CURVC Carepackage 가이드

이 문서는 커브에서 판매하는 제품 및 커브에서 수행한 프로젝트의 기술지원 서비스인 **Carepackage** 고객을 위한 **커브 서비스 데스크** 사용 안내를 위해 작성되었습니다.

기술지원 서비스 대상

- Atlassian 전 제품 (Cloud 포함)
- SonarQube
- JFrog
- DevOps 관련 OpenSource 도구
- 커브에서 구축한 프로젝트
  - ITSM, CI/CD, DevOps 시스템 등
- 커브에서 개발한 프로그램 / 애드온

- 커브 서비스 데스크
  - 계정 생성하기
    - 사용자가 직접 계정 생성하기
    - 커브에서 생성한 계정 사용하기
  - 계정 정보 변경하기
  - 기술 문서 검색하기
  - 기술 지원 요청하기
  - Carepackage 사용 내역 및 포인트 확인하기
    - Carepackage 사용 내역 보고서 다운로드하기

커브 서비스 데스크

다음 링크를 통해 커브 서비스 데스크에 접속하여 기술지원 등의 문의 요청과 커브에서 작성한 기술 문서를 검색할 수 있습니다.

- https://helpdesk.curvc.com/
- https://support.curvc.com/servicedesk

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

계정 생성하기

커브 서비스 데스크는 로그인을 해야 이용할 수 있습니다.

계정 생성 방법은 다음과 같습니다.

> 사용자 계정은 이메일만 사용할 수 있으며, 사내 메일 사용을 권장합니다.
>
> **인터넷 접근이 불가능한 Carepackage 고객의 경우,** 저희가 고객의 이메일 주소로 계정을 만들어서 제공하고 있습니다.

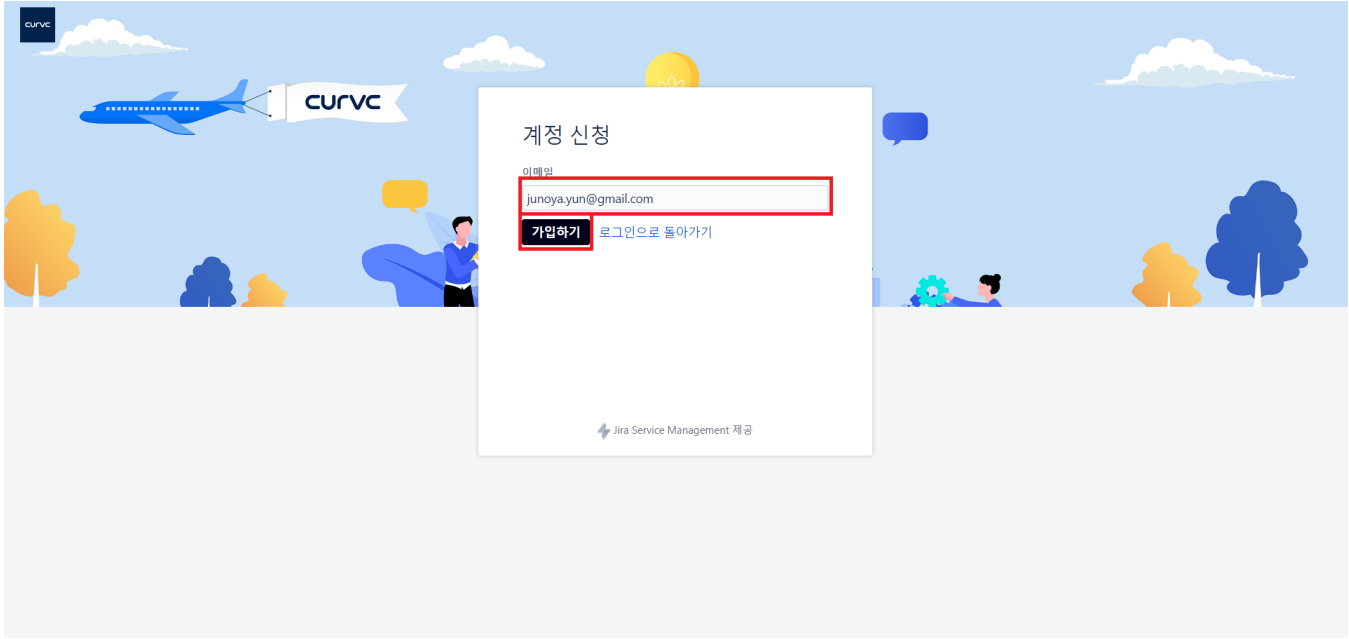
사용자가 직접 계정 생성하기

1. 로그인 화면에서 **계정 신청** 버튼을 클릭합니다.

