

RemoteSales  
Quick **Guide**

Feb 2010

## 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 고객과 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.

## RemoteSales Agent 다운로드 및 설치

### ■ RemoteSales Agent 다운로드

- ① <http://rsupport.com> 에 접속한다.
- ② 상단 메뉴 중 **Document** > **다운로드**를 클릭한다.
- ③ RemoteSales 용 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 rsStartSupport.exe 설치파일을 다운로드 한다.

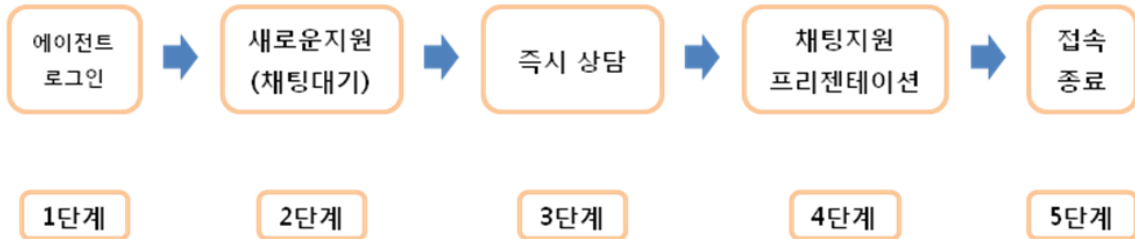
### ■ RemoteSales Agent 설치

- ① 다운로드 한 RemoteSales Agent 설치 파일(rsStartSupport.exe)을 실행시킨다.
  - ② 사용권 계약서 동의 후 [다음] 버튼을 클릭한다.
  - ③ RemoteSales 설치 폴더 위치를 확인 후 [다음] 버튼을 클릭한다.
  - ④ 본인의 네트워크 환경에 따라 프록시 설정을 선택 후 [다음] 버튼을 클릭한다.
- ✓ 프록시 설정 오류 시 접속이 불가능 할 수 있다.
- ⑤ 정상적으로 설치가 완료되면 [마침] 버튼을 클릭하여 설치를 종료한다.
  - ⑥ 설치 완료 시 바탕화면에 RemoteSales Agent 아이콘  을 확인할 수 있다.


## RemoteSales 을 이용한 원격상담

### ■ 원격 프리젠테이션 과정

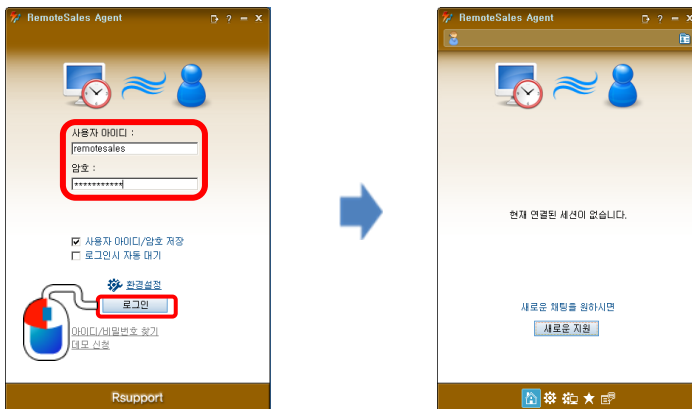
원격 프리젠테이션 과정은 다음과 같이 5단계로 나뉘어진다.



### ■ RemoteSales 사용 방법

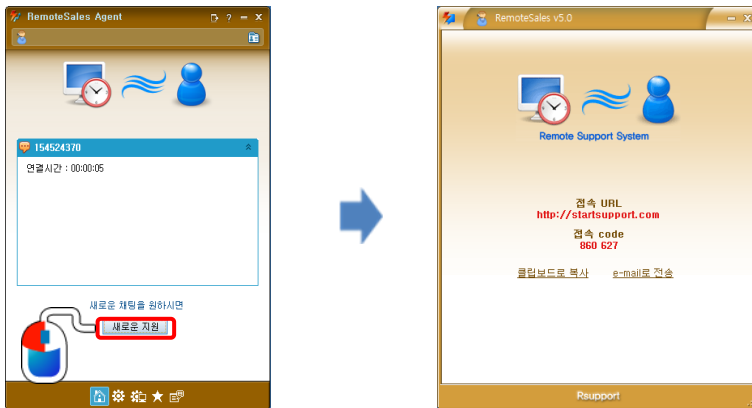
- ✓ 상담원은 원격 프리젠테이션 서비스 시작 전 반드시  RemoteSales Agent에 로그인 하여 대기상태로 만들어야 한다.

① RemoteSales Agent 실행 후 사용자 아이디와 암호를 입력하여 로그인 한다.



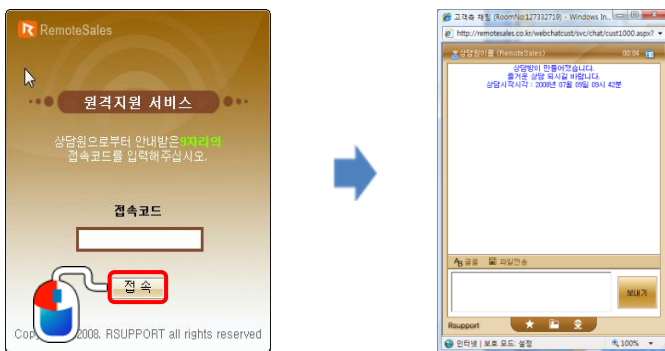
- ✓ 아이디와 암호를 분실하였을 경우 RemoteCall Agent 하단 "아이디/비밀번호 찾기" 를 클릭하여 진행한다.

