

eRequest 관리 포털

고객을 위한 eRequest 관리 포털 가이드

목차

요약.....	1
eRequest 관리 포털 접속.....	2
새로운 eRequest 생성.....	3
나의 eRequest 확인.....	10
기타 설정.....	11

요약

Wisetech Global 은 고객의 시스템 지원 요청에 대한 응대 시간을 줄이기 위해 기존 AS 응대 채널(전화, 사이트, e-mail 문의)에서 더 향상된 효율성과 확장된 지원성을 가진 웹 기반의 eRequest 관리 포털로 응대 채널을 전환합니다. 이 포털을 통해 고객은 모든 제품에 대한 문의 및 지원 요청을 관리할 수 있으며 가장 관련성이 높은 운영 지원팀에 직접 요청 사항을 보낼 수 있습니다. 또한 문의 및 지원 요청(eRequest ticket) 제출 후 관리 포털을 통해 요청 사항에 대한 진행 상황을 확인할 수 있습니다.

처리 지연을 방지하기 위해 eRequest 관리 포털에 대한 액세스 요청이 미리 완료되어야 합니다. eRequest 관리 포털은 아래 링크를 통해 액세스 할 수 있습니다.

<https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/INC/Desktop#/login/index>

비밀번호를 분실하신 경우에는 아래 링크를 통해 확인 부탁드립니다.

[CargoWise | My Account > Home > My Account Login](#)

eRequest 관리 포털 접속

- 다음 링크를 통해 eRequest 에 접속합니다.

<https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/INC/Desktop#/login/index>

Organisation Code 회사 코드 / Email Address 담당자 메일 주소 / Password 비밀번호

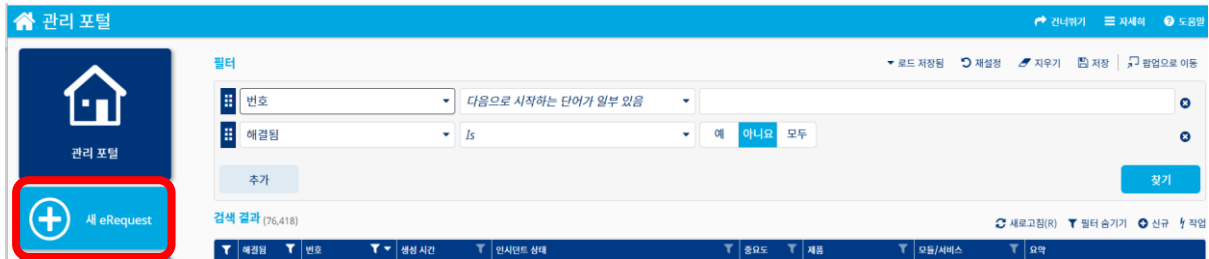
- 비밀번호를 분실하신 경우에는 아래 링크를 통해 확인 부탁드립니다.

[CargoWise | My Account > Home > My Account Login](#)

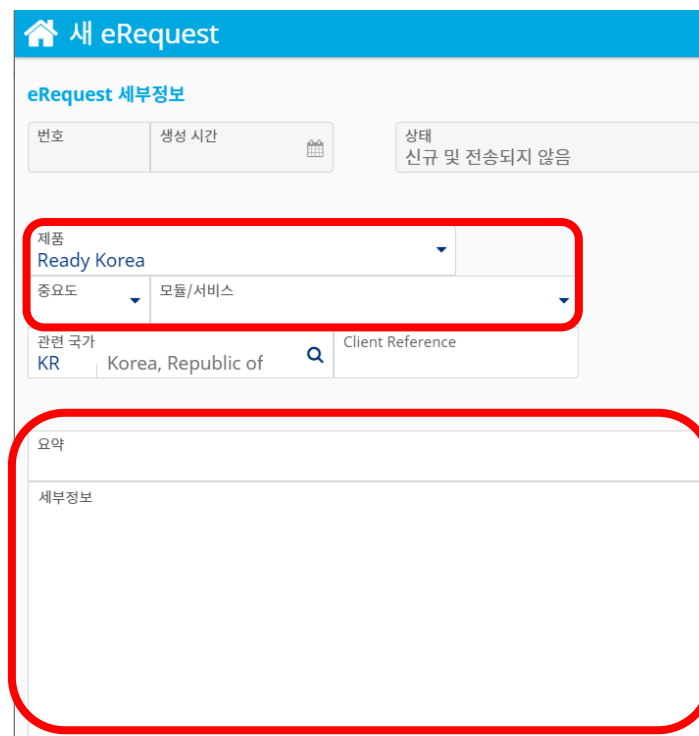
eRequest 링크가 아닌 My Account 링크로 접속하는 경우 My Account > Support > Raise an eRequest 를 통해 포털 접속 가능합니다.

