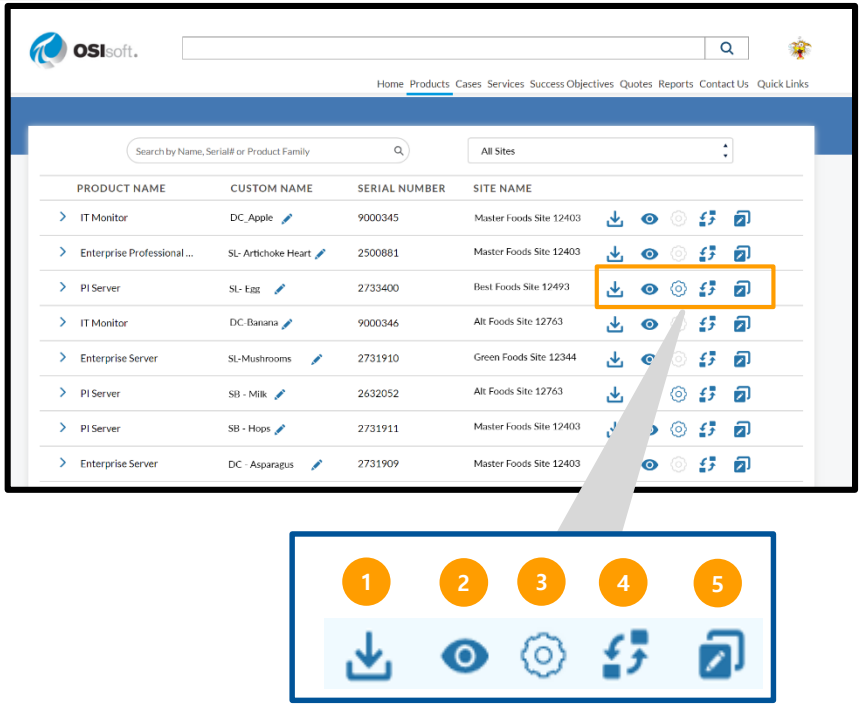
Products: 구매한 제품 관련 정보

작업 아이콘으로 설치 작업 완료

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



3. 소프트웨어의 설치관련 시스템 요구 사항을 봅니다.
4. 라이선스 활성화 내역을 봅니다.
5. Machine Signature File(.msf)을 업로드하여 PI Server의 새 라이선스를 생성합니다.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

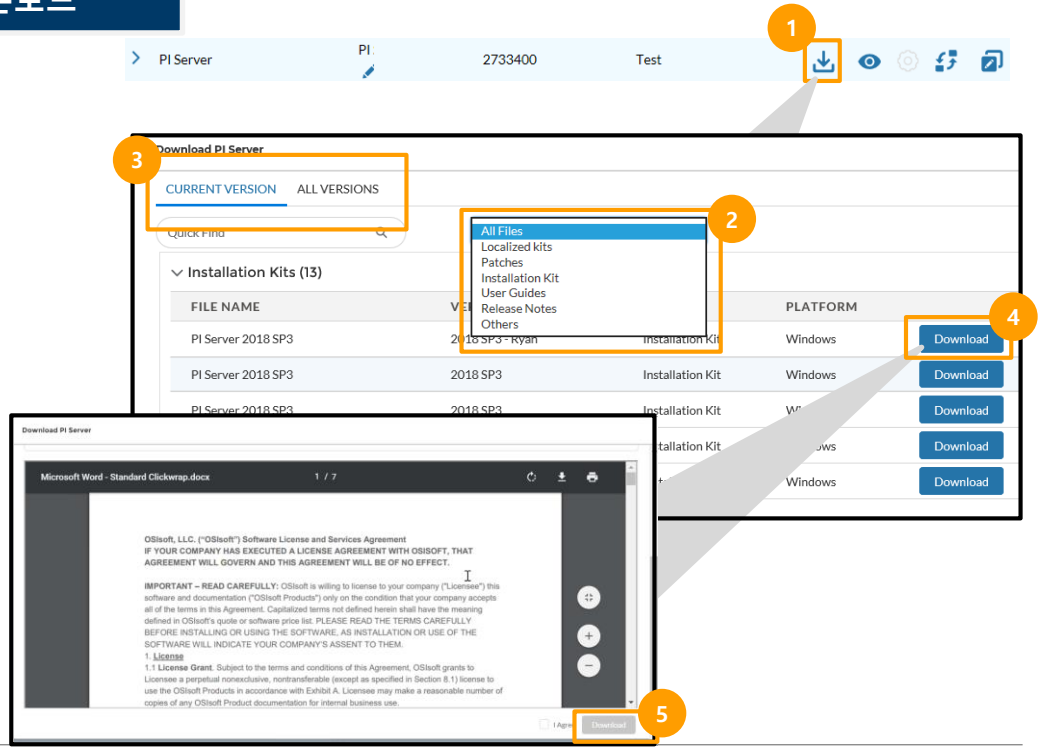
Products: 소프트웨어 및 문서 다운로드

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.

