



롯데마트 MDM

# MDM Android 에이전트 사용설명서

---

V1.0.21

(주)마크애니

# 목 차

<b>1</b>	<b>제품 설명</b>	<b>1</b>
1.1	롯데마트 MDM	1
1.2	운영환경	1
1.3	고객지원센터	1
<b>2</b>	<b>롯데마트 MDM 설치</b>	<b>2</b>
2.1	출처를 알 수 없는 앱 설치 허용	2
2.2	다운로드 센터	3
2.3	다운로드	4
2.4	설치 화면	5
<b>3</b>	<b>롯데마트 MDM 등록</b>	<b>7</b>
3.1	롯데마트 MDM 실행	7
3.2	약관 동의	8
3.3	단말기보호 권한 설정 (ANDROID 6.0 이상)	9
3.4	사용자 정보 입력	15
3.5	롯데마트 MDM 등록	16
3.6	롯데마트 MDM 등록 완료 화면	17
3.7	롯데마트 MDM 등록 실패 화면	18
<b>4</b>	<b>기업앱 다운로드</b>	<b>19</b>
4.1	앱스토어 화면 이동	19
4.2	기업앱 다운로드	20
4.3	기업앱 설치	21
4.4	기업앱 실행	22
4.5	기업앱 업데이트	24
<b>5</b>	<b>상시 보안 정책</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>기업앱 보안 정책</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>환경 설정</b>	<b>27</b>
7.1	공지사항	28
7.2	관리자 알림 메시지	29
7.3	사용 설명서	29
7.4	버그 리포트	30
7.5	에이전트 업데이트	31
7.6	디바이스 정보	32
7.7	MDM 등록해제	33
<b>8</b>	<b>FAQ</b>	<b>34</b>
8.1	MDM 에이전트 설치 관련	34

8.2	MDM 에이전트 등록 및 해제 관련	36
8.3	기업앱 설치 및 실행 관련	39

## 1 제품 설명

### 1.1 롯데마트 MDM

롯데마트 MDM 은 MDM(Mobile device management)의 기능을 포함하며 스마트폰이나 태블릿, 휴대용 컴퓨터와 같은 모바일 기기를 각종 보안 위협 요소로부터 안전하게 보호하기 위해 사용됩니다.

또한 기업앱 연동을 통해 기업앱 실행 시 각종 보안 요소들을 체크하여 안전하게 기업앱을 사용할 수 있도록 지원합니다.

### 1.2 운영환경

롯데마트 MDM 제품 설치/운영을 위한 시스템 요구 사양은 다음과 같습니다.

**[표 1-1] 운영환경**

구분	내용
Android 버전	4.0 이상

### 1.3 고객지원센터

구분	내용
TEL	02-2262-5248 02-2262-5357 02-2262-5327
E-Mail	helpaegissafer@gmail.com

## 2 롯데마트 MDM 설치

### 2.1 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용

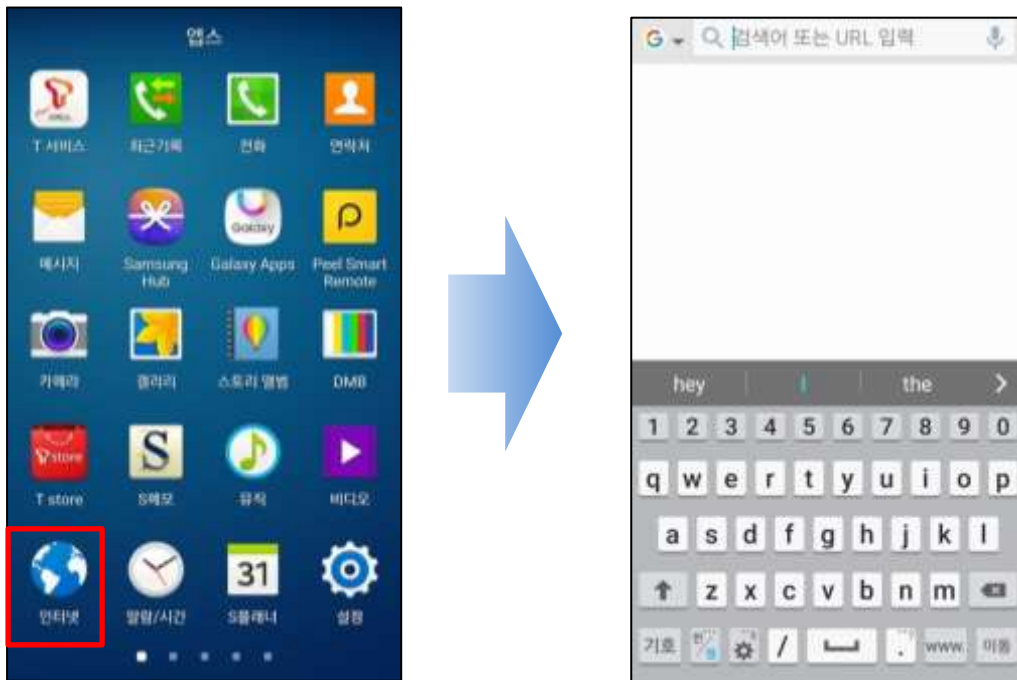
스마트폰 설정 화면에서 '보안' 또는 '잠금화면 및 보안' 항목에서 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용으로 설정한다.



## 2.2 다운로드 센터

롯데마트 MDM 을 설치하기 위해 다음과 같은 순서로 URL로 접근합니다.

### ① 스마트폰에서 인터넷 아이콘 클릭



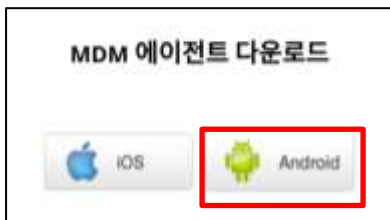
### ② 인터넷 주소창에 아래 내용 입력

<https://mdm.lottemart.com:7788/aegis/download>

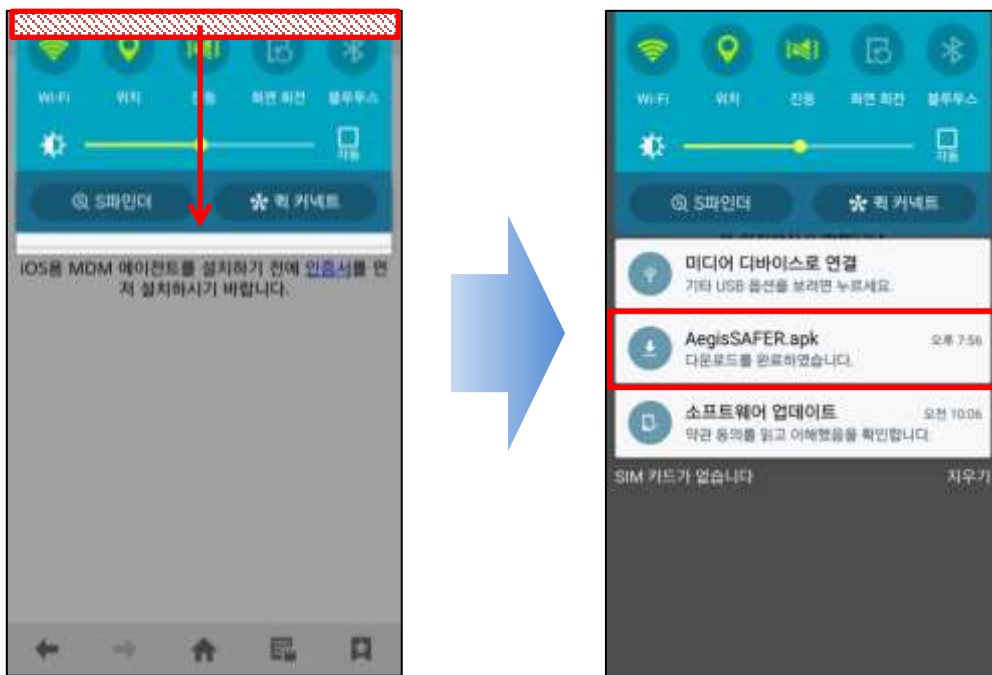
### 2.3 다운로드

다음과 같은 순서로 다운로드 페이지에 접속하여 롯데마트 MDM 를 다운로드 합니다.

