

사용자 메뉴얼

코레일테크 ITSM

Version 1.1

문서번호 : ITSM_메뉴얼(시스템사용자)

제.개정 이력

개정번호	제.개정 페이지 및 내용	제.개정 일자
1.0	제정	2025/12/10
1.1	개정	2025/12/23

1. 서비스 개요

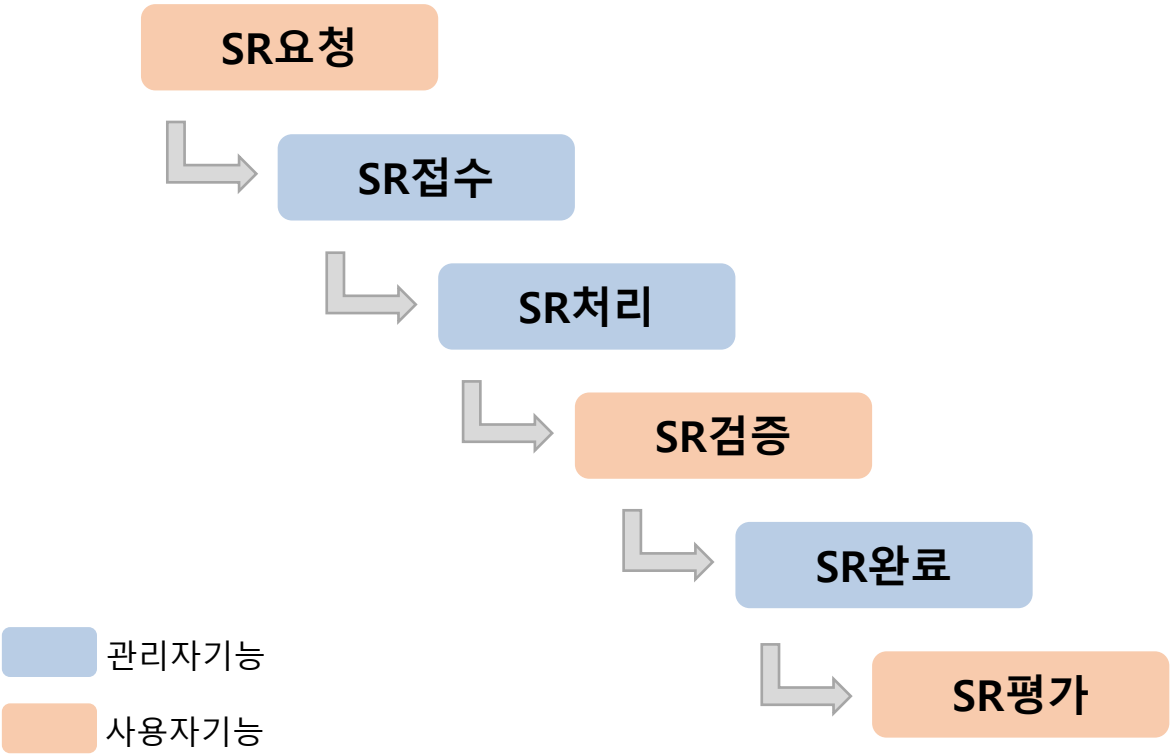
ITSM이란?

서비스 소개



ITSM이란?
IT 서비스 관리(IT Service Management)의 약자로, 고객이 SR을 요청하면 담당자가 실시간으로 모니터링 하면서 더 빠르고 원활하게 고객의 요구사항을 처리할 수 있도록 만든 프로그램입니다.