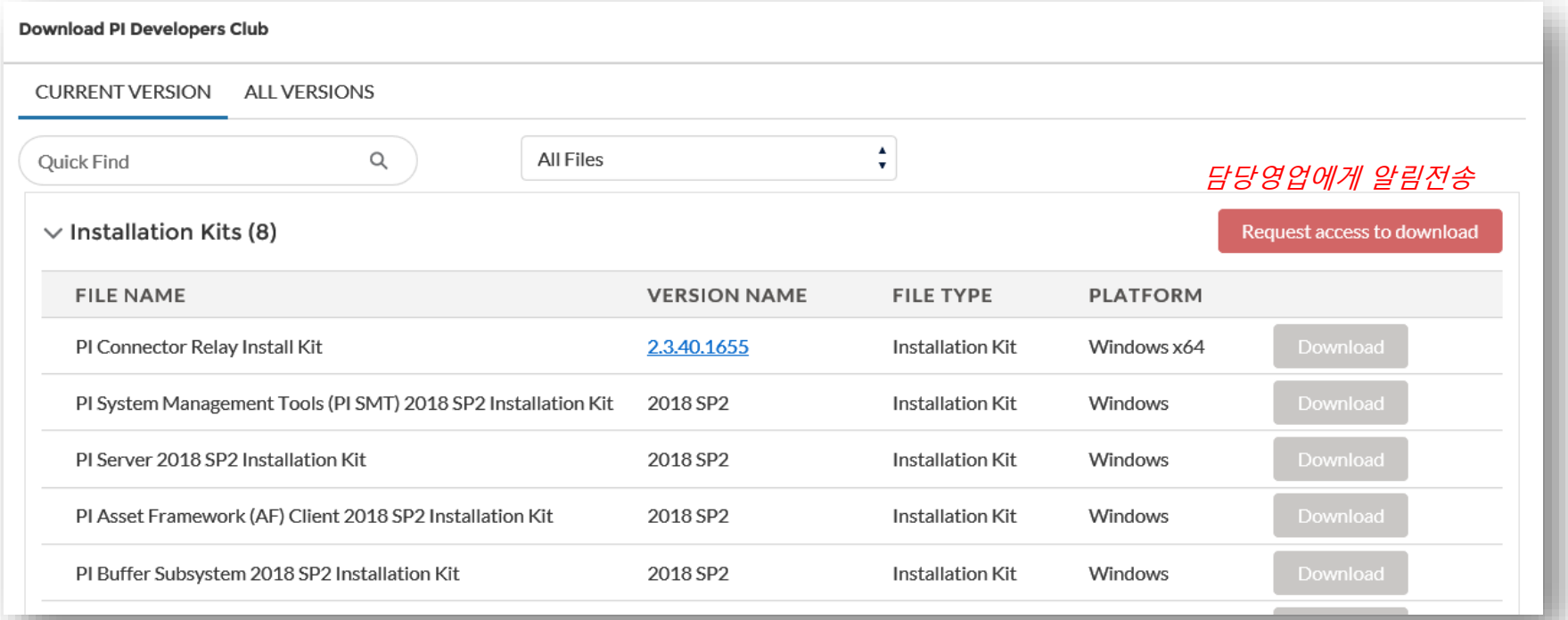
참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

SRP/PI Developers Club 계약만료

*30일간 다운로드 가능
*온라인 케이스 생성도 동일

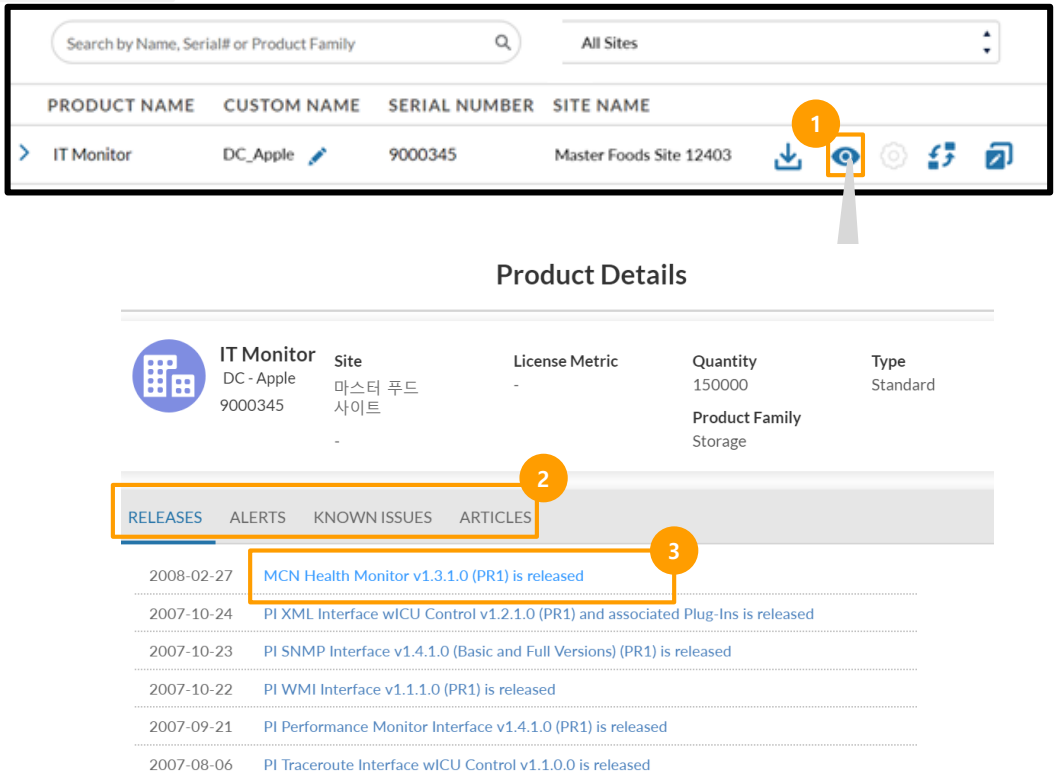


© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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



