



# SAMSUNG **Knox Manage**

사용자 매뉴얼



버전 2.0.2  
최종수정일 2018.2

# 서문

## 사용 대상

이 매뉴얼은 SAMSUNG Knox Manage (이하 Knox Manage)의 Client 설치 및 서비스 활성화 방법과 App Store 사용 방법을 담고 있습니다. 또한 모바일 단말에서 Knox Manage와 관련한 서비스나 애플리케이션을 사용하는 사용자를 대상으로 합니다.

## 매뉴얼 구성

이 매뉴얼은 다음과 같은 내용으로 구성되어 있습니다.

- **1장. SAMSUNG Knox Manage 개요**  
Knox Manage의 개요 및 주요 기능에 대해 설명합니다.
- **2장. 설치하기**  
설치 환경 및 사용자 단말에 Knox Manage 앱을 설치하는 방법에 대해 설명합니다.
- **3장. 시작하기**  
Knox Manage에 로그인하여 초기 설정하는 방법과 홈화면 구조에 대해 설명합니다.
- **4장. 애플리케이션 활용하기**  
Knox Manage에서 제공하는 앱스토어를 활용하는 방법에 대해 설명합니다.
- **5장. 원격지원 받기**  
원격지원을 받기 위한 툴을 설치하여 시작하는 방법에 대해 설명합니다.
- **부록 A. 해결하기**  
사용자 단말이 잠긴 경우와 단말의 비밀번호를 잊은 경우의 방법에 대해 설명합니다.

## 표기 규약

이 매뉴얼은 문서 내용의 이해를 돕기 위해 다음과 같은 표기 규약을 사용합니다.

표기 규약	설명
볼드체활자	<b>볼드체활자</b> 는 그래픽 유저 인터페이스 요소, 메뉴, 디렉터리 등을 표기할 때 사용합니다.
“ ”	“ ” 큰 따옴표는 다음과 같은 경우 사용합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 그래픽 유저 인터페이스 중 페이지, 포털, 창</li> <li>• 다른 책자, 백서 등을 참고하는 경우, 해당 출판물의 저자나 출판사를 언급하고 큰 따옴표 안에 책 제목을 표기</li> </ul>
“상호 참고”	“상호 참고”는 문서 내 또는 문서의 다른 장을 참고할 때 사용합니다. 상호 참고를 클릭하는 경우, 지정한 위치로 이동합니다.
고정폭 활자	고정폭 활자는 프로그래밍과 관련된 용어나 코드, 파일명을 표기할 때 사용합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영문 고정폭 서체: Courier New</li> <li>• 국문 고정폭 서체: 돋움</li> </ul>
그림	그림은 본문의 이해를 돕기 위해 그래픽, 일러스트레이션, 스크린캡처 등을 설명할 때 사용합니다.
표	표는 본문에 많은 양의 정보를 쉽게 파악하여 나타낼 때 사용합니다.

## 부연 설명 및 지침

사용자에게 팁, 조언, 예외 사항, 제한 사항 등을 알릴 때에는 **Note** 를 사용합니다.

**Note:** 실행 배치 파일은 Windows의 관리자 권한으로 수행합니다.



# 목차

<b>서문</b> .....	<b>ii</b>
사용 대상 .....	ii
매뉴얼 구성 .....	ii
표기 규약 .....	iii
부연 설명 및 지침 .....	iii
개정 이력 .....	iv
<b>1 SAMSUNG Knox Manage 개요</b> .....	<b>1</b>
<b>2 설치하기</b> .....	<b>2</b>
설치 및 실행 환경 .....	2
Knox Manage 설치하기.....	3
모바일 단말의 경우 .....	3
KME 연계 단말의 경우 .....	4
<b>3 시작하기</b> .....	<b>5</b>
Knox Manage 로그인하기.....	6
화면 잠금 비밀번호 설정하기.....	7
자동 설치 애플리케이션 확인하기.....	7
Knox Manage 홈 살펴보기.....	8
Windows10 단말의 경우 .....	9
사이드 메뉴 살펴보기 .....	11
화면 잠그기와 정책 새로 받기 .....	12
설정 내려 받기 .....	13
<b>4 애플리케이션 활용하기</b> .....	<b>14</b>
앱 스토어 사용하기 .....	14
애플리케이션 업데이트하기.....	17
<b>5 원격지원 받기</b> .....	<b>18</b>
원격 지원 설치하기 .....	18
원격 지원 서비스 받기 .....	20
원격 지원 설정 확인하기 .....	21
<b>부록A 해결하기</b> .....	<b>23</b>
A.1 단말 잠금 해결하기 .....	23
A.2 비밀번호 해결하기 .....	24

# 1 SAMSUNG Knox Manage 개요

SAMSUNG Knox Manage 는 ( 이하 Knox Manage) BYOD(Bring Your Own Device) 와 COPE(Corporate-Owned, Personally Enabled) 환경에서 보안이 강화된 기업용 EMM (Enterprise Mobility Management) 솔루션입니다. Knox Manage 는 단말 내의 개인 영역과 업무 영역을 분리하여 기업 정보에 대한 접근 관리를 강화하는 동시에 개인 프라이버시 데이터를 보호합니다. 또한 삼성전자 컨테이너 솔루션인 Knox 컨테이너를 지원하고 기업 내에서 필요한 다양한 애플리케이션을 다운로드 받아 설치할 수 있도록 비즈니스 앱 스토어를 제공하고 있습니다.

## Knox Manage의 주요 기능

Knox Manage 는 Knox Manage 서버 인증을 통한 사용자별 정책 적용과 애플리케이션 배포관리 그리고 애플리케이션 내부 보안 기능 (text copy/paste, print, Open In, wipeout 등) 등 다양한 기능을 제공하고 있습니다. 또한 통제 사용 권한 제어를 위한 정책을 실시간으로 Knox Manage 서버에서 전송합니다.

필요에 따라 원격으로 단말 화면을 공유하며 문의사항을 지원받을 수도 있습니다.

Knox Manage 는 기본적으로 세로 모드의 UI 를 지원하고 일반 단말과 태블릿, PC 에서 모두 사용 가능하며 Android, iOS, Windows 플랫폼에 따라 지원되는 기능이 다를 수 있습니다.

자세한 내용은 이 매뉴얼의 [2 페이지의 " 설치 및 실행 환경 "](#), [5 페이지의 "3 시작하기 "](#), [11 페이지의 "4 단말 정책 확인하기 "](#), [20 페이지의 "6 Wearable EMM 사용하기 "](#) 를 각각 참고하세요.

