

# 케이스 매니지먼트 (Zammad) 이용 안내

## 이용 정보

### 접속 도메인

- <https://sns.etevers-vmware.co.kr>

### 수신 메일

- SDI사업부 : [advantagepartner@etevers-vmware.co.kr](mailto:advantagepartner@etevers-vmware.co.kr)
- SDI기술팀 : [sdibd@etevers.tech](mailto:sdibd@etevers.tech)

## 이용 안내

### 0. 사이트 접속

Log in to [sns.etevers-vmware.co.kr](https://sns.etevers-vmware.co.kr)

이름 / 이메일  
etevers

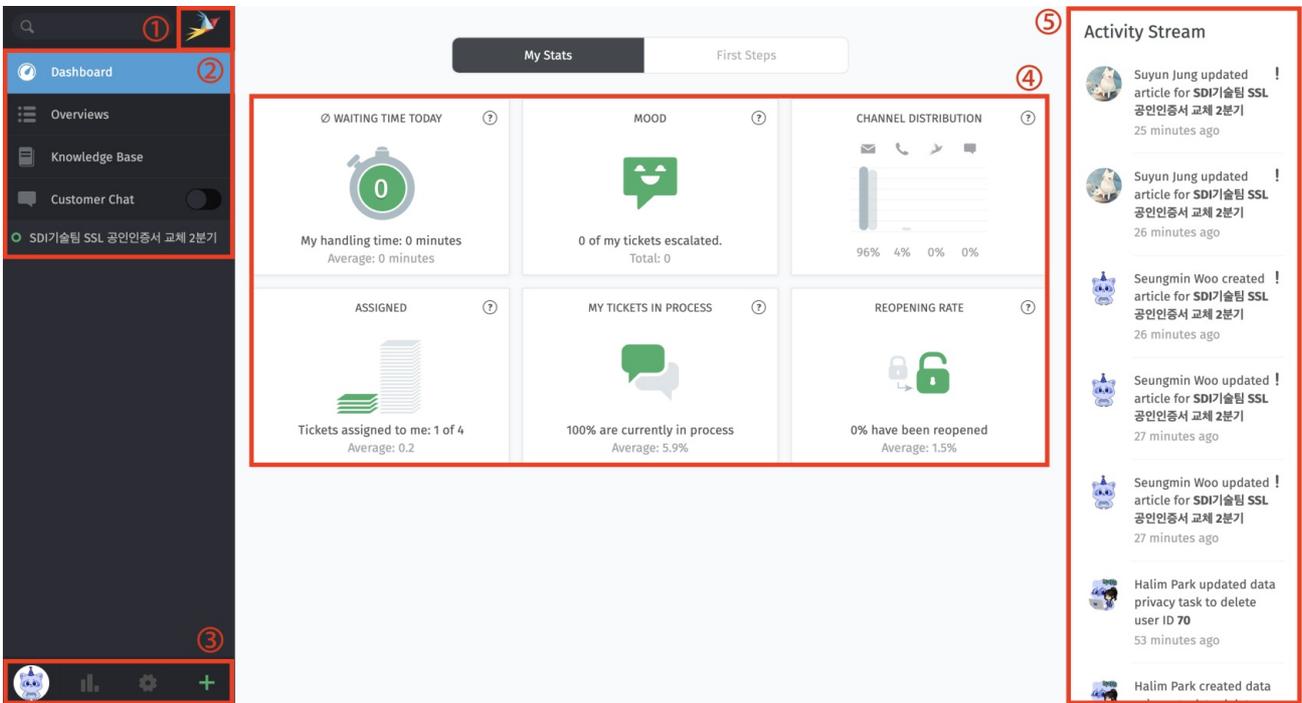
암호  
.....

날 기억해

로그인

You're already registered with your email address if you've been in touch with our Support team.