#### ① Android 버튼 클릭



#### ② 화면 상단을 쓸어 내려서 확인 (다운로드 완료 확인)



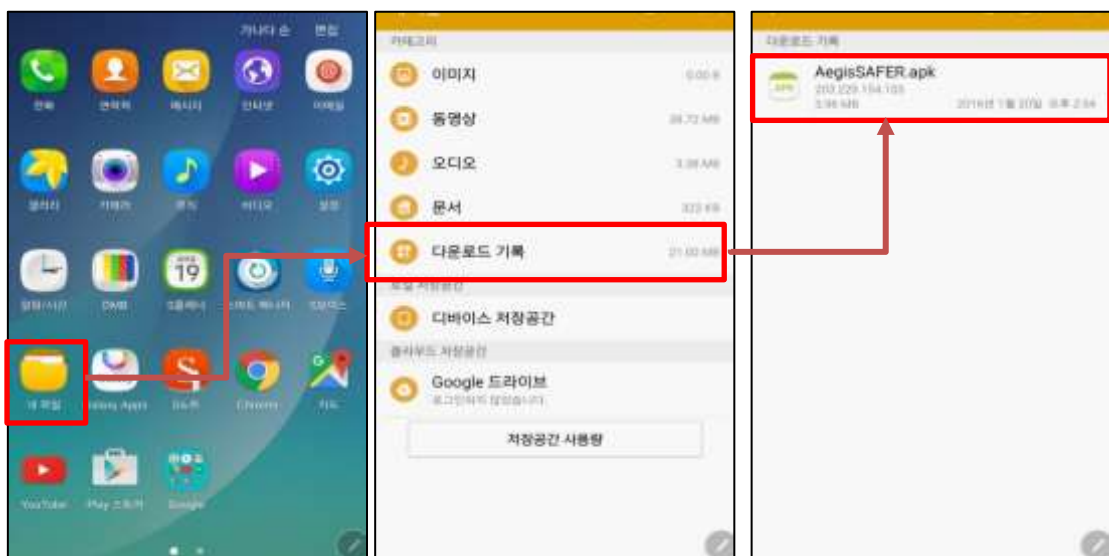
## 2.4 설치 화면

다운로드가 완료된 롯데마트 MDM APK 파일을 탭(Tab)하여 설치 화면으로 이동하며 앱 설치를 완료합니다.

### ① AegisSAFER.apk 클릭

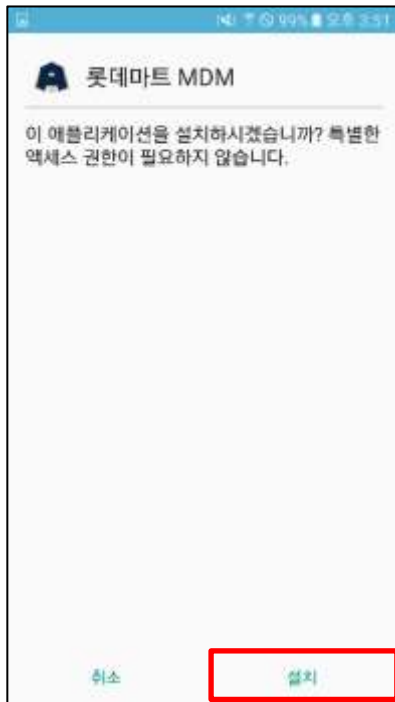


### ② (①번 화면처럼 APK 파일이 보이지 않은 경우) 파일 탐색기를 이용하여 AegisSAFER.apk 클릭





② 설치 버튼 클릭

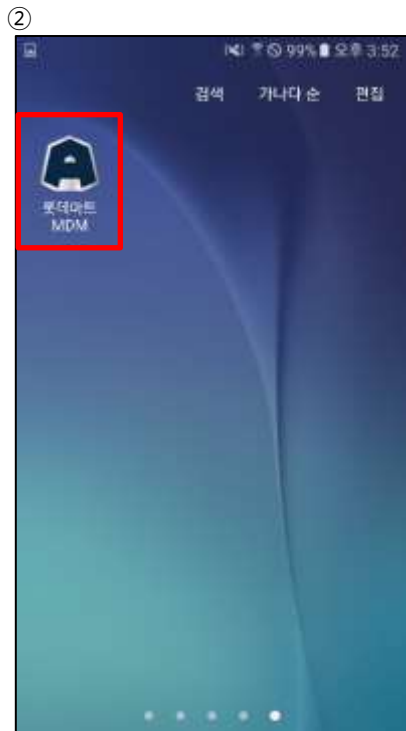


### 3 롯데마트 MDM 등록

#### 3.1 롯데마트 MDM 실행

설치가 완료된 롯데마트 MDM 를 실행합니다.

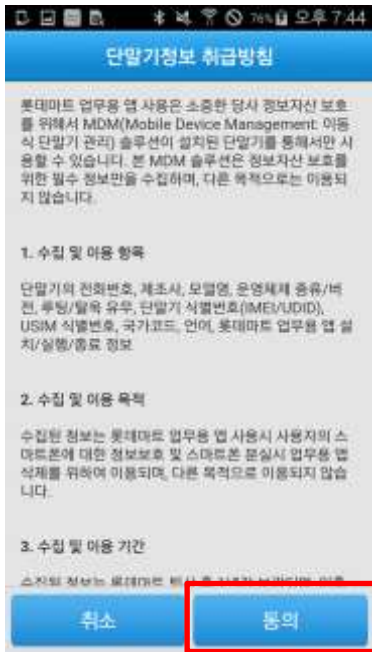
① 롯데마트 MDM 아이콘 클릭



### 3.2 약관 동의

단말기정보 취급방침 또는 사용자 권한에 대한 내용을 확인한 후 "동의" 버튼을 선택합니다.  
"취소" 버튼을 선택하는 경우 앱이 종료됩니다.

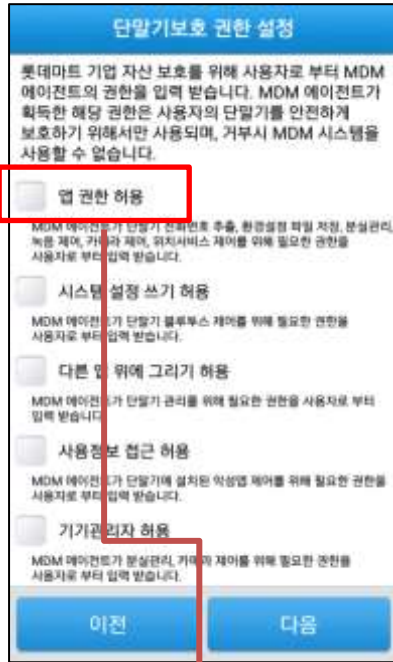
#### ① 약관 동의



### 3.3 단말기보호 권한 설정 (Android 6.0 이상)

Android 6.0 이상 버전은 처음 실행할 때 다음과 같이 권한 활성을 먼저 해야 됩니다.

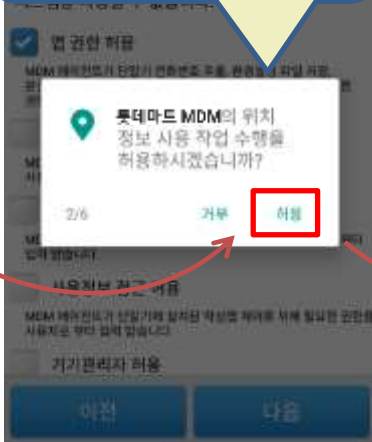
#### ① 앱 권한 허용



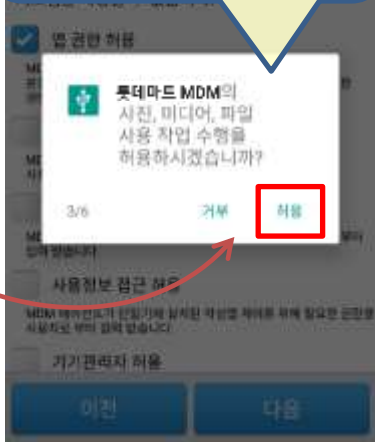
MDM 에이전트에서 등록 시 단말기 식별 정보를 추출할 때 사용합니다.



