

IT민원관리시스템(KNU-ITSM) 사용 매뉴얼

【정보화본부, '24.10.25.】

목 차

【PC】

- 1. IT민원 신청 방법 2
- 2. IT민원 처리 현황 확인 방법 4

【모바일 앱】

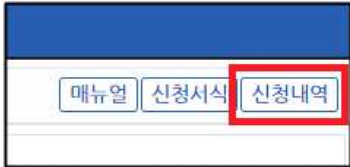
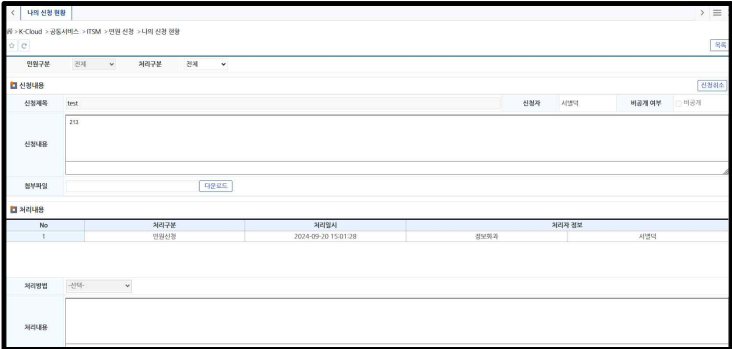
- 1. IT민원 신청 방법 5
- 2. IT민원 처리 현황 확인 방법 7

1. (PC) IT민원 신청 방법

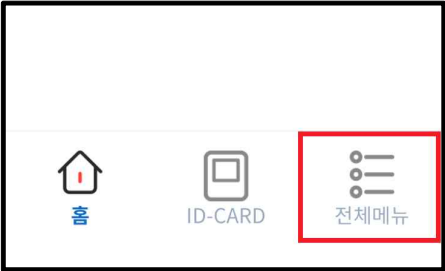
①	K-Cloud 로그인 (kcloud.kangwon.ac.kr)																	
②	K-Cloud 오른쪽 상단 [IT민원] 클릭																	
③	신청 내용 작성	ITSM 신청 신청내용 * 제목 * 비공개 여부 ☒ 비공개 ☐ 공개 * 신청자 * 연락처 * 신청내용 첨부파일 K-피드 수신 ☒ 수신 동의 ☐ 수신 거부 * 본인 여부 ☒ 본인 신청 ☐ 대리 신청 두리봇 여부 ☒ 해당 없음 ☐ 신청 완료 신청하기 <table><thead><tr><th>구분</th><th>사용 방법</th></tr></thead><tbody><tr><td>비공개 여부</td><td>- 신청 내용 공개/비공개 여부</td></tr><tr><td>K-피드 수신</td><td>- 민원 처리 현황 수신 희망 시 동의</td></tr><tr><td>본인 여부</td><td>- (본인 신청) 민원인 본인 신청의 경우 - (대리 신청) 민원인 본인이 아닌 경우 선택 후 사번/학번 입력</td></tr><tr><td>두리봇 여부</td><td>- 두리봇 반영 희망 시 신청</td></tr><tr><td> 매뉴얼 </td><td>- 정보화본부 홈페이지 [매뉴얼] 이동</td></tr><tr><td> 신청서식 </td><td>- 정보화본부 홈페이지 [신청서식] 이동</td></tr><tr><td> 신청내역 </td><td>- 나의 신청 현황 페이지 이동</td></tr></tbody></table>	구분	사용 방법	비공개 여부	- 신청 내용 공개/비공개 여부	K-피드 수신	- 민원 처리 현황 수신 희망 시 동의	본인 여부	- (본인 신청) 민원인 본인 신청의 경우 - (대리 신청) 민원인 본인이 아닌 경우 선택 후 사번/학번 입력	두리봇 여부	- 두리봇 반영 희망 시 신청	매뉴얼	- 정보화본부 홈페이지 [매뉴얼] 이동	신청서식	- 정보화본부 홈페이지 [신청서식] 이동	신청내역	- 나의 신청 현황 페이지 이동
구분	사용 방법																	
비공개 여부	- 신청 내용 공개/비공개 여부																	
K-피드 수신	- 민원 처리 현황 수신 희망 시 동의																	
본인 여부	- (본인 신청) 민원인 본인 신청의 경우 - (대리 신청) 민원인 본인이 아닌 경우 선택 후 사번/학번 입력																	
두리봇 여부	- 두리봇 반영 희망 시 신청																	
매뉴얼	- 정보화본부 홈페이지 [매뉴얼] 이동																	
신청서식	- 정보화본부 홈페이지 [신청서식] 이동																	
신청내역	- 나의 신청 현황 페이지 이동																	
③-1	K-피드 알림 예시 (수신 동의 시)	[ITSM 민원 처리 완료 안내] 지금 [ITSM 민원 처리 시작 안내] 지금 [ITSM 민원 신청 확인 안내] 지금																

