

RSUPPORT

# RemoteSales User Guide

리모트세일즈 사용자 가이드

## 알림

**RemoteSales 5.0**

**Guide Version 1.0.1**

**Copyright © 2010 RSUPPORT Co., Ltd. All Rights Reserved**

본 매뉴얼에 포함된 내용은 추후 제품의 성능 향상 또는 기능 개선 등에 따라 사전 예고 없이 변경될 수 있다.

알서포트(주)는 본 매뉴얼에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보증도 하지 않는다.

알서포트(주)는 본 매뉴얼에 포함된 오류 또는 이 자료의 공급이나 수행 또는 사용과 관련하여 직접, 간접 특별히 우연 또는 필연적으로 발생한 손해에 대하여 어떤 책임도 지지 않는다.

본 매뉴얼에 대한 저작권과 지적 소유권은 알서포트(주)가 가지고 있으며 이 권리는 대한 민국의 저작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호된다. 따라서 알서포트(주)의 사전 서면 동의 없이 본 매뉴얼의 일부 혹은 전체 내용을 무단 복사, 복제, 전재하는 것은 저작권법에 저촉된다.

Windows 95 / 98 / ME / NT / 2000 / 2000 Server / XP / Server 2003 / Vista / Server 2008 / 7 등은 타사 소유의 등록상표이며 저작권에 보호 받는다. 기타 본 매뉴얼에 표현된 타사 소유의 등록상표 및 저작권에 보호를 받는 용어들은 단지 인용을 위해서만 사용된다.

# 차 례

- 용어 설명 ..... 4**
  
- RemoteSales 5.0 소개 ..... 5**
  - RemoteSales 란? ..... 5
  - 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경 ..... 5
  
- RemoteSales 서비스 시작 ..... 6**
  - 에이전트 다운로드 및 설치 ..... 6
  - 원격상담 절차 ..... 6
  
- RemoteSales를 이용한 원격 상담 ..... 7**
  - 에이전트 로그인 후 고객상담 대기 ..... 7
    - 에이전트 로그인 ..... 7
    - 채팅 상담 대기 ..... 7
  - 고객 접속 유도 ..... 7
  - 채팅 상담 ..... 8
  - 원격 프리젠테이션 상담 ..... 8
  - 원격 상담 예약 ..... 9
  - 지원 종료 ..... 9
  
- RemoteSales 기능 설명 ..... 10**
  - 에이전트 ..... 10
  - 채팅창 ..... 11
    - 채팅창 기능 요약 설명 ..... 11
    - 파일 전송 ..... 11
    - 화이트 보드 ..... 12
    - 화이트 보드 기능 설명 ..... 12
    - 상담일지 작성 ..... 12
  - 상담원 ..... 13
  - 고객 (뷰어) ..... 14
  
- 고객 지원 ..... 15**

## 용어 설명

용어	설명
원격상담	상담원이 고객을 직접 방문하지 않고 인터넷상에서 채팅과 프리젠테이션 등 세일즈에 필요한 다양한 행위를 인터넷을 통하여 고객에게 제공하는 것
원격제어	떨어져 있는 PC를 그곳에 가지 않고도 자신의 PC에서 제어하는 것
관리자	원격지원 환경 및 상담원 정보 등을 관리하는 사람
상담원(=사용자)	고객과의 채팅지원 및 원격지원을 담당하는 사람
고객	상담원에게 원격상담을 요청하는 사람
에이전트 <sup>Agent</sup>	상담원이 원격상담 시 실행시키는 프로그램
뷰어 <sup>Viewer</sup>	원격상담 시 고객이 상담원의 PC를 보거나 제어할 수 있게 연결하는 프로그램
채팅 대기	채팅 상담을 하기 위해 상담원이 고객을 기다리는 상태
중계 페이지 (=접속 페이지)	상담원과 원격상담 연결을 위해 고객이 접근하는 웹사이트
세션 <sup>Session</sup>	상담원과 고객이 연결된 상태
접속 안내창	상담원 PC에 원격상담 중임을 나타내는 안내창.
접속 코드	원격상담 연결을 위해 고객이 중계페이지에서 입력하는 숫자
제어권	고객이 상담원의 동의하에 상담원 PC의 마우스 키보드를 제어할 수 있는 권한
인증 서버	상담원 로그인 시 ID와 PW를 확인하는 서버

