

## **(1) General Questions:**

### **Q1. Why can't I use Support.aten.com to use e-Support directly?**

A: eService is our new step to provide better quality on-line service for our valuable customers. In the near future, there will be more and more service integrated within eService platform, and you only need one account ID & password to access those on-line service. Therefore e-Support had been moved under eService as a sub-system instead of a stand-alone system.

### **Q2. Why eService requires validation of my account before I use it, even though I already have e-Support account?**

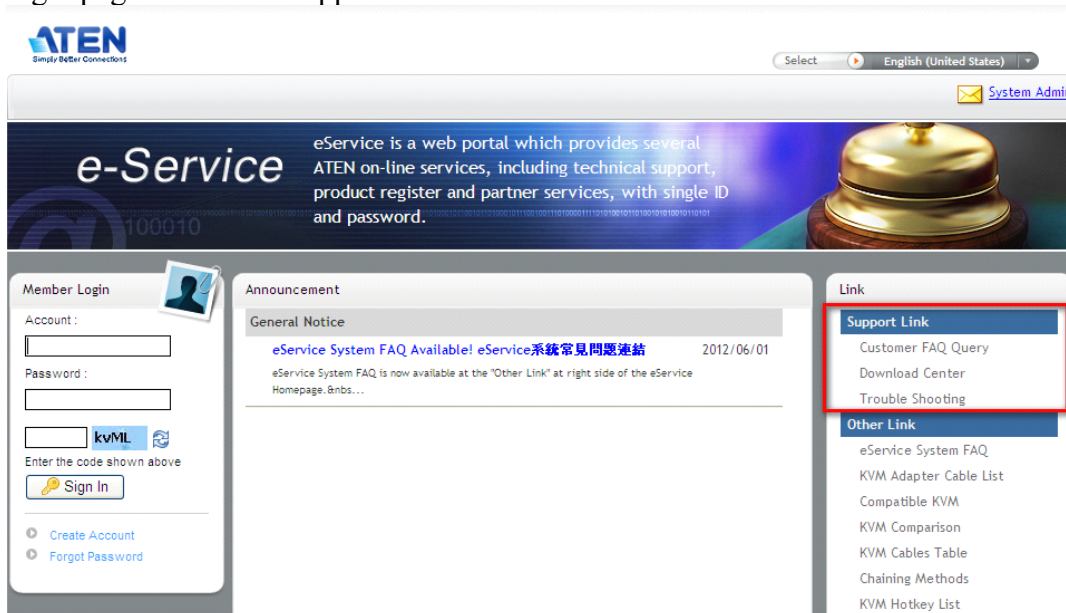
A: We had found a lot of anonymous account without proper e-mail address and identity in our original e-Support system. In order to avoid anonymous attack and ensure service quality for our customer, we had decided to add the validation mechanism.

### **Q3. Is there any difference with the e-Support system under eService?**

A: There is no difference except the login and account maintain is replaced with eService functions and interface.

### **Q4. Where was the original FAQ, Download and Trouble Shooting links for e-Support?**

A: These links are still exist, and they are now located at the right side of the eService login page with title "Support Link".



The screenshot shows the ATEN e-Service website. At the top left is the ATEN logo with the tagline "Simply Better Connections". To the right is a language selector set to "English (United States)" and a "System Admin" link. The main banner features the text "e-Service" and a description: "eService is a web portal which provides several ATEN on-line services, including technical support, product register and partner services, with single ID and password." Below the banner are three main sections: "Member Login" with input fields for account and password, a "Sign In" button, and links for "Create Account" and "Forgot Password"; "Announcement" with a "General Notice" dated 2012/06/01 about the eService System FAQ; and "Link" with a "Support Link" section (highlighted by a red box) containing "Customer FAQ Query", "Download Center", and "Trouble Shooting", and an "Other Link" section with various technical resources.

### **Q5. Can I send my ATEN product technical questions to eService system administrator e-mail?**

A: The profession of our eService system administrator is about the eService platform and e-Support system; about ATEN product related question, please place your question via e-Support or contact your technical support representatives.

## **(2) eService system function issues and questions:**


### **Q1. Can I use my original e-Support account ID and password to login eService?**

A: Yes, eService inherit original e-Support user account ID and password, and we just need you to simply confirm your account via e-mail validation before continuing your further usage of our on-line service.

