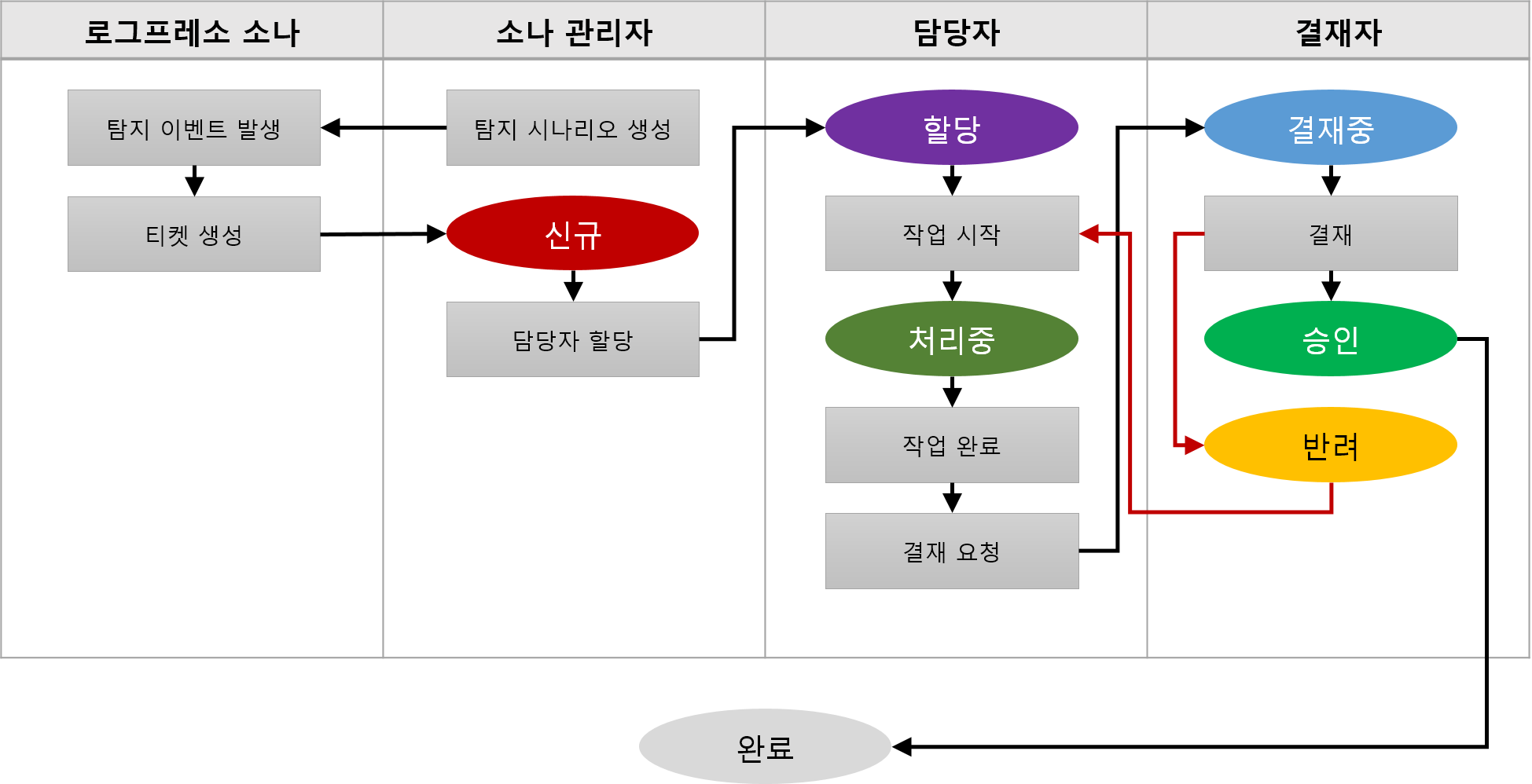
### 티켓

관제 대상 시스템에 보안 위협 이벤트가 의심되는 경우 티켓을 생성하도록 설정할 수 있습니다. 티켓은 실시간 탐지나 배치 탐지를 설정할 때 **티켓 할당자/인수자**를 설정해두면, 해당 이벤트가 발생할 때 자동으로 티켓이 생성됩니다.

티켓이 생성된 경우 담당자가 바로 할당되어 있을 수 있고, 관리자가 직접 담당자를 할당할 수 있습니다. 담당자는 티켓 내용과 근거 자료를 토대로 대응 작업을 진행한 후, 대응 내역을 작성한 다음 결재 요청을 합니다. 담당자는 티켓 내용과 대응 내역을 확인한 다음 결재를 승인 혹은 반려할 수 있습니다. 반려 시 담당자는 추가 작업 후 다시 결재 요청을 보내야 합니다.

이 과정을 이미지로 표현하면 다음과 같습니다.



티켓의 상태는 아래와 같이 구분됩니다:

**신규**

티켓이 생성된 후 아무에게도 할당되지 않은 상태입니다.

**할당**

티켓 담당자가 할당되었습니다.

**처리중**

티켓 담당자가 업무를 진행하는 중입니다.

**결재중**

티켓 담당자가 업무를 완료했고 결재 요청을 했습니다.

**승인**

결재자가 티켓 결재를 승인했습니다.

**반려**

결재자가 티켓 결재를 반려했습니다. 담당자는 추가 작업을 진행해야 합니다.

**완료**

티켓이 완료되었습니다.

티켓 처리 프로세스에는 담당자의 티켓 처리가 결재자에 의해 승인 되는 경우만 완료할 수 있다고 나와있지만, 실제로는 티켓 상태가 신규, 할당, 처리중 등 어느 상태에 있더라도 **완료 상태로 변환**할 수 있습니다. 중복 티켓이 발생했거나 다른 경로로 이미 처리된 티켓 등 로그프레소 소나 티켓 처리 과정을 거치지 않아도 될 티켓은 바로 완료 처리 할 수 있습니다. 반대로 완료된 티켓이라도 필요한 경우 **업무 재작업** 상태 전환으로 다시 작업을 수행하게 할 수 있습니다. 이 경우 완료 상태에서 다시 신규, 할당 상태로 돌아갑니다.