- ① <https://sns.etevers-vmware.co.kr> 도메인을 통해 '케이스 매니지먼트 사이트' 접속
- ② NAS 아이디 및 패스워드 입력
- ③ [로그인] 버튼을 클릭하여 로그인 진행

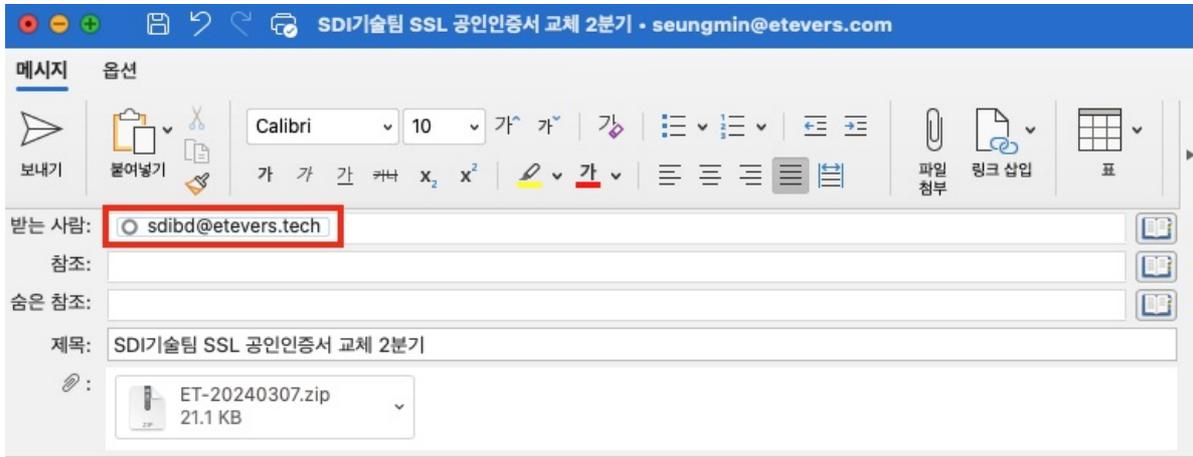


- ① 알림 (🔔) 을 통해 케이스 이력에 대한 업데이트 이력 확인
- ② 메뉴바를 통해 케이스 진행 이력에 대한 가시성 제공
  - Dashboard : 케이스 진행에 대한 다양한 통계에 대한 지표 정보를 대시보드 형태로 제공
  - Overviews : 생성된 케이스 이력 정보 제공 (생성된 케이스/할당된 케이스/할당되지 않은 케이스 등)
  - Knowledge Base : 대응 시에 필요한 기술 문서
- ③ 사용자 정보 변경 및 사이트 설정 값 변경
- ④ 케이스에 대한 완료 비율/할당 비율/사용 플랫폼 비율/에스컬레이션 비율 등에 대한 통계 정보 제공
- ⑤ 사용자 활동에 대한 로그 이력 정보

# 1. 케이스 생성

① 메일 또는 케이스 매니지먼트 사이트 통해 케이스 생성 지원

## 1.1 메일 클라이언트



안녕하세요. 기술팀 여러분.  
우승민입니다.

etevers tech 도메인 인증서 발급하여 전달 드립니다.

- 사용 가능 도메인
  - [\\*etevers.tech](#)
  - [\\*sdi.etevers.tech](#)
  - [\\*.ni.etevers.tech](#)
  - [\\*.vmware.etevers.tech](#)
  - [\\*etevers-vmware.co.kr](#)
- 사용 기한 : 2024-06-05

감사합니다.

① 메일 클라이언트를 사용하여 'sdibd@etevers.tech' 메일 주소로 문의 내역 발송

## 1.2 케이스 매니지먼트 사이트

- ① [케이스 매니지먼트 사이트] 접속 > [+] 버튼을 선택하여 케이스 생성을 위한 정보 입력 진행
- ② 이메일 통한 케이스 생성을 위해 [Send Email] 탭 선택
- ③ 생성할 케이스 정보 입력
  - TITLE (필수 기입) : 생성할 케이스 제목
  - CUSTOMER (필수 기입) : 케이스 수신 받을 이메일 기입
  - CC : 케이스 수신 받을 참조 이메일 기입
  - TEXT : 케이스 내용 기입
  - GROUP (필수 선택) : 수신 받을 부서 그룹 선택
  - OWNER : 담당자 지정
  - STATE : 케이스 진행 단계 선택 (신규 생성 시 'NEW' 선택하여 진행)
  - PRIORITY (필수 선택) : 중요도 선택
- ④ [Create] 버튼을 클릭하여 케이스 생성 완료