참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

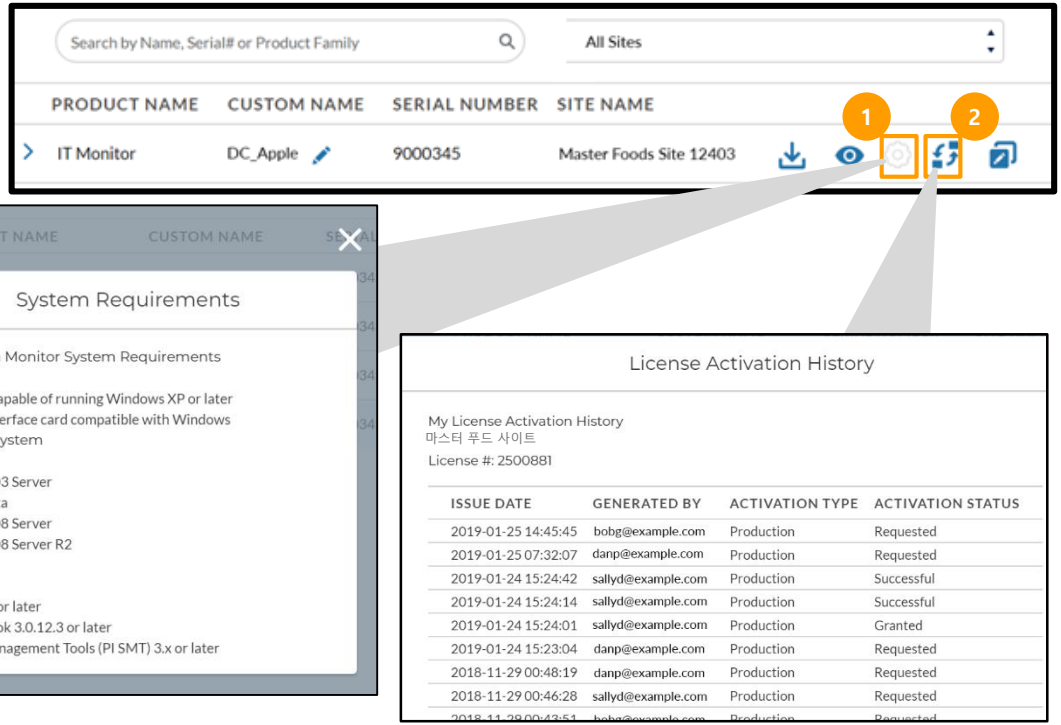
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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

이러한 보기는 모두 정보 제공용입니다.



참고: 브라우저에서 팝업을 허용하도록 설정해야 합니다.

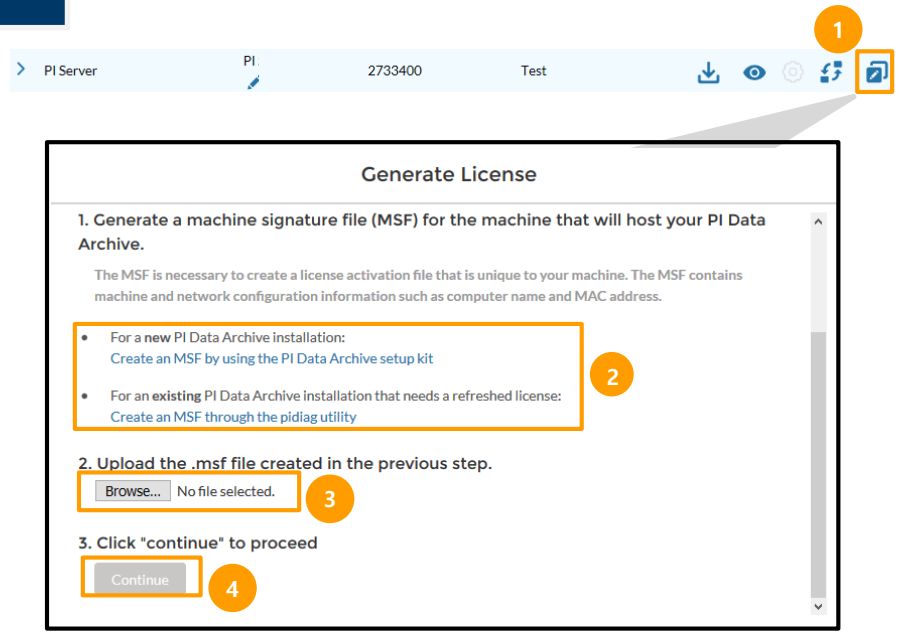
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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.

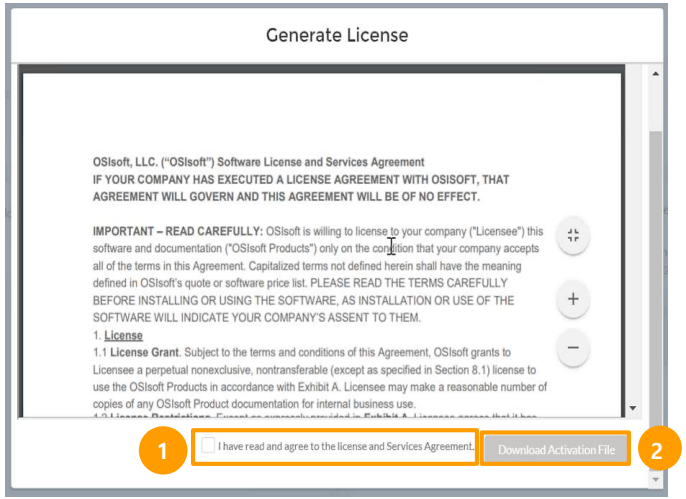
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

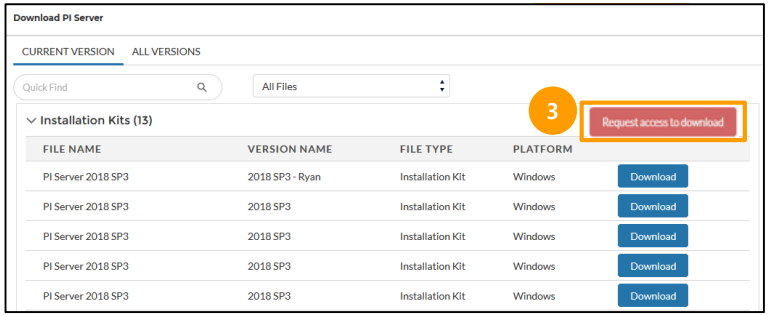
Products: PI Server 라이선싱

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.

