



롯데마트 MDM

MDM iOS에이전트 사용설명서

V1.1.00

(주)마크애니

목차

1	제품 설명	1
1.1	롯데마트 MDM	1
1.2	운영환경	1
1.3	고객지원센터	1
2	롯데마트 MDM 설치	2
2.1	다운로드 센터	2
2.2	에이전트 초기 실행 (iOS 9.0 이상)	4
2.3	에이전트 초기 실행 (iOS 9.0 미만)	6
2.4	단말기정보 취급방침 동의	7
2.5	사용자 정보 입력	8
2.6	에이전트 등록	9
2.7	에이전트 등록 성공 화면	14
2.8	에이전트 등록 실패 화면	15
3	기업앱 다운로드	17
3.1	앱스토어 화면	17
3.2	기업앱 설치	18
4	기업앱 실행	19
4.1	기업앱 최초 실행	19
4.2	기업앱 실행 실패	21
5	기업앱 업데이트	22
5.1	기업앱 업데이트 확인	22
5.2	기업앱 업데이트 진행	24
6	단말 보안 정책	25
7	기업앱 보안 정책	25
8	환경 설정	26
8.1	공지 사항	26
8.2	관리자 알림 메시지	29
8.3	사용 설명서	30
8.4	버그 리포트	31
8.5	에이전트 업데이트	33
8.6	기업앱 보안정책 해제	35
8.7	MDM 시스템 정보	36
9	MDM 등록 해제	37
9.1	MDM 등록 해제 절차	37

10	FAQ	39
10.1	MDM 에이전트 설치 실패 관련	39
10.2	MDM 사용자 등록 실패 관련	40
10.3	디바이스 조작 관련	43

1 제품 설명

1.1 롯데마트 MDM

롯데마트 MDM은 MDM(Mobile device management)기능이 포함되며, 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 기업 앱을 사용할 수 있도록 지원합니다.

1.2 운영환경

제품 설치/운영을 위한 시스템 요구 사양은 다음과 같습니다.

[표 1-1] 운영환경

구분	내용
iOS 버전	6.0 이상

1.3 고객지원센터

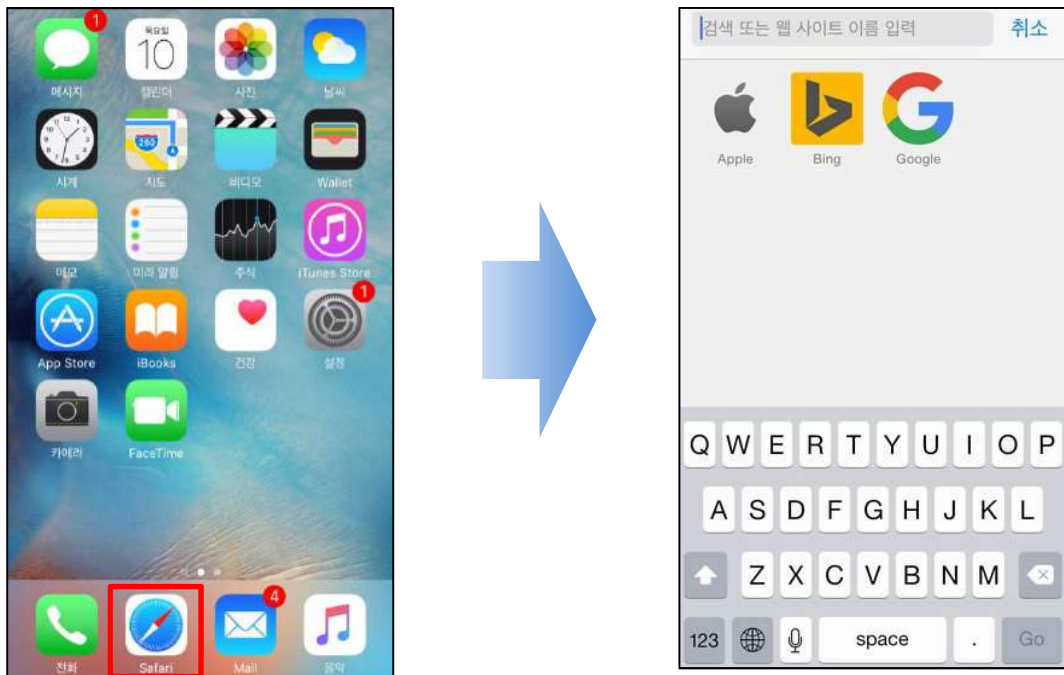
구분	내용
TEL	02-2262-5388 02-2262-5248 02-2262-5375
E-Mail	helpaegissafer@gmail.com

2 롯데마트 MDM 설치

2.1 다운로드 센터

롯데마트 MDM 제품을 설치하기 위해 다음과 같은 순서로 URL로 접근하여 롯데마트 MDM을 다운로드 및 설치를 진행합니다.

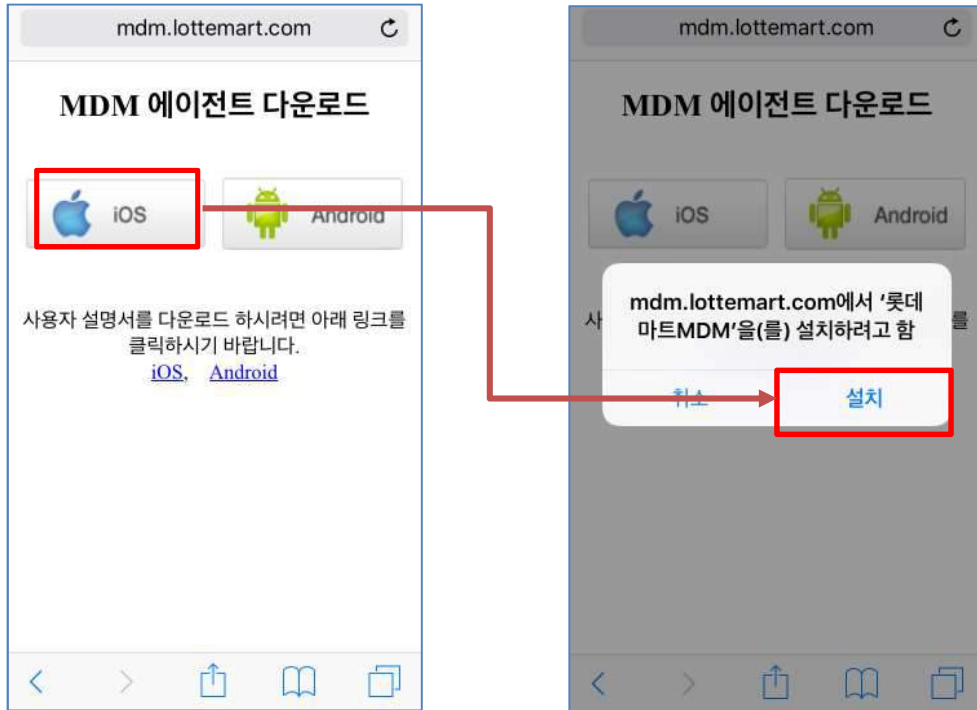
① 휴대폰에서 Safari 아이콘 클릭



② 인터넷 주소창에 아래 내용 입력

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

② iOS버튼을 클릭하여 다운로드 및 설치



③ 설치 확인



2.2 에이전트 초기 실행 (iOS 9.0 이상)

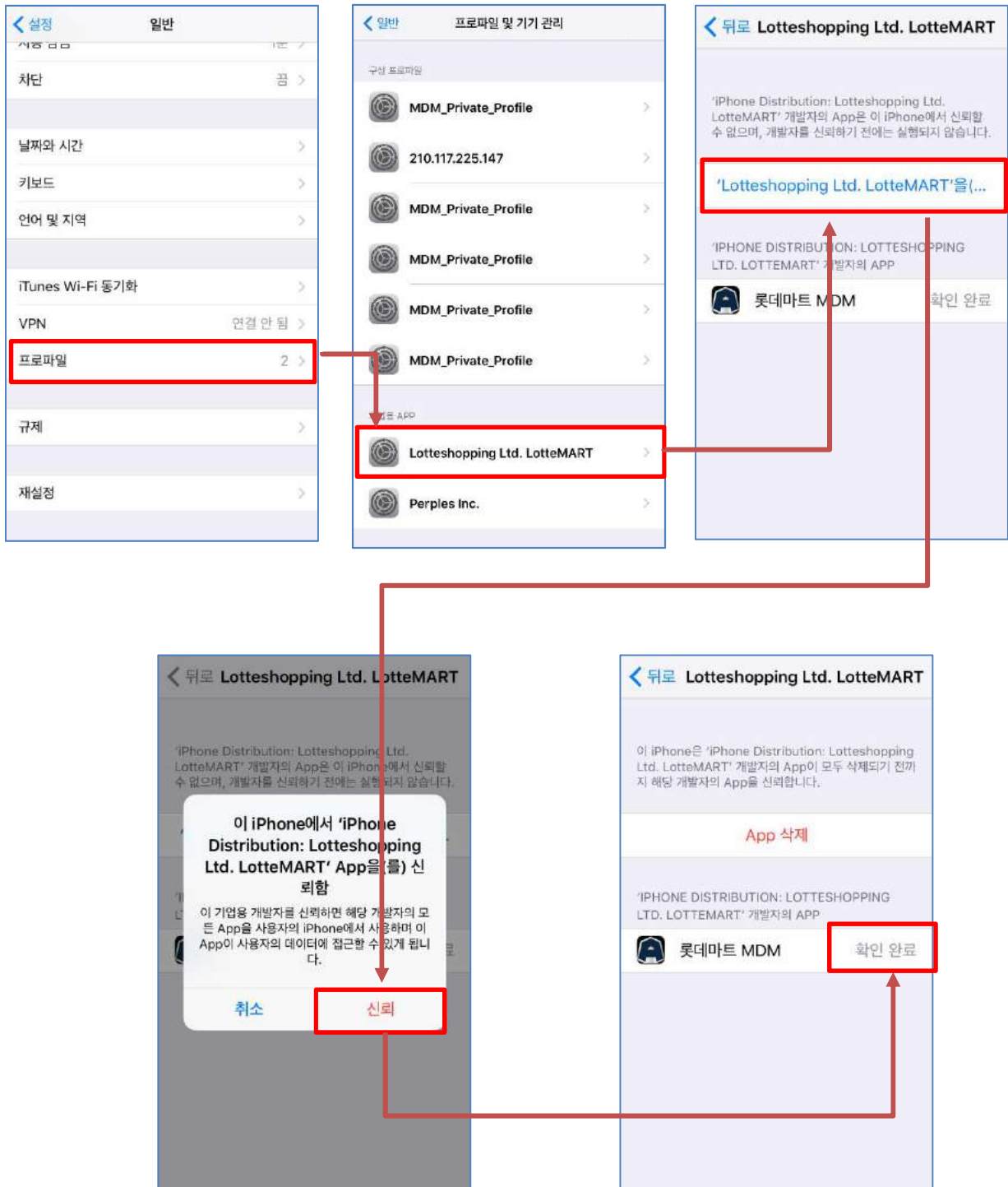
설치를 완료한 롯데마트 MDM 에이전트를 실행하기 위해서는 다음과 같은 사용자 동의가 필요합니다. iOS OS버전이 9.0 이상 사용자인 경우 아래 화면처럼 사용자 동의를 진행하고 [2.4 단말기정보 취급방침]항목으로 이동합니다.