새로운 eRequest 생성

1) New eRequest 버튼을 클릭하여 새로운 eRequest 를 생성합니다.



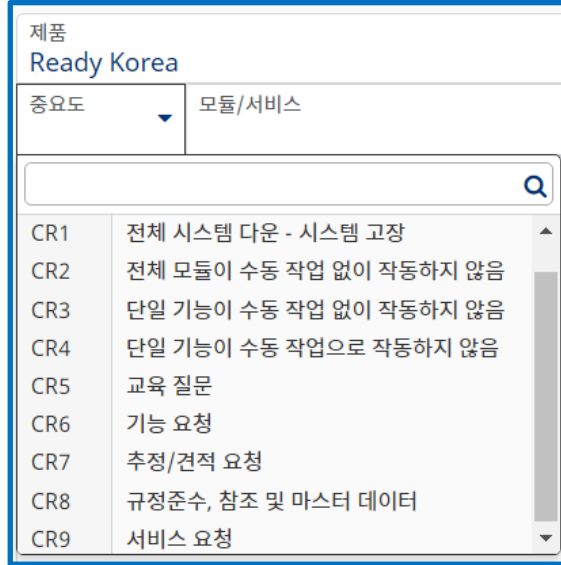
2) 세부정보 페이지에서 고객이 직접 선택 & 입력해야 하는 항목은 박스 안의 항목들입니다. 항목별 상세 설명은 다음 페이지 참고 부탁드립니다.



The screenshot shows the '새 eRequest' (New eRequest) form. The form is titled 'eRequest 세부정보' (eRequest Details). It contains several input fields: '번호' (Number), '생성 시간' (Creation Time), and '상태' (Status). The '제품' (Product) field is highlighted with a red box and contains 'Ready Korea'. Below it, the '중요도' (Priority) and '모듈/서비스' (Module/Service) fields are also highlighted with a red box. The '관련 국가' (Related Country) field is set to 'KR' and 'Korea, Republic of'. The '요약' (Summary) section is highlighted with a large red box and contains the text '세부정보' (Details).

3) 제품, 중요도, 모듈/서비스, 요약, 세부정보를 입력합니다.

- **제품** : Ready Korea 선택
- **중요도** : CR1~CR9 중 중요도 선택



제품	Ready Korea
중요도	모듈/서비스
중요도	<ul style="list-style-type: none"> CR1 전체 시스템 다운 - 시스템 고장 CR2 전체 모듈이 수동 작업 없이 작동하지 않음 CR3 단일 기능이 수동 작업 없이 작동하지 않음 CR4 단일 기능이 수동 작업으로 작동하지 않음 CR5 교육 질문 CR6 기능 요청 CR7 추정/견적 요청 CR8 규정준수, 참조 및 마스터 데이터 CR9 서비스 요청

(참고) 중요도 선택 ★ 반드시 문의내용에 해당하는 중요도를 선택해주시기 바랍니다.

