



# 고객지원센터

(사용자 가이드)

Version 1.4



# NEXCORE 고객지원센터

## ◆ 고객지원센터 소개

- NEXCORE의 제품정보 공지, NEWS, 매뉴얼, 기술 소개, 이슈 및 문의 등의 서비스를 이용하실 수 있습니다.
  - 웹에서 <http://nexcore.skcc.com/support/>로 접속
  - 초기화면의 [사용자등록] 링크를 통하여 회원가입 진행
- ✓ 로그인 및 회원가입 승인이 되어있지 않은 경우 이용 불가 (일부 매뉴얼&다운로드 서비스 제외)

초기화면 내 페이지 프로젝트 관리 도움말



NEXCORE 고객지원 서비스센터

검색

프로젝트 바로가기

초기화면

요청 목록

 로그인 등록한 계정으로 로그인합니다.	 프로젝트 바로가기 해당하는 프로젝트를 우상단 선택트박스에서 선택합니다.	 서비스 요청하기 제목과 내용을 상세히 적어주세요.	 만들기 만들기 버튼을 클릭하면 요청이 등록됩니다.
--	---	---	---

NEXCORE 고객지원 서비스센터에 처음 오셨나요?

**등록**을 먼저 해 주세요!

고객 서비스 담당자 김민정 대리 02-6400-6123, minj.kim@partner.sk.com  
제품 구입 문의 김용철 부장, 이주환 과장 02-6400-4975, nexcore4u@sk.com

# 사용자 등록

## ◆ 사용자 등록하기

- 초기화면의 [사용자 등록] Link를 선택하여 사용자 등록 페이지로 이동
  - 가입 신청 절차 안내 내용 확인
  - '메일'은 반드시 회사의 e-mail domain을 입력 (개인 e-mail domain 사용 시 서비스센터 이용에 제약이 있을 수 있음)
- 회원가입 완료 후 고객센터지원센터 관리자가 계정 승인 완료하면 바로 이용 가능

등록

### NEXCORE 고객센터 서비스센터 가입 신청 절차 안내

NEXCORE 고객센터 서비스센터는 SK C&C의 NEXCORE 제품 기술지원 및 정보 공유를 위한 인프라입니다.  
SK C&C NEXCORE 제품과의 협업을 진행하시는 관계자가 아닌 경우는 가입 승인이 이루어지지 않으며, 기타 목적이나 용도의 서비스센터 사용은 금지됩니다.

NEXCORE 고객센터 서비스센터 계정 생성 정책에 따라, 가입 신청 후 서비스센터 관리자에게 e-mail로 계정승인 요청을 해 주시기 바랍니다.  
서비스센터 관리자가 가입 절차 확인한 후 해당 계정이 승인 처리됩니다.  
(NEXCORE 고객센터 서비스센터 관리자: minj.kim@partner.sk.com)

### ID 생성 규칙 안내

- ID정책: 회사명(도메인)\_ID (예 : skcc\_nexcore)

로그인 *	<input type="text"/>
비밀번호 *	<input type="password"/>
비밀번호 확인 *	<input type="password"/>
이름 *	<input type="text"/>
성 *	<input type="text"/>
메일 *	<input type="text"/>
언어	Korean (한국어) ▼
회사명 *	<input type="text"/>
연락처 *	<input type="text"/>
프로젝트명 *	<input type="text"/>
사용 제품 *	<input type="text"/>

이상의 내용에 모두 동의하실 경우, 회원가입을 진행해주시기 바랍니다.

- NEXCORE 고객센터 센터 개인정보취급방침에 동의합니다.
- NEXCORE 고객센터 서비스 약관에 동의합니다.

확인

### 개인정보보호에 관한 안내

SK C&C NEXCORE 고객센터(이하, '센터')는 귀하가 회원가입 시 제공한 개인정보(성명, 이메일, 회사명, 전화번호)를 기술서비스 제공을 위해 회원가입과 동시에 보유하며 이용할 수 있습니다.  
또한 귀하의 개인정보는 기술서비스 제공 외 타 목적으로는 활용되지 않으며, 회원탈퇴 요청 시 회원 삭제와 함께 즉시 폐기할 것입니다.

# 서비스 요청

## ◆ 서비스 요청 작성하기

- NEXCORE 제품과 관련하여 궁금한 점이나 문제가 있다면 '서비스 요청'을 해주십시오.
  - 로그인 후 오른쪽 상단의 **1** [프로젝트 바로가기] 를 통하여 본인이 소속되어 있는 프로젝트로 이동합니다.
  - 프로젝트 기본화면은 상단의 개요, 작업내역, 요청 목록, 서비스 요청하기 로 구분됩니다.
  - 문의사항 등록 시 **2** [서비스 요청하기] 를 선택합니다.
  - 유형/제목/설명/상태/우선순위의 필수입력 항목을 입력하고 하단의 **3** [만들기] 버튼을 선택합니다.
  - 정확한 요청사항 확인을 위하여 문의내용 작성 시 선택 항목/제품 버전/에러메시지 등 서비스 지원을 위해 필요하다고 판단되는 정보들을 최대한 작성해주십시오.