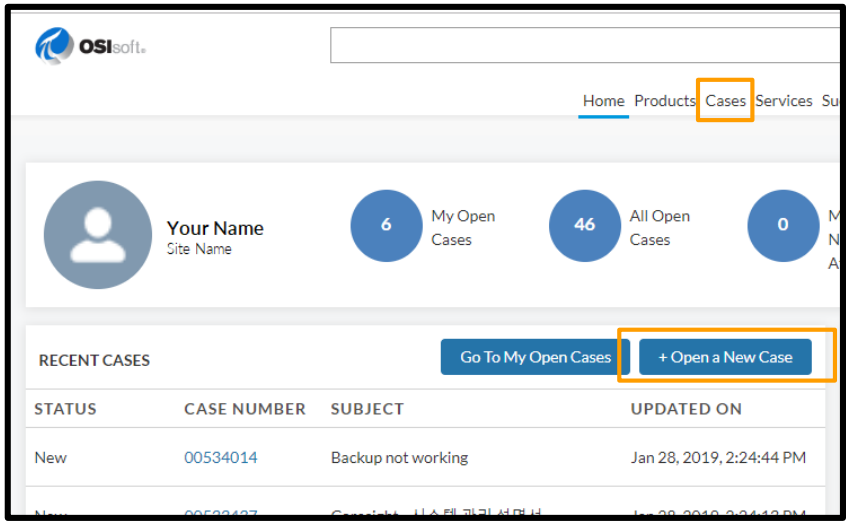
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

Cases: 온라인 케이스 생성

케이스 만들기

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

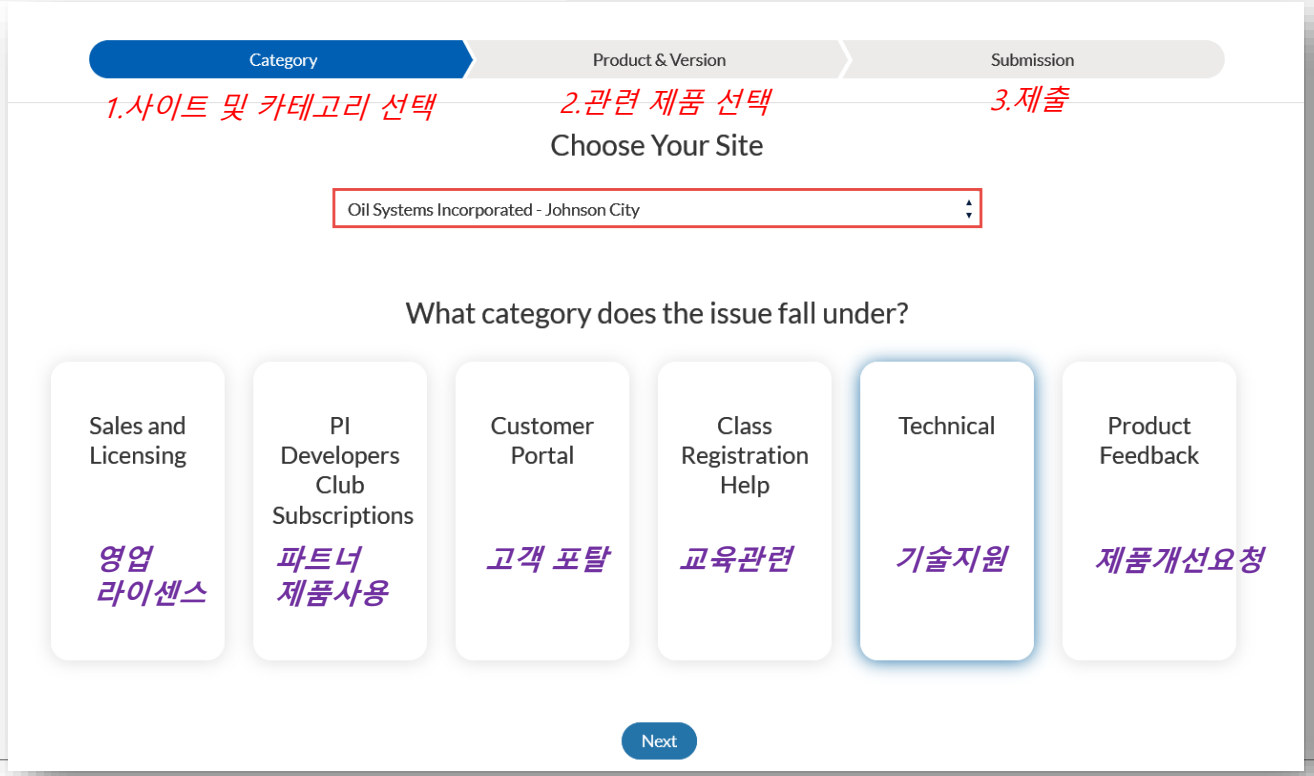
참고: 2019년 2월에 OSIsoft와 진행 중이던 활성 케이스가 있는 경우 해당 케이스를 OSIsoft 고객 포털로 마이그레이션했습니다. 검색 창에서 이전 케이스 번호로 케이스를 검색할 수 있습니다.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

