

서비스데스크 메뉴얼

- 1. 서비스데스크 소개
- 2. 서비스데스크 포털 접속 방법
 - 2-1 홈페이지를 통한 접속 방법
 - 2-2 서비스 데스크 URL로 접속 방법
- 3. 회원가입
 - 3-1 회원가입 과정
 - 3-2 회원가입 화면
- 4. 서비스데스크 로그인
 - 4.1 로그인 화면
- 5. 기술지원 요청 등록
 - 5.1 기술지원 요청 등록 과정
 - 5.2 기술지원 요청 등록 화면
- 6. 기술지원 요청 내용 확인
 - 6.1 기술지원 요청 내용 확인 화면

1. 서비스데스크 소개

- 신속하고 정확한 고객 만족 서비스를 제공하기 위해 서비스데스크를 신설 하였습니다.
- 서비스데스크는 SafePC(PC보안), SafeUSB(보안USB), SafePRIVACY(개인정보보호), SecuPRINT(프린트보안) 제품에 대한 기술 지원 요청을 할 수 있는 포털 페이지 입니다.
- 제품 사용시 발생 할 수 있는 오류, 개선사항, 문의 사항을 서비스데스크에 접수가 가능합니다.
- 접수하신 요청사항은 서비스데스크 페이지에서 이력과 진행사항을 확인 할 수 있습니다.
- 진행 단계별 처리 상황을 이메일로 확인이 가능합니다.
- 서비스 데스크에 접속하기 위해선 포털 페이지 로그인이 필요합니다.
- 가입이 되어 있지 않은 경우 회원가입 후 이용이 가능합니다.

2. 서비스데스크 포털 접속 방법

서비스데스크에 접속하기 위해서는 아래와 같이 2가지 경로로 접속이 가능합니다.

2-1 홈페이지를 통한 접속 방법

- (주)메타시큐어 홈페이지에 접속하여 서비스데스크 포털 페이지로 링크하여 접속할 수 있습니다.
- 홈페이지 우측 하단의 서비스데스크 [바로가기] 링크 클릭시 서비스데스크로 연결됩니다.
- (주)메타시큐어 홈페이지
 - URL : <http://www.meta-secure.co.kr>



[(주)메타시큐어 홈페이지 화면- 바로가기]

2-2 서비스 데스크 URL로 접속 방법

- 웹 브라우저에서 아래 URL을 입력하면 서비스데스크 포털 페이지에 접속이 가능합니다.
 - URL : <https://meta-secure.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>

3. 회원가입

- 서비스 데스크의 기술지원 접수 및 이력 확인을 위해서는 로그인이 필요합니다.
- 가입이 되어 있지 않은 경우 회원가입이 필요합니다.
- 아래 화면은 서비스 데스크 포털 접속 화면입니다.
- 회원가입을 위해서는 페이지 하단의 [가입]을 클릭하면 회원가입 페이지로 이동합니다.