### **Q2. I am new here, how can I register my own account?**

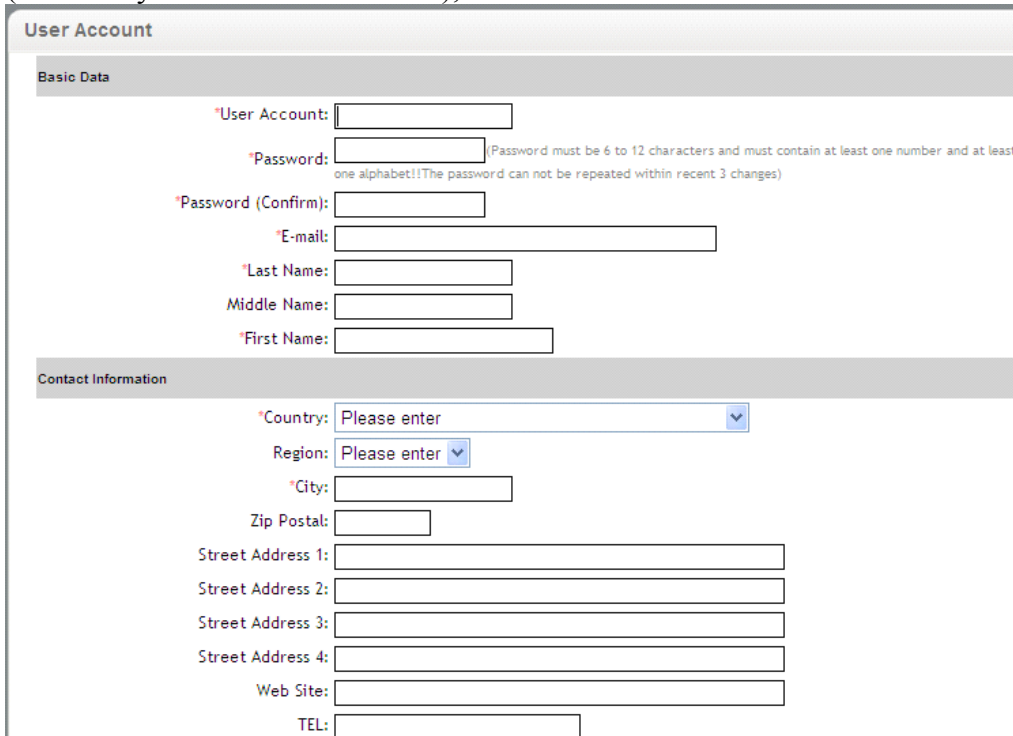
A: Please follow the steps:

- 1) Click on the "Create Account" link at the bottom of login section:



The screenshot shows the 'Member Login' section of a web application. It includes a profile picture icon, a text input for 'Account', a text input for 'Password', a CAPTCHA area with a 'GZEF' logo and a refresh button, and a 'Sign In' button. At the bottom, there are two links: 'Create Account' (highlighted with a red box) and 'Forgot Password'.

- 2) Enter your new account ID, password (twice to confirm), valid E-mail address (mandatory for account validation), name and address.




The screenshot shows the 'User Account' registration form, divided into two sections: 'Basic Data' and 'Contact Information'. The 'Basic Data' section includes fields for: \*User Account, \*Password (with a note: '(Password must be 6 to 12 characters and must contain at least one number and at least one alphabet!!The password can not be repeated within recent 3 changes)'), \*Password (Confirm), \*E-mail, \*Last Name, Middle Name, and \*First Name. The 'Contact Information' section includes: \*Country (dropdown menu), Region (dropdown menu), \*City, Zip Postal, Street Address 1, Street Address 2, Street Address 3, Street Address 4, Web Site, and TEL.

3) You can also setup your preferred language for interface and whether you want to receive ATEN product eDM or news letters. After completing your personal data sheet, press "Submit" button.

Web Site:


TEL:

**Account Control Information**

\*Default Language:  

eDM/News Letter:  Yes  No

---



4) eService will then send a validation mail looks like following, and you just need to click on the link in the mail to activate your account.

Dear XXXX ,

Thank you to join ATEN eService, a 24 hours internet service site; here we will provide the best quality online service for you. Please click the following URL to activate your account:

<http://eservice.aten.com/eService/NewAccountCertify.do?uuid=FABpsKOL&pid=D0C0C7F2A0E6D515Ae34840a31223e57>

(If you cannot link by clicking the above URL, please copy and paste on your browser instead)

(Please do not replay this mail!)

Thank you for your cooperation. Enjoy your trip on ATEN eService!

**Q3. After confirming my personal profile in the first login or creating account, why can't I see any validation mail in my e-mail?**

A: It is possible to be one of the following issues

1) The validation mail had been treated as SPAM mail and either blocked or moved to e-mail recycle box. Please check your e-mail recycle box or mail server administrator if such mail had existed.

2) Your mail server was down or not connected to internet during the time our system had tried to send you validation mail.

3) If none of the above can help you, please contact our system administrator for further assistance.

**Q4. What can I do if I forgot my password?**

A: You get use the "Forgot Password" link at bottom of login screen, enter your account ID or e-mail address, then you will receive a mail with new random password. We strongly recommend to change your password as soon as you get the new password.