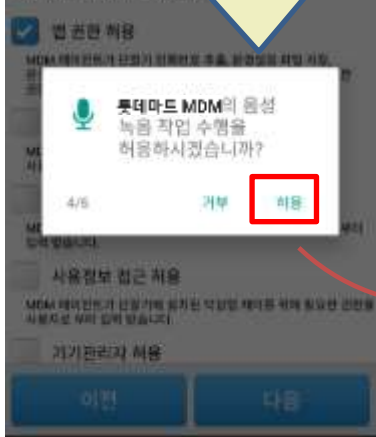
MDM 에이전트에서 단말기 위치 서비스 기능에 대해 활성화 여부를 확인하기 위해 사용합니다.



MDM 에이전트에서 운영 시 필요한 환경 설정 파일을 저장하기 위해 사용합니다.



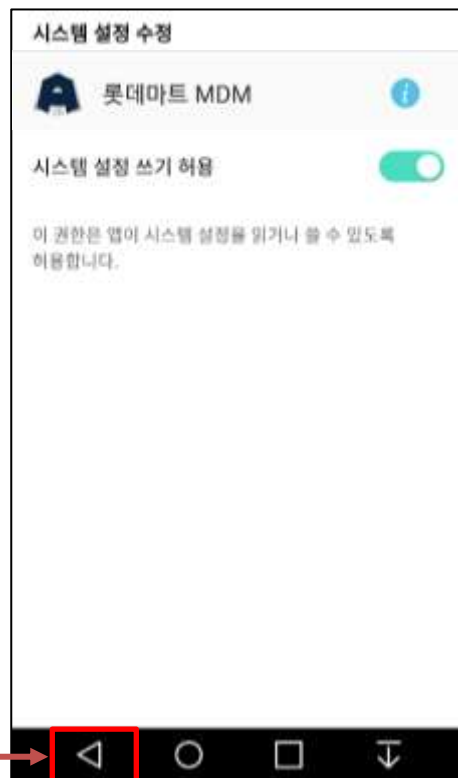
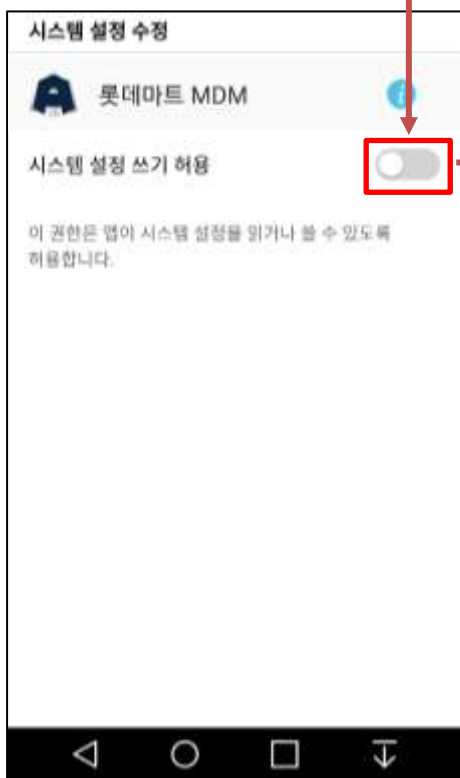
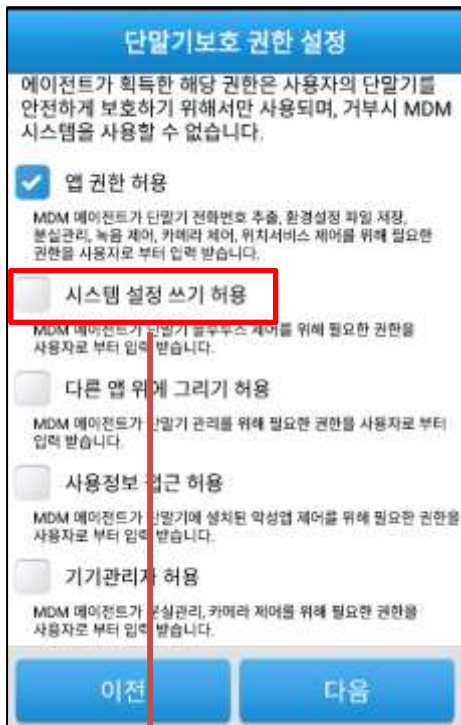
MDM 에이전트에서 단말기의 오디오 녹음 기능을 제한할 경우 사용됩니다.



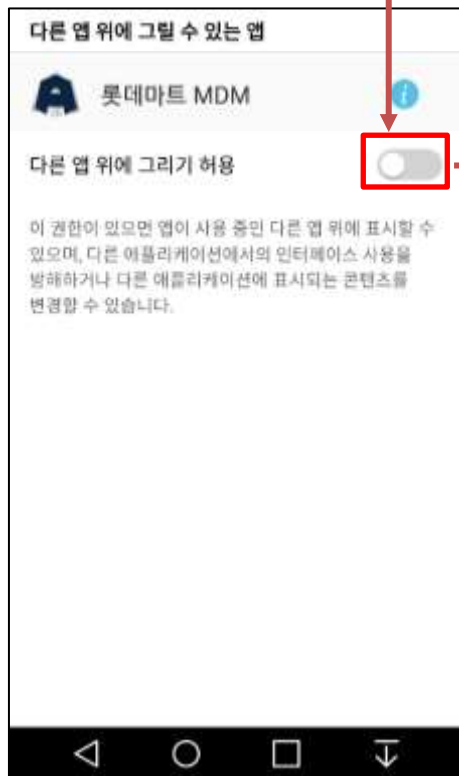
MDM 에이전트에서 단말기 분실 시 주소록 삭제를 위해 사용됩니다.



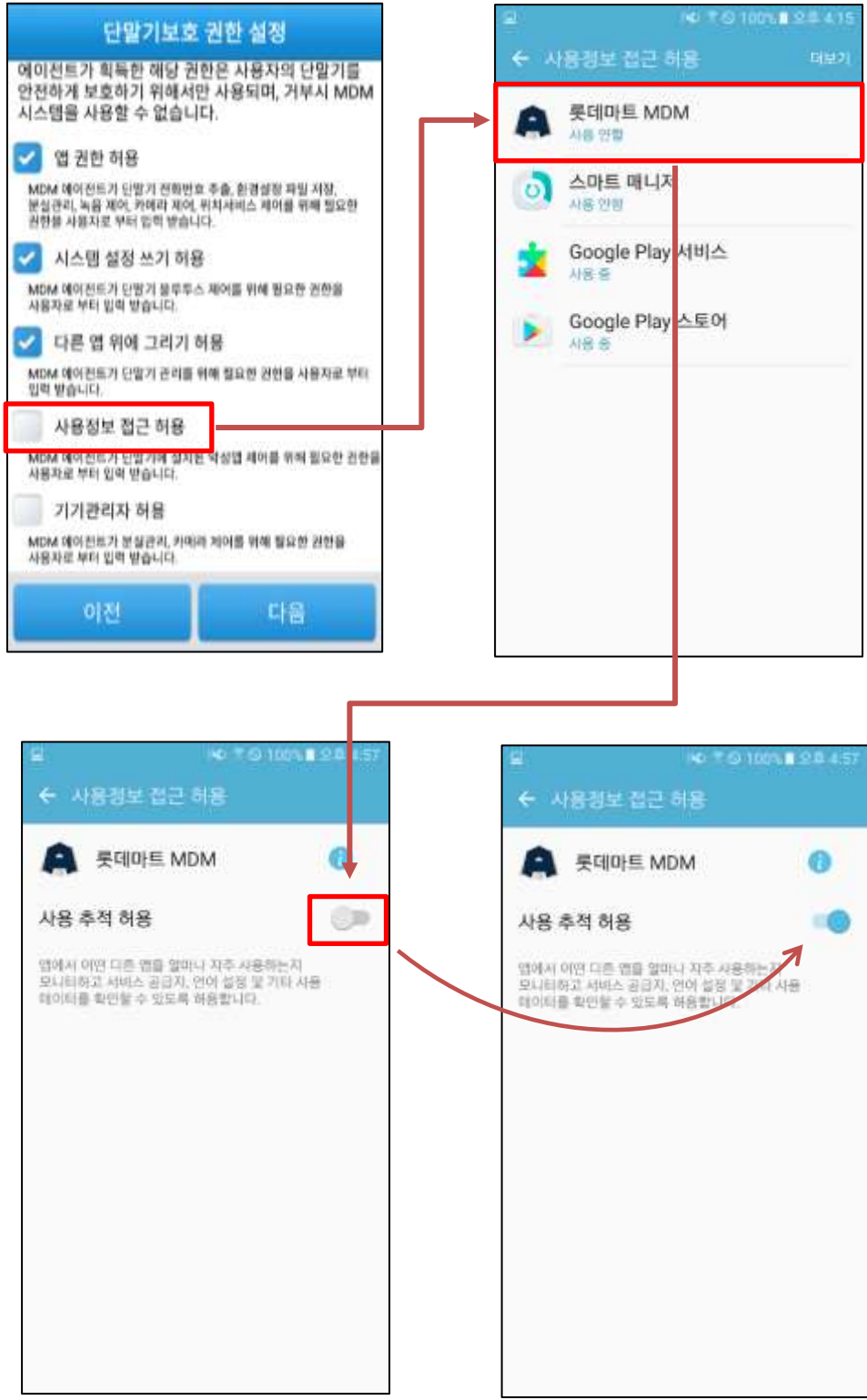
② '시스템 설정 쓰기 허용' 체크 (Android 6.0 이상)