3-1 회원가입 과정

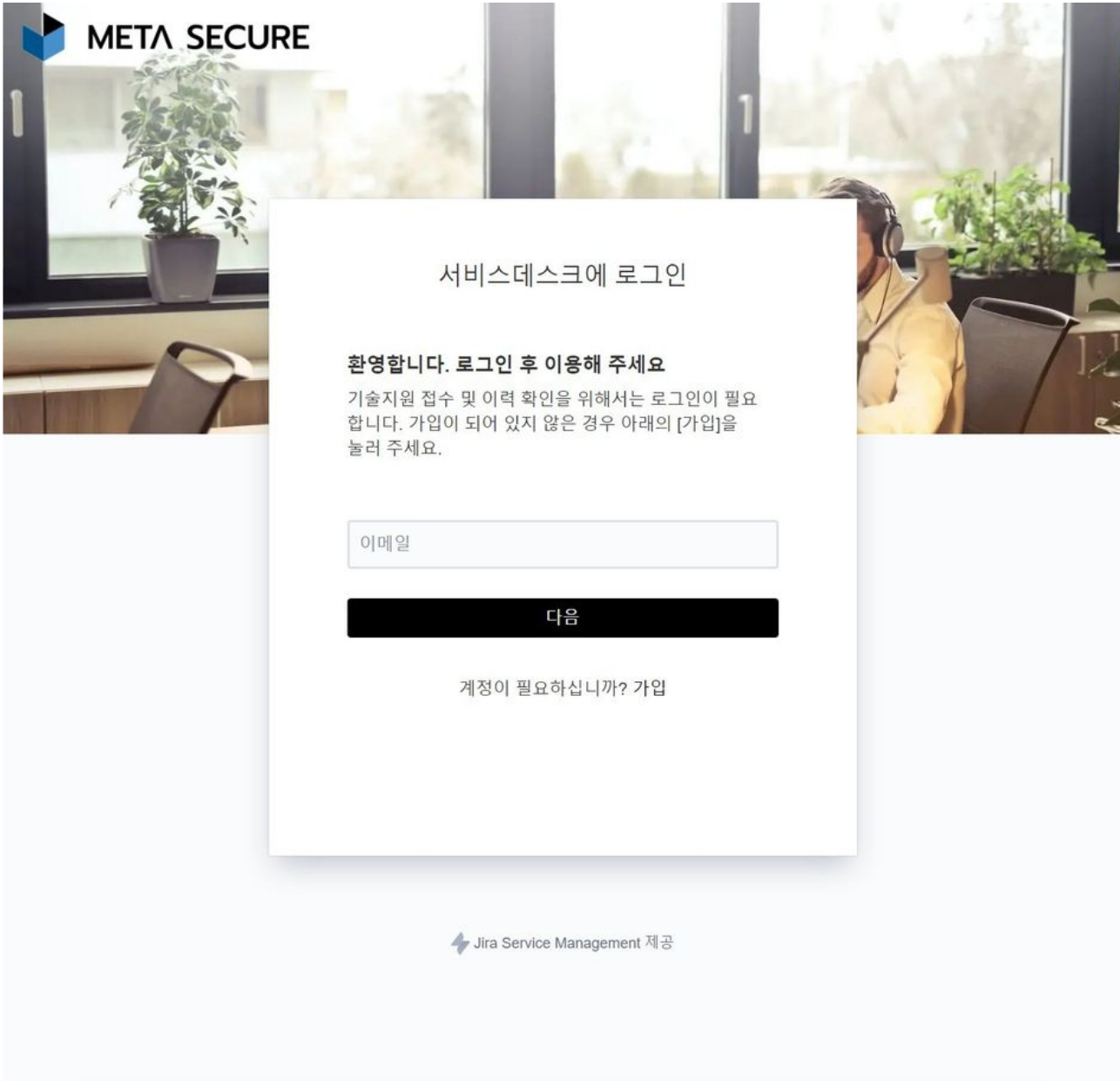
- 회원가입 과정은 아래와 같습니다.
 - 1. 회원가입 페이지에서 이메일을 입력 후 [링크 보내기] 버튼을 클릭합니다.
 - 2. [링크 보내기] 버튼 클릭시 입력한 이메일주소로 가입을 위한 링크가 포함된 메일이 발송됩니다.

- 3. 수신된 메일 하단의 [가입] 버튼을 클릭합니다. 클릭 시 브라우저에 등록 페이지가 나타납니다.
- 4. 등록 페이지에서 성명과 비밀번호를 입력 후 [등록] 버튼을 누르면 회원가입이 완료됩니다.
- 5. 이후 회원가입한 ID와 비밀번호를 이용하여 서비스 데스크 포털에 접속이 가능합니다.

3-2 회원가입 화면 [🔗](#)

- 회원가입 과정은 아래 화면과 같습니다.

3-2-1 로그인 페이지



META SECURE

서비스데스크에 로그인

환영합니다. 로그인 후 이용해 주세요

기술지원 접수 및 이력 확인을 위해서는 로그인이 필요합니다. 가입이 되어 있지 않은 경우 아래의 [가입]을 눌러 주세요.

이메일

다음

계정이 필요하신니까? 가입

Jira Service Management 제공

[서비스데스크 로그인 화면]

3-2-2 회원가입 페이지



META SECURE

가입

이메일 주소를 입력하시면 비공개 가입 링크를 보내드리겠습니다.

링크 보내기

이미 계정이 있으니까? 로그인

 Jira Service Management 제공

[회원 가입 페이지]

3-2-3 회원가입 페이지 링크 보내기 버튼 클릭 후 화면

이메일 확인

██████████@kakao.com(으)로 이메일을 보냈습니다. 이
메일의 링크를 클릭하여 가입을 완료하십시오.