❖ 서비스 절차



가. 주요기능 설명

서비스 설명

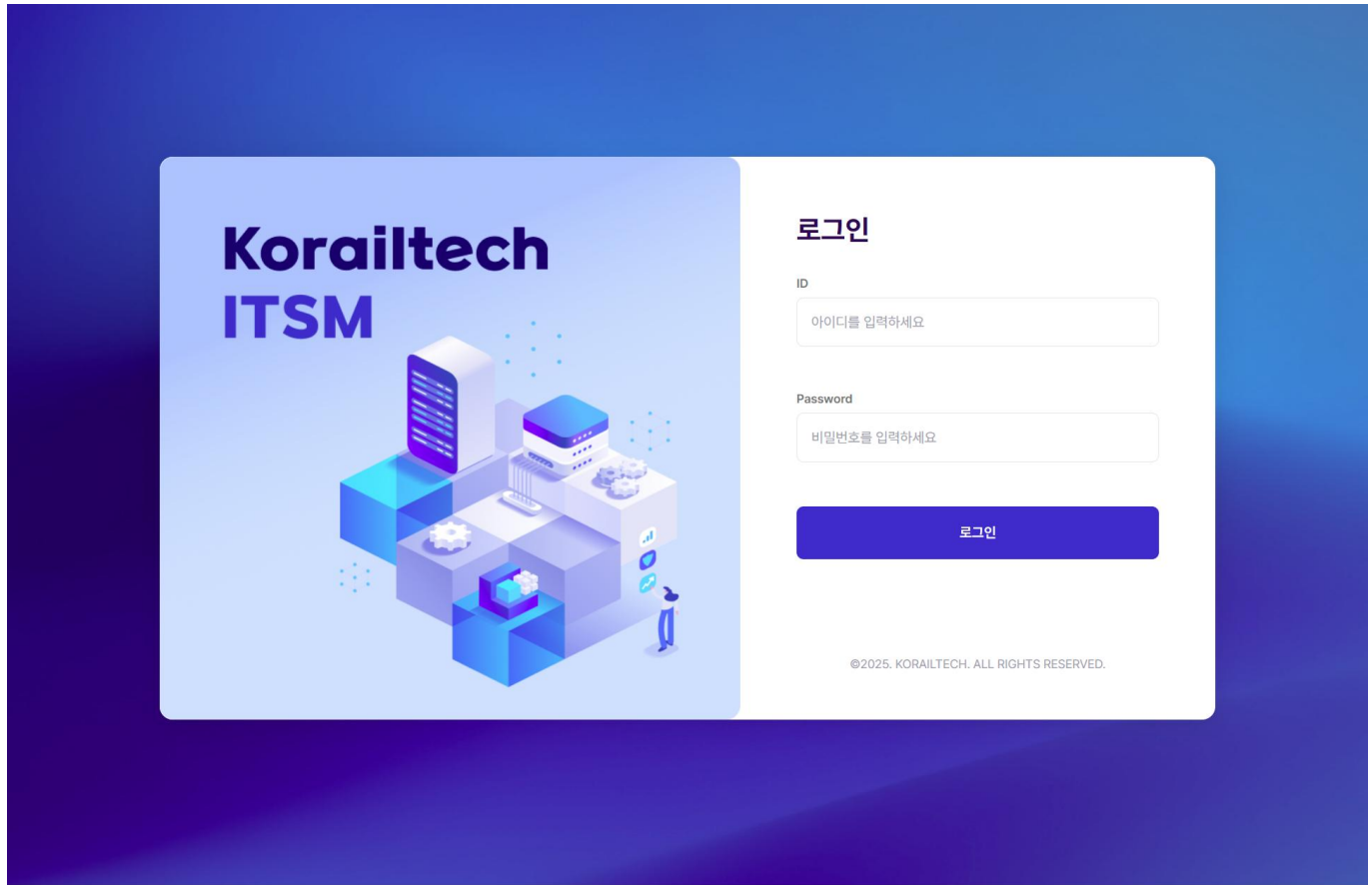
메뉴	설명	비고
SR요청	<ul style="list-style-type: none"> 요청제목과 내용을 기술합니다 요청일은 자동 등록됩니다 	사용자
SR접수	<ul style="list-style-type: none"> 요청내용을 접수합니다 요청내용에 따라 요청범주, 요청구분, 변경분류, 변경구분을 지정합니다 지정 구분에 따라 처리 담당자가 자동으로 매칭됩니다 	관리자
SR처리	<ul style="list-style-type: none"> 요청내용을 처리합니다 처리결과를 상세하게 기술합니다 	관리자
SR검증	<ul style="list-style-type: none"> 요청접수시 요청구분이 응용 프로그램인 경우 처리 이후 검증단계로 넘어옵니다 검증단계에서 미흡할 경우 재 요청이 가능합니다 	사용자
SR완료	<ul style="list-style-type: none"> 검증을 거친 요청에 대하여 완료처리를 합니다 	관리자
SR평가	<ul style="list-style-type: none"> 처리결과 또는 완료결과에 대하여 만족도를 상, 중, 하로 평가합니다 	사용자