Member Login

Account :

Password :

iNLL

Enter the code shown above

[Create Account](#)  
[Forgot Password](#)

**Q5. What can I do if I forgot my account ID?**

A: You can use your e-mail address as account ID to login eService. After login, you can always go to "User Profile" function to check your account ID.

User Account

Basic Data

User Account:

Password:  (Pa:  
at least one alphabet!!The ps

**Q6. In a few occasions, screen shown abnormal question marks "?" or some buttons are not functioning, what can I do?**

A: This issue can occur with numerous possibilities, including network or browser issues, or you had idled for too long. In most cases, press F5 or browser refresh page function and resolve this issue.

**Q7. Can I change my e-mail address?**

A: Yes, you can change your e-mail address in the "User Profile" screen, but after change, the system need to validate your account again before allowing further access.

**Q8. When I am in user profile or other eService function, how do I get back to main screen to access e-Support or other on-line service?**

A. For e-Support, you can logout.

MIS Customer

Select

For other functions or system, you can click on the link at the right top corner of the screen to get back to eService main screen.

Home Sign Out

Select

English (United States)

## (1) 一般問題:

### 問題 1. 為什麼我沒辦法透過 **Support.aten.com** 的網址直接使用 **e-Support** ?

說明: eService 是宏正新一代線上服務的系統，是我們不斷改善客戶服務品質的進程中的一大步。在不久的未來，陸續會有新的客戶服務系統整合到這個平台上，而您只需要單一帳號及密碼，即可享受這些服務。因此 e-Support 被移到 eService 的平台下，而不再是一個獨立的系統。

### 問題 2. 為什麼 **eService** 必須先驗證我的帳號，才可以繼續使用？即使我是 **e-Support** 的舊客戶也不例外？

說明: 我們發現有大量 e-Support 的帳號並沒有有效的 E-mail 帳號。為保護客戶資料的安全性，我們認為至少要在不嚴重影響客戶方便性下，做到基本應有的安全控管。

### 問題 3. **e-Support** 移到 **eService** 底下後，和原來的版本有什麼不同嗎？

說明: e-Support 移到 eService 底下後，功能及介面並沒有不同，只是登錄畫面改用 eService 的功能和介面。

### 問題 4. 原來 **e-Support** 的 **FAQ**、**下載**及**問題處理**的連結在那裡？

說明: 這些連接仍存在，目前位置如下圖，是在 eService 登錄畫面的右方。



### 問題 5. 我可以透露 **eService** 的系統管理員(**System Admin**)的信箱提出技術問題嗎？

說明: eService 的系統管理員專業在於網站系統維護；針對宏正產品的技術問題，請透過 e-Support 或您的客戶窗口請求協助。

## **(2) eService 系統功能問題:**

### **問題 1. 我可以使用原來 e-Support 的帳號和密碼登錄 eService 嗎？**

說明: 是的，eService 可以繼承原來 e-Support 的帳號密碼，只是需你在第一次登錄，系統自動發出驗證信後，點擊驗證信的連接，即可繼續使用 eService 及 e-Support 的線上服務。

