

Administrative Guide

관리자 가이드



알림

Administrative Guide

Version 1.0.9

Copyright © 2011 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 대한민국의 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 Microsoft Corp., Mac, MacBook, Macintosh, Safari, OS X 등은 Apple Inc.의 등록상표이며 저작권에 보호 받는다. 기타 본 매뉴얼에 표현된 타사 소유의 등록상표 및 저작권에 보호를 받는 용어들은 단지 인용을 위해서만 사용된다.

© 2001-2011 알서포트 주식회사

차 례

1. 관리자 페이지란?	2
2. 접속방법 및 이용환경	2
3. 페이지 설명	3
4. 사용방법	4
4.1 사용자 설정	5
4.1.1 그룹정보 변경하기	5
4.1.2 상담원정보 변경하기	5
4.1.3 상담원 비밀번호 변경하기	6
4.1.4 상담원 기능옵션 변경하기	6
4.1.5 상담원의 기능옵션을 일괄적으로 변경하기	8
4.1.6 채팅창 상/하단 부에 배너 광고삽입 하기	10
4.1.7 상담원 이미지 변경하기	12
4.1.8 접속방식이 아이콘방식 일 경우 임의의 접속차단하기	13
4.1.9 접속시 고객에게 접속동의 확인하기	14
4.1.10 IP, MAC 주소로 상담원 제한하기	15
4.1.11 원격접속시 E-mail 로 접속정보 보내기	17
4.1.12 채팅내용을 서버에 저장하기	18
4.1.13 접속종료 후 고객 PC 에 특정 웹 페이지 띄우기	19
4.1.14 지원종료 후 지원내용 작성하기	20
4.1.15 접속종료 후 고객 PC 에 통신모듈 삭제하기	21
4.1.16 원격지원 중 나타나는 동의확인 메시지를 상담원이 제어하기	21
4.2 접속페이지	22
4.2.1 고객안내 URL 변경하기	23
4.2.2 아이콘 방식 설정하기	23
4.2.3 접속페이지 디자인 변경하기	25
4.2.4 배너에 접속페이지 태그 적용하기	26
4.2.5 상담창구 추가하기 (RemoteHelp 전용메뉴)	27

4.2.6 상담가능시간 변경하기 (RemoteHelp 전용메뉴)	28
4.2.7 공휴일 설정하기 (RemoteHelp 전용메뉴)	29
4.2.8 상담원에게 상담가능 수량 할당하기 (RemoteHelp 전용메뉴)	30
4.2.9 배너형 창구사용하기 (RemoteHelp 전용메뉴)	31
4.3 상담구분관리	32
4.3.1 상담구분 추가하기	32
4.4 에이전트 관리	33
4.4.1 즐겨찾기 추가하기	34
4.4.2 자주 사용하는 프로그램을 업로드 하여 사용하기	35
4.4.3 단축메시지 변경하기	36
4.5 사용내역	37
4.5.1 현재 사용중인 상담원 확인하기	37
4.5.2 상담원의 접속이력 확인하기	38
4.5.3 고객지원이력 확인하기	39
4.5.4 채팅내용 확인하기	40
4.5.5 사용통계 확인하기	41
5. 고객지원 센터	43

용어 설명

용어	설명
원격지원	고객 PC에 문제 발생 시 방문하지 않고 인터넷을 통하여 고객 PC를 원격연결 후 상담원이 원격지에서 지원하는 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 채팅지원 및 원격지원을 요청하는 사람
에이전트	상담원이 고객지원 시 실행시키는 프로그램
뷰어	원격지원 시 고객의 PC를 제어할 수 있게 연결하는 프로그램
채팅 대기	채팅 상담을 하기 위해 상담원이 고객을 기다리는 상태
뷰어 대기	원격지원을 하기 위해 상담원이 고객을 기다리는 상태
중계 페이지 (=접속 페이지)	상담원과 원격지원 연결을 위해 고객이 접근하는 웹사이트
세션	상담원과 고객이 연결된 상태
접속 안내창	고객 PC에 원격지원 중임을 나타내는 안내창
접속 코드	원격지원 연결을 위해 고객이 중계페이지에서 입력하는 숫자
제어권	상담원이 고객의 사전 동의 하에 고객 PC의 마우스 키보드를 제어할 수 있는 권한
인증 서버	상담원 로그인 시 ID와 PW를 확인하는 서버

1. 관리자 페이지란?

관리자 페이지는 RSUPPORT에서 제공한 Remote제품군에 관련한 모든 설정을 추가 및 변경할 수 있는 관리자 전용 페이지입니다.

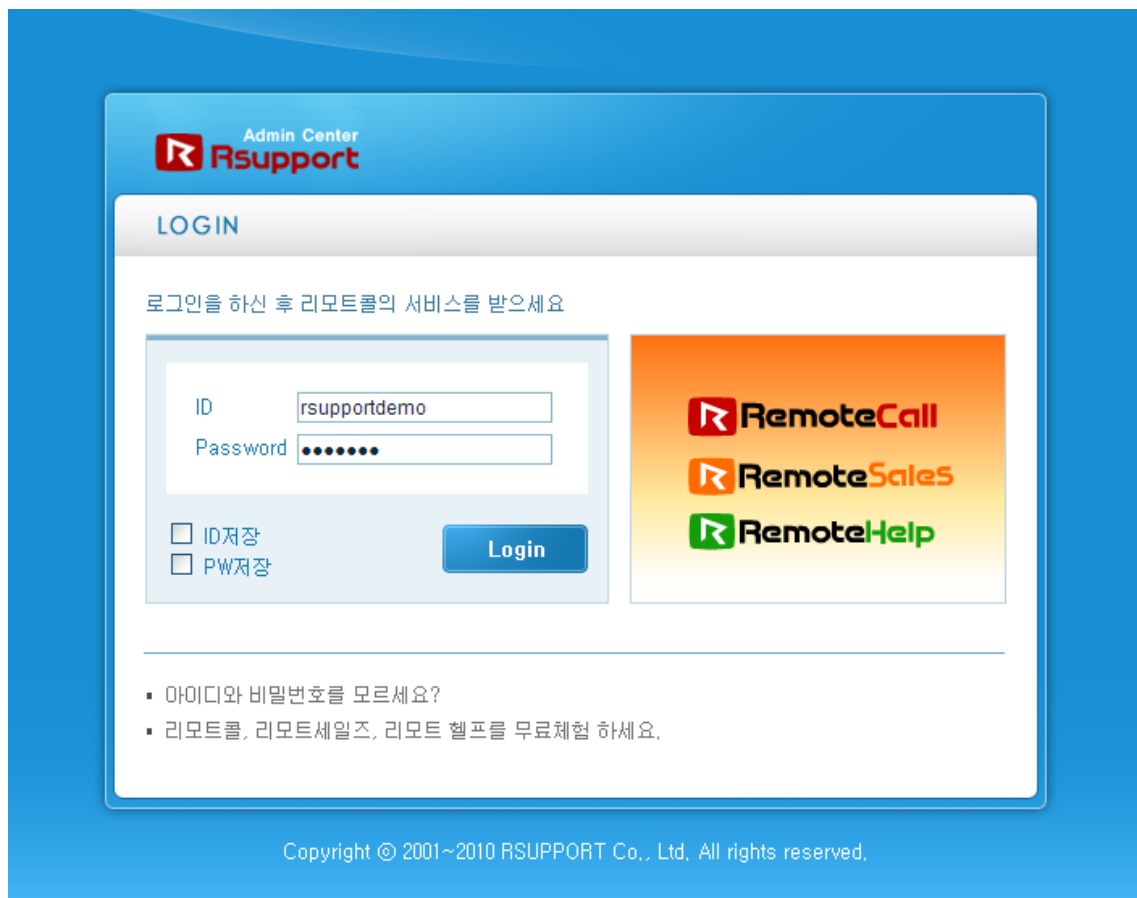
2. 접속방법 및 이용환경

관리자 페이지에 접속하는 방법은 아래와 같습니다.

URL	http://admin.rsupport.com
ID	제품 구입시 파트너 혹은 본인이 지정한 ID
P/W	제품 구입시 파트너 혹은 본인이 지정한 P/W

아래와 같은 환경에서 관리자 페이지를 정상적으로 이용할 수 있습니다.

웹 브라우저	Internet Explorer 6.0 이상
기타	Microsoft Office Excel 2000 이상



3. 페이지 설명

관리자 페이지는 아래와 같이 구성되어 있습니다.

The screenshot shows the 'My Page' section of the RSUPPORT portal. It includes a navigation menu on the left with categories like '내정보 수정', '사용자 설정', '접속페이지', '상담구분 관리', '에이전트 관리', and '사용내역'. The main content area is divided into several sections: '계정정보' (Account Info) with fields for ID, name, and email; '공지사항' (Notice) with a list of events; '구매 정보' (Purchase Info) with a table of service details; and '영업담당자정보' (Sales Representative Info) with contact details.

아이디	rsupportdemo
담당자명	홍길동
회사명	알서포트 기술지원팀
E-mail	after9227@rsupport.co.kr

제목	날짜
RemoteCall ASP 업데이트 안내 (2011.03.13)	2011.03.07
RemoteCall ASP 시스템 점검 (2011.02.17)	2011.02.16
RemoteCall ASP 업데이트 결과 안내	2011.02.11
RemoteCall ASP 업데이트 안내 (2011.02.12)	2011.02.07
Mobile World Congress 참가 (2011.02.14-02.17)	2011.01.26
중소기업 경쟁력 제고를 위한 청와대 간담회 참석	2011.01.26

No	서비스제품	서비스유형	구매구분	라이선스수	시작일	종료일	승인상태
1	RH	Enterprise	데모	1	2009-08-06	2011-12-31	승인

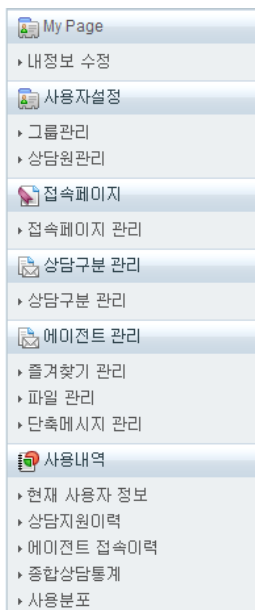
영업담당자정보
이 달훈 | 070-7011-0553 | dalhoon.lee@rsupport.com

MyPage	
내정보 수정	등록한 회사계정에 대한 정보를 조회/변경할 수 있다.
사용자 설정	
그룹관리	사용자 그룹관련 설정을 할 수 있다.
상담원관리	상담원별 설정을 할 수 있다.
접속페이지	
접속페이지관리	접속페이지 관련 설정을 할 수 있다.
창구관리	창구형 접속페이지 관련 설정을 할 수 있다.
(RemoteHelp전용메뉴)	
상담구분관리	
상담구분관리	보고서페이지에 상담테이블을 추가할 수 있다.
에이전트 관리	
즐거찾기 관리	즐거찾기 기능에 대하여 URL을 추가할 수 있다.
파일관리	자주 사용하는 프로그램을 업로드 할 수 있다.
단축메시지관리(PC)	채팅연결에서 매크로 인사말을 등록/수정할 수 있다.
사용내역	
현재 사용자 정보	현재 사용중인 상담원을 확인 할 수 있다.
상담지원이력	고객과 접속한 이력을 관리할 수 있다.
예약요청이력	고객이 상담 예약을 요청한 이력을 관리할 수 있다.
(RemoteHelp전용메뉴)	
에이전트 접속이력	상담원이 프로그램을 이용한 이력을 확인할 수 있다.
종합상담통계	상담지원이력에 대한 통계를 확인할 수 있다.
사용분포	접속한 고객의 특성을 통계로 확인 할 수 있다.