CR1: 시스템 오류 및 송수신

시스템 오류	신청서 송수신 오류	신청서 송수신이 안되거나, 사이트 기능이 제대로 작동하지 않을 경우
	사이트 출력 및 저장 오류	
	승인메일 발송 오류	승인메일 또는 알림톡 오류
	알림톡 발송 오류	

CR2: 승인 및 취소

승인문의	승인문의	신청서 승인 및 취소 관련
	취소문의	
	보완통보 문의	신청서 보완통보 및 오류통보 발생 시
	오류통보 문의	

CR3: 각종 정보변경

정보변경	회원사 정보 변경	회원사의 각종 정보변경이 필요할 경우
	비밀번호 문의 및 변경	

CR4: MediKorea 부가서비스

부가서비스	마이페이지	MediKorea 사이트 내 처리가 필요한 사항 및 각종 부가서비스
	품목 이관 문의	
	품목 DB 다운로드	
	(의료기기)분류번호 변경	
	(화장품/의약품)제조번호 및 일자 변경	

CR5: 요금 및 세금계산서

요금 및 세금계산서	이용요금	사이트 이용요금 관련 전반적인 안내
	세금계산서/미납금/자동이체	
	기타	기타 문의사항

CR6 ~ CR9: 미사용

- 가급적 CR1~CR5 내에서 선택 해주시기 바랍니다.

- **모듈/서비스** : MediKorea 서비스 이용 회원사는 **MED** 선택
- **요약** : 문의 및 지원 요청 사항 기재
(ex. 시스템 명칭, 간략한 내용)
- **세부정보** : 상세 내용 기재 필요
(ex. 시스템 명칭, 오류 메시지 내용, 오류 발생 전까지의 업무 프로세스 등)

예시)

요약	[xtrade] 제품업로드(기기협회양식용) 오류
세부정보	안녕하세요. 협회에서 승인받은 품목내역 업로드 완료까지 했는데, 의로기기 제품관리에서 조회되지 않습니다. 확인 부탁드립니다. 김레디 드림.

4) 입력 예시 및 제출

[xtrade] 제품업로드(기기협회양식용) 오류 - 새 eRequest

1/1

좌우 화살표를 통해 목록에 있는 eRequest 확인

eRequest 세부정보

번호: 생성 시간: 상태: 신규 및 전송되지 않음

제품: Ready Korea

중요도: CR4 모듈/서비스: HealthCare Support

관련 국가: KR Client Reference: Korea, Republic of

요약: [xtrade] 제품업로드(기기협회양식용) 오류

세부정보: 안녕하세요. 협회에서 승인받은 품목내역 업로드 완료까지 했는데, 의료기기 제품관리에서 조회되지 않습니다. 확인 부탁드립니다. 김레디 드림.

연락처 상세정보: 김레디 - RK@wisetechglobal.com 리어선스: WIS - WiseTech Global 와이즈텍글로벌

취소 승인 요청 저장 및 닫기 **지금 제출**

- **승인 요청** : 제출된 eRequest 에 대한 회사 내부 승인 요청 (내부 승인이 필요 없을 경우 바로 [지금제출] 선택하시면 됩니다.)
- **저장 및 닫기**: eRequest 임시 저장 (추가 작업이 없을 경우, 팝업창에서 **아니요** 선택 → **지금 제출** 클릭)

경고!

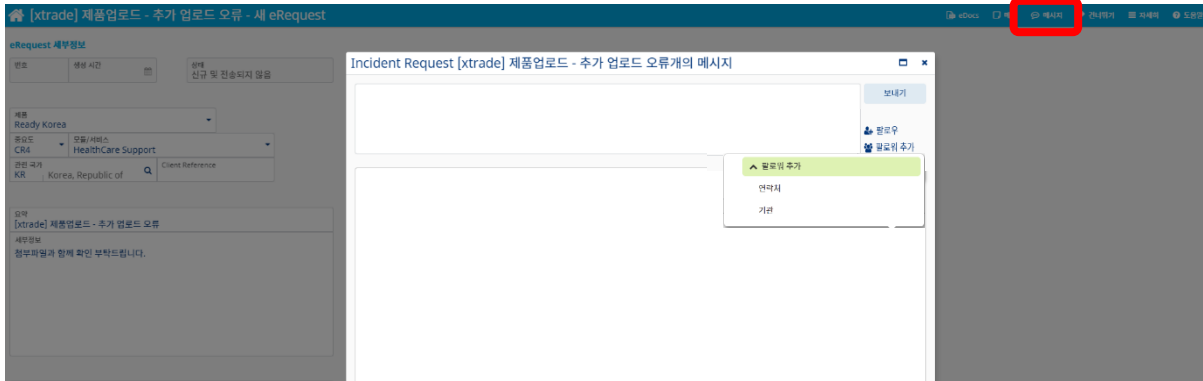
eRequest를 '신규 및 전송되지 않음' 상태로 저장하려고 합니다. 계속하려면 '예'를 클릭하십시오. WiseTech 글로벌 전문가가 이를 처리하려면 '아니요'를 선택한 다음 준비가 되면 '지금 제출'을 클릭하거나 '승인 요청'을 클릭하여 내부 지원을 받으십시오.

