

My VMware

일반 질문

Q. My VMware 개요

A. My VMware는 VMware 환경에서 온라인 작업을 간편하고 효율적으로 수행할 수 있도록 새로운 통합 환경과 셀프 서비스 방식을 지원하는 계정 기반의 인터페이스를 제공하여 사용자가 보다 강력한 제품 라이선스 및 기술 지원 관리 환경을 경험할 수 있습니다. 모든 VMware 고객 파트너사는 2012년에 새롭게 선보이는 이 사이트를 이용할 수 있습니다.

Q. VMware에서 My VMware를 선보인 이유

A. VMware는 보다 간편하게 탐색할 수 있고 라이선스 키와 기술 지원을 통합하여 볼 수 있는 환경을 원하는 고객의 요청에 부응하기 위해 노력했습니다. 이에 따라 고객이 필요한 정보를 중앙에서 모아 볼 수 있도록 여러 포털에 걸쳐 널리 사용되는 다양한 기능을 통합하고 있습니다. 고객의 주요 온라인 작업은 더욱 빠르고 쉽게 진행되며 이전보다 쉽게 액세스할 수 있게 되므로 시간과 노력을 절감할 수 있습니다.

Q. My VMware의 발표 시기

A. My VMware는 현재 개발 중이며 2012년 상반기에 선보일 예정입니다. 발표일이 가까워지면 세부적인 내용을 추가로 제공할 계획입니다.

Q. My VMware로 수행할 수 있는 사항

- A. My VMware를 통해 다음과 같은 작업이 가능합니다.
- 제품 라이선스 키와 기술 지원을 현재의 e-메일 도메인 구조가 아닌 계정별로 확인하고 관리합니다.
 - 지원을 받고 지원 요청을 제출합니다.
 - 제품을 다운로드합니다.
 - 평가를 확인하고 관리합니다.
 - 주문 및 기술 지원 계약 세부 정보를 확인합니다.
 - 라이선스 키를 효율적으로 구조화할 수 있는 폴더를 만듭니다.
 - 라이선스 키 관리 및 기술 지원을 위한 사용자 권리 및 권한을 관리합니다.
 - 기술 지원 계약에 대한 갱신 건적을 요청합니다.
 - 계정 내의 사용자가 수행한 작업을 확인합니다.

Q. My VMware의 주요 장점

A. My VMware가 발표되면 라이선스 키와 기술 지원 계약은 주문한 개인이 아닌 조직에서 "소유"하게 됩니다. 즉, 제품 라이선스 키와 기술 지원을 현재의 e-메일 도메인 구조가 아닌 고객 계정 수준에서 관리할 수 있습니다. 그 밖의 장점은 다음과 같습니다.

- 제품 및 기술 지원에 대한 향상된 관리
- 구매 및 기술 지원 계약 상태를 한눈에 파악

- 라이선스 키 및 기술 지원 요청을 한꺼번에 파악
- 폴더를 사용하여 라이선스 키를 구조화하는 간소화된 라이선스 키 관리
- 사용이 쉬운 제품 다운로드 및 평가판 구성으로 설치 가속화
- 고객이 특정 작업을 특정 개인에게 할당할 수 있는 유연한 사용자 권한 모델

Q. My VMware 발표 이후 계정에 대해 궁금한 점은 누구에게 문의해야 하나요?

A. 궁금한 점이 있는 경우 [VMware 지원 팀](#) 또는 [VMware 라이선스 팀](#)으로 문의해 주십시오.

Q. 나중에 프로필을 변경하거나 편집할 수 있습니까?

A. 네, 그렇습니다. My VMware 인터페이스를 통해 직접 프로필을 변경하거나 VMware [고객 서비스](#) 또는 [라이선싱](#)에 도움을 요청할 수 있습니다.

Q. My VMware에 어떻게 로그인하게 됩니까?

A. 기존 VMware 포털의 계정을 My VMware에서도 사용할 수 있습니다.

Q. My VMware 사용에 대해 자세히 알아보려면 어떻게 해야 하나요?

A. 앞으로 My VMware의 서비스 일정 및 사용 지침 등의 정보가 여러 가지 커뮤니케이션 도구로 제공될 예정입니다. 또한 [My VMware의 베타 세션](#) 및 미리보기 세션에 참여할 수도 있습니다. 언제나 그렇듯이, 1년 365일 사용 가능한 VMware [고객 서비스](#)에 문의하실 수도 있습니다.

My VMware 사용자, 역할 및 권한

My VMware로 사용 가능한 사용자 역할: "슈퍼 유저" 및 "구매 담당자"는 My VMware 환경에서 유일하게 존재하는 공식 역할입니다. 이 역할에 대한 자세한 설명은 다음을 참조하십시오.