> 사용자 기능 주요사항

- ① SR검증 단계의 **재요청** 기능
 - 재요청은 **1회만** 가능합니다.
- ② SR 평가
 - 만족도를 **상, 중, 하**로 평가합니다

나. 주요 메뉴

메인 화면 - 로그인



❖ 이용방법

> 로그인을 할 수 있는 메인 화면

브라우저에서 itsm.korailtech.com 을 입력합니다

- ① 로그인 ID/PW 로그인 합니다.
- ② ITSM 회원가입은 관리자가 신규 회원으로 등록할 수 있습니다.

나. 주요 메뉴

메인 화면 - 회원정보

The screenshot shows a web browser window with the URL `localhost:8080/user/site/updateView.do`. The page header includes the KORAIL TECH logo and a toggle for '전체메뉴 펼치기'. The left sidebar lists menu items: SR관리, SR요청, SR접수, SR처리, SR검증, SR완료, and SR평가. The main content area displays a user profile form for 'kbi'. The form includes fields for '사용자 아이디' (kbi), '비밀번호' (with a toggle for '변경'), '이메일' (kbi@kbi.com), '소속' (kt), '성명' (케이비), '비밀번호 확인', '연락처(휴대폰)' (010-1234-1234), and '직급' (kk). A '계정신청사유/비고' field is also present. A '저장' (Save) button is at the bottom. A red box highlights the '로그아웃' (Logout) button in the top right corner.

• 사용자 아이디	kbi	• 성명	케이비
• 비밀번호 <input type="checkbox"/> 변경		• 비밀번호 확인	
• 이메일	kbi@kbi.com	• 연락처(휴대폰)	010-1234-1234
• 소속	kt	• 직급	kk
• 계정신청사유/비고			
new			

✓ 저장

Copyright © 2025 KORAILTECH. All Rights Reserved.

❖ 이용방법

> 오른쪽 상단의 사용자명 클릭

- ① 사용자 정보를 조회합니다.
- ② 비밀번호 등 사용자 정보를 수정합니다.

SR요청

SR요청 : SR요청 조회

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR요청

검색조건

- SR번호
- 신청년월: 예)2023
- 요청구분: 전체
- 변경분류: 전체
- 제목
- 내용

초기화 검색

1

No	SR번호	SR제목	신청년월	요청구분	요청일	접수일시	처리일시	제요청SR
1	SR-2512-001	서버 보안	202512		2025-12-22 08:35			

1

등록

Copyright © 2025 KORAILTECH. All Rights Reserved.

❖ 이용방법

> SR요청 내용 조회

- ① 등록한 SR요청 내용을 조회합니다
- ② 신규 SR요청 내용을 등록하거나 등록된 SR요청 내용을 수정 및 삭제합니다

SR요청

SR요청 : SR요청 등록

KORAIL TECH 전체메뉴 열리기 로그아웃

SR요청 등록 목록 저장

SR 정보 SR번호 자동생성 요청일시 2025-12-22 09:08

요청자 정보

- 성명
- 소속
- 연락처
- 이메일
- 참조 아이디

요청사항(상세기술)

- 요청제목
- 요청상세내용
- 요청첨부파일

목록 저장

❖ 이용방법

> SR요청을 직접 등록하여 작성합니다.

- ① 사용자가 직접 SR을 등록합니다.
- 요청일시(자동등록), 요청자정보, 요청사항 등 을 기술하여 작성합니다.
- ② 참조 아이디는 SR요청 내용을 공유합니다.
- ③ 추가적인 첨부파일을 등록합니다. (미등록 가능)

SR요청

SR요청 : SR요청 수정

KORAIL TECH

전체메뉴 열리기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR요청 수정

목록

삭제

저장

SR 정보

SR번호

SR-2512-001

요청일시

2025-12-22 08:35

요청자 정보

성명

케이비

소속

kt

연락처

010-1234-1234

이메일

kbi@kbi.com

참조 아이디

요청사항(상세기술)

요청제목

서버 보안 취약점 개선

요청상세내용

요청첨부파일

파일찾기

목록

삭제

저장

❖ 이용방법

> SR요청을 수정 또는 삭제합니다.