## 2 설치하기

Knox Manage 를 단말에 설치하는데 필요한 단말 기기와 OS 버전 및 사전 확인 사항에 대해 설명합니다 . 플랫폼별 Knox Manage 설치 방법이 다르기 때문에 다음의 가이드를 참고하세요 .

### 설치 및 실행 환경

Knox Manage 가 지원하는 단말의 OS 정보는 다음과 같습니다 .

- Android™: Android 4.4(Kitkat) ~ Android 8.0 (Oreo)의 삼성 갤럭시 및 타사 단말
- iOS™: iOS 8.0 이상
- Windows: Windows10 1703 이상의 데스크탑(Pro/Enterprise/Home)

### 지원 언어

Knox Manage Client 에서 지원하는 언어는 다음과 같으며 , 단말 설정에서 언어를 선택하세요 .

- 영어
- 포르투갈어
- 스페인어
- 프랑스어
- 독일어
- 이탈리아어
- 한국어

# Knox Manage 설치하기

Knox Manage 는 다양한 단말 플랫폼을 지원합니다 . 플랫폼별 Public Store 인 Google Play Store 또는 App Store 에서 설치하거나 UMC(Universal MDM Client) 를 활용하는 방법 외에 KME(Knox Mobile Enrollment) 로 일괄 설치 및 로그인을 할 수 있습니다 .

**Note:** Knox Manage 설치 후, 서비스에서 필요한 권한을 안내합니다. 다음 필수 권한에 모두 동의하지 않으면 Knox Manage 앱이 정상적으로 동작하지 않습니다.

- 사진, 미디어, 파일
- 위치
- 오디오 녹음
- SMS
- 전화

## 모바일 단말의 경우

Knox Manage 설치 는 플랫폼별 Public Store 에서 Knox Manage 앱을 다운로드하여 설치합니다 . Knox Manage 설치 정보는 아래의 방법으로 전달됩니다 .

- 운영자가 관리자 포털에서 사용자에게 SMS 메시지 또는 이메일로 설치 정보와 사용자 ID 정보를 전달합니다.
  - SMS 메시지 전송을 하려면 사용자 등록 시 전화번호가 등록되어야 합니다.
  - 이메일에는 모든 플랫폼의 설치 URL 및 QR 코드가 전달되기 때문에 사용자의 단말 플랫폼에 맞는 URL을 클릭하거나 단말로 QR 코드를 스캔합니다.
- 플랫폼별 Public Store에서 Samsung Knox Manage를 검색하여 설치할 수 있습니다.

Public Store 에서 **열기**를 탭하거나 단말 홈에 생성된  아이콘을 탭하세요 .

**Note:** Windows10 단말의 경우 이전에 Knox Manage를 설치하여 PPKG 파일이 설치되어 있다면 사전에 PPKG 파일을 반드시 삭제한 후 재설치를 해야 합니다.

- **설정 > 계정 > 회사 또는 학교 액세스 > 배포 패키지 추가 또는 제거**로 이동하여 설치되어 있는 배포 패키지(ppkg) 파일을 삭제합니다

## 직접 설치하기

삼성 갤럭시 단말의 경우 내장되어 있는 UMC (Universal MDM Client) 를 통하여 Knox Manage 서버에 연결하여 Knox Manage 앱을 직접 설치합니다 . 설치 후 로그인을 하려면 다음의 절차를 따르세요 .

1. 사용자의 단말에 전송된 SMS 메시지의 Direct Installation URL 주소를 탭하세요. UMC Client가 실행됩니다.
2. 화면 우측 하단의 **시작하기**를 탭하세요.

3. 사용자 ID는 자동으로 입력되며, **비밀번호**를 입력한 후 **다음**을 탭하세요.  
최초 로그인 시 **비밀번호**는 **사용자 ID**와 동일합니다.
4. 최종 사용자 라이선스 동의서를 읽은 후 **동의**를 탭하세요.
5. 자동으로 Knox Manage가 설치되고 로그인됩니다. 로그인이 완료되면 Knox Manage 홈 화면이 나타납니다.

## KME 연계 단말의 경우

운영자에 의해 미리 일괄 등록된 KME 연계 단말의 경우 단말이 최초 부팅 또는 Wi-Fi 연결 시 자동으로 Knox Manage 가 다운로드 후 설치되어 로그인까지 진행됩니다 . KME 를 설정하려면 “Samsung Knox Manage 관리자 매뉴얼 ” 의 Knox Mobile Enrollment 를 참고하세요 .

1. Mobile Enrollment 안내가 나타나면 **다음**을 탭하세요.
2. 보안 정책 및 Knox 개인정보 취급방침을 읽고 **위 모든 내용에 동의함**을 선택 후 **다음**을 탭합니다.
3. 인증과 등록과정을 자동으로 거쳐 Knox Manage가 활성화 됩니다.

## 3 시작하기

사용자의 단말에 Knox Manage 를 설치한 후 로그인을 해야 단말에 보안 정책이 적용됩니다. 운영자가 프로파일을 사용자에게 이미 할당했다면 로그인 시 보안 정책이 즉시 적용됩니다.

### Knox Manage Agent 실행 시 자가진단

단말 애플리케이션은 단말 자체가 단말 내부의 OpenSSL 을 사용하여 자가 진단을 합니다. Knox Manage Agent 역시 MDM Agent 가 제대로 작동하는지 확인하기 위해 전원을 켤 때마다 자가 진단을 실행하고, 단말이 켜지면 레지스트리 확인을 위해 Knox Manage Agent 와 통신을 시작합니다. 단말 레지스트리가 위변조된 경우, Knox Manage 서버는 단말 사용이 불가능하도록 Agent 와 서버간의 통신을 차단합니다. 또한 Agent 는 정책과 단말상에 등록된 다른 애플리케이션 데이터의 무결성을 확인합니다. 단말이 Knox Manage 서버에 등록되었거나 Knox Manage Agent 에 로그인 된 경우, Agent 는 서버로부터 정책 및 다른 애플리케이션 데이터를 받습니다. 정책과 다른 애플리케이션 데이터는 암호화되어 저장됩니다.

정책과 애플리케이션 데이터가 암호화되어 저장되는 경우는 다음과 같습니다.

- 해시 알고리즘 Secure Hash Algorithm (SHA) 256을 사용하여 데이터 object가 해쉬값을 받는 경우
- 암호화 알고리즘 Advanced Encryption Standard (AES) 256으로 데이터 object를 암호화하는 경우
- 완벽한 보안을 위해 AES 256과 해쉬값을 이중 암호화하는 경우

단말이 켜지면 Knox Manage Agent 는 암호화된 정책과 애플리케이션 데이터를 읽고, 다음과 같은 무결성 확인을 실행합니다.

