

GTS 사용 매뉴얼

Contents

01 / GTS 개요

02 / GTS 계정관리

03 / GTS 기능 안내

04 / AI 기능 활용

01 / GTS 개요

Tiberio GTS(Global Technical Support)란?

제품의 기술 문서 확인부터 Service Request(SR) 등록 및 이력 관리까지 한 곳에서 이용할 수 있는 **통합 기술지원 플랫폼**입니다.

<https://support.tiberio.com>

Technical Documents

- 장애 해결, 기술 정보, 릴리즈노트 등 기술문서 확인
- Knowledge Base 기반 AI 답변 생성

Service Requests

- 고객이 직접 문의(SR) 등록
- SR 진행 상태 실시간 모니터링
- 전체 SR 진행 이력 통합 관리

신속성, 투명성, 협업 이라는 세 가지 핵심 가치를 중심으로 Support를 제공합니다.



신속한 해결

24/365 전담 지원 조직 뿐 아니라, AI 자동 추천으로 문제 해결 시간을 대폭 단축합니다.



투명성

SR 진행 상태(접수, 진행, 연구소 분석, 종료)를 실시간으로 모니터링하며 현황을 파악할 수 있습니다.



협업 용이

회사 전체 SR 내역 공유가 가능하며, 지식 공유를 극대화합니다.

모든 기술지원 요청은 **GTS로 일원화**됩니다.

기존

변경

메일 • 전화 • 영업대표와 소통

GTS > SR 등록 기능 이용

GTS 내 SR 등록 기능을 통해 직접 기술지원 요청

※ 기술지원이 아닐 경우, 기존과 동일하게 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

02 / GTS 계정관리

GTS 사용을 위해 **TSI 번호** 등록 必

TSI(Tibero Support Identifier) 란?

GTS 사용을 위한 기업 고유 식별 번호입니다.

[신규 가입 고객] 회원 가입 시 등록 / [기존 테크넷 고객] 테크넷 마이페이지에서 등록 가능합니다.

※ SR 등록을 위해서는 TSI 번호를 반드시 등록해야 합니다. (기술문서 열람은 미등록 시에도 가능)

- TSI 번호 **최초 등록자**는 해당 기업의 관리자 권한을 자동으로 부여받습니다. (등록 후 권한 변경 가능)
- 기업 관리자는 **모든 직원에 대한 권한을 관리**할 수 있습니다.
- 계정당 **고유 TSI 번호(소속 기업)**는 **하나만** 등록 가능하며, 등록 후 변경이 불가능합니다.
- 여러 기업 관리가 필요한 경우, **TSI 번호를 추가 등록**할 수 있습니다. ([p11 참고](#))
- ※ **소셜 로그인 계정**은 TSI 번호 등록 및 GTS 사용이 제한됩니다. 필요 시, 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

회원가입 시, TSI(Tibero Support Identifier) 번호 등록

Tibero | OWIDB

Welcome to Tibero Support!

Input Keyword

Tibero Knowledge Base

- 기술 정보**
티베로 DBMS의 다양한 기능을 쉽게 활용할 수 있도록 안내합니다.
- 장애 해결**
티베로 DBMS에서 발생할 수 있는 문제 상황에서 해결 방법을 안내합니다.
- 패치 정보**
Tibero 제품의 운영에 필요한 주요 패치 정보를 확인할 수 있는 카테고리입니다.

Tibero Support Center에 로그인
[상당사 로그인으로 전환](#)