- ① 등록된 SR요청을 클릭합니다.
- 등록한 SR요청내용이 표시됩니다.
- ② 내용을 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

SR접수

SR접수 : SR접수 상세조회

❖ 이용방법

> **사용자는 SR접수내역 조회만 가능합니다.**

- ① SR요청 내용이 표시됩니다.
- ② 접수전인 경우 접수자와 일시는 공란으로 표시됩니다.

SR처리

SR처리 : SR처리 조회

KORAIL TECH

전체메뉴 열리기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR처리

검색조건

SR번호

예)202301

신청년월

예)202301

요청구분

전체

변경분류

전체

제목

내용

초기화

검색

2

No	SR번호	SR제목	신청년월	요청구분	요청일	접수일시	처리일시	재요청SR
2	SR-2506-001	2차시람-1			2025-06-03 18:15	2025-06-13 15:19		
1	SR-2512-003	서버 점검	202512	응용프로그램	2025-12-22 14:48	2025-12-22 14:52		

1

Copyright © 2025 KORAILTECH. All Rights Reserved.

❖ 이용방법

> **사용자는 SR처리내역 조회만 가능합니다.**

- ① 등록된 SR요청 중 처리전 내용이 표시됩니다.
 - 시간이 초과된 경우 리스트의 제목이 빨간색으로 표시됩니다.
- ② 내용을 클릭하면 SR처리 상태를 확인할 수 있습니다.

SR처리

SR처리 : SR처리 상세조회

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리
SR요청
SR접수
SR처리
SR검증
SR완료
SR평가

SR처리 수정

SR 정보 SR번호 SR-2512-003 요청일시 2025-12-22 14:48 요청법주 일반 요청구분 응용프로그램

요청자 정보

- 성명 케이비
- 소속 kt
- 연락처 010-1234-1234
- 이메일 kbi@kbi.com
- 참조 아이디

요청사항(상세기술)

- 요청제목 서버 점검
- 요청상세내용 서버 취약점 개선

SR 처리 내용(상세기술)

접수자 관리자 처리담당

접수일시 2025-12-22 14:52 처리(적용)일시

변경분류 일반 변경유형 업무/작업 검토 SR 처리시간 1 시간구분 시간

처리방법

- ☐ 데이터수정 ☐ 프로그램수정
- ☐ 배포 ☐ 인프라작업

처리내역

가다

❖ 이용방법

> 사용자는 SR처리내역 조회만 가능합니다.

- ① SR처리 내용이 표시됩니다.
- ② 접수내용이 표시되고 처리전인 경우 처리내용은 공란으로 표시됩니다.

SR검증

SR검증 : SR검증 조회

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR검증

검색조건

SR번호

신청년월

요청구분

변경분류

제목

내용

초기화

검색

0

No	SR번호	SR제목	신청년월	요청구분	요청일	접수일시	처리일시	재요청
0	SR-2512-001	서버 보안	202512	응용프로그램	2025-12-22 08:35	2025-12-22 09:27	2025-12-22 09:34	

1

❖ 이용방법

> SR검증내역을 조회합니다.

- ① 처리된 SR검증을 클릭합니다.
- SR요청내용이 표시됩니다.
- ② 내용을 조회하거나 검증완료 또는 재요청을 할 수 있습니다.

KORAIL
코레일테크

14

SR검증

SR검증 : SR검증 입력

KORAIL TECH

전체메뉴 열리기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR검증 수정

SR 정보

SR-2512-001

요청일시 2025-12-22 08:35

요청법주 일반

요청구분 응용프로그램

요청자 정보

성명

케이비

소속

kt

연락처

010-1234-1234

이메일

kbi@kbi.com

참조 아이디

요청사항(상세기술)

요청제목

서버 보안

취약점 개선

요청상세내용

요청첨부파일

SR 처리 내용(상세기술)

접수자

관리자

검증담당

완료담당

접수일시

2025-12-22 09:27

처리일시

2025-12-22 09:34

검증일시

2025-12-22 09:37

완료일시

변경분류

일반

변경유형

서버 작업

SR 처리시간

2

시간구분

시간

처리방법

데이터수정

프로그래밍수정

배포

인프라작업

처리내역

수정완료

가다

검증내역

첨가첨부파일

❖ 이용방법

> SR검증내역을 입력합니다.

