

문제 해결

사용자 설명서

© Copyright 2006 Hewlett-Packard
Development Company, L.P.

Microsoft 및 Windows 는 Microsoft
Corporation 의 미국 등록 상표입니다.

본 설명서의 내용은 사전 통지 없이 변경될 수 있습니다. HP 제품 및 서비스에 대한 유일한 보증은 제품 및 서비스와 함께 동봉된 보증서에 명시되어 있습니다. 본 설명서에는 어떠한 추가 보증 내용도 들어 있지 않습니다. HP 는 본 설명서의 기술상 또는 편집상 오류나 누락에 대해 책임지지 않습니다.

First Edition: March 2006

문서 부품 번호: 406811-AD1

목차

1 빠른 점검사항

컴퓨터가 시작되지 않습니다.	2
컴퓨터 화면에 아무 것도 나타나지 않습니다.	3
소프트웨어가 비정상적으로 작동하고 있습니다.	4
컴퓨터를 켜지만 응답하지 않습니다.	5
컴퓨터가 비정상적으로 끄집니다.	5
외부 장치가 작동하지 않습니다.	6
컴퓨터를 무선 네트워크에 연결할 수 없습니다.	6

2 고객 지원 센터

고객 지원 센터에 문의하기 전 준비 사항	9
전자 우편이나 전화로 고객 지원 센터에 문의	9
서비스 협력업체에 컴퓨터 보내기	10

색인	11
----------	----

1 빠른 점검사항

컴퓨터에 문제가 발생한 경우 아래 단계에 따라 문제를 해결하십시오.

1. 이 장의 내용을 참조하십시오.
2. 도움말 및 지원 센터를 통해 컴퓨터에 대한 추가 정보 및 웹 사이트 링크에 액세스합니다.



주 대부분의 검사 및 복구 도구에는 인터넷 연결이 필요하지만 컴퓨터가 오프라인 상태인 경우에도 기타 도구로 문제를 해결할 수 있습니다.

3. 기타 지원 사항은 고객 지원 센터에 문의하십시오. 이 설명서의 "[고객 지원 센터](#)" 장을 참조하십시오.

컴퓨터가 시작되지 않습니다.

컴퓨터를 켜려면 전원 버튼을 누릅니다. 컴퓨터가 켜지면 전원 표시등이 켜집니다.

전원 버튼을 눌러도 컴퓨터와 전원 표시등이 켜지지 않으면 컴퓨터에 적절한 전원이 공급되지 않는 경우일 수 있습니다.

아래에 설명된 과정을 통해 컴퓨터가 시작되지 않는 원인을 파악할 수 있습니다.

- 컴퓨터가 AC 콘센트에 연결되어 있는 경우, 여기에 다른 전기 장치를 연결하여 AC 콘센트가 전원을 제대로 공급하고 있는지 확인합니다.
- 컴퓨터가 배터리 전원으로 실행되고 있거나 AC 콘센트가 아닌 외부 전원에 연결되어 있는 경우, AC 어댑터를 사용하여 컴퓨터를 AC 콘센트에 연결합니다. 전원 코드와 AC 어댑터 연결이 느슨하지 않은지 확인합니다.
- 컴퓨터가 배터리 전원으로 실행되고 있는 경우 다음과 같이 하십시오.
 - 주 배터리 팩과 휴대용 배터리 팩(해당하는 경우)을 빼고 AC 어댑터를 사용하여 AC 콘센트에 컴퓨터를 연결하십시오. 컴퓨터가 시작되면 배터리 팩 중 하나를 다시 장착해야 할 수도 있습니다.
 - 컴퓨터 앞면의 배터리 표시등이 깜박이면, 배터리 팩이 배터리 부족 상태에 도달한 것이므로 컴퓨터가 켜지지 않을 수 있습니다. AC 어댑터를 사용하여 AC 콘센트에 컴퓨터를 연결한 다음 컴퓨터를 시작하고 배터리를 충전합니다.

컴퓨터 화면에 아무 것도 나타나지 않습니다.

컴퓨터를 끄지 않았는데도 화면에 아무 것도 나타나지 않는다면 다음 중 하나 이상이 원인일 수 있습니다.

- 컴퓨터가 대기 모드 또는 최대 절전 모드 상태일 수 있습니다.
- 컴퓨터 화면에 이미지를 표시하도록 컴퓨터가 설정되어 있지 않습니다.
- 디스플레이 스위치 또는 주변의 광 센서(일부 모델만 해당)가 올바르게 작동하지 않을 수 있습니다.