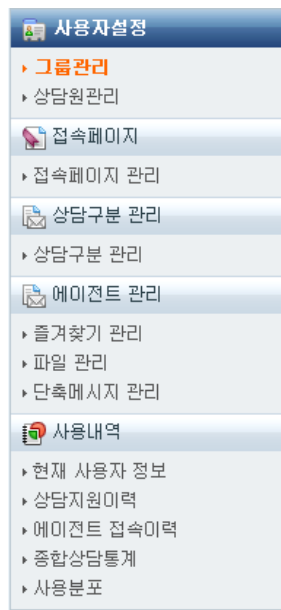
관리자 페이지는 세 개의 권한으로 구성되어 있습니다.

회사관리자	상담원역할은 하지 않는 회사의 담당자
그룹관리자	상담원역할을 할 수 있고 사내 그룹의 실무관리자
일반사용자	상담원

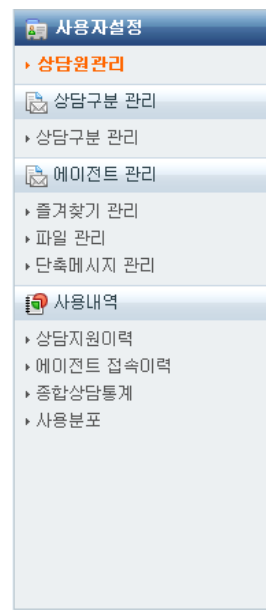
회사관리자, 그룹관리자 및 일반사용자의 권한을 분리하여 세 권한 모두 관리페이지에 접근이 가능합니다. 그러나 각 권한별로 조회할 수 있는 메뉴는 한정됩니다.



<회사관리자 권한>



<그룹관리자 권한>



<일반사용자 권한>

본 매뉴얼에서는 가장 상위인 회사관리자 권한을 중심으로 설명합니다.

4. 사용방법

4.1 사용자 설정

사용자 설정에서는 구입하신 제품에 관한 옵션 변경 및 보안옵션을 추가할 수 있습니다.

4.1.1 그룹정보 변경하기

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 그룹정보에서 변경을 원하는 정보를 수정 후에 **그룹정보수정**을 클릭한다.

참고: 제품구분은 수정할 수 없습니다.

4.1.2 상담원정보 변경하기

상담원의 기본정보를 변경할 수 있습니다.

1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 정보를 변경할 ID를 선택한다.
3. 상담원정보 탭을 클릭하여 수정할 정보를 작성 후 **상담원 정보수정**을 클릭한다.

4.1.3 상담원 비밀번호 변경하기

상담원이 Agent에 로그인 하는 패스워드를 변경 할 수 있습니다.

1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 패스워드를 변경할 ID를 선택한다.
3. 비밀번호 변경 탭을 클릭한다.
4. 변경할 비밀번호를 각각의 입력 폼에 입력한 후 상담원 비밀번호 수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.
5. 비밀번호와 ID는 동일할 수 없으며 6-20자리 영문 대소문자 및 최소 1개 이상의 숫자 혹은 특수문자를 포함해야 한다.

4.1.4 상담원 기능옵션 변경하기

1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 옵션을 변경할 ID를 선택한다.
3. 옵션정보 탭을 클릭한다.
4. 아래의 표를 참조하여 기본옵션으로 제공한 기능을 체크 혹은 체크해제 하여 상담원 옵션 정보 수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

탭 명	기능명	설 명
원격제어	마우스제어	마우스제어의 사용여부를 선택
	키보드제어	키보드제어의 사용여부를 선택
	상호공유 (상담원&고객)	상호공유기능의 사용여부를 선택 * 상호공유기능은 추후에 제공예정기능으로 체크하여도 사용할 수 없음
	상담원화면보여 주기	화면전송기능의 사용여부를 선택
	화면캡처	화면저장기능의 사용여부를 선택
	그리기	그리기기능의 사용여부를 선택
	레이저포인터	레이저 포인터기능의 사용여부를 선택
	클립보드	클립보드 기능의 사용여부를 선택
	클립보드 동기화	클립보드기능 사용시 자동으로 전송할지 수동으로 전 송할지를 선택
	Drag & Drop	파일전송시 Drag&Drop기능의 사용여부를 선택
	시스템정보보기	시스템 정보조회기능의 사용여부를 선택
	프로세스정보보기	시스템 프로세스조회기능의 사용여부를 선택
	프로그램공유	프로그램 공유기능의 사용여부를 선택
	원격프린트	원격프린트기능의 사용여부 선택
	소리공유	소리공유 기능의 사용여부 선택
	원격세션공유	원격제어시 세션전달기능의 사용여부 선택
	사용자계정전환	관리자계정을 이용한 재 연결기능의 사용여부 선택
	원격재접속	원격재부팅, 안전모드로의 재접속기능의 사용여부 선택
	화이트보드	화이트보드기능의 사용여부 선택

보안	URL전송	URL전송기능의 사용여부 선택
	사전동의서	체크시 원격접속할 때 고객에게 접속여부를 확인하는 메시지박스가 나타남 *[4.1.9 접속시 고객에게 접속동의 확인하기]참조
	제어중동의서	체크시 원격지원중 제어권 요청, 파일송/수신시 동의 확인서가 나타남
에이전트	비밀번호 (핀코드)	체크시 접속모드가 아이콘 방식일 경우 고객이 아이콘 클릭 후에 4자리의 패스워드를 입력하여 접속 *[4.1.8 아이콘 접속시 임의의 접속차단하기]참조
	즐거찾기	즐거찾기 기능의 사용여부 선택
	프로그램	프로그램 기능의 사용여부 선택
	단축메시지	단축메시지기능의 사용여부 선택
	폴더	폴더 기능의 사용여부 선택
채팅-상담원	파일목록	내문서기능의 사용여부 선택
	채팅세션공유	채팅시 세션전달기능의 사용여부 선택
	음성채팅	음성채팅기능의 사용여부 선택 * 화상채팅 체크시 자동사용
	화이트보드	채팅시 화이트보드 기능의 사용여부 선택
	화상채팅	화상채팅기능의 사용여부 선택선택 * 화상채팅에 체크를 해제 후 음성채팅에 체크시 화상채팅기능을 사용하여도 음성채팅만 가능
	Shift+Enter 채팅	채팅창에서 메시지를 전송하기 위한 키를 Shift+Enter 키로 사용합니다.
접근허용	IP체크	IP주소로 ID의 사용권한을 제한 *[4.1.10 IP, MAC주소로 상담원 제한하기]참조
	MAC체크	MAC주소로 ID의 사용권한을 제한 *[4.1.10 IP, MAC주소로 상담원 제한하기]참조

참고 : 각 옵션 중 변경할 수 없는 옵션이 있을 수 있습니다.

그룹옵션에서 해당기능이 **사용안함**일 경우에 옵션을 변경할 수 없습니다.

4.1.5 상담원의 기능옵션을 일괄적으로 변경하기

상담원들의 기능옵션을 일괄적으로 변경하여 옵션변경시 상담원 별로 매번 설정하지 않아도 됩니다.

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 옵션정보탭을 클릭한다.
3. 아래의 상태 표를 참조 하여 일괄적으로 변경할 옵션의 상태 값을 변경 후 그룹옵션정보를 클릭한다.

전체사용	설정 시 모든 상담원이 해당기능을 강제로 사용하도록 한다.
사용안함	설정 시 모든 상담원이 해당기능을 강제로 사용할 수 없도록 한다.
사용자 설정	해당기능을 사용유무를 상담별로 선택 할 수 있도록 한다.
비활성화	해당기능의 사용권한이 없는 상태이다.

참고: 1) 옵션 사용자 설정을 선택할 수 없는 기능이 있으며, 상태를 변경할 수 없는 옵션의 경우에는 구매하신 제품에 기능이 사용할 권한이 없는 경우입니다.
서비스 관리자에게 문의하여 주십시오.

2) 대부분의 옵션은 [4.1.4 상담원 기능옵션 변경하기]에서 설명되어 있지만 기능의 특성상 상담원옵션에 지정할 수 없는 옵션이 있습니다.
아래의 표를 참고 하여 그룹옵션에서만 변경 가능한 기능을 확인하여 주십시오.