③ '다른 앱 위에 그리기 허용' 체크 (Android 6.0 이상)



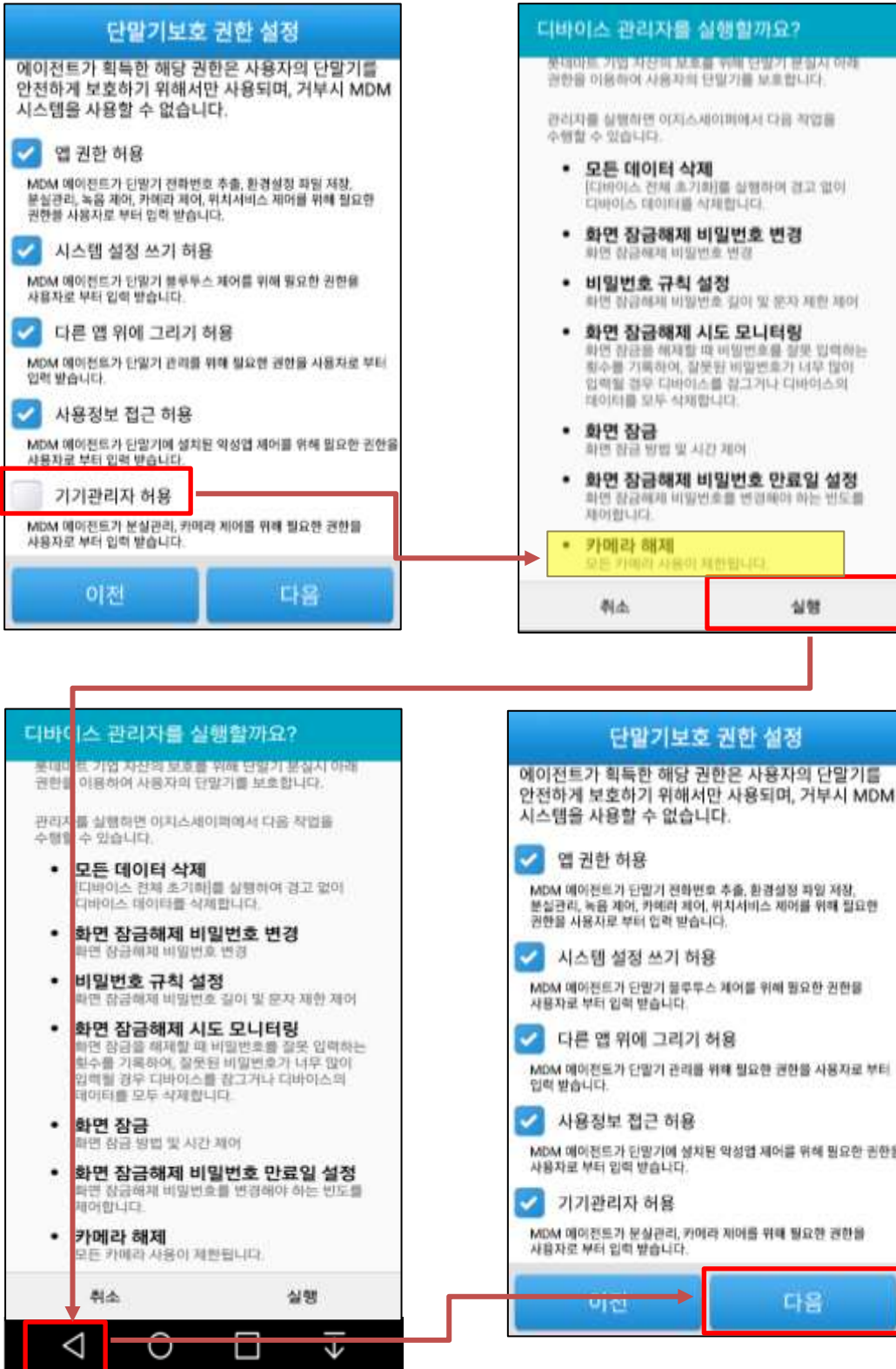
④ '사용정보 접근 허용' 체크





⑤ '기기관리자 허용' 체크

※ 롯데마트 기업앱 사용 시에는 카메라 해제 항목만 사용됩니다.



### 3.4 사용자 정보 입력

사용자 등록을 위해 다음과 같이 입력합니다.

#### ① 사용자 정보 입력

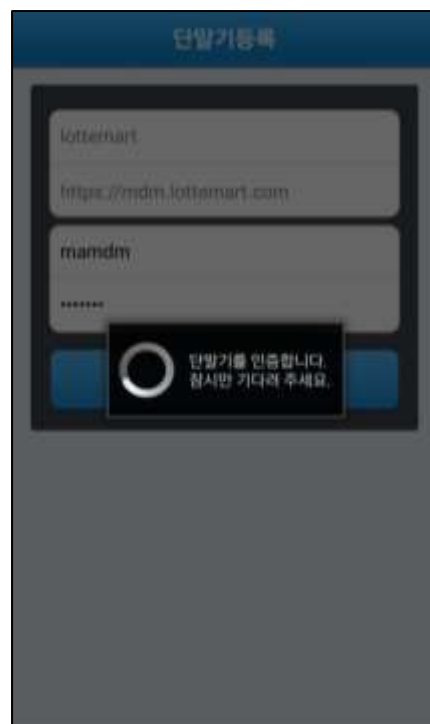
The screenshot shows a mobile application interface for device registration. The title bar is blue with the text '단말기등록'. Below it is a white form area with a black border. The form contains three input fields. The first field contains 'lottemart' and the second contains 'https://mdm.lottemart.com'. The third field contains the text '사용자ID를 입력하세요.'. Below the third field is another input field with the text '비밀번호를 입력하세요.'. At the bottom of the form is a blue button with the text '등록'. To the right of the form are three callout boxes with arrows pointing to the corresponding fields. The first callout box contains the text '내용 변경 할 필요 없음'. The second callout box contains the text '사용자 포탈계정 ID 입력'. The third callout box contains the text '사용자 포탈계정 비밀번호 입력'.

사용자 계정과 관련된 정보는 관리자를 통해 문의하시기 바랍니다.

### 3.5 롯데마트 MDM 등록

사용자 ID/PW 입력 후 하단의 "등록" 버튼을 눌러 사용자 등록을 진행합니다.

#### ① 등록 버튼 클릭



### 3.6 롯데마트 MDM 등록 완료 화면

사용자 등록이 정상적으로 완료가 되면 정책관리 화면으로 이동하며 해당 단말기는 MDM 시스템에 의해 관리가 시작됩니다.



### 3.7 롯데마트 MDM 등록 실패 화면

사용자 등록이 실패할 경우 다음과 같은 화면처럼 하단 팝업창에 알림창이 노출됩니다.  
해당 화면처럼 사용자 등록이 실패할 경우 [에러 조치 방안]으로 이동하여 조치합니다.



단말기등록

lottemart

https://mdm.lottemart.com

mamdm

.....