1. Double 암호화된 데이터와 해쉬값을 해독합니다.
2. 해독된 데이터는 SHA 256을 사용해 해쉬값을 받습니다.
3. 저장하였을 때와 사용할 때 데이터들의 해쉬값을 비교합니다.

정책 또는 다른 어플리케이션 데이터가 위변조 된 경우, Knox Manage 서버는 단말 사용이 불가능하도록 Knox Manage Agent 와 서버간의 통신을 차단합니다.

# Knox Manage 로그인하기

Knox Manage 를 단말에 설치한 후 **사용자 ID** 와 **비밀번호**를 직접 입력하여 로그인 합니다 . 삼성 갤럭시 단말의 경우 Direction Installation 으로 설치한 후 로그인하는 방법도 가능합니다 . 자세한 내용을 [3 페이지 2 장의 " 직접 설치하기 "](#) 를 참고하세요 . 최초 로그인 은 Tenant ID 를 서버에서 확인해야 하므로 로그인 소요시간이 평소보다 오래 걸릴 수 있습니다 .

## 직접 입력하여 로그인하기

로그인 시 필요한 정보를 직접 입력하여 로그인하려면 다음의 절차를 따르세요 .

1. Knox Manage를 실행하기 위하여 사용자 단말에 설치된  을 탭하세요.
2. 관리자에게 안내받은 **사용자 ID**와 **Tenant ID**를 사용자 ID@Tenant ID 형식으로 입력하고 **비밀번호**를 입력한 후 **로그인**을 탭하세요.  
최초 로그인 시 **비밀번호**는 **사용자 ID**와 동일합니다.
3. 최종 사용자 라이선스 동의서를 읽은 후 **예**를 탭하세요.
4. 기기 관리자 실행 안내가 나타나면 **실행**을 탭하세요.
5. 개인정보 취급방침에 대한 안내가 나타나면 동의 확인란을 선택한 후, **확인**을 탭하세요.
6. 사용자 ID와 동일하게 설정되어 있는 임시 비밀번호를 변경하기 위해 **비밀번호**에 현재의 비밀번호를 입력한 다음 **새로운 비밀번호**와 **새로운 비밀번호 확인**에 새로운 비밀번호를 입력한 후 **변경**을 탭하세요.
7. 화면잠금 비밀번호를 설정하세요.  
화면잠금 비밀번호에 대한 자세한 내용은 [7페이지의 "화면 잠금 비밀번호 설정하기"](#)를 참고하세요.
  - 운영자가 관리자 포털에서 EMM Client의 **화면 잠금 유효 시간 최대값(초)** 정책을 0이 아닌 값으로 설정한 경우에만 로그인 시 화면잠금 비밀번호 설정이 가능합니다.
8. iOS 단말에서 로그인 하려면 **설정 > 일반 > 프로파일**에서 단말을 등록한 다음 프로파일을 설치한 후 Knox Manage를 다시 실행하세요.

### Note:

Knox Manage에 로그인 하려면 관리자가 **사용자 ID**를 관리자 포털에 미리 등록해야 합니다.

- Android 단말 사용자는 관리자가 사용자의 단말로 전송하는 정책에 Knox 컨테이너가 포함되어 있어야 Knox Manage 설치 후 Knox 컨테이너를 추가로 설치할 수 있습니다.

## 화면 잠금 비밀번호 설정하기

Knox Manage 의 최초 로그인 시 개인 정보 보호를 위해 화면 잠금 비밀번호를 설정합니다. 화면 잠금 비밀번호 정책은 관리자 포털에 설정된 정책에 따라 다르게 제한되며, 기본값은 미설정 (0 초) 입니다.

설정된 일정 시간 동안 사용자가 단말을 사용하지 않으면 단말의 화면 잠금이 즉시 실행됩니다. 화면 잠금 비밀번호를 설정하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 화면 잠금을 위한 비밀번호를 입력하세요.
  - 비밀번호 입력란에 영문, 숫자, 특수 문자, 대문자 등을 혼용하여 최소 6자 최대 20자의 비밀번호를 입력하세요.
  - 비밀번호 정책은 관리자 포털에서 설정한 비밀번호 정책에 따라 변경될 수 있습니다.
2. 비밀번호를 다시 한번 입력한 후, **설정**을 탭하세요.

**Note:** 화면 잠금 비밀번호 입력 시, 연속 5회 동안 비밀번호를 잘못 입력하면 다음 중 하나의 통제 동작이 실행됩니다. 해당 내용은 Knox Manage 정책에 따라 다를 수 있습니다.

- 통제하지 않습니다.
- 단말 잠금을 실행합니다.
- 단말을 공장 초기화하고 SD 카드를 초기화합니다.
- 단말만 공장 초기화합니다.
- Knox Manage 잠금을 실행합니다.

## 자동 설치 애플리케이션 확인하기

### 필수 애플리케이션 설치하기

Knox Manage 에 로그인 시 운영자가 관리자 포털에서 등록한 필수 애플리케이션이 있는 경우 알림 메시지가 표시되며 해당 애플리케이션이 자동으로 설치됩니다. 또한 설치해야 할 필수 애플리케이션이 여러 개인 경우 순서대로 자동 설치됩니다.

**Note:**

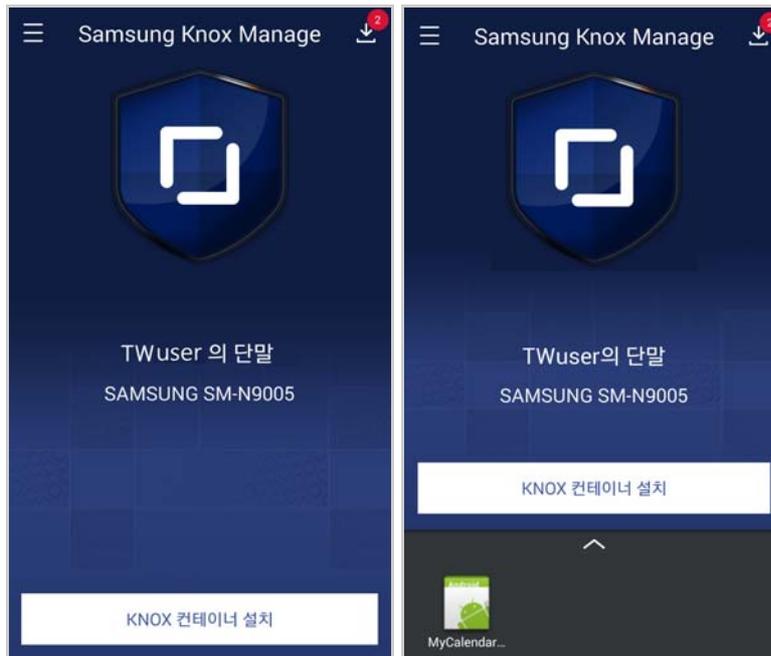
- 애플리케이션의 경우 관리자 포털의 설정에 따라 삭제가 불가능할 수 있습니다.
- Kiosk 모드가 적용된 경우, 필수 앱 설치 완료 후 Kiosk 모드가 실행됩니다.

