



Ark Service Desk 이용 가이드

Created by ARK

Last updated Jan 04, 2019 • Analytics

- 1. 회원가입
- 2. 로그인
- 3. 지식 기반 검색
- 4. 요청 등록
- 5. 요청 확인
- 6. 만족도 평가

1. 회원가입

1-1. 서비스 데스크 가입 요청 Email 전송

- ark@idatabank.com 계정으로 서비스 데스크 가입 요청 Email을 전송합니다.

☆ ARK 서비스데스크 가입 요청 TEST


보낸사람 ☆성민관<mingwan1319@naver.com>

받는사람 <ark@idatabank.com>

서비스데스크 가입 요청합니다.

1-2. 서비스 데스크 초대 Email 확인

- 상담원으로부터 수신 받은 서비스 데스크 가입 초대 Email을 확인합니다.

☆ Welcome to 1. Ark BSC Suite 

보낸사람 ☆ 1. Ark BSC Suite <jira@ark-support.atlassian.net>

받는사람 <m ingwan1319@naver.com >

Welcome!

You've been invited to Ark Service Desk. You can use this to raise requests and get help.
To finish setting up your account, simply click on your [sign-up link](#).

After sign-up, you can access the Ark Service Desk by clicking the [login link](#).

If you want to know about the Ark solutions and how to use Ark Service Desk, click on [Ark Confluence](#).

iDATABANK.com

Richard Jang, Ark CTO, R&D Center Managing Director



Powered by Jira Service Desk

※ 가입 요청 처리시간 : 24시간 이내 (휴일과 주말 제외)

※ Ark Service Desk 초대 이메일은 요청 후 24시간 이내에 확인하실 수 있습니다. (휴일 및 주말 제외)

1-3. 서비스 데스크에 가입

- 서비스 데스크 초대 Email의 가입 링크를 통해 회원가입을 진행합니다.
- 본인의 이메일을 확인하고 서비스 데스크에서 사용할 이름과 비밀번호를 설정합니다.



1. Ark BSC Suite에 오신 것을 환영합니다!

거의 다 됐습니다 - 다음에 로그인할 수 있도록 비밀번호만 설정하면 됩니다.

이메일

mingwan1319@naver.com

전체 이름

mingwan1319@naver.com

비밀번호

비밀번호 보기

매우 강함

저장하고 계속

2. 로그인

2-1. 서비스 데스크 로그인

- 회원 가입 후 서비스 데스크에 로그인이 가능합니다.

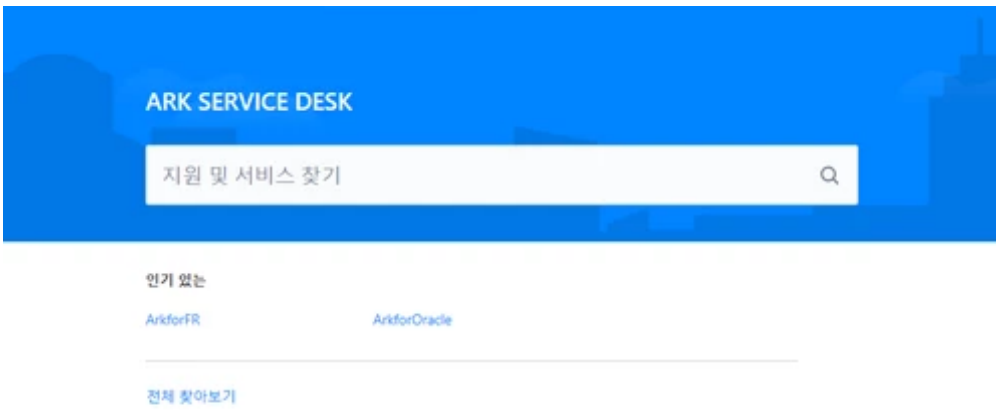


로그인

다음

2-2. 서비스 데스크 메인페이지

- 로그인시 아래와 같은 메인 페이지가 출력됩니다.
- 로그인한 고객들은 지식기반 검색을 수행할 수 있으며 상담원에게 요청을 등록할 수 있습니다.



