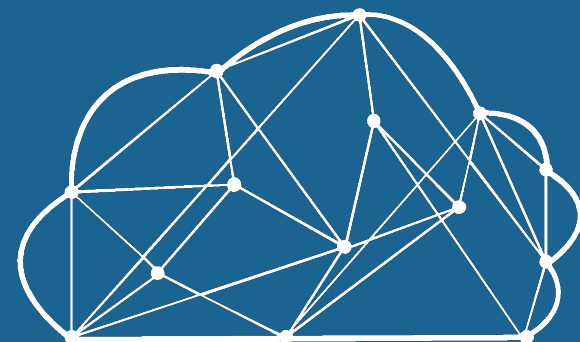


BESPIN GLOBAL



# 베스핀글로벌 고객지원 가이드 (for AWS)

---

User Manual

---

# 목차

## **001.** 고객 지원 프로세스

- 고객지원 범위 / 절차

## **002.** 고객 지원 포털 사용법

- 회원 가입 및 접근 방법

## **003.** 지원 티켓 생성

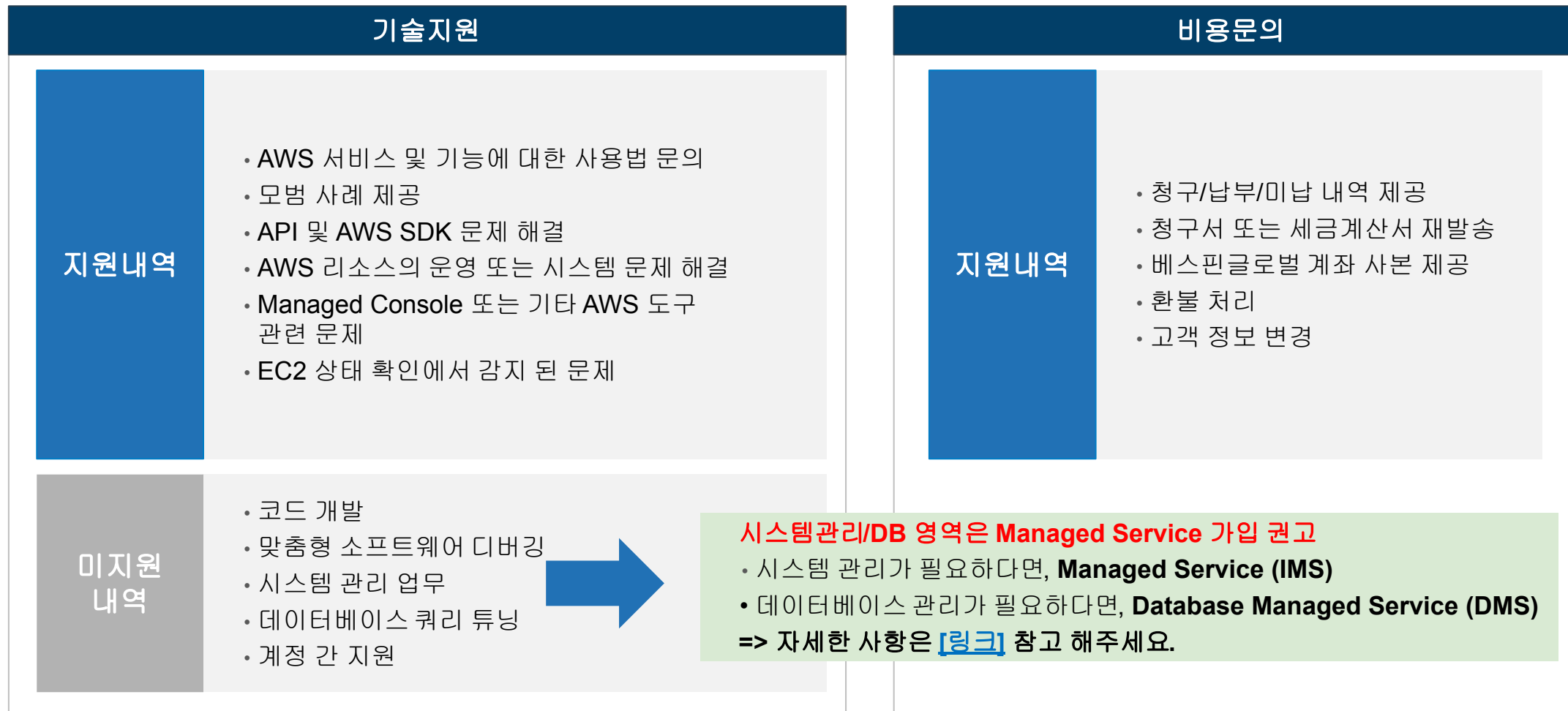
- 지원 유형 및 방법

