

ITSM(IT Service Management) 일반사용자 매뉴얼

2007. 12

목 차

I. ITSM 시스템 개요

1. 시스템 목적 및 구성도
2. ITSM System 및 제공 기능

II. ITSM 시스템 소개

1. ITSM 시스템 접속방법
2. ITSM 메뉴구성 및 기능
3. ITSM 처리 프로세스 및 R&R

III. ITSM 시스템 사용 Guide

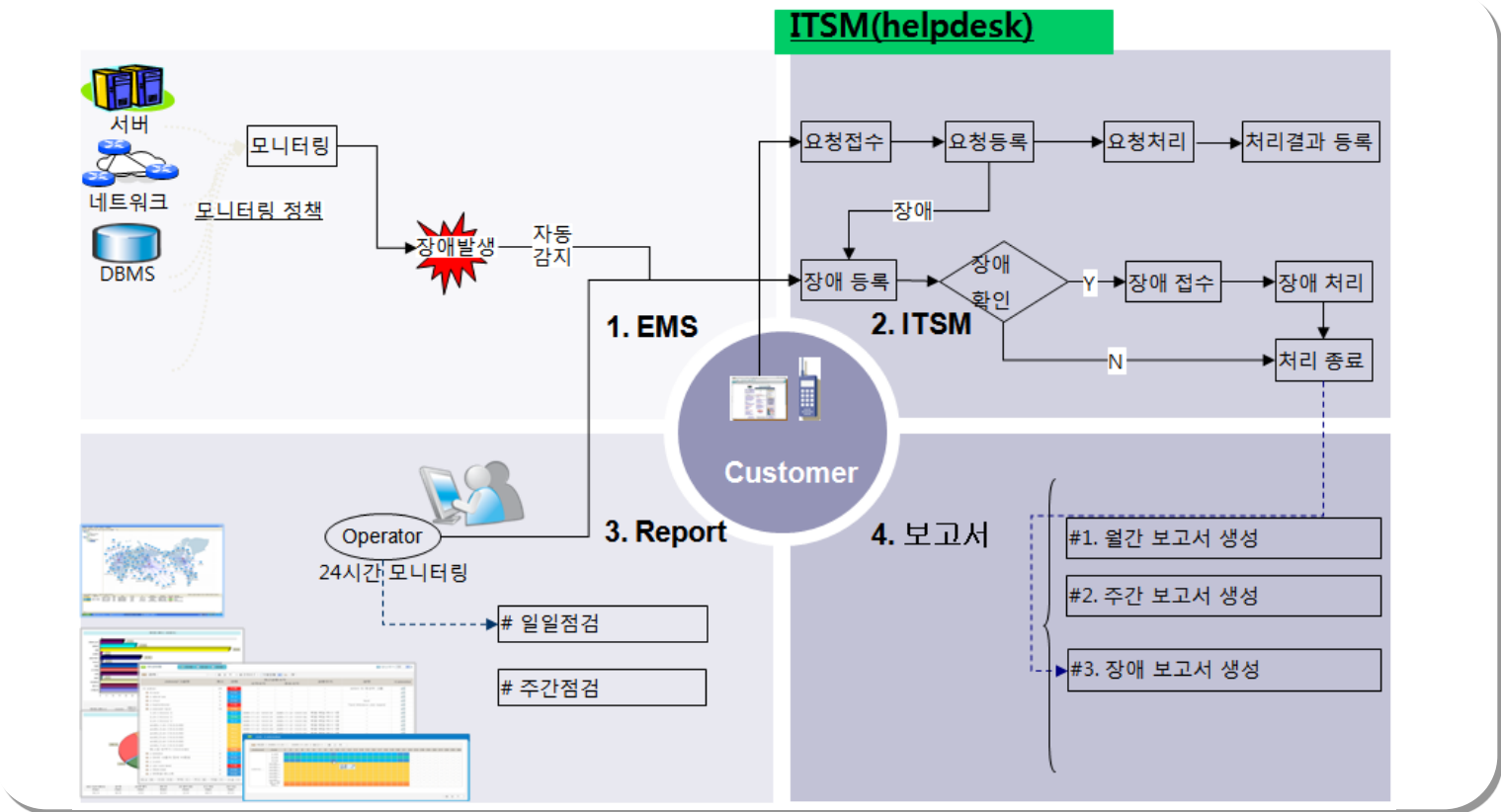
1. Default Page 화면 설명
2. 서비스요청 작성 및 승인
3. 장애신고 작성
4. 단순문의 작성
5. 방문예약 작성
6. 하드웨어 정보 변경요청서 작성
7. 처리할 문서
 - 1) 처리대상 정보
 - 2) 승인 반려건 처리
 - 3) 서비스데스크 접수 반려 건 처리
 - 4) 만족도 평가
8. 진행함
9. 완료함
10. 임시저장함
11. ITSM FAQ

1. 시스템 목적 및 구성도

시스템 목적

- 급변하는 IT 비즈니스 환경에 대한 효과적인 대응 및 대응 프로세스에 대한 체계화를 통한 시스템 자원의 효율적인 관리

시스템 구성도



2. ITSM System 및 제공 기능

ITSM 시스템 이란?

- IT(Information Technology) Service Management
- 서비스 운영관리 프로세스를 개선하고, 운영관리 프로세스 표준화를 수립하기 위한 ITIL 기반의 서비스 운영관리시스템
- IT Business의 요구사항에 보다 신속히 대응하기 위한 운영관리 프로세스 및 체계

작업의뢰 제공 기능

- 1 서비스 요청**
 - 모든 작업의뢰를 ITSM을 통해 의뢰하고 처리되도록 지원합니다.
 - 추가적인 서비스요청 작업의뢰가 필요한 경우 추가하여 지원될 것입니다.
- 2 장애신고**
 - 장애발생 시 장애신고서를 작성하여 의뢰하면 해당 장애 건을 ITSM 작업처리자가 접수 후 처리되도록 지원합니다.
- 3 단순문의**
 - ITSM을 사용하면서 문의사항이나, 시스템 운영에 대한 문의가 필요 시 문의내용을 작성하여 의뢰하면 문의 내용에 대한 답변을 지원합니다.
- 4 구성관리변경**
 - 시스템의 기본 정보 변경에 대해서 정보 변경을 의뢰하고 ITSM 작업처리자가 접수 후 확인 처리하여 CMDB의 내용에 반영합니다.