# Knox Manage 홈 살펴보기

## Android, iOS 단말의 경우

Knox Manage 를 실행하면 다음과 같이 Knox Manage 홈이 나타납니다 .

Android 플랫폼의 삼성 단말인 경우, 운영자가 단말 관리 프로파일에 Knox 컨테이너를 등록한 경우 하단의 **KNOX 컨테이너 설치**가 표시됩니다 .



Knox Manage 홈 중앙에는 현재 사용자 ID 와 단말의 모델 정보가 표시됩니다 .

홈 화면 하단에는 Knox Manage 의 앱 스토어를 통하여 설치한 앱이 있는 경우 아이콘들이 나타나며, 애플리케이션 관련 자세한 내용은 [14 페이지의 "4 애플리케이션 활용하기"](#) 를 참고하세요 .

### Note:

Knox 사용자의 경우 홈 하단의 **Knox 컨테이너 설치**를 탭하여 Knox를 설치할 수 있으며, Knox 사용자가 아니면 홈 하단에 **Knox 컨테이너 설치** 버튼은 나타나지 않습니다. 또한, 루팅된 삼성 단말의 경우, Knox 스펙에 의해 Knox 컨테이너가 설치되지 않습니다.

- 운영자의 설정에 따라 Knox 컨테이너 설치 알림이 단말의 알림바에 나타납니다. Knox 컨테이너가 설치되면 알림 메시지는 사라집니다.
- Knox 컨테이너 알림의 삭제 가능 여부는 관리자의 설정에 따라 다릅니다.

## Windows10 단말의 경우

Knox Manage 를 실행하면 다음과 같이 Knox Manage 홈이 나타납니다.



- **화면 잠금:** 탭하면 즉시 단말이 잠금 상태가 되며, 화면잠금 비밀번호 입력 시 잠금이 해제됩니다.
- **공지사항:** 운영자가 게시한 공지 사항을 확인할 수 있습니다.
- **서비스데스크:** 고객 지원 관련 전화번호와 이메일을 안내하며 단말에서 발생한 오류를 관리자에게 보내는 로그 전송 기능을 제공합니다.
- **설정:** Knox Manage의 화면 잠금 비밀번호를 변경할 수 있습니다.
- **ABOUT:** 현재 Knox Manage 버전과 오픈소스 라이선스를 확인할 수 있으며 새로운 버전이 있을 시 하단의 업데이트 버튼을 이용하여 Public Store로 이동할 수 있습니다.

## 관리자의 알림 메시지

Knox Manage 서버에서 사용자의 단말로 알림 메시지를 전송하면, 다음과 같이 단말의 알림바에 알림 메시지가 표시됩니다.



## 사이드 메뉴 살펴보기

Knox Manage 홈 좌측상단의  을 탭하면 사이드 메뉴가 보입니다. Knox Manage 에서 제공되는 메뉴는 다음과 같습니다.

단, Windows10 단말의 경우 사이드 메뉴의 내용을 홈 화면에서 제공합니다.

- **기본 정보:** 접속한 사용자 ID/모바일 ID가 조회되며,  을 탭하면 Tenant ID와 접속 서버 정보가 조회됩니다.
- **공지사항:** 운영자가 게시한 공지 사항을 확인할 수 있습니다.
- **정책보기:** 사용자 단말에 적용된 단말의 전체 정책 목록을 확인할 수 있습니다.
- **앱 스토어:** Knox Manage에서 제공하는 사내 애플리케이션과 외부 애플리케이션 목록을 조회하고, 선택한 애플리케이션을 다운로드 받아 설치할 수 있습니다. 자세한 내용은 [14페이지 4장의 "앱 스토어 사용하기"](#)를 참고하세요.

### Note:

- Knox 사용자의 경우 Knox 컨테이너 안의 Knox Manage앱에서 앱 스토어를 사용할 수 있습니다.
- Android for Work을 사용하는 경우의 앱 스토어는 제공하지 않습니다.

- **설정 내려 받기:** Android 단말에만 적용되는 메뉴이며, 운영자가 배포한 Wi-Fi, VPN, Exchange 등의 보안 환경을 설치할 수 있습니다. Knox Manage 홈 우측상단의  을 탭하여도 동일한 기능의 메뉴로 이동합니다. 자세한 내용은 [13페이지의 "설정 내려 받기"](#)를 참고하세요.
- **설정:** Knox Manage 관련 알림의 설정, 화면 잠금 비밀번호의 변경 및 서비스 해지를 할 수 있습니다. Knox 영역의 Knox Manage인 경우 화면 잠금 비밀번호의 변경만 가능하며, iOS 단말의 Knox Manage의 경우 서비스 해지를 제공하지 않습니다.
- **서비스 데스크:** 서비스 데스크 전화번호와 이메일 안내를 하며 단말에서 발생한 오류를 관리자에게 보내는 로그 전송 기능을 제공합니다.
- **정보:** 현재 Knox Manage 버전과 오픈소스 라이선스를 확인할 수 있으며 새로운 버전이 있을 시 하단의 업데이트 버튼을 이용하여 플랫폼별 Public Store로 이동할 수 있습니다.

## 서비스 설정하기

사이드 메뉴의 **설정**은 이벤트 정책 적용 관련 알림을 설정하는 부분과 화면잠금 비밀번호를 변경하는 부분, 서비스를 해지할 수 있는 부분으로 이루어져 있습니다. 화면 잠금 기능은 관리자 포털의 정책 설정에 따라 제어 여부가 결정됩니다.

- **이벤트 알림:** 이벤트 적용 시 알림 허용과 이벤트 해제 시 알림 허용 중 On으로 설정한 옵션은 알림을 받고 Off로 설정한 옵션은 알림을 받지 않습니다. **이벤트 알림 삭제 금지**를 On으로 설정한 경우 Android 단말에서 이벤트관련 알림을 쓸어넘겨 지을 수 없고 알림바에 고정되며, iOS 단말에서는 앱 내부의 상단에 5초간 알림을 보여줍니다.