아니요 예

- **지금 제출** : 레디코리아 운영 지원팀에게 제출
 ※ [저장 및 닫기]만 클릭하는 경우 제출이 되지 않으니 반드시 [지금 제출] 버튼까지 클릭 부탁드립니다.

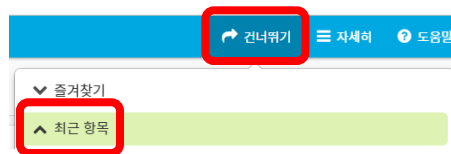
4-1) 상단 메시지 버튼을 클릭하여 해당 eRequest 를 팔로우 할 수 있으며 팔로워 추가도 가능합니다.

- 팔로우 : 내가 해당 eRequest 내용을 보기 위해 팔로우. 팔로우 후 팔로우 해제 가능
- 팔로워 추가 : 연락처(다른 담당자 추가), 기관(업체 추가) 추가로 해당 eRequest 공유 가능. 팔로워 추가 후 삭제 가능

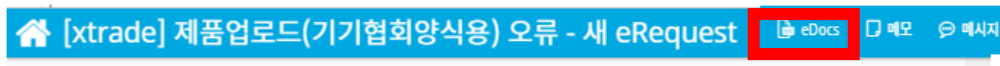


eRequest 제출 단계에서 미리 팔로워를 추가하면 해당 담당자에게도 eRequest 내용이 메일로 발송됩니다.

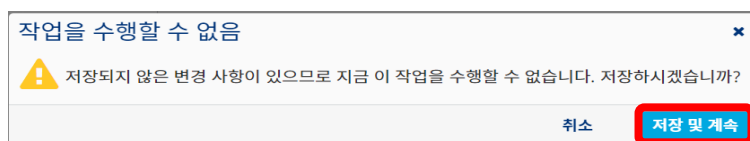
4-2) 저장 및 제출 후 목록 화면에 나의 eRequest 상태가 바뀔 때까지 1~3 분 정도의 시간이 소요되니 참고 부탁드립니다. 필요 시 상단 메뉴 중 건너뛰기 > 최근항목에서 방금 저장 및 제출한 eRequest 로 이동 가능합니다.



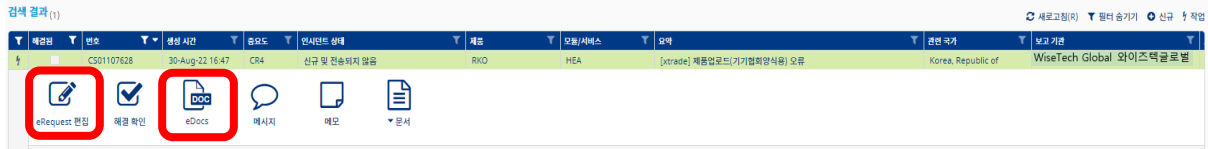
5) 첨부할 파일이 있는 경우 eRequest 저장 후 eDocs 탭에서 파일을 첨부합니다.



