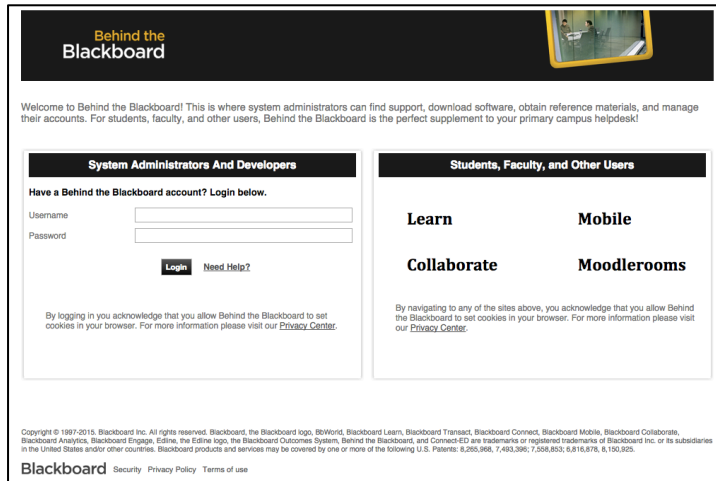


1. Blackboard Training & Support

블랙보드에 관한 내용을 찾을 수 없으신가요? 아래에서 내용을 참조하십시오.

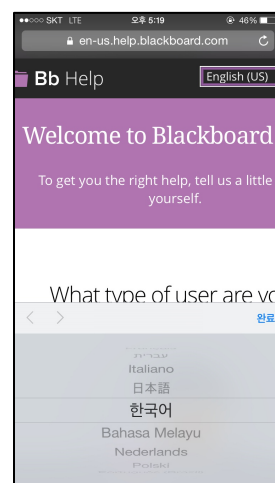
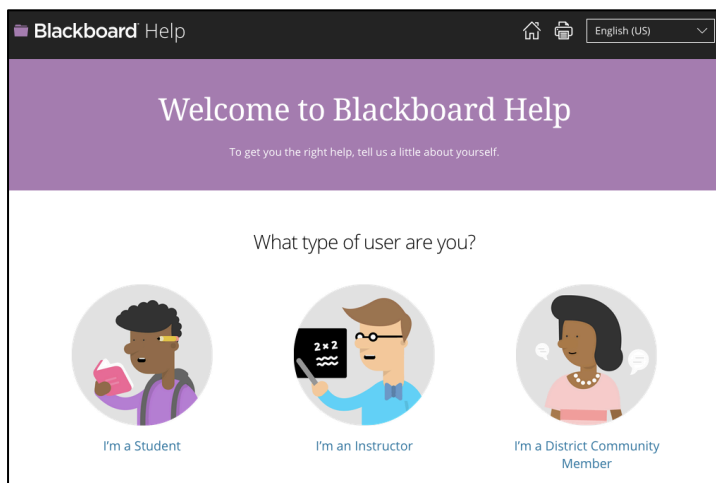
1-1. IT - “Behind the Blackboard”



“Behind the Blackboard (<https://behind.blackboard.com>)” 는 블랙보드 고객을 위한 포털로 24 시간 X 7 가동되며 실시간으로 기술지원을 제공합니다. 블랙보드는 전세계 70+ 국가에 만개 이상의 고객이 시스템을 안정적으로 운영하도록 4 개 국가에 글로벌 기술지원 센터를 운영합니다. 시스템 장애의 심각성과 우선순위에 따라 실시간으로 기술지원을 제공받을 수 있으며, Behind the Blackboard 역시 모든 고객의 이슈들은 Trouble 티켓 번호에 따라 관리 및 보고가 됩니다.

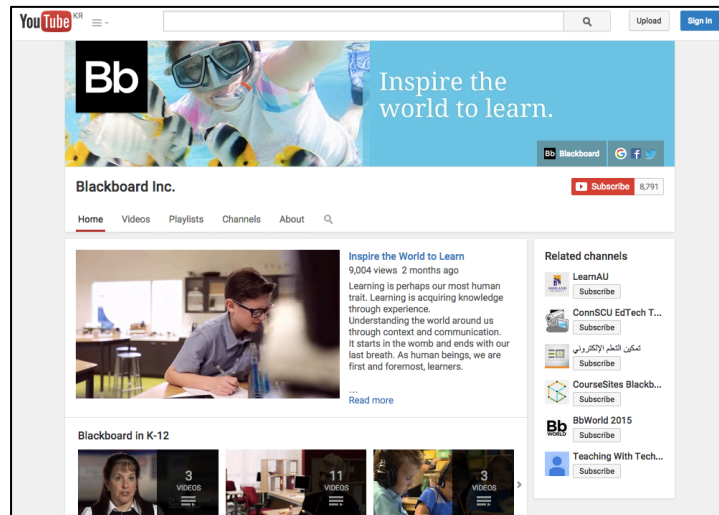
이곳에서 시스템 관리자는 서포트, 소프트웨어 다운로드, Know Issues 를 실시간으로 확인할 수 있을뿐만 아니라 자신의 교육기관에 해당하는 계정을 개별적으로 관리할 수 있습니다.