① 경고창 출력 확인 (최초 실행 시에만 해당)



② 설정 > 일반 > 프로파일 > Lotteshopping Ltd. LotteMART을 클릭 파란색 'Lotteshopping Ltd. LotteMART'을(를)신뢰함 선택





2.3 에이전트 초기 실행 (iOS 9.0 미만)

설치를 완료한 롯데마트 MDM 에이전트를 실행하기 위해서는 다음과 같은 사용자 동의가 필요합니다. iOS OS버전이 9.0 미만 사용자인 경우 아래 화면처럼 사용자 동의를 진행하고 [2.4 단말기정보 취급방침]항목으로 이동합니다.

① 롯데마트 MDM를 실행하고 신뢰 버튼을 선택 (최초 실행 시)



2.4 단말기정보 취급방침 동의

롯데마트 MDM를 실행하여 단말기정보 취급방침에 대한 내용을 확인할 후 "동의" 버튼을 선택합니다.

"취소" 버튼을 선택할 경우 에이전트 사용에 제한이 생길 수 있습니다.

① 단말기정보 취급방침 동의

단말기정보 취급방침

롯데마트 업무용 앱 사용은 소중한 당사 정보자산 보호를 위해서 MDM(Mobile Device Management: 이동식 단말기 관리) 솔루션이 설치된 단말기를 통해서만 사용할 수 있습니다. 본 MDM 솔루션은 정보자산 보호를 위한 필수 정보만을 수집하며, 다른 목적으로는 이용되지 않습니다.

1. 수집 및 이용 항목

단말기의 전화번호, 제조사, 모델명, 운영체제 종류/버전, 루팅/탈옥 유무, 단말기 식별번호(IMEI/UDID), USIM 식별번호, 국가코드, 언어, 롯데마트 업무용 앱 설치/실행/종료 정보

2. 수집 및 이용 목적

수집된 정보는 롯데마트 업무용 앱 사용시 사용자의 스마트폰에 대한 정보보호 및 스마트폰 분실시 업무용 앱 삭제를 위하여 이용되며, 다른 목적으로 이용되지 않습니다.

취소
동의

2.5 사용자 정보 입력

단말기정보 취급방침에 대한 동의를 선택하신 후 다음과 같이 사용자 정보를 입력합니다.

① 사용자 정보 입력

The screenshot shows a registration screen titled "단말기정보 취급방침 단말기 등록" (Device Information Handling Policy Device Registration). The form contains the following fields and callouts:

- Company Name: lottemart (Callout: 내용 변경할 필요 없음 - No need to change content)
- URL: https://mdm.lottemart.com (Callout: 내용 변경할 필요 없음 - No need to change content)
- User ID: 사용자ID를 입력하세요. (Callout: 사용자 포탈계정 ID 입력 - User portal account ID input)
- Password: 비밀번호를 입력하세요. (Callout: 사용자 포탈계정 비밀번호입력 - User portal account password input)
- Registration Button: 등록 (Register)
- Version: V1.3.32

사용자 계정과 관련된 정보는 관리자를 통해 문의하시기 바랍니다.

2.6 에이전트 등록

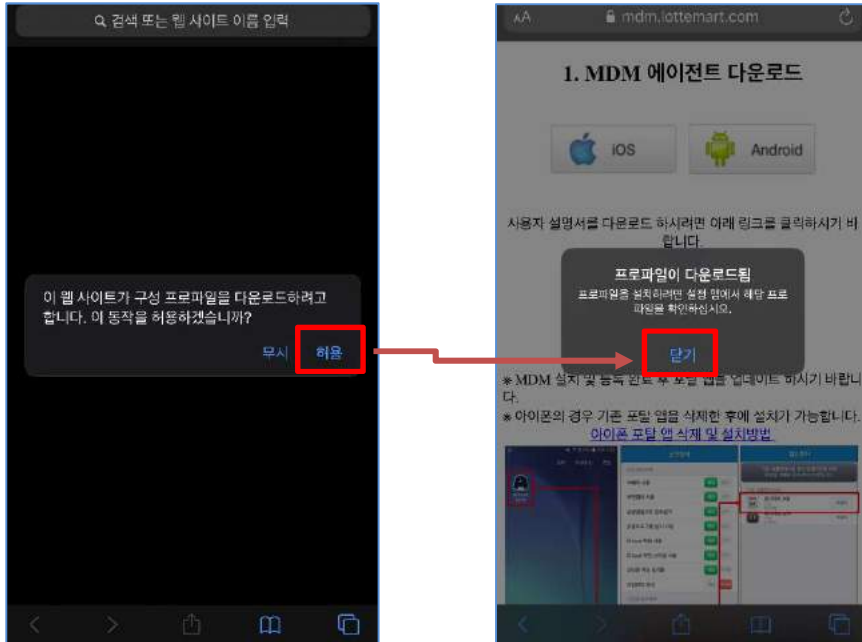
사용자 ID/PW 입력이 완료되면 등록 준비가 완료된 상태이며 하단의 "등록"버튼을 눌러 사용자 등록을 진행합니다.

iOS 경우 MDM 프로파일을 설치해야 하므로 반드시 프로파일 설치를 진행해 주시기 바랍니다.

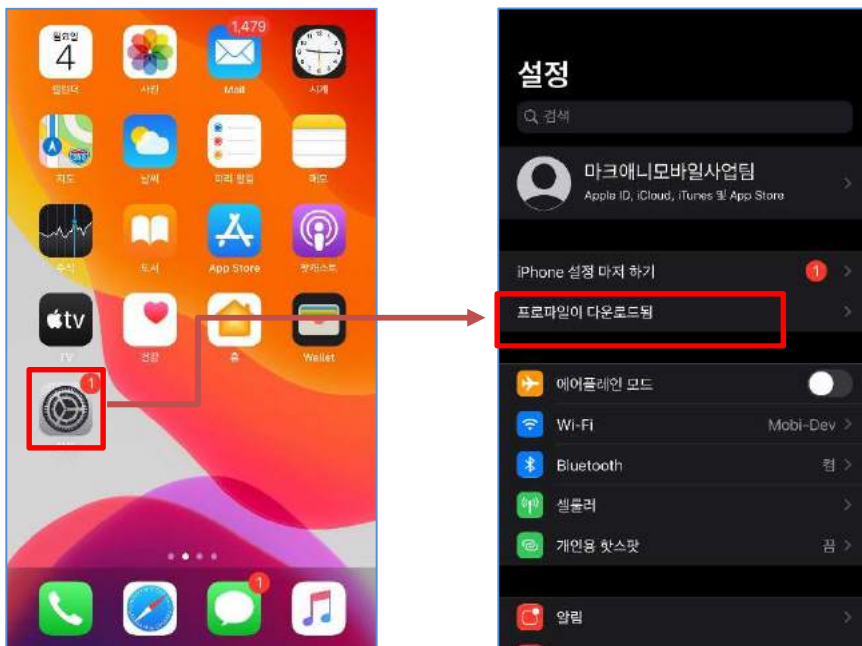
① 등록 버튼 클릭



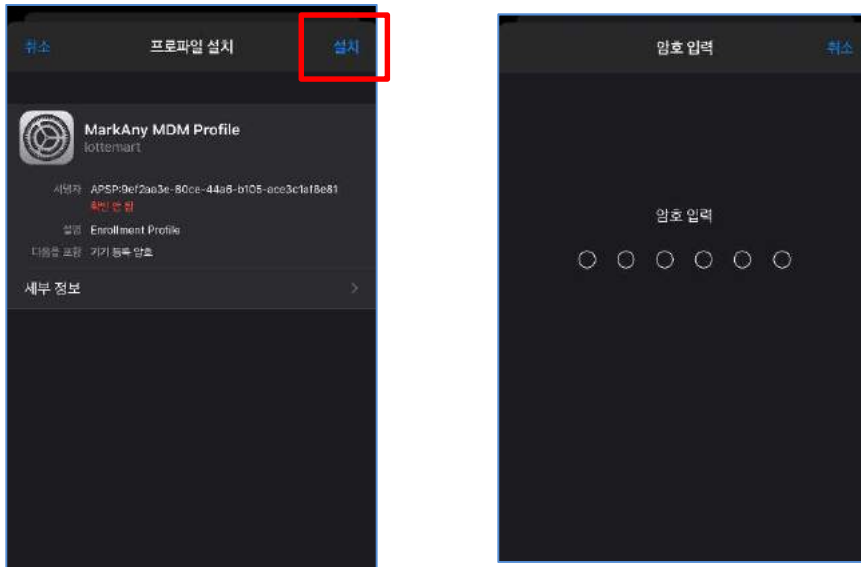
② MDM 프로파일 설치 (iOS 12.2 이상)
 프로파일을 다운로드 받은 후 사용자가 직접 설치