- **화면잠금:** 기 설정되어 있는 화면잠금 비밀번호를 변경하여 설정할 수 있습니다.
- **비활성화:** 서비스 비활성화 코드를 입력하여 Knox Manage 서비스를 해지할 수 있습니다. 서비스 비활성화 코드는 관리자가 제공하는 정보이며, 코드가 유효하지 않은 경우, 에러 메시지가 나타나므로 반드시 관리자에게 재문의합니다.

**Note:** 운영자 설정에 따라 Knox Manage 서비스 비활성화 시, Knox Manage에서 관리되는 앱이 사용자의 단말에서 자동 삭제될 수 있습니다.

## 서비스 데스크 정보 확인 및 로그 전송하기

사이드 메뉴의 **서비스 데스크**에서는 Knox Manage 관련 지원을 받을 수 있는 이메일과 전화 연결을 안내합니다. 또한 로그 전송은 사용자가 Knox Manage 사용 중 문제가 발생할 경우 문제 해결을 위해 서버로 로그를 보내는 기능입니다. Knox Manage 서버로 전송된 로그는 관리자가 확인 후 조치를 취하게 됩니다. 단, 로그가 수집되지 않은 경우, 로그 전송이 불가능할 수 있습니다.

## 버전 정보 확인 및 업데이트하기

사이드 메뉴의 **정보**에서는 Knox Manage의 현재 버전 정보를 확인하고 업데이트 버전이 있는 경우 하단에 업데이트 버튼이 나타납니다.

- 개인정보 취급방침을 탭하면 회사의 개인정보 취급방침 관련 사이트로 이동할 수 있습니다.
- 오픈소스 라이선스를 탭하면 Knox Manage Client 및 Agent 등에서 사용되는 Open Source에 대한 라이선스 공지 내용을 확인할 수 있습니다.
- Restricted Rights를 탭하면 제한권에 대한 설명을 확인할 수 있습니다.

## 화면 잠그기와 정책 새로 받기

Knox Manage 사이드 메뉴 중간에는  **화면잠금**과  **정책 새로 받기**의 두가지 기능이 있습니다. 화면 잠금 기능은 관리자 포털의 정책 설정에 따라 제어 여부가 결정됩니다.

- 관리자가 설정한 일정 시간 이상 단말을 사용하지 않거나, Knox Manage 사이드 메뉴 중간의  **화면잠금**을 탭하고 화면잠금 확인 메시지에 확인을 탭하면 화면이 즉시 잠깁니다.
  - 화면 잠금을 해제하려면 하단의 을 탭하고 화면 잠금 비밀번호를 입력 후 해제를 탭합니다.
  - 화면 잠금 비밀번호의 변경은 사이드 메뉴의 **설정 > 화면 잠금 비밀번호**에서 가능합니다.

- 관리자가 정의한 단말의 정책이 사용자 단말에 적용되지 않았을 경우, Knox Manage 사이드 메뉴 중간의  **정책 새로 받기**를 탭하여 관리자에게 최신 단말 정책을 요청할 수 있습니다.

## 설정 내려 받기

Android 단말의 경우만 제공하는 보안 환경에 관한 메뉴입니다. Knox Manage 홈 우측 상단의 을 탭하거나 사이드 메뉴의 **설정 내려 받기**를 탭하여 관리자가 배포한 보안 환경 관련 세부내용을 확인하고 설치 혹은 삭제할 수 있습니다.

사용자는 관리자가 미리 지정해 놓은 설정 항목만 볼 수 있으며 사용자의 단말에 설치된 설정과 미설치된 설정을 구분하여 조회합니다.

### Note:

- 설치된 VPN을 삭제할 경우, 프로파일 제거를 위해 단말을 재부팅해야 합니다.
- Generic VPN의 경우, 개인영역 또는 Knox 영역 상관없이 한 단말에 하나의 Generic VPN만 설치할 수 있습니다

## 보안 환경 설정 설치, 삭제하기

Android 단말에서 보안 환경 설정을 설치하거나 삭제하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. Knox Manage 홈 우측 상단의 을 탭하거나, 사이드 메뉴의 **설정 내려 받기**를 탭하세요.
2. 설치하려는 항목 우측의 **설치**를 탭하세요.
3. 설치한 항목을 삭제하려면 삭제하려는 항목 우측의 **삭제**를 탭하세요.  
단, 관리자에 의해 삭제 방지로 설정된 항목은 삭제가 불가능합니다.

## 4 애플리케이션 활용하기

Knox Manage 홈 하단에는 Knox Manage 의 앱 스토어를 통하여 설치한 앱 아이콘들이 나타나게 됩니다 . 설치한 애플리케이션이 많은 경우 하단 화면을 위로 쓸어넘겨 추가적인 애플리케이션을 확인할 수 있습니다 .

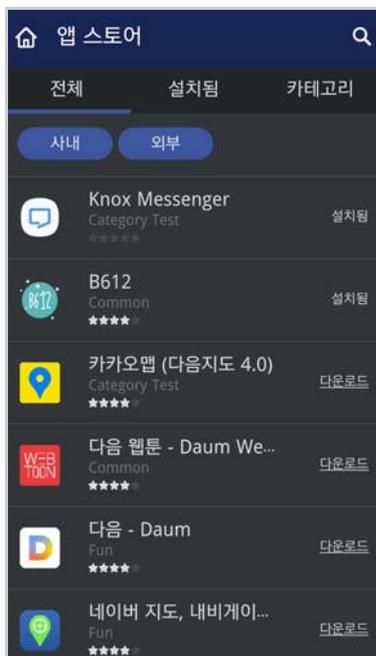
**Note:** Knox를 사용하는 경우 Knox컨테이너의 Knox Manage 앱 스토어를 통해 설치한 애플리케이션을 조회하고 실행할 수 있습니다.

### 앱 스토어 사용하기

앱 스토어는 Knox Manage에서 제공하는 사내 애플리케이션과 외부 애플리케이션 목록을 조회하고 , 선택한 애플리케이션을 다운로드 받아 설치하는 기능을 제공합니다 .

#### 애플리케이션 목록보기

앱 스토어에서 관리하는 사내 애플리케이션 및 외부 애플리케이션 목록 전체를 조회하거나 설치된 애플리케이션 목록을 조회하려면 다음의 절차를 따르세요 .