Cases: 온라인 케이스 생성

케이스 생성: 사이트 및 카테고리 선택



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

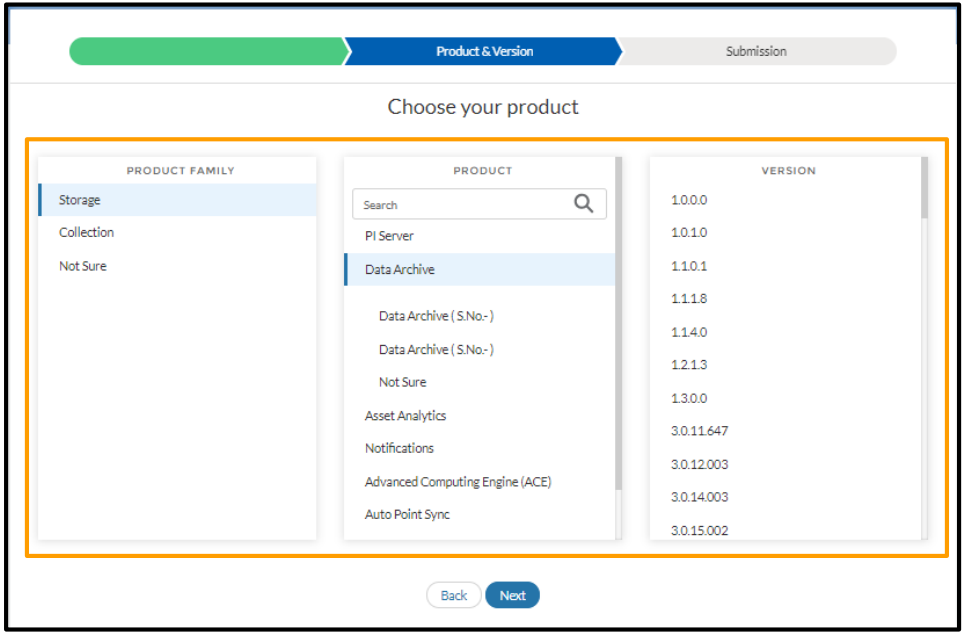
Cases: 온라인 케이스 생성

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.



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 모든것
- Development: AFSDK, PI Web API, OMF등 개발 관련 모든 것

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

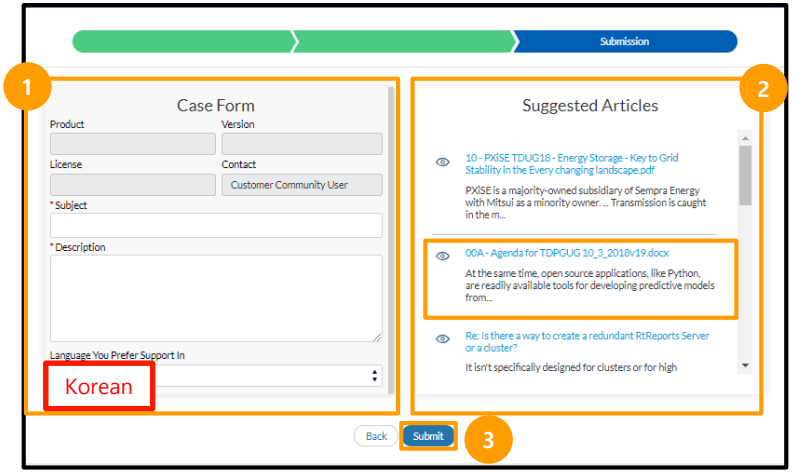
Cases: 온라인 케이스 생성

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)

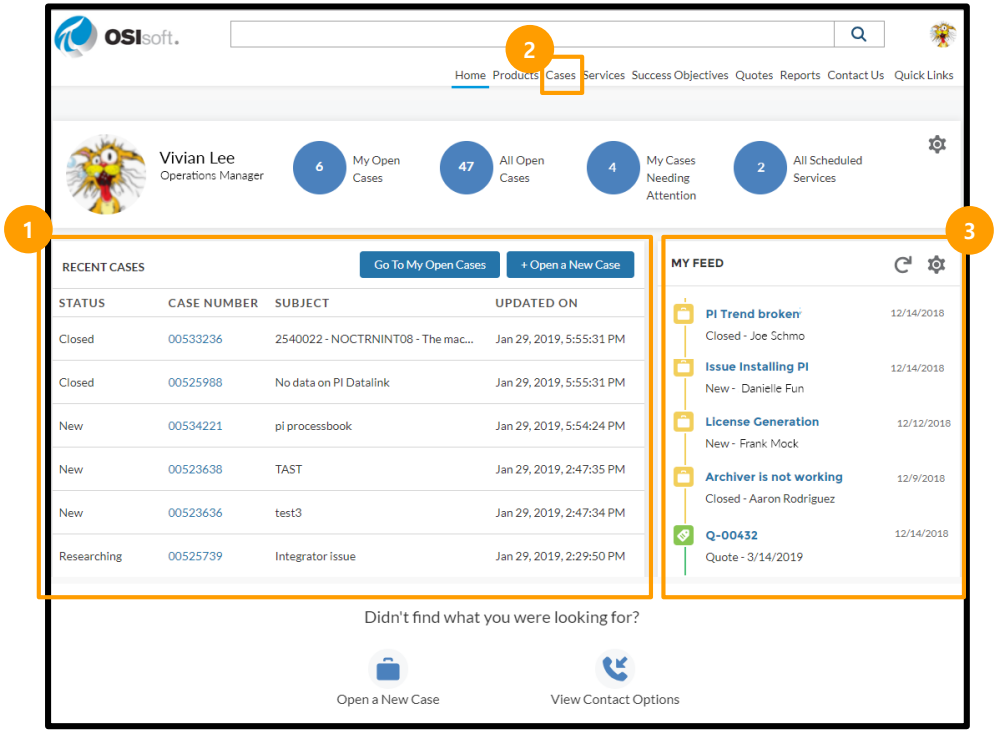
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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)

