

AGS Trouble shooting 가이드

2025. 4. 7

I. SK C&C PM 가이드

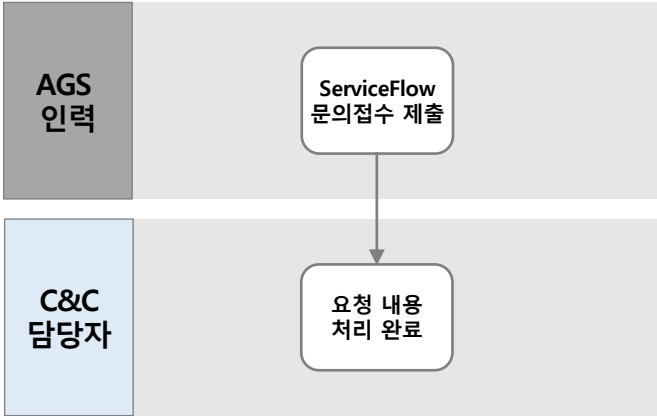
AGS 인력에게 ServiceFLOW 계정을 발급하여,
업무 환경에 대한 정형화된 지원 요청은 AGS 인력이 직접 등록 가능

요청 가능 영역

AGS 인력 ServiceFlow 계정 신청 방법

ServiceFlow > 요청서 작성> 시스템/서비스 계정 > **협력직 ID신청(ServiceFlow)** 선택하여 기안

- 구매시스템에 등록된 협력사원으로, 구매시스템 협력직원 등록 후 익일 검색 가능
- 현장대리인 여부와 관계없이 문의접수 가능
- **가급적 한국어** 구사자가 문의접수 티켓을 접수하는 것을 권고 (PMA 또는 Comtor)
- ID는 e-mail 주소임



분류	요청 내용 (예시)
Tech VDI	✓ VDI 초기화, 비밀번호 초기화, 강제 재부팅, VDI 상태점검 등
Okta	✓ Okta 인증정보 초기화
M365 인증	✓ M365 Authenticator(MFA) 인증정보 초기화 (사용자의 휴대폰 정보 변경 시 Tech VDI 로그인에 필요)
AD (Active Directory)	✓ 계정 사용자명 변경요청, M365 라이선스 확인 요청

II. AGS 인력 가이드 (Guide for AGS personnel)

ServiceFlow 문의접수 방법 (How to Submit an Inquiry at ServiceFlow)