설정 앱을 실행하여 프로파일 설치



프로파일 설치시 암호를 입력받을 수 있으며, 암호는 사용자가 설정한 화면잠금 암호



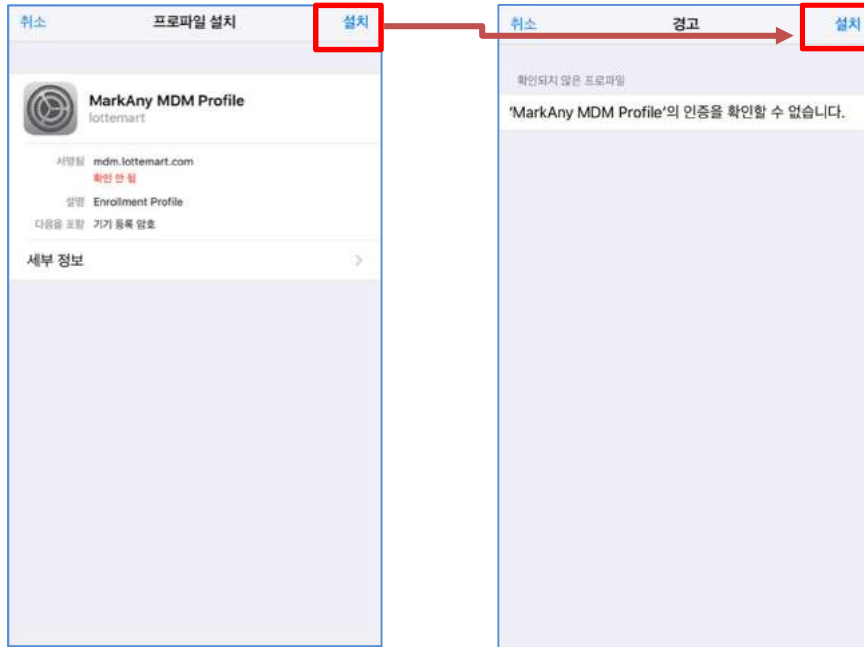
설치 후 등록되었다는 알림 확인하여 MDM 앱 실행

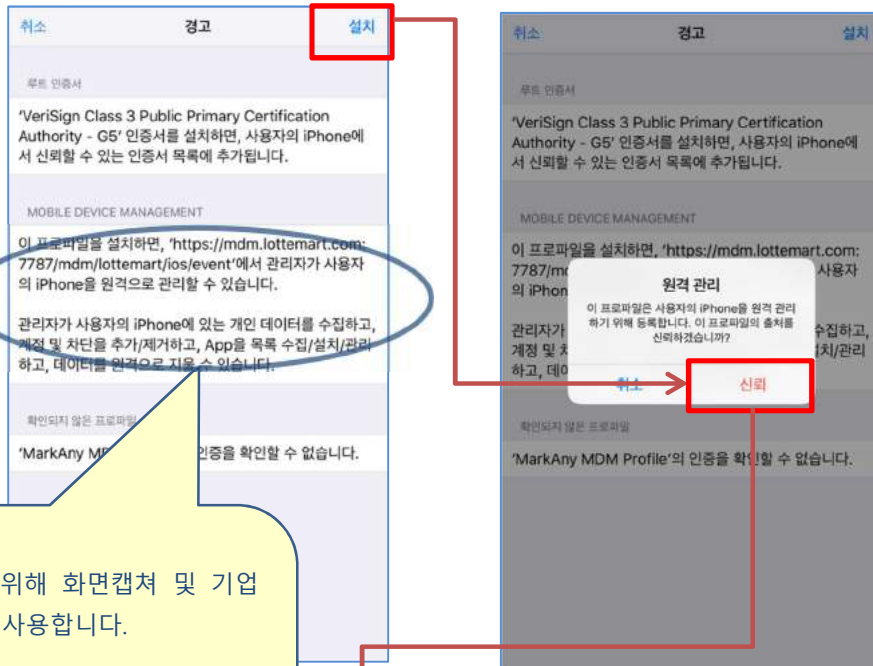


사내 정보를 보호하기 위해 화면캡처 및 기업 App 실행을 제한할 때 사용합니다.

애플의 정책에 따라 프라이버시를 침해당할 수 있는 정보(통화내역 또는 메시지)는 수집이 불가능 합니다.

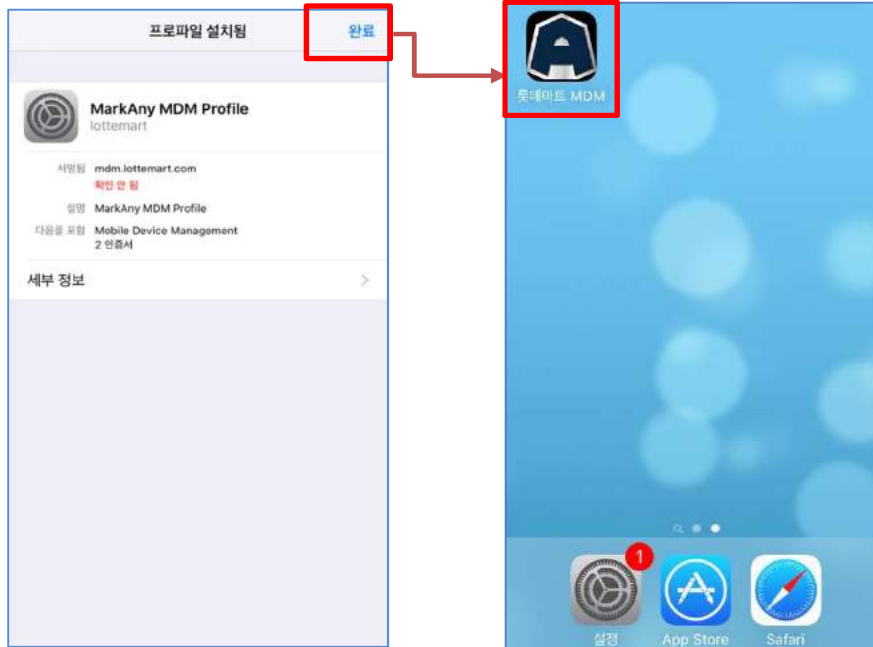
- ③ MDM 프로파일 설치 (iOS 12.2 미만)
 단말기 등록 팝업에서 확인을 선택하여 프로파일 설치 진행





사내 정보를 보호하기 위해 화면캡처 및 기업 App 실행을 제한할 때 사용합니다.

애플의 정책에 따라 프라이버시를 침해당할 수 있는 정보(통화내역 또는 메시지)는 수집이 불가능 합니다.



2.7 에이전트 등록 성공 화면

[2.6 에이전트 등록]을 통해 사용자 입력 및 프로파일 설치를 완료하면 다음과 같이 등록 성공 화면으로 이동합니다.



2.8 에이전트 등록 실패 화면

사용자 등록이 실패할 경우 다음과 같은 화면처럼 하단 팝업창이 노출됩니다.
해당 화면처럼 사용자 등록이 실패할 경우 FAQ에서 확인하여 조치합니다.

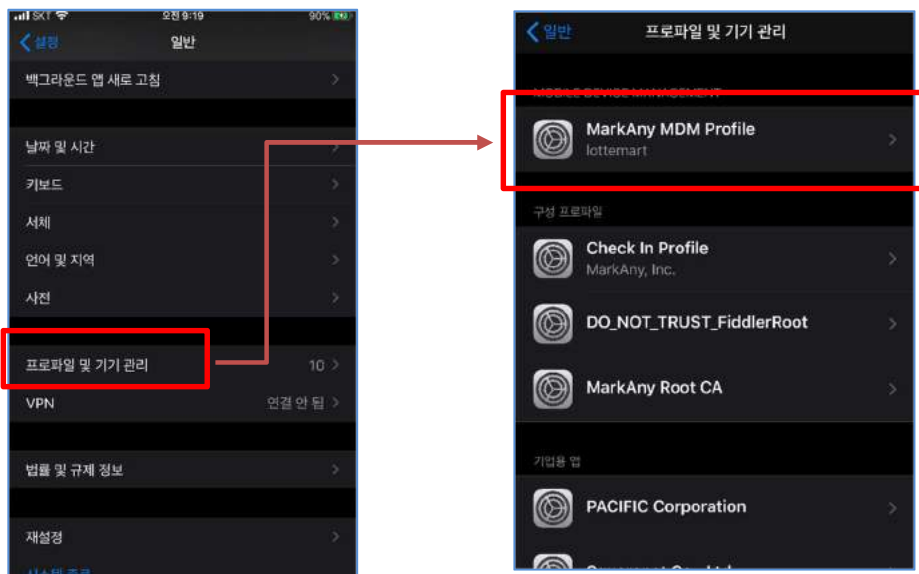
① 프로파일을 설치하지 않은 경우 팝업에 코드 11203 표시



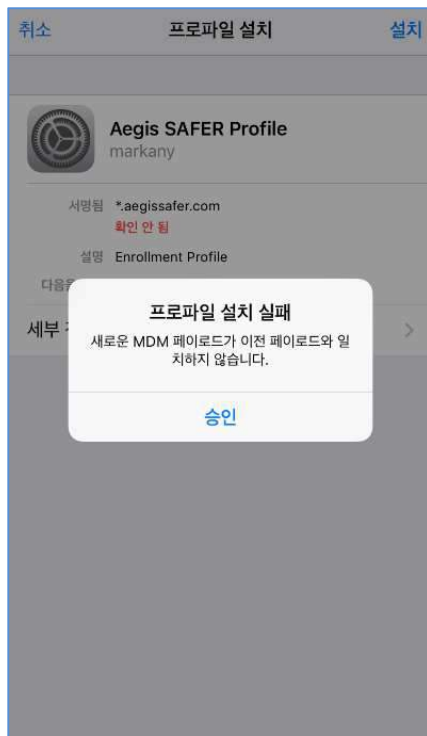
설정 앱에서 프로파일이 설치되어 있는지 확인 후 프로파일이 설치되지 않았다면 2.6 에이전트 등록 항목의 MDM 프로파일 설치를 참고하여 프로파일 설치 진행

프로파일을 설치했을 경우에도 동일한 코드가 발생한다면, 설치된 프로파일을 삭제 후 다시 프로파일 설치

설정 앱 > 일반 > 프로파일 및 기기관리 메뉴에서 프로파일 삭제 가능



② 프로파일 설치가 실패한 경우



[중요]

기존에 MDM 프로파일이 설치된 경우 위 화면과 같이 MDM 프로파일 설치가 실패합니다. 따라서 해당 메시지가 뜨는 경우 기존에 설치된 프로파일을 삭제한 후 [2.6 에이전트 등록]절차에 따라 재등록 하시기 바랍니다.

3 기업앱 다운로드

3.1 앱스토어 화면

롯데마트 MDM 사용자 등록을 완료하고 앱스토어 화면으로 이동합니다.