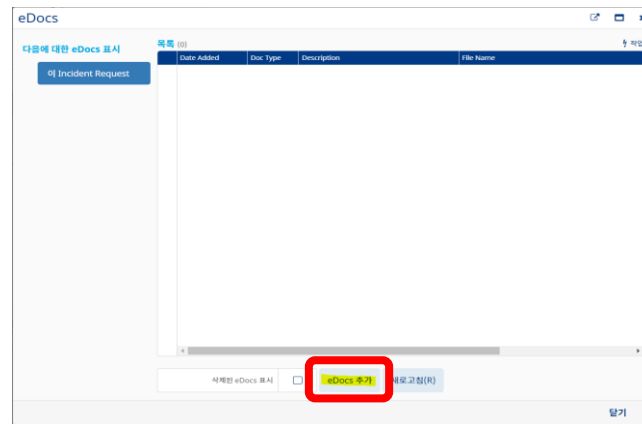
저장 및 단기를 누르지 않고 바로 eDocs 버튼을 클릭하면 다음과 같은 메시지가 나타납니다. 저장 및 계속 버튼을 클릭하면 eDocs 창이 열립니다.



5-1) eRequest 관리 포털 메인 – 목록 화면에서 해당 eRequest 를 한 번 클릭하면 아래와 같이 작업창이 열립니다. 해당 버튼 클릭을 통해서도 eRequest 편집 및 eDocs 파일 추가 가능합니다.

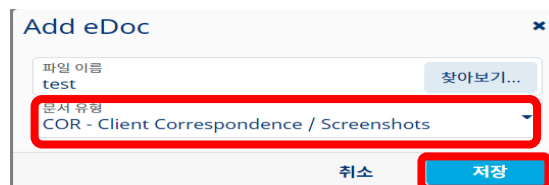


6) eDocs 창이 열리면 eDocs 추가 버튼을 클릭하여 파일을 첨부합니다.

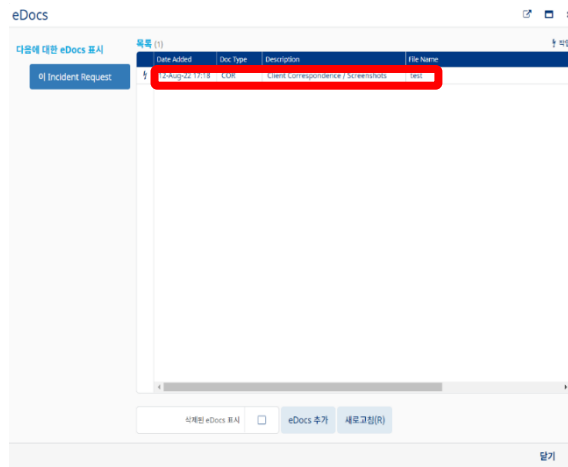


7) 지정된 경로에서 관련 파일을 선택합니다.

8) 드롭다운 메뉴에서 문서 유형 **COR – Client Correspondence / Screenshots** 을 선택한 다음 저장을 클릭합니다.



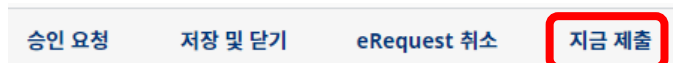
9) eDocs 목록에 첨부된 파일이 표시됩니다. 단기를 클릭하면 원래 화면으로 돌아갈 수 있습니다.



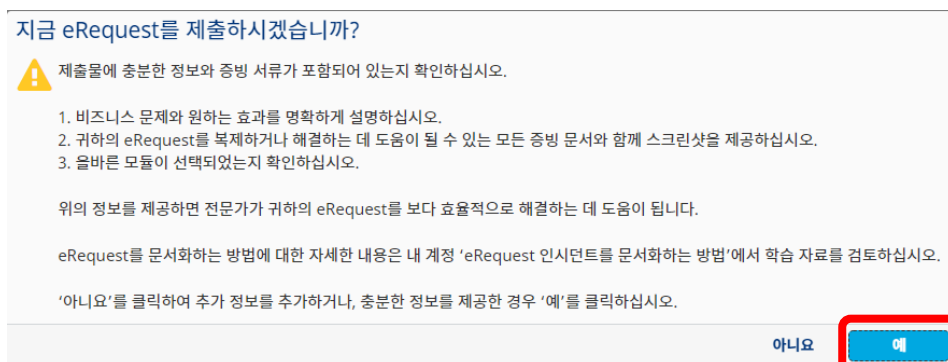
10) eDocs 첨부가 완료되면 아래와 같이 목록 화면에서 해당 eRequest 클릭 시 eDocs 와 메시지 아이콘에 표시가 됩니다.