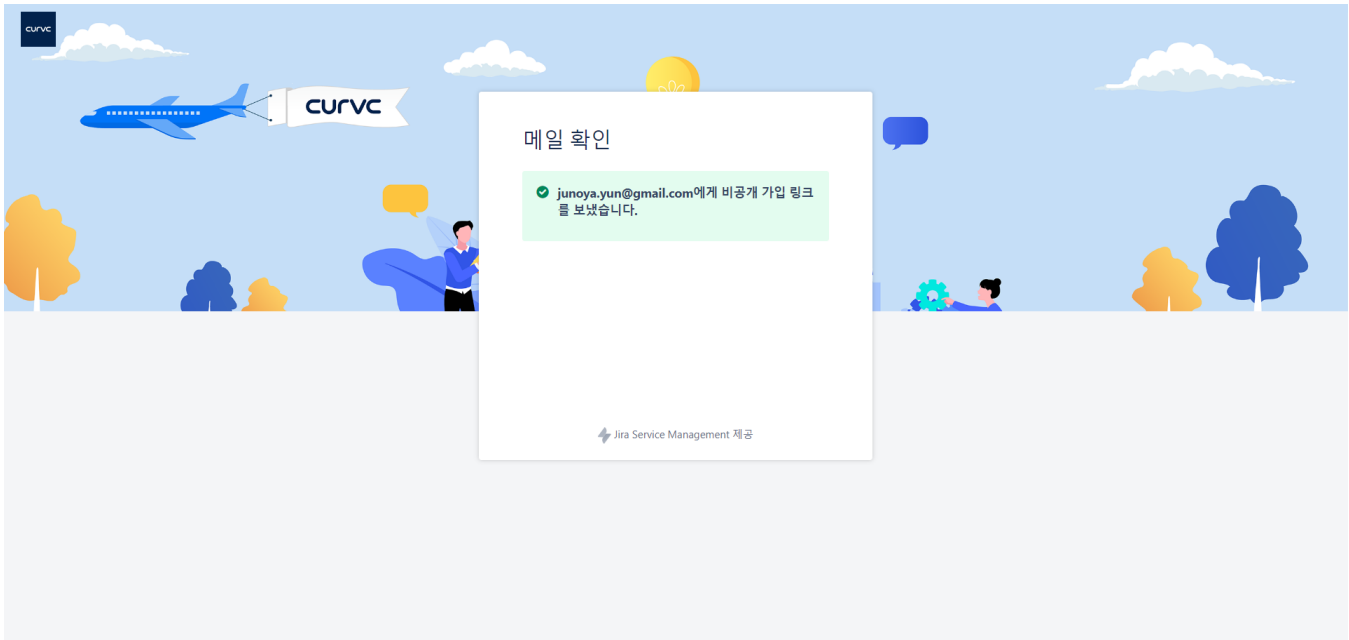
Help Center 접속시 표시되는 로그인 화면

2. **이메일 주소**를 입력하고 **가입하기** 버튼을 클릭합니다.
    - 등록한 요청에 대한 알림을 받을 수 있도록 **사내 메일** 사용을 권장합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved



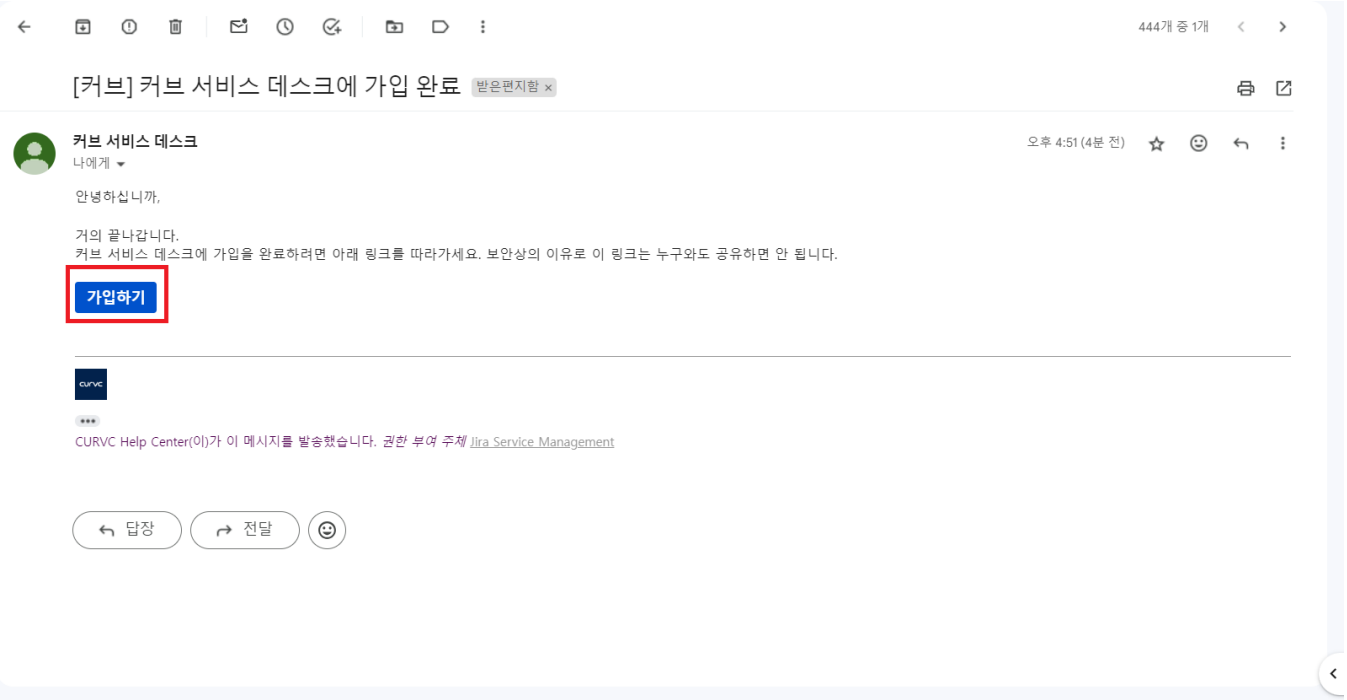
- 가입 링크를 보냈다는 메시지를 확인할 수 있습니다.



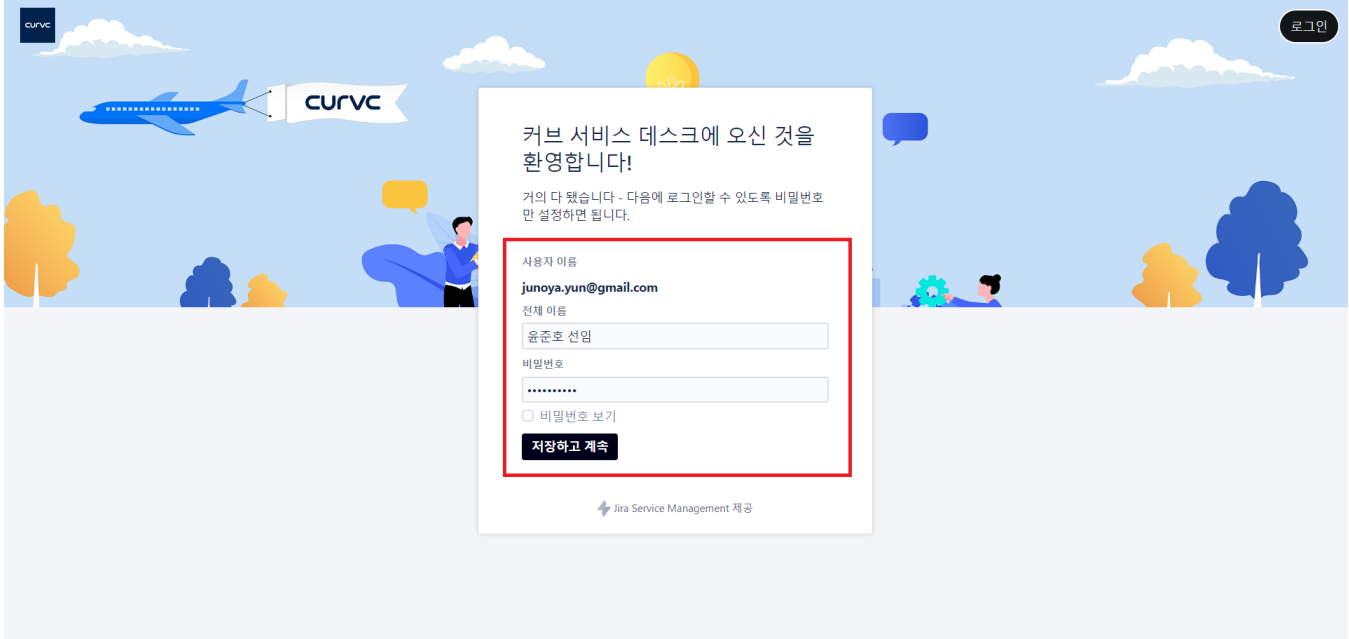
3. 가입한 이메일 편지함를 확인하면 커브 서비스 데스크 가입 완료 메일을 수신한 것을 확인할 수 있습니다.