## 2. 케이스 수신

- ① 케이스가 생성된 경우, 담당자는 메일 또는 케이스 매니지먼트 사이트 통해 확인 가능

### 2.1 메일 클라이언트

# New ticket (SDI기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) [Ticket#82050]



SDI사업부 <noreply@sns.etevers-vmware.co.kr>

오늘 오전 11:15

받는 사람: seungmin@etevers.com

## SDI사업부 Notification

Hi Seungmin,

The new ticket (SDI기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) has been created by "**Seungmin Woo**".

Group: SDI Business Department > SDI Technical

Owner: -

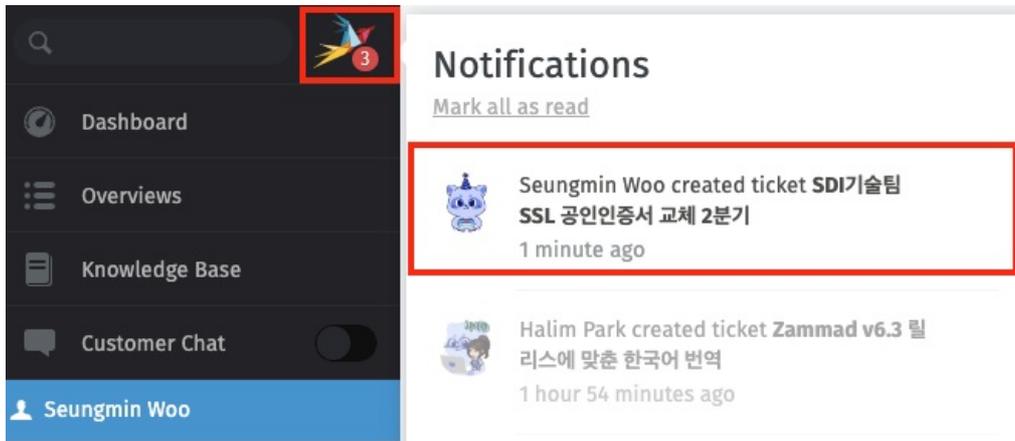
State: new

### Information:

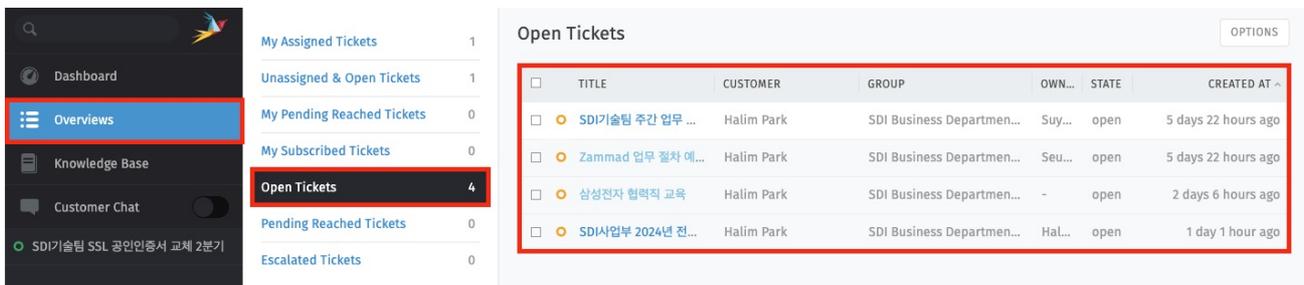
안녕하세요. 기술팀 여러분.  
우승민입니다.  
etevers.tech 도메인 인증서 발급하여 전달 드립니다.  
| 사용 가능 도메인  
n \*.etevers.tech  
n \*.sdi.etevers.tech  
n \*.ni.etevers.tech  
n \*.vmware.etevers.tech  
n \*.etevers-vmware.co.kr  
| 사용 기한 : 2024-06-05  
감사합니다.