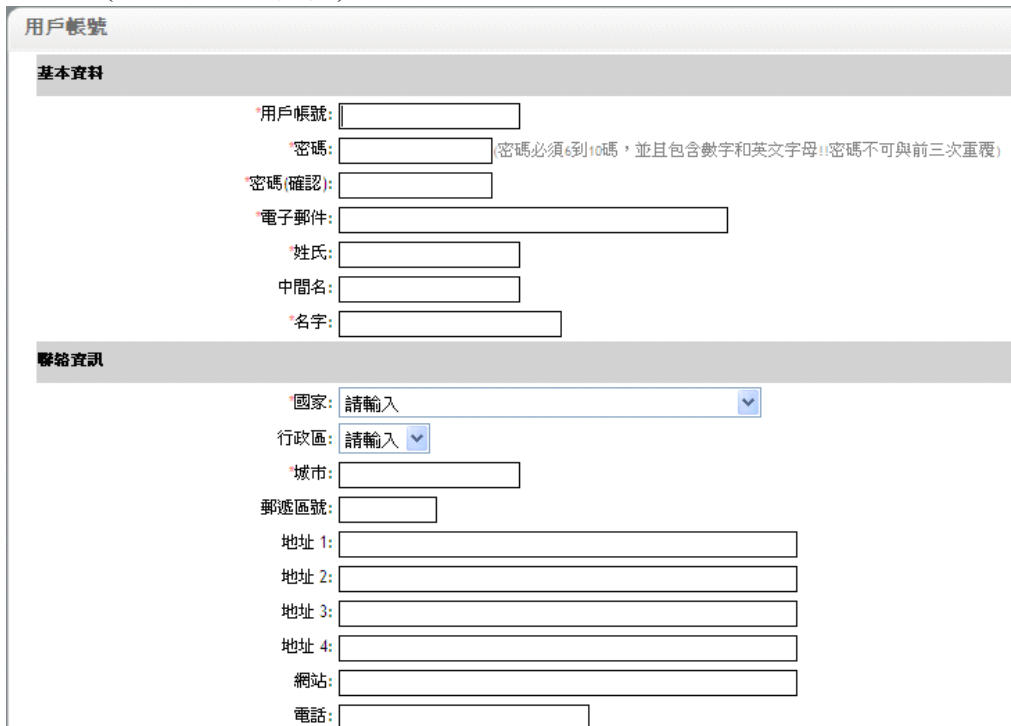
### **問題 2. 我是新來的客戶，我要如何註冊新帳號？**

說明: 請依照以下簡單步驟即可：

5) 點選會員登錄區塊下方「新建帳號」的連接：



6) 輸入您的帳號、密碼(第二次供確認用)、有效 E-mail (驗證必要條件)、姓名及地址(可只填必要欄位)：



7) 您可以設定系統介面語系，並確認是否希望能收到 ATEN 產品電子型錄等資料。填好您的個人資料之後，點擊「送出」鈕。

電話:

電話:

**帳號控制資訊**

預設語系:

電子型錄:  Yes  No

8) eService 會自動發出驗證信到您註冊的 E-mail，內容如下。請到您的信箱打開驗證信，點擊信裡的超連接，即可完成您的註冊程序，開始使用 eService 的服務。

XXXX 您好：

感謝您加入 ATEN eService 之 24 小時網路客服，我們將為您提供最優質的線上服務！請您立即點擊以下的認證路徑，即可啓用您的帳號：

<http://eservice.aten.com/eService/NewAccountCertify.do?uuiid=C8nnwFrBπd=A59601341b7c95C1C7A92799E74cAcB1>

(如果上面文字不是連結形式，請將以上網址手動複製貼到網址列再訪問)

(請勿直接回覆此封信！)

謝謝您的配合，祝您使用愉快

### 問題 3. 在建立帳號後，為什麼我一直沒看到驗證信？

說明: 此問題的原因有以下可能性：

1) 驗證信被您使用的郵件伺服器視為垃圾信，進而被擋住或移到垃圾信箱。請檢查您的垃圾信箱或和郵件伺服器的系統管理員確認。

2) 您的郵件伺服器可能在發信時失去功能、當機或斷線。您可以試著再次登錄，請系統重新發驗證信。

3) 如果以上說明和方法仍不能解決您的問題，請與我們的系統管理員(System Admin)連絡，尋求協助。

### 問題 4. 我已經有 eService 的帳號了，但密碼忘記了，我該怎麼辦？

說明: 您可以使用如下圖忘記密碼的連接，輸入 E-mail 之後，系統會自動發出通知信，提供新的密碼(亂碼型態)。我們強烈建議，在您重新成功登錄後，盡快修改您的密碼。



會員登錄

帳號：

密碼：

UNLJ

請輸入上面的代碼

登入

[新建帳號](#)

[忘記密碼](#)

**問題 5. 如果我忘了帳號，請問該怎麼辦？**

說明: eService 系統允許您使用 E-mail 作為帳號進行登錄。登錄系統之後，您可以到用戶資料的功能查詢您的帳號 ID(如下圖)：

用戶帳號

基本資料

用戶資料

用戶帳號:

密碼:  密碼

密碼(確認):

**問題 6. 偶爾畫面出現"?"或按鈕無法使用等異常的情形，我該怎麼辦？**

說明: 原因可能很多，包括網路問題、瀏覽器問題或畫面停滯過久等。在大部份的情形，可以透過按 F5 或重新整理瀏覽器的畫面解決。

**問題 7. 我可以變更我的 E-mail 地址嗎？**

說明: 是的，您可以在「用戶資料」的功能變更您的 E-mail 地址，但變更後，系統會重新驗證您的帳號，之後才可以繼續使用。

**問題 8. 當我在「用戶資料」等 eService 功能時，如何回到主畫面以進入其他功能？**

說明: 針對 e-Support，您可以直接登出即可(如下圖)

David Liu

Select 登出

針對其他系統或功能，一般可以利用畫面右上方「首頁」的連接回到主畫面(如下圖)

首頁 登出

Select 中文(台灣)



## (1) 一般的な質問:

### Q1. e-Support から直接 Support.aten.com が利用できないのはどうしてでしょうか？

答:eService はお客様に対してより良いオンラインサービスをご提供するための新しいサービスでございます。近い将来には eService のプラットフォーム内で統合できるサービスを更に追加する予定であり、お客様においてはアカウント ID とパスワードを 1 つ申請するだけで、これらのオンラインサービスにアクセスできるようになります。従いまして、e-Support は、独立したサービスシステムから、eService のサブシステムへと移動することになりました。