아래에 설명된 과정을 통해 컴퓨터 화면에 아무 것도 나타나지 않는 원인을 파악할 수 있습니다.

- 대기 모드에서 재개하거나 최대 절전 모드에서 복원하려면 전원 버튼을 살짝 누르십시오.

에너지 절약 기능인 대기 모드 및 최대 절전 모드에서는 디스플레이가 꺼질 수 있습니다. 대기 모드 및 최대 절전 모드는 컴퓨터가 **Microsoft® Windows®**를 실행 중이지만 사용 중이 아니거나 배터리 잔량이 매우 부족한 수준에 도달한 경우, 시스템에 의해 시작됩니다. 이러한 설정 및 다른 전원 설정을 변경하려면 **시작 > 제어판 > 성능 및 유지 관리 > 전원 옵션**을 차례로 선택합니다.

- 컴퓨터 화면으로 이미지를 전환하려면 **fn+f4** 를 누릅니다.

대부분 모델의 경우 모니터와 같은 외부 디스플레이 장치(선택 사양)를 컴퓨터에 연결하면 컴퓨터 화면이나 외부 디스플레이 또는 두 장치에 동시에 이미지를 표시할 수 있습니다. **fn+f4** 를 반복해서 누르면 이미지가 컴퓨터 디스플레이, 한 개 이상의 외부 디스플레이 장치 및 모든 장치의 동시 디스플레이 사이에 번갈아 나타납니다.

- 컴퓨터에 외부 디스플레이 스위치가 있는 경우, 이 스위치를 눌러 자유롭게 움직이는지 확인합니다. 디스플레이 스위치는 일반적으로 키보드 왼쪽 상단에 있습니다. 컴퓨터에 자기 디스플레이 스위치가 있을 경우, 컴퓨터를 강한 자기장 근처에 두지 말아야 하며 컴퓨터 위에 자기성 물체(예: 자기성 나사 드라이버)를 놓지 않아야 합니다.
- 컴퓨터에 광 센서(일부 모델만 해당)가 있는 경우, 센서가 차단되어 있지 않은지 확인합니다.

주변의 광 센서는 일반적으로 디스플레이의 왼쪽 하단에 있습니다.

소프트웨어가 비정상적으로 작동하고 있습니다.

소프트웨어가 응답하지 않거나 비정상적으로 응답하면 다음과 같이 하십시오.

- 컴퓨터를 재시작합니다.
 - Windows XP Home 의 경우 시작 > 컴퓨터 끄기 > 재시작을 선택합니다.
 - Windows XP Professional 의 경우 시작 > 컴퓨터 끄기 > 재시작 > 확인을 차례로 선택합니다. 도메인에 등록된 경우 컴퓨터 끄기 버튼 대신 종료 버튼이 표시됩니다.
이러한 절차를 사용하여 컴퓨터를 재시작할 수 없는 경우, 다음 "[컴퓨터를 켜지만 응답하지 않습니다.](#)" 단원을 참조하십시오.
- 바이러스 검사를 실행합니다.
- 컴퓨터가 과열되면 실내 온도와 같은 온도까지 냉각되도록 합니다. 컴퓨터 과열에 대한 자세한 내용은 이 장 뒷부분의 "[컴퓨터가 비정상적으로 뜨겁습니다.](#)" 단원을 참조하십시오.
- 무선 마우스(선택 사양)를 사용하는 경우 마우스 배터리가 제대로 충전되었는지 확인합니다.

컴퓨터를 켜지만 응답하지 않습니다.

컴퓨터를 켜지만 소프트웨어 응용프로그램이나 키보드 명령에 응답하지 않는 경우, 우선 **시작 > 컴퓨터 끄기 > 끄기**를 차례로 선택하여 컴퓨터를 종료해 보십시오. 도메인에 등록된 경우 컴퓨터 끄기 버튼 대신 종료 버튼이 표시됩니다.

컴퓨터가 계속 응답하지 않으면 다음 순서대로 긴급 종료 절차를 수행하십시오.