초기화면 내 페이지 프로젝트 관리 도움말

로그인명: NEXCORE\_SD 내 계정 로그아웃

데모용 프로젝트

검색 데모용 프로젝트

개요 작업내역 로드맵 요청 목록 **서비스 요청하기** Gantt 차트 달력 위키 게시판 설정

개요 새 하위 프로젝트 Close

서비스 지원 시스템 시연용 목적

**서비스 요청 추적**

- 결함수정: 2 건 진행 중 / 총 4 건
- 새기능: 한 건 진행 중 / 총 1 건 중
- 기능개선: 총 0 건 모두 완료

모든 요청 보기 | 달력 | Gantt 차트

**담당자**

서비스센터 관리자: Service Desk, view admin  
프로젝트 관리자: view admin, 이 PL  
개발 담당자: 박 개발  
고객사B: 김 고객, 이 PL

서비스 요청하기

유형: 기술문의 [배공개]

제목:

설명: B I U S C H1 H2 H3 [문서] [태그] [이미지]

상태: 신규

우선순위: 보통

담당자:

시작시간: 2013-09-26

완료 기한:

진척도: 0%

파일: 찾아보기... 부가적인 설명

대문 닫힘 추가 (최대 크기: 39,063 MB)

**만들기** 만들고 계속하기 미리보기

# 서비스 요청

## ◆ 서비스 요청 종료하기

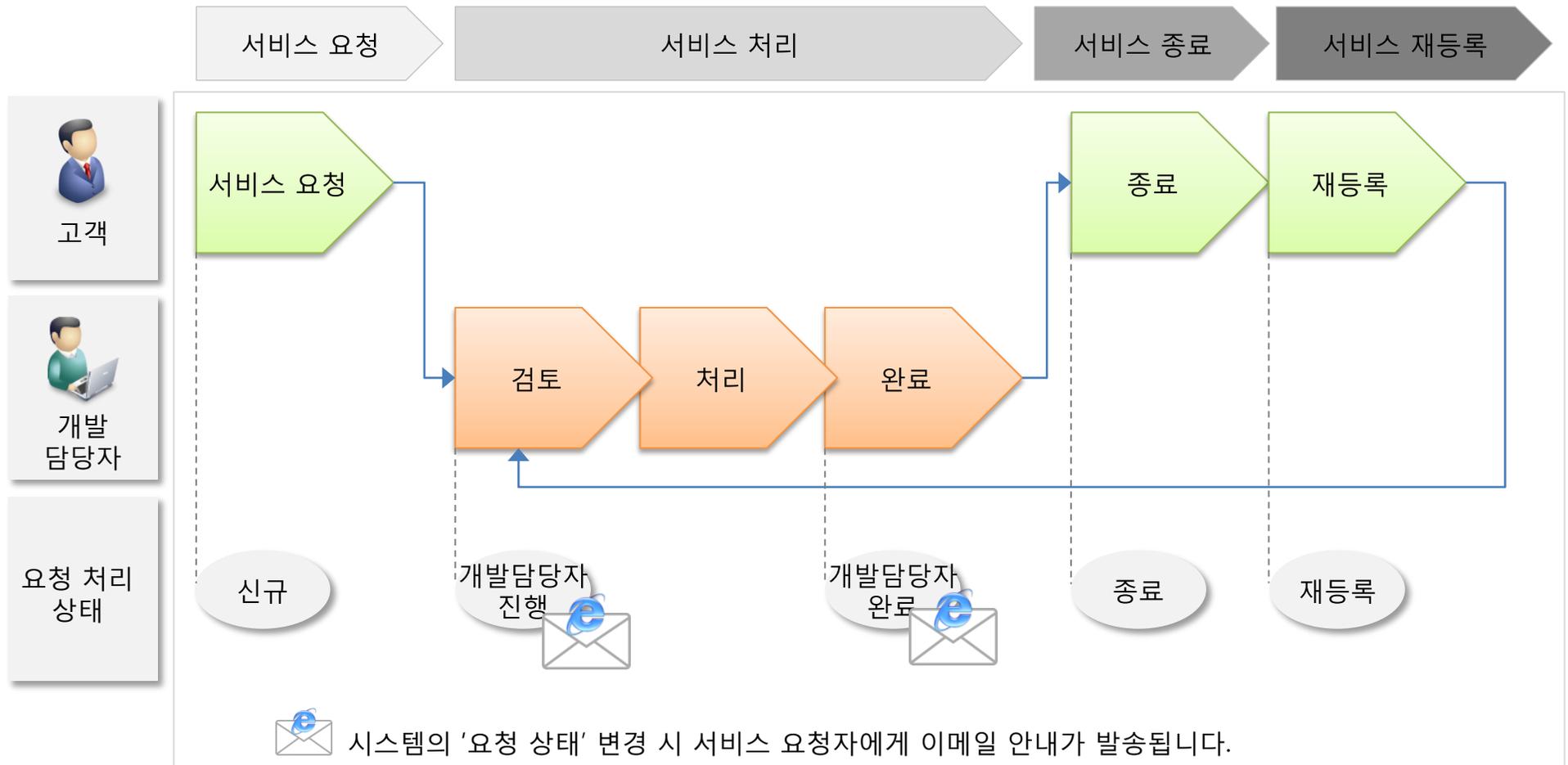
- 요청한 서비스에 대한 처리가 완료되면 해당 요청사항을 '종료'하여 주십시오.
  - 요청 목록 페이지에서 처리가 종료된 요청 항목을 선택 후 **1**[수정]을 선택합니다.
  - 2**[상태]에서 '종료'를 선택하여 서비스 요청을 종료합니다.

