



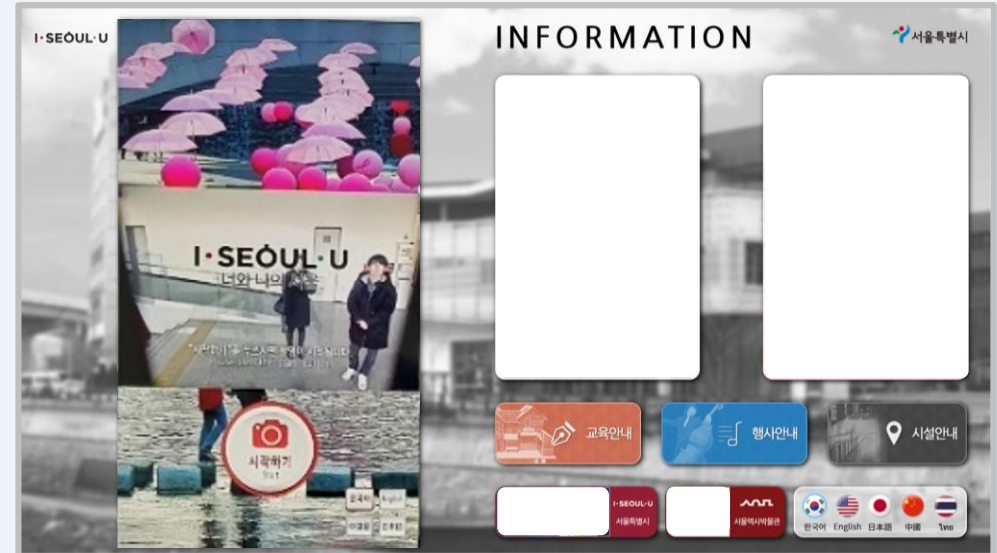
청계천박물관
Cheong Gye Cheon Museum

청계천박물관 종합안내키오스크 업데이트 및 개선

정상 화면



이상 현상



- 이슈 사항
 - 인포메이션 부분의 정보영역의 white screen 발생
 - 발생 주기 : 월 1~2회 발생 (2019년 15회 상기와 유사한 동작 오류 발생)
- 원인 분석
 - 서버 전원 꺼짐
 - 인터넷 연결 불량 (연결되지 않음/ 네트워크 불안정)

정상 화면



이상 현상



• 이슈 사항

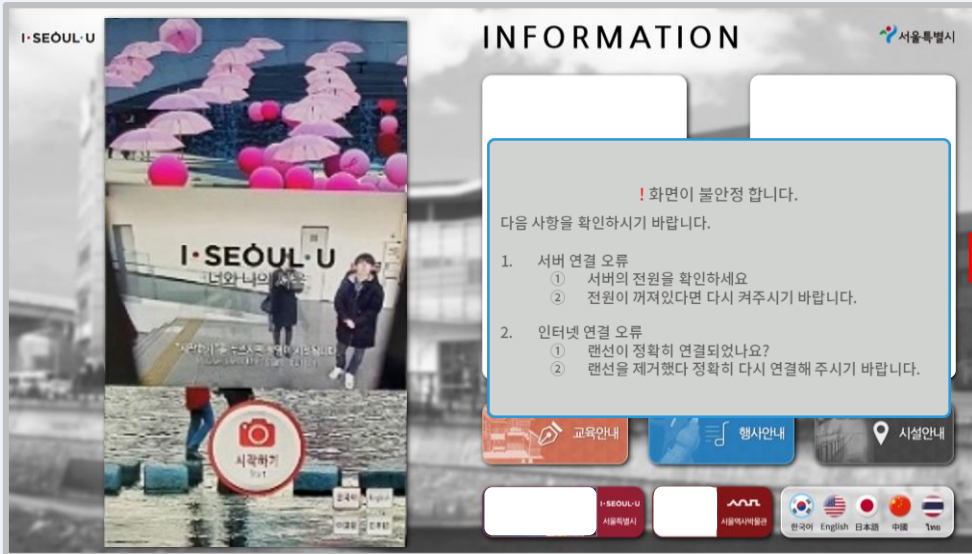
- 디지털 포토존 프로그램 숨김 현상
- 우측의 정보영역을 누를 경우 프로그램이 사라짐

• 원인 분석

- Chrome OS 업그레이드에 따라 타 프로그램을 상위로 올리는 걸 막는 정책에 의해 발생

- 사업 명: 청계천박물관 종합안내키오스크 Client 정보 수신 오류 개선
- 사업 예산: 10,000,000원
- 대상 장치: 로비 종합안내 키오스크
- 개선 사항
 - OS 업그레이드 대응
 - 변경 로고 적용
 - 네트워크 등에 의한 종합안내 키오스크 오류 현상 개선
 - 이상 현상 발생 시 제작업체와의 커뮤니케이션에 소요되는 시간만큼 고객 서비스가 지연됨
 - 주말에 이상 현상 발생 시 즉각적인 해결이 어려움
 - 월 1~2회로 빈번히 발생하는 현상으로 개선이 필요 함
 - 오류 현상 분석
 - 오류 현상 분석 결과 [서버전원off] 혹은 [인터넷연결불량]이 90% 이상
 - [서버전원off] 혹은 [인터넷연결불량]의 경우 연결선 및 전원 확인 등으로 즉각적인 조치 가능
 - 상기 내용은 IT에 비 전문적인 운영인력도 즉시 점검 및 해결 가능
 - 문제 발생시 운영자가 원인 확인 및 해결 가능한 [자가 진단 가이드]로 즉각적인 해결이 가능하도록 시스템 개선
 - 서버와 연결이 끊겼거나 인터넷이 끊긴 경우 client에서 점검 메시지를 화면에 노출
 - '자가진단가이드'를 팝업으로 노출하여 즉각적인 점검 및 해결이 가능하도록 시스템 개선
 - 화면에 노출된 점검 메시지로 IT에 비 전문적인 운영인력도 즉각적인 해결이 가능하도록 함

개선안



! 화면이 불안정 합니다.

다음 사항을 확인하시기 바랍니다.

1. 서버 연결 오류
 - ① 서버의 전원을 확인하세요
 - ② 전원이 꺼져있다면 다시 켜주시기 바랍니다.
2. 인터넷 연결 오류
 - ① 랜선이 정확히 연결되었나요?
 - ② 랜선을 제거했다 정확히 다시 연결해 주시기 바랍니다.

• 대상 오류 현상

- 서버와 연결 중단
- 인터넷 연결안됨 및 불안정 등 네트워크

• 개선 안

- [오류 현상 발생] 시 [자가진단가이드]를 화면에 팝업으로 노출
- [자가진단가이드] 내용
 - 점검 사항: 서버 전원 확인/ 인터넷 연결 확인
 - 문제 별 해결 방법