1. 컴퓨터가 Windows를 실행 중인 경우 **ctrl+alt+delete**를 누릅니다. 그런 다음 **시스템 종료 > 끄기**를 선택합니다.
2. **ctrl+alt+del**을 사용하여 컴퓨터를 종료할 수 없으면 전원 버튼을 5초 이상 누릅니다.
3. 전원 버튼을 사용하여 컴퓨터를 종료할 수 없으면, 컴퓨터를 외부 전원에서 분리하고 배터리 팩을 뺍니다.



주 컴퓨터를 종료한 후에 다시 켤 수 없는 경우 "[컴퓨터가 시작되지 않습니다.](#)" 단원을 참조하십시오.

컴퓨터가 비정상적으로 뜨겁습니다.

컴퓨터 사용 중 만졌을 때 따뜻한 것은 정상적인 현상입니다. 하지만 컴퓨터가 **비정상적으로** 뜨거우면 통풍구가 막혀 과열되었기 때문일 수 있습니다.

컴퓨터가 과열된 것 같으면 실내 온도에 맞게 컴퓨터를 냉각시키십시오. 그런 다음 컴퓨터를 사용하는 동안 모든 통풍구가 막히지 않도록 장애물을 치우십시오.



주의 과열을 방지하려면 통풍구가 막히지 않도록 하십시오. 딱딱하고 평평한 표면 위에서만 컴퓨터를 사용하십시오. 프린터와 같은 단단한 물체 또는 침구, 두꺼운 천, 의류 같은 부드러운 물체가 통풍을 방해하지 않도록 하십시오.



주 컴퓨터 팬은 자동으로 작동되어 내부 부품을 냉각하고 과열을 방지합니다. 일상적인 작동 중 내부 팬이 돌아가고 멈추는 것은 정상적인 현상입니다.

외부 장치가 작동하지 않습니다.

외부 장치가 정상적으로 작동하지 않는 경우 다음과 같이 하십시오.

- 장치의 사용자 설명서에 있는 지침에 따라 장치를 켭니다. 모니터 및 프린터 등의 일부 장치는 컴퓨터로 전원이 공급되지 않을 수 있으므로 컴퓨터를 켜기 전에 켜야 합니다.
- 다음을 확인합니다.
 - 모든 장치의 연결이 느슨하지 않은지 여부.
 - 장치에 전원이 공급되고 있는지 여부.
 - 장치를 해당 운영체제에서 사용할 수 있는지 여부. 호환성 정보를 보려면 장치 제조업체의 웹 사이트를 참조하십시오.
 - 올바른 드라이버가 설치 및 업데이트되었는지 여부. 드라이버는 해당 장치와 함께 제공되는 CD 또는 장치 제조업체의 웹 사이트에서 구할 수 있습니다.

컴퓨터를 무선 네트워크에 연결할 수 없습니다.

컴퓨터를 무선 네트워크에 연결할 수 없는 경우 다음과 같이 하십시오.

1. 무선 장치를 사용할 수 있는지 확인합니다.
 - 컴퓨터의 무선 표시등이 켜져 있는지 확인합니다. 무선 표시등이 꺼져 있으면 무선 버튼을 눌러 표시등을 켭니다.
 - 장치 관리자에서 장치 이름 옆에 빨간색 또는 노란색 표시가 있는지 확인하여 무선 하드웨어가 올바르게 설치되어 있는지 확인합니다.
 - a. 시작 > 내 컴퓨터를 선택합니다.
 - b. 창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 속성 > 하드웨어 탭 > 장치 관리자를 차례로 선택합니다.



주 무선 버튼이 꺼져 있거나 Computer Setup 에서 Bluetooth 또는 WWAN 장치가 비활성화되어 있는 경우 Bluetooth 또는 WWAN 장치는 장치 관리자에 표시되지 않습니다.

