

Quick Guide

RemoteCall 5.0 ASP

Apr. 2011

RemtoeCall 5.0 이란?

RemoteCall은 온라인 원격지원 시스템의 표준입니다.


리모트콜 사용자는 온라인으로 고객 컴퓨터 화면을 공유하여 고객의 문제를 원격으로 진단/해결할 수 있는 원격지원 도구입니다. 리모트콜은 문자대화, 화상 및 음성대화 등 커뮤니케이션 도구를 제공하며, 패치 또는 프레젠테이션을 위한 파일전송, 온라인 출력을 위한 원격 프린트 등 온라인 원격상담을 위한 부가기능을 제공합니다. 원거리의 고객은 원격지원을 받기 위해 프로그램을 설치할 필요가 없습니다. 고객은 단지 상담원의 안내에 따라 웹 브라우저에서 접속코드를 입력하거나 아이콘만 클릭하면 상담원과 실시간 채팅을 통한 온라인 상담을 시작할 수 있습니다.

RemoteCall Agent 다운로드 및 설치

■ RemoteCall Agent 다운로드

- ① 알서포트 홈페이지(<http://www.rsupport.com>)로 접속한다.
- ② 상단 메뉴 중 다운로드 > 다운로드를 클릭한다.
- ③ RemoteCall5.0 용 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 rcStartSupport.exe 설치파일을 다운로드 한다.

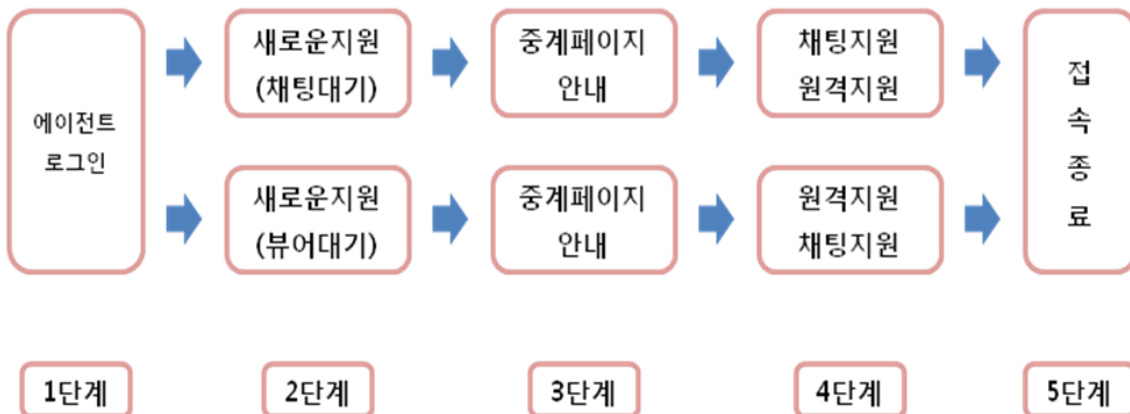
■ RemoteCall Agent 설치

- ① 다운로드 한 RemoteCall Agent 설치 파일(**rcStartSupport.exe**)을 실행시킨다.
 - ② 사용권 계약서 동의 후 [다음] 버튼을 클릭한다.
 - ③ RemoteCall 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 RemoteCall Agent 아이콘  을 확인할 수 있다.

RemoteCall 5.0 을 이용한 원격지원

■ 원격지원 절차

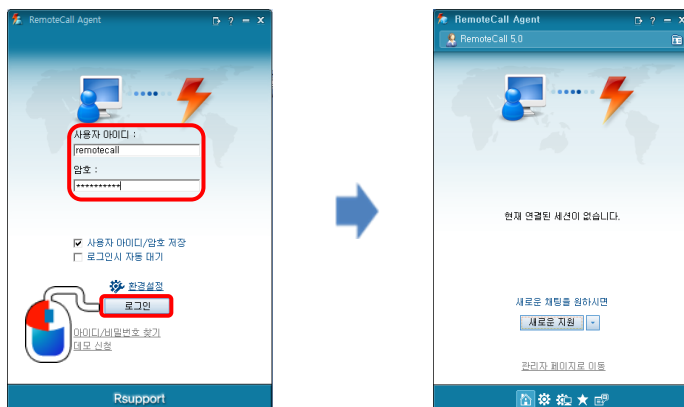
원격지원 서비스는 다음과 같이 **5단계**의 절차로 진행된다.



■ RemoteCall 5.0 접속 방법

- ✓ 상담원은 원격지원 서비스 시작 전 반드시 RemoteCall Agent에 로그인하여 대기상태로 만들어야 한다.

- ① RemoteCall 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 원격지원 준비(채팅대기, 뷰어대기)를 한다.