다시 보내기

 Jira Service Management 제공

[회원가입 링크 보내기 완료 후 화면]

3-2-4 수신된 회원가입 메일 화면

회신 전제 회신 전달 메신저



2022-10-21 (금) 오후 12:13

서비스데스크 <jira@meta-secure.atlassian.net>

서비스데스크에 가입 완료

받는 사람 [redacted]@kakao.com

거의 끝나갑니다.

서비스데스크 가입을 완료하려면 아래 링크를 따라가십시오. 보안상의 이유로 이 링크를 누구와도 공유하지 마십시오.

[가입](#)



META SECURE

Jira Service Management 제공

[회원가입 링크가 포함된 메일 화면]

3-2-5 등록 화면

등록

이메일 주소
[redacted]@kakao.com

성명
메타시큐어담당자

비밀번호 선택
[redacted] [eye icon]

강력함

등록을 클릭하면 개인 정보 취급 방침 및 고지 사항 및 책임 부인에 동의하는 것으로 간주됩니다.

등록



서비스데스크 / 서비스데스크



서비스데스크

SafePC(PC보안), SafeUSB(보안USB), SafePRIVACY(개인정보보호), SecuPRINT(프린트보안)
제품에 대한 기술 지원 요청을 할 수 있습니다.

무엇을 도와드릴까요?



기술 지원

제품 오류, 개선사항, 문의사항 등이 있는 경우 [여기]를 클릭하여 필요한 내용을 등록하시기 바랍니다.

 Jira Service Management 제공

[등록 완료 후 로그인 화면]

4. 서비스데스크 로그인

- 서비스데스크 포털에 회원가입이 되면 이후 포털에 접속하여 로그인이 가능합니다.
- 포털에서 이메일과 비밀번호를 입력 후 [로그인] 버튼을 클릭하면 로그인이 됩니다.

4.1 로그인 화면

4.1.1 로그인 화면

서비스데스크에 로그인

환영합니다. 로그인 후 이용해 주세요

기술지원 접수 및 이력 확인을 위해서는 로그인이 필요합니다. 가입이 되어 있지 않은 경우 아래의 [가입]을 눌러 주세요.

다음

계정이 필요하십니까? 가입

 Jira Service Management 제공

[포털 페이지 로그인 화면]

4.1.2 아이디 입력 화면

서비스데스크에 로그인

환영합니다. 로그인 후 이용해 주세요

기술지원 접수 및 이력 확인을 위해서는 로그인이 필요합니다. 가입이 되어 있지 않은 경우 아래의 [가입]을 눌러 주세요.

다음

계정이 필요하십니까? 가입

 Jira Service Management 제공

[포털 아이디 입력 화면]

4.1.3 비밀번호 입력 화면

서비스데스크에 로그인

환영합니다. 로그인 후 이용해 주세요

기술지원 접수 및 이력 확인을 위해서는 로그인이 필요합니다. 가입이 되어 있지 않은 경우 아래의 [가입]을 눌러 주세요.