③-2	첨부파일 업로드 (필요 시)	1. 업로드 클릭 파일업로드 파일추가 파일삭제 파일전송 No 상태 파일이름 파일SIZE 2. 3. 파일추가 클릭 및 파일 선택 4. 파일전송 클릭 5. 파일업로드 팝업 종료 첨부파일 스크린샷 2024-10-08 101112.png
④	신청 버튼 클릭 (신청 완료)	신청하기

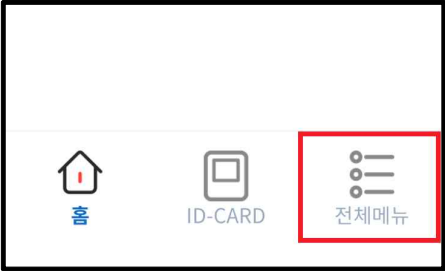
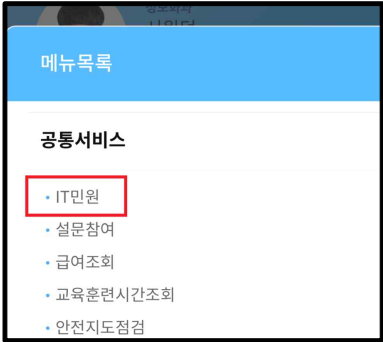
2. (PC) IT민원 처리 현황 확인 방법

①	K-Cloud 로그인 (kcloud.kangwon.ac.kr)							
②	K-Cloud 오른쪽 상단 [IT민원] 클릭							
③	팝업 오른쪽 상단 [신청내역] 클릭							
④	나의 신청 현황 화면 이동	<table><thead><tr><th>구분</th><th>사용 방법</th></tr></thead><tbody><tr><td>신청</td><td>- ITSM 신청 팝업 호출</td></tr><tr><td>조회</td><td>- 검색 조건에 맞는 목록 조회</td></tr></tbody></table>	구분	사용 방법	신청	- ITSM 신청 팝업 호출	조회	- 검색 조건에 맞는 목록 조회
구분	사용 방법							
신청	- ITSM 신청 팝업 호출							
조회	- 검색 조건에 맞는 목록 조회							
⑤	민원 클릭시 세부내용 확인 (신청/처리내용)	<table><thead><tr><th>구분</th><th>사용 방법</th></tr></thead><tbody><tr><td>신청취소</td><td>- ITSM 민원 신청 취소</td></tr><tr><td>목록</td><td>- 목록 화면 전환</td></tr></tbody></table>	구분	사용 방법	신청취소	- ITSM 민원 신청 취소	목록	- 목록 화면 전환
구분	사용 방법							
신청취소	- ITSM 민원 신청 취소							
목록	- 목록 화면 전환							

1. (모바일 앱) IT민원 신청 방법

①	강원대학교 모바일 앱 접속	
②	오른쪽 하단 전체 메뉴 클릭	
③	IT민원 메뉴 이동 (공통서비스 > IT민원)	
④	신청 버튼 클릭	

2. (모바일 앱) IT민원 처리 현황 확인 방법

①	강원대학교 모바일 앱 접속	
②	오른쪽 하단 전체 메뉴 클릭	
③	IT민원 메뉴 이동 (공통서비스 > IT민원)	
④	신청 목록 확인 (목록 클릭시 상세화면 이동)	

⑤

세부내용 확인
(목록 클릭 시)

ITSM 상세

×

신청제목

정보화와 조직도 수정 요청

신청내용

조직도 수정 요청드립니다.

첨부파일

총 1개 파일

 TEST_IMG.jpg

처리구분

처리완료

처리방법

사용안내

처리내용

TEST