- Wireless Assistant 를 열고 무선 장치가 켜져 있고 활성화되어 있는지 확인합니다. 시작 > HP Info Center > HP Wireless Assistant 를 선택합니다.
 - Computer Setup 또는 Setup 유틸리티에서 무선 장치가 활성화되어 있는지 확인합니다.
 - a. 컴퓨터를 켜거나 재시작하여 Computer Setup 또는 Setup 유틸리티를 연 다음 "F10 = ROM Based Setup" 메시지 또는 "Press <F10> to enter setup" 메시지가 화면 왼쪽 아래에 나타나면 f10 키를 누릅니다.
 - b. 화살표 키를 사용하여 **Advanced(고급) > Device options(장치 옵션)** 또는 **Advanced(고급)**를 선택한 다음 **enter** 키를 누릅니다.
2. Windows Wireless Network Connection(Windows 무선 네트워크 연결) 창에 네트워크가 표시되는지 확인합니다.
- **Refresh(새로 고침)** 버튼을 눌러 Windows 에서 사용 가능한 액세스 포인트에 대한 모든 채널을 찾도록 합니다.
 - 컴퓨터가 무선 라우터의 최적 범위(액세스 포인트) 내에 있는지 확인합니다.
 - 컴퓨터 무선 안테나가 방해받지 않는지 확인합니다.
 - Wireless Network Connection(무선 네트워크 연결) 창에 "Windows cannot configure this wireless connection"(이 무선 연결을 구성할 수 없습니다) 메시지가 표시되거나, Wireless Networks(무선 네트워크) 탭에 액세스할 수 없거나 Wireless Network Connection Properties(무선 네트워크 연결 속성) 창에 Wireless Networks(무선 네트워크) 탭이 없는 경우 타사 유틸리티가 설치되어 있는지 확인합니다. 타사 구성 유틸리티를 사용하는 경우, 대개 Windows 의 구성 유틸리티를 사용할 수 없도록 설정됩니다. 타사 유틸리티가 설치되어 있는 경우, 타사 유틸리티를 사용하여 무선 네트워크를 구성하거나 타사 유틸리티를 제거하고 Windows 구성 유틸리티를 사용하여 무선 네트워크를 구성합니다.
 - 무선 네트워크가 네트워크 이름(SSID)을 브로드캐스트하는지 확인합니다. 대개의 무선 라우터(액세스 포인트)는 기본적으로 SSID 를 브로드캐스트하도록 설정됩니다. 그러나 보안 강화를 위해 SSID 브로드캐스트를 사용할 수 없도록 설정된 경우, 일시적으로 사용 가능으로 설정하여 Windows 의 네트워크 검색 여부를 확인합니다. SSID 브로드캐스트를 사용할 수 없도록 설정되어 있는 경우, Windows 는 네트워크를 검색하지 못하므로 사용 가능한 네트워크 목록에 표시하지 못합니다.
3. 컴퓨터 및 무선 라우터(액세스 포인트)가 동일한 보안 설정을 사용하고 있는지 확인하여 암호화 설정이 올바른지 확인합니다.
4. 올바른 IP 주소를 수신하고 있는지 확인합니다.
- 컴퓨터의 TCP/IP 가 자동으로 IP 주소를 확보할 수 있도록 구성되어 있는지 확인합니다.
 - a. 시작 > 제어판 > 네트워크 및 인터넷 연결 > 네트워크 연결을 선택합니다.
 - b. 네트워크 연결을 마우스 오른쪽 버튼으로 누른 다음 속성을 누릅니다.
 - c. 인터넷 프로토콜(TCP/IP)을 누르고 속성을 누릅니다.

- d. 자동으로 IP 주소 받기가 선택되어 있는지 확인합니다.
 - e. 확인을 누릅니다.
- 무선 라우터(액세스 포인트)에 DHCP 가 활성화되어 있는지 확인합니다.
- ipconfig 유틸리티를 사용하여 IP 주소를 새로 설정합니다.
 - a. 시작 > 실행을 선택한 다음
 - b. cmd 를 입력합니다.
 - c. 프롬프트에서 ipconfig 를 입력한 다음 enter 키를 누릅니다.
 - d. IP 주소를 새로 설정하려면 ipconfig/release 를 입력하고 enter 키를 누릅니다. 그런 다음 ipconfig/renew 를 입력하고 enter 키를 누릅니다.
 - e. exit 를 입력합니다.
- 5. 무선 라우터(액세스 포인트)에 대한 펌웨어가 최신 버전인지 확인합니다.
- 6. 무선 라우터(액세스 포인트) 작동 표시등이 켜져 있는지 확인합니다. 작동 표시등이 켜져 있지 않은 경우 라우터 전원 케이블을 뺀 다음 다시 끼워 보십시오.
- 7. 무선 전화기, 팩스기 또는 전자 레인지 등 다른 전자 제품을 무선 라우터(액세스 포인트) 근처에 두지 마십시오.
- 8. 무선 라우터(액세스 포인트) 측면 가까이에 대형 금속판을 두지 마십시오.
- 9. 무선 라우터(액세스 포인트)는 실내에서 가능한 높은 곳, 예를 들면 책장 위 같은 곳에 두십시오.
- 10. 무선 라우터(액세스 포인트)의 기능 및 구성을 점검합니다.
 - 무선 암호화 기능을 일시적으로 해제하고 컴퓨터가 무선 네트워크에 연결되는지 확인합니다. 암호화를 해제한 후 컴퓨터가 무선 네트워크에 연결된다면, 컴퓨터와 무선 라우터(액세스 포인트)가 동일한 보안 설정(네트워크 인증, 데이터 암호화, 네트워크 키 및 키 색인)을 사용하고 있는지 확인합니다.
 - 무선 라우터(액세스 포인트)에서 무선 채널을 변경합니다. 일반적으로 채널 3, 6 및 11 이 서로 겹치지 않으므로 가장 적합한 채널입니다. 그러나 근거리에서 여러 개의 네트워크가 검색되고 둘 이상의 네트워크가 동일한 채널을 사용하면 간섭이 발생할 수 있습니다.