등록

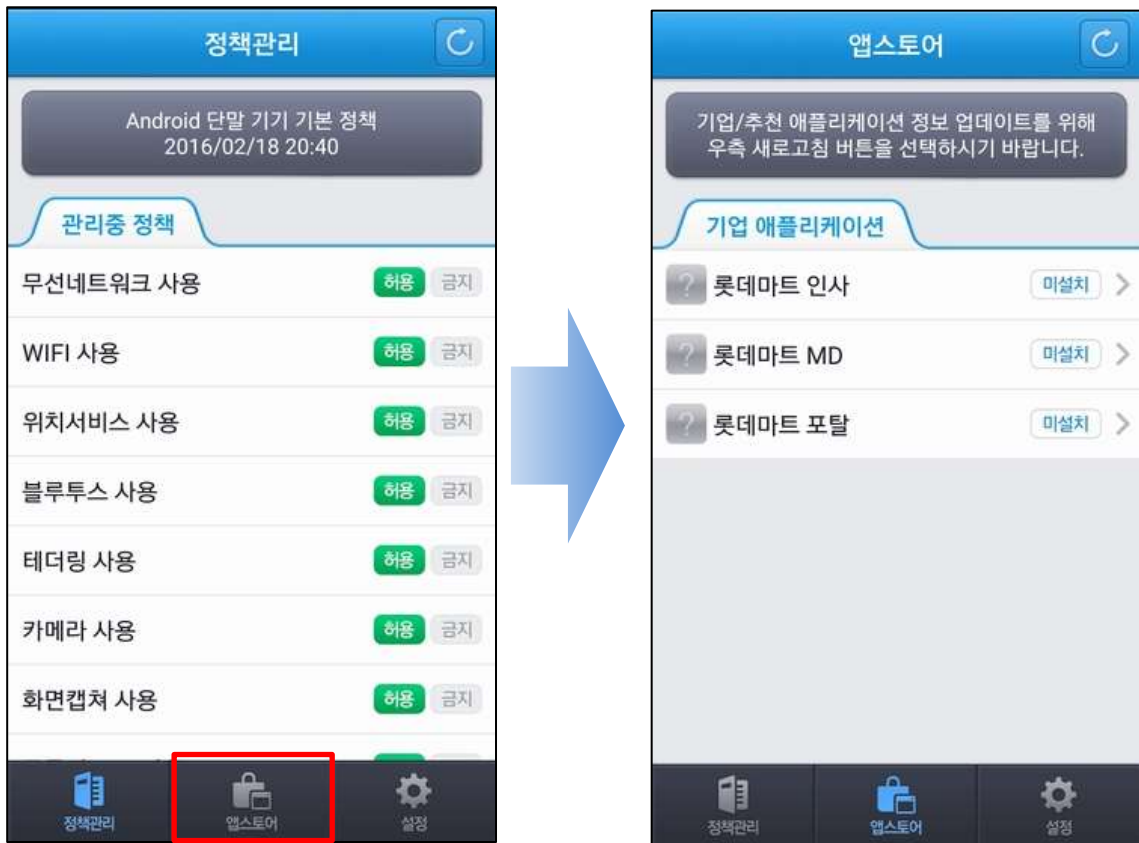
사용자 인증에 실패했습니다.  
사용자 계정 또는 비밀번호를 확인하시기  
바랍니다.

## 4 기업앱 다운로드

### 4.1 앱스토어 화면 이동

롯데마트 MDM 사용자 등록을 완료하고 롯데마트 MDM > 앱스토어 화면으로 이동합니다.

#### ① 롯데마트 MDM 실행 > 2번째 탭 앱스토어 선택



## 4.2 기업앱 다운로드

앱스토어 화면에서 설치하고자 하는 기업앱을 탭(Tab)하여 기업앱을 다운로드 합니다.

### ① 기업앱 클릭



### 4.3 기업앱 설치

다운로드 완료 후 기업앱을 설치합니다.

#### ① 설치 버튼 클릭



#### ② 출처를 알 수 없는 앱 설정

스마트폰 설정 화면에서 '보안' 또는 '잠금화면 및 보안' 항목에서 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용으로 설정을 선행해야만 기업앱 설치가 가능합니다.





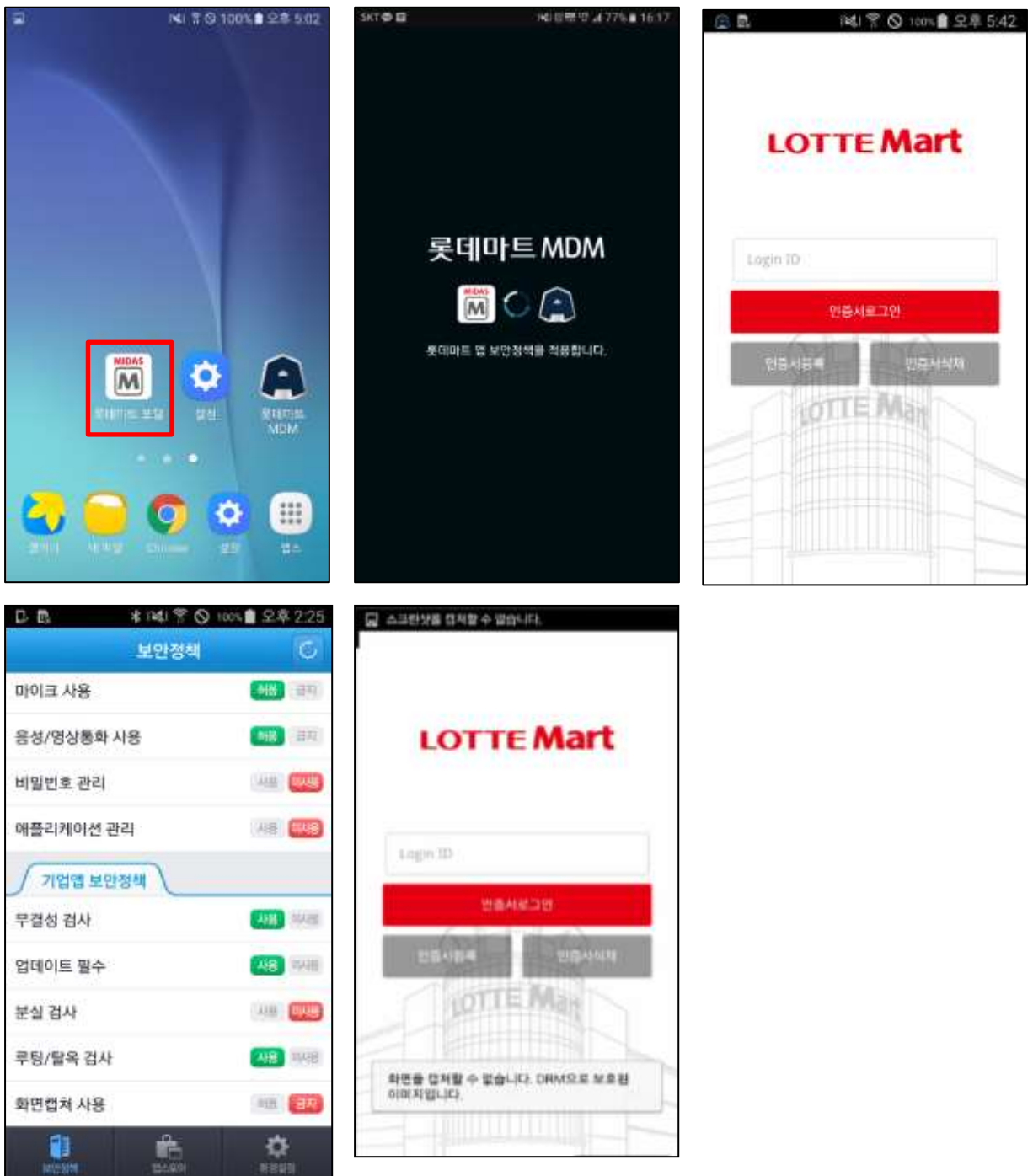
#### 4.4 기업앱 실행

설치가 완료되었다면 기업앱을 실행하여 업무를 진행할 수 있습니다.

기업앱 실행이 완료되면 기업앱 보안정책이 적용됩니다. 기업앱 보안정책은 롯데마트 MDM 앱을 실행하면 보안정책 화면에서 확인이 가능합니다.

기업앱 보안정책 중 화면캡처 사용 항목이 금지인 경우 기업앱 실행 중에는 화면캡처를 할 수 없습니다. 화면캡처 기능을 사용하고 싶으신 경우 기업앱을 정상적으로 종료하시면 화면캡처 기능을 사용할 수 있습니다.