## **004.** 솔루션 활용



# 1. 고객지원 프로세스

## 고객지원 카테고리 및 범위

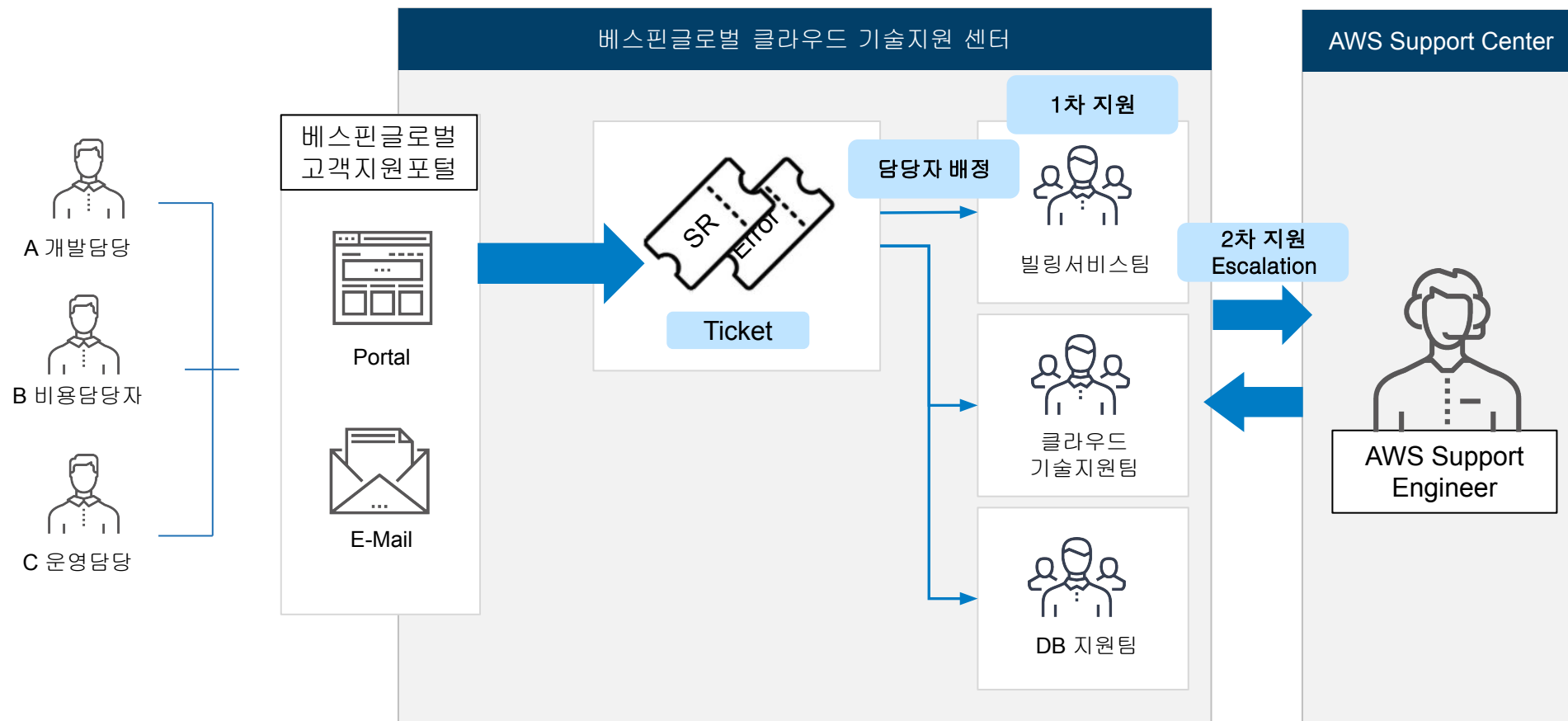


- 위 기술지원 내역은 최소 “**developers**” 이상의 Support Plan에 해당 됩니다.
- **Basic Support**의 경우, 기술지원에 제약이 있습니다. [Support 선택 가이드](#)

# 1. 고객지원 프로세스

## 고객지원 절차

베스핀 고객지원포털을 통해서 접수 하게 되면, **AWS Support**까지 함께 받으실 수 있습니다.