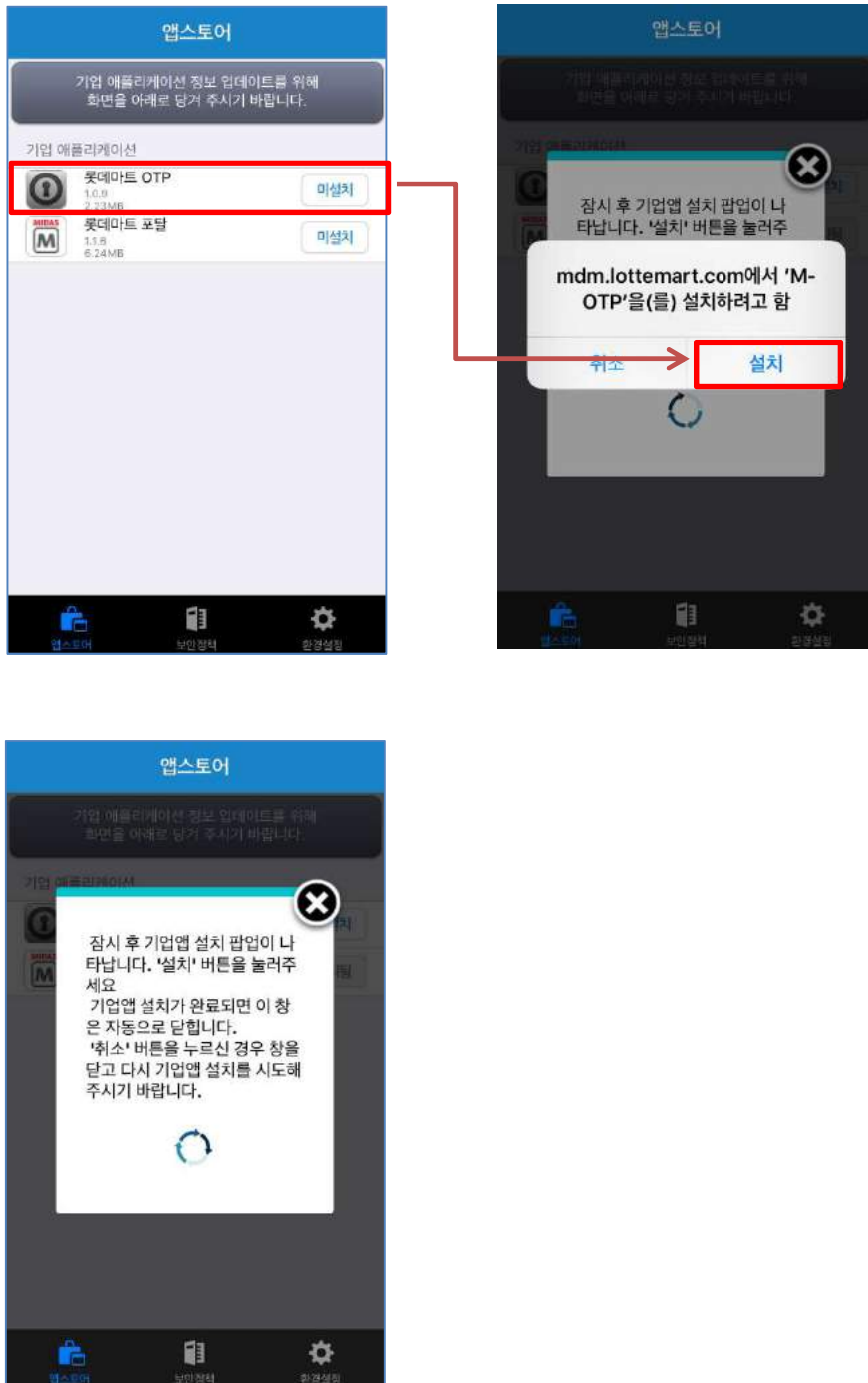
① 롯데마트 MDM 실행 > 1번째 탭 앱스토어 선택



3.2 기업앱 설치

앱스토어 화면에서 설치하고자 하는 기업앱을 선택하고 설치를 누르면 기업앱을 설치합니다. 설치 대신 취소를 눌렀을 경우 X 버튼을 누른 후 다시 설치를 시도해주시기 바랍니다.

① 기업앱 다운로드



4 기업앱 실행

4.1 기업앱 최초 실행

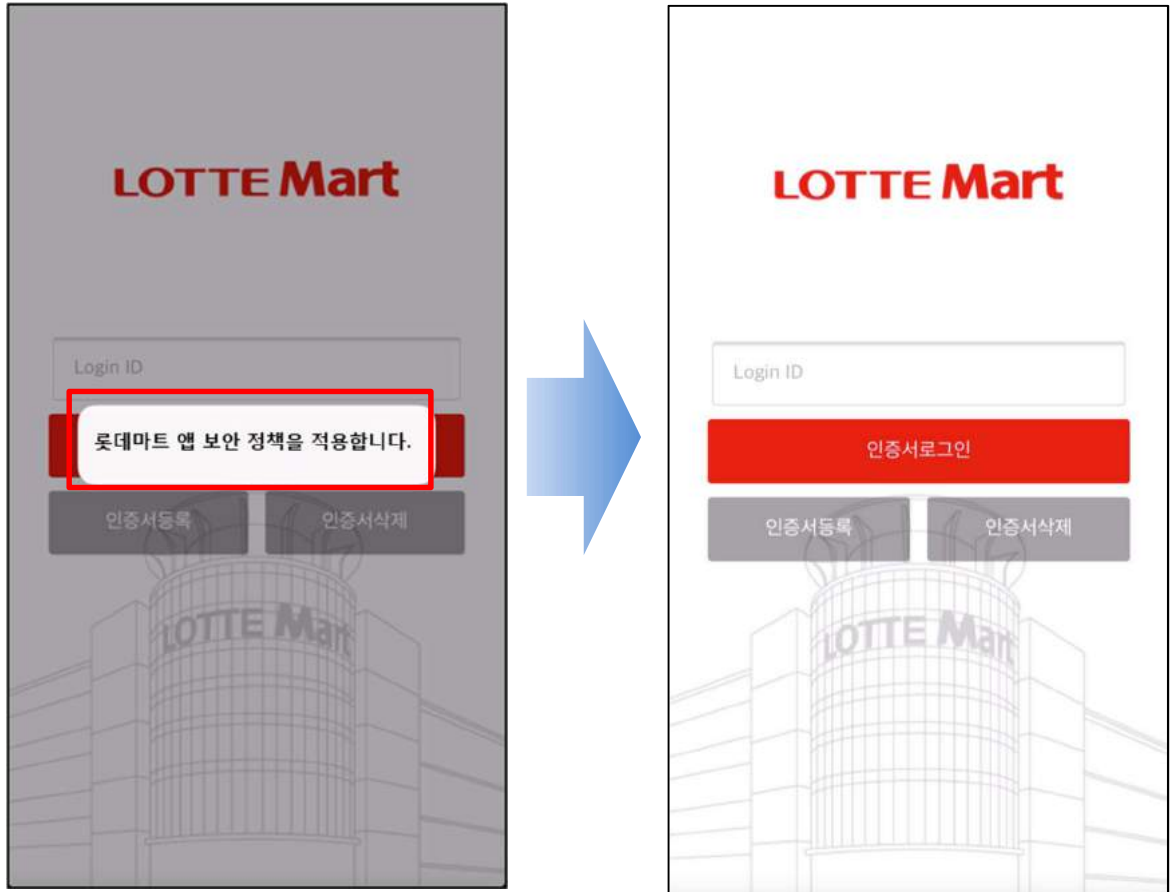
앱스토어를 통해 기업앱을 설치한 후 최초 기업앱을 실행하게 되면 MDM 에이전트로부터 환경 설정을 위한 정보를 받아옵니다. 이 동작은 **기업앱 설치 후 최초 실행 시에만 환경 설정 정보를 구성하며** 이후 실행에서는 화면 전환 없이 기업앱을 사용할 수 있습니다.

① 기업앱 환경 설정 정보 구성(기업앱 별 최초 1회)



각 기업앱 최초 실행 시 MDM 에이전트 화면으로 이동하여 기업앱 환경 설정을 진행합니다. MDM 에이전트에서 환경 설정을 완료하면 자동으로 기업앱 화면으로 돌아와 기업앱 실행 준비 상태가 됩니다. 기업앱 환경 설정을 구성하기 위해서는 MDM 등록이 선행되어야 하므로 반드시 MDM 등록 후 진행하시기 바랍니다. [\[2.6 에이전트 등록\]](#) 참고

② 기업앱 실행



기업앱이 실행되면 “롯데마트 앱 보안정책을 적용합니다.” 라는 팝업창이 출력됩니다. 이때 기업앱 사용 간 관리자에 의해 정해진 기업앱 보안정책이 적용됩니다.

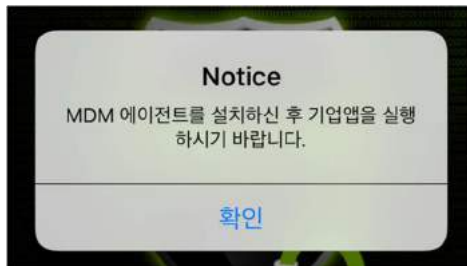
기업앱 보안정책을 해제하기 위해서는 기업앱이 백그라운드 상태로 진입하는 경우 수초 이내로 적용되어 있던 기업앱 보안정책이 해제하게 됩니다.

[참고]
 기업앱이 백그라운드 상태로 진입한 후 수초가 지났음에도 불구하고 기업앱 보안정책이 해제되지 않는다면(가령, 화면 캡처가 되지 않는 등) 사용자가 직접 기업앱 보안정책 해제 요청을 할 수 있습니다. [\[8.6 기업앱 보안정책 해제\]](#) 항목 참고

4.2 기업앱 실행 실패

기업앱을 실행 시 기업앱 상태가 비정상적인 경우 다음과 같은 팝업창을 출력됩니다. 각 팝업창 메시지 별 조치 방법을 설명합니다.

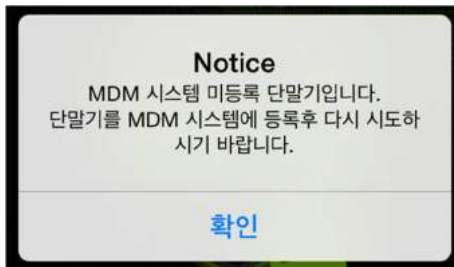
① MDM 에이전트 미설치



MDM 에이전트를 설치하지 않았습니다.

[\[2. 에이전트 설치\]](#) 항목으로 이동하여 먼저 MDM 에이전트 설치 및 등록을 진행하신 후 기업앱을 실행하시기 바랍니다.

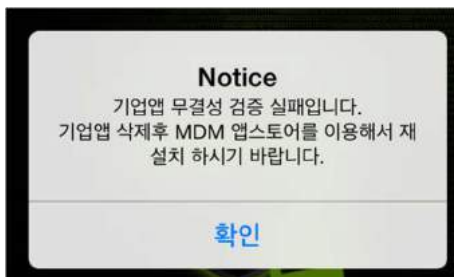
② MDM 시스템 미등록



MDM 시스템에 등록되지 않은 단말기입니다. MDM 시스템에 등록되지 않은 단말기는 기업앱을 실행할 수 없습니다.

[\[2.6 에이전트 등록\]](#) 항목으로 이동하여 먼저 MDM 시스템에 등록하신 후 기업앱을 실행하시기 바랍니다.

③ 기업앱 무결성 실패



위조 또는 변조된 기업앱으로써 실행할 수 없습니다.

팝업창 안내에 따라 본 기업앱을 삭제하신 후 [\[3.2 기업앱 설치\]](#) 항목으로 이동하여 기업앱을 재설치 하신 후 실행 하시기 바랍니다.

5 기업앱 업데이트

5.1 기업앱 업데이트 확인

기업앱이 실행되었을 때 업데이트가 존재하는 경우 업데이트 안내 팝업창이 출력됩니다. 안내 팝업창에 따라 업데이트를 진행할 수 있으며 **업데이트 존재 시 관리자가 설정한 기업앱 보안정책에 의해 기업앱 진행여부를 결정합니다.**

④ 기업앱 보안정책 [업데이트 검사] 사용으로 설정한 경우



반드시 기업앱을 업데이트한 해야 기업앱을 사용할 수 있도록 설정한 경우 입니다. 확인 버튼을 눌러 롯데마트 MDM “앱스토어” 화면으로 이동하고 설치를 누르시면 업데이트가 진행되며, 업데이트가 완료되고 롯데마트 포탈앱이 실행됩니다.