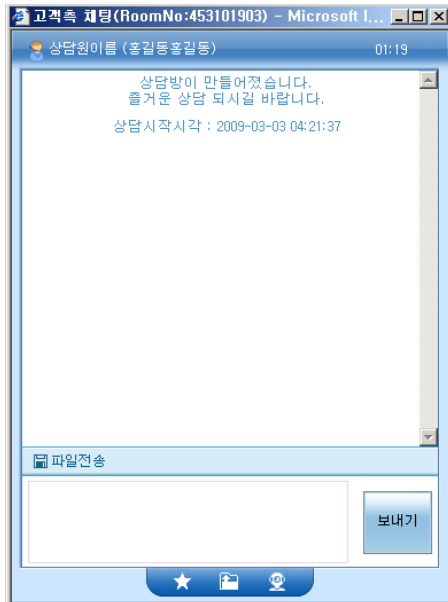
탭 명	기능명	설 명
기본	E-mail접속유도	접속정보를 E-mail로 전송할 수 있는 기능이 활성화 됨 *[4.1.11 원격접속시 E-mail로 접속정보 보내기] 참조
	상담일지	원격종료 후 채팅창에 지원내역을 저장할 수 있는 기능이 활성화 됨 *[4.1.14 지원종료 후 지원내용 작성하기] 참조
	만료기간 표시	뷰어 대기화면에 계정만료일을 표시한다.
	종료메시지 팝업 URL	지원종료 후 고객PC에 실행할 URL을 지정 *[4.1.13 접속종료 후 고객PC에 웹 페이지 띄우기]참조
	고객정보 입력없이 연결	창구형 중계페이지에서 창구를 클릭했을 때 고객이 정보입력 없이 채팅으로 연결되는 기능을 선택 (RemoteHelp전용메뉴)
	중계페이지정보 클립보드 복사	채팅 또는 뷰어 대기화면에 접속URL을 클립보드에 저장한다.
	원격제어	파일전송 (Simple FTP)
Ctrl+Alt+DEL		Ctrl+Alt+Del기능의 사용여부를 선택

	종료메시지 즐거찾기	종료메시지의 표시여부를 선택 즐거찾기 기능의 사용여부를 선택
보안	상담원 비밀번호 만료설정	Agent 로그인 비밀번호를 30/60/90일 단위로 갱신하도록 설정
	고객 측 알림창 제어금지	메시지박스 제어여부를 선택 *[4.1.16 원격지원 중 나타나는 동의확인 메시지를 상담원이 제어하기]참조
	모듈삭제	원격지원모듈의 삭제여부를 선택 *[4.1.15 접속종료 후 고객PC에 통신모듈 삭제하기]참조
	세션전달 시 고객 자동 수락	세션전달 시 고객 측 동의 없이 자동수락 기능 선택
	Agent 로그파일 기록	프로그램 로그 파일 생성기능 선택
화면녹화	상담원 녹화	녹화기능의 사용여부를 선택
	고객 녹화	고객 측 PC에 녹화파일 저장의 사용여부를 선택
채팅- 상담원	대화기록저장 (서버)	채팅내용의 저장여부를 선택 *[4.1.13 채팅내용을 서버에 저장하기]참조
	원격제어 버튼	채팅중 원격지원기능의 사용여부를 선택
	파일전송	파일전송기능의 사용여부를 선택
채팅- 고객 측	파일목록보기	관리자가 업로드한 프로그램을 고객의 임의사용여부를 선택 *[4.4.2 자주 사용하는 프로그램을 업로드 하여 사용하기]참조
	파일전송 즐거찾기 보기	고객의 파일전송기능의 사용여부를 선택 관리자가 지정한 즐겨찾기 URL을 고객의 임의사용여부를 선택 *[4.4.1 즐겨찾기 추가하기]참조
	대화기록 고객 측 저장	채팅내용을 고객이 저장할게 할 것인지 선택
	Shift+Enter 키를 메시지 전송으로 사용	고객 측 채팅창에서 메시지를 전송하기 위한 키를 Shift+Enter 키로 사용하며, Enter 키는 줄바꿈으로 사용

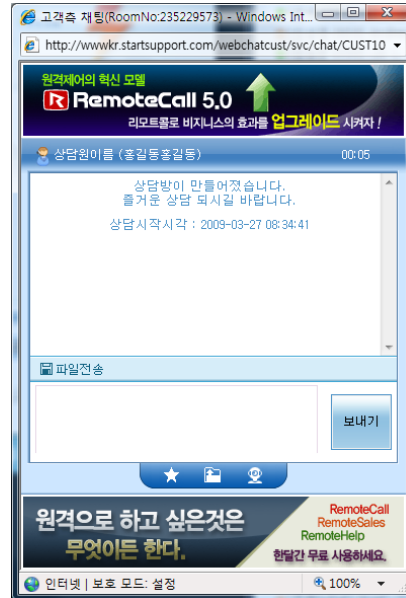
4.1.6 채팅창 상/하단 부에 배너 광고삽입 하기

채팅지원시 고객 측에 보여지는 채팅창의 상/하단에 배너광고를 삽입하여 고객지원 및 홍보 효과를 높일 수 있습니다.

상/하단 전부 혹은 한 곳을 선택하여 삽입이 가능합니다.



[배너 삽입 전]



[배너 삽입 후]

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 채팅창 광고배너를 클릭한다.




3. 상위 광고배너 링크 / 하위 광고배너 링크에 해당 배너를 클릭시 링크를 할 URL을 입력한다.
4. 상위 광고배너 이미지 / 하위 광고배너 이미지에서 찾아보기를 클릭하여 채팅창에 표시할 배너이미지를 지정한다. 이미지는 jpg, gif, png, swf 형식만 가능하며, 높이가 74pixel에 파일이름이 영문이어야 한다. (2byte 문자 불가)
5. 광고배너 저장을 클릭하여 설정을 저장한다.

그룹관리
?

그룹정보. 옵션정보를 수정 하실 수 있습니다.

그룹정보
옵션정보
채팅창 광고배너

• 상위 광고배너 링크	<input style="width: 90%;" type="text" value="www.rsupport.com"/>
• 상위 광고배너 이미지	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;">  <p style="font-size: 10px;">원격제어의 혁신 모델 RemoteCall 5.0 리모트콜로 비즈니스의 효과를 업그레이드 시켜자!</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> jpg, gif, png, swf 형식만 가능합니다.(높이 : 74pixel) </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <input type="checkbox"/> 삭제 찾아보기... </div>
• 하위 광고배너 링크	<input style="width: 90%;" type="text" value="www.rsupport.com"/>
• 하위 광고배너 이미지	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;">  <p style="font-size: 10px;">원격으로 하고 싶은것은 무엇이든 한다. RemoteCall RemoteSales RemoteHelp 한달간 무료 사용하세요.</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> jpg, gif, png, swf 형식만 가능합니다.(높이 : 74pixel) </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <input type="checkbox"/> 삭제 찾아보기... </div>

4.1.7 상담원 이미지 변경하기

고객에게 공개되는 상담원의 이미지를 변경 할 수 있습니다.

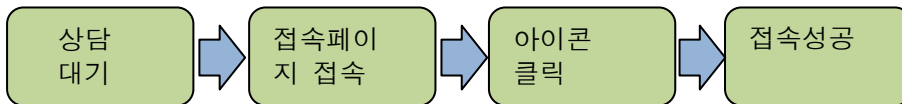


1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 이미지를 변경할 ID를 선택한다.
3. 상담원 이미지 탭을 클릭한다.
4. 찾아보기를 클릭하여 추가할 이미지를 선택하고 상담원 이미지 수정을 클릭하여 설정을 저장한다. (가로: 60Pixel, 세로: 60Pixel)

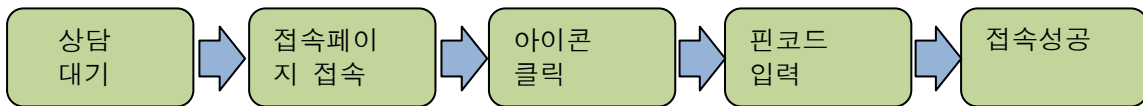
참고: 관리자 페이지에서 상담원 이미지를 추가한 후에도 Agent에서 로그인한 상담원이 해당 이미지를 변경할 수 있습니다.

4.1.8 접속방식이 아이콘방식 일 경우 임의의 접속차단하기

아이콘 접속방식은 고객이 접속시에 키보드 입력없이 원클릭으로 접속 할 수 있는 편리한 접속방식이지만 접속된 고객이 접속예정이었던 고객이 아닐 가능성이 있습니다. 비밀번호(핀코드)기능을 이용하여 고객이 아이콘 클릭 후에 4자리의 패스워드를 확인하여 오차 없이 정확히 접속하고 싶은 고객과 접속이 가능합니다.



[핀코드 사용 전 접속 프로세스]



[핀코드 사용 후 접속 프로세스]

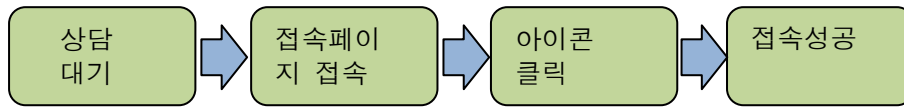
1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 옵션을 지정할 ID를 선택한다.
3. 옵션정보탭을 클릭한다.
4. 보안탭을 클릭한다.
5. 비밀번호(핀코드)항목에 체크 후 상담원 옵션정보 수정에 체크한다.

비밀번호

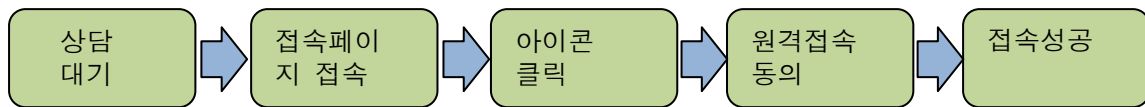
비밀방입니다. 비밀번호를 입력해주세요.

4.1.9 접속시 고객에게 접속동의 확인하기

원격접속 전 고객에게 접속에 관련한 동의를 받아 원격지원에 대하여 잘 모르는 고객님들이 원격접속대하여 정확히 인지 하고 접속 할 수 있도록 할 수 있습니다.

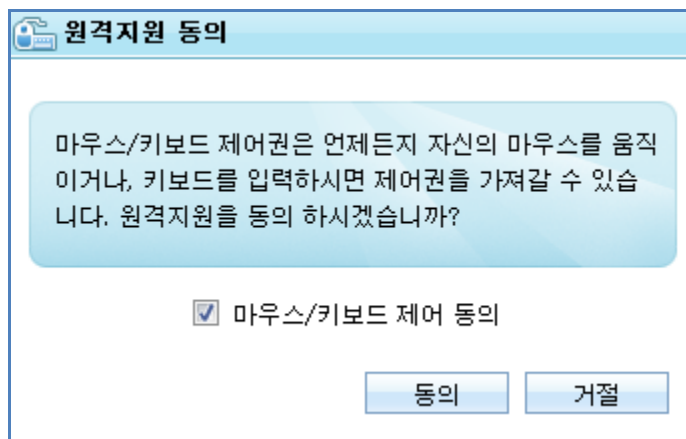


[접속동의사용 전 접속 프로세스]



[접속동의사용 후 접속 프로세스]

1. 상담원관리를 클릭한다.
2. 옵션을 지정할 ID를 선택한다.
3. 옵션정보탭을 클릭한다.
4. 보안탭을 클릭한다.
5. 사전동의서항목에 체크 후 상담원 옵션정보 수정에 체크한다.



4.1.10 IP, MAC주소로 상담원 제한하기

기본적으로 인터넷만 되는 곳이면 구입하신 계정을 이용하여 언제 어디서라고 리모트콜을 이용 가능합니다만, 상담원들을 제한된 구역에서 서비스를 운영할 수 있도록 IP, 주소 및 MAC어드레스를 이용하여 제한할 수 있습니다.

