

# Red Hat Customer Success 관리



브로슈어

## Red Hat 지원 관련 참조 가이드

Red Hat® 고객 포털에서는 Red Hat 제품 라이프 사이클을 통해 관리하는데 도움이 되는 문서 자료와 지능형 툴을 제공합니다. 고객 포털을 통해 해결할 수 없는 문제가 있을 경우 온라인으로 기술 지원 문의를 개설하거나 해당 지역의 기술 지원 핫라인으로 문의할 수 있습니다. 비즈니스에 미치는 영향을 최소화하려면 문제 발견 즉시 기술 지원 문의를 개설하십시오.

### 기술 지원 문의 개설



Red Hat 고객 포털:  
[access.redhat.com/support/cases/](https://access.redhat.com/support/cases/)



Red Hat 기술 지원 관련 지역별 연락처 정보:  
[access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/](https://access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/)

### 기술 지원 문의 안내



문제에 부합하는 기술 지원의 심각도 수준을 확인합니다.  
[access.redhat.com/site/support/policy/severity/](https://access.redhat.com/site/support/policy/severity/)



서비스 수준 계약을 검토하여 기술 지원 커뮤니케이션 프로세스를 파악합니다.  
[access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla](https://access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla)



개별적 고객 포털 계정을 사용하여 문제당 하나씩 기술 지원 문의를 개설합니다. (그룹 계정 없음)  
**심각도 1** 문제의 경우 먼저 온라인으로 기술 지원 문의를 개설한 다음 기술 지원 핫라인으로 전화를 걸어 기술 문의 번호를 참조합니다.



기술 문의 사항을 효율적으로 해결하려면 기술 지원 문의를 개설할 때 정보를 최대한 자세히 제공하고 추가적 정보 제공 요청이 있을 경우 이에 신속히 응답합니다.

환경 상세 정보	진단	문제 상세 정보	멀티벤더 상세 정보
- 플랫폼 버전 - 제품 버전 - 타사 제품	- SOSreport - Vmcore - 로그 파일	- 타임스탬프 - 오류 메시지 - 재현 단계	- 벤더 이름 - 벤더 기술 문의 번호 - 벤더 연락처

이메일을 통해서서는 첨부 파일을 기술 지원 문의 케이스와 연결할 수 없습니다. 고객 지원 FTP 사이트([access.redhat.com/solutions/2112](https://access.redhat.com/solutions/2112))로 파일을 업로드하십시오.



진단 정보 샘플:

- **SOSreport** - Red Hat Enterprise Linux®의 경우: [access.redhat.com/site/solutions/3592](https://access.redhat.com/site/solutions/3592)
- **vmcore** - 시스템 패닉의 경우: [access.redhat.com/site/solutions/6038](https://access.redhat.com/site/solutions/6038)
- **sysrq 데이터** - 응답 없는 시스템의 경우: [access.redhat.com/site/solutions/2023](https://access.redhat.com/site/solutions/2023)
- **spacewalk-debug** - Red Hat Satellite 5.x의 경우: [access.redhat.com/site/solutions/11047](https://access.redhat.com/site/solutions/11047)
- **foreman-debug** - Red Hat Satellite 6.x의 경우: [access.redhat.com/solutions/1177823](https://access.redhat.com/solutions/1177823)
- **로그 수집기** - Red Hat Enterprise Virtualization의 경우:  
[access.redhat.com/site/solutions/61546](https://access.redhat.com/site/solutions/61546)
- **JDR** - Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform 6의 경우:  
[access.redhat.com/site/solutions/221103](https://access.redhat.com/site/solutions/221103)
- **로그 파일** - Red Hat Enterprise Linux Openstack Platform®의 경우:  
[access.redhat.com/site/solutions/2055933](https://access.redhat.com/site/solutions/2055933)

**kdump**를 활성화하여 테스트하는 것이 좋습니다. **vmcore**가 없으면 시스템 응답 없음/패닉의 근본 원인을 분석할 수 없습니다.



여러 엔지니어와 기술 지원 문제를 협업할 수 있는 원격 지원 세션을 요청하여 문제 해결에 도움을 받으십시오. ([access.redhat.com/articles/255443](https://access.redhat.com/articles/255443))  
기술 지원 세션에는 Red Hat의 지원 서비스 수준 계약이 적용되지 않습니다.



프리미엄 서브스크립션 심각도 1 케이스의 경우 기본적으로 근무시간 외 24x7 지원이 제공되고 심각도 2 케이스의 경우 이는 요청에 따라 제공됩니다. Red Hat 지원팀에서 추가 정보를 요청할 경우를 대비하여 근무시간 이후 및 주말에 근무하는 담당자의 연락처 정보를 제공해 주십시오.



기술 문의 케이스가 문서화된 서비스 수준 계약에 따라 진행되지 않고 관리 주의가 필요한 경우 기술 문의 케이스 내의 Request Management Escalation (에스컬레이션 요청) 버튼을 선택합니다. 그 후 기술 지원 핫라인으로 전화를 걸어 SDM (Support Delivery Manager)과 통화를 요청합니다. ([access.redhat.com/site/support/policy/mgt\\_escalation](https://access.redhat.com/site/support/policy/mgt_escalation))

### 고객 포털 환경 개인 설정

제품 업데이트, 보안 경고 및 기술 환경과 관련된 새로운 문서 자료에 대한 정보를 계속 받으려면 고객 포털에서 프로필을 업데이트합니다. ([access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience](https://access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience))

### Red Hat 소개

Red Hat은 커뮤니티 중심의 접근 방식을 통해 안정적인 고성능 클라우드, 가상화, 스토리지, Linux 및 미들웨어 기술을 제공하는 세계에서 앞서가는 오픈 소스 솔루션 제공업체입니다. Red Hat에서는 다수의 권위 있는 수상 경력을 바탕으로 지원, 교육 및 컨설팅 서비스를 제공합니다. Red Hat은 전 세계 80여 개사를 통해 고객의 비즈니스 역량을 강화하는 S&P 회사입니다.

북미	유럽, 중동 및 아프리카	아시아 태평양	남미
1-888-REDHAT1	00800 7334 2835 europe@redhat.com	+65 6490 4200 apac@redhat.com	+54 11 4329 7300 info-latam@redhat.com

Copyright © 2016 Red Hat, Inc. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, the Shadowman logo, and JBoss are trademarks of Red Hat, Inc., registered in the U.S. and other countries. Linux® is the registered trademark of Linus Torvalds in the U.S. and other countries.