## RemoteSales 5.0 소개

### ■ RemoteSales 란?

**RemoteSales는 직접 방문하지 않고 인터넷을 통하여 전세계 고객과 만날 수 있도록 해주는 온라인 세일즈, 프리젠테이션 도구입니다.**

기존의 세일즈는 고객과 미팅을 약속하고, 방문하여 프리젠테이션을 하였다면, RemoteSales는 직접 방문 없이 고객 요청 즉시, 또는 예약된 스케줄에 따라 온라인 미팅을 통해 세일즈를 할 수 있습니다. RemoteSales 사용자는 자신의 컴퓨터 화면에 프리젠테이션 자료를 준비하고, 원거리의 고객에게 프리젠테이션, 데모를 시연 할 수 있습니다.

세일즈를 위한 더욱 다양한 정보를 쉽고 정확하게 고객에게 전달하며, 다양한 프리젠테이션 자료, 데모시연, 세일즈 자료파일 전송, 원격프린트, 레코딩 등 다양한 기능으로 온라인의 고객과 공유할 수 있는 기능을 제공합니다.

### ■ 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경

리모트세일즈에서 상담원은 에이전트와 뷰어를 이용하여 인터넷을 통해 고객에게 원격으로 프리젠테이션이 가능하고, 고객은 인터넷이 가능한 순수한 웹 브라우저 환경에서 지원을 받을 수 있습니다.


상담원과 고객은 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다.

	최소	권장
<b>운영체제(OS)</b>	Windows 2000 이상	Windows XP 이상
<b>대응 기종(PC)</b>	Pentium 4 1.4 GHz, 256MB 이상	Pentium 4 2.0 GHz, 512MB 이상
<b>웹 브라우저 (Web Browser)</b>	Internet Explorer 6.0 이상 FireFox 3.0 이상 Safari 3.0 이상 Opera 9.0 이상 Chrome 1.0 이상	Internet Explorer 6.0 이상 FireFox 3.0 이상 Safari 3.0 이상 Opera 9.0 이상 Chrome 1.0 이상
<b>네트워크</b>	상담원 : 상담원 별 공인 IP 또는 Static NAT 지원 고객 : Modem, ADSL, LAN, 공인 IP 또는 가상 IP 지원 (무선지원)	
<b>방화벽</b>	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open	

**일부 기업이나 단체의 경우 보안을 위해 리모트콜 서비스 관련 도메인이나 IP Address, 또는 포트(80/443)를 차단한 경우 서비스 이용이 불가능 할 수 있습니다.**

## RemoteSales 서비스 시작

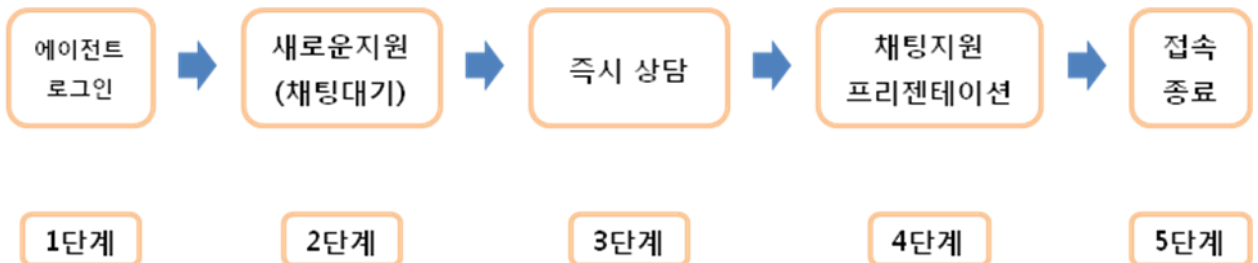
### ■ 에이전트 다운로드 및 설치

1. 알서포트 홈페이지(<http://rsupport.com>)로 접속한다.
2. 상단 메뉴 중 **Document** > **다운로드**를 클릭한다.
3. RemoteSales 용 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 **rsStartSupport.exe** 설치파일을 다운로드 한다.
4. 다운로드한 **rsStartSupport.exe** 파일을 더블 클릭하여 실행한다.  
(Windows Vista 이상 환경일 경우 UAC 창이 활성화 된다)
5. 설치 프로그램 안내에 따라 설치를 진행한다.
6. 설치가 완료되면 바탕화면에 RemoteSales 바로가기 아이콘  이 생성된다.