1-2. 학습자와 교수자 - “Blackboard help”



“Blackboard Help (<https://help.blackboard.com>)” 는 시스템 관리자를 포함한 학습자와 교수자가 블랙보드에 관한 기술지원, 블랙보드 기능, 도구별 활용사례 등을 익히고자 할때 유용한 사이트입니다. 해당 사이트에서는 사용자가 필요한 정보를 빠르게 찾기위해 역할과 제품별로 구분하여 세션별로 나눈 정보를 쉽게 확인할 수 있습니다. Blackboard Help 는 다국어를 지원하고 있으며, 모든 데스크탑, 테블릿, 모바일 브라우저를 통하여 확인이 가능합니다.

1-3. learn - “Blackboard TV”



“Blackboard TV (<http://www.youtube.com/user/BlackboardTV>)”는 블랙보드의 유튜브 채널로, 블랙보드에 관한 Teaching and Learning 과 더불어 학습자와 교수자의 블랙보드 가이드 동영상을 확인할 수 있습니다. 해당 유튜브 채널에서 실시간으로 업데이트 되는 영상들을 확인해보시길 바랍니다.

2. Behind the Blackboard 케이스 생성방법

Behind the Blackboard

Welcome to Behind the Blackboard! This is where system administrators can find support, download software, obtain reference materials, and manage their accounts. For students, faculty, and other users, Behind the Blackboard is the perfect supplement to your primary campus helpdesk!

System Administrators And Developers

Have a Behind the Blackboard account? Login below.

Username

Password

Login

Need Help?

By logging in you acknowledge that you allow Behind the Blackboard to set cookies in your browser. For more information please visit our [Privacy Center](#).

Students, Faculty, and Other Users

Learn

Collaborate

Mobile

Moodlerooms

By navigating to any of the sites above, you acknowledge that you allow Behind the Blackboard to set cookies in your browser. For more information please visit our [Privacy Center](#).

Copyright © 1997-2015, Blackboard Inc. All rights reserved. Blackboard, the Blackboard logo, BbWorld, Blackboard Learn, Blackboard Transact, Blackboard Connect, Blackboard Mobile, Blackboard Collaborate, Blackboard Analytics, Blackboard Engage, Edline, the Edline logo, the Blackboard Outcomes System, Behind the Blackboard, and Connect-ED are trademarks or registered trademarks of Blackboard Inc. or its subsidiaries in the United States and/or other countries. Blackboard products and services may be covered by one or more of the following U.S. Patents: 8,265,968; 7,493,396; 7,558,853; 6,816,878; 8,150,925.

Blackboard Security Privacy Policy Terms of use

2-1. 개별 이메일로 제공받은 계정으로 로그인합니다. 이때 Behind the Blackboard 계정은 시스템 관리자를 위한 대표 계정으로, 다른 사용자와 공유하지 않습니다.

Logout My Account Search Knowledge Base

Behind the Blackboard Home Self Service Community Resources Support

Learn

Welcome, CH How can we help you?

Self Service

Solve it with documentation and tools.

Documentation

Downloads

Extensions

Knowledge Base

Known Issues

Maintenance Center

Security Info

Webinars & Demos

Community Resources

Solve it with colleagues and community.

Community Programs

Connections

Ask the MVPs

Listservs

Developers

Partners

What's New for...

View Service Status »

Manage My Article Subscriptions »

SUPPORT BULLETINS

Broken Links in Corporate Website

#000041062

Sep 03, 2015

Upcoming Emergency Non Impacting

Calgary Data Center Maintenance - August

28, 2015 #000041044

Aug 27, 2015

View All »

PRODUCT UPDATES

Blackboard Learn 9.1 October 2014

#000039543

Feb 05, 2015

Blackboard Learn 9.1 April 2014 #000037639

Apr 30, 2014

View All »

LATEST ARTICLES

Updating a License File #000024125

Support

Let us help you solve it.