⑤ 기업앱 보안정책 [업데이트 검사] 미사용으로 설정한 경우

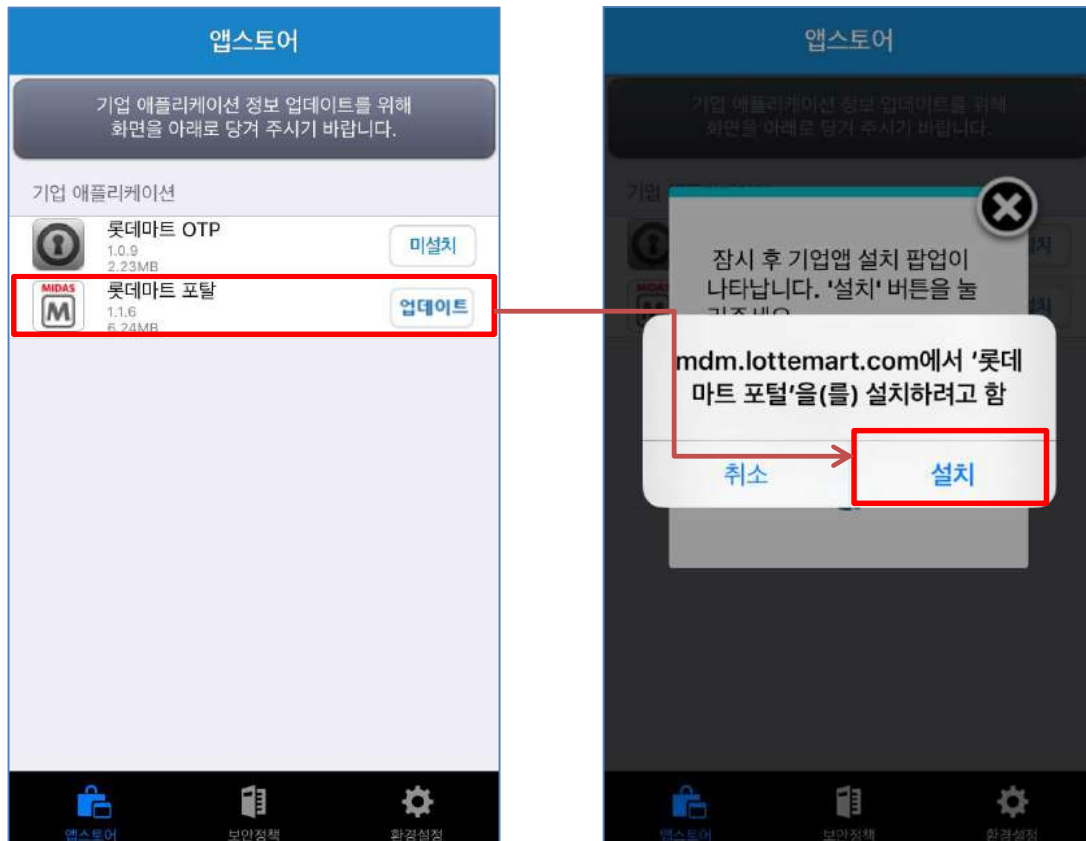


기업앱 업데이트를 하지 않아도 "취소" 버튼을 눌러 사용할 수 있습니다.
 "확인" 버튼을 누를 경우 롯데마트 MDM "앱스토어" 화면으로 이동하여 업데이트를 진행할 수 있습니다.
 가급적 최신 버전의 기업앱으로 업데이트 하신 후 사용하시기 바랍니다.

5.2 기업앱 업데이트 진행

기업앱 화면에서 업데이트를 진행할 경우 앱스토어 화면으로 이동하며 앱스토어 화면에서는 업데이트를 진행하고자 하는 기업앱을 선택하여 최신 버전의 기업앱을 설치합니다.

① 기업앱 업데이트



6 단말 보안 정책

카메라 사용	카메라 사용을 제한한다.
화면 캡처 사용	화면 캡처 사용을 제한한다.
음성명령으로 전화걸기	음성명령으로 전화를 거는 기능을 제한한다.
응용프로그램 설치 사용	애플 앱스토어 사용을 제한한다.
iCloud백업 사용	iCloud백업 기능을 제한한다.
iCloud 사진 스트림 사용	iCloud사진 스트림 사용을 제한한다.
로밍중 자동 동기화	해외 로밍중 자동 동기화 기능을 제한한다.
비밀번호 관리	<p>암호 관리를 사용한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 화면 잠금 시간: 자동으로 화면이 잠기는 시간 설정(1, 2, 5, 10분) - 비밀번호 최소 길이: 허용되는 암호 문자의 최소 개수 - 비밀번호 복잡도: 비밀번호 복잡도(0: 숫자만, 1: 영문자와 숫자 각 1개 이상 포함) - 비밀번호 특수문자 개수: 허용되는 특수문자 최소 개수 - 비밀번호 교체주기: 30, 60, 90, 180 - 단순 비밀번호 제한: 영문 대/소문자 및 숫자 3회 이상 동일 또는 연속 사용 제한

7 기업앱 보안 정책

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

8 환경 설정



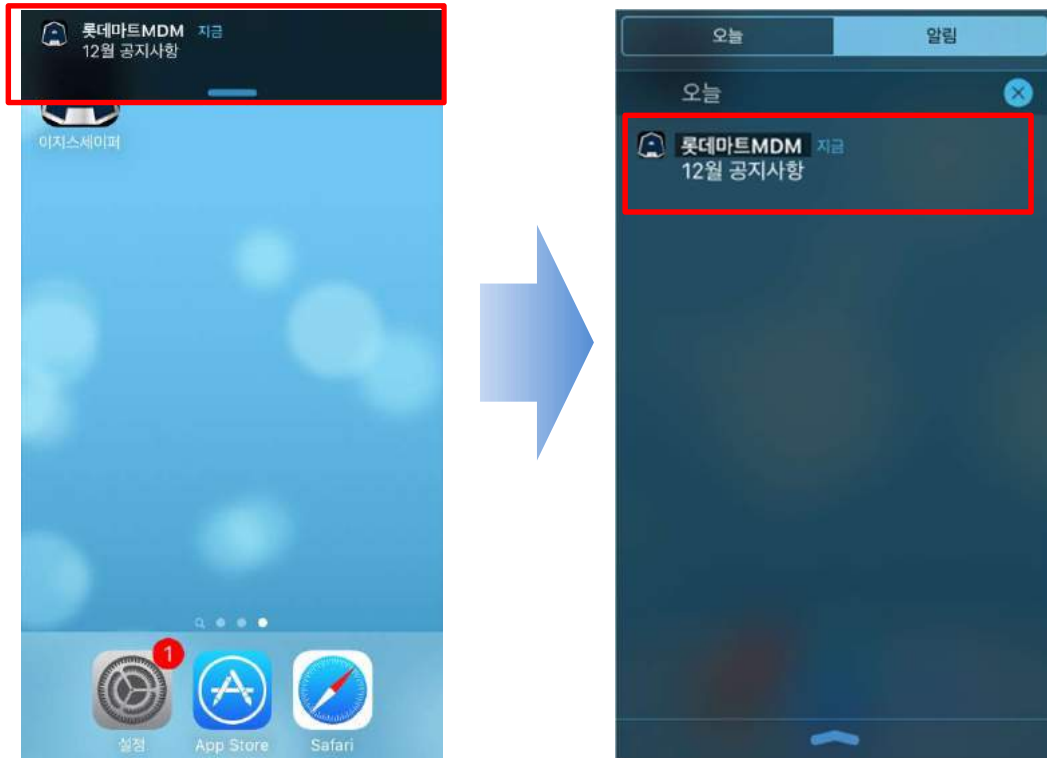
공지사항	관리자 웹에 등록된 공지사항을 조회한다.
관리자 알림 메시지	관리자가 사용자에게 개별적으로 보낸 메시지를 조회한다.
사용설명서	사용설명서를 제공한다.
버그리포트	사용하다 발견한 버그를 관리자에게 제보한다.
에이전트 업데이트	서버에서 현재 최신버전을 체크하여 업데이트 한다.현재 설치된 버전을 표시한다.
기업앱 보안정책 해제	기업앱을 종료한 뒤에도 화면캡처가 되지 않는다면, 수동으로 보안정책을 해제한다.
디바이스 정보	디바이스에 대한 정보(OS버전,식별정보,탈옥 상태, 네트워크 정보 등)를 표시한다.
기업코드	기업코드 정보 (lottemart)
서버정보	MDM 서버 주소를 표시한다.
사용자 ID	현재 등록한 사용자 ID를 표시한다.

8.1 공지 사항

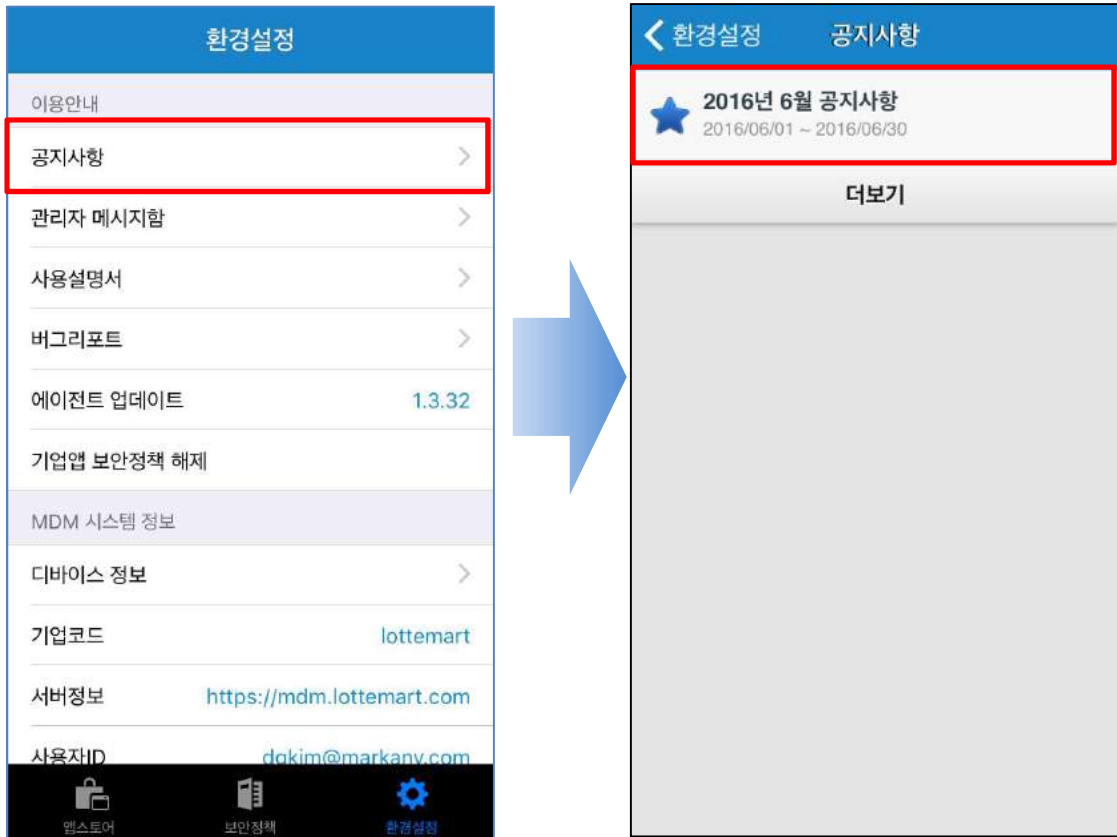
MDM시스템 관리자가 관리자 웹에 등록한 공지사항을 확인할 수 있으며 공지사항은 PUSH 알림을

통해 전달 받을 수 있습니다.