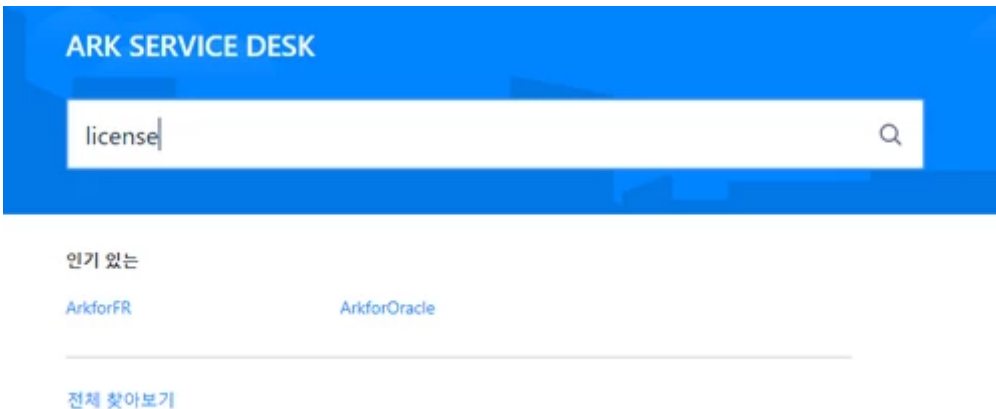
3. 지식 기반 검색

서비스 데스크의 검색창에 문의 사항 또는 문제에 대한 키워드를 입력하여 해당 기술 자료를 검색할 수 있습니다.

지식 기반 검색을 통해 서비스 데스크에 연결된 기술 자료를 사용하여 문의 사항 또는 문제를 상담원의 도움 없이 신속하게 해결 가능합니다.

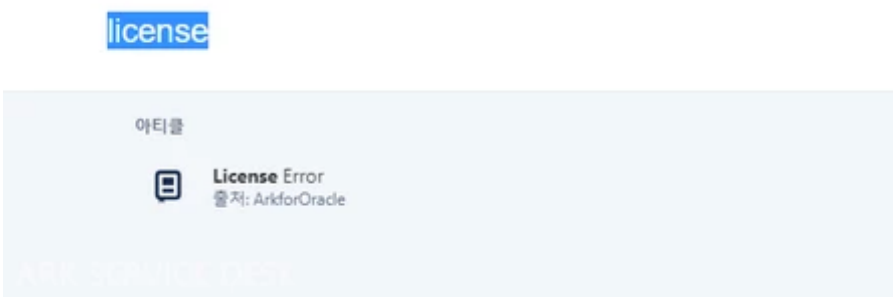
3-1. 지식 기반 검색 수행

- 문의 사항 또는 문제에 대해 지식 기반 검색을 수행합니다.



3-2. 지식 기반 검색 결과 확인

- 검색 키워드와 관련된 지식 기반 검색 결과를 확인합니다.



3-3. 해당 게시물 조회

- 지식 기반 검색 결과에 대한 게시물을 조회하여 문의 사항 또는 문제를 독자적으로 해결 가능합니다.

ARK Service Desk License Error

Problem

ArkforOracle Agent 시작시 License error 발생

```
Ark11G1:/data1/Ark11G> arktcl start
port = 50000
ark_home = /data1/Ark11G/ark/arkagent
LOG_directory = /data1/Ark11G/ark/arkagent/logs

License load failed.
Ark11G1:/data1/Ark11G> arktcl start
port = 50000
ark_home = /data1/Ark11G/ark/arkagent
LOG_directory = /data1/Ark11G/ark/arkagent/logs

License load failed.
Ark11G1:/data1/Ark11G>
```

이로써 문제가 해결되었습니까?

예 아니요

Solution

License File이 없는 경우 에러 메시지가 출력됩니다. 이 경우 발급받은 arklicense.dat 파일을 Ark 설치 경로의 conf 디렉토리 아래에 넣어주시면 됩니다.
Agent Agent는 수동으로 시작하여 주셔야 합니다.

1. arklicense.dat 파일을 \$ARK_HOME/conf 디렉토리로 복사
2. arktcl start 명령어를 통해 ark agent를 기동

Related articles

[License Error](#)

4. 요청 등록

4-1. 요청 유형 선택

- 문의 사항 또는 문제에 대해 상담원에게 요청을 등록할 수 있습니다.
- 아래의 3가지 요청 유형 중 해당하는 요청을 선택합니다.

Welcome! You can raise a ArkforOracle request from the options provided.



Ask a question

Get assistance for general questions.



Request a new account

Request a new account for a system.



Report a problem

Having trouble with ARK solution?