### Q2. 既に e-Support のアカウントを取得しているにもかかわらず、なぜ使用前にはアカウントの認証が必要とされるのでしょうか？

答:従来の弊社 e-Support システムには適切な e-mail アドレスや身元が不明な匿名のアカウントがたくさん発見されました。匿名の攻撃を防ぎ、お客様へのサービス品質を確保するためにも、認証システムを追加することにいたしました。

### Q3. eService のサブシステムとなった e-Support には何か違いがありますか？

答:ログイン及びアカウントが eService へ切り替わられた以外、他に違いはありません。

### Q4. e-Support 用のオリジナルの FAQ、ダウンロード及びトラブルシューティングのリンクはどこに移動したのでしょうか？

A: これらのリンクはまだ存続しており、現在は e-Support のログインページの右側にある「サポートリンク」というタイトルになっています。

The screenshot shows the ATEN e-Service website interface. At the top left is the ATEN logo with the tagline "Simply Better Connections". To the right is a language selector set to "日本語 (日本)" and a "System Admin" link. The main banner features the text "e-Service" and a description: "eService is a web portal which provides several ATEN on-line services, including technical support, product register and partner services, with single ID and password." Below the banner are three main sections: "会員ログイン" (Member Login) with fields for "番号" (ID) and "キーコード" (Key Code), and a "セキュリティ情報" (Security Information) section with two news items. The "サポートリンク" (Support Link) section on the right is highlighted with a red box and contains links for "Support Link", "彼は見た顧客問題クエリ", "ダウンロードセンター", "トラブルシューティング", and "Other Link" with sub-links like "eService System FAQ", "KVM Adapter Cable List", etc.

### Q5. ATEN 製品の技術的な質問を eService システム管理者の e-mail に送ってもいいで

しょうか？

答:弊社の eService システム管理者は eService のプラットフォームと e-Support システム管理を専門に行っておりますので、ATEN 製品に関するご質問は、e-Support または御社の技術サポートチームにお問い合わせください。

## (2) eService システムの機能に関する質問:

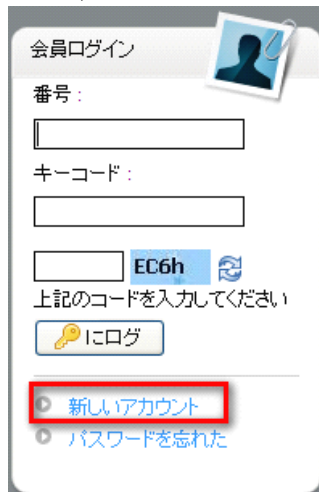
Q1. eService にログインする際に、従来の e-Support のアカウント ID とパスワードは使用できますか？

答: はい、eService では従来の e-Support のユーザーアカウント ID とパスワードを引き継ぐことができます。但し、弊社のオンラインサービスを引き続きご利用になる前に、e-mail での認証を通じてアカウントを確認することが必要になります。

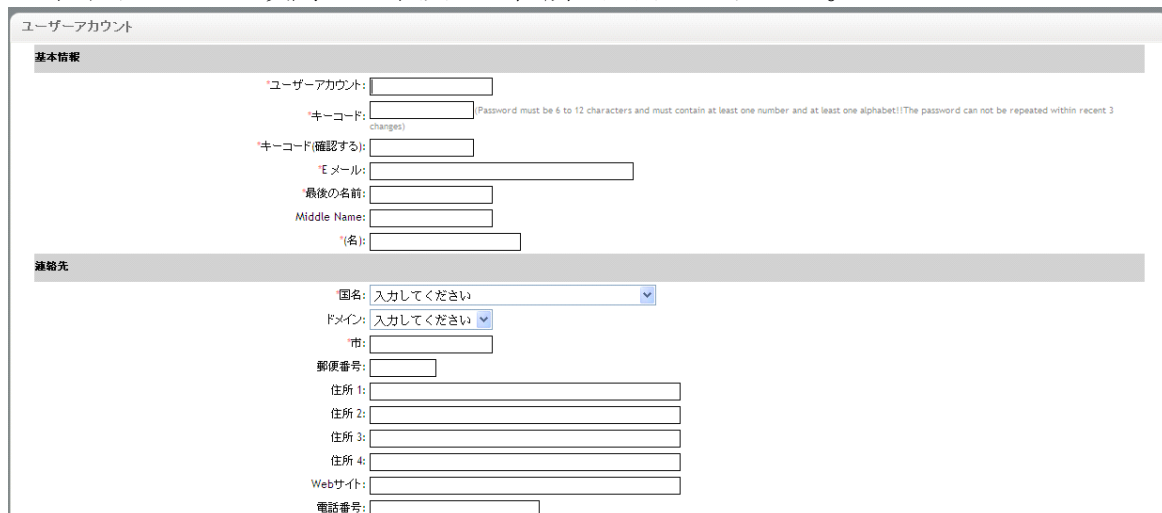
Q2. 初めて eService を使用します。自分のアカウントを登録するにはどうすればいいでしょうか？