메일 본문에 있는 **가입하기** 버튼을 클릭합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved



4. 커브 서비스 데스크 계정 설정 화면에서 **전체 이름(표시명)** 및 **비밀번호**를 입력 후 **저장하고 계속** 버튼을 클릭합니다.



5. 로그인된 상태로 커브 서비스 데스크 메인 화면이 표시됩니다.

지금부터 **커브 서비스 데스크**를 사용할 수 있습니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

커브에서 생성한 계정 사용하기

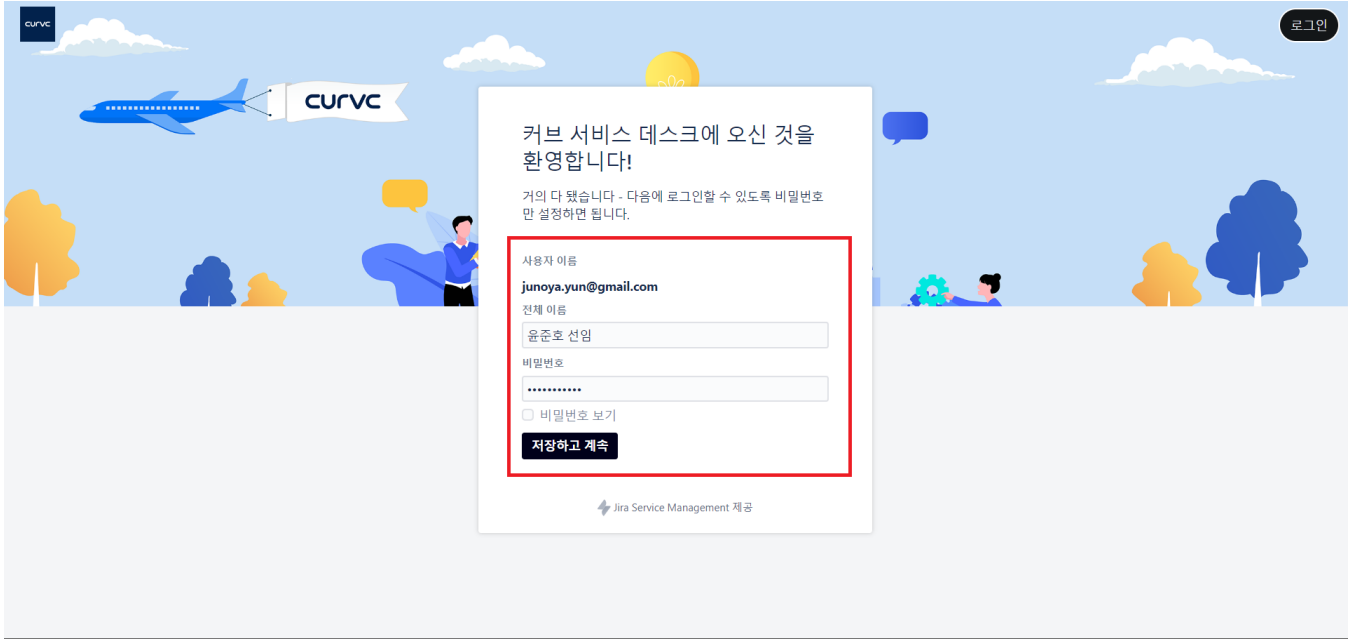
> 커브에서 계정을 이미 생성하였을 경우, 다음 절차를 수행합니다.