	사무실 2층 (192.168.100.100)	사무실 5층 (192.168.100.200)	집 (10.10.10.100)
기본사용	사용가능	사용가능	사용가능
사무실2층의 IP로 제한	사용가능	사용불가	사용불가

[IP주소 제한의 예제]

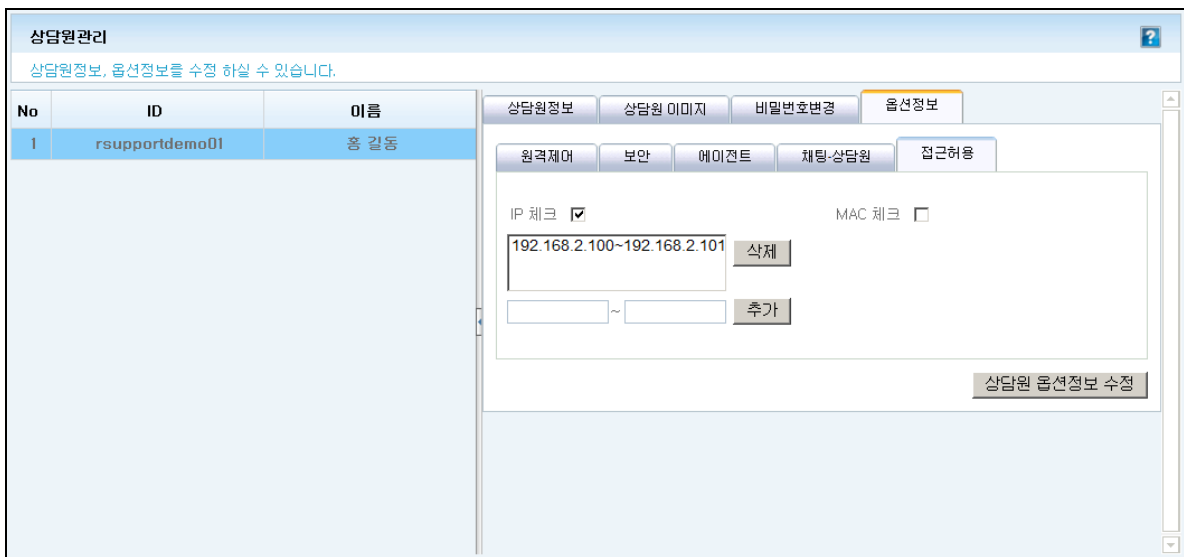
모든 상담원에게 동일한 제한구역 설정할 경우

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 접근허용탭을 클릭한다.
3. IP로 제한하고 싶은 경우에는 **IP체크**를 MAC주소로 제한하고 싶은 경우에는 **MAC체크**의 상태 값을 **전체사용**으로 변경한다.
4. IP입력화면, MAC주소에 지정할 IP혹은 MAC를 입력 후 **추가** 버튼을 클릭한다.
5. **그룹옵션정보수정**버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

상담원에게 서로 다른 제한구역을 설정할 경우

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 접근허용탭을 클릭한다.
3. IP로 제한하고 싶은 경우에는 **IP체크**를 MAC주소로 제한하고 싶은 경우에는 **MAC체크**의 상태 값을 **사용자설정**으로 변경한다.

4. 상담원관리를 클릭한다.
5. 접근을 제한할 ID를 선택한다.
6. 옵션정보탭을 클릭한다.
7. 접근허용탭을 클릭한다.
8. IP로 제한하고 싶은 경우에는 **IP체크**에, MAC주소로 제한하고 싶은 경우에는 **MAC체크**에 체크한다.
9. IP입력화면, MAC주소에 지정할 IP혹은 MAC를 입력 후 **추가** 버튼을 클릭한다.
10. 상담원 **옵션정보 수정** 버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.



4.1.11 원격접속시 E-mail로 접속정보 보내기

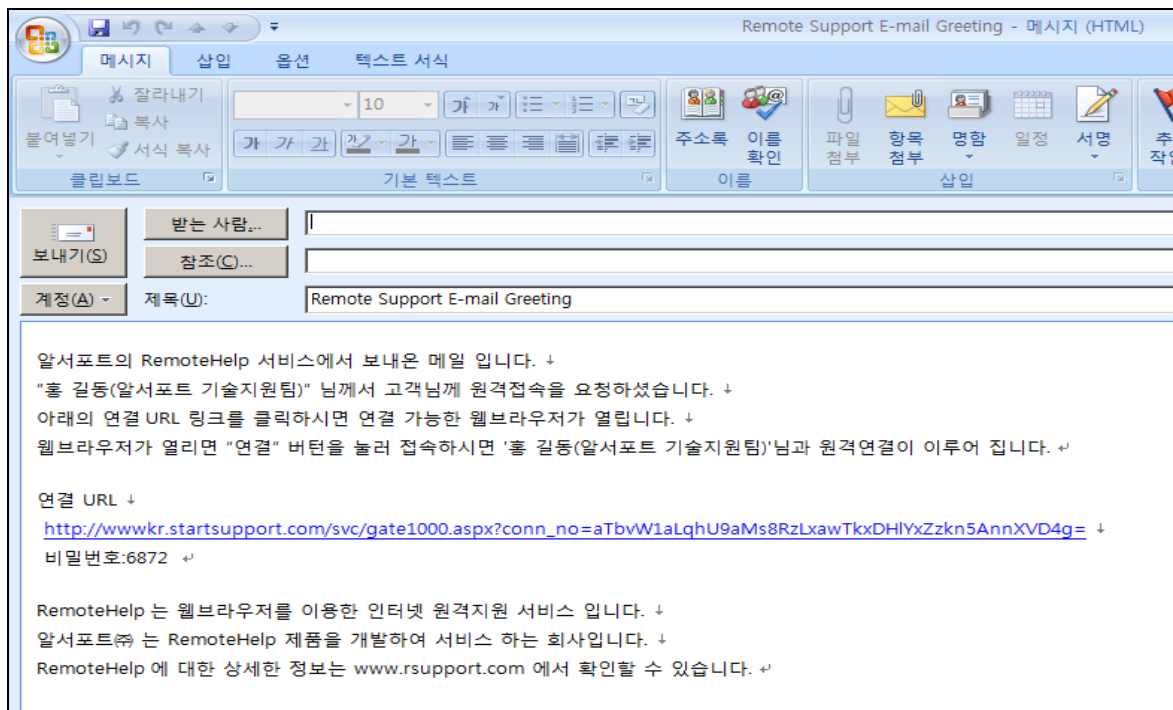
원격접속시 구두상으로 접속페이지 주소 및 접속코드 혹은 아이콘 번호를 고객에게 전달하여야 하지만 고객의 E-mail주소를 알고 있는 경우에는 E-mail접속유도기능을 사용하여 고객의 메일 주소로 접속정보를 전달할 수 있습니다.



[E-mail접속유도 사용 전]

[E-mail접속유도 사용 후]

참고 : **Outlook Express**가 설치되어 있지 않은 상담원 E-mail접속유도 기능을 사용할 수 없습니다.



[접속안내 E-mail]

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 옵션정보탭을 클릭한다.
3. 기본탭을 선택하여 E-mail접속유도의 상태를 전체사용으로 변경 후 그룹옵션정보수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

4.1.12 채팅내용을 서버에 저장하기

고객과 채팅내용은 기본적으로 저장이 되지 않습니다. 채팅내용을 저장하시면 알서포트의 서버로 저장이 되며 언제 어디서든 상담건별로 채팅내용을 일괄적으로 관리하실 수 있습니다.

	대화내용 미 저장시	대화내용 저장시
버전	Standard	Professional 이상
채팅	지원	지원
자동저장	미지원	지원
데이터저장처	미지원	알서포트의 서버
데이터유실 가능성	있음	없음
원격접속과의 싱크	미지원	지원
관리자페이지에서 확인	미지원	지원

[대화내용 저장시 장점]

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 옵션정보탭을 클릭한다.
3. 채팅-상담원탭을 선택하여 대화기록저장(서버)상태를 전체사용으로 변경 후 그룹옵션정보 수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

4.1.13 접속종료 후 고객PC에 특정 웹 페이지 띄우기

원격지원 종료 후 고객에게 접속과 관련된 종료메시지 이외에 종료메시지 팝업URL기능을 사용하여 특정 웹 페이지를 고객의 PC에서 자동으로 실행할 수 있다.

종료메시지	사용함	사용함	사용안함	사용안함
종료메시지 팝업 URL	사용함	사용안함	사용함	사용안함
고객지원 종료 후 고객PC상태	종료메시지 및 지정한 사이트 가 표시	종료메시지만 표시	지정한 사이트 만 표시	아무것도 표시 안 함

[지원종료 후 고객PC상태]

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 옵션정보탭을 클릭한다.
3. 기본탭을 선택하여 종료메시지 팝업명란에 실행할 페이지 이름을 종료메시지 팝업URL에 http://를 제외한 사이트 주소를 작성한다.
4. 그룹옵션정보수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

The screenshot shows a web interface for group management. The '옵션정보' (Option Information) tab is selected. Under the '기본' (Basic) sub-tab, there are dropdown menus for 'E-mail접속유도' (E-mail connection guidance) and '상담일지' (Consultation diary), both set to '전체사용' (Full use). The '종료메시지 팝업 URL' (End message popup URL) field contains 'http://rsupport.com'. A '그룹옵션정보수정' (Update group option information) button is located at the bottom right of the form area.

4.1.14 지원종료 후 지원내용 작성하기

원격지원 종료 후 고객의 지원내역을 작성하여 저장할 수 있으며 상담일지 체크와 상담구분 기능을 이용하여 더욱 편하게 관리 할 수 있습니다.

1. 그룹관리를 클릭한다.
2. 옵션정보탭을 클릭한다.
3. 기본탭을 선택하여 상담일지를 전체사용으로 변경 후 그룹옵션정보수정버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

The screenshot shows a window titled 'LogReport' with a close button. Below the title bar, there is a header with a calendar icon and the text '고객과 원격지원한 내용을 작성해 주십시오.' (Please write the content of the remote support provided to the customer). There are two main sections:

- 상담내역 (Support History):** A table with the following data:

상담원 ID	demo001
상담원명	홍길동홍길동
시작시간	2009-03-30 오전 10:22:49
- 상담일지 작성 (Support Log Writing):** A form with several fields:
 - 고객명 (Customer Name): 알서포트
 - 고객연락처 (Customer Contact): 02 479 4430
 - 고객 E-mail (Customer E-mail): support@rsupport.com
 - 상담구분 (Support Category): 하드웨어 (Hardware)
 - 상담내역 (Support Content): A text area containing the text: '소리가 나지 않는다고 합니다. 드라이버를 재설치 하여 해결하였습니다.' (The sound does not come out. I reinstalled the driver and it was resolved.)