答: 下記の手順に従ってください。

1) ログインセクションの下側にある「アカウント作成」リンクをクリックしてください。



2) 新しいアカウント ID とパスワード(確認用に 2 回)、有効な E-mail アドレス(アカウント認証用として必須)、ご氏名及びご住所を入力してください。



3) インターフェースで使用する言語と ATEN 製品の eDM やニュースレターを受け

取るかどうかを設定することができます。個人データ表の入力が完了したら「送信」ボタンを押してください。

デフォルトの言語:  ▼

サブディレクトリ:  Yes  No

 送信

4) eService から下図のような確認メールが送られてきますので、メールにあるリンクをクリックしてアカウントを有効にしてください。

XXXX こんにちは：

ATEN eServiceの24時間インターネットサービスをご利用いただき、ありがとうございます。お客様には最高品質のオンラインサービスをご提供いたします。以下の認証パスをクリックするだけで、すぐにアカウントをお使いいただけます。

<http://eservice.aten.com/eService/NewAccountCertify.do?uiid=XfqsHiZTπd=F32a810aB3616e78D0E62eDa20A618B3>

(上記の文字列がリンク形式でない場合は、この文字列をコピーした後、アドレスバーに貼り付けてからアクセスしてください。)

(このメールには直接返信しないでください！)

ご協力ありがとうございます。どうぞご利用ください。

**Q3. 初回ログイン時に個人プロフィールを確認した後も、検証メールが見当たらないのはどうしてでしょうか？**

答: 下記のうち、いずれか1つの可能性があります。

1) 検証メールがスパムメールとみなされて、ブロックされているか、または e-mail のゴミ箱に移動されています。ご使用の e-mail のゴミ箱を確認されるか、またはそのようなメールの有無をメールサーバー管理者にご確認ください。

2) ご使用のメールサーバーがダウンしたか、または弊社のシステムが検証メールの送信を試みた際に、ご使用のメールサーバーがインターネットに接続されていなかった可能性があります。

3) 上記のいずれでもない場合、弊社のシステム管理者にお問い合わせください。

**Q4. パスワードを忘れてしまった場合、どうすればいいのでしょうか？**

答: ログインページの下側にある「パスワードを忘れた場合」のリンクを使用して、アカウントIDまたはe-mailアドレスを入力してください。すると、新しい任意のパスワードを受け取ることができます。新しいパスワードを入手後すぐにパスワードを変更されることを推

奨いたします。

会員ログイン

番号：

キーコード：

上記のコードを入力してください

にログ

[新しいアカウント](#)

[パスワードを忘れた](#)

Q5. アカウント ID を忘れてしまった場合、どうすればいいでしょうか？

答:eService にログインするアカウント ID として e-mail アドレスを使用することができます。ログイン後、「ユーザープロフィール」機能を開いて、ご自身のアカウント ID を確認することができます。

ユーザーアカウント

基本情報

ユーザーデータ

ユーザーアカウント:

キーコード:

Q6. 時々、画面に正常ではないクエスチョンマーク「？」が表示されたり、またはボタンのいくつかが機能しなくなったりするのですが、どうすればいいでしょうか？

答:この問題が起こる原因には、ネットワークやブラウザの問題や長時間待機していたなど、多くの可能性が考えられます。ほとんどの場合、F5 キー、またはブラウザのページ更新機能を押すと、この問題を解決することができます。

Q7. e-mail アドレスを変更することはできますか？

答:はい、「ユーザープロフィール」のページで e-mail アドレスを変更することができますが、変更後、更にアクセスできるようにするには、システムより再びアカウントを確認することが必要になります。

Q8. 現在ユーザープロフィールまたはその他 eService 機能を使用しているときに、メインページに戻って e-Support または他のオンラインサービスにアクセスするにはどうすればいいでしょうか？

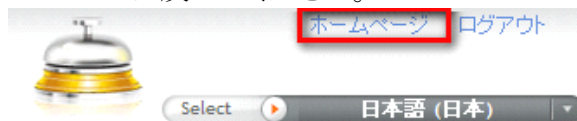
答:e-Support の場合、ログアウトしてください。

MIS Customer

Select

サインアウト

その他の機能やシステムの場合、画面の右上にあるリンクをクリックして eService のメインページに戻ってください。



## (1) 일반적인 질문:

### Q1. 왜 Support.aten.com 에서 e-Support 를 직접 사용할 수 없나?

A: eService 는 ATEN 고객을 위해 더욱 나은 온라인 서비스를 제공하기 위해 ATEN 에서 새롭게 도입하고 있는 서비스입니다. 가까운 미래에 더욱 많은 서비스가 eService 플랫폼에 통합될 것입니다. 그러면 하나의 계정 ID 및 패스워드를 사용해 온라인 서비스를 이용할 수 있습니다. 따라서 e-Support 는 단독 시스템이 아닌 eService 시스템 내로 통합될 것입니다.