자세한 내용은 <http://www.hp.com/go/techcenter/wireless> 를 참조하십시오.

2 고객 지원 센터

도움말 및 지원 센터를 통해 필요한 도움말을 찾을 수 없는 경우, 고객 지원 센터에 문의하십시오.

고객 지원 센터에 문의하기 전 준비 사항

문제를 신속하게 해결하려면, 컴퓨터와 다음 정보를 준비한 후 전화나 전자 우편으로 문의하십시오.

- 디스플레이 또는 키보드에 있는 제품 이름
- 서비스 태그에 표시되어 있는 일련 번호(S/N)
 - 서비스 태그 레이블은 컴퓨터 밑면에 있습니다.
 - 서비스 태그 정보를 컴퓨터 화면에 표시하려면 도움말 및 지원 센터에서 **My HP Computer (내 HP 컴퓨터)**를 누릅니다.
- 컴퓨터 구입 날짜
- 문제가 발생한 당시의 상황
- 화면에 표시된 오류 메시지
- 컴퓨터에 연결된 모든 하드웨어의 제조업체 및 모델
- 운영체제 버전 번호 및 등록 번호

운영체제 버전 번호와 등록 번호를 표시하려면 도움말 및 지원 센터에서 **My HP Computer(내 HP 컴퓨터)**를 누릅니다. 일부 모델의 경우 등록 번호가 운영체제 표에 **제품 ID**로 표시되어 있습니다.

전자 우편이나 전화로 고객 지원 센터에 문의

컴퓨터가 인터넷에 연결되어 있는 경우, 도움말 및 지원 센터를 통해 전자 우편으로 도움을 요청하거나 고객 지원 센터 전화 번호를 확인할 수 있습니다.

서비스 협력업체에 컴퓨터 보내기

고객 지원 센터에서 서비스 협력업체로 컴퓨터를 보내도록 조인한 경우 해당 서비스 협력업체에 이 장 앞부분의 "[고객 지원 센터에 문의하기 전 준비 사항](#)" 단원에 나열된 정보를 제공해야 합니다. 또한 다음 사항도 확인하십시오.

- 서비스 협력업체에서 컴퓨터에 액세스할 수 있도록 모든 암호를 삭제하거나 암호를 알려줍니다.
- 하드 드라이브에 있는 모든 정보를 백업합니다.
- 필요한 경우 시스템 복구에 필요한 권한을 서비스 협력업체에 제공합니다.

색인

ㄱ
고객 지원 센터 9

ㄴ
무선 네트워크 6
문제 해결

고객 지원 센터 9
무선 네트워크 6
비정상적인 소프트웨어 작동
4
빠른 점검사항 1
외부 장치가 작동하지 않음 6
컴퓨터가 시작되지 않음 2
컴퓨터가 응답하지 않음 5
컴퓨터 과열 5
컴퓨터 화면에 아무 것도 나타나
지 않음 3

ㄷ
소프트웨어
비정상적인 작동 4
응답하지 않음 5

ㄹ
아무 것도 나타나지 않는 컴퓨터 화
면 3
아무 것도 나타나지 않는 화면 3

ㅈ
점검사항, 문제 해결 1

ㅊ
컴퓨터 과열 5
컴퓨터 화면에 아무 것도 나타나지
않음 3