- 검증 일시는 자동 입력됩니다.
 - SR요청내용이 표시됩니다.
 - 검증내역을 입력할 수 있습니다.
- 내용을 조회하거나 검증완료 또는 재 요청을 할 수 있습니다.
 - 재요청은 1회만 가능하며 재요청된 SR은 재 요청이 안됩니다.
 - 재요청을 클릭하면 SR요청화면으로 이동하며 이전의 SR요청내용이 하단에 표시됩니다.
- 접수 일시, 처리 일시 및 처리내역을 확인할 수 있습니다.

SR검증

SR검증 : SR검증 재요청

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR검증 등록

SR 정보

SR번호 자동생성

요청일시

2025-12-22 09:50

요청자 정보

• 성명

케이비

• 소속

kt

• 연락처

010-1234-1234

• 이메일

kbi@kbi.com

• 참조 아이디

요청사항(상세기술)

• 요청제목

요청상세내용

요청제목 : 서버 보안
요청상세내용 :
취약점 개선

1차 SR요청 정보

❖ 이용방법

> SR검증 재 요청.

- ① SR요청과 동일한 입력화면입니다.
 - 이전 SR요청내용이 하단에 표시됩니다.
- ② 내용을 저장하거나 취소할 수 있습니다.
 - 저장을 클릭해야 재 요청 내용이 저장되고 SR요청에서 조회할 수 있습니다.

SR완료

SR완료 : SR완료 조회

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR완료

검색조건

SR번호

신청년월

요청구분

변경분류

제목

내용

초기화

검색

0

No	SR번호	SR제목	신청년월	요청구분	요청일	접수일시	처리일시	재요청
0	SR-2512-003	서버 점검	202512	응용프로그램	2025-12-22 14:48	2025-12-22 14:52	2025-12-22 15:04	

1

케이블

로그아웃

Copyright © 2025 KORAILTECH. All Rights Reserved.

❖ 이용방법

> **사용자는 SR완료내역 조회만 가능합니다.**

- ① 등록된 SR요청 중 완료전 내용이 표시됩니다.
- ② 내용을 클릭하면 SR완료 상태를 확인할 수 있습니다.

SR완료

SR완료 : SR완료 상세조회

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR완료

SR 정보

SR번호

SR-2512-003

요청일시

2025-12-22 14:48

요청일자

일반

요청구분

응용프로그램

요청자 정보

성명

케이비

소속

kt

연락처

010-1234-1234

이메일

kbi@kbi.com

참조 아이디

요청사항(상세기술)

요청제목

서버 점검

서버 취약점 개선

SR 처리 내용(상세기술)

접수자

관리자

처리담당

관리자

검증담당

케이비

완료담당

접수일시

2025-12-22 14:52

처리(적용) 일시

2025-12-22 15:04

검증일시

2025-12-22 15:05

완료일시

변경분류

일반

변경유형

업무/작업 검토

SR 처리시간

1

시간구분

시간

처리방법

데이터수정

프로그램수정

배포

인프라작업

처리내역

처리완료

❖ 이용방법

> 사용자는 SR완료내역 조회만 가능합니다.

- ① SR완료 내용이 표시됩니다.
- ② 접수내용, 접수 일시, 처리 일시, 검증 일시가 표시되고 완료전인 경우 완료내용은 공란으로 표시됩니다.