① 메일 클라이언트를 통해 생성된 케이스 내용 확인

## 2.2 케이스 매니지먼트 사이트



① [케이스 매니지먼트 사이트] 접속 > 알림 아이콘 (🔔) 를 선택 후 생성된 케이스 확인

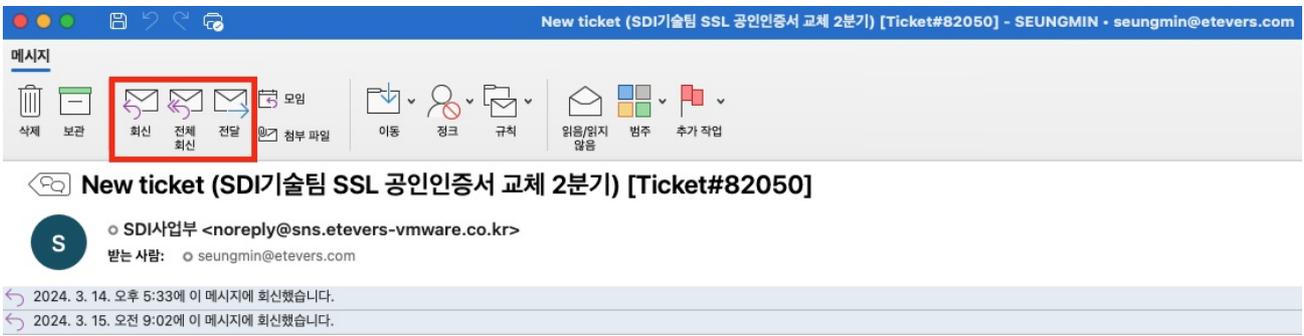


① [케이스 매니지먼트 사이트] 접속 > [Overviews] 메뉴 클릭 > [Open Tickets] 탭 선택하여 생성된 케이스 확인

## 3. 케이스 진행

① 담당자는 메일 또는 케이스 매니지먼트 사이트 접속하여, 메일 발송 등 진행 이력 갱신

### 3.1 메일 클라이언트



SDI사업부 Notification

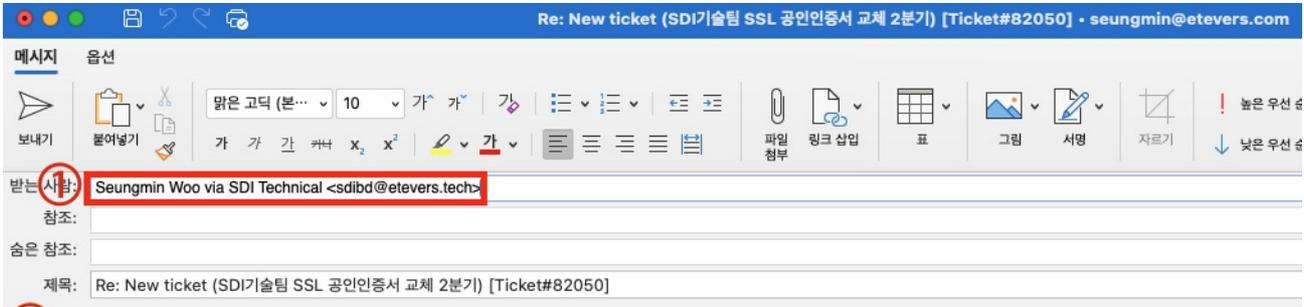
Hi Seungmin,

The new ticket (SDI기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) has been created by "Seungmin Woo".

Group: SDI Business Department > SDI Technical  
 Owner: -  
 State: new

Information:

① 메일 클라이언트를 통해 수신된 케이스에 대해 [회신/전달] 선택



②

SSL 인증서 배포 작업 완료하였습니다.