목 차

I. ITSM 시스템 개요

1. 시스템 목적 및 구성도
2. ITSM System 및 제공 기능

II. ITSM 시스템 소개

1. ITSM 시스템 접속방법
2. ITSM 메뉴구성 및 기능
3. ITSM 처리 프로세스 및 R&R

III. ITSM 시스템 사용 Guide

1. Default Page 화면 설명
2. 서비스요청 작성 및 승인
3. 장애신고 작성
4. 단순문의 작성
5. 방문예약 작성
6. 하드웨어 정보 변경요청서 작성
7. 처리할 문서
 - 1) 처리대상 정보
 - 2) 승인 반려건 처리
 - 3) 서비스데스크 접수 반려 건 처리
 - 4) 만족도 평가
8. 진행함
9. 완료함
10. 임시저장함
11. ITSM FAQ

1. ITSM 시스템 접속 방법

방법1) ITSM 시스템은 begins > ITSM 메뉴로 제공됩니다.

The image shows two screenshots of the Hostway ITSM system. The left screenshot is the 'SiteControl' dashboard for a user named 'test'. It features a navigation menu on the left with categories like '서비스 정보' (Service Info), '자산 정보' (Asset Info), and '고객지원' (Customer Support). A red box highlights the 'PSM LOGIN' button in the '고객지원' section. The main content area displays 'Welcome test' with service details and a news section about Windows updates. The right screenshot is the 'Premium Server Management' interface, which includes a '서비스요청' (Service Request) section with a list of request types (e.g., '신청서작성', '처리할문서') and a '의뢰 처리 현황' (Request Processing Status) section with various status indicators. A red arrow points from the 'PSM LOGIN' button in the first screenshot to the '서비스요청' section in the second screenshot.

1. ITSM 시스템 접속 방법

방법2) ITSM 시스템은 SiteControl Page > ITSM 메뉴로 제공됩니다.

The screenshot displays the Hostway ITSM system interface. On the left sidebar, the 'PSM service' menu item is highlighted with a red box. A red arrow points from this menu item to the 'ITSM FAQ' section in the main content area. The main content area shows a list of questions and answers, with the first five items highlighted in yellow. The 'ITSM FAQ' section is also visible in the right-hand navigation pane.

PSM service

서비스 신청하기

- 서버호스팅
- 웹메일호스팅
- 리얼메일
- 포켓메일

고/객 지/원

1544-2233

서비스 관련 공지사항

- [2008-01-10] 호스트웨이IDC, ITSM 도입으로 고객지원 서비스 강화
- [2008-01-03] [대니투데이] '300만원 빛'이 '300억 매출'로 변한 ...
- [2008-01-03] 링크메일 서비스 출시
- [2007-12-21] [전자신문]IDC업계, CDN 서비스 적극 강화
- [2007-12-18] 업계 최초로 자체 개발한 글로벌 CDN 서비스 출시
- [2007-12-13] [전자신문인터넷]돈보다 귀한 데이터 어떤 대책 받을까?
- [2007-12-03] 12월 서버관리 무료 세미나 안내

온라인고객지원 : HOSTWAY운영센터에 질문하실 분야에 해당 하는 제목을 Click하십시오

- NT관련
- Linux관련
- Email관련
- 도메인관련
- 요금관련
- DNS(내장서버)관련

My Question & Answer List: 2008-01-14 오전 9:54:00 현재 총 10건의 고객지원이 있습니다

| 번호 | 제목 |
|----|---------------------------|
| 1 | [알림]HOSTWAY에서 알려드립니다. |
| 2 | [알림]HOSTWAY에서 알려드립니다. |
| 3 | 리눅스 Desktop에서 Flash를 보려면? |
| 4 | [알림]HOSTWAY에서 알려드립니다. |
| 5 | [알림]HOSTWAY에서 알려드립니다. |

서비스요청

- 신청서작성
- 처리할문서(0)
- 관료함(0)
- 임시저장함(0)
- ITSM FAQ

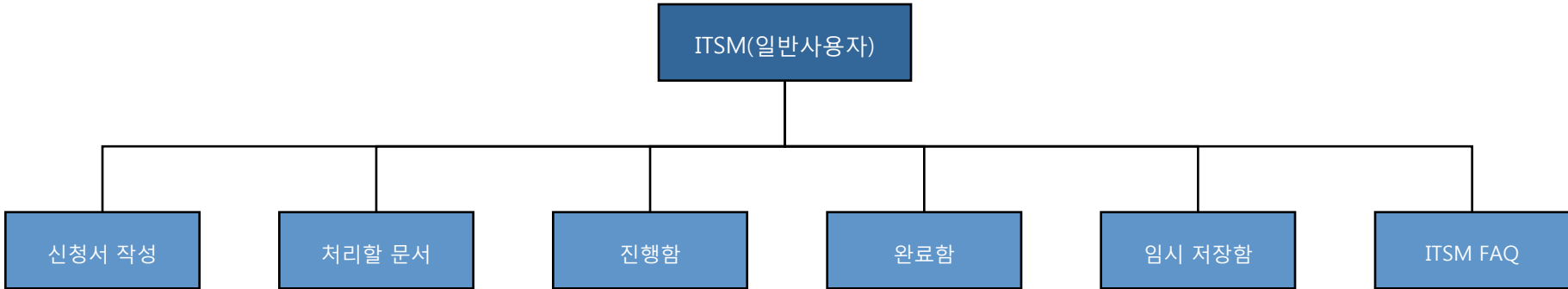
공지사항 | 2008-01-14

의외 처리 현황 2008-01-14 11:54:14 갱신

| 신청서 작성단계 | | ITSM 수행처리단계 | |
|-----------|----------|-------------|----------|
| 방인 및 자제중결 | 방인중 자제중결 | 접수대기 | 처리중 |
| 0 | 0 | 문의 요청 장애 | 문의 요청 장애 |
| | | 0 0 0 | 0 0 0 |
| | | 문의 요청 장애 | 문의 요청 장애 |
| | | 0 0 0 | 0 0 0 |

Copyright © BrainSquare Corp. All Rights Reserved.