가입 | 비밀번호 찾기

아이디저장

일반정보

*회사명

※학생일 시 학교명 입력 후 소속 '학생' 선택, 무직일 시 '무직' 입력

*소속 *산업을 선택하세요 *중분류 선택 *직무를 선택하세요

*GTS Service *GTS 서비스 이용여부를 선택하세요

예
아니오

TSI NO

※ TSI 번호는 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

기존 테크넷 고객인 경우, **테크넷 > 마이페이지**에서 TSI 번호 등록

The screenshot displays the TMAXTibero website interface. At the top right, the navigation bar includes '홈 | 로그아웃' and a red-bordered '마이페이지' (My Page) link. The main header features the 'TechNet' logo and a search bar. Below the header, the '일반정보' (General Information) section is visible, containing several input fields and dropdown menus. The 'GTS Service' dropdown menu is highlighted with a red border and is open, showing options: '*GTS 서비스 이용여부를 선택하세요', '*GTS 서비스 이용여부를 선택하세요', '예', and '아니오'. To the right, the user profile area shows '홍길동님' (Mr. Hong Gil-dong) and '로그인하셨습니다.' (You are logged in.), with a 'LOGOUT' button and a red-bordered '마이페이지' link. A red arrow points from the dropdown menu to this '마이페이지' link.

※ TSI 번호는 영업대표에게 문의하시기 바랍니다.

여러 기업 관리가 필요한 경우, TSI 번호 추가 등록

The screenshot displays the TechNet GTS management interface. The top navigation bar includes '제품정보', '기술지식', '다운로드', '고객지원', and 'GTS'. The 'GTS' menu is highlighted with a red box and the number 1. Below this, the '계정관리' (Account Management) section is visible, with a red box and the number 2 highlighting the '등록' (Register) button in the '회원등급' (Member Level) dropdown menu. A modal dialog titled '담당 고객사 등록' (Assign Customer) is open, showing a 'TSI NO' input field and a '검색' (Search) button, both highlighted with a red box and the number 3. The dialog also contains a table with columns 'TSI번호', '고객사명', and '고객사코드', and '등록' (Register) and '닫기' (Close) buttons.

※ ① GTS 메뉴는 TSI 등록 시 보이는 메뉴로, GTS 계정 정보 및 계약 정보를 확인할 수 있습니다.


GTS에서 SR 등록 시, SR 등록 대상 기업 선택

The image shows the Tibero Support portal interface. The top navigation bar includes the Tibero and OwlDB logos, a 'Service Request' button (highlighted with a red box and number 1), and a user profile dropdown. Below the navigation is a search bar with the text 'Welcome to Tibero Support!' and 'Input Keyword'. The main content area is divided into two sections. The left section, titled '내 요청' (My Requests), has a search bar and a status dropdown set to 'All'. The right section, titled '문의 등록' (Inquiry Registration), contains a form with several fields: '조직 *' (Organization) with a dropdown menu (highlighted with a red box and number 3), '요청 구분 (SR Category) *' (Request Category) set to '기술 문의 (Technical Inquiry)', '제품 유형 (Product) *' (Product Type) set to 'Tibero', and 'Tibero Version *' set to '7'. A note above the organization dropdown states: '별표(*)가 표시된 필드는 필수입니다. 이 요청에 연결하려는 조직을 선택하세요. 나중에 변경할 수 있습니다.'

※ 기업별 SR 이력 관리는 [p19](#) 참고하시기 바랍니다.

03 / GTS 기능 안내


기술 정보, 장애 해결 가이드, 릴리즈노트 등 Knowledge DB를 조회




Welcome to Tibero Support!

Input Keyword 검색

Insights

 **기술 정보**

티베로 DBMS의 다양한 기능을 쉽게 활용할 수 있도록 안내합니다.

 **장애 해결**

티베로 DBMS에서 발생할 수 있는 문제 상에서 해결 방법을 안내합니다.

TmaxTibero > 장애 해결 > 유틸리티

tbrmgr 백업 복구 실패

문서유형 | 장애해결
분야 | 유틸리티
적용제품버전 | 6FS06
오류코드 | 90613
문서번호 | TUTTS006

현상

일반 계정에 rmgr 권한을 부여하고 tbrmgr 백업을 수행하였으나, tbrmgr 복구 과정에서 복구 실패 현상이 발생하였습니다.

원인

일반 계정에 rmgr 권한을 부여하면 tbrmgr 백업은 가능하지만, 복구 시 mount 모드일 때 sys 계정 외 로그인 실패로 복구가 불가합니다.

해결

임시 우회 방안을 적용합니다.