고객지원 포털은 **OpsNow 계정**을 통해서 접속되며, 두가지 접속 방법이 있습니다.

A 베스핀글로벌 홈페이지를 통해 접근

- 1. 베스핀글로벌 홈페이지 (<https://www.bespinglobal.com>)
- 2. 오른쪽 상단 [고객센터] / [고객지원] => Support Portal 바로가기
  - OpsNow 계정으로 로그인 하실 수 있습니다.
  - 로그인 하신 상태라면, 별도 로그인 절차 없이 SSO를 통해 고객지원 포털로 접근 됩니다.

BESPIN GLOBAL

클라우드 컨설팅

제품 & 솔루션

베스핀글로벌

고객사례

리소스

고객센터

Contact Us →

전화 문의 | 1668-1280

운영 시간 | am 09 ~ pm 06

뉴스레터 구독하기 →

고객지원

클라우드 기술 지원이  
필요하다면 고객지원  
포털에 문의를 남겨주세요.

빌링포털

청구 내역 조회, 카드결제,  
납부내역 확인이  
필요하다면 빌링포털을  
방문하세요.

Opsnow Login

클라우드 관리 자동화  
솔루션 오픈스나우에  
로그인하세요.

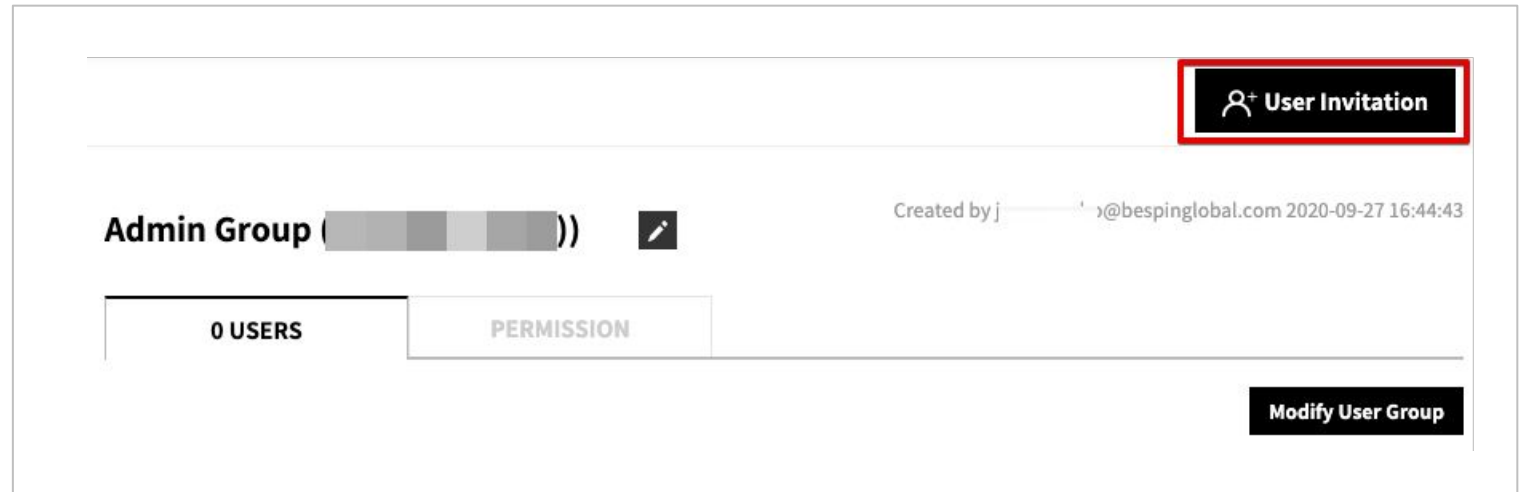
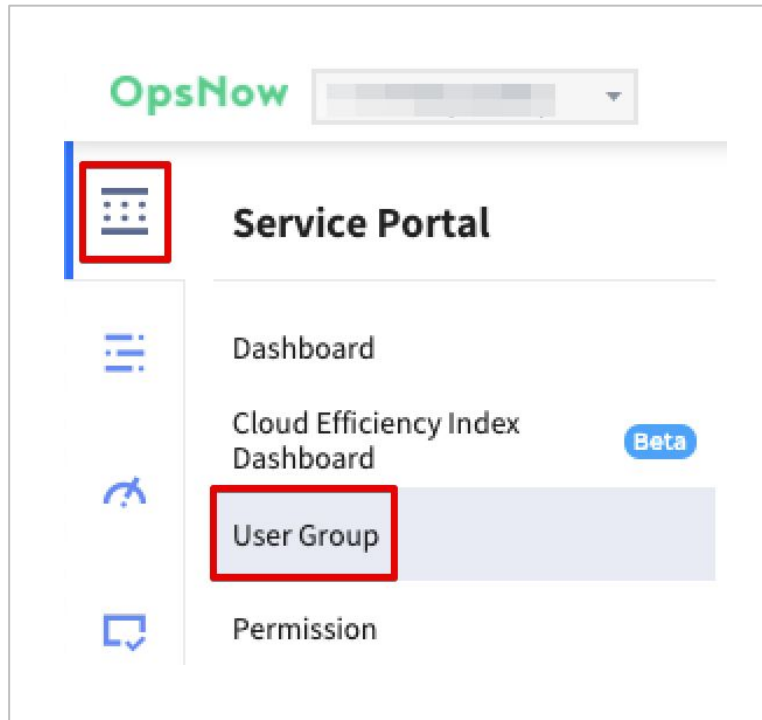
B 고객지원 포털 직접 접근