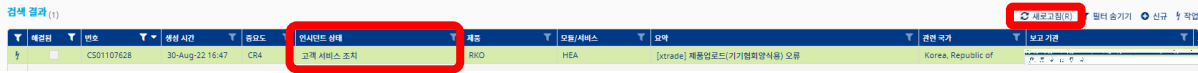
11) 관련 파일 첨부까지 완료되었다면 해당 eRequest 상세 페이지 화면 오른쪽 하단의 지금 제출 버튼을 클릭합니다. 첨부 파일 없이도 eRequest 를 제출할 수 있습니다.



12) 아래 내용 확인 후 예를 클릭하여 제출합니다.



13) 제출 후 목록의 새로고침을 누르면 아래와 같이 인시던트 상태가 고객 서비스 조치 (레디코리아 운영 지원팀 확인 가능)로 변경됩니다.



14) eRequest 제출 후 이메일로 접수 내역 및 eRequest 번호를 확인할 수 있습니다.

Customer Service eRequest Raised - CS01107628 - [xtrade] 제품업로드(기기협회양식용) 오류

EDI Logo
30-Aug-22
김래디
WiseTech Global 와이즈테크글로벌
김래디,
Incident number CS01107628

Thank you for contacting WiseTech Global. Your eRequest has been received. Your eRequest number is: **CS01107628**.

To ensure you've provided all the relevant information to assist us in responding to your request quickly, please clearly outline the issue through screenshots, detailed descriptions and attach any corresponding documents that may help expedite your eRequest.

eRequest Summary: [xtrade] 제품업로드(기기협회양식용) 오류

안녕하세요

합회에서 승인받은 품목내역 업로드 완료까지 했는데, 의뢰기기 제품관리에서 조회되지 않습니다. 확인 부탁드립니다.

김래디 드림
You may also like to consult our [WiseLearning Portal](#) to help find a solution. If you have already searched the eLearning portal, please reference the materials you used in your eRequest to help us improve our content in future.

You can track the current status of your eRequest and add further information through the eRequest Management Portal at any time.

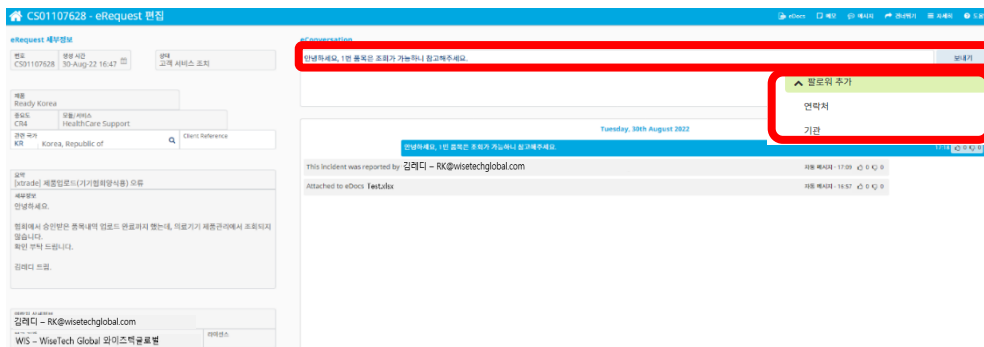
We will make every effort to get back to you as quickly as possible.

Reply via eConversation

Regards,
Customer Service
WiseTech Global (Australia) Pty Ltd
support@wisetechglobal.com
EDI Footer

참고 : 이메일에서 직접 추가 문의가 가능합니다. 별도의 요청 사항은 새 eRequest 로 생성되어야 합니다.

15) Reply via eConversation 클릭 시 해당 eRequest 상세 페이지로 이동됩니다. 메시지 작성 후 보내기를 클릭하면 운영 지원팀에게 메시지가 전송됩니다. 팔로워 추가는 해당 단계에서도 가능합니다.

