NEXCORE

고객지원센터

(사용자 가이드)

Version 1.4

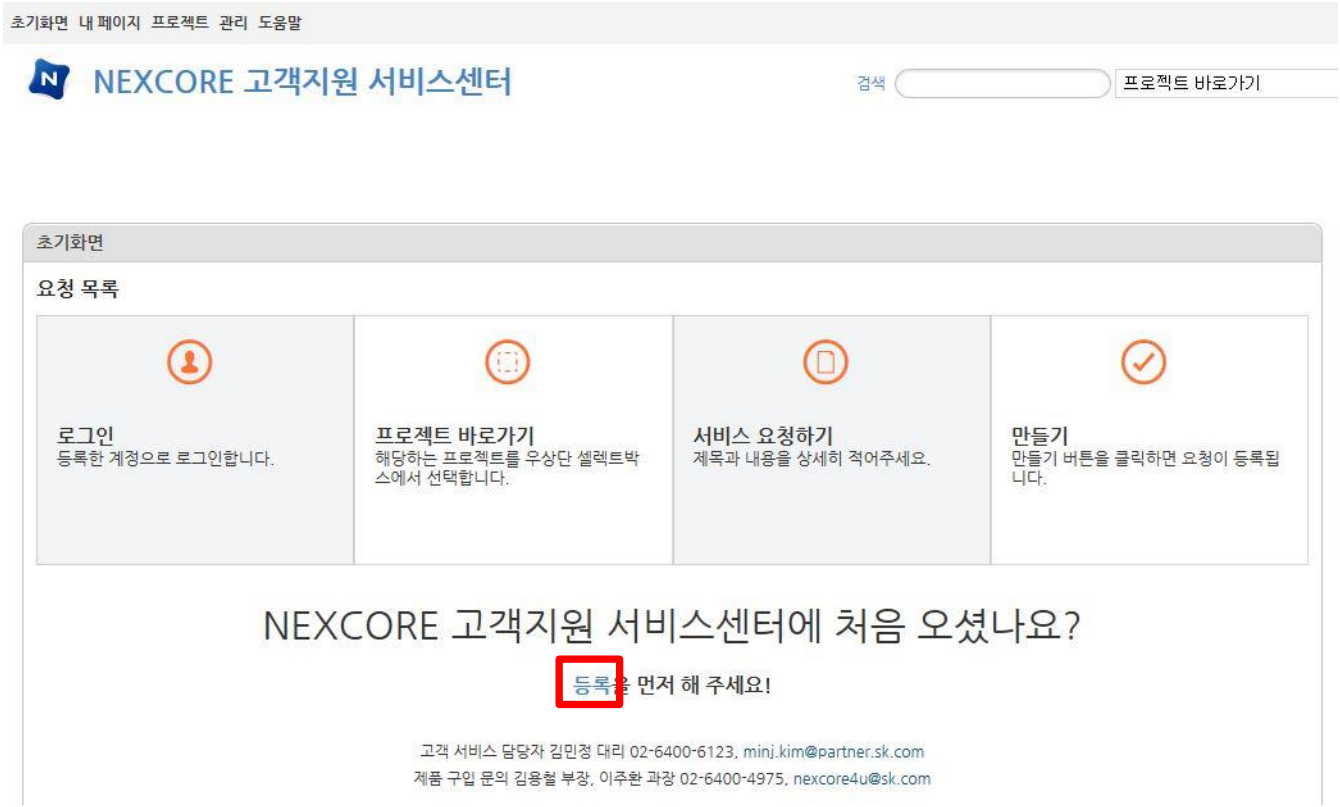
SK 주식회사

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)



©2015 SK holdings Co. Ltd All rights reserved.
NEXCORE is registered trademarks of SK holdings Co. Ltd