① ServiceFlow Main 화면에서 “문의접수” 선택

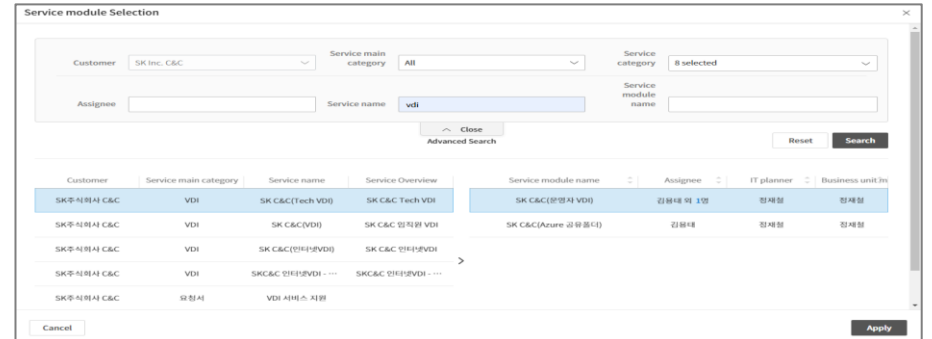
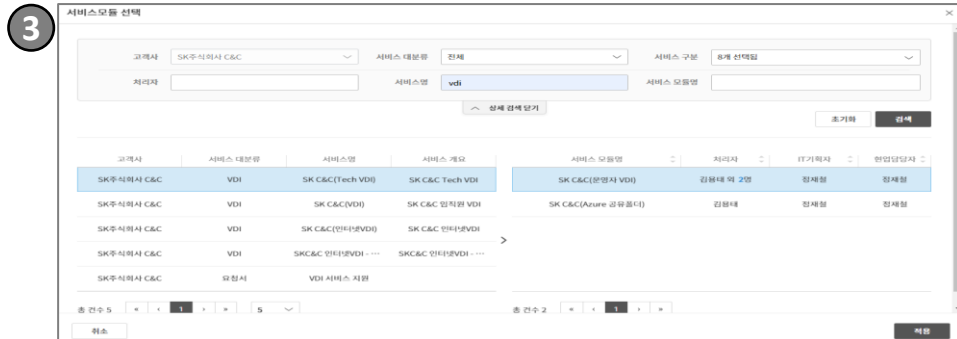
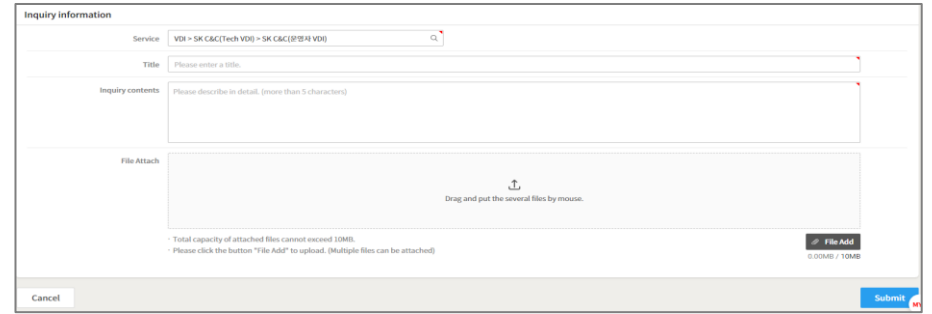
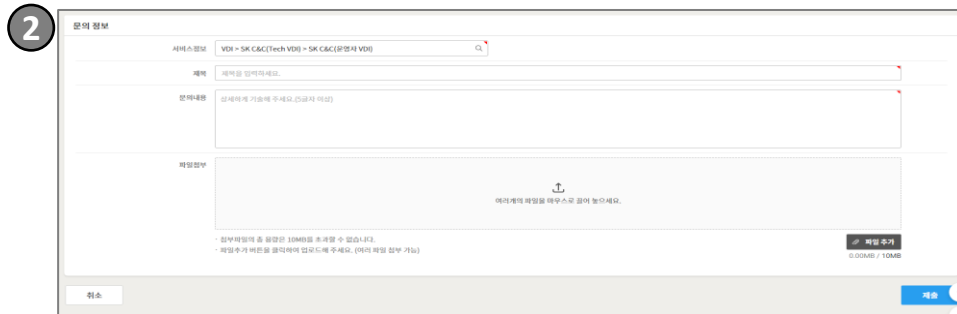
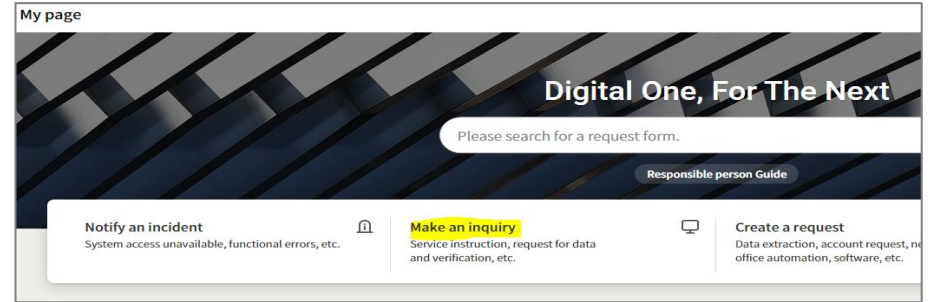
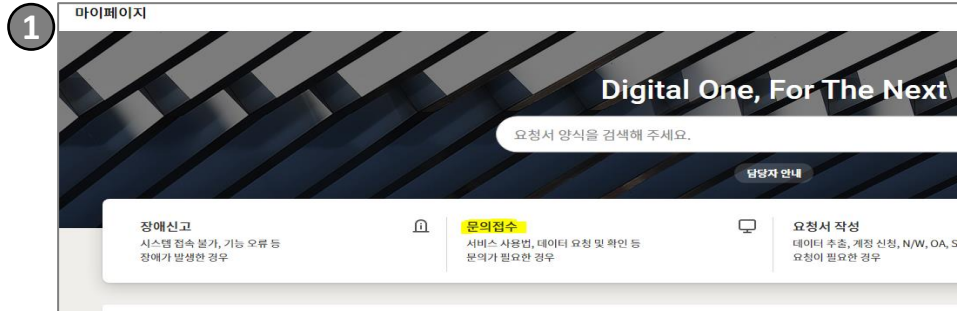
① Select "Inquiry Submission" on the main screen.

② 서비스 모듈 선택

② Choose the service module.

③ 문의 내용 작성 후 “제출”

③ Write your inquiry and then click "Submit."