로그인

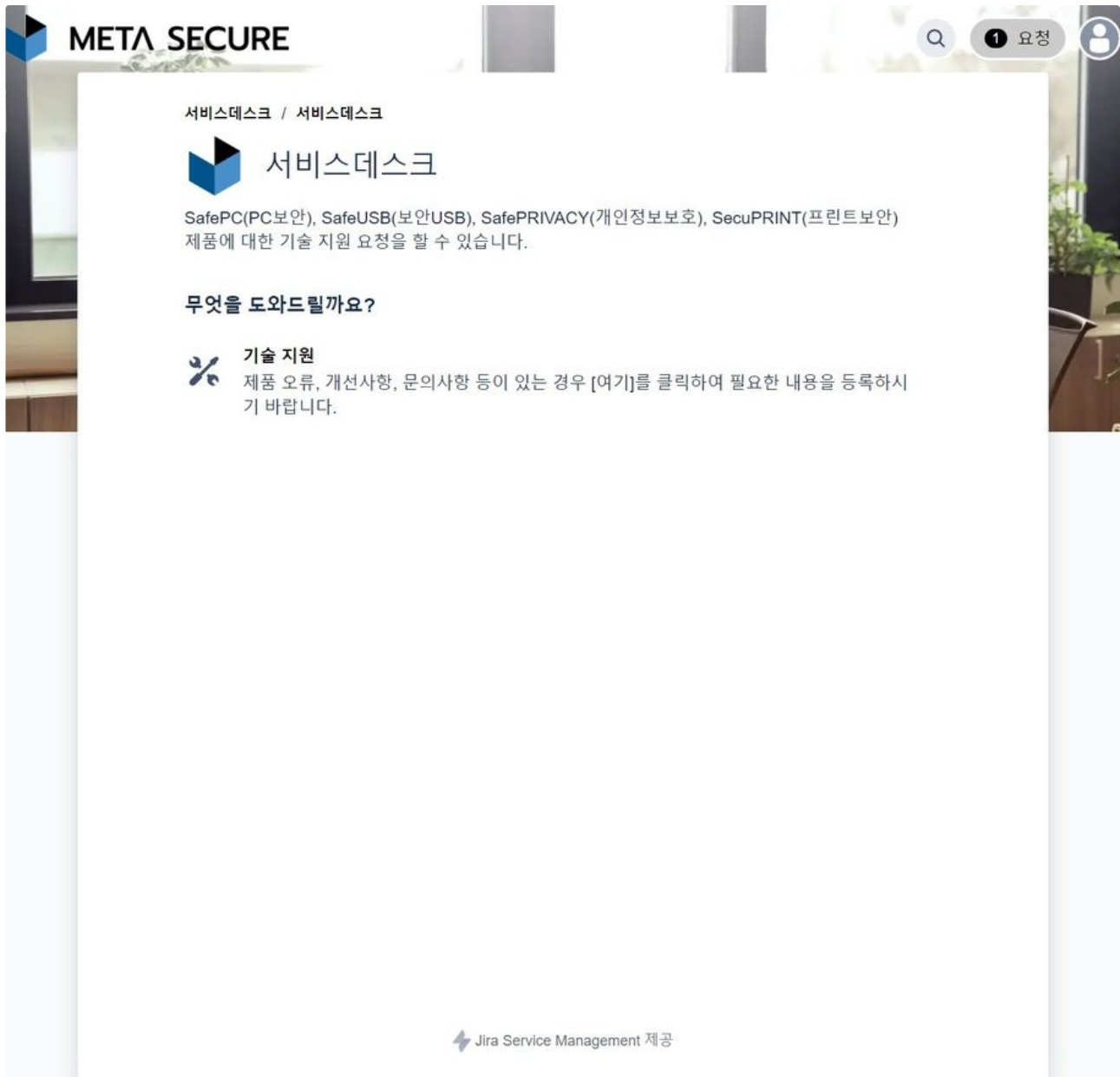
비밀번호를 잊어버리셨나요?

계정이 필요하십니까? 가입

 Jira Service Management 제공

[포털 비밀번호 입력 화면]

4.1.4 로그인 후 화면



[포털 로그인 후 화면]

5. 기술지원 요청 등록 [🔗](#)