At the bottom of the form, there are two buttons: '적용' (Apply) and '취소' (Cancel).

참고 : 1) 상담구분을 추가하시면 상담내역을 편하게 관리 할 수 있습니다.

[4.3 상담구분관리]참조

4.1.15 접속종료 후 고객PC에 통신모듈 삭제하기

고객과 접속종료 후 지원을 위해 설치 되었던 모듈을 모듈삭제 기능을 이용하여 자동으로 삭제 할 수 있습니다.

1. **그룹관리**를 클릭한다.
2. **옵션정보탭**을 클릭한다.
3. **보안탭**을 선택하여 **모듈삭제**를 전체사용으로 변경 후 **그룹옵션정보수정**버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

4.1.16 원격지원 중 나타나는 동의확인 메시지를 상담원이 제어하기

원격접속시 보안을 위하여 여러가지 메시지창을 고객PC에 실행하여 동의를 받고 진행합니다. 허나, 고객이 자리를 비웠을 경우 혹은 고객님이 PC를 잘 모르는 경우에는 매번 동의확인을 받지 않으면 진행이 안되기 때문에 상담원은 불편합니다.

고객 측 알림창 제어금지 기능을 이용하여 고객PC에 실행되는 메시지 박스를 상담원이 확인 / 취소버튼을 클릭할 수 있게 하여 더욱 빠르고 원활한 상담을 가능하게 할 수 있습니다.

1. **그룹관리**를 클릭한다.
2. **옵션정보탭**을 클릭한다.
3. **보안탭**을 선택하여 **고객 측 알림창 제어금지**를 **사용안함**으로 변경 후 **그룹옵션정보수정**버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.

4.2 접속페이지

접속페이지 메뉴에서는 원격지원시 고객이 접속하는 웹 페이지 관련설정을 변경하실 수 있습니다.



참고 : 접속페이지에서 적용 가능한 기능은 각 제품별로 다릅니다.

아래의 표를 확인하여 주세요.

ASP Type	Standard	Professional	Enterprise
고객안내 URL 형태	www.113366.com	<u>www.113366.com</u> <u>www.113366.com/OO</u> 중 택1	<u>www.113366.com</u> <u>www.113366.com/OO</u> 중 택1
접속방식	접속코드 방식	접속코드 방식 아이콘클릭 방식 중 택1	접속코드 방식 아이콘클릭 방식 중 택1
템플릿변경	불가능	가능	가능
커스터마이즈	불가능	불가능	가능
SSL사용	불가능	가능	가능
배너태그제공	제공	제공	제공
연결태그제공	제공	제공	제공

[제품별 접속페이지 기능권한]

4.2.1 고객안내 URL변경하기

최초구매시 표준접속페이지 상태로 되어있으며 113366.com 형태의 URL로 표시 됩니다. 아이콘 방식이나 ActiveX 방식을 사용하시려면 서브 도메인 형태로의 변경이 필요합니다.

	Standard	Professional 이상
요청방법	기본제공	알서포트 고객지원팀
장점	숫자 형태의 접속안내	접속방식 및 디자인 변경이 가능
단점	접속방식 및 디자인 변경이 불가능 함.	고객안내 URL이 길어짐.
접속방식변경	불필요	사용가능
템플릿선택	불가능	가능
커스터마이즈	불가능	가능(Enterprise만)

[고객안내 URL의 특징]

4.2.2 아이콘 방식 설정하기

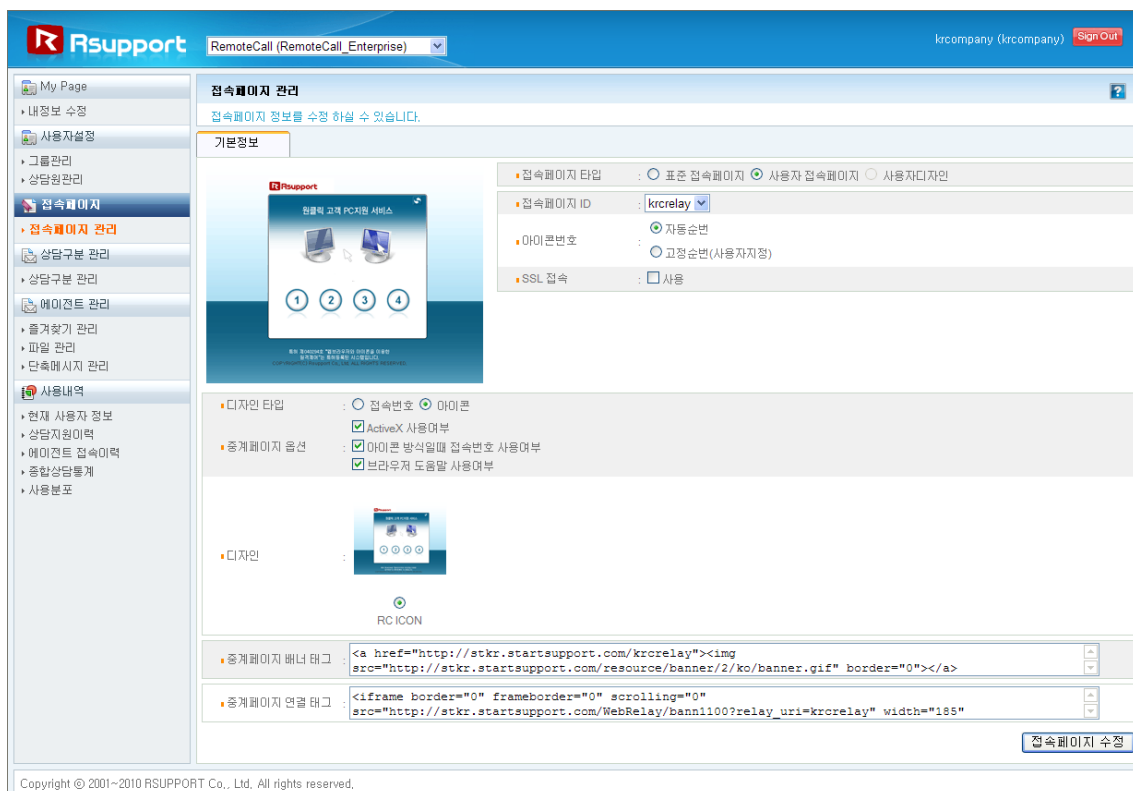
고객접속방식은 기본적으로 접속코드 방식으로 제공되고 있으며 아이콘 방식을 사용하시면 고객이 웹 페이지를 접속 시 접속코드를 입력하지 않고 원 클릭만으로 간단하게 접속 할 수 있습니다.

참고: RemoteHelp사용자의 경우는 아이콘방식으로 변경 할 경우 기존에 창구페이지를 이용할 수 없습니다.

디자인 타입	접속코드 방식	아이콘 방식
고객안내URL 형태	<u>www.113366.com</u> <u>www.113366.com/000</u> 중 택1	<u>www.113366.com/000</u>
중계페이지 옵션	브라우저 도움말 사용여부	아이콘 방식일 때 접속코드 사용여부 브라우저 도움말 사용여부
접속방법	6자리의 패스워드 입력	대기중인 아이콘 클릭
비밀번호 기능	불필요	사용가능

[접속방식의 특징]

1. [4.2.1. 고객안내URL변경하기]를 참조하여 안내 URL형태를 www.113366.com/000의 형태로 변경한다.
2. 접속페이지 관리를 클릭한다.
3. 접속페이지 타입에서 사용자 접속 페이지를 선택한다. .
4. 디자인 타입의 라디오버튼을 아이콘으로 선택한다.
5. ActiveX 기능을 사용하여 고객이 매번 일회성 실행파일을 사용하는 불편함을 줄일 수 있다.
6. 아이콘 방식과 접속코드 방식을 병행하려면 중계페이지 옵션 항목에서 아이콘 방식일 때 접속코드 사용여부를 선택한다.
7. 고객 중계페이지에서 브라우저 정보와 접속 도움말을 제공하려면 중계페이지 옵션 항목에서 브라우저 도움말 사용여부를 선택한다.
8. 접속페이지 수정 버튼을 클릭하여 설정을 저장한다.



4.2.3 접속페이지 디자인 변경하기

기본적으로 접속코드용 디자인 5개, 아이콘방식용 디자인 1개를 제공하고 있습니다.
원하는 디자인을 선택하여 사용할 수 있습니다.

1. [4.2.1. 고객안내URL변경하기]를 참조하여 안내 URL형태를 www.113366.com/000의 형태로 변경한다.
2. 접속페이지 관리를 클릭한다.
3. 접속페이지 타입에서 사용자 접속 페이지를 선택한다. .
4. 디자인의 라디오버튼을 원하는 디자인으로 선택한 뒤 접속페이지 수정 버튼을 클릭하여 설정을 저장합니다.
5. ActiveX 기능을 사용하여 고객이 매번 일회성 실행파일을 사용하는 불편함을 줄일 수 있습니다.

The screenshot displays the '접속페이지 관리' (Connect Page Management) interface. It features a sidebar on the left with navigation links such as 'My Page', '사용자설정', and '접속페이지 관리'. The main area is titled '접속페이지 관리' and includes a '기본정보' (Basic Information) section with a preview of the selected design (RC SupportID 7). Configuration options include '접속페이지 타입' (set to 사용자 접속페이지), '접속페이지 ID' (krcrelay), '아이콘번호' (set to 자동순번), and 'SSL 접속' (unchecked). Below this, there are radio buttons for '디자인' (Design) with options RC SupportID 7, 8, 9, and 10. At the bottom, there are text areas for '중계페이지 배너 태그' and '중계페이지 연결 태그' containing HTML code for banner and connection tags. A '접속페이지 수정' (Update Connect Page) button is located at the bottom right.

4.2.4 배너에 접속페이지 태그 적용하기

알서포트에서는 고객사에서 접속페이지 안내시 URL이 아닌, 홈페이지에서 배너를 클릭하여 접속을 유도하는 경우 고객님의 홈페이지에 Frame의 형태로 접속을 안내하는 경우에 대하여 태그를 제공하고 있습니다.

아래와 같은 방법으로 태그를 획득할 수 있습니다.