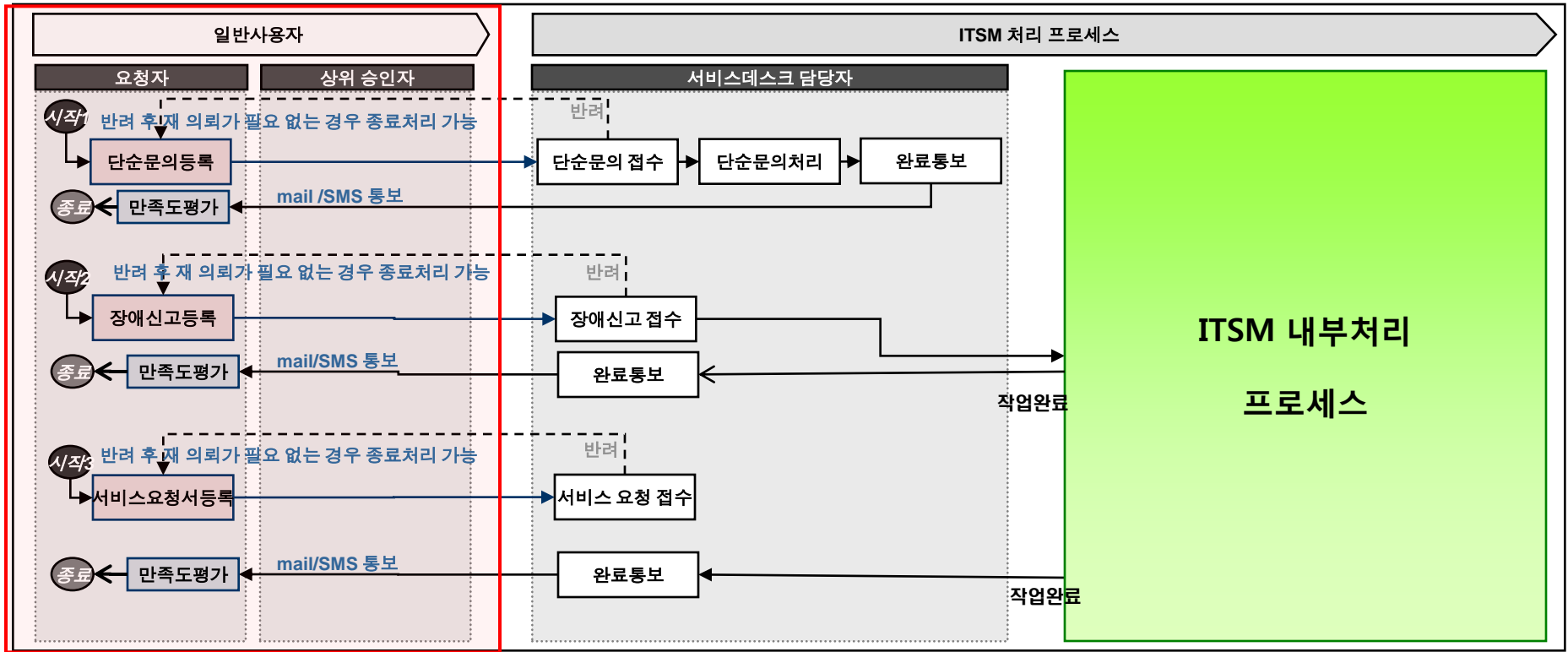
2. ITSM 메뉴 구성 및 기능



| 구분 | 하위 메뉴 | 기능 상세 내용 | 비고 | |
|----------|--|--|---|--|
| 일반 사용자 | 신청서 작성 | 서비스 요청 | ●서비스 요청 건 작성 | |
| | | 장애신고 | ●장애 신고서 작성 (장애발생 시 장애신고서를 직접 작성하여 장애신고) | |
| | | 단순문의 | ●단순 문의 작성 (서비스요청이나 장애발생과 같은 상황 외 단순한 문의의 건인 경우 작성함) | |
| | 처리할 문서 | ●로그인 한 사용자가 처리할 건인 경우 처리할 문서에 있으며, 처리 수행해 주시기 바랍니다. > 일반사용자의 경우 작업의뢰 반송 건, 만족도평가대상, 서비스요청 작업 > 반려 후 작업을 재 의뢰 할 필요가 없는 경우 자체종료 가능 | | |
| | 진행함 | ●로그인 한 사용자가 의뢰 또는 처리한 후 완료되지 않고 진행되고 있는 의뢰건 리스트 | | |
| | 완료함 | ●로그인 한 사용자가 의뢰 또는 처리한 후 완료된 의뢰건 리스트 | | |
| | 임시 저장함 | ●로그인 한 사용자가 작성문서를 등록하기 이전에 임시로 저장 시 임시 저장함에 위치합니다. | | |
| ITSM FAQ | ●모든 사용자가 ITSM 사용 시 FAQ를 확인 참조할 수 있는 FAQ 리스트 > ITSM 운영자가 FAQ 내용을 등록하여 참조하실 수 있도록 제공되는 리스트 입니다. | | | |

3. ITSM 처리 프로세스 및 일반사용자 R&R

⊕ 서비스데스크 업무 의뢰 처리 프로세스(일반사용자 View)