4-2. 요청 등록

- 요청 유형 선택 후 상담원에게 문의 사항 또는 문제를 등록합니다.



Ask a question

Summary

ArkforOracle운영 중 IP변경

Description (선택사항)

ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경해야할 경우에 어떻게 해야하나요?

Attachment (선택사항)

📎
파일을 드래그하여 드롭하고 스크린샷을 붙여넣거나,
[찾아보기](#)

🔒 DBS에게 공유됨 ▾

[만들기](#) [취소](#)

5. 요청 확인

5-1. 등록된 요청 확인

- 본인이 등록된 요청을 확인할 수 있습니다.
- 고객은 해당 요청에 대해 'ESCALATED', 'RESOLVED', 'CANCELED' 상태 변경이 가능합니다.



댓글 추가



WAITING FOR SUPPORT

👁️ 제게 알려주지 마세요

🔗 공유

🔗 에스컬레이션

🔗 이 이슈 해결

🔗 요청 취소

👤 에게 함께 공유됨

mingwanseong2
작성자

DBS
제거

세부정보

에서 생성

오늘 5:05 오후

Description

ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경해야할 경우에 어떻게 해야하나요?

5-2. 상담원의 답변 확인

- 등록된 요청에 대해 상담원의 답변을 확인합니다.



댓글 추가



진행 중

👁️ 제게 알려주지 마세요

🔗 공유

🔗 이 이슈 해결

🔗 요청 취소

👤 에게 함께 공유됨

mingwanseong2
작성자

DBS
제거

활동



ARK 오늘 5:10 오후 최근

ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경할 경우엔 SARK_HOME/conf/agent.conf의 설정값을 변경된 서버 IP로 수정해야합니다.

또한 Manager에서도 Toolbar의 Configuration 버튼을 클릭하여 기존 IP를 변경된 IP로 수정해주어야합니다.



자동 응답 오늘 5:06 오후

요청 상태가 **진행 중**(으)로 변경되었습니다.

세부정보

에서 생성

오늘 5:05 오후

Description

ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경해야할 경우에 어떻게 해야하나요?

5-3. RESOLVED 상태로 변경

- 상담원의 답변에 대해 만족할 시 해당 요청을 'RESOLVED' 상태로 변경합니다.



댓글 추가



답변

👁️ 제게 알려주지 마세요

📄 공유

에게 함께 공유됨

mingwanseong2
작성자

DBS
제거

활동



자동 응답 오늘 5:14 오후 최근
요청 상태가 **단행(으)**로 변경되었습니다.



자동 응답 오늘 5:14 오후
요청 상태가 해결 방법 Done와(과) 함께 **해결됨(으)**로 변경되었습니다.



mingwanseong2 오늘 5:14 오후
네 감사합니다.



ARK 오늘 5:10 오후
ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경할 경우엔 \$ARK_HOME/conf/agent.conf의 설정값을 변경된 서버 IP로 수정해야합니다.
또한 Manager에서도 Toolbar의 Configuration 버튼을 클릭하여 기존 IP를 변경된 IP로 수정해주어야합니다.



자동 응답 오늘 5:06 오후
요청 상태가 진행 중(으)로 변경되었습니다.

세부정보

에서 생성

오늘 5:05 오후

Description

ArkforOracle 운영 중 서버 IP를 변경해야할 경우에 어떻게 해야하나요?

6. 만족도 평가

6-1. 만족도 평가 Email 수신

- 등록된 요청이 해결된 후, 만족도 평가를 위한 Email이 발송됩니다.

☆ [받은메일함] ORACLE-9 ArkforOracle운영 중 IP변경

보낸사람 ☆ ArkforOracle<jira@ark-support.atlassian.net>

받는사람 <mingwan1319@naver.com>

mingwanseong2 changed the status to Resolved.

mingwanseong2 resolved this as Done.

ARK changed the status to 닫힘.

How was our service for this request?



Very poor



Poor



Neither good
nor poor



Good



Very good

[View request](#) · [Turn off this request's notifications](#)

This is shared with DBS and mingwanseong2.

Powered by Jira Service Desk.

6-2. 만족도 및 댓글 입력

- 상담원의 답변에 대한 서비스 수준을 평가하고 댓글을 입력할 수 있습니다.



좋아요! 잘 알겠습니다.

If you have a moment, tell us how it went so
we can keep it up!

해결되었습니다. 감사합니다.

댓글 추가

Like Be the first to like this

No labels