1. 앱 스토어에 등록된 전체 애플리케이션 목록을 조회하려면 상단의 **전체**를 탭하세요. 목록에 애플리케이션 명, 카테고리, 별점 등이 조회됩니다.
2. 단말에 설치된 애플리케이션 목록만 조회하려면 **설치됨**을 탭하세요

3. 특정 애플리케이션을 찾으려면 우측 상단의  을 탭한 후 검색란에 검색어를 입력하고  을 탭하세요.
4. 검색하여 찾아낸 애플리케이션을 다운로드하여 설치하기 위해 **다운로드**를 탭하세요. 정책 설정에 따라 앱 다운로드 진행 현황을 확인할 수 있습니다.

## 사내/외부 애플리케이션 사용하기

전체 애플리케이션 목록, 설치된 앱 목록, 또는 카테고리별 앱 목록에서 필터를 사용하여 사내 또는 외부 애플리케이션을 조회할 수 있습니다.

사내 애플리케이션은 Knox Manage SDK를 활용하여 기업내에서 자체적으로 개발한 업무용 모바일 애플리케이션을 의미합니다. 외부 애플리케이션은 Google Play Store 또는 iOS의 App Store 와 같이 Public App Store 에 등록된 애플리케이션을 의미하며 외부 애플리케이션 목록에는 관리자가 허용한 외부 애플리케이션만 나타납니다.

애플리케이션 필터를 사용하여 사내 또는 외부 앱을 조회한 후 설치하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 앱 스토어에서 사내 앱만 조회하려면, 앱 목록 상단의 **외부**를 탭하여 선택을 해제하세요. 사내 버튼이 파란색으로 표시되면 사내 애플리케이션 목록이 조회됩니다.
  - 애플리케이션 필터는 버튼 형태의 on/off 방식이며 기본 값으로 **사내**와 **외부**가 선택되어 있습니다.
2. 외부 앱만 조회하려면 앱 목록 상단의 **외부**를 탭하여 선택한 후 다시 **사내**를 탭하여 선택을 해제하세요. 외부 버튼이 파란색으로 표시되면 외부 애플리케이션 목록이 조회됩니다.
3. 검색란에 애플리케이션명을 입력한 후 돋보기를 탭하세요.
4. 해당 애플리케이션을 다운로드하여 설치하려면 **다운로드**를 탭하세요.

## 애플리케이션 상세보기

애플리케이션의 상세 정보를 확인하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 애플리케이션의 상세 정보(애플리케이션 소개 및 스크린샷)를 확인하려면 애플리케이션 목록에서 애플리케이션을 탭하세요.
  - 상세 정보에서 **다운로드**를 탭하여 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.
  - 사용자 단말에 이미 설치된 애플리케이션의 경우 **설치됨**으로 표시되며 업데이트가 필요한 앱은 **업데이트**로 표시됩니다. 상세 화면 하단의 애플리케이션 **스크린샷**을 탭하세요. 스크린샷이 팝업으로 확대됩니다.
  - 해당 애플리케이션을 설치한 사용자들의 평점과 평가 사용 후기가 조회됩니다.
2. 애플리케이션 상세보기 좌측 상단의  을 탭하여 이전 상태로 돌아갈 수 있습니다.

3. 애플리케이션 목록 상단의  을 탭하여 앱 스토어를 종료하고, Knox Manage 홈으로 돌아갑니다.

## 애플리케이션 사용 후기 사용하기

애플리케이션 사용자는 다른 사용자들의 애플리케이션에 대한 사용 후기를 조회하거나 본인이 직접 애플리케이션을 사용한 후, 사용 후기를 작성할 수 있습니다.

애플리케이션 사용 후기 조회와 작성은 사내 애플리케이션의 경우에만 가능합니다.

애플리케이션 사용 후기를 사용하려면 다음의 절차를 따르세요.



1. 앱 스토어 상단 **사내** 애플리케이션 필터를 선택한 후 애플리케이션을 탭하세요.
2. 상세 정보 화면에서 사용자들이 등록한 애플리케이션의 사용 후기 및 평점을 조회하세요.
3. 사용 후기를 작성하려면 상세 정보 화면의 **리뷰** 우측의  을 탭한 다음, 사용한 애플리케이션에 대해 별점과 사용 후기를 기록한 후  을 탭하세요. 작성한 내용이 저장됩니다.
4. 작성한 사용 후기를 취소하려면 리뷰 수정에서 좌측 상단의  을 탭하세요. 작성이 취소되고 이전 화면으로 이동합니다.

## 애플리케이션 카테고리 사용하기

애플리케이션 카테고리는 사용자의 필요에 따라 앱 스토어에 등록된 애플리케이션을 분류하고 분류된 애플리케이션을 검색하기 위한 용도로 사용됩니다.

애플리케이션 카테고리를 사용하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 카테고리 목록을 조회하기 위해 앱 스토어 상단 **카테고리**를 탭하세요.  
각 카테고리 목록마다 사용자가 조회 및 설치 가능한 애플리케이션의 개수가 표시됩니다.
2. 각 카테고리를 탭하세요.  
카테고리 별로 등록되어 있는 애플리케이션 목록이 나타납니다.
3. 특정 카테고리에 분류된 애플리케이션을 검색하려면, 카테고리를 탭한 후 검색란에 해당 애플리케이션을 입력하세요.
4. 애플리케이션을 설치하려면 검색하여 찾은 애플리케이션의 **다운로드**를 탭하세요.  
애플리케이션을 다운로드한 후, 설치할 수 있습니다.

## 애플리케이션 업데이트하기

사용자가 설치한 애플리케이션 중 업데이트가 필요한 경우, 앱 목록의 우측에 업데이트 버튼이 표시됩니다. **업데이트**를 탭하여 업데이트를 실행합니다.

애플리케이션을 업데이트하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 앱스토어 상단의 **설치됨**을 탭하세요.  
단말에 설치된 애플리케이션 목록이 조회됩니다.
2. 애플리케이션 목록 우측에 **업데이트** 버튼을 탭하여 앱별로 업데이트를 진행하거나, 우측 상단의 **모두 업데이트**를 탭하여 전체 앱을 업데이트합니다.
  - 전체 앱 목록 또는 카테고리에서도 업데이트가 가능합니다.

**Note:** 애플리케이션을 삭제하면 애플리케이션과 관련된 모든 데이터도 함께 삭제됩니다.

## 5 원격지원 받기

Knox Manage 원격 지원 서비스 (이하 “원격 지원”)는 사용자의 요청에 의해 사용자 단말 화면을 공유하며 원격으로 지원 받는 것입니다. 본 서비스는 직접 사용자의 단말 화면을 공유하여 볼 수 있기 때문에 문의 사항에 대하여 보다 정확하고 신속하게 지원 받을 수 있습니다.