사용자 등록

◆ 사용자 등록하기

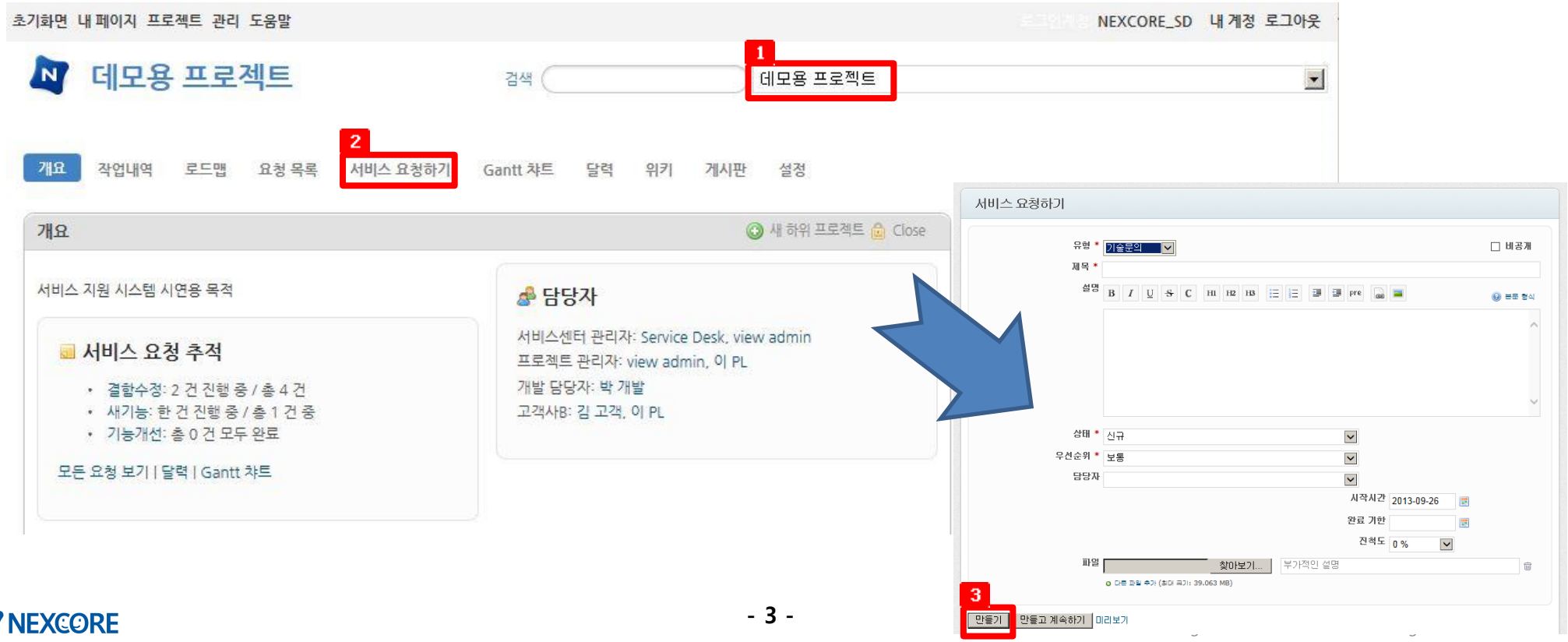
- 초기화면의 [사용자 등록] Link를 선택하여 사용자 등록 페이지로 이동
  - 가입 신청 절차 안내 내용 확인
  - '메일'은 반드시 회사의 e-mail domain을 입력 (개인 e-mail domain 사용 시 서비스센터 이용에 제약이 있을 수 있음)
- 회원가입 완료 후 고객지원센터 관리자가 계정 승인 완료하면 바로 이용 가능

©2015 SK holdings Co. Ltd All rights reserved.
NEXCORE is registered trademarks of SK holdings Co. Ltd