- 백업 전용 계정 생성**

```
CREATE USER SYSBACKUP IDENTIFIED BY TIBERO DEFAULT TABLESPACE SYSTEM;
```

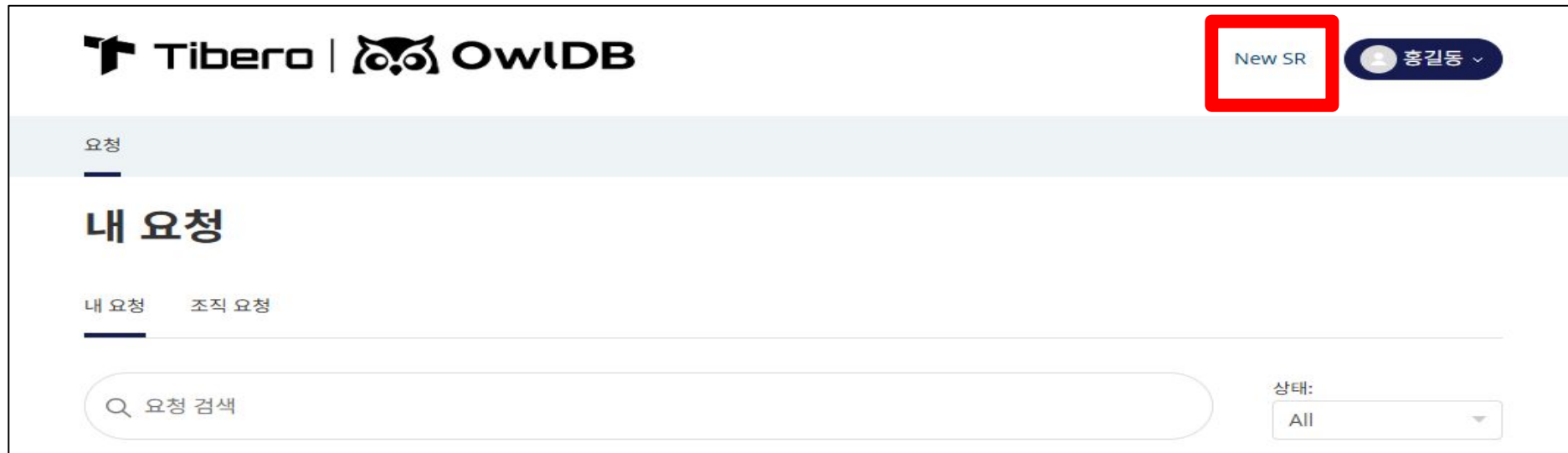
- rmgr 백업 수행 최소 권한 부여**

```
GRANT CREATE SESSION TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER SESSION TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER SYSTEM TO SYSBACKUP;  
GRANT CREATE TABLESPACE TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER TABLESPACE TO SYSBACKUP;  
GRANT DROP TABLESPACE TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER DATABASE TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER DATABASE TO SYSBACKUP;  
GRANT ALTER DATABASE TO SYSBACKUP;  
GRANT SELECT_CATALOG_ROLE TO SYSBACKUP;
```

관련 문서

- Catalog DB에 관리 대상 데이터베이스 등록
- tbrmgr--userid 옵션 사용 시 주의 사항

Service Request 등록 - 진행 상태 모니터링 - 이력 관리



Service Request 등록 - 진행 상태 모니터링 - 이력 관리

문의 등록

별표(*)가 표시된 필드는 필수입니다.

요청 구분*
기술 문의

제품 유형*
Tmax OpenSQL

제목*
데이터파일 및 시스템파일 경로 변경 문의

추천 문서

- 데이터파일 파일명의 수정 방법
- 데이터베이스 생성시 maxdatafiles와 Block 사이즈에 따른 최대 데이터 파일 크기 산정

입력 내용에 따라 문서 자동 추천

설명*
요청에 관한 세부 정보를 입력하세요. 저희 지원 스텝가 가능한 빨리 자세한 답변을 드리도록 하겠습니다.

단락 | B | I | | | | |

기존 서버에 복제 스토리지를 붙인 뒤 기존의 스토리지가 /data에 mount 되어있었다면 /data2 경로에 복제 스토리지를 mount하여 tibero가 정상적으로 올라오는지 테스트를 해보려고 합니다.