*Proxy Server를 사용하는 환경일 경우 설치 중 Proxy 선택 옵션에서 본인의 환경에 맞는 옵션을 선택하여 설치를 진행한다. Proxy Server 정보는 네트워크 관리자에게 문의 한다.*

### ■ 원격상담 절차

원격상담 서비스는 다음과 같이 **5단계**의 절차로 진행된다.



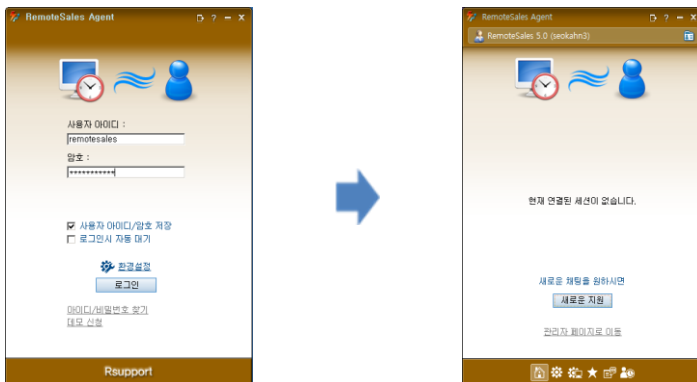
1. 상담원은 **RemoteSales Agent** 를 실행하여 로그인 한다.
2. 상담원은 새로운지원을 클릭하여 **채팅 상담 대기**를 한다..
3. 고객을 중계페이지로 안내 후 **접속코드 입력**이나 **아이콘 클릭**을 유도한다.
4. 고객에게 **채팅 상담/원격 프리젠테이션**을 한다.
5. 지원 종료 시 [종료] 또는 [연결 종료] 버튼을 클릭하여 **상담을 종료**한다.

## RemoteSales를 이용한 원격 상담

### ■ 에이전트 로그인 후 고객상담 대기

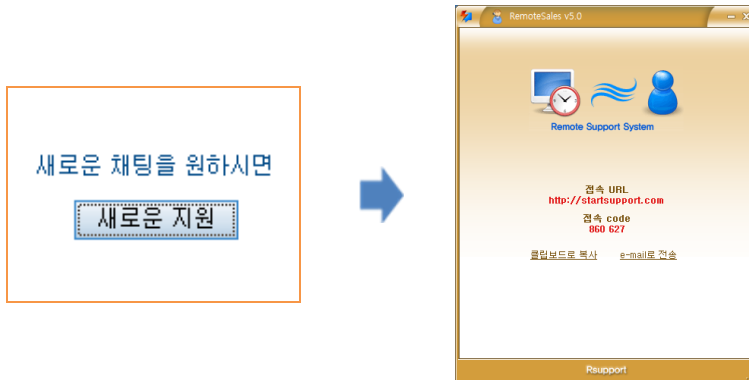
#### 에이전트 로그인

사용자 아이디와 암호를 입력 후 [로그인] 버튼을 클릭하여 에이전트에 로그인 한다.



#### 채팅 상담 대기

1. [새로운 지원] 버튼을 클릭한다
2. 상담원 PC에 채팅 대기창이 실행되고 대기 상태에 들어간다.