URL : <https://support.bespinglobal.com>

## 2. 고객지원 포털

### 사용자 추가

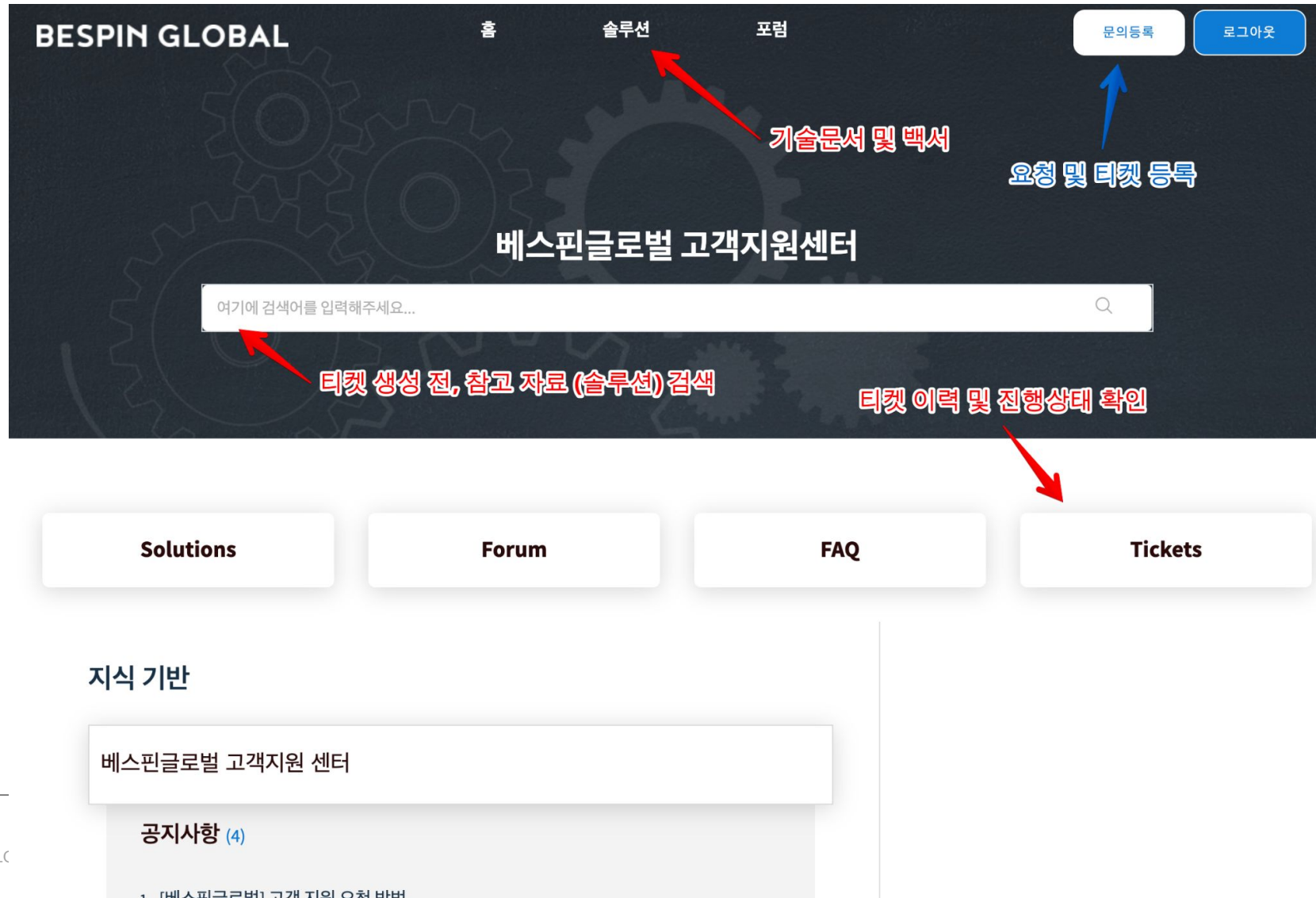
회사 내 다른 사용자를 추가 하기 위해서는 아래와 같은 절차로 진행 합니다.