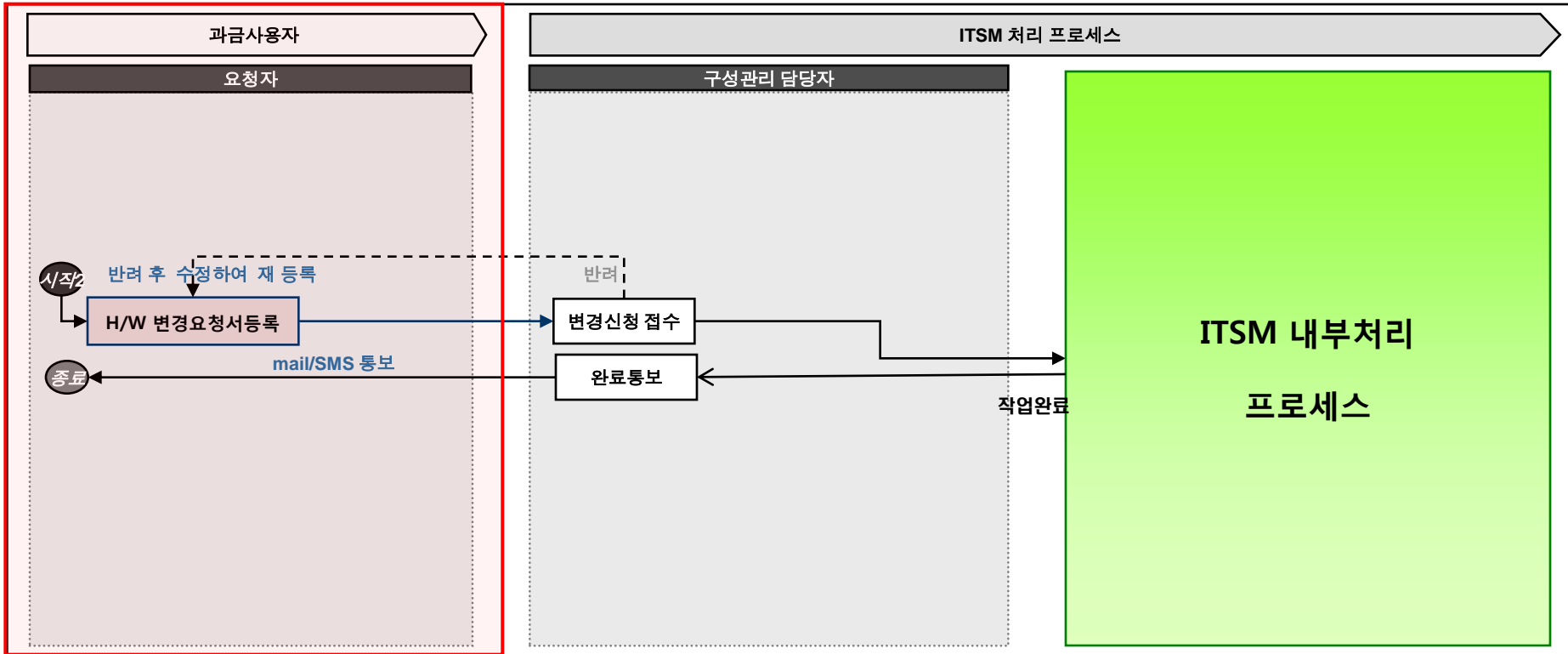


일반사용자 R&R(Role & Responsibility)

| 구분 | 담당 | 역할 및 권한 | 비고 |
|------------|---------------|--|----------------|
| 일반 사용자 | 요청자 | -서비스요청, 장애신고, 단순문의 의뢰 -반려된 신청서 수정 및 재등록(반려 후 재 작업의뢰가 필요하지 않을 경우 자체 종료처리 가능) -서비스에 대한 만족도 평가(작업이 완료 된 후 ITSM 서비스데스크에서 완료 통보 후 만족도 평가) | |
| ITSM 작업 처리 | 서비스데스크 | - ITSM 시스템으로 의뢰한 작업요청 건에 대해서 SPOC(Single Point Of Contact) 역할 수행 | |
| | ITSM 역할 작업처리자 | - ITSM 내부 프로세스 처리에 따른 개별 작업처리 수행자 역할 | ITSM 내부처리 프로세스 |

3. ITSM 처리 프로세스 및 일반사용자 R&R

⊕ 구성관리 업무 의뢰 처리 프로세스(과금사용자 View)



일반사용자 R&R(Role & Responsibility)

| 구분 | 담당 | 역할 및 권한 | 비고 |
|------------|----------|---|----|
| 과금 사용자 | 요청자 | -하드웨어의 구성 정보 변경 사항에 대해서 관리 정보 변경을 의뢰 | |
| ITSM 작업 처리 | 구성관리 담당자 | -변경 사항에 대해서 확인 후 CMDB 변경 작업 수행 -작업 수행후 결과를 변경 의뢰자에게 통보 | |

목 차

I. ITSM 시스템 개요

1. 시스템 목적 및 구성도
2. ITSM System 및 제공 기능

II. ITSM 시스템 소개

1. ITSM 시스템 접속방법
2. ITSM 메뉴구성 및 기능
3. ITSM 처리 프로세스 및 R&R

III. ITSM 시스템 사용 Guide

1. Default Page 화면 설명
2. 서비스요청 작성
3. 장애신고 작성
4. 단순문의 작성
5. 방문예약 작성
6. 하드웨어 정보 변경요청서 작성
7. 처리할 문서
 - 1) 처리대상 정보
 - 2) 승인 반려건 처리
 - 3) 서비스데스크 접수 반려 건 처리
 - 4) 만족도 평가
8. 진행함
9. 완료함
10. 임시저장함
11. ITSM FAQ

1. Default 화면 설명

● ITSM에 접속 후 Default Page 내용입니다.

1 Default화면으로 전환됩니다.



- 서비스요청
- ▷ 신청서작성
 - ▷ 처리할문서(0)
 - ▷ 진행함(3)
 - ▷ 완료함(0)
 - ▷ 임시저장함(1)
 - ▷ ITSM FAQ



공지사항 | 2007-12-17 + more

- [071207] ITSM공지 사항입니다. Brainz.. 2007-12-17

3

> ITSM 공지사항

- ITSM 운영자가 ITSM 시스템을 이용하는 모든 사용자에게 공지할 사항을 게시하는 곳입니다.
- 공지사항 목록, 우측 more 버튼을 클릭하면
- 전체 공지내용을 조회

의뢰 처리 현황 2007-12-17 11:53:52 기준

| ○ 신청서 작성단계 | | | | ○ ITSM 수행처리단계 | | | | | | | | |
|------------|----|----------|----|---------------|----|----|-----|----|----|------|----|---|
| 승인 및 자체종결 | | 승인중 자체종결 | | 접수대기 | | | 처리중 | | | 처리완료 | | |
| 문의 | 요청 | 장애 | 문의 | 요청 | 장애 | 문의 | 요청 | 장애 | 문의 | 요청 | 장애 | |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4

의뢰 처리 현황을 종합하여 보여줍니다.

> 신청서 작성단계

- 승인 : 승인중인 문의,요청,장애신고건
- 자체종결: 반려된 문의, 요청, 장애신고건의 자체종결건

> ITSM 수행처리단계

- 접수대기: 접수대기중인 문의, 요청, 장애신고건 수
- 처리중: 처리중인 문의, 요청, 장애신고건 수
- 처리완료: 처리가 완료된 문의, 요청, 장애신고건 수

2 사용 메뉴

2. 서비스요청

- 서비스요청 의뢰 시 작성 페이지 입니다. (신청서 작성 > 서비스요청)
- 작업처리를 원활히 수행하기 위해서 요청사항을 자세히 입력해 주시기 바랍니다.