The screenshot displays the '요청 목록' (Request List) tab in a web application. The main content area shows a request titled '기술문의 #195' (Technical Inquiry #195) with a sub-title 'Test'. The request status is '신규' (New), priority is '보통' (Normal), and it was created on 2013/09/26. The progress bar shows 0% completion. A red box labeled '1' highlights the '수정' (Edit) icon at the bottom right of the request card.

The right-hand panel shows the details of the selected request. The '상태' (Status) dropdown menu is highlighted with a red box labeled '2', and the '종료' (End) option is selected. Other details include: '유형' (Type) is '설치' (Installation), '제목' (Title) is 'Test', '우선순위' (Priority) is '보통' (Normal), '담당자' (Assignee) is '자동화도구1 담당자' (Automation Tool 1 Assignee), and '범주' (Category) is 'Test Manager'. The '시작시간' (Start Time) is 2013-09-27 00:00, '완료 기한' (Due Date) is 2013-10-01 00:00, and '진척도' (Progress) is 100%.

# 서비스 처리 프로세스

- ◆ 다음 프로세스를 통해 서비스 요청이 처리되며, 처리 상태 변경에 따른 안내 메일이 발송됩니다.



# 모바일 앱 이용 방법

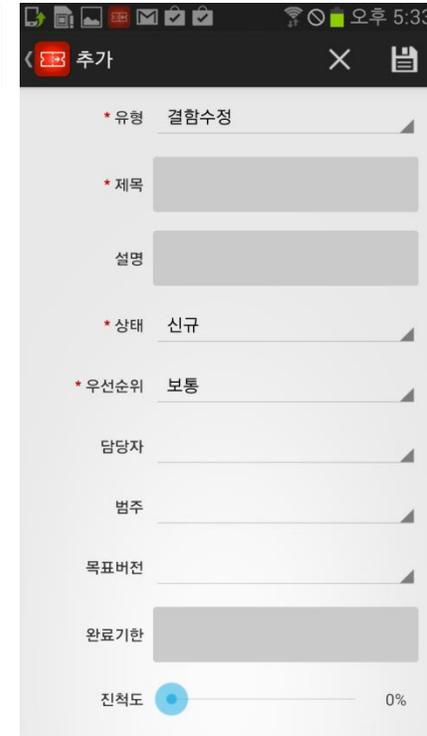
## ◆ RedminePM (무료)

- 판매자 : PROJECT MODE, INC.
- OS : Android 4.0, iOS7 이상
- 언어 : 한국어 외 12개국 언어 지원
- 기본기능
  - Web과 동일하게 요청사항 등록, 수정 가능
  - 파일 첨부 가능
  - Web 연결 지원
  - Redmine 전용 클라이언트
  - 멀티 계정 로그인 가능



## ◆ mintRedmine (무료)

- 판매자 : Sooyong WANG
- OS : Android 4.0, iOS7 이상
- 언어 : 한국어, 영어 지원
- 기본기능
  - Web과 동일하게 요청사항 등록, 수정 가능
  - 내가 등록한 요청 사항에 대해 Push 알림
  - 상태에 따른 다양한 라벨링 지원으로 요청 사항에 대한 현재 상태 확인이 쉬워짐
  - Redmine 전용 클라이언트
  - 파일 첨부 가능





*Help Desk*



02-6400-6123



[minj.kim@partner.sk.com](mailto:minj.kim@partner.sk.com)  
[nexcore4u@sk.com](mailto:nexcore4u@sk.com)

*Thank You!*