① 공지사항 등록 시 발송되는 PUSH 메시지

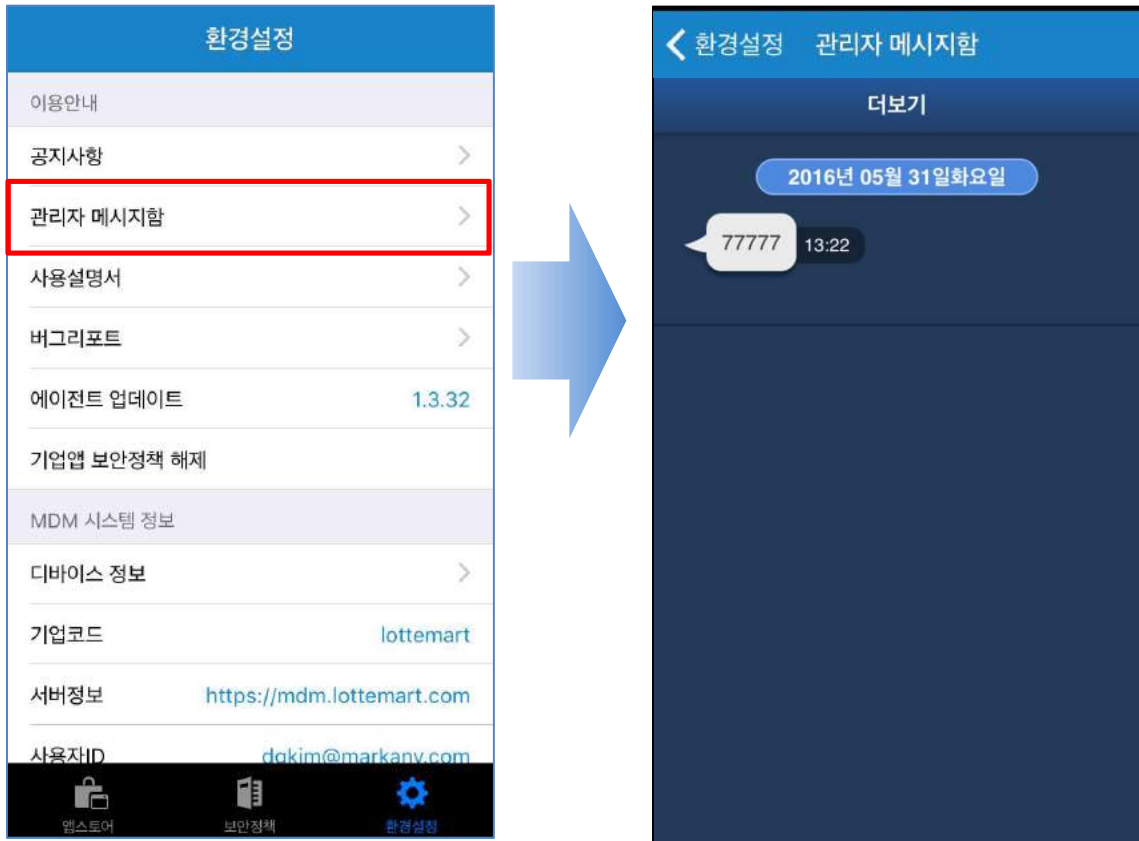


② 공지사항 확인



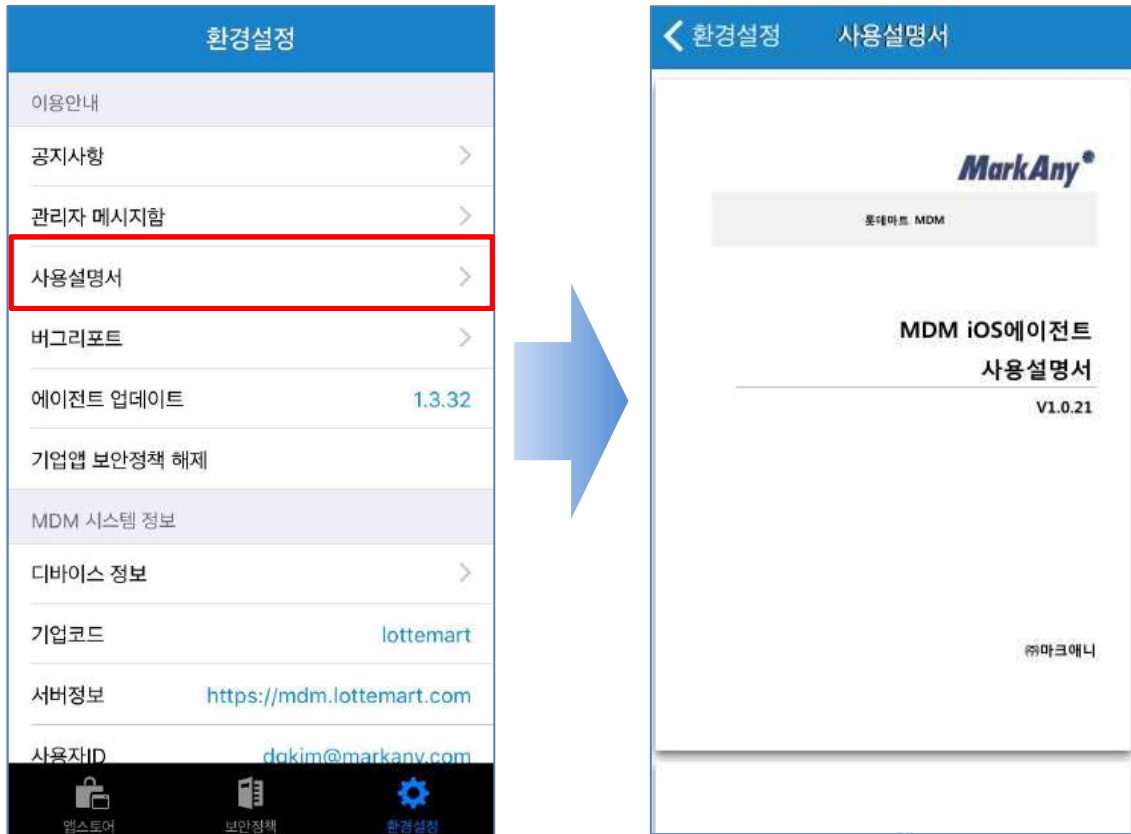
8.2 관리자 알림 메시지

관리자가 보낸 메시지를 확인할 수 있습니다. 공지사항과 마찬가지로 PUSH 알림을 통해 메시지가 전달되며 이전에 보낸 기록들을 확인할 수 있습니다.



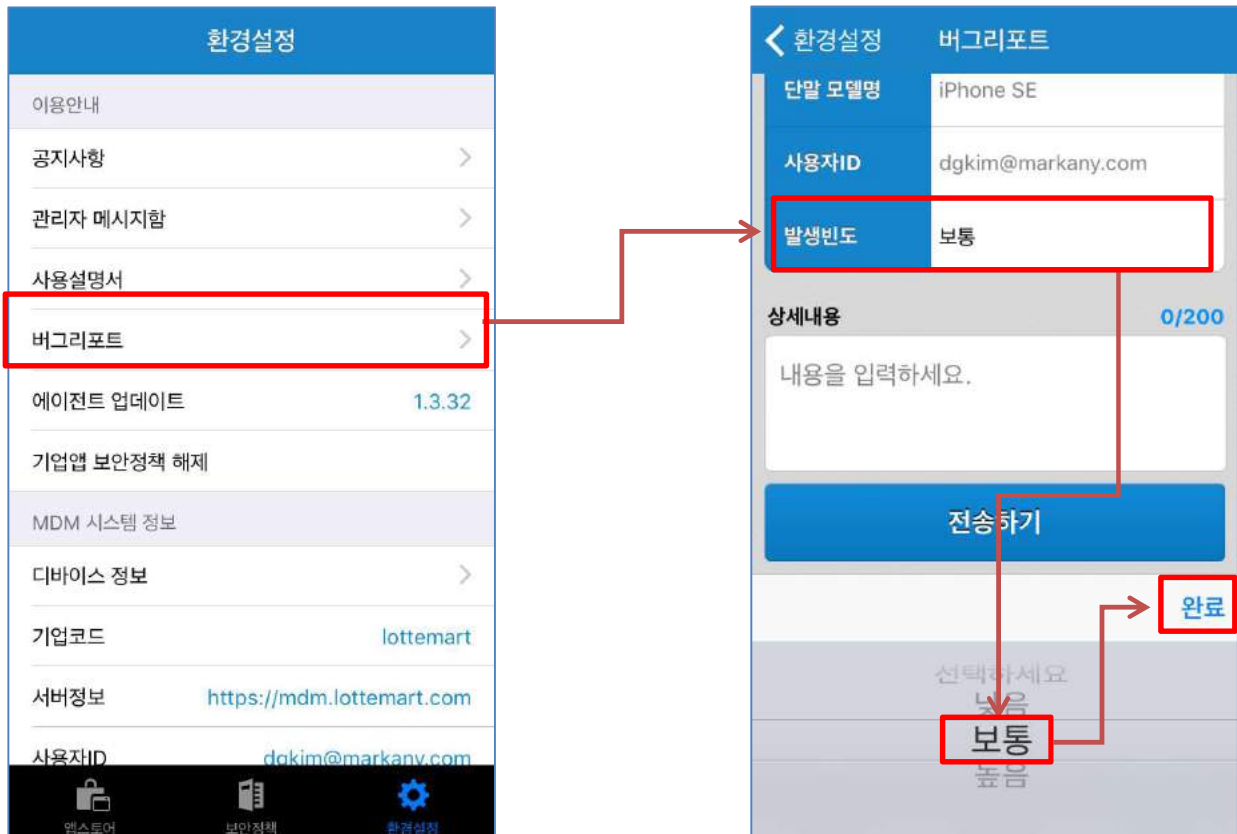
8.3 사용 설명서

MDM iOS 에이전트 조작과 관련한 내용이 기록된 사용 설명서를 보여줍니다.



8.4 버그 리포트

MDM iOS 에이전트 사용 중 발생하는 오류 또는 특정 동작들을 관리자에게 알려줄 수 있는 버그 리포트 메뉴입니다. 버그 리포트는 메일을 보내는 형식이므로 현재 단말기에 등록된 이메일 계정이 있어야 전송이 가능합니다. 아래 화면과 같이 "발생빈도"와 "상세내용(20자 이상)"을 기입한 후 "전송하기" 버튼을 눌러 관리자에게 전송합니다.



← 환경설정 버그리포트

운영체제	iOS 9.3.5
에이전트 버전	1.3.32
단말 모델명	iPhone SE
사용자ID	dgkim@markany.com
발생빈도	선택하세요

상세내용 0/200

내용을 입력하세요.