1. 가입된 이메일 편지함를 확인하면 커브 서비스 데스크 환영 메일을 수신한 것을 확인할 수 있습니다.

메일 본문에 있는 **포털 방문하기** 링크 버튼을 클릭합니다.

2. 커브 서비스 데스크 계정 설정 화면에서 **전체 이름(표시명)** 및 **비밀번호**를 입력 후 **저장하고 계속** 버튼을 클릭합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved



3. 로그인된 상태로 커브 서비스 데스크 메인 화면이 표시됩니다.

지금부터 **커브 서비스 데스크**를 사용할 수 있습니다.

계정 정보 변경하기

1. 커브 서비스 데스크 우측 **상단 아바타** 아이콘 → **프로필** 메뉴를 클릭합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

2. 우측 옵션 - **사용자의 프로필 편집**, **비밀번호 변경** 버튼을 통해 사용자 정보를 변경할 수 있습니다.

기술 문서 검색하기

1. 검색 입력 필드에 검색어를 입력하면 실시간으로 검색 결과가 표시됩니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

> 한글의 경우 띄어쓰기 등에 주의하여 검색어를 입력합니다.

2. 검색된 문서를 클릭하면, 해당 문서 내용이 표시됩니다.

- 하단 **새 창** 버튼을 클릭하면, **CURVC DevOps** 페이지로 이동하여 더 큰 화면에서 내용을 볼 수 있습니다.