- 1 메뉴 중 신청서 작성을 클릭하여 서비스 요청을 작성할 수 있는 신청서 작성화면이 나타납니다.
- 2 서비스요청과 관련된 서비스를 선택합니다. 관련서비스 팝업화면이 나타나며 서비스 선택.
- 3
- 4 완료요청일 선택. (작업완료일을 예상하여 사전에 작업요청 권고)
- 5 제목 입력(필수 입력 사항)
- 6 비즈니스 필요성을 상세히 기술.(필수 입력 사항)
- 7 요청 상세 내용을 자세히 기술해 주시기 바랍니다. 요청 내용이 자세히 기술될수록 작업처리가 원활히 수행됩니다.(필수 입력 사항)
- 8 작업 실패 시 복구방법에 대한 의견이 있을 경우 입력(필수 입력 사항은 아님)
- 9 요청 시 관련 첨부파일이 있을 경우 첨부파일 첨부
- 10
- 11
- 12 서비스요청 내용을 작성 후 바로 서비스데스크에 접수할 경우 등록버튼을 클릭하면 서비스요청등록이 완료되며, 서비스데스크에 접수대기(진행함에서 확인가능)상태가 됩니다.

요청하는 작업요청 유형을 선택합니다.
작업요청유형 선택 팝업이 나타나며 선택.

10 해당 작업의뢰를 참조할 사용자가 있을 경우 입력. 참조인은 해당 작업의뢰를 진행함에서 조회 가능함.

11 작성 중 임시저장 시 임시저장 함에 저장되며, 이후 임시저장 함에서 다시 작성 후 등록 가능.

3. 장애신고 작성

- 장애신고를 위해 작성하는 장애신고 작성 화면입니다.(장애발생 시 장애를 신고하는 장애신고 작성 화면)
- 장애신고서 작성 시 원활한 처리를 위해 작성 내용을 자세히 입력해 주시기 바랍니다.

1 사용메뉴 중 신청서 작성을 클릭하면, 단순문의, 서비스 요청, 장애신고를 작성할 수 있는 신청서 작성화면이 나타납니다.

2 장애신고 작성을 위해 장애신고 탭버튼을 클릭하면, 장애신고 작성 화면이 나타납니다.

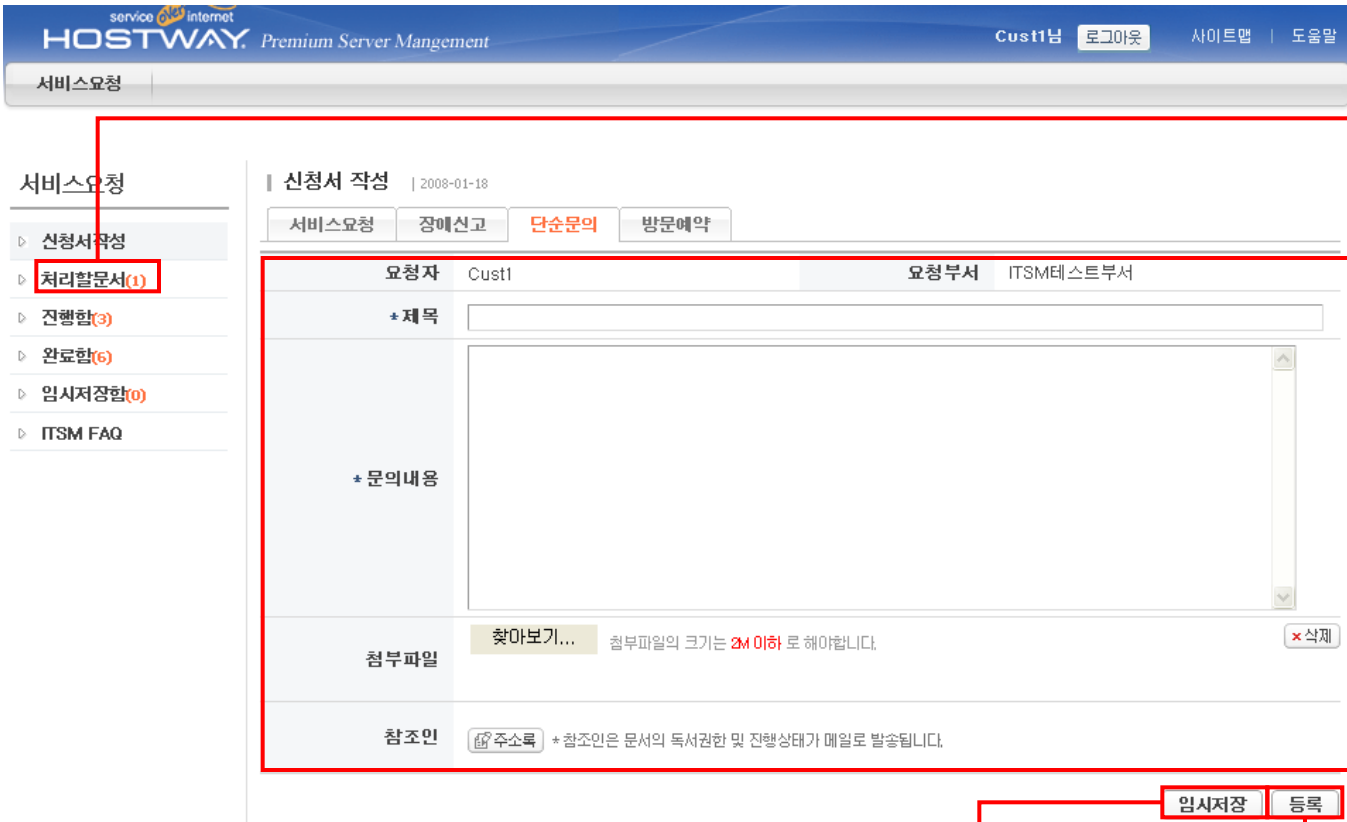
- ▶ 요청자 : 장애신고 요청자로 로그인한 사용자명
- ▶ 요청부서 : 장애신고 요청자 소속부서
- ▶ 관련서비스 : 신고할 장애와 관련된 서비스를 팝업 창에서 검색하여 입력.
- ▶ 장애유형 : 장애 유형을 팝업 창에서 검색하여 입력한다. (여러 개의 유형을 선택 입력 가능)
- ▶ 장애발생일 : 장애발생일을 입력.
- ▶ 장애인지방법 : 사용자가 장애를 인지한 방법을 기술.
- ▶ 제목 : 문서의 제목을 입력.
- ▶ 장애내용 : 장애내용을 입력.
- ▶ 첨부파일 : 장애에 대해서 첨부 필요 시 첨부파일을 첨부.
- ▶ 참조인 : 장애정보에 대한 공유자를 참조인으로 검색하여 입력.

