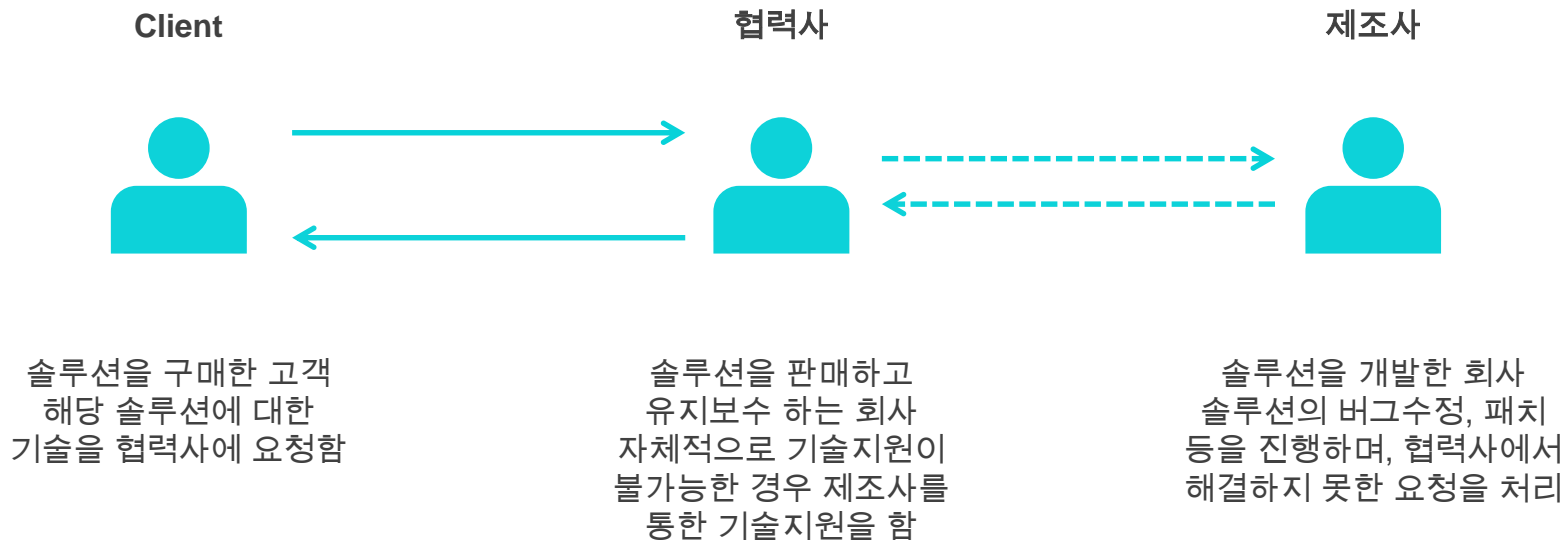




기술지원홈페이지 제작

기술지원 체계



구축 사항



공지사항 게시판
제조사 → 협력사
최신버전
버그수정
전달사항



기술지원 게시판
고객 정보 보호
담당자 선정
진행사항 확인



기술 공유 게시판
일반 기술 공유
솔루션 기술의 DB



회원 관리
회사별 회원관리를
통한 정보 보호

회원 관리



홈페이지 관리자

홈페이지 관리자. 홈페이지내의 모든 권한을 가지고 있음
회원가입 승인, 회원 탈퇴, 게시물 관리, 공지사항 관리



제조사 엔지니어 관리자

제조사 엔지니어면서 엔지니어들의 관리자. 홈페이지 관리자로부터 일부 권한을 받음
회원가입 승인, 공지사항 작성 및 관리



제조사 엔지니어

협력사의 기술지원을 담당하는 직원.
공지사항 작성 가능. 기술지원 게시판의 게시물을 할당 받아 기술지원



협력사 엔지니어

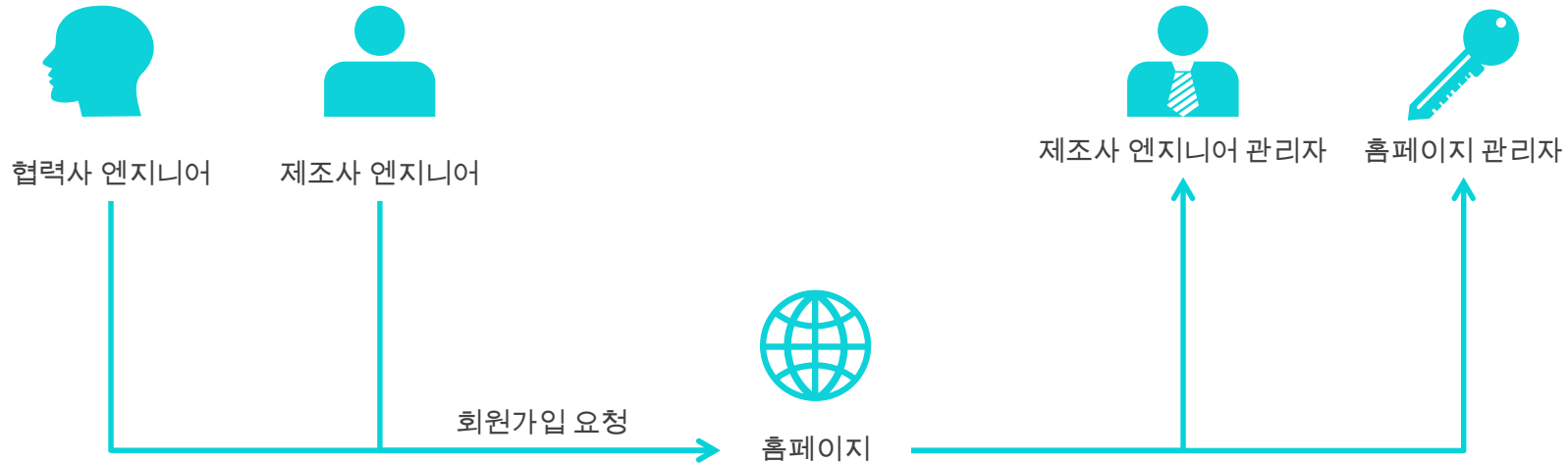
고객의 기술지원을 담당하는 직원.
자체 지원이 불가능한 경우 기술공유게시판, 기술지원 게시판을 이용하여 고객요청 처리

회원 가입



- 비공개 페이지로 회원가입도 관리자의 승인이 필요 함
- Login하지 않은 경우 아무 정보도 볼 수 없음

요청 확인 후
둘 중 한 명이
승인하면 가입



My Page

로그인 한 사용자의 My Page

1

본인 정보 조회, 정보 수정, 회원 탈퇴 기능

2

현재 진행 중인 기술지원 게시판 현황

3

기술 공유 게시판 활동 내역

4

공지사항 중 한 개를 선택하여 로그인 후 메인 페이지에 바로 보일 수 있도록 하고, 해당 기능은 관리자만 사용 가능



Admin Page

관리자의 기능을 수행하는 페이지

1

회원가입 요청 승인 기능
(승인 시 제조사, 협력사 구분)

2

전체 회원 관리 기능
(홈페이지 관리자만 가능)

3

기술 지원 게시판에서 관리자에게 자동으로 할당
된 요청 처리 기능
제조사 엔지니어에게 강제할당 기능



공지사항 게시판

홈페이지에 접속하는
모든 사용자에게 공지하는 게시판

1