슈퍼유저는 계정 대신 라이선스 키 및 사용자를 관리하고, 계정 사용자와 연관된 권한을 추가 및 제거할 수 있으며, 사용자를 추가 또는 제거하고, 슈퍼유저 역할을 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다. 슈퍼유저는 각 계정별로 1명만 있을 수 있으며 동일한 사람이 여러 계정에 대해 슈퍼유저 역할을 수행할 수 있습니다.

구매 담당자는 특정 계정 대신 라이선스 키 및 기술 지원을 관리하고, 사용자 권한을 위임하거나 취소할 수 있습니다. 하지만 e-메일 주소를 변경하는 사용자를 검증할 수는 없습니다. 슈퍼유저만이 기능을 수행할 수 있습니다. 같은 사람이 슈퍼유저 및 구매 담당자 역할을 모두 수행할 수 있습니다.

그 외 다른 사람은 권한이 할당된 "사용자"로 지정됩니다. 기본적으로 모든 사용자는 하나 이상의 폴더와 연결되며 계정과 관련이 있는 제품을 다운로드할 수 있는 권한이 있습니다. 슈퍼유저 또는 구매 담당자는 추가 계정 권한을 사용자에게 부여할 수 있습니다.

Q. My VMware로 사용 가능한 권한 및 권리

- A. 슈퍼유저 또는 구매 담당자는 다음 작업을 위해 권한을 할당할 수 있습니다.
- 제품 라이선스와 기술 지원 세부 사항을 계정별로 확인하고 관리합니다.
 - 지원을 받고 지원 요청을 제출합니다.
 - 평가를 확인하고 관리합니다.
 - 주문 및 기술 지원 계약 세부 정보를 확인합니다.
 - 라이선스 키를 효율적으로 구조화할 수 있는 폴더를 만듭니다.
 - 라이선스 키 관리 및 기술 지원 세부 사항에 대한 사용자 권리와 권한을 관리합니다.
 - 기술 지원 계약에 대한 갱신 건적을 요청합니다.

Q. 누가 계정에 대한 슈퍼유저 및 구매 담당자를 지정합니까?

- A. My VMware가 발표되면 새 고객은 구매 주문에서 라이선스 최종 사용자를 확인하게 되며 이에 해당하는 사람이 새 사용 권한 계정에 대한 슈퍼유저가 됩니다.

기존 계정에 대한 PLA(주 라이선스 관리자)는 My VMware로 마이그레이션한 후 자동으로 슈퍼유저가 됩니다. 이렇게 하지 않는 경우 이 계정과 연관된 PLA가 1명 이상 존재하게 됩니다. 그러면 주문을 제출한 마지막 PLA가 슈퍼유저가 됩니다. 사용자 역할에 대한 자세한 설명은 아래의 “역할 정의”를 참조하십시오.

주: 이 데이터 변환 규칙은 대부분의 계정에 적용되지만 일부 계정에는 적용되지 않습니다.

Q. 슈퍼유저 및 구매 담당자 역할은 PLA(주 라이선스 관리자) 및 SLA(보조 라이선스 관리자) 역할에 해당합니까?

- A. 그렇지 않습니다. PLA 1명이 해당 계정에 대한 슈퍼유저가 됩니다. 다른 모든 사용자에게는 라이선스 키에 대한 현재 액세스 권한이 유지되지만 특정 역할이 부여되지는 않습니다. 이들이 수행할 수 있는 작업은 사용자 권한에 따라 결정됩니다. 사용자 역할에 대한 자세한 설명은 아래의 “역할 정의”를 참조하십시오.

Q. 슈퍼유저는 자신의 역할을 다시 할당할 수 있습니까?

- A. 네, 그렇습니다. 슈퍼유저는 My VMware 내에서 자신의 역할을 자신의 계정과 연관된 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다. 또는 슈퍼유저가 VMware [고객 서비스](#)에 문의하여 도움을 받을 수 있습니다.

Q. 자신이 연관된 각 계정에 대한 슈퍼유저를 어떻게 알 수 있습니까?

- A. 계정 요약 페이지에 방문하면 자신의 계정에서 슈퍼유저 및 구매 담당자를 확인할 수 있습니다. 슈퍼유저와 직접 연락하려면 자신의 회사 e-메일을 계속 사용해야 합니다.

Q. 폴더는 무엇이며 My VMware에서는 이 폴더를 왜 사용합니까?

- A. My VMware에서 폴더를 사용하면 고객은 제품 라이선스 키와 기술 지원 및 이에 액세스할 수 있는 사용자를 자신에게 가장 적합한 방법으로 관리하고 구조화할 수 있습니다. 이를 통해 고객은 여러 스프레드시트에 있는 정보를 구성할 필요가 없으므로 간편하고 능률적으로 관리할 수 있게 됩니다.

