

원격훈련 모바일OTP

이용 FAQ

(훈련기관 담당자용)

2022. 11. 4.

 **HRDK** 한국산업인력공단



비밀번호를 입력하세요.



Q. 모바일OTP 비밀번호(4자리)를 잊어버렸어요.

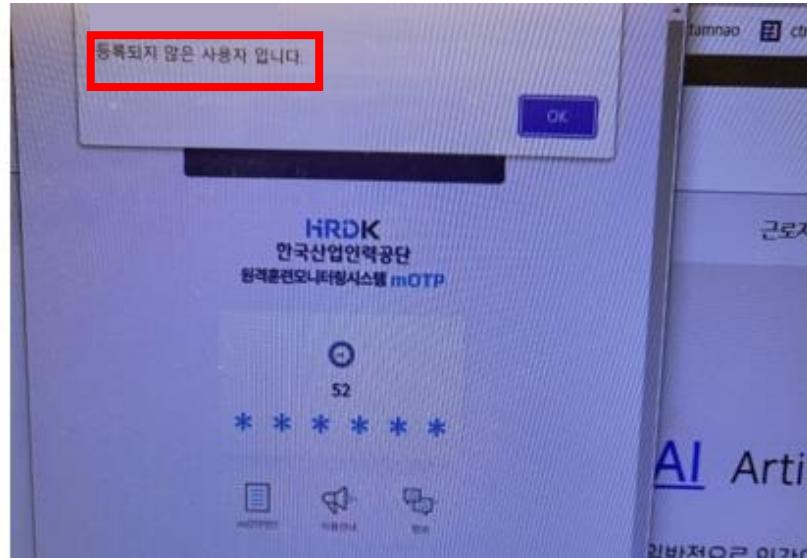
Q. 회원정보(이름, 휴대폰번호)를 잘못 입력했어요.

A. “mOTP 등록 초기화” 버튼을 클릭하여 새로 회원정보 등록이 가능합니다.
(mOTP 인증[6자리] 5회 초과하여 실패하지 않은 경우에만 가능)

훈련생 문의 응대 시, mOTP 앱 비밀번호(4자리)와 mOTP 인증번호(6자리)를 구분하여 안내하여 주세요.

- mOTP 앱 비밀번호(4자리): 계속 잘못 입력해도 에러가 발생하지 않습니다.
- mOTP 인증번호(6자리): 5회 초과하여 잘못 입력할 시 계정이 잠깁니다.

Q. AP005 " 등록되지 않은 사용자입니다 " 라는 에러메세지가 뜹니다.



A. 훈련기관 LMS에 등록된 회원정보와 훈련생 mOTP 앱에 등록된 가입정보가 일치해야 합니다.

훈련생 문의 시 다음 사항을 확인해주세요.

1) 훈련생 **회원정보 오등록한 경우** (이름이나 전화번호 오입력)