### Q2. 왜 eService 는 e-Support 계정을 이미 가지고 있음에도 사용 전 계정 확인을 요구하는가?

A: 알맞은 형식의 이메일 주소 및 본인 인증이 없는 수많은 익명의 계정이 본래의 e-Support 시스템 내에서 발견되었습니다. 익명의 공격을 피하고 고객 서비스 질을 향상시키기 위해, 인증 절차를 추가하였습니다.

### Q3. eService 내의 e-Support 시스템은 무엇이 다른가?

A: 로그인과 계정 유지가 eService 기능 및 인터페이스로 교체된 것 외에는 차이점이 없습니다.

### Q4. 기존 e-Support 의 FAQ, 다운로드 및 문제 해결 페이지는 어디에 있는가?

A: 링크는 계속해서 활성화 되어 있으나, 이 페이지의 링크는 현재 eService 로그인 페이지의 오른쪽에 “고객 지원(Support Link)” 제목 아래에 위치해 있습니다.

The screenshot shows the ATEN e-Service web portal. At the top left is the ATEN logo with the tagline "Simply Better Connections". To the right is a language selector set to "한국어(대한민국)" and a "System Admin" link. The main header features the text "e-Service" and a description: "eService is a web portal which provides several ATEN on-line services, including technical support, product register and partner services, with single ID and password." Below this is a login form with fields for "계좌번호:" (Account Number), "키 코드:" (Key Code), and a CAPTCHA "9SDq". A "로그인" (Login) button is present, along with links for "신규 계정" (New Account) and "비밀번호 분실시" (Forgot Password). On the right sidebar, under the "링크" (Link) section, the "Support Link" menu item is highlighted with a red box. Other links include "eService System FAQ", "KVM Adapter Cable List", "Compatible KVM", "KVM Comparison", "KVM Cables Table", "Chaining Methods", and "KVM Hotkey List".



**Q5. eService 시스템 관리자 이메일로 ATEN 제품 기술 문의가 가능한가?**

A: eService 시스템 관리자 및 기술자는 eService 플랫폼과 e-Support 시스템을 관리하기 위한 조직입니다. ATEN 제품 관련 문의는 e-Support 을 통하거나 해당 기술 지원 팀에 문의 바랍니다.

## (2) eService 시스템 기능 문제 및 질문:

**Q1. 기존의 e-Support 계정 ID와 패스워드를 eService 로그인시 사용 가능한가요?**

A: 예, eService는 기존의 e-Support 사용자 계정 ID와 패스워드를 그대로 사용할 수 있습니다. 다만, 차후 ATEN의 온라인 서비스를 지속적으로 사용하기 위해 사용자의 계정을 이메일 인증의 간단한 절차를 통한 확인이 필요합니다.

**Q2. 처음 방문한 사용자인데, 어떻게 계정을 등록하나요?**

A: 아래의 단계를 따라하십시오:

1) 로그인 섹션 밑에 위치한 "Create Account(계정 생성)"링크를 클릭합니다:



The screenshot shows a login form titled '클럽 멤버' (Club Member). It includes fields for '계좌번호' (Account Number) and '키 코드' (Key Code). Below these is a CAPTCHA area with the code '9SDq' and the instruction 'Enter the code shown above'. There is a '로그인' (Login) button with a key icon. At the bottom, there are two links: '신규 계정' (New Account) which is highlighted with a red box, and '비밀번호 분실시' (If you lose your password).

2) 새 계정 ID, 패스워드 (2 번 확인), 정확한 이메일 주소(계정 인증을 위해 필수), 이, 주소를 입력하십시오.

**사용자 계정**

**기본정보**

\*사용자 계정:

\*키 코드:  (Password must be 6 to 12 characters and must contain not be repeated within recent 3 changes)

\*키 코드(확인):

\*친구:

\*성:

Middle Name:

\*세레명:

**연락처 정보**

\*나라:

도메인:

\*도시:

우편 우편:

주소 1:

주소 2:

주소 3:

주소 4:

웹 사이트:

전화번호:

3) 사용자는 또한 언어 및 ATEN 제품 eDM 혹은 뉴스레터를 받을 것인지 선택할 수 있습니다. 개인 정보 입력이 완료되면 "Submit(전송)" 버튼을 누르십시오.

**tion**

\*기본 언어:

하위 디렉터리:  Yes  No



4) eService 가 인증 메일을 아래와 같이 전송하면, 사용자는 사용자 계정을 활성화 시키기 위해 메일의 링크를 클릭해야 합니다.