Q. 어떤 사용자가 폴더를 수정할 수 있습니까?

- A. 슈퍼유저, 구매 담당자 및 권한을 할당 받은 다른 사용자는 계정에 대한 폴더를 만들고, 이름을 변경하고, 이동하고, 삭제할 수 있습니다. 또한 하위 폴더를 만들어 정보를 세부적으로 구조화할 수 있습니다. Home, VCE, ASP 등과 같은 일부 폴더는 My VMware에서 자동으로 생성됩니다. 사용자는 이러한 폴더를 이동하거나 삭제할 수 없습니다. 사용자는 모든 폴더에 자동으로 연결되지 않으며 다른 폴더에 대한 다른 권한을 보유할 수 있습니다.

Q. My VMware가 발표되면 폴더는 어떤 방법으로 구성됩니까?

- A. 현재 PLA(주 라이선스 관리자)가 기존 라이선스 키를 모두 홈 폴더 아래에 있는 단일 폴더에 배치하게 됩니다. 현재 라이선스 키와 연관된 사용자는 My VMware의 새 Home 폴더에 대한 액세스 권한을 갖게 됩니다. 계정에 SLA(보조 라이선스 관리자)를 지정할 수 있는 경우 라이선스 키는 현재 PLA 및 SLA 사용자 규칙에 따라 폴더에 배치됩니다. RU(등록된 사용자)가 있는 계정의 경우 라이선스 키는 PLA 라이선스 폴더 아래에 있는 단일 폴더에 배치됩니다. 이러한 역할에 대한 자세한 정보는 추후 이 FAQ의 사용자 역할을 참조하십시오.

Q. 사용자를 계정에 추가하려면 어떻게 해야 합니까?

- A. 해당 권한이 있는 경우 사용자를 자신의 계정에 추가할 수 있습니다. 기존 라이선스 및 기술 지원 관리자뿐 아니라 등록된 사용자 모두 자동으로 계정에 추가됩니다.

Q. 조직 외부의 타사에서 내 계정에 액세스할 수 있습니까?

- A. 네, 그렇습니다. 계정에 대한 액세스 권한을 타사에 부여할 수 있습니다. VMware는 My VMware 발표 전에 계정에 연결된 경우가 아니면 타사에 계정에 대한 액세스 권한을 부여하지 않습니다.

설명

사용 권한: “사용 권한” 및 “사용 권한이 있는”은 사람이 아닌 계정에 적용됩니다. 사용 권한은 계정에서 액세스할 수 있는 제품, 라이선스, 기술 지원 및 서비스를 정의합니다. 이러한 액세스 권한은 일반적으로 계약 또는 구매 계약을 기반으로 합니다. 기술 지원 사용 권한 및 기간 라이선스와 같은 일부 사용 권한은 갱신할 수 있습니다. 다음은 특정 사용 권한에 대한 설명입니다.

- **기술 지원 사용 권한:** 계정에서 액세스할 수 있는 기술 지원 서비스입니다. 기술 지원 계약에 여러 기술 지원 사용 권한을 지정할 수 있습니다.
- **제품 사용 권한:** 계정에서 액세스할 수 있는 제품 바이너리 및 라이선스입니다.
- **서비스 사용 권한:** 계정에서 액세스할 수 있는 교육 및 전문 서비스입니다. 현재 서비스 사용 권한은 My VMware를 통해 관리되지 않습니다.

사용 권한 계정: 사용 권한 계정은 사용 권한 정보를 포함하는 회사, 주체 또는 개인과 연관된 고유한 계정입니다. 사용 권한 계정을 설정하면 정보를 개별 e-메일 계정 수준으로 확인하지 않고 전체적으로 확인할 수 있게 됩니다. 사용 권한 계정은 사용 권한에서 정의한 제품/서비스를 보유합니다.

폴더: 폴더는 My VMware에서 라이선스 키를 관리하고 구조화하는 데 사용하는 도구입니다. 사용자는 모든 폴더에 자동으로 연결되지 않습니다. 각 사용자는 다른 폴더에 대한 다른 권한을 가질 수 있습니다. 사용자의 권한에 따라 사용자는 폴더를 만들고, 이름을 바꾸고, 이동하고 삭제할 수 있습니다. 사용자는 하위 폴더를 만들 수 있습니다. Home, VCE, ASP 등과 같은 일부 폴더는 고객을 위해 My VMware에서 자동으로 생성하며 이를 이동하거나 삭제할 수 없습니다.

Home 폴더: Home 폴더는 모든 사용자가 폴더 보기로 보게 되는 기본 라이선스 폴더입니다. Home 폴더는 삭제하거나 이름을 변경할 수 없습니다. 이 폴더는 항상 유일한 상위 폴더입니다.