SDI Business Department | Etevers  
 VMware Distributor-Authorized  
<https://www.etevers-vmware.co.kr> | <https://bs.etevers.tech>

보낸 사람: SDI 사업부 <noreply@sns.etevers-vmware.co.kr>  
 조직: 에티버스  
 날짜: 2024년 3월 14일 목요일 오전 11:15  
 받는 사람: <seungmin@etevers.com>  
 주제: New ticket (SDI 기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) [Ticket#82050]

SDI 사업부 Notification

Hi Seungmin,

The new ticket (SDI 기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) has been created by "Seungmin Woo".

Group: SDI Business Department > SDI Technical  
 Owner: -  
 State: new

Information:

| 안녕하세요. 기술팀 여러분.

- ① 각 팀의 케이스 수신 메일 기입 ( ex : sdibd@etevers.tech )
- ② 전달한 메일 본문 내용 작성하여 메일 송신

✔ 메일 클라이언트를 통해 회신된 메일 이력은 '케이스 매니지먼트 사이트' 에서도 확인 가능

### 3.2 케이스 매니지먼트 사이트



## SDI기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기

Ticket#82050 - created 2 hours 9 minutes ago

① 안녕하세요. 기술팀 여러분.  
우승민입니다.  
etevers.tech 도메인 인증서 발급하여 전달 드립니다.  
| 사용 가능 도메인  
n \*.etevers.tech  
n \*.sdi.etevers.tech  
n \*.ni.etevers.tech  
n \*.vmware.etevers.tech  
n \*.etevers-vmware.co.kr  
| 사용 기한 : 2024-06-05  
감사합니다.



1 ATTACHED FILES

 ET-20240307.zip  
21 KB

② 2 hours 9 minutes ago

③ SSL 인증서 배포 완료하였습니다.

8 minutes ago

NAS, Horizon UAG 인증서 교체 완료했습니다.