서비스 요청

◆ 서비스 요청 작성하기

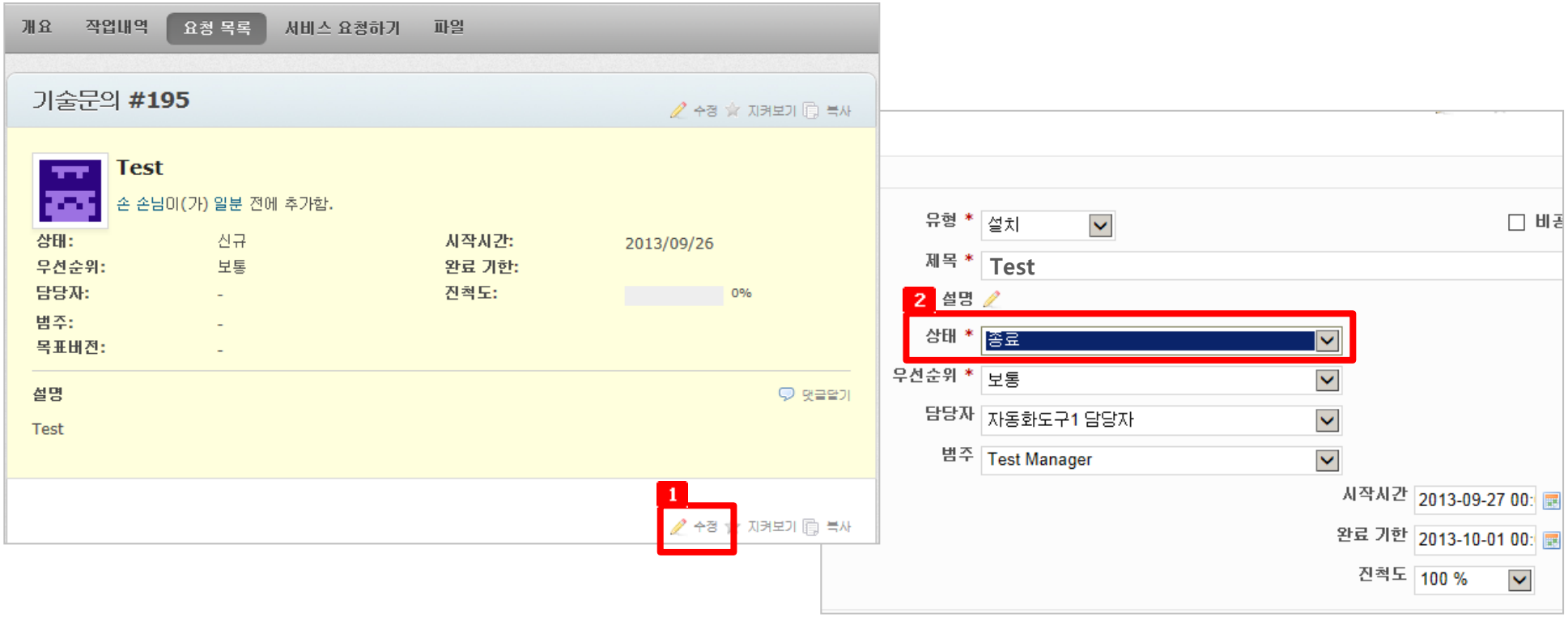
- NEXCORE 제품과 관련하여 궁금한 점이나 문제가 있다면 '서비스 요청'을 해주십시오.
  - 로그인 후 오른쪽 상단의 1 [프로젝트 바로가기] 를 통하여 본인이 소속되어 있는 프로젝트로 이동합니다.
  - 프로젝트 기본화면은 상단의 개요, 작업내역, 요청 목록, 서비스 요청하기 로 구분됩니다.
  - 문의사항 등록 시 2 [서비스 요청하기] 를 선택합니다.
  - 유형/제목/설명/상태/우선순위의 필수입력 항목을 입력하고 하단의 3 [만들기] 버튼을 선택합니다.
  - 정확한 요청사항 확인을 위하여 문의내용 작성 시 선택 항목/제품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