### 원격 지원 설치하기

#### 지원 단말 플랫폼

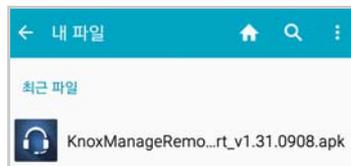
권장하는 단말의 플랫폼은 다음과 같습니다.

- Android 4.4(Kitkat)이상의 삼성 단말

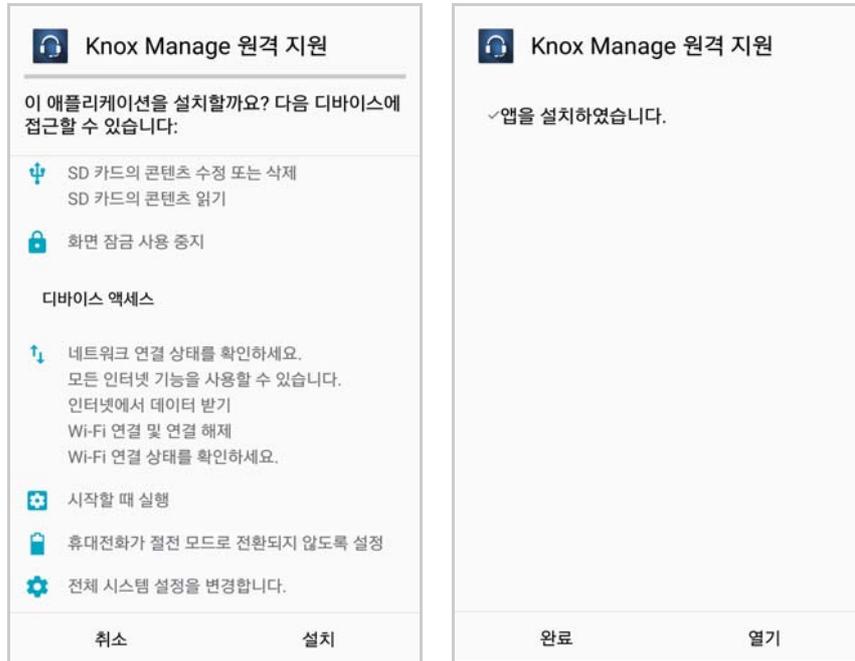
#### 모바일 Agent 설치

단말에 원격 지원을 받을 수 있는 애플리케이션을 설치하려면 다음의 절차를 따르세요.

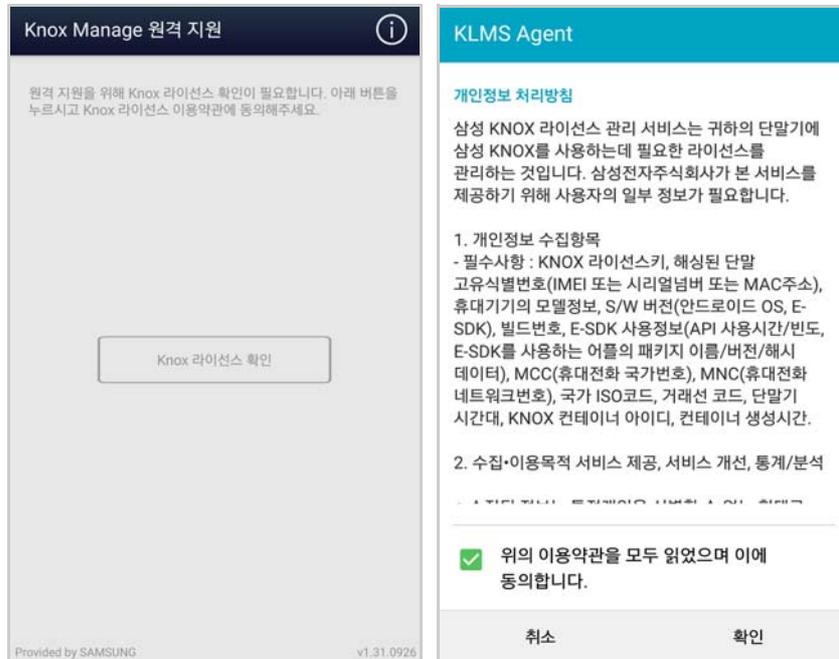
1. 관리자로 부터 전달받은 APK 파일을 단말에서 실행하여 설치를 진행하세요.



- 출처를 알 수 없는 애플리케이션의 설치를 허용한 후, **확인**을 탭하세요.
- 개인 정보 보호 및 기기 액세스 정보를 확인한 후, **다음** 혹은 **설치**를 탭하세요.  
원격 지원을 위한 애플리케이션이 단말에 설치됩니다.



- 열기**를 탭하거나 단말 화면에 나타난  **Knox Manage 원격 지원**을 탭하세요.
- Knox 라이선스 확인**을 탭하세요.
- Knox 라이선스 내용을 확인한 다음 이용약관 동의 확인란을 선택한 후, **확인**을 탭하세요.



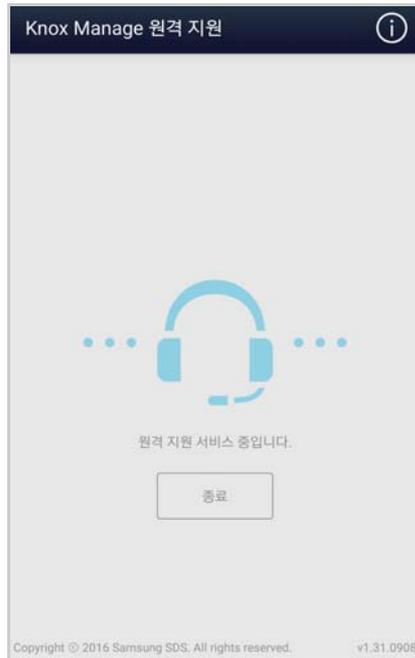
# 원격 지원 서비스 받기

원격 지원 서비스를 받으려면 다음의 절차를 따르세요 .

1. 단말에 설치된  Knox Manage 원격 지원을 탭하세요.
2. 애플리케이션 홈 화면의 **이용약관**을 탭한 다음 이용약관 내용을 확인한 후, **닫기**를 탭하세요.
3. 애플리케이션 홈 화면의 **예, 동의합니다**를 선택하세요.
4. 관리자에게 전달 받은 4자리 접속 코드를 단말에 입력한 후, **시작**을 탭하세요.  
원격지원 서비스가 시작됩니다.