1 minute ago

4

Ticket ▾ →

GROUP \*  
SDI Technical ▾

OWNER  
Seungmin Woo ▾

STATE \*  
open ▾

PRIORITY \*  
2 normal ▾

TAGS  
시험 운영 ×  
부서 전산 ×  
+ Add Tag

LINKS  
+ Add Link

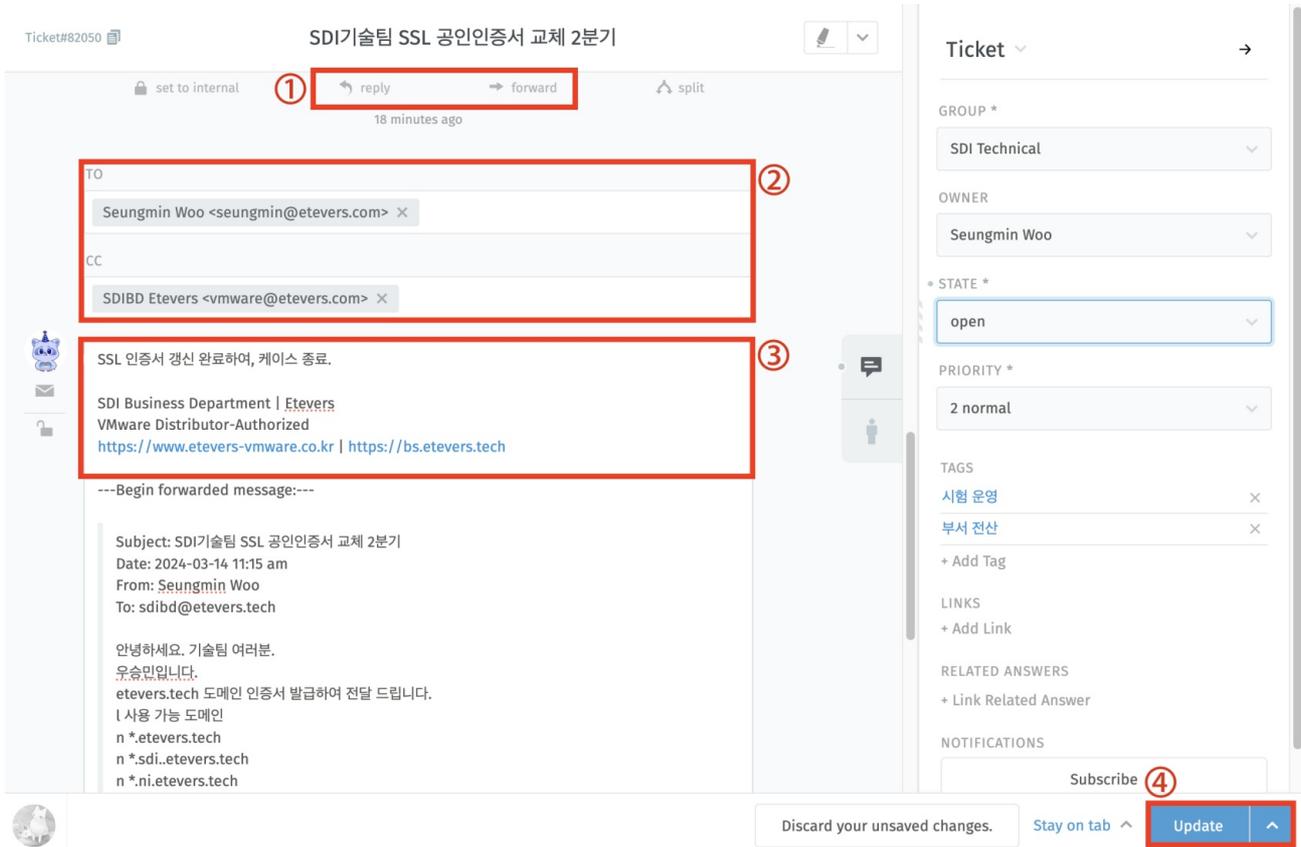
RELATED ANSWERS  
+ Link Related Answer

NOTIFICATIONS  
Subscribe

5

Discard your unsaved changes. Stay on tab ^ **Update** ^

- ① 스크린샷을 통해 요청받은 케이스 내용 확인
- ② 해당 케이스에 아래와 같은 기능 제공
  - Set to internal (🔒): 공개 여부 지정
  - reply (↩️): 메일 회신 기능
  - forward (➡️): 메일 전달 기능
  - split (🔗): 현재 케이스를 기반으로 신규 케이스 생성
- ③ '댓글' 기능을 통한 담당자 간 커뮤니케이션
- ④ 현재 케이스의 담당자 및 상태 정보 확인
  - GROUP (필수 선택): 수신 받을 부서 그룹 선택
  - OWNER: 담당자 지정
  - STATE: 케이스 진행 시 'OPEN'으로 변경하여 진행
  - PRIORITY (필수 선택): 중요도 선택
- ⑤ [Update] 버튼을 선택하여 변경된 사항 저장