안녕하십니까 :

ATEN eService의 24시간 네트워크 서비스에 가입하신 것에 대해 감사 드립니다. ATEN 은 고객님의 최고의 네트워크 서비스를 제공해 드릴 것입니다. ! 아래의 인증경로를 클릭하시면 바로 고객님의 ID가 생성 됩니다. :

<http://eservice.aten.com/eService/NewAccountCertify.do?uid=nsGWuWxC&pid=B8Fd666c443eDe69DeC1Fa58CdB12a18>

(만약 위의 글자가 보이지 않을 경우, 위의 사이트 주소를 주소 창에 복사하여 다시 방문해주세요.)

(이 메일을 직접 회신하지 마세요 !)

고객님의 협조에 감사드립니다. 즐겁게 사용하시기 바랍니다.

**Q3. 첫 로그인 또는 계정 생성시 개인 정보 확인 후, 왜 개인 인증 관련 이메일을 받지 못한 이유는 무엇인가요?**

**A: 다음과 같은 이유 중 하나입니다:**

1) 인증 메일이 스팸 메일로 설정되어, 차단되거나 휴지통에 들어가 있을 수 있습니다. 이메일 휴지통을 확인하거나 또는 메일 서버 관리자에게 문의하십시오.

2) 메일 서버가 다운되었거나, 인증 메일이 전송되는 시점에 인터넷이 연결되지 않았습니니다.

3) 상기 내용에 해당되지 않은 경우에는 ATEN 시스템 관리자에게 문의하시기 바랍니다.

#### Q4. 패스워드를 잊어 버린 경우는 어떻게 하나요?

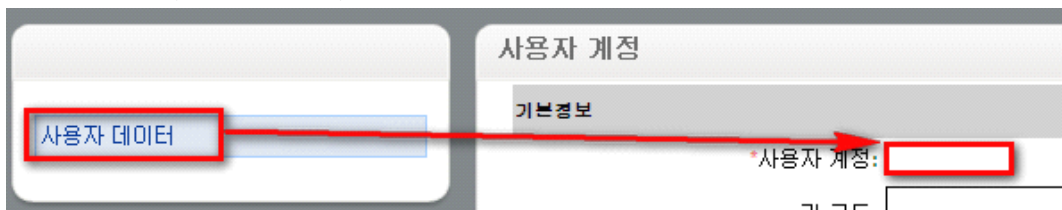
A: 로그인 화면 하단의 "Forgot Password(패스워드 분실)" 링크를 클릭한 후 사용자 계정 ID 또는 이메일 주소를 입력하면, 새로운 랜덤 패스워드를 메일을 통해 받게됩니다. 새 패스워드를 받은 후에는 패스워드를 변경할 것을 추천합니다.



The image shows a login form titled '컬럼 멤버' (Column Member). It includes fields for '계좌번호' (Account Number), '키 코드' (Key Code), and a CAPTCHA '9SDq'. Below these is a '로그인' (Login) button. At the bottom, there are two links: '신규 계정' (New Account) and '비밀번호 분실시' (Forgot Password), with the latter highlighted by a red box.

#### Q5. 계정 ID 를 잊어 버린 경우에는 어떻게 하나요?

A: 계정 ID 에 해당하는 이메일 주소로 eService 에 로그인이 가능합니다. 로그인후, "User Profile(사용자 정보)" 메뉴에서 계정 ID 를 확인하시기 바랍니다.



The image shows a '사용자 계정' (User Account) page. On the left, there is a '사용자 데이터' (User Data) menu item highlighted with a red box. On the right, under '기본정보' (Basic Information), there is a '사용자 계정' (User Account) field with a red box around it and a red arrow pointing from the '사용자 데이터' box to it.

#### Q6. 간혹 화면에 비정상적인 물음표 “?” 혹은 몇몇 버튼이 동작하지 않습니다. 어떻게 해야 하나요?

A: 이 문제는 네트워크, 브라우저 문제 또는 오랫동안 작동하지 않은 경우 등을 포함해 많은 경우의 수가 있습니다. 대부분의 경우 F5 버튼을 누르거나 페이지 새로고침을 실행히 이 문제를 해결할 수 있습니다.

#### Q7. 이메일 주소 변경이 가능한가요?

A: 예, “User Profile 사용자 정보” 화면에서 이메일 주소 변경이 가능합니다. 그러나 변경 후 재접속을 위해 사용자 계정 인증을 다시 받아야 합니다.

**Q8. User Profile(사용자 정보) 또는 다른 eService 메뉴에서 어떻게 메인 화면으로 돌아가 e-Support 혹은 다른 온라인 서비스를 이용할 수 있나요?**

A. e-Support 를 이용하려면 로그아웃을 합니다.



기타 메뉴 또는 시스템을 사용하려면 화면 오른 쪽 위의 메뉴를 클릭해 eService 메인 화면으로 되돌아 갈 수 있습니다.