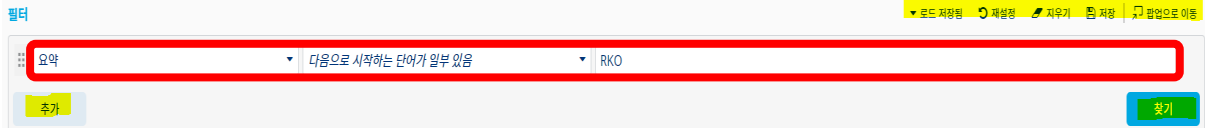


나의 eRequest 확인

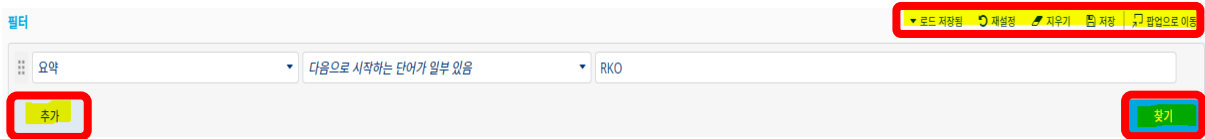
1) 각 메뉴에서 중요도에 따른 요청 사항들을 확인할 수 있습니다.

🏠 관리 포털	
 관리 포털	: 메인 화면. 전체 eRequest 에 대해 검색 가능합니다.
 새 eRequest	
 승인 보류 중	: eRequest 상세 페이지 > 승인 요청 클릭된 건에 한하여 검색 가능합니다.
 문제	: 새 eRequest > 중요도 > CR1~CR4 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.
 교육	: 새 eRequest > 중요도 > CR5 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.
 기능 제안	: 새 eRequest > 중요도 > CR6 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.
 추정/견적	: 새 eRequest > 중요도 > CR7 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.
 규정준수	: 새 eRequest > 중요도 > CR8 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.
 서비스	: 새 eRequest > 중요도 > CR9 선택 건에 한하여 검색 가능합니다.

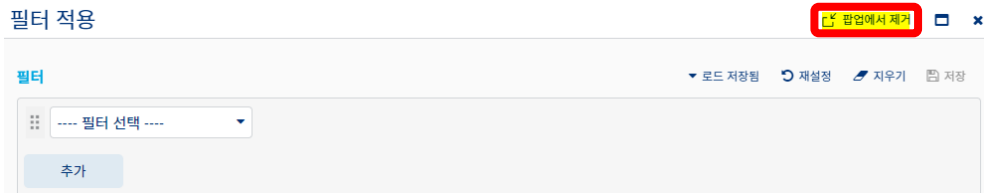
2) 검색 시 필터 항목별로 조건을 걸어 검색합니다.



상세 설명은 아래와 같습니다.



- **로드 저장됨** : 저장된 검색 조건 필터 불러오기
- **재설정** : 필터 레이아웃이 재설정
- **지우기** : 검색 중이었던 내용을 삭제
- **저장** : 검색 조건 필터 저장
- **팝업으로 이동** : 필터 창을 팝업창으로 이동. 복구를 원할 경우 팝업창에서 팝업에서 제거 클릭



- **추가** : 검색 조건 필터 추가
- **찾기** : 조건에 맞는 값 검색

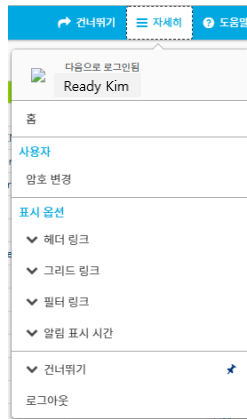
기타 설정

관리 포털 상단에서 기타 설정이 가능합니다. 버튼 별 설명은 아래와 같습니다.



-건너뛰기 : 특정 메뉴를 즐겨찾기 설정하거나 최근 항목으로 이동

-자세히 : 암호 변경, 로그아웃 및 레이아웃 변경



-도움말 : 관리 포털 이용 관련 도움말 확인