3 장애신고 내용을 작성 후 바로 서비스데스크에 접수하지 않고 저장만 해놓을 경우 임시저장함을 클릭하면 내용이 임시저장함에 저장 됨.

4 장애신고 내용을 작성 후 바로 서비스데스크에 접수할 경우 등록버튼을 클릭하면 장애신고등록이 완료되며, 서비스데스크에 접수대기(진행함에서 확인가능)상태가 됩니다.

4. 단순문의의 작성

- 서비스요청/장애신고 외 문의사항에 대해서 작성하는 단순문의의 작성 화면입니다.
- 문의 내용 작성 시 문의할 사항에 대해서 상세히 기술해 주시기 바랍니다.



1
 사용메뉴 중 신청서 작성을 클릭하면, 단순문의, 서비스 요청, 장애신고를 작성할 수 있는 신청서 작성화면이 나타나며 단순문의의 작성Tab을 선택하면 됩니다.

2
 단순문의의 작성을 위해 단순문의의 탭버튼을 클릭하면, 단순문의의 작성 화면이 나타남.

- 요청자 : 단순문의의 작성자가 단순문의의 요청자로 자동 지정.
- 요청부서 : 단순문의의 작성자의 소속 부서가 자동으로 지정.
- 제목 : 단순문의의 내용 제목을 입력.(필수 입력)
- 문의내용 : 단순문의의 할 내용을 입력.(필수 입력)
- 첨부파일 : 첨부할 파일을 복수 개로 첨부가능.
- 참조인 : 단순문의의 참조인은 문서에 대한 독서관한을 가지며, 진행상태가 메일로 발송. (필수입력 아님)

3
 단순문의의 내용을 작성 후 바로 서비스데스크에 접수하지 않고 저장만 해놓을 경우 임시저장버튼을 클릭하면 내용이 임시저장함에 저장 됩니다.

4
 단순문의의 내용을 작성 후 바로 서비스데스크에 접수할 경우 등록버튼을 클릭하면 단순문의등록이 완료되며, 서비스데스크에 접수대기(진행함에서 확인가능)상태가 됩니다.

5. 방문예약 작성

- 방문 예약 작성 화면입니다.
- 방문자 정보 및 방문 일자는 정확하게 입력해 주시기 바랍니다.

The screenshot shows the 'New Request' page for 'Visit Reservation' in the Hostway Premium Server Management system. The page includes a navigation menu on the left with 'New Request' selected. The main form contains fields for requestor (Cust1), department (ITSM 테스트부서), purpose (장비반출), location (2층), resident number, and date (2008-01-18 09:00). A 'Register' button is at the bottom right. Below the form is a table of existing reservations.

| 번호 | 예약일 | 방문장소 | 목적 | 설명 | 예약취소 |
|----|-----------------------|------|----|---------|------|
| 1 | 2008-01-18 오전 9:00:00 | 2층 | 기타 | 테스트입니다. | 삭제 |

1
사용메뉴 중 신청서 작성을 클릭하면, 단순문의, 서비스 요청, 장애신고, 방문예약을 작성할 수 있는 신청서 작성화면이 나타나며 방문예약 작성Tab을 선택하면 됩니다.

2

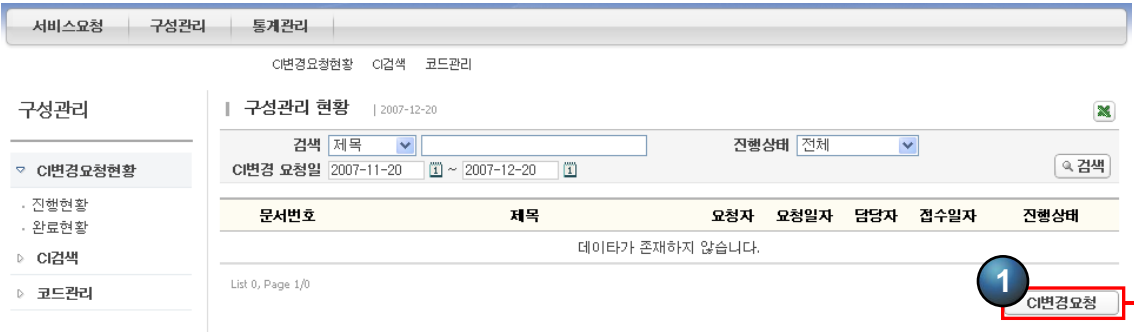
- > 요청자 : 단순문의의 작성자가 단순문의의 요청자로 자동 지정.
- > 요청부서 : 단순문의의 작성자의 소속 부서가 자동으로 지정.
- > 방문 목적 : 방문 목적 선택(필수 입력)
- > 방문 위치 : 방문하려는 위치(층수) 선택(필수 입력)
- > 주민번호 : 방문자의 주민번호 입력.(필수 입력)
- > 동행자 이름 : 방문자 이외의 정보 입력
- > 방문일자 : 방문 일자 선택(필수입력)
- > 기타 : 방문에 관련된 기타 사항 기록(필수 입력)

4
등록 완료된 내용에 대해서 삭제함.
[예약 일시가 과거 시점일 경우, 버튼은 활성화 되지 않음.]

3
기록된 방문 예약 내용을 등록함.
등록이 완료된 경우 '예약현황 보기'에서 등록되 내용을 확인 가능.

6. 하드웨어 정보 변경요청서 작성

- 과금사용자만 해당됩니다.
- 하드웨어의 구성 정보 변경 사항에 대해서 관리 정보 변경을 요청하는 화면입니다.



1 [구성관리현황] CI변경요청 버튼 클릭
 ▪ CI변경요청서 작성 폼으로 화면 전환됩니다.