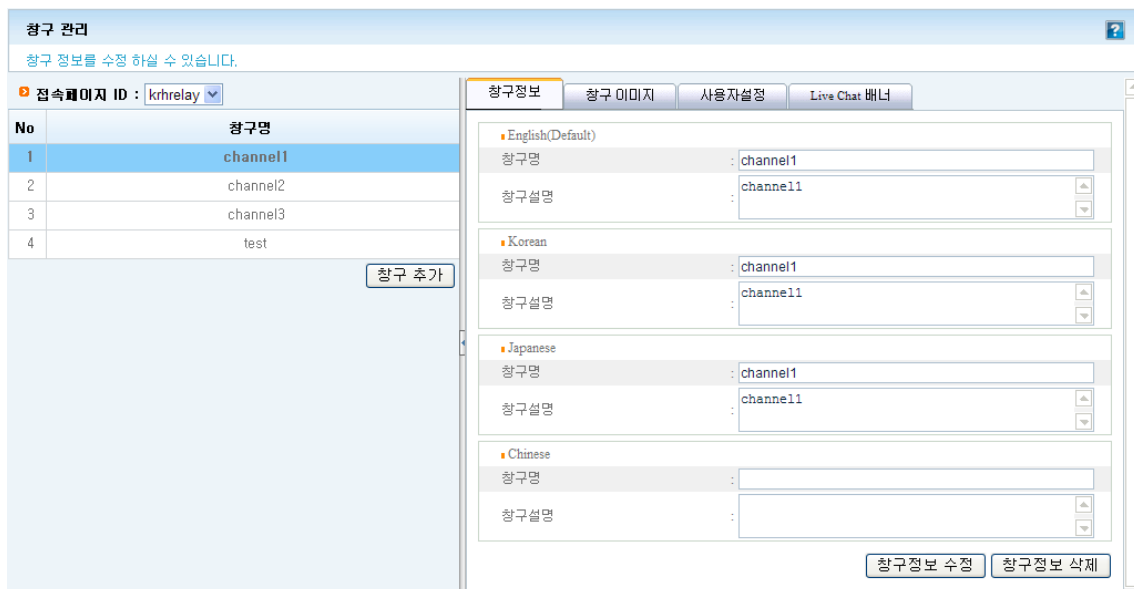
1. **접속페이지 관리**를 클릭한다.
2. 하단에 중계페이지 배너, 연결태그 중 배너를 이용하여 접속안내를 하는 경우에는 **중계페이지 배너 태그**를, I Frame를 이용하여 접속안내를 하는 경우는 **중계페이지 연결태그**를 복사하여서 사용할 수 있습니다.

4.2.5 상담창구 추가하기 (RemoteHelp전용메뉴)

RemoteHelp사용자의 경우는 고객이 웹 페이지에서 상담신청을 할 수 있습니다.
최초 상담창구는 1개만 발급되어 있으나 추가하여 상담창구를 복수로 운영할 수 있습니다.

참고 : 각 창구별로 상담시간 및 공휴일을 변경할 수 없습니다.

1. 창구관리를 클릭한다.
2. 창구추가를 클릭한다.
3. 창구정보에 각 언어별 창구명을 지정합니다. 지정된 창구명은 고객이 웹 페이지에 노출이 됩니다.
4. 기본적으로 창구 이미지를 제공하고 있으며, 이미지 변경을 할 경우에는 창구이미지탭을 클릭하여 창구이미지를 등록합니다.



4.2.6 상담가능시간 변경하기 (RemoteHelp전용메뉴)

RemoteHelp사용자의 경우는 고객이 웹 페이지에서 상담신청을 할 수 있습니다. 지원가능 시간을 변경하여 원하는 시간대에만 고객이 웹 페이지에서 상담요청을 할 수 있도록 할 수 있습니다.

1. 접속페이지 관리를 클릭한다.
2. 접속페이지 타입에서 사용자 접속 페이지를 선택한다.
3. 상담가능시간 탭으로 이동한다.
4. 추가를 할 경우는 상담가능시간추가 버튼을, 변경을 할 경우는 해당 설정을 더블클릭하여 설정을 변경합니다.

접속페이지 관리 ?

접속페이지 정보를 수정 하실 수 있습니다.

기본정보 **상담가능시간** 공휴일설정

상담가능시간 수정을 원하시면, 수정하실 항목을 더블클릭 하세요.

No	요일	업무시작시간	업무종료시간
<input type="checkbox"/> 1	월요일	00:00	23:59
<input type="checkbox"/> 2	화요일	00:00	23:59
<input type="checkbox"/> 3	수요일	00:00	23:59
<input type="checkbox"/> 4	목요일	00:00	23:59
<input type="checkbox"/> 5	금요일	00:00	23:59

4.2.7 공휴일 설정하기 (RemoteHelp전용메뉴)

RemoteHelp사용자의 경우는 고객이 웹 페이지에서 상담신청을 할 수 있습니다.
공휴일을 설정하여 설정일에 상담가능시간이 존재하여도 이를 무시 고객이 웹에서 상담 신청을 못하게 할 수 있습니다.

1. 접속페이지 관리를 클릭한다.
2. 접속페이지 타입에서 사용자 접속 페이지를 선택한다.
3. 공휴일 설정 탭으로 이동한다.
4. 공휴일추가 버튼을 클릭하여 해당 설정을 추가합니다.

접속페이지 관리
?

접속페이지 정보를 수정 하실 수 있습니다.

기본정보
상담가능시간
공휴일설정

공휴일 수정을 원하시면, 수정하실 항목을 더블클릭 하세요.

No	매년반복	양력	날짜	비고
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2009-08-10	추석 첫째날
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2009-08-10	추석 둘째날
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2009-08-10	추석 셋째날

공휴일 추가
공휴일 저장
공휴일 삭제

4.2.8 상담원에게 상담가능 수량 할당하기 (RemoteHelp전용메뉴)

RemoteHelp사용자의 경우는 고객이 웹 페이지에서 상담신청을 할 수 있습니다.
상담가능 수량을 변경하여 상담원 및 상담운영을 효과적으로 운영할 수 있습니다.

1. 창구 관리를 클릭한다.
2. 접속페이지 ID를 확인하고 해당 창구를 선택한다.
3. 사용자설정 탭으로 이동한다.
4. 아래의 표를 참고 하여 상담원을 선택하고 즉시 상담가능수 및 대기상담가능수, 예약상담가능수를 변경한다.

	설명	모두사용시 창구상태
즉시상담가능수	상담원들이 동시에 고객지원을 할 수 있는 수량	대기상담
대기상담가능수	상담원들이 모두 고객지원시 대기 고객을 받을 수 있는 수량	예약상담
예약상담가능수	상담원 한 명당 예약을 접수 하는 수량	예약불가

4.2.9 배너형 창구사용하기 (RemoteHelp전용메뉴)

알서포트에서는 고객사에서 창구페이지안내가 아닌, 홈페이지에서 Live Chat배너를 클릭하여 고객이 상담요청을 할 수 있도록 태그를 제공하고 있습니다.

아래와 같은 방법으로 태그를 획득할 수 있습니다.

1. 창구관리를 클릭한다.
2. Live Chat배너를 연결할 창구를 선택합니다.
3. **Live Chat**배너탭으로 이동합니다.
4. 배너 태그를 복사하여 링크를 적용합니다. 만약 알서포트에서 제공한 이미지를 사용하지 않을 경우 이미지경로를 원하는 경로로 태그를 변경하여 적용합니다.

4.3 상담구분관리

상담구분관리에서는 원격지원 혹은 채팅지원 중 상담일지 작성시에 상담구분내역을 추가하여 상담원이 상담구분내역을 선택하지 않으면 상담일지를 저장할 수 없도록 하여서 작성된 상담일지를 상담구분별로 관리할 수 있습니다.



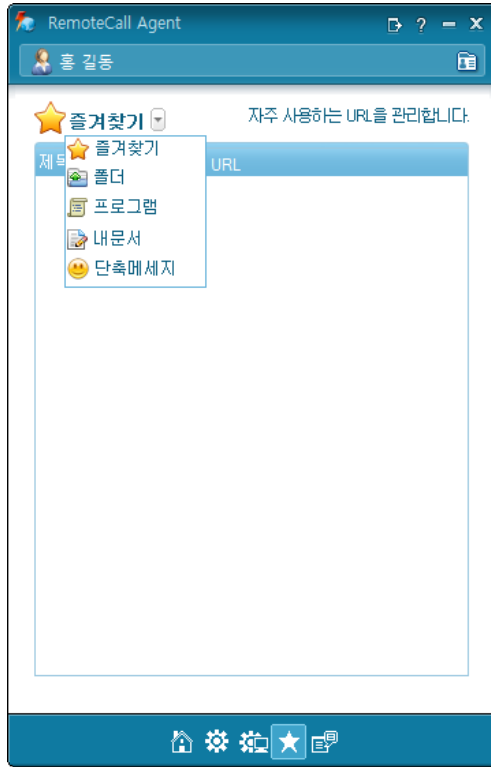
4.3.1 상담구분 추가하기

아래와 같은 방법으로 상담구분을 추가할 수 있습니다.

1. 상담구분 관리를 클릭한다.
2. 상담구분 추가버튼을 클릭한다.
3. 상담구분 및 비고를 작성 후 상담구분 등록버튼을 클릭하여 상담구분을 저장한다.
4. 3번과 같은 방법으로 복수의 상담구분을 등록한다.

4.4 에이전트 관리

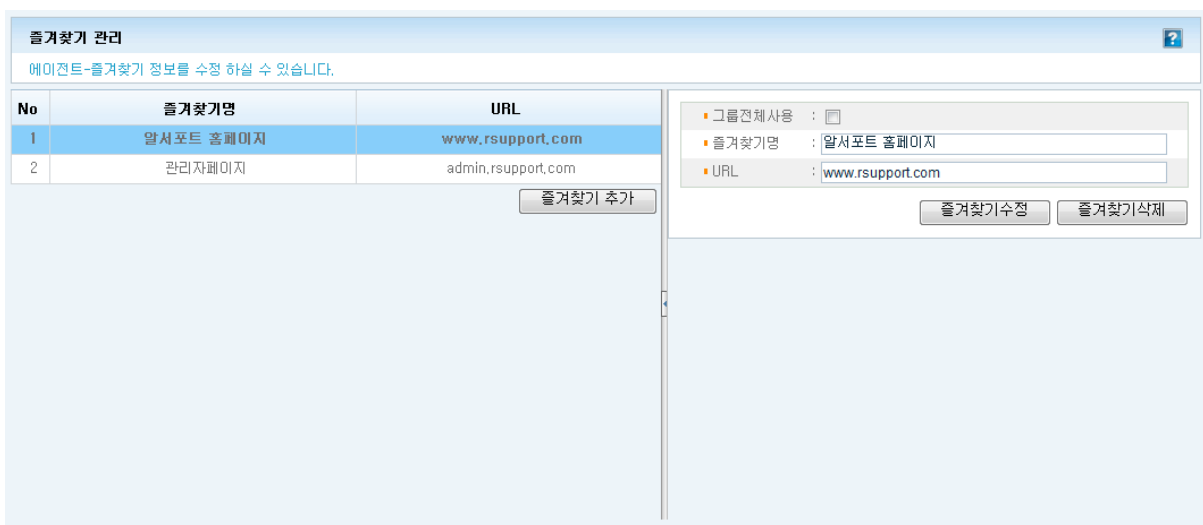
에이전트관리에서는 상담원 전용프로그램에 있는 즐겨찾기 및 파일, 단축메시지기능에 대하여 추가, 수정, 삭제 할 수 있습니다.