Escalate a case >

Search cases >

Create a case >

Case ID	Subject	Contact	Severity	Status	Updated
02231850	Authentication Logs	Mijung Kim	3	Work In Progress	Sep 21, 2015
02228544	Mobile questions	Seyoung Yoon	3	Solution Suggested	Sep 21, 2015
02220901	404 error when using web cam recorder	Soomyoung Yi	3	Closed	Sep 21, 2015
02228513	Create test error	Seyoung Yoon	3	Solution Suggested	Sep 15, 2015
02227783	Mobile attach file size	Seyoung Yoon	4	Solution Suggested	Sep 15, 2015
02224794	Blackboard Mobile application knowledge	Seyoung Yoon	3	Closed	Sep 14, 2015

2-2. 로그인 후 케이스 생성을 위해 아래 페이지에서 'Create a case' 를 선택합니다.

Behind the Blackboard Home Self Service Community Resources **Support** Learn

Submit a New Support Case

If you are logging a Severity 1 - System Down Emergency, please call us at one of our [support phone numbers](#) for immediate assistance. Please have your 6-digit Client ID available.

All form fields are required.

1 Account: University

2 Environment:

3 Version On Case

4 Source Build On Case

5 Issue Topic:

6 Functional Area:

7 Category:

8 Cc: (maximum 5 emails) (Emails to be separated by a semicolon ';')

2-3. 서버 환경, 문제가 발생되어지는 기능 등을 지정해줍니다.

1. Account - 자신의 교육기관명을 선택합니다. 기본적으로 자신의 계정에 해당하는 교육기관이 선택되어있습니다.
2. Environment - 자신의 교육기관에 해당하는 블랙보드 버전을 선택합니다. 해당 버전은 Learn 에 로그인하면 시스템 관리자 페이지로 이동하여 상단에서 확인이 가능합니다.
- 3,4. Version on Case/Source Build On Case - 자신의 교육기관에 해당하는 블랙보드 버전을 선택합니다. 해당 버전은 Learn 에 로그인하면 시스템 관리자 페이지로 이동하여 상단에서 확인이 가능합니다.
5. Issue Topic - 지원받고자 하는 주제를 선택합니다.
6. Functional Area- 지원받고자 하는 기능을 선택합니다.
7. Category- 지원받고자 하는 카테고리를 선택합니다.
8. Cc - 참조하고자 하는 사용자의 이메일을 기입합니다. 여러명을 동시에 기입할시에는 “;”로 구분합니다.

Functional Area: Communication and Collaboration

Category: Blogs and Journals

Cc: (maximum 5 emails) (Emails to be separated by a semicolon ';')

Subject/Error Message:

1

Description:

2

Steps to Repeat:

3

2-4. 장애유형 설명과 문제가 발생되어진 단계를 기입합니다.

1. Subject/Error Message - 장애 내용의 주제를 기입합니다.
2. Description - 장애가 발생되어지는 내용을 설명합니다. 이때 자신의 교육기관 URL, 시스템 관리자 계정 및 비밀번호 정보를 함께 전달합니다.
3. Steps to Repeat - 장애가 발생되어진 단계를 기입합니다.

Steps to Repeat:

Severity Level:

☐ Severity Level 1: Emergency – Production System is down. System is not functioning, disabled or non-responsive.

☐ Severity Level 2: High – Product is functioning, but major components are unavailable/unusable.

☒ Severity Level 3: Medium – Product is operating close to normal; however minor components are functioning abnormally.

☐ Severity Level 4: Low – Product enhancement request or instructional assistance is needed.

Create New Case Cancel

2-5. 장애유형 레벨을 선택 후 제출합니다.

1. Severity Level 4 - 기능개선 요구사항 및 사용자 질의응답 등
2. Severity Level 3 - 운영시스템은 정상적인 상태로 작동하나 일부 국한적인 경미한 문제 발생

- 3. Severity Level 2- 운영시스템 기능은 작동하나 주요 일부기능 문제 발생
- 4. Severity Level 1 - 운영시스템 다운:즉각적인 실시간 글로벌 협업체제 가동

3. Blackboard Issue

게시날짜: 2015 년 8 월 11 일

제품: Blackboard Learn

이슈 설명: 구글 API 변경으로 인해 Video Everywhere (웹캠 레코드) 의 로그인에 되지 않는 현상으로 해당 장애 발생 시 구글 API 에 대한 액세스 설정이 필요하며, 'OAuth 2.0' 세팅이 진행되어야 합니다.

해결방법: 아래 링크를 확인하십시오.