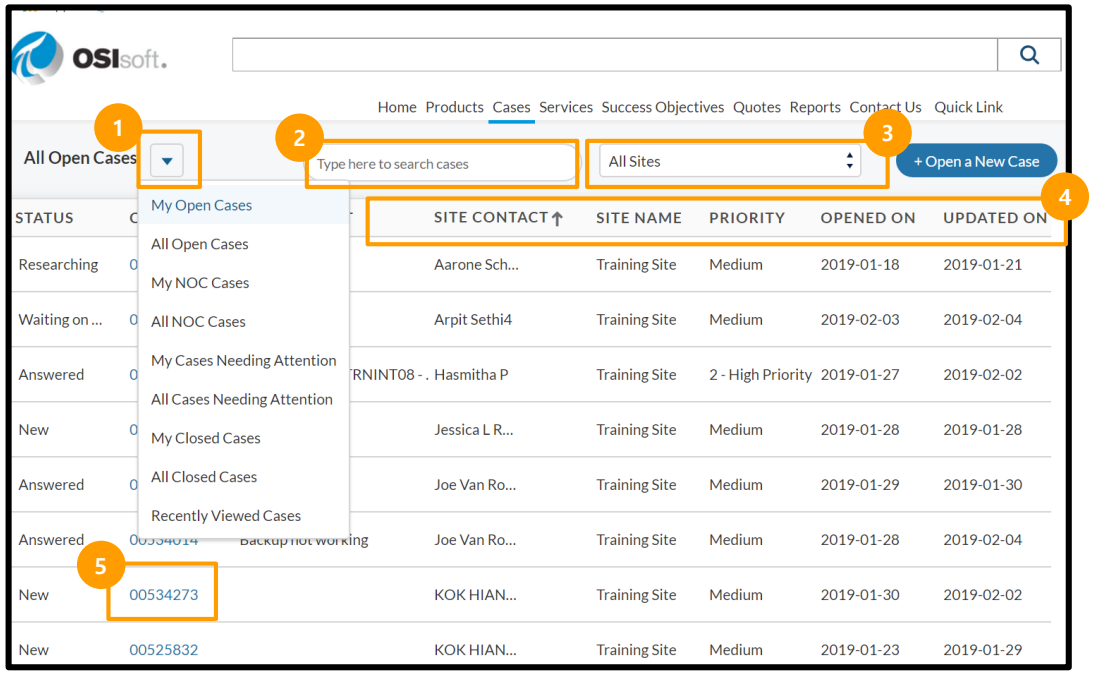


© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

Cases: 케이스 관리

케이스 홈

1. 펼침 단추를 사용하여 보기 간에 전환합니다.
2. 검색 창을 사용하여 테이블 내에서 용어를 검색합니다.
3. 사이트 메뉴를 사용하여 사이트별로 필터링합니다.
4. Status, Case Subject, Site, Open Date 및 Update Date와 같은 테이블 헤더로 정렬합니다.
5. 세부 정보를 보려면 케이스의 케이스 번호를 선택합니다.

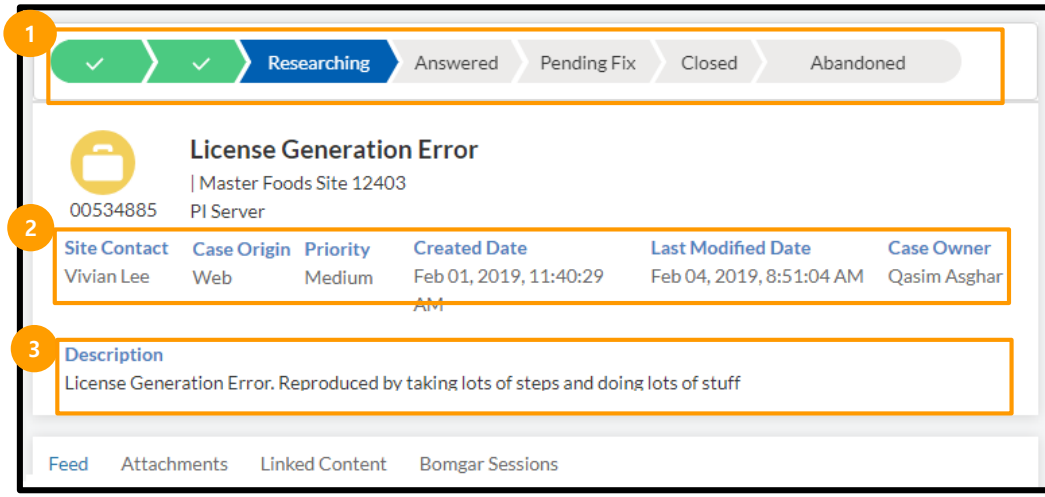


© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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.