4.4.1 즐겨찾기 추가하기

즐거찾기를 추가하여 모든 상담원에게 일괄적으로 즐겨찾기에 URL을 부여할 수 있습니다.
 관리자가 추가한 URL은 상담원이 임의적으로 수정 및 삭제를 할 수 없습니다.
 아래와 같은 방법으로 즐겨찾기를 추가할 수 있습니다.

1. 에이전트관리를 클릭한다.
2. 즐겨찾기 관리를 클릭한다.
3. 즐겨찾기 추가버튼을 클릭하고 즐겨찾기명 및 URL을 작성 후에 즐겨찾기등록 버튼을 클릭하여 즐겨찾기를 등록한다.
4. 3번과 같은 방법으로 복수의 즐겨찾기를 등록한다



5. 일반 상담원 권한의 경우 내설정탭에서 추가, 변경 및 삭제가 가능하다.

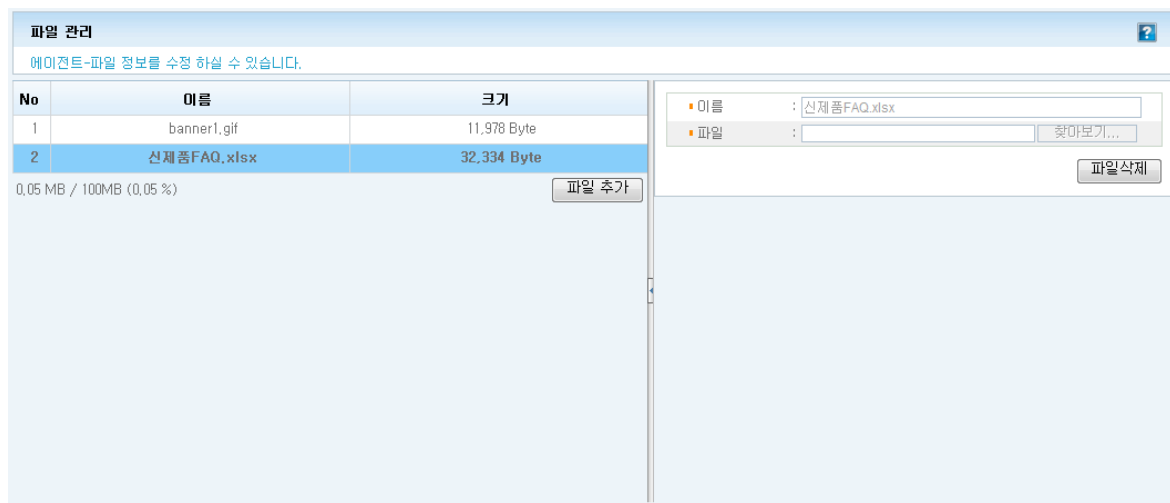


4.4.2 자주 사용하는 프로그램을 업로드 하여 사용하기

고객지원시 상담원이 자주 사용하는 프로그램을 미리 업로드 하여 필요시 매번 PC에서 찾아서 사용하지 않고 파일관리기능을 이용하여 간단하게 사용할 수 있습니다.

아래와 같은 방법으로 프로그램을 등록할 수 있습니다.

1. 에이전트관리를 클릭한다.
2. 파일 관리를 클릭한다.
3. 파일추가버튼을 클릭하고 찾아보기를 클릭하여 등록할 프로그램을 지정하고 파일등록 클릭하여 파일을 업로드 한다.
4. 3번과 같은 방법으로 복수의 파일을 등록한다
5. 일반 상담원 권한의 경우 내설정탭에서 추가, 변경 및 삭제가 가능하다.



참고 : 1) 최대 100MB까지 등록 할 수 있습니다.

2) EXE파일을 업로드 하실 수 없습니다.

3) 파일용량이 0MB의 파일은 등록할 수 없습니다.

4.4.3 단축메시지 변경하기

채팅시 인사말 기능을 이용해서 자주 사용하는 메시지를 간단하게 전송할 수 있습니다. 10개의 기본 메시지를 제공하고 있으며 아래와 같은 방법으로 제공된 인사말을 변경할 수 있습니다.

1. 에이전트관리를 클릭한다.
2. 단축메시지 관리를 클릭한다.
3. 등록되어 있는 단축메시지 리스트에서 변경할 단축메시지를 선택하여 인사말을 수정 후 저장버튼을 하여 메시지를 변경한다.
4. 일반 상담원 권한의 경우 내설정탭에서 추가, 변경 및 삭제가 가능하다.

4.5 사용내역

사용내역에서는 사용이력 및 관련통계등을 확인 할 수 있습니다.

4.5.1 현재 사용중인 상담원 확인하기

현재사용자 정보메뉴에서 현재 사용중인 혹은 로그인중인 상담원 리스트를 확인 할 수 있습니다.

1. 사용내역의 현재 사용자 정보를 클릭한다.

현재 사용자 정보 ?

현재 사용자 정보를 확인 하실 수 있습니다.

키워드 : 유저명

상담지원 에이전트 접속

No	상태	로그인 시각	상담원 ID	상담원명	상담원PC명
1	상담가능	03-31-2009 18:10:52	demo001	홍길동홍길동	COM2F006

상담지원 - 현재 상담중인 상담원을 확인 할 수 있다.

에이전트 접속 - 현재 로그인 중인 상담원을 확인 할 수 있다.

4.5.2 상담원의 접속이력 확인하기

상담원이 제품을 사용한 이력을 에이전트 접속이력에서 확인 할 수 있습니다.
아래와 같은 방법으로 확인 할 수 있습니다.

1. 사용내역의 에이전트 접속이력을 클릭한다.

에이전트 접속이력 ?

에이전트 접속이력을 확인하실 수 있습니다.

키워드 : 유저명

날짜 : 2009-03-03 ~ 2009-03-26 검색 Excel다운로드

No	상담원 ID	상담원명	상담원 PC명	로그인시각	종료시각
1	demo001	홍길동홍길동	COM2F006	03-23-2009 11:33:04	03-25-2009 7:37:38
2	demo001	홍길동홍길동	COM2F006	03-23-2009 10:57:03	03-23-2009 11:33:00
3	demo001	홍길동홍길동	COM2F006	03-23-2009 8:22:00	03-23-2009 10:56:58

참고 : 1) 날짜를 지정 후에 검색버튼을 클릭하면 해당 기간의 이력만 조회 할 수 있습니다.
2) Excel다운로드버튼을 클릭하면 화면에 표시되는 이력을 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.

2. 상담원 ID를 클릭하면 해당 이력의 상세정보를 확인 할 수 있다.

에이전트 접속이력 ?

에이전트 접속이력을 확인하실 수 있습니다.

에이전트 상세정보 목록

로그인시각 2009-03-30 오후 7:22:47
 종료시각 2009-03-31 오후 6:10:33

상담원ID	demo001
상담원명	홍길동홍길동
상담원 Local Ip	192.168.2.36
상담원 Global Ip	
상담원 Mac	00219B008F89
상담원 PC명	COM2F006
상담원 OS	Microsoft Windows Vista
세션서버 주소	61.74.65.8
세션서버 IP	61.74.65.8
세션서버 Port	4243

상담지원정보 목록

No	상담원ID	상담원명	연결시각	종료시각	상태	내용
1	demo001	홍길동홍길동	03-31-2009 18:10:25	03-31-2009 18:10:30	대기	●●●

4.5.3 고객지원이력 확인하기

상담원이 고객과 접속한 이력을 에이전트 상담지원이력에서 확인 할 수 있습니다.

1. 사용내역의 에이전트 접속이력을 클릭한다.

상담지원 이력						
상담지원이력을 확인 하실 수 있습니다.						
키워드 : 유저명						
날짜 : 2009-03-02 ~ 2009-03-31						
<input type="button" value="검색"/> <input type="button" value="Excel다운로드"/>						
No	상담원 ID	상담원명	채팅	원격지원	연결시각	종료시각
1	demo001	홍길동홍길동	●		03-30-2009 19:22:49	03-31-2009 18:10:36
2	demo001	홍길동홍길동	●		03-27-2009 19:15:41	03-27-2009 19:17:04
3	demo001	홍길동홍길동	●	●	03-27-2009 16:01:56	03-27-2009 16:08:51
4	demo001	홍길동홍길동	●		03-27-2009 15:40:19	03-27-2009 15:40:57
5	demo001	홍길동홍길동	●	●	03-27-2009 15:39:22	03-27-2009 15:40:12
6	demo001	홍길동홍길동	●	●	03-26-2009 17:15:20	03-26-2009 17:18:43
7	demo001	홍길동홍길동	●		03-26-2009 13:45:18	03-26-2009 16:09:32
8	demo001	홍길동홍길동	●	●	03-24-2009 16:32:19	03-24-2009 18:37:41
9	demo001	홍길동홍길동	●	●	03-24-2009 17:04:58	03-24-2009 18:37:34
10	demo001	홍길동홍길동	●		03-23-2009 20:33:31	03-23-2009 20:44:26
11	demo001	홍길동홍길동	●		03-23-2009 19:57:07	03-23-2009 20:31:20
12	demo001	홍길동홍길동	●		03-23-2009 19:50:29	03-23-2009 19:56:52

참고 : 1) 날짜를 지정 후에 검색버튼을 클릭하면 해당 기간의 이력만 조회 할 수 있습니다.

2) Excel다운로드버튼을 클릭하면 화면에 표시되는 이력을 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.