SR평가

SR평가 : SR평가 조회

KORAIL TECH

전체메뉴 열리기

SR관리

SR요청

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR평가

검색조건

SR번호

신청년월

요청구분

변경분류

제목

내용

초기화

검색

16

다운로드

No	SR번호	SR제목	신청년월	요청구분	요청일	접수일시	처리일시	재요청
16	SR-2512-002	네트워크시험	202512	인프라	2025-12-22 09:15	2025-12-22 09:25	2025-12-22 09:34	
15	SR-2512-001	서버 보안	202512	응용프로그램	2025-12-22 08:35	2025-12-22 09:27	2025-12-22 09:34	
14	SR-2510-004	SW검증	202510		2025-10-22 10:09	2025-10-22 10:13	2025-10-22 10:14	
13	SR-2510-003	서버보안-국가수정	202510	응용프로그램	2025-10-08 10:09	2025-10-31 13:52	2025-10-31 17:58	SR-2507-001
12	SR-2510-002	현장시험	202510		2025-10-08 10:03	2025-10-08 10:07	2025-10-31 18:16	
11	SR-2510-001	re-서버테스트	202510		2025-10-07 13:08	2025-10-07 13:37	2025-10-07 13:38	SR-2507-006
10	SR-2507-006	서버테스트	202507		2025-07-02 17:46	2025-08-29 14:34	2025-08-29 14:35	2025-10-07 13:11
9	SR-2507-005	re-서버 보안	202507		2025-07-02 10:14	2025-07-02 10:20	2025-07-02 10:20	SR-2507-004
8	SR-2507-004	서버 보안-1234	202507		2025-07-02 10:09	2025-07-02 10:13	2025-07-02 10:14	2025-07-02 10:17
7	SR-2507-002	re-소프트웨어수정2	202507	인프라	2025-07-01 10:31	2025-11-01 11:29	2025-11-01 11:29	SR-2506-005
6	SR-2507-001	서버 보안	202507		2025-07-01 09:49	2025-07-01 09:53	2025-10-08 10:07	2025-10-08 10:12
5	SR-2506-006	요청1333-re	202506		2025-06-21 15:13	2025-06-24 09:41	2025-07-01 09:54	SR-2506-002
4	SR-2506-005	소프트웨어수정2	202506		2025-06-20 16:50	2025-06-22 08:42	2025-06-22 08:43	2025-07-01 10:34
3	SR-2506-004	소프트웨어수정	202506		2025-06-19 15:05	2025-06-19 15:33	2025-06-19 17:37	
2	SR-2506-002	요청1333	202506		2025-06-13 17:30	2025-06-13 20:11	2025-06-20 17:44	2025-06-21 15:16

1 2

❖ 이용방법

> SR평가 조회.

- SR요청이 최종 완료된 내역을 조회합니다.
 - 평가 완료된 내역은 조회만 가능합니다.
 - 평가전인 요청내용은 만족도를 평가할 수 있습니다.
- 재요청된 SR은 목록의 재요청 번호(SR-XXXX-XX)가 있습니다.
- 재요청 SR은 목록의 재요청 날짜가 있습니다
 - 재요청되어 처리된 결과입니다.

SR평가

SR평가 : SR평가 만족도 입력

KORAIL TECH

전체메뉴 펼치기

SR관리

SR요청

SR접수

SR처리

SR검증

SR완료

SR평가

SR평가

SR 정보

SR-2512-001

요청일시 2025-12-22 08:35

요청범주 일반

요청구분 응용프로그램

요청자 정보

성명

케이비

소속

kt

연락처

010-1234-1234

이메일

kbi@kbi.com

참조 아이디

요청사항(상세기술)

요청제목

서버 보안

취약점 개선

요청상세내용

요청첨부파일

SR 처리 내용(상세기술)

접수자

관리자

처리담당

관리자

검증담당

케이비

완료담당

관리자

만족도

선택6

선택하세요

상

중

하

접수일시

2025-12-22 09:27

처리일시

2025-12-22 09:34

검증일시

2025-12-22 09:53

완료일시

2025-12-22 09:54

변경분류

일반

변경유형

서버 작업

SR 처리시간

2

시간구분

시간

처리방법

데이터수정

메일

프로그램수정

인프라작업

처리내역

수정완료

기타

검증내역

검증완료

❖ 이용방법

> SR평가 만족도 입력.

- ① SR평가화면에서 만족도를 입력합니다.
- 만족도는 상, 중, 하로 입력 가능합니다.
- ② 평가완료된 내역은 조회만 가능합니다.
- ③ 접수일시, 처리일시, 검증일시(검증내역이 있을경우), 완료일시를 확인할 수 있습니다.
- 재요청된 SR은 하단에 1차 SR요청정보가 표시됩니다.

요청제목 : 서버테스트
요청상세내용 : 테스트

1차 SR요청
정보