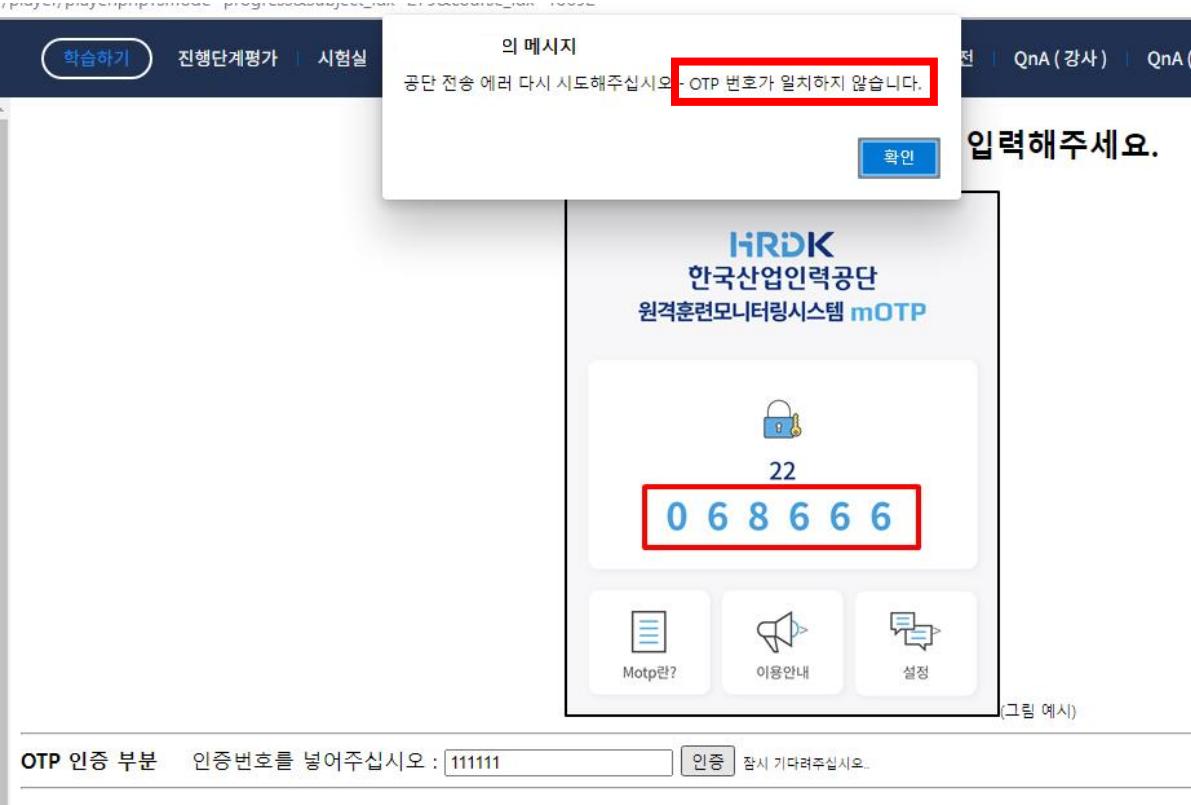
"mOTP 등록 초기화"를 통해 **회원정보를 LMS와 동일하게 입력하도록** 안내

2) 휴대전화번호 변경, 개명 등 **훈련생 정보 변경사항이**

LMS에 정확하게 반영되었는지 여부를 확인

(예: 훈련생이 휴대전화 번호를 최근에 변경하여 LMS에 반영되지 않은 경우, 변경된 정보를 훈련기관 LMS에 현행화하고 훈련생 MOTP 재등록 안내)

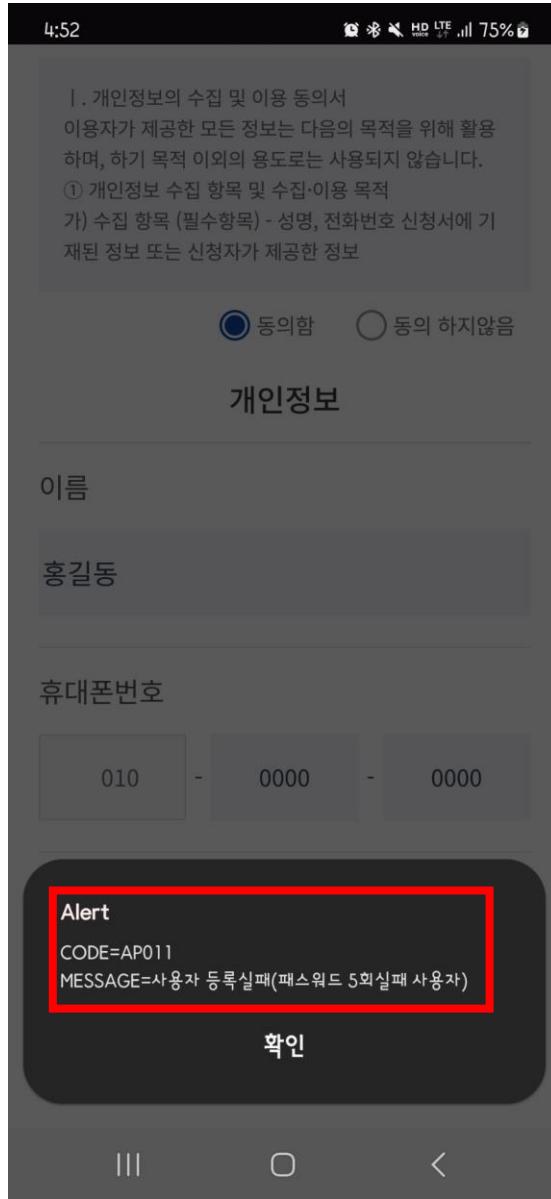
Q. 번호 6자리를 입력해도 “OTP 번호가 일치하지 않습니다 ” 라는 메시지가 뜹니다.