2. 상담원 ID를 클릭하면 해당 이력의 상세정보 및 상담원이 작성한 상담일지를 확인 할 수 있다

상담지원 이력	
상담지원이력을 확인 하실 수 있습니다.	
에이전트 상세정보	<input type="button" value="채팅 내용보기"/> <input type="button" value="목록"/>
접속시각	2009-03-26 오전 4:45:18
종료시각	2009-03-26 오전 7:09:32
상담원ID	demo001
상담원명	홍길동홍길동
고객명	알서포트
고객연락처	457 4430
고객 E-mail	support@rsupport.co.kr
상담구분	장애
상담지원내용	테스트

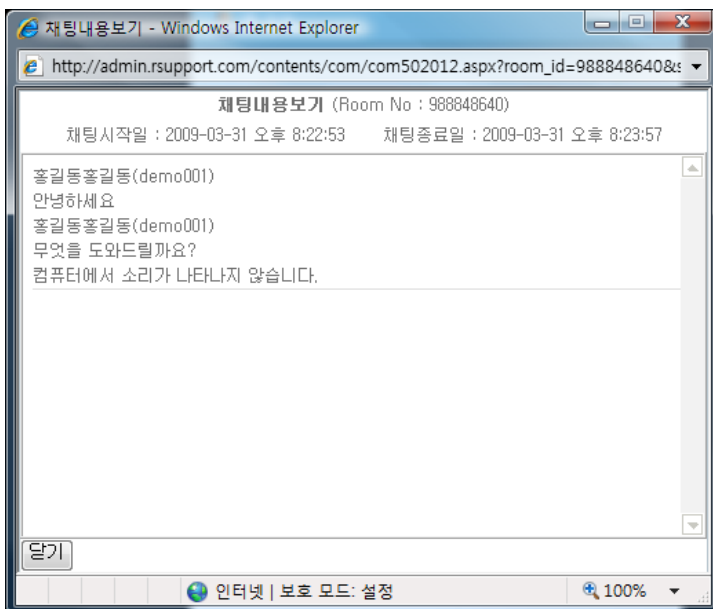
4.5.4 채팅내용 확인하기

상담원이 고객지원 중에 고객과 채팅한 내용과 원격지원화면을 녹화한 내용을 확인 할 수 있습니다.

1. 4.1.15 채팅내용을 서버에 저장하기를 참고하여 채팅내용을 서버에 저장한다.
2. 사용내역의 상담지원이력을 클릭한다.
3. 확인하고 싶은 이력의 상담원ID를 더블클릭한다.
4. 상세정보에서 상담의 채팅내용보기를 클릭한다.

상담지원 이력	
상담지원이력을 확인하실 수 있습니다.	
메이징트 상세정보 채팅 내용보기 목록	
접속시각	2009-03-26 오전 4:45:18
종료시각	2009-03-26 오전 7:09:32
상담원ID	demo001
상담원명	홍길동홍길동
고객명	알서포트
고객연락처	457 4430
고객 E-mail	support@rsupport.co.kr
상담구분	장애팀
상담지원내용	테스트

5. 아래와 같이 별도의 팝업창으로 채팅내용이 표시된다.

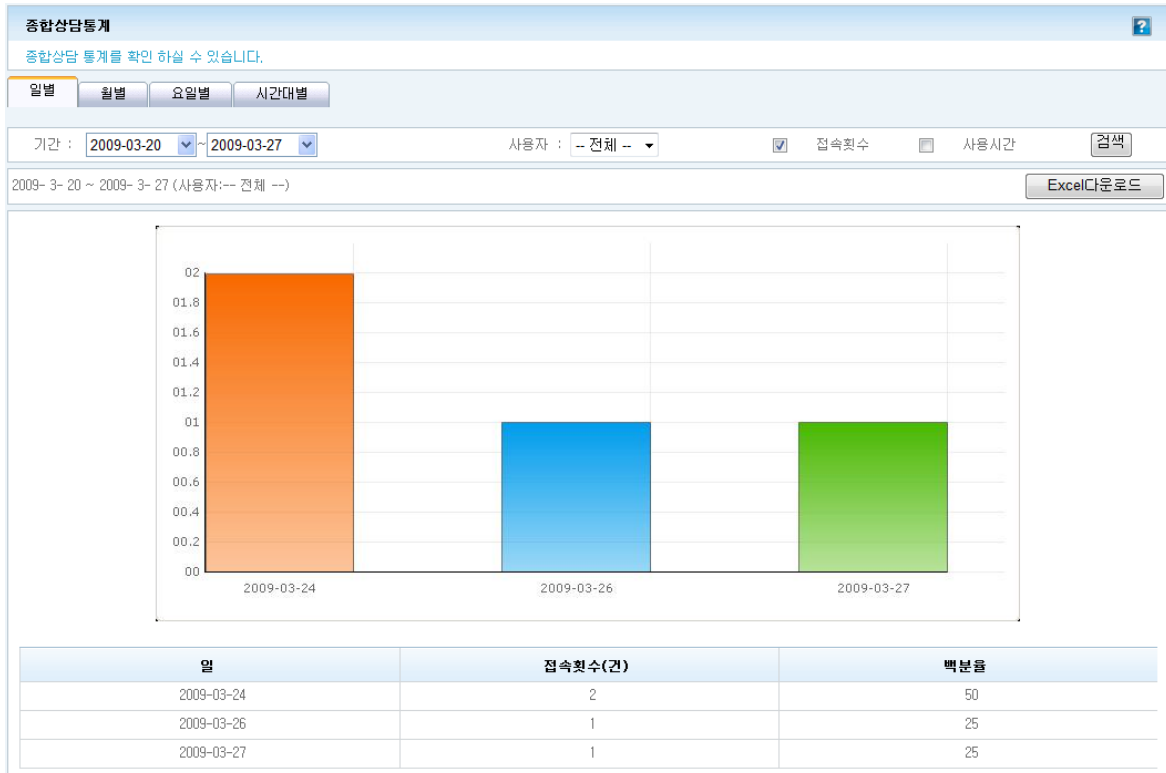


4.5.5 사용통계 확인하기

상담지원이력을 바탕으로 사용분포 혹은 종합상담 통계에서 다양한 통계를 확인 할 수 있습니다.

아래와 같은 방법으로 확인 할 수 있습니다.

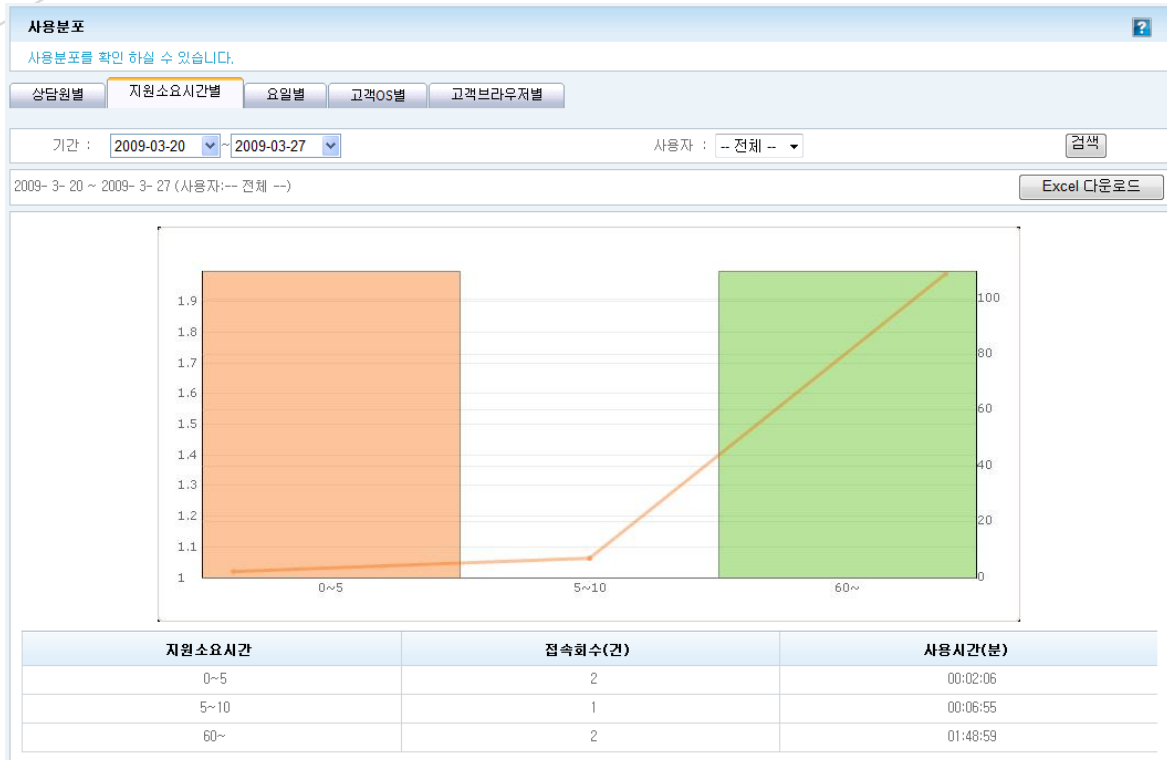
1. 사용내역의 종합상담통계 혹은 사용분포를 클릭한다.



참고 : 1) 일별, 월별, 요일별, 시간대별 통계를 확인 할 수 있습니다.

2) 사용자의 콤보박스에서 아이디를 선택하면 해당 선택된 상담원의 통계만 확인 할 수 있습니다.

3) Excel다운로드버튼을 클릭하면 화면에 표시되는 이력을 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.



참고 : 1) 일별, 월별, 요일별, 시간대별 통계를 확인 할 수 있습니다.

2) 사용자의 콤보박스에서 아이디를 선택하면 해당 선택된 상담원의 통계만 확인 할 수 있습니다.

3) **Excel다운로드**버튼을 클릭하면 화면에 표시되는 이력을 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.

5. 고객지원 센터

본 매뉴얼은 관리자페이지의 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.

알서포트(주) 홈페이지

다음 웹사이트에서 관리자페이지에 대한 기술적인 질문의 해답과 최신 도움말 정보를 찾을 수 있습니다. 수록되지 않은 질문에 대해서는 질의를 남겨 주시기 바랍니다.

Contact Information

<http://www.rsupport.com>

Korea :

서울시 송파구
방이동 45
한미타워 15, 16층
전화 : +82-70-7011-3900
팩스 : +82-2-479-4429
기술문의 : support.kr@rsupport.com
구매문의 : sales.kr@rsupport.com
기타문의 : info.kr@rsupport.com

USA :

116 West 23rd Street, Suite 500,
New York, NY 10011,
USA
Phone : +1-888-348-6330
Fax : +1-888-348-6340
Tech : support.us@rsupport.com
Sales : sales.us@rsupport.com
Info : 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
Sales : sales.jp@rsupport.com
Info : 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
业务咨询 : sales.cn@rsupport.com
销售咨询 : info.cn@rsupport.com