전송하기

앱스토어 보안정책 환경설정

취소 [BugReport] 버그 리포트 **보내기**

받는 사람: helpaegissafer@gmail.com

참조/숨은 참조:

제목: [BugReport] 버그 리포트

- * 운영체제: iOS 9.0.2
- * 버전: 1.3.19
- * 모델명: iPhone 6s
- * 계정: lotte1@lotte.net
- * UDID: 22651C5C-6517-4FAE-A4D6-05549092F43D
- * 발생빈도: 보통
- * 상세내용: Test test test test test

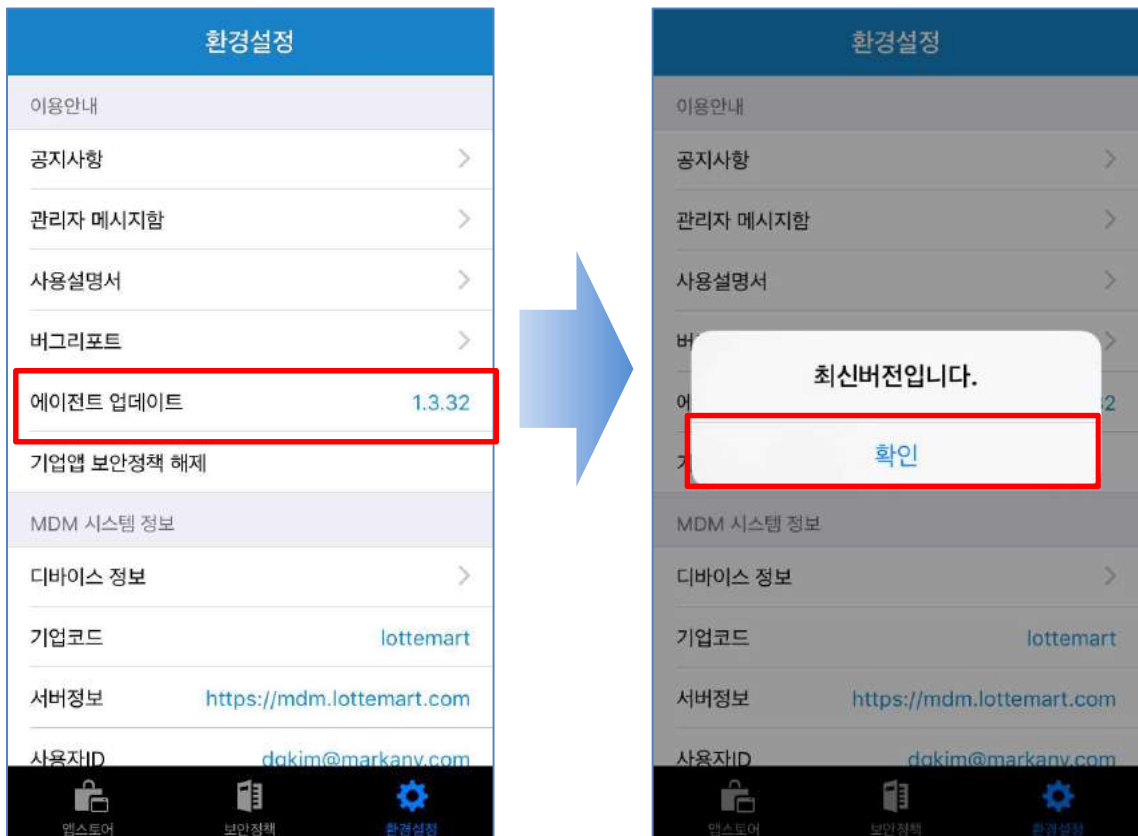


2016-05-31.zi_

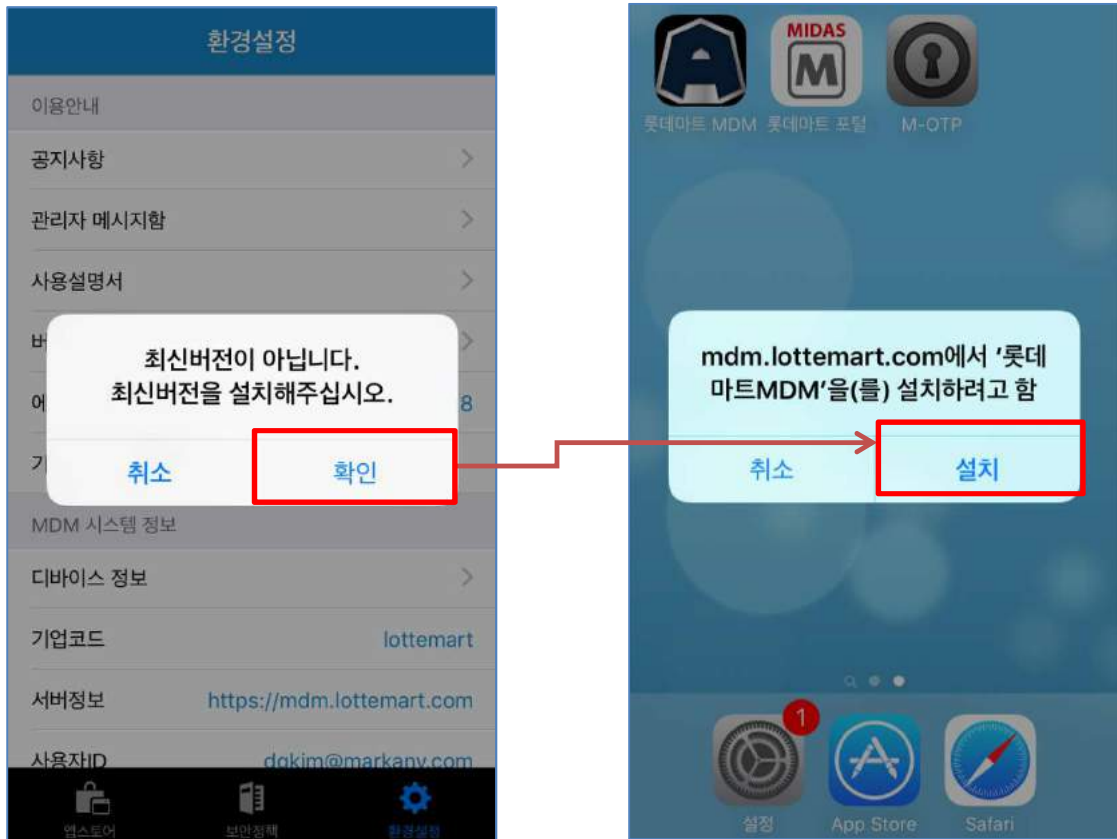
8.5 에이전트 업데이트

현재 설치된 에이전트 버전과 서버에 등록된 에이전트 버전을 비교해 최신버전의 에이전트 설치를 지원합니다.

① (현재 설치된 에이전트 버전이)최신 버전인 경우



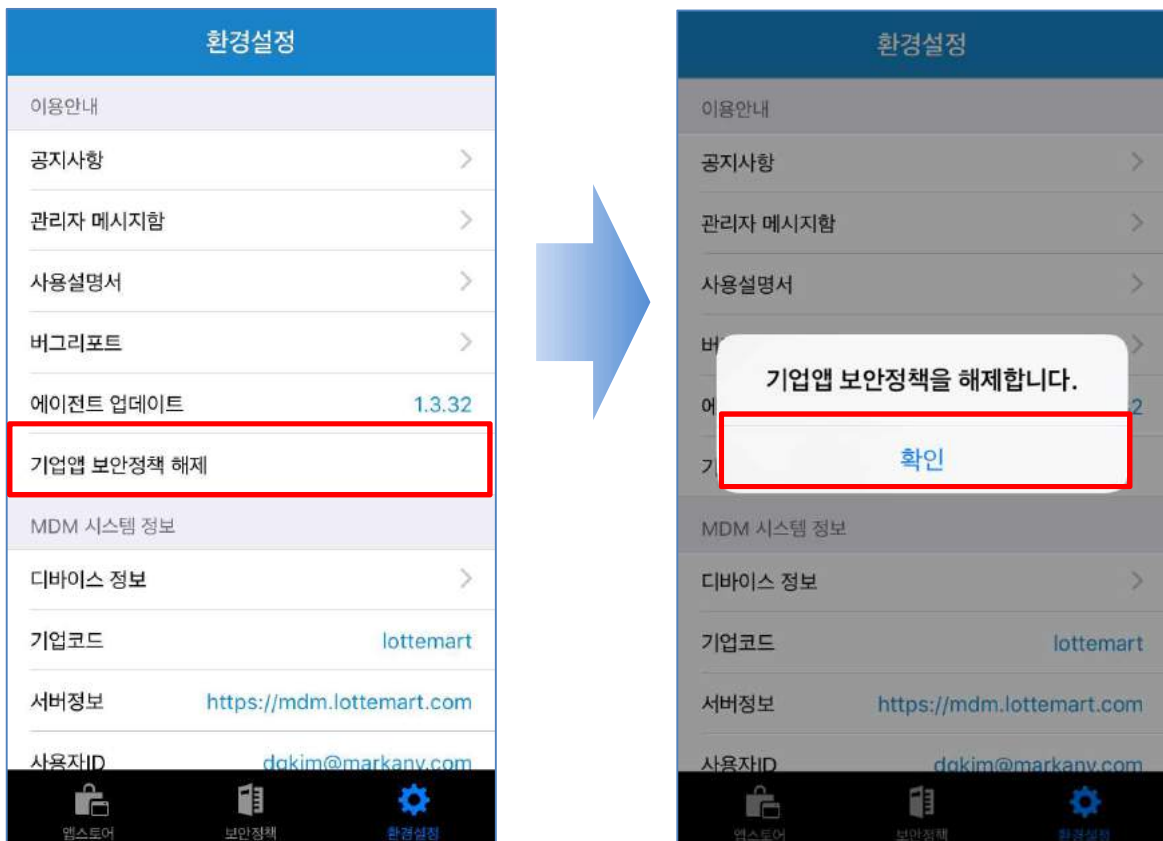
② 구 버전 에이전트인 경우 (최신 버전 에이전트 설치)



8.6 기업앱 보안정책 해제

기업앱 사용 시 보안정책을 적용하고 기업앱 사용 종료 시 보안정책을 해제하게 됩니다. 단, 기업앱 사용 간 특정 오류 또는 강제 종료로 인해 보안정책이 해제되지 않은 경우 다음과 같이 사용자가 직접 기업앱 보안정책을 해제할 수 있습니다.

① 기업앱 보안정책 해제 요청



[참고]

기업앱 보안정책을 해제하기 위해서는 네트워크가 연결되어 있어야 하며 네트워크 연결 상태에 따라 약 10~30 초 정도 지연이 발생할 수 있습니다.

8.7 MDM 시스템 정보

본 항목은 현재 단말기의 정보와 MDM 시스템에 등록된 기업 정보, 서버 정보 및 사용자 ID를 확인할 수 있습니다. 장애 발생 시 해당 정보를 관리자에게 공유하면 신속한 장애 처리를 진행할 수 있습니다.

① 디바이스 정보 및 에이전트 등록 정보

환경설정

- 이용안내
- 공지사항 >
- 관리자 메시지함 >
- 사용설명서 >
- 버그리포트 >
- 에이전트 업데이트 1.3.32
- 기업앱 보안정책 해제
- MDM 시스템 정보
- 디바이스 정보 >
- 기업코드 lottemart
- 서버정보 https://mdm.lottemart.com
- 사용자ID jalin@markany.com

< 환경설정 디바이스 정보

디바이스 정보

- 운영체제 iPhone OS
- 운영체제 버전 9.3.2
- 제조사 Apple
- 모델명 iPhone 6s Plus
- 디바이스 상태
- 단말기 식별정보 7237A039-486E-4FF5-8AF1-B59A9A45FD60
- 국가코드 KR
- 언어코드 ko-KR
- 탈옥상태 정상

9 MDM 등록 해제

9.1 MDM 등록 해제 절차

MDM 시스템에 등록된 단말기를 등록 해제하기 위해서는 다음과 같은 절차로 진행합니다.