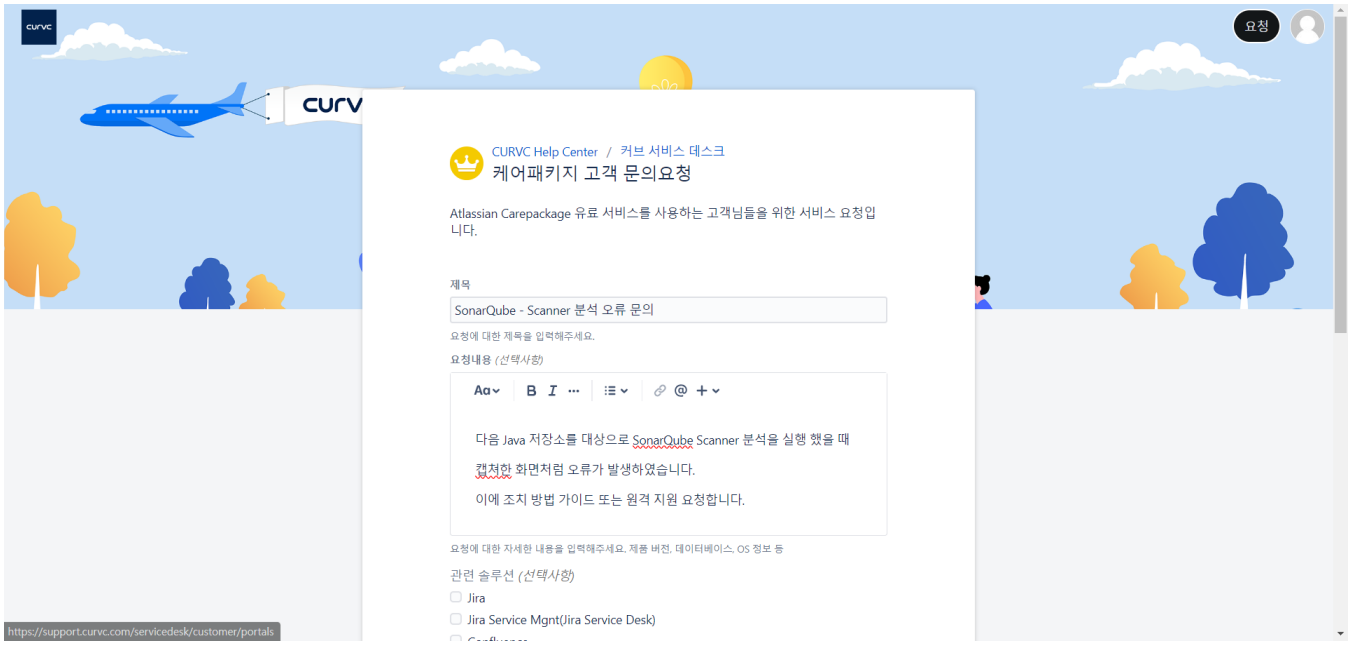
기술 지원 요청하기

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

> 커브 서비스 데스크에서 제공하는 요청 유형 따라 다르게 요청을 접수할 수 있습니다.
> 단, Carepackage 고객은 **케어패키지 고객 문의요청**을 사용합니다.
> 그 외 요청 유형으로 접수할 경우 답변이 늦어질 수 있습니다.

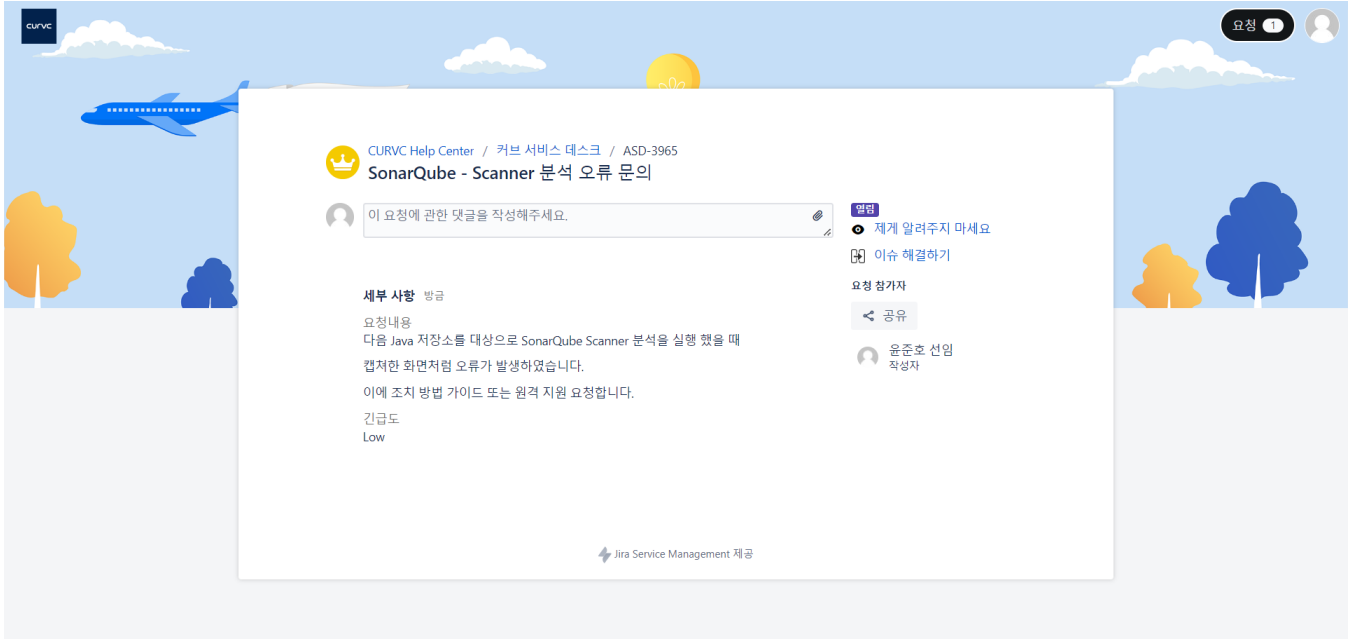
1. 커브 서비스 데스크 화면에서 **케어패키지 고객 문의요청** 버튼을 클릭합니다.

2. 기술지원 **요청 사항(제목, 요청내용)**을 작성하고, 하단 **만들기** 버튼을 클릭합니다.