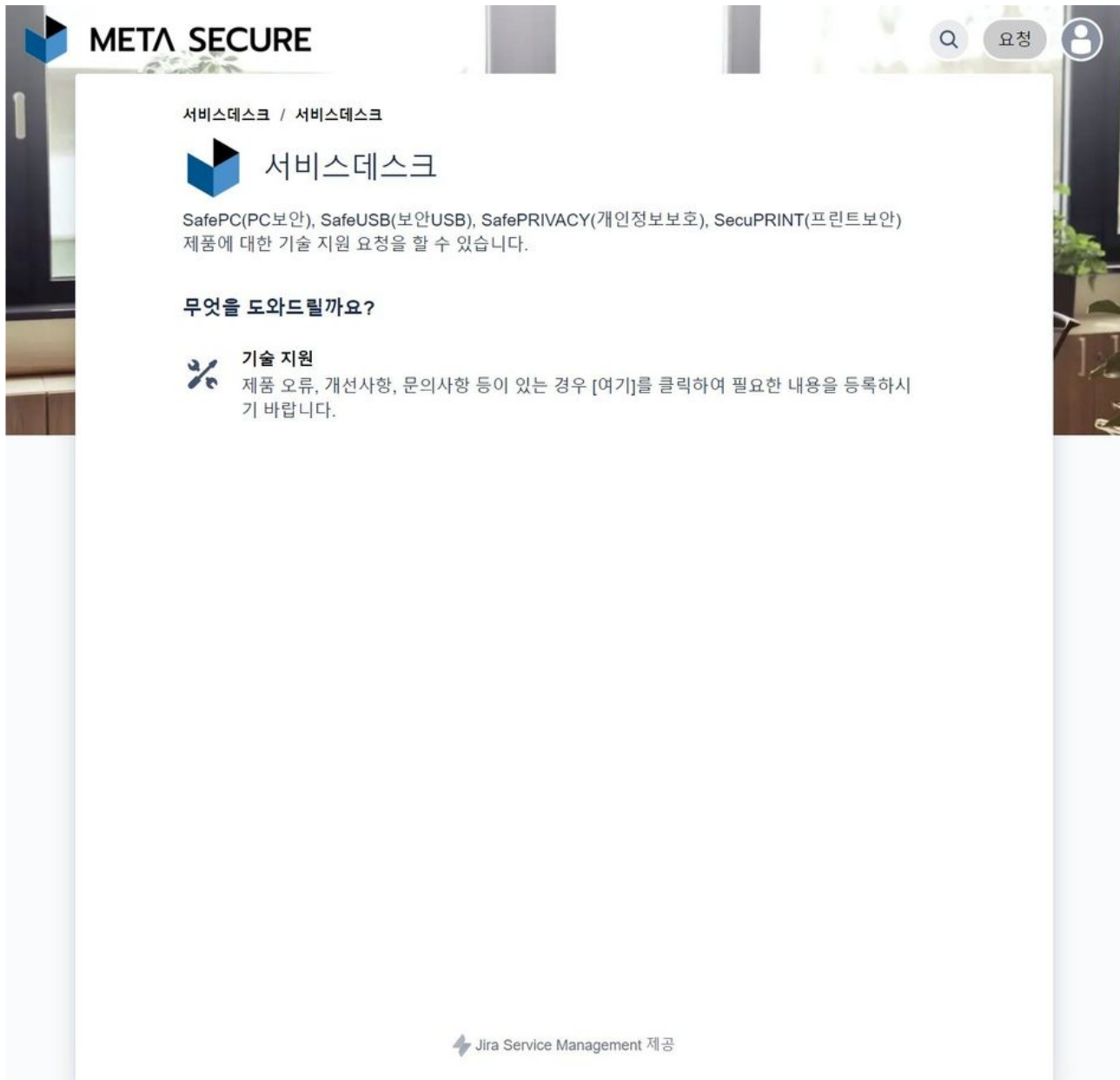
- 서비스데스크 포털에 로그인 후에는 SafePC(PC보안), SafeUSB(보안USB), SafePRIVACY(개인정보보호), SecuPRINT(프린트보안) 제품에 대한 기술지원 요청 등록을 할 수 있습니다.

5.1 기술지원 요청 등록 과정 [🔗](#)

- 기술지원 요청 등록을 위한 과정은 아래와 같습니다.
 - 1. 서비스 데스크 포털에 로그인하여 [기술 지원] 을 클릭합니다.
 - 2. [기술 지원] 클릭시 서비스 데스크 기술 지원을 위한 페이지가 나타납니다.
 - 3. 기술 지원 요청을 하기 위한 제목, 제품, 원격 가능 여부, 발생 범위, 설명, 첨부파일에 대한 정보를 입력 후 [보내기] 버튼을 누르면 요청 등록이 완료됩니다.
 - 4. 등록된 기술지원 요청은 포털 페이지에서 확인 및 진행 사항을 확인 할 수 있습니다.
 - 5. 등록된 요청에 대한 진행 사항이 변경될 때마다 해당 내용에 대한 이메일이 발송됩니다.

5.2 기술지원 요청 등록 화면 [🔗](#)

5.2.1 포털 로그인 후 화면



[포털 로그인 후 화면]

5.2.2 서비스데스크 기술 지원 요청 등록 화면



서비스데스크 / 서비스데스크



서비스데스크

SafePC(PC보안), SafeUSB(보안USB), SafePRIVACY(개인정보보호), SecuPRINT(프린트보안)
제품에 대한 기술 지원 요청을 할 수 있습니다.

무엇을 도와드릴까요?



기술 지원

제품 오류, 개선사항, 문의사항 등이 있는 경우 [여기]를 클릭하여 필요한 내용을 등록하시기 바랍니다.

제목*

[메타시큐어] 매체제어가 안되는 증상에 대한 기술 지원 요청

요청 사항을 간략히 입력해 주세요.

제품*

SafePC(PC보안) x



기술지원 서비스 받을 제품을 선택해 주세요. (여러 개 선택 가능)

원격 가능 여부*

- ☒ 가능
☐ 불가능
☐ 해당사항 없음

기술지원을 위해 원격지원이 필요한 경우가 있습니다. 단순 문의/요청의 경우 '해당사항 없음'을 선택해 주세요.