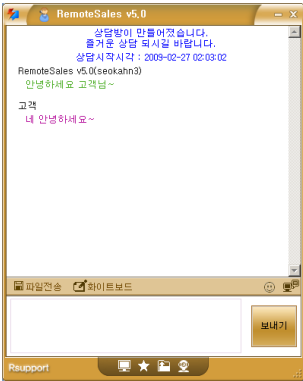


### ■ 고객 접속 유도

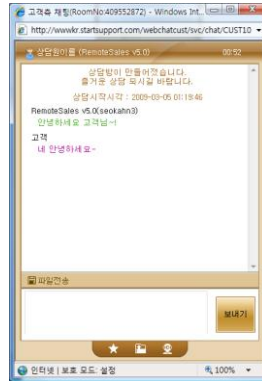
1. 채팅 대기 시 표시되는 접속 URL 또는 중계페이지 주소를 고객에게 안내한다.  
(채팅 대기 시 접속 안내 정보를 클립보드로 복사하거나 메일로 전송할 수 있다)
2. 고객 접속 후 상담원은 접속코드 또는 아이콘 번호를 안내하여 입력 또는 클릭을 유도 한다.

## ■ 채팅 상담

상담원과 고객은 어떠한 프로그램 설치 없이 웹 브라우저를 통하여 실시간 채팅을 할 수 있다. 상담원은 채팅 상담 중 원격 프리젠테이션이 필요하다고 판단 될 경우 채팅창의 **원격프리젠테이션** 기능을 이용하여 채팅 상담 중인 고객에게 원격 프리젠테이션을 동시에 지원할 수 있다.



[상담원 채팅창]

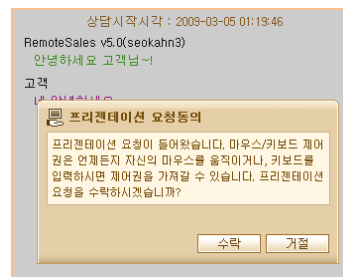
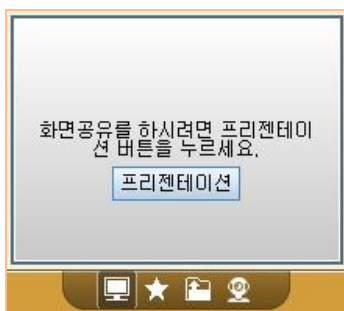


[고객채팅창]

## ■ 원격 프리젠테이션 상담

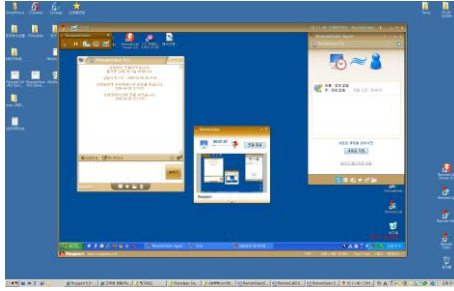
상담원은 채팅 상담 중 자신의 PC 화면을 고객에게 전송하여 원격으로 프리젠테이션을 진행할 수 있다.

1. 상담원은 채팅창에서 “원격지원” 아이콘을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭 한다.

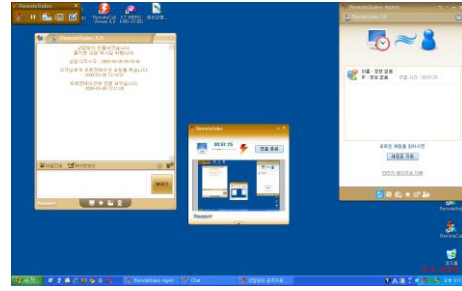


2. 고객 측 채팅창에 원격 프리젠테이션 요청 메시지가 표시 된다.
3. 고객이 [수락] 버튼 클릭 시 고객 PC에 **\*일회성 실행파일**이 다운로드 된다.
4. 고객은 [실행] 버튼 클릭 후 고객 PC에 뷰어를 실행 시켜 상담원과 연결 된다.

**\* 일회성 실행 파일 :** 상담원과 원격 접속 시 고객 측 PC에서 일회성으로 실행되는 파일로, 원격 지원 종료 후 자동 삭제 된다.



[고객 PC 화면]



[상담원 PC 화면]

### ■ 원격 상담 예약

상담원은 사전에 상담 정보 및 필요 자료를 등록하여 고객에게 상담 예약을 할 수 있습니다. 예약 정보는 상담 대상 고객들에게 메일로 발송할 수 있습니다.

1. 상담원은 에이전트에서 “예약목록” 아이콘을 클릭 후 [예약하기] 버튼을 클릭 한다.