3. 접수된 요청 화면이 표시됩니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

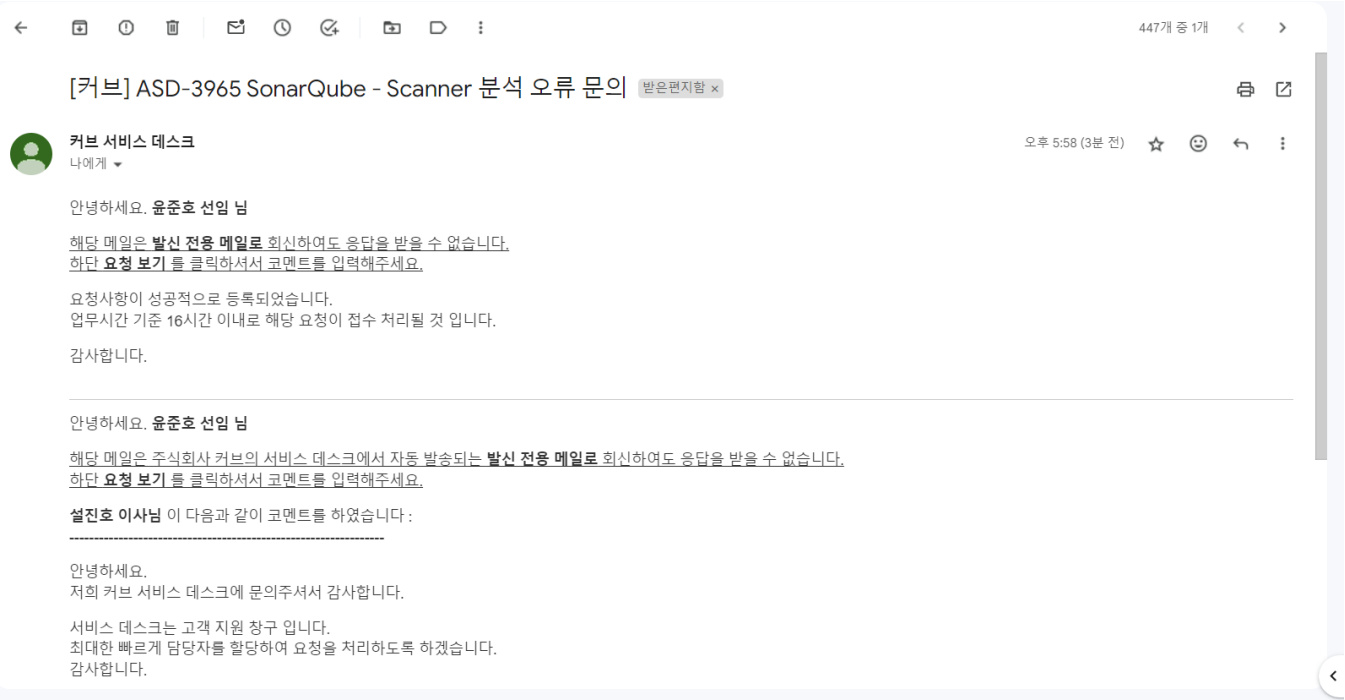


4. 커브에서 담당자가 할당되면, 해당 화면에서 소통 및 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

접수한 요청이 커브 담당자에 의해 업데이트가 되면, 다음과 같이 알림 메일을 수신할 수 있습니다.

- 발신자 **커브 서비스 데스크<support@curvc.com>** 메일은 **발신 전용 메일**입니다.
- 회신 및 응답은 하단 **요청 보기** 버튼을 클릭하여 서비스 데스크로 이동 후 입력하셔야 합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved