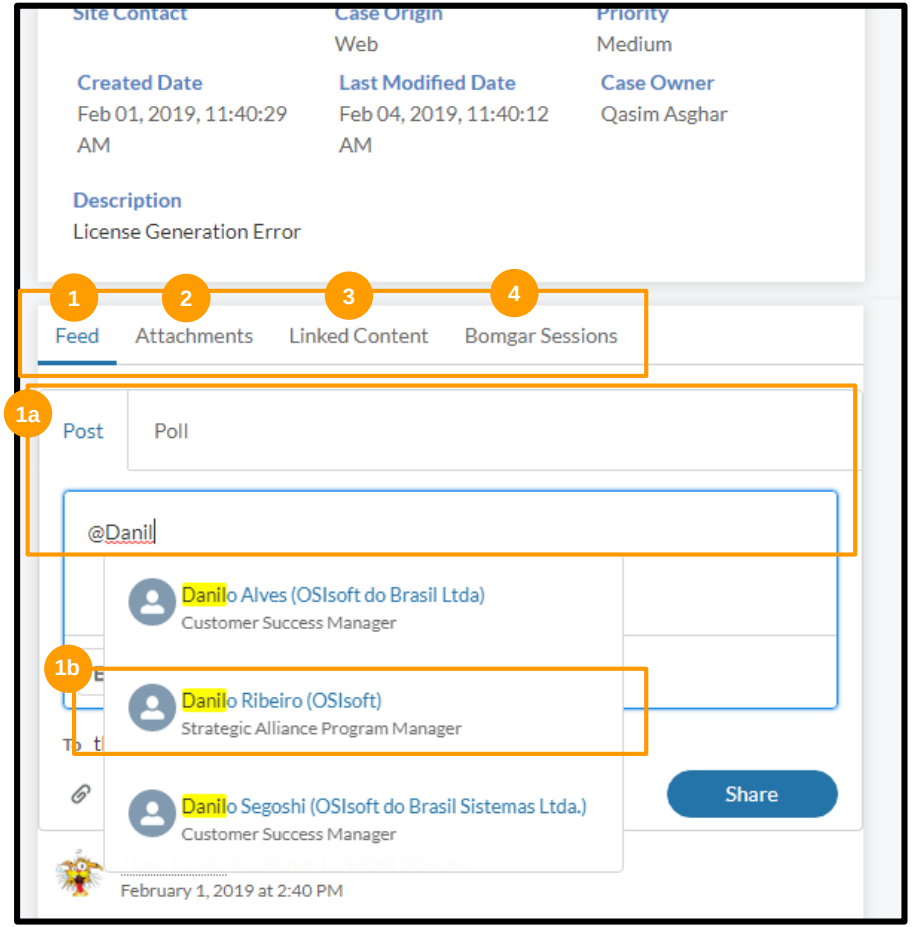


© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

Cases: 케이스 관리

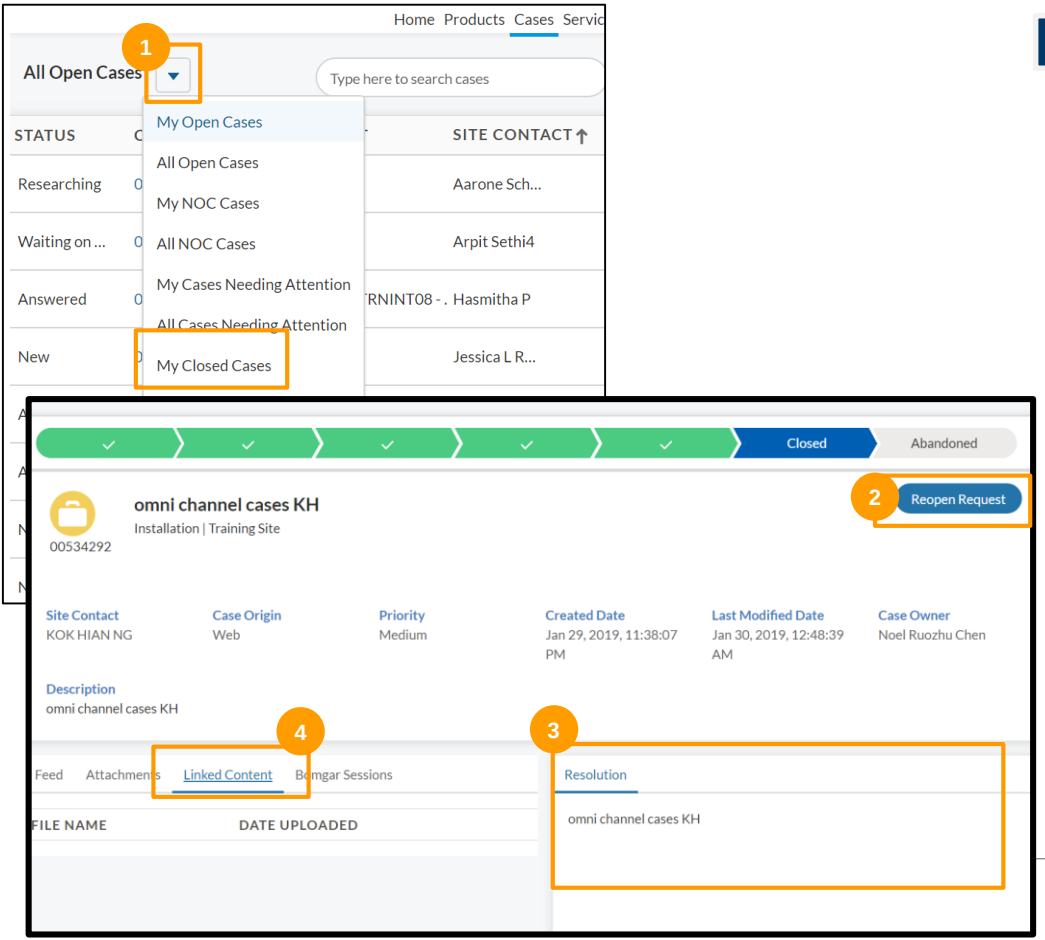
케이스 확인 및 대응

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



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

Cases: 케이스 관리

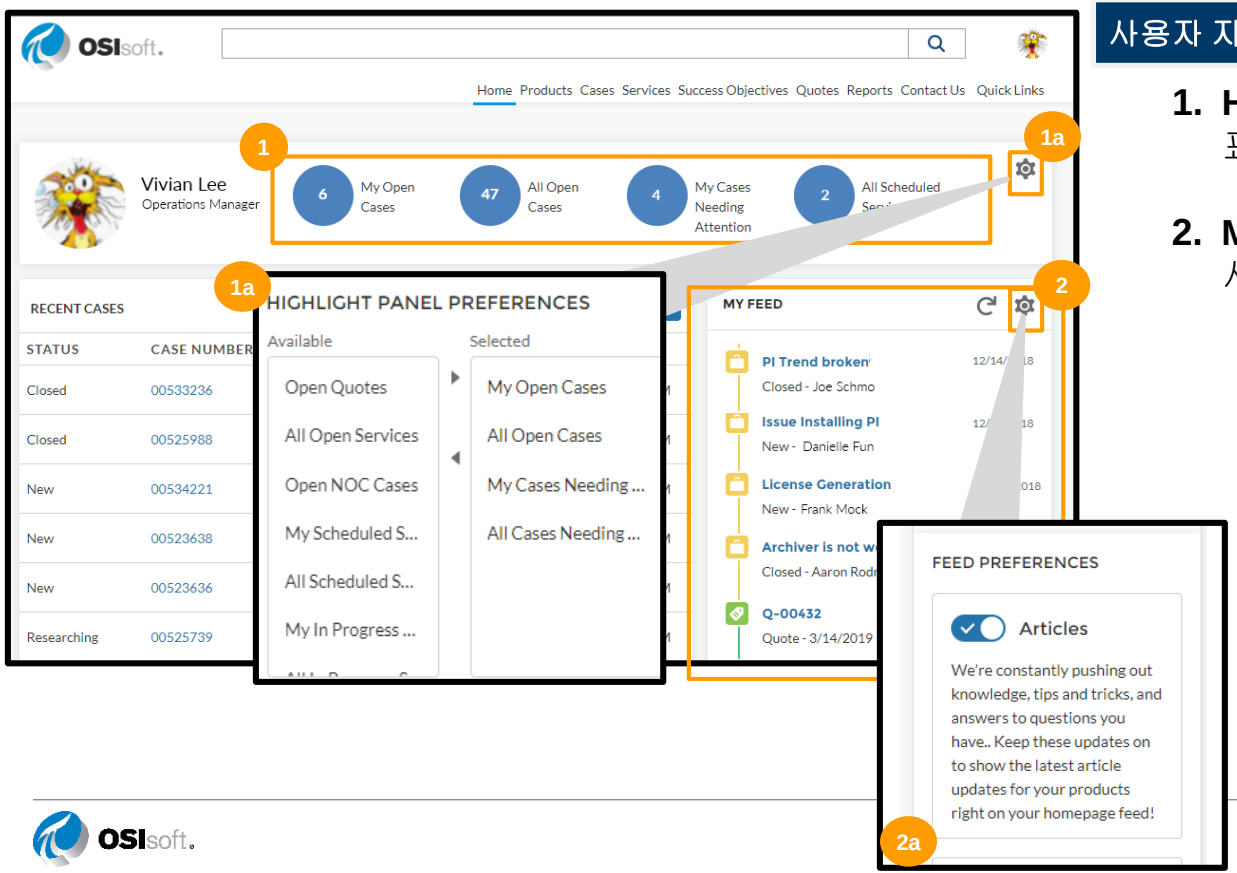


케이스 해결 및 재개

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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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]