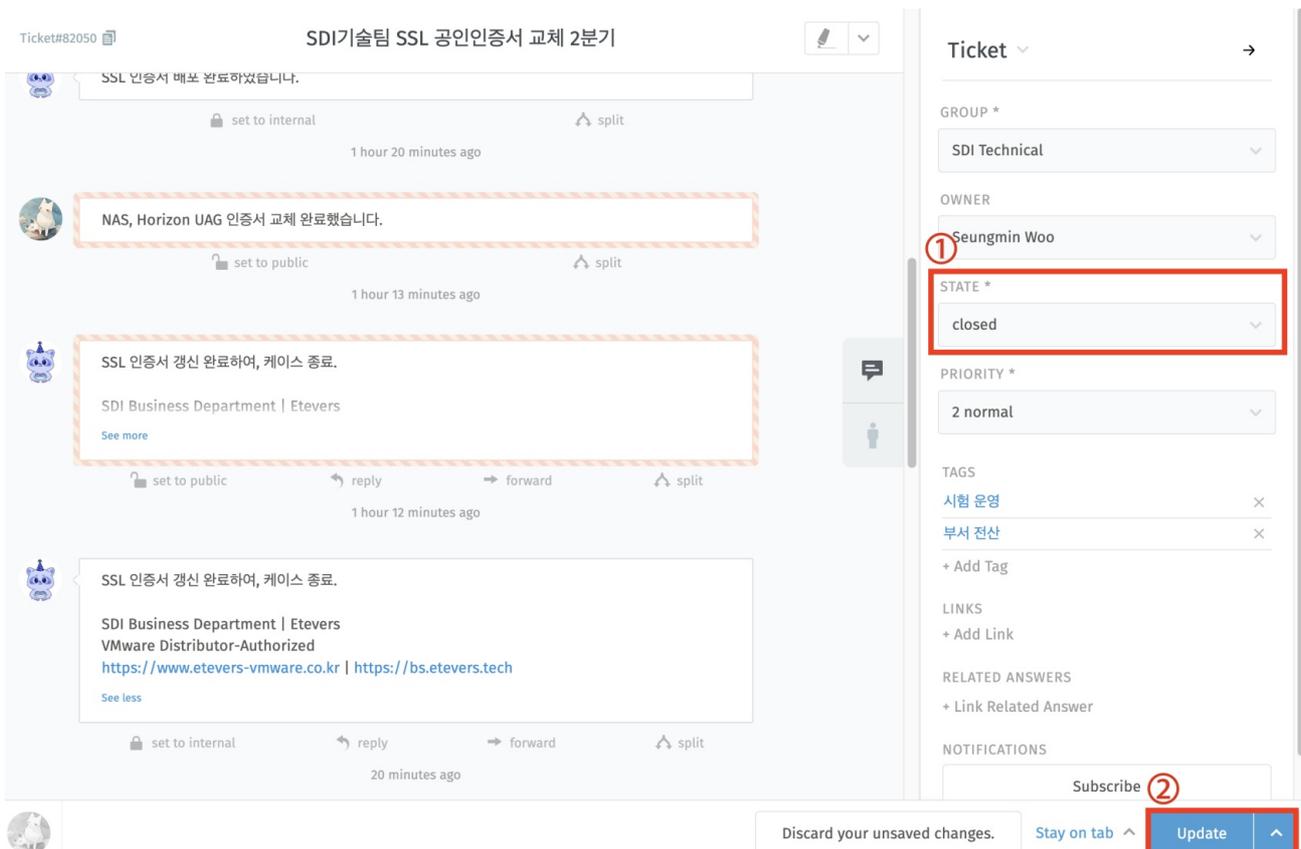


- ① [reply] 또는 [forward] 를 통해 메일 회신
- ② 케이스를 생성한 고객 메일 및 참조 메일 지정
- ③ 생성된 케이스에 대한 답변 메일 작성
- ④ [Update] 버튼을 선택하여 메일 발송

## 4. 케이스 종료

① 담당자는 케이스 매니지먼트 사이트 접속하여 대응이 완료된 케이스에 대해 종료 진행

### 4.1 케이스 매니지먼트 사이트



- ① 'Open' 상태의 케이스를 'closed' 로 선택하여 케이스 상태 변경
- ② [Update] 버튼 선택하여 케이스 상태 업데이트 진행



SDI사업부 <noreply@sns.etevers-vmware.co.kr>  
받는 사람: seungmin@etevers.com

오늘 오후 1:22

## SDI사업부 Notification

Hi Seungmin,

Ticket (SDI기술팀 SSL 공인인증서 교체 2분기) has been updated by "**Suyun Jung**".

Changes:  
State: new -> closed

[View this in SDI사업부](#)

You are receiving this because you are the owner of this ticket. | [Manage your notification settings](#) | 에티버스

① 메일 클라이언트를 통해 케이스 종료 확인 가능

🔄버전 #14  
★생성 14 3월 2024 10:55:41  
✍수정 18 4월 2025 17:06:16