사용자 권한: 권한은 사용자가 권한을 갖고 있는 경우 수행할 수 있는 작업을 나타냅니다. 일부 권한은 사용자가 계정에 연결되는 경우 기본적으로 부여됩니다(예: 제품 다운로드 권한). 일부 권한은 슈퍼유저, 구매 담당자 또는 사용자 및 폴더 관리 권한이 있는 사용자에게 위임 받게 됩니다.

역할 설명:

슈퍼유저는 계정 대신 라이선스 키 및 사용자를 관리하고, 계정 사용자와 연관된 권한을 추가 및 제거할 수 있으며, 사용자를 추가 또는 제거하고, 슈퍼유저 역할을 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다. 슈퍼유저는 각 계정별로 1명만 있을 수 있으며 동일한 사람이 여러 계정에 대해 슈퍼유저 역할을 수행할 수 있습니다.

구매 담당자는 특정 계정 대신 라이선스 키 및 기술 지원을 관리하고, 사용자 권한을 위임하고 제거할 수 있습니다. 하지만 e-메일 주소를 변경하는 사용자를 검증할 수는 없습니다. 슈퍼유저만 이 기능을 수행할 수 있습니다. 같은 사람이 슈퍼유저 및 구매 담당자 역할을 모두 수행할 수 있습니다.

라이선스 최종 사용자는 구매한 라이선스 및 기술 지원의 최종 사용자인 고객 담당자입니다. 라이선스 최종 사용자 정보가 제공되지 않는 경우 주문을 “구매한” 담당자가 주문에서 이러한 필드의 기본값으로 사용됩니다. 고객이 VMware와 처음으로 거래하는 경우 기본적으로 새 사용 권한 계정을 고객에게 만들어 드리며 라이선스 최종 사용자는 사용 권한 계정의 슈퍼유저가 됩니다.

My VMware 전에 사용된 역할

주: 다음 역할은 VMware가 소개되기 전에 존재했던 역할이며 My VMware에서는 사용되지 않습니다. 아래에 제공되는 설명은 참조용입니다.

PLA(주 라이선스 관리자)

계약당 주 라이선스 관리자는 1명만 지정할 수 있습니다. “주 라이선스 관리자”는 다음에 대한 책임이 있는 주문의 고객 지정 직원입니다.

- 서비스 선정, 구매 및 갱신(해당하는 경우) 지원
- VMware에서 소프트웨어 제품 라이선스, 유지 보수 릴리스, 부 릴리스, 주 릴리스를 받아 관리
- 고객의 계약 라이선스 제한 준수
- 계약에 나열된 다른 관리자(보조 및 지원) 추가, 삭제 또는 수정

계정의 라이선스 포털에 로그인한 경우 PLA는 연관된 계약에 대한 모든 라이선스를 보고, 수정하고 교환할 수 있는 전체 액세스 권한을 갖습니다. 고객은 VMware에 문의하여 주 라이선스 관리자를 변경할 수 있습니다.

PLA만 새로운 SA(지원 관리자)를 변경하거나 추가할 수 있습니다.

SLA(보조 라이선스 관리자)

계약당 여러 보조 라이선스 관리자를 지정할 수 있습니다. SLA(보조 라이선스 관리자)는 다음에 대한 책임이 있습니다.

- 소프트웨어 제품 라이선스, 유지 보수 릴리스, 마이너 릴리스, 메이저 릴리스를 받아 관리
- VMware에서 업데이트 및 업그레이드를 받아 관리

SLA는 PLA가 액세스 권한을 부여한 라이선스만 확인, 수정, 교환할 수 있습니다. PLA만 새로운 SLA(보조 라이선스 관리자)를 변경하거나 추가할 수 있습니다.

SA(Support Administrator)

계약당 여러 지원 관리자를 지정할 수 있습니다. SA(지원 관리자)는 다음에 대한 책임이 있습니다.

- VMware 글로벌 기술 지원 서비스에 지원 참여
- 에스컬레이션된 모든 지원 문제 해결 과정 모니터링

SA는 라이선스를 프로비저닝하고 확인하고 수정하거나 교환할 수 없습니다. SA에게도 PLA 또는 SLA 역할이 있는 경우 이 개인은 라이선스를 확인, 수정 또는 교환할 수 있는 권한을 비롯한 관련 권한을 갖게 됩니다.

RU(등록된 사용자)

RU(등록된 사용자)는 라이선스 키가 등록된 고유한 e-메일 주소를 사용하는 개인입니다. 각 라이선스 키 당 등록된 사용자를 1명만 지정할 수 있습니다. 등록된 사용자는 다음에 대한 권한을 갖습니다.

- 등록된 라이선스 키로 활성화할 수 있는 소프트웨어 다운로드
- 등록된 라이선스 키 확인
- 등록된 라이선스 키 관리