1 CI변경요청



2 신규CI등록 버튼 클릭
 ▪ 신규로 등록할 CI를 등록합니다.(서버,네트워크,스토리지)

3 CI변경 추가 버튼 클릭
 ▪ 현재 CMDB에 있는 CI를 선택해서 변경 등록합니다.

4 변경요청할 CI 목록
 ▪ [신규CI등록] 이나 [CI변경추가] 한 CI 목록을 출력합니다.
 ▪ 각 CI는 수정 또는 삭제 할 수 있습니다.

5 등록
 ▪ CI변경요청서를 구성담당자에게 요청 등록됩니다.

7. 처리할 문서 - 1) 처리 대상 정보

- 작업의뢰를 하는 일반사용자의 경우 작업의뢰 건 중 처리할 문서에서 처리할 경우는 다음과 같습니다.
 - 접수반려: 서비스데스크에서 접수 반려된 경우
 - 평가대기: 작업이 최종 완료되어 ITSM 서비스데스크로 부터 완료통보를 받고 만족도 평가를 수행해야 되는 경우
 - 접수대기: 등록된 처리 건에 대해서 아직 접수자의 확인 이전인 경우

서비스요청

- ▷ 신청서작성
- ▷ **처리할문서(1)**
- ▷ 진행함(0)
- ▷ 완료함(0)
- ▷ 임시저장함(0)
- ▷ ITSM FAQ

처리할 문서 | 2007-03-23

구분 제목 [] 요청일 2007-02-21 ~ 2007-03-23

분류 전체 []

| 문서번호 | 분류 | 제목 | 요청자 | 등록일자 | 처리완료일 | 처리여부 |
|-------------------|----|----------|------|------------|-------|------|
| CSR20070323000001 | 요청 | 작업의뢰 테스트 | 테스트1 | 2007-03-23 | | 승인대기 |

List 1, Page 1/1 < 이전 | 1 | 다음 >

Copyright © NHN Corp. All Rights Reserved.

1 사용메뉴 중 처리할 문서를 클릭하면 로그인한 사용자가 처리할 문서 목록이 나타납니다.

2 제목이나 문서번호, 요청, 문의,장애건을 검색조건으로 입력하여, 정보를 검색할 수 있다. 분류는 선택 조건에 따라 세부 검색조건이 하위에 나타납니다.

3 요청, 문의,장애건인지 분류

4 처리할 문서의 프로세스 상태 정보 제공

- 평가대기: 최종 작업완료 후 만족도 평가 대기 중
- 접수반려:서비스데스크에서 접수 반려된 건
- 승인반려: 상위승인자로부터 서비스요청 승인이 반려된건
- 승인대기(상위승인자): 서비스요청에 대한 승인대기 중

7. 처리할 문서 - 3) 서비스데스크 접수 반려건 처리

- ITSM 처리 접수 역할을 수행하는 서비스데스크로부터 접수 반려 시 작업의뢰자는 처리할 문서에 해당 건에 대해서 작업을 수행해야 됩니다. 반려된 건에 대해서 수정을 한 후 재등록 의뢰를 해 주시기 바랍니다. 작업의뢰를 더 이상 수행될 필요가 없는 경우에는 자체종료 처리 가능합니다.

The screenshot shows the Hostway ITSM interface. On the left, a sidebar lists navigation options: '신청서작성', '처리할문서(2)', '진행함(3)', '완료함(5)', '임시저장함(0)', and 'ITSM FAQ'. The main area displays a list of tickets under the heading '처리할 문서 | 2007-12-18'. The first ticket is highlighted with a red box. Below the list, a workflow diagram shows steps: '문서작성' → '접수대기' → '접수반려' (highlighted with a red box) → '접수완료' → '처리중' → '평가대기' → '완료'. Below the workflow, the '문의내용' section shows details for ticket CSR20071218000002, including '등록부서: ITSM테스트부서', '제목: Test만문문의', and '문의내용: 문의 사항'. At the bottom, a '서비스데스크 처리내용' table shows a '반려' action performed by 'SDMgr' on '2007-12-18 10:30:54'.

1 처리할 문서에서 접수반려 건을 선택하면 접수 반려된 건에 대해 자체종료 또는 신청서 수정을 통한 재등록을 할 수 있는 화면이 나타납니다.

2 등록버튼을 클릭하면 신청서 수정화면이 나타나며, 수정 후 등록하면 상위 승인자에게 다시 상신 의뢰 처리됩니다.

The screenshot shows the '신청서 수정' (Request Modification) form. It includes fields for '분류' (문의), '문서번호' (CSR20071218000002), '요청자' (Cust1), and '제목' (Test만문문의). There is a large text area for '문의사항' and a '등록' (Register) button at the bottom right.

3 자체종료 버튼을 클릭하면, 작업요청이 취소처리 되어 종결 처리 됩니다. 자체종료는 작업의뢰자만 처리 가능합니다.

7. 처리할 문서 - 4) 만족도 평가

- 의뢰한 작업 건이 모두 완료되면, ITSM 서비스데스크로 부터 작업 완료 통보를 받게 됩니다. 완료된 건에 대해서 작업의뢰자는 처리할 문서에서 만족도 평가를 수행합니다. 만족도 평가를 수행한 작업의뢰 건은 완료함으로 이동됩니다.

서비스요청 | 처리할 문서 | 2007-12-18

| 문서번호 | 분류 | 제목 | 요청자 | 등록일자 | 처리완료일 | 처리여부 |
|-------------------|----|-------------|-------|------------|------------|------|
| CSR20071218000002 | 문의 | Test만썬문의 | Cust1 | 2007-12-18 | | 접수완료 |
| CSR20071218000001 | 요청 | 서비스 요청 Test | Cust1 | 2007-12-18 | 2007-12-18 | 평가대기 |

진행현황: 문서작성 → 접수대기 → 접수완료 → 처리중 → **평가대기** → 평가완료 → 완료

요청내용:

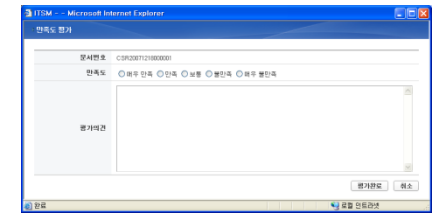
| | | | |
|------------|--------------------------------|-------|---------------------|
| 문서번호 | CSR20071218000001 | 등록일자 | 2007-12-18 09:55:07 |
| 등록부서 | ITSM테스트부서 | 등록자 | Cust1 |
| 관련서비스 | 대분류: 기술지원, 카테고리: 기타, 서비스: 스토리지 | | |
| 작업요청유형 | [네트워크]기타요청 | 완료요청일 | 2007-12-18 |
| 제목 | 서비스 요청 Test | | |
| 비즈니스 필요성 | + 비즈니스필요성~ | | |
| 요청상세내용 | + 요청상세내용 | | |
| 작업실패시 복구방법 | | | |
| 첨부파일 | | | |
| 참조인 | | | |

서비스데스크 처리내용 | 서비스데스크 이관현황

만족도 평가 | 목록

1 처리할 문서에서 평가대기 건을 선택하면 완료된 서비스에 대해 만족도 평가를 할 수 있는 화면으로 전환됩니다.