A. 다음 사항을 확인해주세요.

- 1) OTP 번호는 1분마다 변경되므로
바뀐 OTP 번호 6자리를 정확하게 입력하였는지 확인
(훈련생 휴대전화의 시간이 정확하지 않은 경우 계속 일치하지 않을 수 있음)
- 2) 훈련생 **회원정보 등록한 경우** (이름이나 전화번호 오입력)
“mOTP 등록 초기화 ”를 통해 회원정보를 LMS와 동일하게 입력하도록 안내
- 3) 여러 기기에 반복하여 등록을 시도한 경우,
가장 최근 등록한 기기에서만 정상 작동됨을 안내

* 주의: 반복된 mOTP 인증번호 [6자리] 오입력으로 인해 mOTP가 잠긴 경우, 훈련기관 LMS에서 본인인증으로 “제한 초기화” 유도



Q. AP011 사용자 등록실패(OTP 인증번호 [6자리] 5회 실패 사용자) 메시지가 뜹니다.

A. LMS 상에서 휴대폰 본인인증 등으로 “제한 초기화”를 하지 않은 상태에서 모바일OTP 앱 회원정보를 새로 등록하는 경우 AP011 에러가 발생합니다.

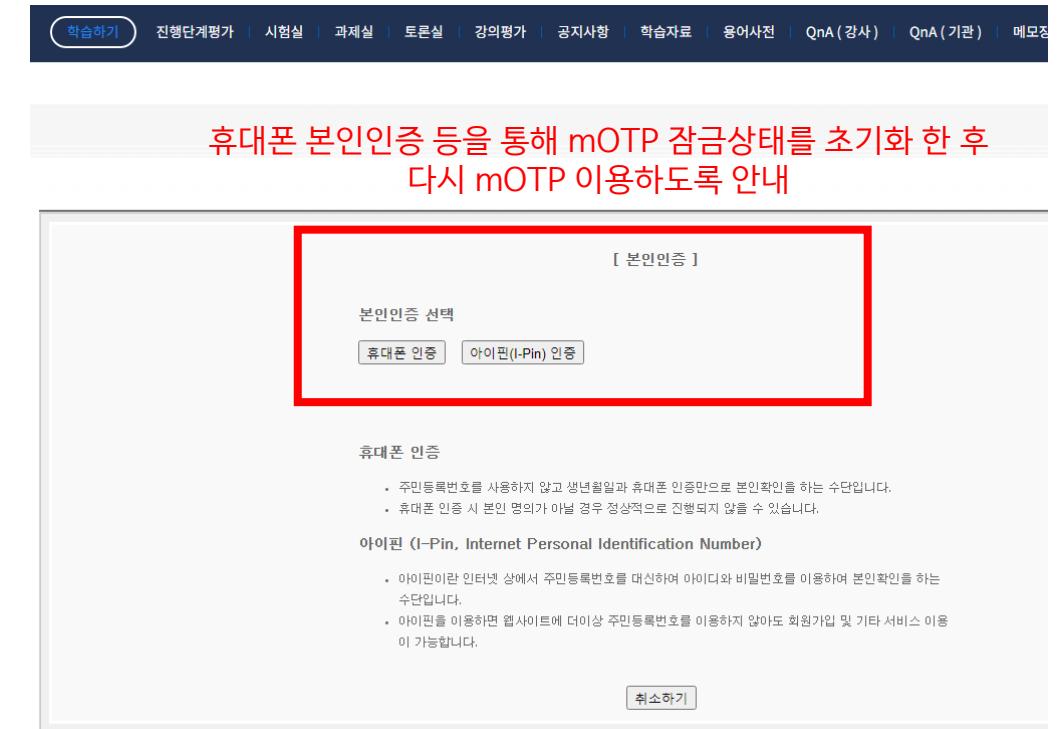
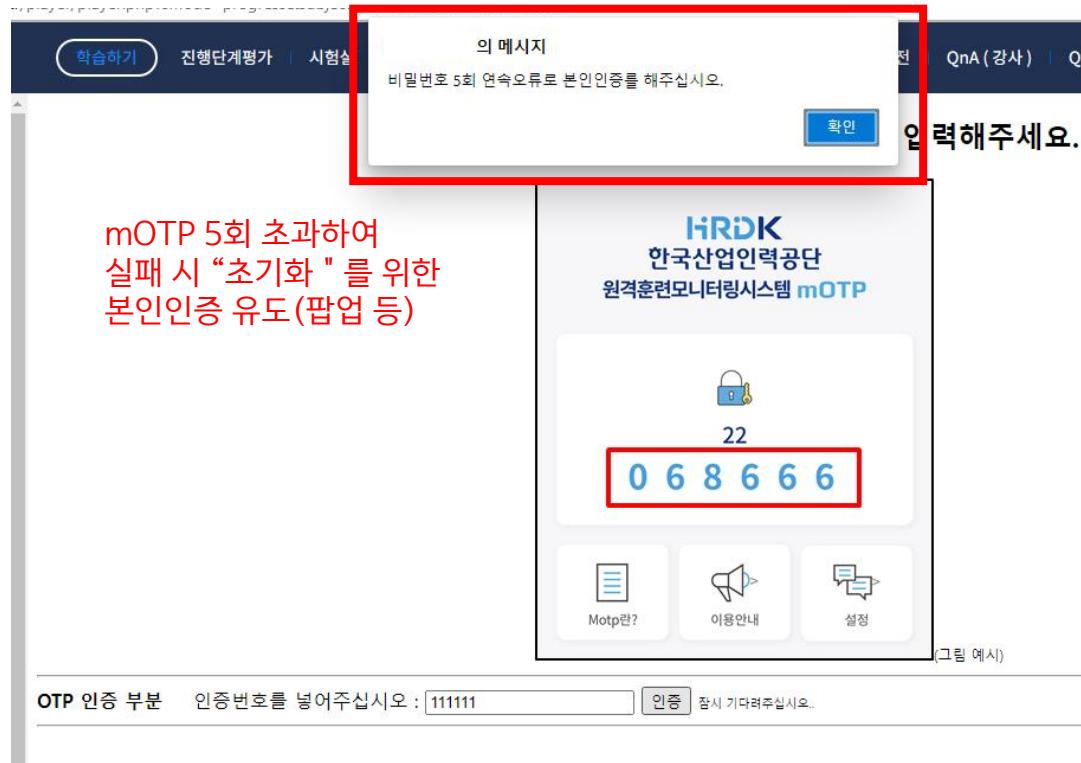
훈련생이 모바일OTP 인증 5회 초과하여 실패 시,
훈련기관 LMS 상에서 휴대폰 본인인증 등을 통한
“MOTP 인증 제한 초기화”를 할 수 있도록 구현이 되어야 합니다.