기업앱 실행 시 기업앱이 메시지를 출력 후 종료되는 현상의 경우는 아래 “※ 기업앱 실행 불가 시 조치사항”을 참고하시기 바랍니다.



※ 기업앱 실행 불가 시 조치사항

출력 메시지	<p>기업앱을 실행하면 “MDM 에이전트 미설치” 메시지를 출력 후 앱 종료</p> 
조치사항	<p>MDM 에이전트가 설치하지 않은 단말기는 기업앱을 실행할 수 없습니다.  <a href="#">[2. 롯데마트 MDM 설치]</a> 항목을 참고하여 MDM 에이전트를 다운받아 MDM 시스템에 등록하신 후 다시 시도하시기 바랍니다.</p>
출력 메시지	<p>기업앱을 실행하면 “미등록 단말기” 메시지를 출력 후 앱 종료</p> 
조치사항	<p>MDM 시스템에 등록되지 않은 단말기에서는 기업앱을 실행할 수 없습니다.  <a href="#">[2.6 단말기 등록]</a> 항목을 참고하여 MDM 시스템에 등록하신 후 다시 시도하시기 바랍니다.</p>
출력 메시지	<p>기업앱을 실행하면 “무결성 검증 실패” 메시지를 출력 후 앱 종료</p> 
조치사항	<p>위/변조된 기업앱으로 판명되어 실행할 수 없는 단계입니다.          안내에 따라 본 기업앱을 삭제하신 후 <a href="#">[4.3 기업앱 설치]</a> 항목을 참고하여 기업앱을 재설치 하시기 바랍니다.</p>

### 4.5 기업앱 업데이트

기업앱을 실행 시 기업앱 버전 확인을 통해 새로운 버전으로 업데이트를 진행 할 수 있도록 알림창을 제공합니다. 알림창에서 확인 버튼을 누르면 '롯데마트 MDM 앱스토어' 로 이동합니다. '앱스토어' 에서 기업앱 업데이트가 가능합니다.



## 5 상시 보안 정책

상시로 적용하는 보안 정책의 정보입니다. 관리자에 의해 설정 변경이 가능합니다.

무선 네트워크 사용	무선 네트워크 사용을 제한한다. - 사용 가능한 WIFI 연결이 없다면 무선 네트워크를 제한하지 않음
WIFI 사용	WIFI 사용을 제한한다. - 사용 가능한 무선(모바일) 네트워크 연결이 없다면 WIFI 사용을 제한하지 않음
위치서비스 사용	위치서비스 사용을 제한한다.
블루투스 사용	블루투스 사용을 제한한다.
테더링 사용	테더링 사용을 제한한다. - WIFI 테더링 (WIFI 핫스팟)만 제한 가능
카메라 사용	카메라 사용을 제한한다.
화면 캡처 사용	화면 캡처 사용을 제한한다.
등록된 SIM 사용	등록 시 사용한 USIM 이외의 USIM 사용을 제한한다.
USB 사용	USB 사용을 제한한다.
MicroSD 사용	MicroSD 카드 사용을 제한한다.
마이크 사용	마이크 사용을 제한한다. - 음성녹음 앱을 실행할 경우 음성녹음 앱이 "다른 애플리케이션에서 이미 녹음중 이어서 녹음을 새로 시작 할 수 없습니다."와 유사한 메시지를 출력하거나, 음성녹음 앱이 비정상 종료될 수 있음
음성/영상통화 사용	음성/영상통화 사용을 제한한다.
비밀번호 관리	암호 관리를 사용한다. - 화면 잠금 시간: 자동으로 화면이 잠기는 시간 설정(1~5, 10, 15분) - 비밀번호 최소 길이: 허용되는 암호 문자의 최소 개수 - 비밀번호 복잡도: 비밀번호 복잡도(0: 1개 이상의 영문자 또는 PIN 또는 패턴, 1: 영문자와 숫자 각 1개 이상 포함
애플리케이션 관리	단말기에 설치된 앱을 블랙리스트, 화이트리스트로 관리한다. - 블랙리스트: 앱 식별자를 등록하여 등록된 앱을 사용할 수 없도록 제한한다. - 화이트리스트: 등록된 앱을 제외한 나머지 앱을 사용할 수 없도록 제한한다.

## 6 기업앱 보안 정책

기업앱 실행 중 적용하는 보안 정책의 정보입니다. 관리자에 의해 설정 변경이 가능합니다.

<p><b>무결성 검사</b></p>	<p><b>무결성 여부를 판별한다.</b>                  사용: 위/변조된 기업앱은 사용할 수 없다.                  미사용: 위/변조된 기업앱을 사용할 수 있다.</p>
<p><b>업데이트 필수</b></p>	<p><b>업데이트 필수 여부를 판별한다.</b>                  사용: 업데이트 존재 시 확인 팝업창이 출력되며 확인 시 앱스토어 화면으로 이동한다. 최신 버전으로 업데이트 해야만 기업앱 사용이 가능하다.                  미사용: 업데이트 존재 시 확인/취소 팝업창이 출력되며 확인 시 앱스토어 화면으로 이동하고 취소 시 기업앱을 진행한다.</p>
<p><b>MDM 업데이트 필수</b></p>	<p><b>MDM 업데이트 필수 여부를 판별한다.</b>                  사용: MDM 업데이트 존재 시 확인 팝업창이 출력되며 확인 시 MDM 에이전트 다운로드를 진행한다. 최신 버전으로 업데이트 해야만 기업앱 사용이 가능하다.                  미사용: MDM 업데이트 존재 시 확인/취소 팝업창이 출력되며 확인 시 MDM 에이전트 다운로드를 진행하고 취소 시 기업앱을 진행한다.</p>
<p><b>분실 검사</b></p>	<p><b>디바이스 분실 여부를 판별한다.</b>                  사용: 분실처리된 단말에서는 기업앱을 사용할 수 없다.                  미사용: 분실처리된 단말에서도 기업앱을 사용할 수 있다.</p>
<p><b>루팅/탈옥 검사</b></p>	<p><b>디바이스 루팅/탈옥 여부를 판별한다.</b>                  사용: 루팅/탈옥된 디바이스의 경우 기업앱을 사용할 수 없다.                  미사용: 루팅/탈옥된 디바이스에서도 기업앱을 사용할 수 있다.</p>
<p><b>화면캡처 사용</b></p>	<p><b>기업앱 사용 간 화면캡처 사용을 제한한다.</b>                  허용: 기업앱 사용 간 화면캡처 사용을 허용한다.                  금지: 기업앱 사용 간 화면캡처 사용을 금지한다.</p>

## 7 환경 설정



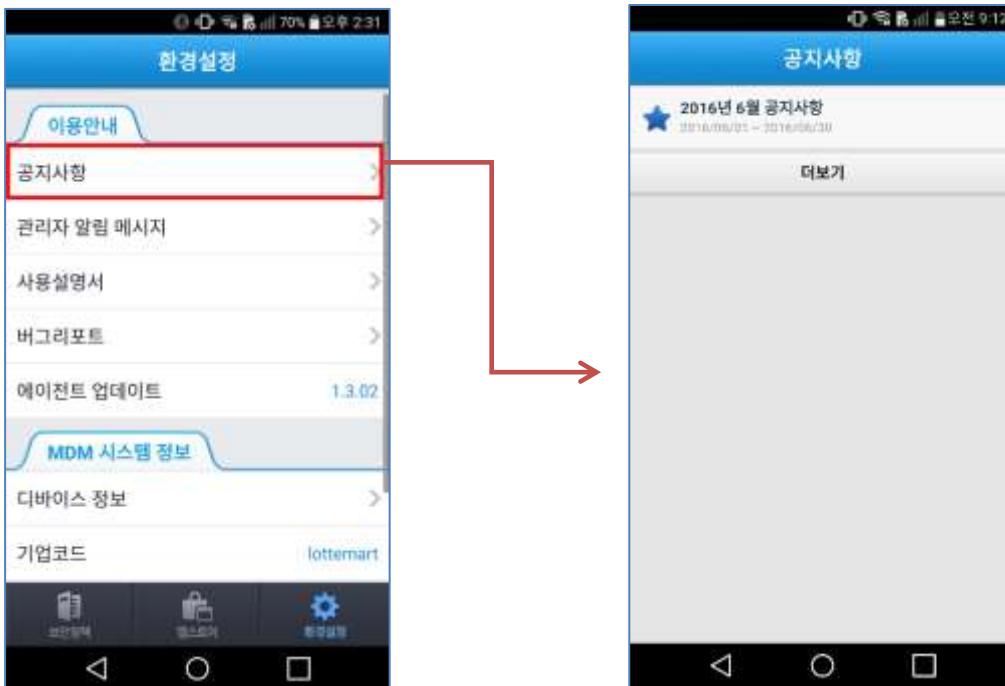
공지사항	관리자 웹에 등록된 공지사항을 조회한다.
관리자 알림 메시지	관리자가 사용자에게 개별적으로 보낸 메시지를 조회한다.
사용설명서	사용설명서를 제공한다.
버그리포트	사용하다 발견한 버그를 관리자에게 제보한다.
에이전트 업데이트	서버에서 현재 최신버전을 체크하여 업데이트 한다. 현재 설치된 버전을 표시한다.
디바이스 정보	디바이스에 대한 정보(OS버전, 식별정보, 전화번호,루팅 상태, 데이터사용량 등)를 표시한다.
기업코드	기업코드 정보 (lottemart)
서버정보	MDM 서버주소를 표시한다.
사용자 ID	현재 등록된 사용자 ID를 표시한다.
MDM 등록해제	MDM 서비스를 등록 해제한다.