## 2. 고객지원 포털

포털 구성 (로그인 화면)

<https://support.bespinglobal.com>



### 3. 티켓 작성 가이드

---

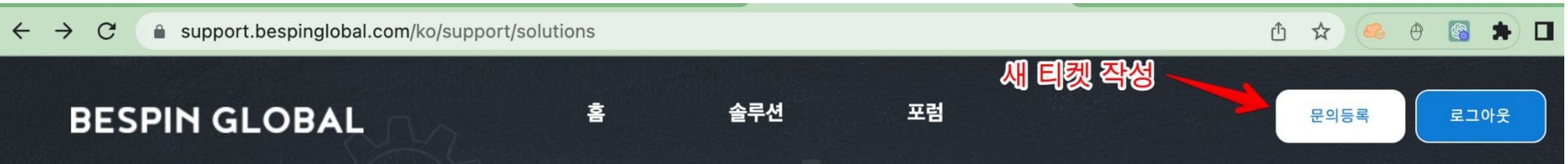


### 3. 지원 티켓 생성 방법

티켓 가이드

고객 기술 지원 포털 접속

URL : <https://support.bespinglobal.com/>



티켓 작성

제목 \*

요청자 \*

이메일

참조 추가

서비스 \*

AWS

분류 \*

문의 내용에 관련된 AWS 서비스 선택

긴급도 \*

낮음

영향을 받는 Account ID

Account ID

제목	핵심 내용만 요약해서 작성
요청자	기본 본인 메일 외에, 해당 티켓의 참조자 추가 가능
서비스	문의 내용에 관련 된 <b>AWS</b> 서비스를 선택
긴급도	낮음 / 중간 / 높음 중에서 선택  + <b>낮음</b> : 일반적인 문의 (기능, 사례문의) + <b>중간</b> : 중요하지 않은 기능이 비정상 작동하거나, 민감한 개발 문제. 빠른 처리가 필요한 경우 + <b>높음</b> : 서비스에 영향이 있는 상태. 성능 저하나 기능을 사용 할 수 없는 경우
Account ID	리소스가 있는 Account ID 입력

설명 : 최대한 상세하게 적어주셔야 빠르게 정확한 답변이 가능합니다.