② **[새로운 지원]** 버튼을 클릭하여 원격 프리젠테이션(채팅상담대기) 준비를 한다.



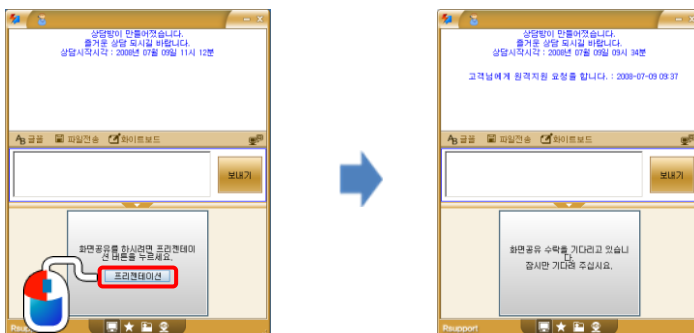
- ✓ [새로운 지원] 버튼 클릭하여 접속대기를 할 수 있다.
- ✓ 접속 대기창에 고객을 유도할 접속 URL 과 접속코드 또는 아이콘번호가 표시된다.
- ✓ 접속 URL과 접속코드는 클립보드로 복사하거나 E-mail을 통해 전달 할 수 있다.

③ 상담원은 고객을 중계페이지(<http://startsupport.com>)로 접속하도록 유도하고 접속 코드 또는 아이콘 번호를 안내한다.



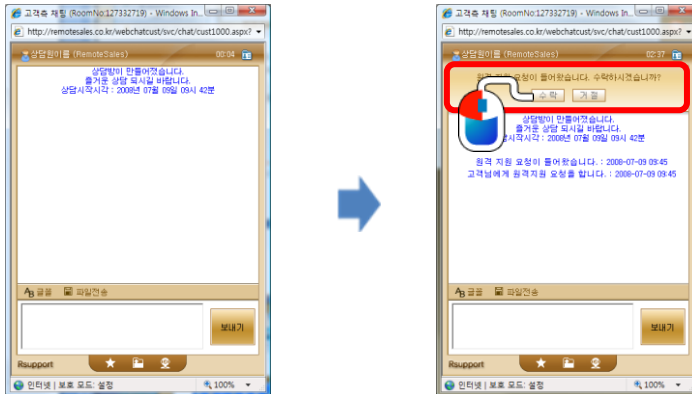
- ✓ 고객은 상담원이 안내한 접속코드를 입력 후 [접속] 버튼 클릭하거나 아이콘 클릭 후 채팅창을 통하여 상담원과 대화할 수 있다.

④ 상담원이 원격지원 버튼을 클릭 후 [프리젠테이션] 버튼을 클릭한다.

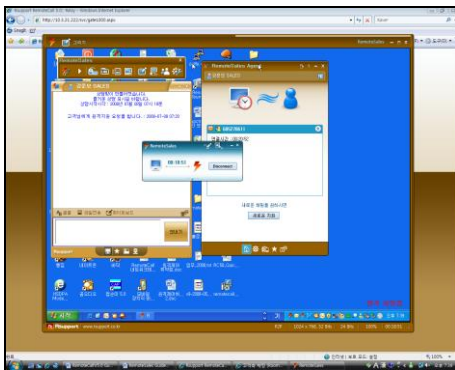


- ✓ 상담원은 고객이 원격 프리젠테이션 수락 시까지 대기한다.

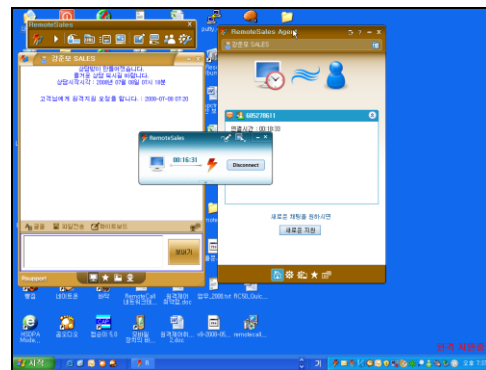
⑤ 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 나타나면 **[수락]** 버튼을 클릭한다.



- ✓ 일회성 접속파일을 다운로드 받아 실행시킨다. (원격 종료 시 자동 제거)
- ✓ 고객 PC에 RemoteSales Viewer가 나타나며 상담원 화면이 나타난다.
- ✓ 상담원 PC에 접속안내창과 도구바가 나타나며 우측 하단에 “원격지원중” 텍스트가 표시된다.
- ✓ 원격 프리젠테이션 후 팝업창의 닫기를 클릭하거나 **[종료]** 버튼을 클릭하여 종료한다.



< 고객 PC 화면 >



< 상담원 PC 화면 >

■ 환경설정

- ① RemoteSales Agent를 실행하여 사용자 아이디와 암호를 기입하고 로그인 한다.
- ② Agent 하단에 환경설정 버튼을 이용하여 설정한다.



- [홈]** 새로운 지원을 하기 위한 메인페이지
- [네트워크 환경설정]** 인증서버 및 프락시 서버 관련 네트워크 환경설정
- [원격지원 환경설정]** VRVD 제어옵션 및 기타옵션 설정
- [즐거찾기]** 자주 사용하는 URL, 폴더, 프로그램 설정
- [지원내역]** 원격지원 이력에 대한 일자 별 확인 및 지원이력 엑셀저장
- [예약목록]** 새로운 Sales를 위한 예약을 하거나 예약 상황을 확인

■ 고객/상담원 기능 별 요약 설명

✓ 고객

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 네비게이터	상담원 화면이 클 경우 네비게이터로 화면을 이동시킬 수 있다.

✓ 상담원

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)

## 고객지원

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 내용들을 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)

### 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)

### 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)

### 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)