서비스 요청

◆ 서비스 요청 종료하기

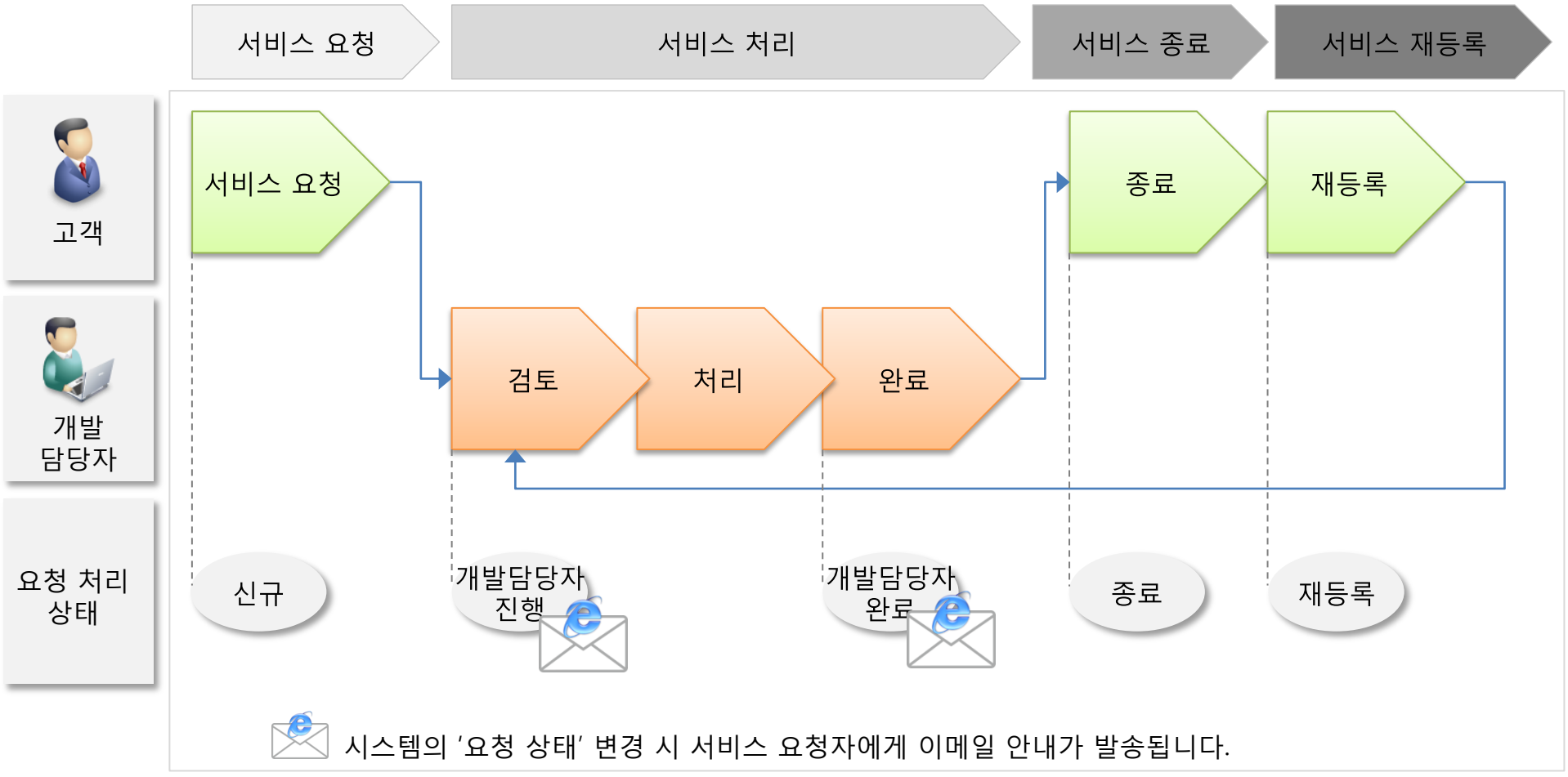
- 요청한 서비스에 대한 처리가 완료되면 해당 요청사항을 '종료'하여 주십시오.
  - 요청 목록 페이지에서 처리가 종료된 요청 항목을 선택 후 1 [수정]을 선택합니다.
  - 2 [상태]에서 '종료'를 선택하여 서비스 요청을 종료합니다.



©2015 SK holdings Co. Ltd All rights reserved.
NEXCORE is registered trademarks of SK holdings Co. Ltd

서비스 처리 프로세스

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



©2015 SK holdings Co. Ltd All rights reserved.
NEXCORE is registered trademarks of SK holdings Co. Ltd

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

©2015 SK holdings Co. Ltd All rights reserved.
NEXCORE is registered trademarks of SK holdings Co. Ltd

NEXCORE

Help Desk

02-6400-6123

minj.kim@partner.sk.com

nexcore4u@sk.com

Thank You!

SK 주식회사