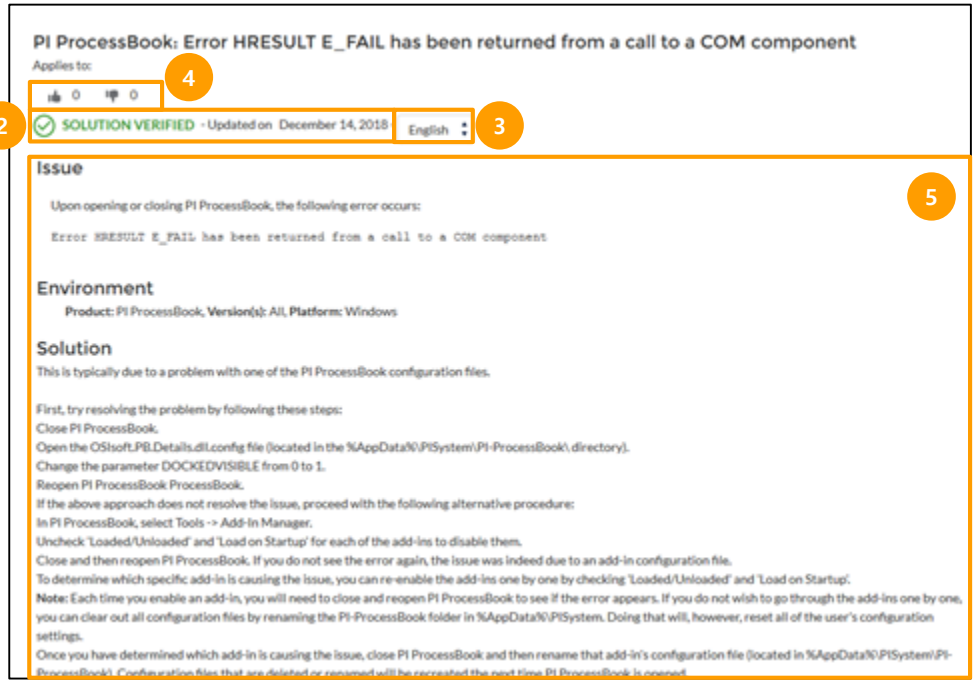
© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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 마이그레이션 되었습니다. 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.



© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

FAQ

- 기존 techsupport, pisquare 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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC

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

© Copyright 2019 OSIsoft, LLC