2. 상담내용에 관한 기본정보 입력 및 상담 자료 등을 등록한다.
3. [초대] 탭에서 상담 대상 고객의 E-Mail을 입력하여 상담 예약 정보 및 초대 메일을 발송한다.
4. 상담원은 예약 시간에 에이전트 “예약목록”에서 상담 예정 항목을 선택하고 더블클릭하여 상담 대기상태에 들어간다.
5. 고객은 상담 예정 시간에 상담원이 보낸 초청 메일의 URL을 클릭 후 상담원과 연결하여 상담을 진행한다.

### ■ 지원 종료

지원 시작/종료 시간, 상담원 이름이 표시된다.

## RemoteSales 기능 설명









### ■ 에이전트

	상담원 정보	고객지원 시 고객측에 표시되는 상담원의 정보를 확인/수정 한다
	새로운 지원	새로운 고객 지원을 위해 채팅/뷰어 대기를 한다
	로그아웃	에이전트를 로그아웃을 한다
	도움말	원격지원 도움말을 확인한다 (향후 지원예정)
	관리자페이지이동	웹 브라우저를 이용하여 관리자 페이지 로그인 후 사용이력, 사용 통계, 옵션정보를 확인/수정 한다
 네트워크 환경설정	인증 서버	<b>인증서버, 서버포트</b> : 상담원이 에이전트 로그인 시 인증 정보를 확인하는 서버 주소 및 포트를 기입한다 <b>SSL 인증 사용</b> : 서버 인증 시 SSL 인증을 사용할 경우 선택한다
	프락시 서버	<b>수동설정</b> : 프락시 서버 정보를 상담원이 수동으로 기입한다. 프락시 서버 정보를 알지 못할 경우, 사내 네트워크 담당자에게 문의 한다. <b>자동설정</b> : 프락시 서버를 자동으로 검색하여 연결한다.
 원격지원 환경설정	기본 연결	<b>네트 워크</b> : 네트워크 상태에 따라 데이터압축 유/무를 선택한다. 일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다. 고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.
		<b>제어 모드</b> : 원격지 PC 환경에 따라 제어모드를 선택한다. 고속 제어모드 : 가상드라이버를 이용하여 화면을 검출한다. 그래픽 제어모드 : 가상드라이버를 이용하지 않고 화면을 검출한다.
		<b>화면 색상</b> : 상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다.
		<b>화면 품질</b> : 일반 네트워크 환경일 경우 화면 품질을 조절한다.
		<b>텍스트크기</b> : 페이지에 표시되는 텍스트의 상대 크기를 지정한다.
		<b>연결 시 바탕화면 제거</b> : 고객 PC 원격 연결 시 고객 PC의 바탕 화면을 제거하여 제어속도를 향상 시킨다.
	기타 옵션	<b>윈도우 이동 시 외곽선으로 표시</b> : 원격제어 중 윈도우 이동 시 윈도우를 외곽선으로 표시하여 제어속도를 향상 시킨다.
		<b>자동 녹화</b> : 원격제어 시작 시 제어 화면을 자동으로 녹화한다. 제어 종료 후 녹화 파일은 자동으로 저장된다.
		<b>다음 시간동안 사용하지 않으면 뷰어 잠금</b> : 상담원이 설정된 시간 동안 뷰어를 사용하지 않을 경우, 다른 사람이 뷰어를 컨트롤 하지 못하도록 뷰어의 모든 기능을 잠글 수 있다.
		<b>다음 시간동안 원격지원을 사용하지 않으면 로그아웃</b> : 상담원이 설정된 시간동안 원격지원 프로그램을 사용하지 않을 경우 에이전트가 자동으로 로그아웃 된다.
	즐거찾기	자주 사용하는 URL를 등록/관리한다.


즐거 찾기	폴더	자주 사용하는 폴더를 등록/관리한다.
	프로그램	자주 사용하는 프로그램을 등록/관리한다.
	내문서	자주 사용하는 파일을 등록/관리한다.
	단축메시지	채팅 시 자주 사용하는 단축 메시지를 관리한다.
지원 내역	지원 이력 조회 및 저장	상담 내역 조회 및 Excel 파일로 저장할 수 있다.
예약 목록	예약현황	예약된 상담 예정 일정이 표시된다.
	예약하기	기본정보 : 상담에 관한 기본정보를 입력한다.
		아젠다 : 상담 주제 입력 및 자료를 등록한다.
		초대 : 상담 대상자 이메일을 입력하여 초대한다.