* MOTP 매뉴얼 24페이지 참고

참고) 11월 둘째주 이후
“사용자 등록실패(OTP 인증번호 [6자리] 5회실패 사용자)”로 문구 변경 예정

Q. AP011 사용자 등록실패(패스워드 5회 실패 사용자) 메시지 관련

〈모바일OTP 인증 5회 초과 실패 시 훈련기관 LMS “MOTP 인증 제한 초기화” 예시화면〉



* 주의: mOTP 잠금상태 초기화를 위한 본인인증 내역은 https://emonotp.hrdkorea.or.kr/api/v2/user_reset 으로 전송

훈련기관 협조 요청사항

- 모바일OTP 이용 관련하여 훈련생들에게 충분한 안내 부탁드립니다.
- 일반적인 조치사항들로 해결되지 않는 문제가 지속하여 발생할 경우,
공단 훈련품질센터 담당자에게 알려주시기 바랍니다.
* 훈련생 이름, 회원PK, 휴대전화번호, 문제발생 일시와 상황 등을 구체적으로 알려주시면
신속한 원인 확인에 도움이 됩니다.
- 특정 훈련기관의 훈련생들이 공단으로 전화하는 경우가 종종 발생합니다.
훈련기관마다 LMS가 상이하여 공단에서 개별 훈련생에게 상세한 안내가 어려우므로,
문제 발생 시 반드시 훈련기관에서 공단으로 직접 문의하여 주시기 바랍니다.
(훈련기관 LMS에 공단 연락처를 노출하지 말아 주세요)