- 이슈 상태 : 티켓 내 템플릿을 활용한 상황 및 리소스에 대한 설명 필요
- 서비스 문의 : 문서나 링크를 참고하면서 작업 중에 안되는 것이라면 참고 내용 포함

The screenshot shows a text input area for a ticket description. At the top left, it says '설명 \*'. To the right is a rich text editor toolbar with icons for Bold (B), Italic (I), Underline (U), Bulleted List, Numbered List, Indent Left, Indent Right, Text Color, Background Color, Link, Image, and Undo. Below the toolbar, a list of suggestions is displayed:

- 이슈 시작/종료 시각
- region
- 리소스 ID
- 이슈 상태 (이슈가 현재에도 지속되고 있는지, 해결 되었는지, 해결 되었다가 재 발생 하였는지)
- 해당 상황의 자세한 설명

At the bottom left of the input area, there is a blue icon and the text '파일 첨부' (Attach File).

- ✓ 글로 설명하는데 어려움이 있으시다면, 그림 형태로 그려서 첨부 해주시면 좋습니다.  
로그 파일이 있는 경우, 로그 첨부
- ✓ 경우에 따라 Outbound Call을 통해서 내용을 파악할 수 있습니다.  
상세한 설명이 필요한 경우에는 전화번호를 요구할 수 있습니다.

### 3. Ticket 작성 예시

---

### 3. 지원 티켓 생성 예시

#### EC2 - Status check failure

제목에 EC2 상태 검사 실패를 입력하면 우측에 관련된 문서를 확인하실 수 있습니다.

티켓에 필요한 정보를 입력하시고, 영향을 받는 Account ID를 함께 기입합니다.

티켓 제출

더욱 원활한 지원을 위해 아래 티켓 양식에 맞게 정보를 기입하여 주시기 바랍니다.

→ [기술지원 요청 방법](#)

제목 \*

EC2 - Status check failure

요청자 \*

이메일

[참조 추가](#)

서비스 \*

AWS

긴급도 \*

낮음

영향을 받는 Account ID

Account ID

연관된 문서

[AWS] Amazon EBS 루트 볼륨 이슈로 인한 EC2 인스턴스 상태 검사 (인스턴스) 실패

Question Amazon EBS 루트 볼륨 이슈로 인해서 E...

[AWS] EC2 Auto Recovery 설정

1. Ec2 Auto Recovery 배경 1.1 Ec2 Auto Rec...

[AWS] Windows 환경 Session Manager 구성 설치] 2.1 로컬 서버 설정 2.1.1 AWS CLI 설치 - http...

Classic Load Balancer 생성

Tutorial: Create a Classic Load Balancer - Elast...

Introduction to Amazon EC2

Introduction to Amazon EC2 실습개요 이 랩에서...

### 3. 지원 티켓 생성 예시

#### EC2 - Status check failure

이슈에 관한 상세하고 자세한 내용을 티켓 설명란에 기입 후 제출.

오류가 발생한 **Screenshot** 혹은 로그 파일을 함께 첨부해주시면 문제를 해결하는데 큰 도움이 됩니다.

**B** **I** **U**

- 이슈 시작/종료 시각 : **X.X.X.X ~ X.X.X.X (UTC)**
- region : **ap-northeast-2**
- 리소스 ID : **xxxxxx(ARN)**
- 이슈 상태 (이슈가 현재에도 지속되고 있는지, 해결 되었는지, 해결 되었다가 재 발생 하였는지) : **현재 진행 중**
- 해당 상황의 자세한 설명 : **instance health check failed** 상태로, 상태 검사 실패 상황입니다.

**파일 첨부**

#### 예시

**제목 :** RDS 처리 속도가 갑자기 느려졌습니다.

**설명 :**

안녕하세요 무한도전 서비스개발팀 홍길동입니다.

무한상사 서비스의 지연으로 확인 결과 **RDS**의 높은 사용량과 불규칙한 지연시간이 발생하고 있습니다.

슬로우 쿼리가 확인 해보았으나, 별 다른 특이점은 없었습니다.  
인프라 영역에서의 문제가 없는지 확인 바랍니다.  
슬로우 쿼리 로그를 첨부 합니다.

\* Account ID : 123456789012

\* Region : Seoul(or ap-northeast-2)

\* RDS : test-rds

\* Timeline(KST) : 2020-01-01 10:00 ~ 2020-01-10 10:00