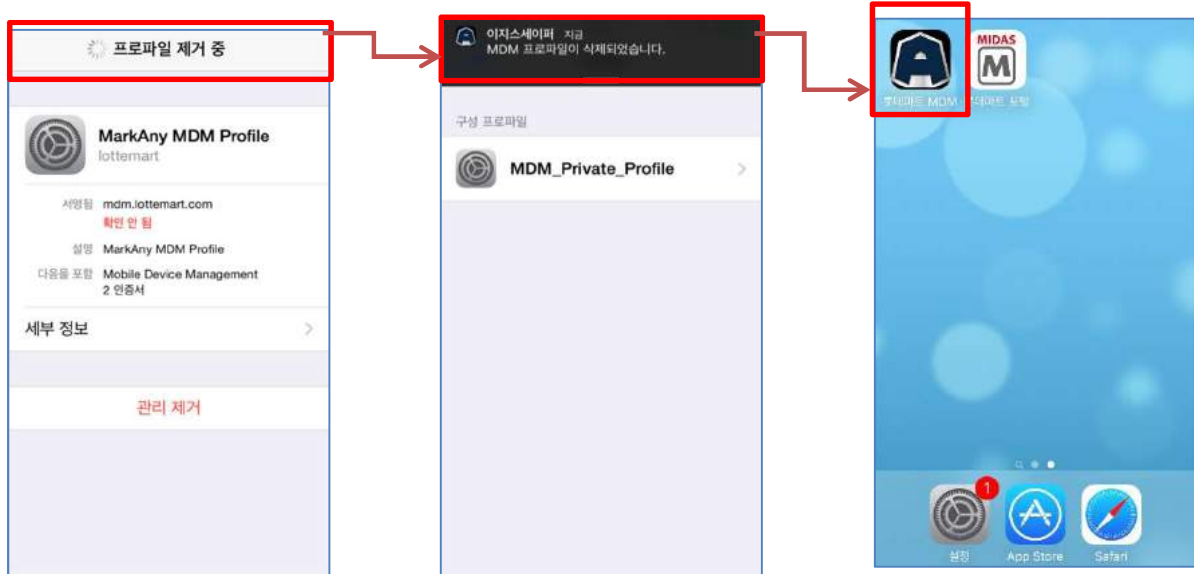
① 관리자를 통한 MDM 등록 해제 요청

1. (사용자 행동) 관리자에게 유선 또는 이메일로 등록 해제 요청
2. (관리자 행동) 관리자 웹에서 등록 해제 실행
3. (사용자 행동) 사용자 단말기에서 등록 해제 PUSH 메시지 수신, MDM 에이전트 및 기업앱 삭제

② 사용자가 직접 MDM 프로파일 강제 삭제

1. (사용자 행동) 단말기의 설정 > 일반 > 프로파일 및 기기 관리 화면으로 이동
2. (사용자 행동) "MarkAny MDM Profile" 이라는 프로파일 선택 및 삭제
3. (사용자 행동) MDM 에이전트 삭제



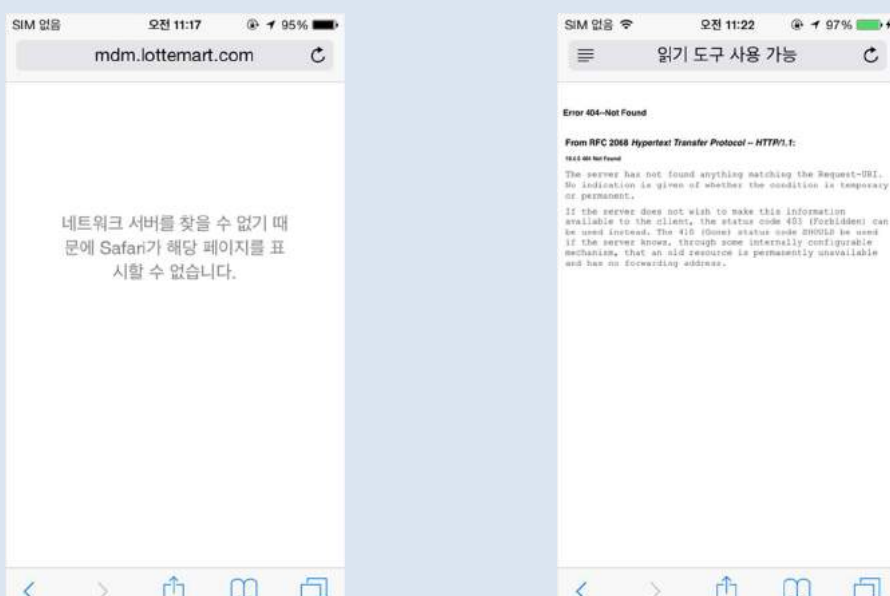
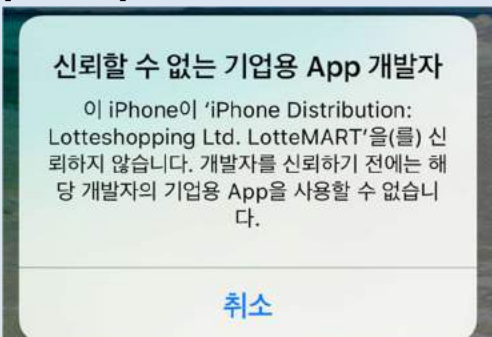


[주의 사항]



사용자가 MDM 프로파일을 강제 삭제하는 경우 해당 내역이 관리자에게 통보됩니다.
또한 MDM 을 등록 해제하면 기업앱 이용이 제한될 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

10 FAQ

10.1 MDM 에이전트 설치 실패 관련

<p>질문</p>	<p>다운로드 페이지에 연결할 수 없습니다. [오류 화면]</p> 
<p>답변</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 네트워크 연결 상태를 확인해 주십시오. 2. 네트워크가 연결되어 있다면 [2.1 다운로드 센터] 항목에서 서버 URL을 확인해 주십시오.
<p>질문</p>	<p>MDM 에이전트가 실행되지 않습니다. [오류 화면]</p> 
<p>답변</p>	<p>단말기의 OS 버전이 9.0 이상인 경우 에이전트 실행을 위해 사용자 동의가 필요하므로 [2.2 에이전트 초기 실행(iOS 9.0 이상)] 항목을 참고하여 진행해 주시기 바랍니다.</p>

10.2 MDM 사용자 등록 실패 관련

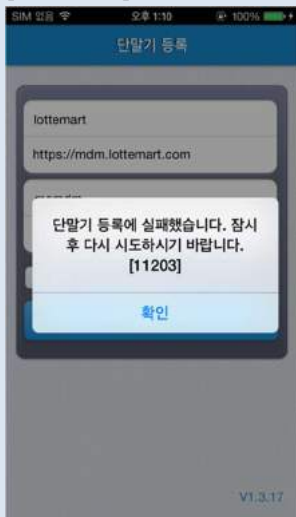
<p>질문</p>	<p>등록 버튼을 클릭하면 “사용자 계정 또는 비밀번호를 확인해주시기 바랍니다.” 라는 팝업창이 출력됩니다.</p> <p>[오류 화면]</p> 
<p>답변</p>	<p>1. 사용자의 현재 사용되고 있는 포탈 로그인 아이디와 비밀번호가 맞는지 [2.5 사용자 정보 입력] 항목을 참고하여 확인해 주시기 바랍니다.</p> <p>단, 당일에 비밀번호를 변경하셨다면 MDM 시스템에 변경된 비밀번호가 반영되는 시점은 그 다음날(익일)이므로 변경된 비밀번호로 등록이 되지 않는다면 이전 비밀번호를 입력하시기 바랍니다.</p>
<p>질문</p>	<p>MDM 프로파일을 설치하였는데 “단말기 등록에 실패했습니다. 잠시 후 다시 시도하시기 바랍니다. [11203]” 라는 팝업창이 출력됩니다.</p> <p>[오류 화면]</p> 
<p>답변</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. [2.5 사용자 정보 입력] 항목을 참고하여 사용자 정보를 입력합니다. 2. 등록 버튼을 눌러 등록합니다. 3. 시스템 안내에 따라 프로파일을 설치합니다. [2.6 에이전트 등록] 참고

4. MDM 프로파일 설치가 완료되면 에이전트를 실행합니다.
단, 4번과 같이 프로파일 설치 및 에이전트 실행까지 5분 이내에 이루어질 수 있도록 합니다.
5. 단말기 등록 완료 버튼을 눌러 등록이 완료됨을 확인합니다.

질문

MDM 프로파일을 설치 했는데도 “단말기 등록에 실패했습니다. 잠시 후 다시 시도하시기 바랍니다. [11203]” 라는 팝업창이 계속 출력됩니다.

[오류 화면]



답변

1. [\[2.6 에이전트 등록 실패\]](#) 을 참고하셔서 MDM 프로파일을 삭제 후 설치해주시기 바랍니다.

질문

[16001] 코드가 표시되고 등록이 되지 않습니다.

답변

1. 16001 코드 발생시 관리자에게 문의바랍니다.

<p>질문</p>	<p>ID와 패스워드를 입력하고 등록 버튼을 눌렀는데 “이미 MDM 서버에 등록된 단말기입니다.” 라는 메시지가 출력됨</p>
<p>답변</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기존에 다른 사용자 계정으로 등록하고 나서 등록해제를 하지 않은 경우 이런 증상이 발생할 수 있습니다. 2. 기존 사용자에게 해당 단말기로 다시 등록을 요청하여 MDM 인증서를 설치한 후 다시 인증서를 삭제하여 등록 해제합니다. 3. 단말기 등록해제 후 현재 사용자계정으로 등록을 시도하면 정상 등록됩니다.

10.3 디바이스 조작 관련

질문	기업앱을 실행 종료해도 화면 캡처가 되지 않습니다.
답변	<p>다음과 같은 방법으로 화면 캡처를 해제할 수 있습니다.</p> <p>1) 기업앱을 재실행한 후 단말기의 가운데 버튼인 "Home" 키를 누릅니다. 그 후 수초 이내로 기업앱 보안정책이 해제되며 기존 디바이스의 상태로 돌아오게 됩니다.</p> <p>2) 1)번을 수행하여도 화면 캡처가 되지 않는다면 [8.6 기업앱 보안정책 해제] 항목을 참고하여 수동으로 기업앱 보안정책을 해제하시기 바랍니다.</p> <p>기업앱이 실행 중일 때 'Home'키를 2번 눌러 기업앱을 종료하면 보안정책이 해제되지 않는 경우가 발생합니다. 이 경우도 위 1), 2)번 방법을 사용하여 화면캡처를 해제할 수 있습니다.</p>