### 7.1 공지사항

관리자가 웹에 글을 등록하게 되면 사용자들은 공지사항 탭을 통해 웹에 등록 된 공지사항을 선택하여 볼 수 있습니다.



[공지 사항 등록 전 앱 화면]



[공지 사항 등록 후 앱 화면]

## 7.2 관리자 알림 메시지

긴급 메시지나 공지를 빠르게 알리기 위해서는 관리자 알림 메시지를 사용합니다.



## 7.3 사용 설명서

앱의 사용법들을 숙지 하기 위해 사용 설명서 탭을 선택 하게 되면 앱 사용 방법을 쉽게 파악 할 수 있습니다.

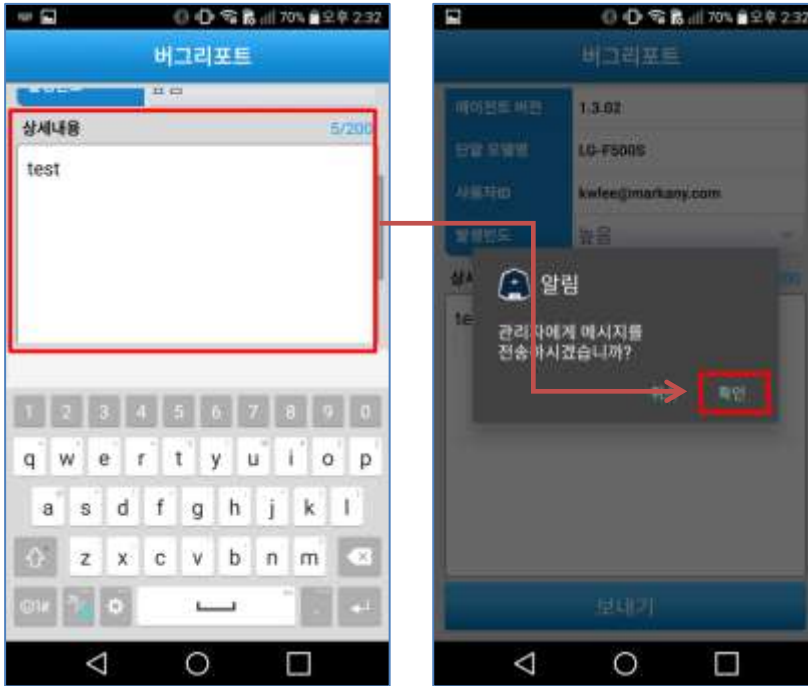




#### 7.4 버그 리포트

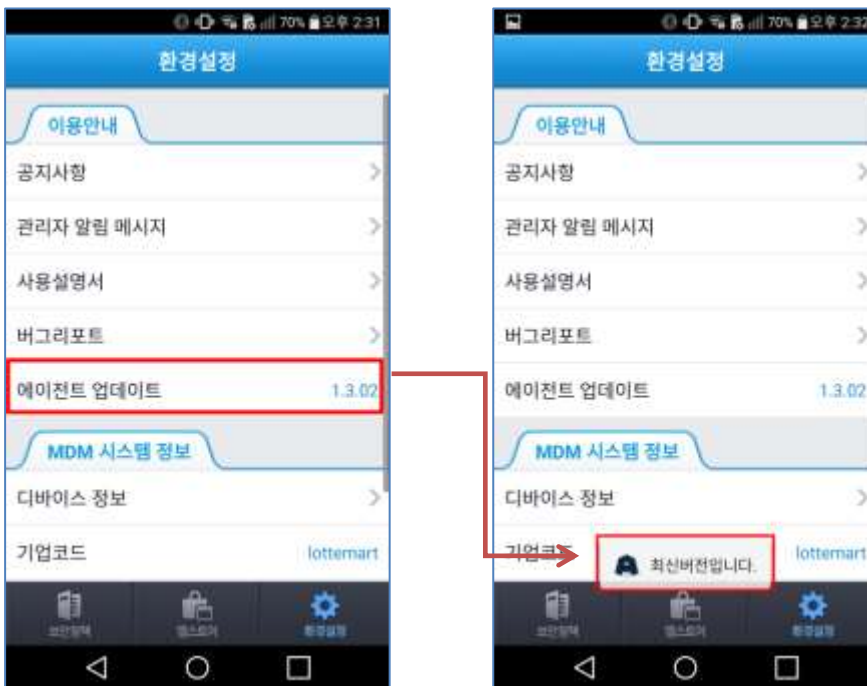
앱 사용 중 반복적인 오류나 특정 메시지가 뜰 때 버그리포트 기능을 이용하여 담당자에게 알림으로써 빠르게 조치할 수 있도록 합니다.





### 7.5 에이전트 업데이트

설치가 된 에이전트의 버전을 확인 하기 위해서는 에이전트 업데이트를 선택 후 최신 버전으로 되어있는지 확인 할 수 있습니다.



## 7.6 디바이스 정보

모바일의 디바이스 정보를 확인 할 수 있습니다.



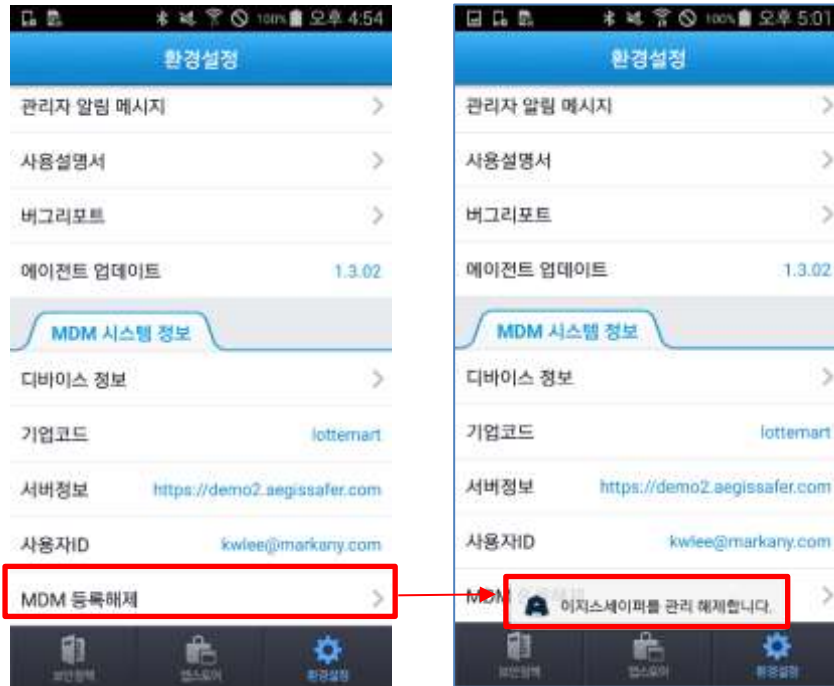
## 7.7 MDM 등록해제

MDM 이 등록된 에이전트를 등록해제를 할 수 있습니다.