## ■ 채팅창

### 채팅창 기능 요약 설명

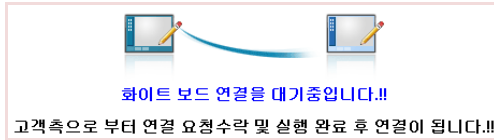
	파일 전송	채팅창을 통하여 고객에게 파일을 전송한다
	화이트 보드	상담원과 고객이 동일한 그리기 창을 실행하여 동시에 그림을 그리거나, 이미지 등을 불러들여 상담원과 고객이 동시에 수정/저장할 수 있다.
	단축메시지	에이전트에 설정된 단축메시지와 키를 확인 및 전송할 수 있다.
	상담일지작성	상담일지를 작성/수정할 수 있다.
	원격지원 > 프리젠테이션	채팅상담 중 원격 프리젠테이션이 필요할 경우 요청을 할 수 있다.
	즐거 찾기	미리 설정한 즐겨찾기 항목을 고객에게 전송할 수 있다
	파일 목록	송/수신한 파일 목록을 확인한다
	화상 채팅	고객과 화상채팅을 할 수 있다

### 파일 전송

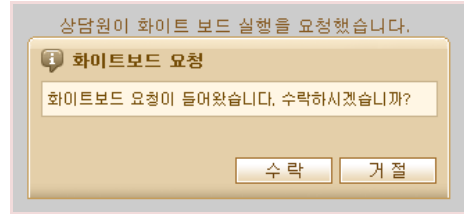
1. 채팅창에서  파일전송을 클릭한다
2. 전송할 파일 선택 후 [열기] 버튼을 클릭한다.
3. "업로드를 완료하였습니다" 메시지를 확인한다.
4. 전송된 파일은 채팅창에 파일명으로 메시지와 같이 나타난다. 상담원과 고객은 파일명을 클릭하여 다운로드 할 수 있다. (상담 종료 시 업로드 된 파일은 삭제된다)

## 화이트 보드

1. 채팅창에서 화이트보드를 클릭한다.
2. 상담원 PC에 화이트보드가 실행되고, 고객 측 채팅창에 화이트보드 실행을 위한 고객 동의 메시지가 표시된다.



[상담원 화이트보드 화면]



[고객 채팅창 메시지]

3. 고객이 [수락] 버튼 클릭 시 화이트보드 실행을 위한 일회성 파일이 다운로드 된다.
4. 고객은 [실행] 버튼을 클릭하여 화이트보드를 실행한다.

## 화이트 보드 기능 설명

	객체 선택 / 이동		그리기
	지우기		글쓰기
	원 그리기		사각형 그리기
	직선 그리기		그림 블러오기
	선 색깔 선택		선 두께 선택
	화이트보드 내용 인쇄		저장(BMP Format)
	화이트보드의 내용을 클립보드로 복사		새로운 화이트보드 열기

## 상담일지 작성

1. 상담원은 채팅창의 > 상담일지작성을 클릭한다.
2. 팝업 된 상담일지 작성창에 현재 고객지원에 관한 내용을 기입하고 [저장]을 클릭한다. (기입된 내용은 수정이 가능하다)

■ 상담원



[상담원 화면 툴바]



[상담원 화면 접속안내창]

기능	세부기능	설명
	받은 파일 폴더 열기	원격지원 중 고객으로부터 전송 받은 파일 폴더 열기
	종료	원격 지원 종료
	화면 보여주기 시작/중지	상담원의 화면을 실시간으로 보여주거나 중지 시킨다
	마우스/키보드 제어권	상담원 PC의 마우스/키보드 제어권한을 고객에게 넘겨준다.
	파일 전송	상담원 PC의 파일을 고객 PC로 전송
	그리기(선, 도형 등)	상담원 PC 화면에 그리기 기능 제공 (양방향)

**받은 파일 폴더 열기**

원격상담 중 고객으로부터 파일을 전송 받았을 경우, 파일이 저장된 폴더를 연다.