첨부 파일
파일을 선택하거나 여기에 드래그 앤 드롭하세요.

제출

pstack 수행 시 Hang 현상 발생

문서유형 | 장애해결
분야 | 설치
적용제품버전 | 7FS02, 7FS02PS
문서번호 | TINTS010

현상

pstack 명령어 수행 시 시스템이 hang 상태에 빠지며, 해당 시점에 정상적인 dump도 생성되지 않습니다.

참고
해당 환경은 Tibero 7 FS02 버전입니다.

원인

해당 현상은 pstack 명령어의 버전 문제로 인해 발생한 것으로 보입니다.

해결

gdb 패키지의 버전을 상향한 후 재설치하여 문제를 해결할 수 있습니다.

```
gdb --version
asis(hang 발생) : GNU gdb (GDB) Rocky Linux 10.2-13.e19
tobe(정상) : GNU gdb (Rockey Linux) 14.2-3.e19
```

참고
gdb (GDB) Rocky Linux 10.2-13.e19 버전은 제외하고 설치하거나, 해당 버전 이상으로 업그레이드가 필요합니다.

이 섹션의 문서

- Microsoft VBScript 런타임 오류현상 개선방안
- HP Cluster VIP (Virtual IP) 사용 권장 사항
- TSC Observer Mode 설치 시 tbboot -t nomount 중 Error 발생
- Windows 7.2.2 DB nomount 기동 불가 현상
- Windows 환경 Tibero 신규 설치 중 system.vbs 실행 실패 (기존 DSN 참조)
- 윈도우에서 기본 CMD 호스트가 cscript로 설정되지 않은 경우
- TAC-TSC 구성 중 tbrmgr 수행 시 예러
- system.vbs 수행 시 Hang 현상 발생
- pstack 수행 시 Hang 현상 발생
- CM cluster resource 재등록시 cluster start failed 현상

[더보기 >](#)

최근 본 문서

- system.vbs 수행 시 Hang 현상 발생
- TSC Observer Mode 설치 시 tbboot -t nomount 중 Error 발생
- UDF(user defined function) 사용 중 DB Instance 강제종료 되는 현상
- [내부] Zendesk 시작 가이드
- [내부] 문서 작성 / 검토 프로세스 가이드

Service Request 등록 - 진행 상태 모니터링 - 이력 관리


Tibero |
 
OwlDB

New SR
홍길동 ▾

요청

TmaxTibero > 요청

특수문자 입력



티베로 엔지니어

16초 전

안녕하세요 티베로입니다.

Tibero 서버와 클라이언트 간의 캐릭터셋 불일치 때문에 발생합니다.

이는 데이터가 클라이언트 환경에서 서버로 넘어가는 과정이나, 서버에서 클라이언트로 돌아오는 과정에서 **인코딩/디코딩 오류**가 생겼기 때문입니다. 이 문제를 해결하기 위한 가장 확실한 방법은 **클라이언트 환경 설정**을 조정하는 것입니다.

DB 캐릭터셋 조회

```
select * from sys._vt_nls_character_set;
```



홍길동

26일 전

→ [테크넷 기술문의 참고](#)

CLOB 컬럼에 insert 시 '」' 등을 입력하면 조회 시 ?로 바뀌어 나오는데 해결할 수 있는 방법이 없을까요 ?

SR 등록 시 입력한 필드 & 진행 상태 확인


요청자	홍길동
생성됨	2025년 11월 13일 오전 10:57
마지막 활동	오늘, 오후 5:21
배정 대상:	티베로 엔지니어
ID	#10171
상태	working
요청 구분 (SR Category)	기술 문의 (Technical Inquiry)
제품 유형 (Product)	Tibero
Tibero Version	6

Service Request 등록 - 진행 상태 모니터링 - **이력 관리**


Tibero


OwlDB

New SR


홍길동 ▾

요청

내 요청

내 요청

조직 요청

Q

“본인”이 등록된 전체 SR 목록 & 상태 확인

상태:

All ▾

제목	ID	생성됨	마지막 활동 ▾	상태
Red Hat 환경에서 pyodbc로 티베로 연결 에러 문의	#10175	26일 전	1시간 전	<div style="background-color: #2e7d32; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Waiting for Customer</div>
특수문자 입력	#10171	26일 전	2일 전	<div style="background-color: #c0392b; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">working</div>
tbstat 구조체 멤버 중 sql_start_tick 관련 문의	#10173	26일 전	2일 전	<div style="background-color: #c0392b; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">working</div>

Service Request 등록 - 진행 상태 모니터링 - **이력 관리**

Tibero | OwlDB New SR 홍길동

요청

내 요청

내 요청 조직 요청

요청 검색

조직: (주)티맥스티베로 팔로우 상태: All

제목	ID	요청자	마지막 활동 ▼	상태
Red Hat 환경에서 pyodbc로 티베로...			2시간 전	Waiting for Customer
특수문자 입력	#10171	홍길동	3일 전	working
tbstat 구조체 멤버 중 sql_start_tick 관련 문의	#10173	홍길동	3일 전	working
디비링크 작업 후 패키지 및 프로시저 호출 오류	#10298	김철수	4일 전	assigned r&d

조회할 기업 선택 (Red box around dropdown menu)

회사 내 다른 직원이 요청한 SR도 함께 확인 가능 (Red box around the last row of the table)

상태	설명
New	SR 신규 등록 상태
Working	엔지니어가 배정되어 진행 중인 상태
On-Site Support	방문 지원 상태
Assigned R&D	연구소에서 이슈 분석 & 처리 상태
Further Review	엔지니어가 추가 분석 & 검토 상태
Waiting for Customer	고객에게 답변 후 고객 확인 & 응답 대기 상태
Closed	SR 처리 완료

04 / AI 기능 활용

키워드 검색 시, Knowledge Base 기반 AI 답변 생성

The screenshot shows the Tibero support portal interface. At the top, there's a navigation bar with the Tibero and OwlDB logos, a 'Service Request' link, and a user profile '홍길동'. Below the navigation is a large banner with the text 'Welcome to Tibero Support!'. A search bar contains the text 'db link 한글 출력 오류' and a '검색' button. A red arrow points from the search bar to the search results section. The search results section shows the breadcrumb 'TmaxTibero > 검색 결과'. On the left, there's a '유형' (Type) filter with '모든 유형 (105)' and '문서 (105)' options. The main content area displays a search result for 'db link 한글 출력 오류 해결 방법'. The result is highlighted with a red box and includes a '빠른 답변' (Quick Answer) section with three steps: 1. \$TBGW_HOME/config/tbgw.cfg 파일을 엽니다. 2. CHARACTER_SET=UTF8 항목을 추가 후 저장합니다. 3. gw4orcl gateway를 재기동합니다. Below the steps, it says '이 과정을 통해 Tibero에서 Oracle로의 DB link 한글 출력 문제를 해결할 수 있습니다.' At the bottom, there's an 'AI 추천 기준' (AI Recommendation Basis) section with a link 'DB LINK 캐릭터셋 오류 해결 (1)' and thumbs up/down icons.

Tibero | OwlDB

Service Request 홍길동

Welcome to Tibero Support!

db link 한글 출력 오류 검색

TmaxTibero > 검색 결과

유형

모든 유형 (105)

문서 (105)

빠른 답변

db link 한글 출력 오류 해결 방법

1. \$TBGW_HOME/config/tbgw.cfg 파일을 엽니다.
2. CHARACTER_SET=UTF8 항목을 추가 후 저장합니다.
3. gw4orcl gateway를 재기동합니다.

이 과정을 통해 Tibero에서 Oracle로의 DB link 한글 출력 문제를 해결할 수 있습니다.

AI 추천 기준

DB LINK 캐릭터셋 오류 해결 (1)

The background is a solid blue color with several overlapping, semi-transparent geometric shapes in a slightly darker shade of blue. These shapes include circles, squares, and triangles, creating a layered, abstract effect.

Thank You

TMAXTibero