발생범위*

- ☐ 전체
☐ 대부분
☒ 일부
☐ 알수없음
☐ 해당사항 없음

오류가 발생하는 범위를 선택해 주세요. 단순 문의/요청의 경우 '해당사항 없음'을 선택해 주세요.

설명*

일반 텍스트 v

B

I

...

A v

≡

≡

🔗

@

😊

<>

i

”

—

특정 PC에 USB 매체제어가 되지 않는 증상이 발생하고 있습니다.

대상 : windows 10 64bit 3대

휴대용 저장장치 읽기/쓰기 차단 정책에서 USB안에 파일 쓰기가 있습니다.

발생된 PC의 Agent 로그를 첨부하오니 이에 대한 기술 지원 요청을 드립니다.

제품 오류, 개선사항, 문의사항 등에 대한 내용을 자세하게 입력해 주시기 바랍니다.

첨부 파일

파일을 끌어서 놓거나 스크린샷을 붙여 넣거나 찾아보기

찾아보기

메타시큐어 매체 제어
안되는 ...1021.zip

83 KB X

오류 증상 화면, 관련 로그, 덤프 등 요청 확인에 도움이 될 만한 파일을 첨부해주세요.

보내기

취소

 Jira Service Management 제공

5.2.3 서비스데스크 기술 지원 요청 등록 완료 후 화면

서비스데스크 / 서비스데스크 / SVC-48

[메타시큐어] 매체제어가 안되는 증상에 대한 기술 지원 요청

메타시큐어담당자 님이 오늘 12:27 오후에 이 요청을 제기했습니다 [세부 정보 숨기기](#)

제품

SafePC(PC보안)

원격 가능 여부

가능

발생범위

일부

설명

특정 PC에 USB 매체제어가 되지 않는 증상이 발생하고 있습니다.

대상 : windows 10 64bit 3대

휴대용 저장장치 읽기/쓰기 차단 정책에서 USB안에 파일 쓰기가 있습니다.

발생된 PC의 Agent 로그를 첨부하오니 이에 대한 기술 지원 요청을 드립니다.

상태

[접수](#)

알림 켜기

이 이슈 해결

요청 취소

요청 유형

기술 지원

공유 대상:

메타시큐어담당자
작성자

활동

메타시큐어담당자 오늘 12:27 오후

메타시큐어 매체제어 안되는 증상 ...1021.zip

83 KB

댓글 추가



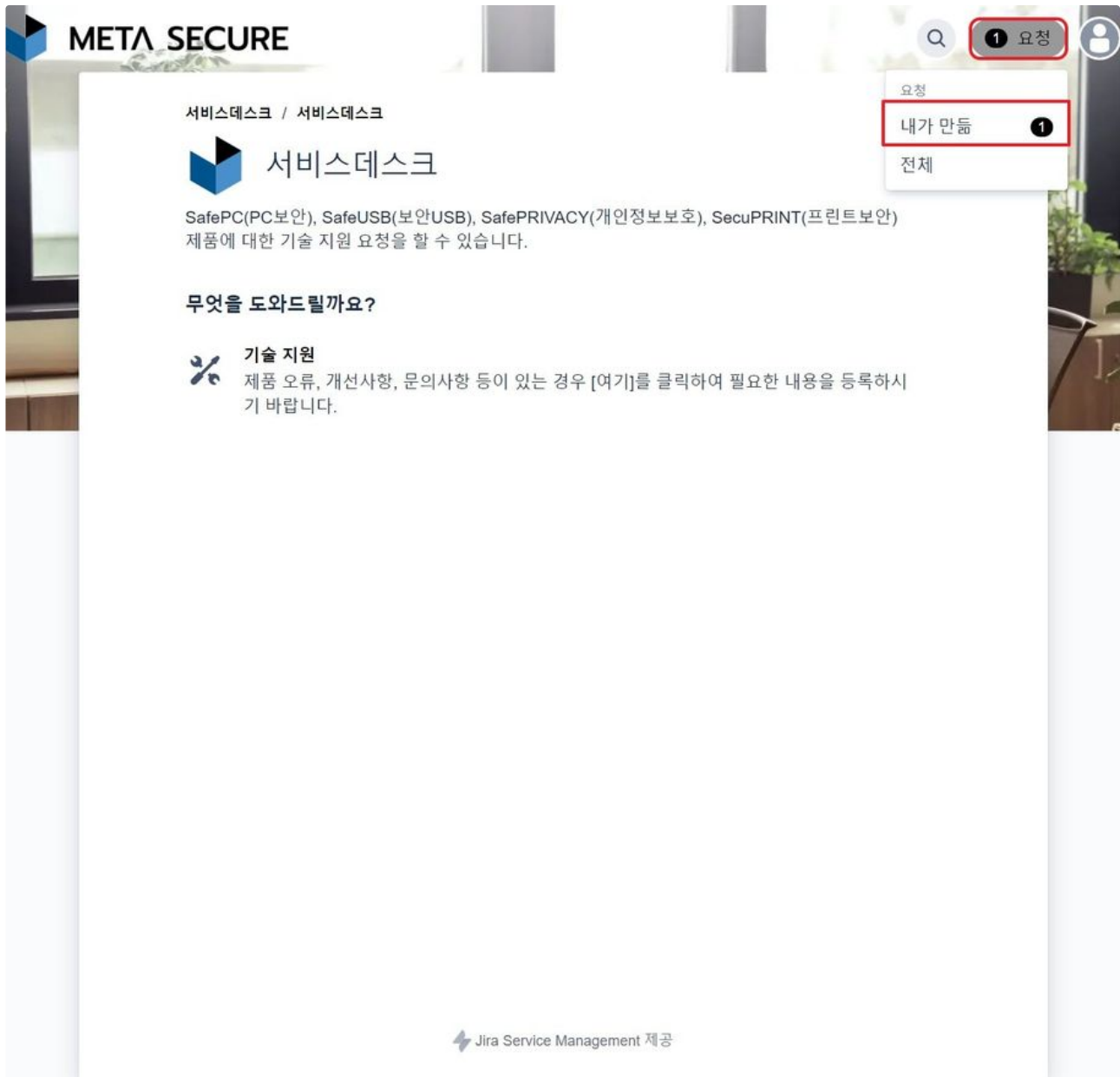
[서비스데스크 요청 등록 후 안내 이메일 화면]

6. 기술지원 요청 내용 확인 [🔗](#)

- 서비스데스크에 기술지원 요청한 내용은 포털 페이지에서 확인할 수 있습니다.
- 우측 상단의 [요청] 부분을 클릭하여 [내가 만듦]을 클릭하면 등록된 요청 리스트 확인이 가능합니다.
- 요청 리스트 중 하나를 선택하여 클릭하면 요청한 내용의 상세보기가 가능합니다.
- 해당 페이지에서 요청에 대한 진행 사항을 확인 할 수 있으며, 댓글을 통한 추가 정보 입력이 가능합니다.

6.1 기술지원 요청 내용 확인 화면 [🔗](#)

6.1.1 포털 로그인 화면



[포털 로그인 화면]

6.1.2 요청 화면

서비스데스크

...

요청

요청에 포함...



상태: 진행 중인 요청 ▾

내가 만들 ▾

요청 유형 ▾

유형	참조	요약	상태	서비스 프로젝트	요청자
	SVC-48	[메타시큐어] 매체제어가 안되는 증상에 대한 기술 지원 요청	접수	서비스데스크	메타시큐어담당자

< 1 >

[요청 화면]

6.1.3 요청 상세보기 화면

서비스데스크 / 서비스데스크 / SVC-48

[메타시큐어] 매체제어가 안되는 증상에 대한 기술 지원 요청



메타시큐어담당자 님이 오늘 12:27 오후에 이 요청을 제기했습니다 세부 정보 숨기기

제품

SafePC(PC보안)

원격 가능 여부

가능

발생범위

일부

설명

특정 PC에 USB 매체제어가 되지 않는 증상이 발생하고 있습니다.

대상 : windows 10 64bit 3대


휴대용 저장장치 읽기/쓰기 차단 정책에서 USB안에 파일 쓰기가 있습니다.

발생된 PC의 Agent 로그를 첨부하오니 이에 대한 기술 지원 요청을 드립니다.

상태


접수

 알림 켜기

 이 이슈 해결

 요청 취소

요청 유형

 기술 지원

공유 대상:

 메타시큐어담당자 작성자

활동



메타시큐어담당자 오늘 12:27 오후

메타시큐어 매체제어 안되는 증상 ...1021.zip

 83 KB



댓글 추가