2 만족도 평가버튼을 클릭하면 만족도에 대해 의견을 입력하는 팝업화면에서 작성 후 평가 완료버튼을 클릭하면 만족도 평가 수행이 완료되며, 완료함으로 이동됩니다.



3 현재 진행 단계에 빨간색으로 표시되며, 이전 진행단계에 커서를 위치시키면 처리 시각이 나타납니다.

8. 진행함

- 작업을 의뢰 한 후 해당 작업요청 건에 대한 진행상태를 조회 시 진행함에서 해당 건을 선택 후 조회하면 됩니다.
- 작업요청 건에 대해서 참조자로 지정된 건에 대해서도 진행함에서 조회대상으로 나타납니다.

1 사용 메뉴 중 진행함을 클릭하면 로그인한 사용자가 의뢰 또는 처리한 후 완료되지 않고 진행되고 있는 의뢰 건이 나타납니다.

2 제목이나 문서번호, 요청, 문의,장애 건을 검색조건으로 입력하여, 정보를 검색합니다.
분류 검색조건을 통해 세부적인 정보를 검색할 수 있습니다.
(분류 선택 항목에 따라 하위 선택 검색조건이 나타납니다.)

3 요청, 문의,장애건인지 분류

4 진행함의 프로세스 상태 정보 제공
- 처리중, 접수대기중 등의 정보를 확인할 수 있습니다.

| 문서번호 | 분류 | 제목 | 요청자 | 등록일자 | 처리완료일 | 처리여부 |
|-------------------|----|----------|-------|------------|-------|------|
| CSR20071213000001 | 요청 | 테스트 입니다. | Cust1 | 2007-12-13 | | 처리중 |
| CSR20071211000005 | 문의 | rtit | Cust1 | 2007-12-11 | | 접수대기 |
| CSR20071211000004 | 요청 | test | Cust1 | 2007-12-11 | | 접수대기 |

9. 완료함

- 작업의뢰 건에 대해서 만족도 평가까지 수행완료 하면, 해당 작업의뢰 건은 완료함으로 이동합니다.
- ITSM으로 작업의뢰 요청 건은 작업의뢰요청자가 완료통보를 받고 만족도평가를 수행하게 되면 완료함으로 이동합니다. (참조자로 지정된 사용자도 완료함에서 확인 가능합니다.)

The screenshot shows the '완료함' (Completed) section of the HOSTWAY ITSM interface. The page includes a search bar with filters for '구분' (Category) and '분류' (Classification), a date range for '요청일' (Request Date), and a table with columns for '문서번호' (Document No.), '분류' (Classification), '제목' (Title), '요청자' (Requester), '등록일자' (Registration Date), '처리완료일' (Completion Date), and '처리여부' (Completion Status). The table currently shows '데이터가 존재하지 않습니다.' (No data exists).

1 사용메뉴 중 완료함을 클릭하면 로그인한 사용자가 의뢰 또는 처리한 후 완료된 의뢰 건이 나타납니다.

2 제목이나 문서번호, 요청, 문의,장애 건을 검색조건으로 입력하여, 정보를 검색할 수 있습니다.
분류 검색조건을 통해 세부적인 정보를 검색할 수 있습니다.
(분류 선택 항목에 따라 하위 선택 검색조건이 나타납니다.)

3 요청, 문의,장애 건인지 분류

4 완료함의 프로세스 상태 정보
- 처리완료, 자체종료 등의 정보를 확인할 수 있습니다.

10. 임시 저장함

- 임시 저장함은 서비스요청, 장애신고, 단순문의 작성 중간에 해당 내용을 임시저장 하게 되면 임시 저장함에 들어가 있습니다. 임시저장 한 내용을 재 작성 후 등록 의뢰 하거나 또는 삭제처리 가능합니다.

1 사용메뉴 중 임시저장함을 클릭하면 로그인한 사용자가 작성문서를 등록하기 이전에 임시로 저장한 문서목록이 나타납니다.

2 임시저장함에 있는 목록을 클릭하면 해당 건에 대해 수정할 수 있는 팝업창이 나타나며, 이에 대해 수정 후 임시저장버튼을 클릭하면 임시저장이 되며 등록버튼을 클릭하면 작성문서가 등록됩니다.

11. ITSM FAQ

- ITSM 을 사용하면서 자주 문의하는 사항을 ITSM 운영자가 ITSM FAQ에 등록을 할 것이며, 해당 내용을 참고하시기 바랍니다.

The screenshot shows the ITSM FAQ management interface. On the left is a sidebar with navigation items: 서비스요청, 신청서작성, 처리할문서(9), 진행함(50), 완료함(28), 임시저장함(1), and ITSM FAQ. The main area is titled 'ITSM FAQ 관리' and includes search filters for '제목' and '작성일' (2006-12-31 ~ 2007-01-30). A table lists FAQ entries, with the first entry highlighted: '1 테스트 FAQ 입니다.' by 'IP주소관리자' on '2007-01-18'. A callout box labeled '1' points to the 'ITSM FAQ' menu item, stating: '사용메뉴 중 ITSM FAQ를 클릭하면 운영자가 등록한 ITSM FAQ 목록이 나타납니다.' A second callout box labeled '2' points to the detailed view of the selected FAQ, stating: 'ITSM FAQ에서 참조하고자 하는 목록을 선택 후 클릭하면 해당 ITSM FAQ에 대해 상세한 내용을 확인할 수 있습니다.' The detailed view shows the 'ITSM FAQ 상세정보' for the selected entry, including '등록부서' (IP그룹), '등록일자' (2007-01-18), '등록자' (IP주소관리자), and '제목' (테스트 FAQ 입니다.).

End of Document