게시판 글의 작성 및 수정은 제조사 엔지니어와 관리자만 가능해야 하고, 협력사 엔지니어는 읽는 것만 가능

2

댓글은 모두 가능

3

공지 사항의 등급을 나눌 수 있도록 함
ex) 긴급, 일반, 중요 등등

4

공지사항 중 한 개를 선택하여 로그인 후 메인 페이지에 바로 보일 수 있도록 하고, 해당 기능은 관리자만 사용 가능



기술공유 게시판

협력사 직원들 및 본사 직원들이
일반적인 문의와 답변을 자유롭게
공유하고 서로 답변하는 게시판



1

기술공유 게시판 글의 작성은 모두 가능

2

댓글을 통해서 문의에 대한 답변

3

댓글로 달린 답변 중 글 작성자가 답변을 채택

4

채택 된 답변은 일반 답변과 다르게 표시
(채택 된 답변이 문의에 대한 정답표시)

기술지원 게시판



협력사 직원이 처리하기 어려운 내용으로 제조사의 기술 지원을 요청하는 게시판

1

기술지원 게시판은 협력사 엔지니어가 글을 작성하고,
작성자가 해당 기술지원의 협력사 담당자로 지정

2

기술지원 게시판에 새 글이 올라오면 제조사 엔지니어들 중 한 명이 선택하여 담당자가 되어야 함
제조사 엔지니어 담당자가 없는 경우 모든 제조사 엔지니어에게 새 글이 올라왔다는 표시
하루가 지나도 제조사 엔지니어가 할당되지 않는 경우 제조사 엔지니어 관리자에게 자동 할당

3

각 담당자의 같은 회사 직원들만 해당 글의 댓글을 통해서 기술지원을 진행
다른 협력사 직원들은 게시물의 존재 여부도 알 수 없어야 함

4

각 담당직원의 이름을 클릭 했을 때 E-Mail 및 전화번호 조회가 가능해야 함

5

기술지원의 진행사항을 표시
ex) 신규등록, 본사담당직원 할당, 분석 중, 추가 정보요청, 피드백필요, 해결완료 등등

게시판 공통사항



협력사 직원이 처리하기 어려운 내용으로 제조사의 기술 지원을 요청하는 게시판

1

파일 업로드가 가능해야 하며 일반문서, 이미지, zip파일만 가능하도록 한다

2

게시판의 다양한 형태의 조회가 가능해야 함

3

게시물의 조회수 및 댓글 숫자를 표시해야 함

4

게시판 뿐 아니라 모든 페이지는 로그인 하지 않고 URL로 직접 접근 시 error 페이지가 보여야 함