단, MDM 이 해제되는 경우 기업앱 실행에 제한이 발생하오니 참고하시기 바랍니다.

(가령, 롯데마트 포털 앱 실행 되지 않습니다.)

기업앱 실행을 위해서는 [3. 롯데마트 MDM 등록] 항목을 참고하여 MDM 을 재 등록 해야 합니다.



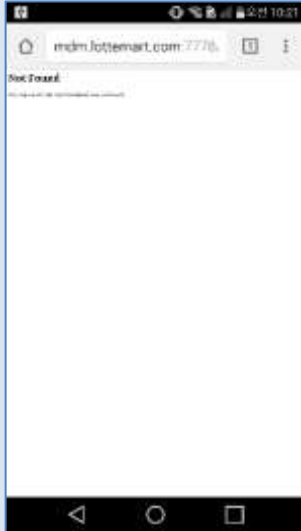
## 8 FAQ

### 8.1 MDM 에이전트 설치 관련

질문

다운로드 페이지에 연결할 수 없습니다.

[오류 화면]

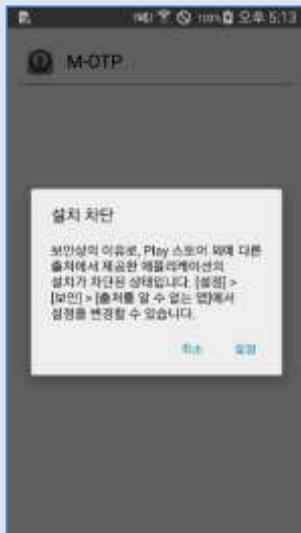


답변

1. 네트워크 연결 상태를 확인해 주십시오.
2. 네트워크가 연결되어 있다면 [\[2.2 다운로드 센터\]](#) 항목에서 서버 URL을 확인해 주십시오.

질문

MDM 에이전트를 다운로드 후 설치를 할 때 "설치차단 - 출처를 알 수 없는 앱" 메시지가 출력됩니다.



답변

1. 스마트폰 설정에서 '보안' 또는 '잠금화면 및 보안' 항목에서 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용으로 설정을 선행해야만 MDM 에이전트 설치가 가능합니다.
2. [\[2.1 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용\]](#) 항목을 참고하여 진행해 주시기 바랍니다.

**질문** 에어소켓(스마트 다운로더) 앱을 통해 MDM 에이전트 설치파일을 다운로드하면 설치가 안됩니다.  
[오류 화면]



**답변** 에어소켓(스마트 다운로더) 를 통해 MDM 에이전트를 다운로드 하는 경우 설치파일에 문제가 발생합니다. 에어소켓 애플리케이션을 삭제 후 에이전트 다운로드를 진행하시기 바랍니다.

**질문** MDM 에이전트 다운로드 후 설치파일을 실행 한 후 에이전트 설치 화면에서 설치 버튼이 안눌러 집니다.



**답변** 설치버튼이 안눌러 지는 현상은 다른 앱(블루라이트 차단 스크린 필터)에 의해 영향을 받는 현상입니다. 블루라이트 차단 스크린 필터 앱을 삭제 하거나 필터 설정을 종료한 이 후에 설치를 다시 시도하시기 바랍니다.

## 8.2 MDM 에이전트 등록 및 해제 관련

질문

단말기정보 취급방침 클릭하면 “기업코드 또는 서버호스트가 유효하지 않습니다.” 라는 팝업창이 출력됩니다.

[오류 화면]



답변

등록 시 사용되는 기업코드 또는 서버주소가 잘못된 경우 입니다.

[\[3.3 사용자 정보 입력\]](#) 항목에서 기업코드와 서버주소를 확인하실 수 있습니다.

질문

등록 버튼을 클릭하면 “사용자 계정 또는 비밀번호를 확인해주시기 바랍니다.” 라는 팝업창이 출력됩니다.

[오류 화면]



답변

1. 사용자의 현재 사용되고 있는 포탈 로그인 아이디와 패스워드가 맞는지 [\[3.3 사용자 정보 입력\]](#) 항목을 참고하여 확인해 주시기 바랍니다.

단, 당일에 패스워드를 변경하셨다면 MDM 시스템에 변경된 패스워드가 반영되는 시점은 그 다음날(익일)이므로 변경된 패스워드로 등록이 되지 않는다면 이전 패스워드를 입력하시기 바랍니다

다.

**질문**

사용자계정, 비밀번호를 입력한 후에 등록을 눌렀는데 “네트워크 연결을 확인하시기 바랍니다.” 라는 팝업창이 출력됩니다.

**[오류 화면]**



**답변**

현재 인터넷 연결이 불가능한 상태이므로 WIFI, LTE, 3G 와 같은 인터넷 연결상태를 켜 후에 다시 등록을 진행하시기 바랍니다.

**질문**

MDM 앱을 삭제하고 싶습니다.

**답변**

1. MDM 앱의 경우 등록이 완료된 이후에는 관리자에게 문의하여 단말기 등록 해제 요청을 하시거나 앱을 실행하여 등록 해제 할 수 있습니다.
2. MDM 앱을 실행 하여 환경설정 페이지에서 MDM 등록해제를 선택하면 MDM 등록해제가 완료됩니다.
3. MDM 등록 해제를 완료하면 'MDM 관리를 해제합니다' 메시지가 출력하고 앱 삭제 화면이 나타납니다.

**[환경설정]**



**[삭제 화면]**





**질문**

기업앱 실행 시 약 40초간 응답이 없다가 앱이 종료되면서 'MDM 시스템 오류[1023]입니다. 관리자에게 문의하시기 바랍니다.' 라는 메시지가 표시됩니다.



**답변**

지금 접속된 Wi-Fi 네트워크에서 서버로 연결할 수 없습니다.  
WIFI 기능을 끄고 3G / LTE 망에 접속해서 다시 실행하시기 바랍니다.

**질문**

사용자계정, 비밀번호를 입력한 후에 등록을 눌렀는데 "단말기 등록에 실패하였습니다. 잠시 후 다시 시도하시기 바랍니다. (220203)" 라는 메시지가 표시되고 등록이 안됩니다.

**[오류 화면]**



**답변**

Google Play Service(GCM 푸시서비스) 이 최신 버전이 아닌 상태입니다.

Google Play Service 업데이트 확인 및 처리방법으로는

1. Google 메일 계정 등록상태 확인
2. 메일 계정 동기화 정상 동작 확인
3. Google Play 스토어 실행하여 Google Play 스토어 자동 업데이트 후 다시 등록 진행
4. Google Play 스토어 실행하여 앱 업데이트 항목 확인하여 모두 업데이트 후 다시 등록 진행
5. 앱 업데이트 항목 중 Google Play 무비 실행 > Google Play Service 가 최신 버전이 아닌 경우 업데이트 알림 출력되고 알림을 선택하여 Google Play Service 업데이트 진행

6. 설정 > 앱관리 > Google Play Service 업데이트 삭제 후  
5번 진행 동일하게 Google Play Service 업데이트 진행 후 다시 등록 진행하시기 바랍니다.

### 8.3 기업앱 설치 및 실행 관련

**질문** 기업앱이 설치되지 않습니다.

**답변** 1. 스마트폰 설정에서 '보안' 또는 '잠금화면 및 보안' 항목에서 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용으로 설정을 선행해야만 기업앱 설치가 가능합니다.  
2. [\[2.1 출처를 알 수 없는 앱 설치 허용\]](#) 항목을 참고하여 진행해 주시기 바랍니다.

**질문** 화면캡처가 되지 않습니다.

**답변** 1. 기업앱을 실행하고 종료하지 않은 상태에서 화면캡처를 하는 경우 기업앱 보안정책이 적용 중인 경우가 있을 수 있습니다.  
(예를 들면, 홈 키를 눌러 기업앱을 백그라운드 상태로 내린 경우 기업앱이 종료된 상태가 아니므로 기업앱 보안정책이 여전히 적용된 상태입니다.)

2. 따라서 화면캡처를 하기 위해서는 아래 예시 화면과 같이 실행중인 **기업앱을 완전히 종료**하고 화면캡처를 실행하시면 정상적으로 동작합니다.

[기업앱 종료 예시 화면]