**기본 파일 저장 위치** : 공유문서(or 공용문서)\Rsupport\RemoteSales\Received Files

**마우스 키보드 제어**

원격 프리젠테이션 연결 후 마우스 키보드 제어 버튼을 클릭하여야 고객으로부터 제어권을 넘겨 고객이 상담원 PC를 원격제어할 수 있다.

상담원은 고객이 키보드/마우스 중 제어권을 회수할 수 있다.

**응용 프로그램 공유**

원격 프리젠테이션 연결 시 상담원은 현재 자신의 PC에서 실행되고 있는 프로그램 중 고객에게 보여주고 싶은 프로그램만 선택하여 화면을 공유할 수 있다.

## ■ 고객 (뷰어)

기능	세부기능	설명
	받은 파일 폴더 열기	원격상담 중 고객으로부터 전송 받은 파일 폴더 열기
	종료	원격상담 종료
	그리기(선, 도형 등)	상담원 PC 화면에 그리기 기능 제공 (양방향)
	화면 내비게이터	상담원 화면이 클 경우 내비게이터로 화면을 이동시킬 수 있다.

14

### 상담원에게 파일 전송

뷰어 밖(자신의 PC)에서 파일을 잡아 뷰어안으로 끌어다 놓으면 상담원에게 파일을 전송할 수 있다. (Copy&Paste 지원)

### 화면 내비게이터

상담원의 화면해상도가 고객 PC의 해상도보다 클 경우 뷰어에 상담원 화면이 모두 표시 되지 않는다. 이럴 경우 고객은 뷰어 우측 상단의 화면 내비게이터를 이용하여 화면을 이동시킬 수 있다.



## 고객 지원

본 매뉴얼은 RemoteSales 사용방법을 초보자라도 충분히 이해하고, 쉽게 사용할 수 있도록 하는 것을 목표로 하고 있습니다. 하지만 본 매뉴얼을 통해서 이해할 수 없거나 충분한 정보를 얻지 못 하였다고 판단 되는 경우에는 아래의 사항을 참고 하시기 바랍니다.

### Contact Information

<http://www.rsupport.com>

#### Korea :

서울시 송파구  
방이2동 149-11  
나노빌딩  
전화 : +82-70-7011-0590  
팩스 : +82-2-479-4429  
기술문의 : [support.kr@rsupport.com](mailto:support.kr@rsupport.com)  
구매문의 : [sales.kr@rsupport.com](mailto:sales.kr@rsupport.com)  
기타문의 : [info.kr@rsupport.com](mailto:info.kr@rsupport.com)

#### Japan :

〒100-0013  
東京都千代田区霞ヶ関3-3-2  
新霞ヶ関ビル18階 KOTRA  
TEL : +81-3-3539-5761  
FAX : +81-3-3539-5762  
お問い合わせ : [support.jp@rsupport.com](mailto:support.jp@rsupport.com)  
Sales : [sales.jp@rsupport.com](mailto:sales.jp@rsupport.com)  
Info : [info.jp@rsupport.com](mailto:info.jp@rsupport.com)

#### USA :

116 West 23<sup>rd</sup> Street, Suite 500,  
New York, NY 10011,  
USA  
Phone : +1-888-348-6330  
Fax : +1-888-348-6340  
Tech : [support.us@rsupport.com](mailto:support.us@rsupport.com)  
Sales : [sales.us@rsupport.com](mailto:sales.us@rsupport.com)  
Info : [info.us@rsupport.com](mailto:info.us@rsupport.com)

#### China :

北京海淀区长春桥路5号  
新起点嘉园四号楼1903室  
世中视远(北京)科技有限公司  
电话 : +86-10-8256-1810  
传真 : +86-10-8256-2978  
支持咨询 : [support.cn@rsupport.com](mailto:support.cn@rsupport.com)  
业务咨询 : [sales.cn@rsupport.com](mailto:sales.cn@rsupport.com)  
销售咨询 : [info.cn@rsupport.com](mailto:info.cn@rsupport.com)