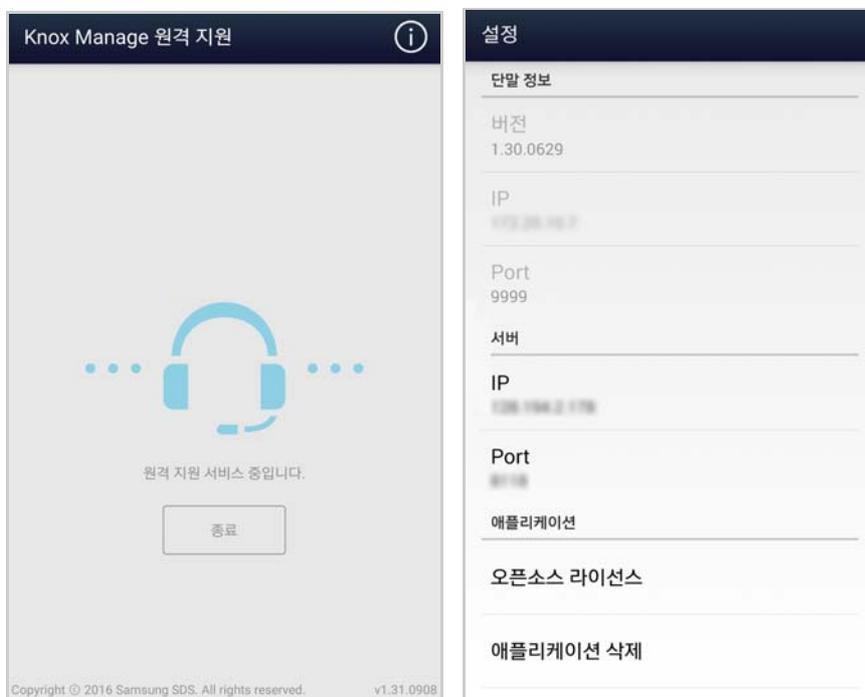


5. 원격 지원을 종료하려면 사용자가 원격 지원 화면의 **종료**를 탭하거나 관리자가 원격 지원을 종료 처리하세요.



## 원격 지원 설정 확인하기

원격 지원 화면 우측 상단의 ⓘ을 탭하면 설정 화면이 나타납니다.



- 단말 정보: 원격 지원 앱의 버전과 사용자의 단말 IP 및 Port 정보를 확인합니다.
- 서버: 원격지원 서버의 IP 및 Port 정보를 확인합니다.

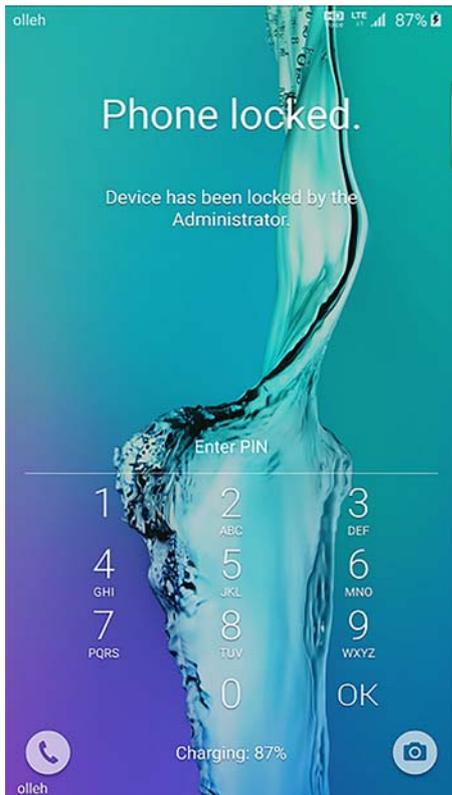
- 애플리케이션

- 오픈소스 라이선스를 탭하여 내용을 확인합니다.
- 애플리케이션 삭제를 탭하여 사용자 단말에서 원격 지원 애플리케이션을 삭제할 수 있습니다.

# 부록 A 해결하기

## A.1 단말 잠김 해결하기

Knox Manage 운영자는 사용자의 단말을 잠그기 위해 단말 제어 메시지를 전송할 수 있으며, 특정 정책에 의해 단말이 잠기도록 설정할 수 있습니다.



이처럼 Knox Manage의 정책으로 단말이 잠긴 경우 해제하려면 다음의 절차를 따르세요.

1. 운영자에게 사용자 ID와 단말 ID로 단말의 잠김을 문의하세요.  
운영자는 사용자의 단말이 Knox Manage 서버와 통신이 가능한지를 체크합니다.
2. 단말과 Knox Manage 서버의 통신이 가능하면, 운영자가 단말 해제 제어를 단말에 보내어 단말 잠김이 바로 해제됩니다.  
단말과 Knox Manage 서버의 통신이 불가능하면, 운영자가 알려주는 단말 잠금 해제 코드를 사용자가 단말에 입력하세요.  
단말 잠김이 바로 해제됩니다.

**Note:** 그 외 기타 사유로 인하여 단말이 잠긴 경우, 위의 단계로 해결이 되지 않으므로 단말의 서비스 센터로 문의하여 단말의 공장초기화를 진행합니다.

---

## A.2 비밀번호 해결하기

사용자 단말의 비밀번호는 3 가지가 있습니다.

- Knox Manage 로그인 시 사용자 ID와 함께 입력하는 “로그인 비밀번호”
- Knox Manage 로그인 후 Knox Manage 화면 잠금을 해제할 수 있는 “화면잠금 비밀번호”
- 단말 자체의 “단말잠금 비밀번호”

설정된 비밀번호를 잊어버린 경우 해결하려면 다음의 절차를 따르세요 .

- 로그인 비밀번호를 잊어버린 경우:
  1. 운영자에게 비밀번호 초기화를 요청하세요.  
사용자의 이메일로 임시비밀번호를 전송받습니다.
  2. 임시비밀번호로 Knox Manage를 로그인 시 비밀번호를 재설정하세요.
- 화면잠금 비밀번호를 잊어버린 경우:
  1. 운영자에게 “계정 삭제”라는 단말 제어를 요청하세요.  
사용자 단말의 Knox Manage가 로그아웃되며 다시 로그인합니다.
  2. 로그인 시 화면 잠금 비밀번호를 설정하세요.
- 단말잠금 비밀번호를 잊어버린 경우:
  1. 운영자에게 “단말잠금 비밀번호 초기화”라는 단말 제어를 요청하세요.  
사용자 단말에 기존에 설정했던 단말잠금 비밀번호는 없어지며 바로 비밀번호 설정화면이 나타납니다.
  2. 단말잠금 비밀번호를 새로 설정하세요.