Trouble shooting example (1)

서비스 모듈(Service module) : Tech VDI

Category	Selection	요청 분류 (Request)	요청 내용 (Contents)
고객사 (Customer)	SK C&C	- VDI 비밀번호 초기화: 비밀번호 분실 등 비밀번호 초기화 요청	- 계정명 기입 (예: 20071234) VDI 비밀번호 초기화 해주세요.
서비스 대분류 (Service main category)	VDI	- VDI Password Reset: Request for password reset due to forgotten password, etc.	- Enter account name (e.g., 20071234) Please reset the VDI password.
서비스명 (Service name)	SK C&C(Tech VDI)	- VDI 초기화 : 기존 VDI를 OS 재설치와 같이 초기화 하는 것	- 계정명 기입 (예: 20071234) VDI 초기화 해주세요.
서비스 모듈명 (Service module name)	SK C&C(운영자 VDI)	- VDI Initialization: Resetting the existing VDI as if reinstalling the OS.	- Enter account name (e.g., 20071234) Please initialize the VDI.
		- VDI 강제 재부팅 : VDI가 멈추었을때 강제로 재부팅(restart)하는 것	- 계정명 기입 (예: 20071234) VDI 강제 재부팅 해주세요.
		- Request for inspection when there is an abnormality in the VDI status.	- Enter account name (e.g., 20071234) Please forcibly reboot the VDI.
		- VDI 점검 요청: VDI 상태 이상시 점검 요청	- 계정명 기입 (예: 20071234) VDI 상태 점검 요청합니다.
		- VDI Inspection Request: Request for inspection when there is an abnormality in the VDI status.	- Enter account name (e.g., 20071234) Please check the VDI status.

서비스 모듈(Service module) : Okta

Category	Selection	요청 분류 (Request)	요청 내용 (Contents)
고객사 (Customer)	SK C&C	- Okta 인증정보 초기화: 앱 인증/이메일 인증/ 보안질문 초기화 요청	- 계정명 기입 (20071234) 요청사항 기입: Okta 인증 정보 초기화 해주 세요.
서비스 대분류 (Service main category)	App	- Okta Authentication Information Reset: Request to reset app authentication/email authentication/security questions.	- Enter account name (e.g., 20071234). Please reset Okta authentication information.
서비스명 (Service name)	Okta		
서비스 모듈명 (Service module name)	Okta		

Trouble shooting example (2)

서비스 모듈(Service module): SK C&C M365

Category	Selection	요청 분류 (Request)	요청 내용 (Contents)
고객사 (Customer)	SK C&C	<ul style="list-style-type: none">- M365 Authenticator(MFA) 인증정보 초기화 : Tech VDI 사용자의 휴대폰 정보(휴대폰 번호/기기) 변경 시 초기화 필요- M365 Authenticator (MFA) Authentication Information Reset: Reset is required when the Tech VDI user's phone information (phone number/device) changes.	<ul style="list-style-type: none">- 계정명 기입 (20071234) M365 Authenticator(MFA) 인증 정보 초기화 해주세요.- Enter account name (e.g., 20071234). Please reset the M365 Authenticator (MFA) authentication information.
서비스 대분류 (Service main category)	App		
서비스명 (Service name)	SK C&C M365		
서비스 모듈명 (Service module name)	M365_모바일 MFA 인증		

서비스 모듈(Service module): AD, 메일

Category	Selection	요청 분류 (Request)	요청 내용 (Contents)
고객사 (Customer)	SK C&C	<ul style="list-style-type: none">- 사용자명 변경 요청:- Username Change Request	<ul style="list-style-type: none">- 요청사항 기입: 계정명 기입 (20071234) 사용자명 변경해주세요 기존 사용자명 "홍길동"에서 "응옌 반"으로 변경 요청- Enter account name (e.g., 20071234). Please change the username. Request to change the existing username from "Hong Gil-dong" to "Nguyễn Văn".
서비스 대분류 (Service main category)	App		
서비스명 (Service name)	HISK-AD/메일	<ul style="list-style-type: none">- M365 라이선스 확인 요청: 특정 계정에서 메일/팀즈 접속 불가시 등- M365 License Verification Request: For issues such as inability to access mail/Teams with a specific account.	<ul style="list-style-type: none">- 요청사항 기입: 계정명 기입 (20071234) M365 라이선스 확인 요청합니다.- Enter account name (e.g., 20071234). Please verify the M365 license.
서비스 모듈명 (Service module name)	AD, 메일		