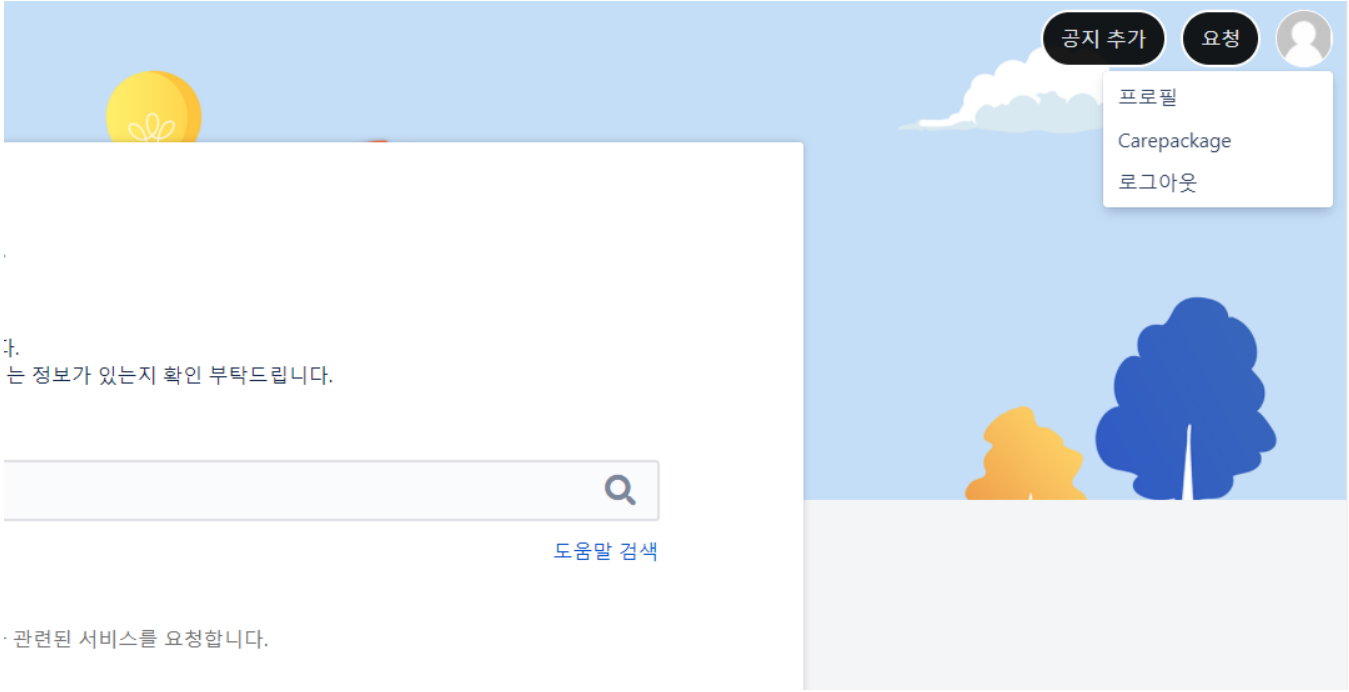
> **주의**
>
> 커브는 기본적으로 서비스 데스크를 통해 기술지원 서비스를 제공하고 있습니다.
>
> 이메일, 유선 문의 등과 같은 다른 채널로 서비스 요청 시 답변이 늦어질 수 있습니다.

Carepackage 사용 내역 및 포인트 확인하기

> 회사에서 사용한 전체 Carepackage 기술 지원 내역과 포인트 사용 내역을 확인하기 위해 다음 절차를 수행합니다.

1. 커브 서비스 데스크 우측 **상단 아바타** 아이콘 → **Carepackage** 메뉴를 클릭합니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved



2. 다음과 같이 **케어패키지 리스트** 화면에서 Carepackage 사용 내역을 확인할 수 있습니다.

- Key : 요청키 정보로 클릭시 상세 정보를 확인할 수 있습니다.
- Summary : 요청에 대한 요약 정보(제목)를 확인할 수 있습니다.
    - 요청 요약 선택 시, 요청에 대한 세부사항과 지원 시간 등을 확인할 수 있습니다.
- Status : 요청 상태를 확인할 수 있습니다.
    - 열림
    - 진행중
    - 고객응답 대기
    - 해결됨
- Points : 요청에 사용된 포인트가 나타납니다. 담당자가 포인트를 입력하기 전에는 null로 표시됩니다.
- Date : 서비스를 요청한 날입니다.
- Method : 요청에 대한 지원 방법이 표시됩니다.
    - 원격지원
    - 방문지원
    - 온라인
- Reporter : 티켓을 생성한 요청자가 표시됩니다.
  (설치 및 테스트, 업그레이드 등의 지원 또는 Service Desk가 아닌 다른채널로 요청한 경우 기술 지원 담당자의 이름이 표시될 수 있습니다.)

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved

Carepackage 사용 내역 보고서 다운로드하기

케어패키지 리스트 화면에서 우측 **엑셀 다운로드** 버튼을 클릭하면 Carepackage 사용 내역에 대한 보고서를 엑셀 파일로 다운로드 할 수 있습니다.

2014 - 2023 CURVC Corp. All rights reserved