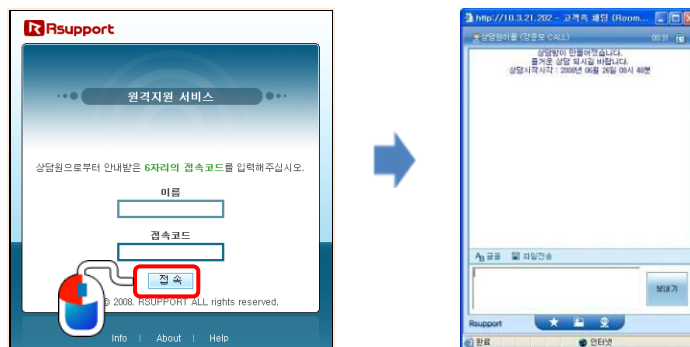
- ✓ [새로운 지원] 버튼 우측 을 클릭하여 채팅대기, 뷰어대기를 선택할 수 있다.
- ✓ 접속 대기창에 고객을 유도할 접속 URL 과 접속코드 또는 아이콘번호가 표시된다.
- ✓ 접속 URL과 접속코드는 클립보드로 복사하거나 E-mail을 통해 전달 할 수 있다.

■ 고객측에서 상담원과 연결방법

- ✓ 상담원의 OS가 Windows 계열과 Macintosh 계열 모두를 지원하고 있다. (일부 상담원의 뷰어 기능의 제한 있음)

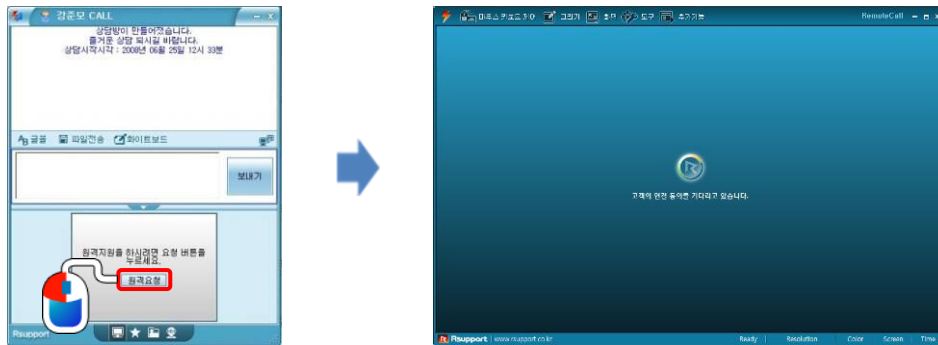
<Windows용>

- ① 상담원은 고객을 중계페이지(<http://113366.com>)로 접속하도록 유도하고 접속 코드 또는 아이콘 번호를 안내한다.



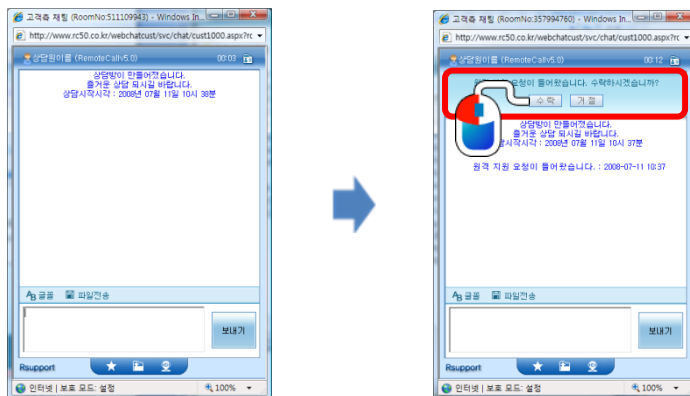
- ✓ 고객은 상담원이 안내한 접속코드를 입력 후 [접속] 버튼 클릭하거나 아이콘 클릭 후 채팅창을 통하여 상담원과 대화할 수 있다.

- ② 상담원이 원격지원 버튼을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭한다.

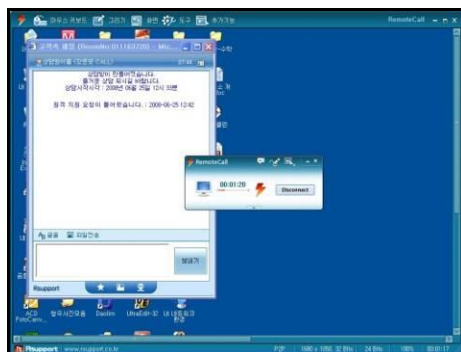


✓ 상담원 PC에 RemoteCall Viewer가 실행되며, 접속대기 상태에 들어간다.

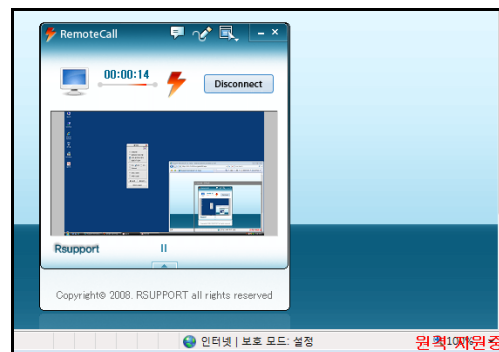
③ 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 나타나면 **[수락]** 버튼을 클릭한다.



- ✓ 일회성 접속파일을 다운로드 받아 실행시킨다. (원격 종료 시 자동 제거)
- ✓ 고객 PC에 접속안내창이 나타나며 우측 하단에 "원격지원중" 텍스트가 나타난다.
- ✓ 원격지원 후 팝업창의 닫기를 클릭하거나 **[종료]**버튼을 클릭하여 종료한다.



[상담원 PC 화면]



[고객 PC 화면]

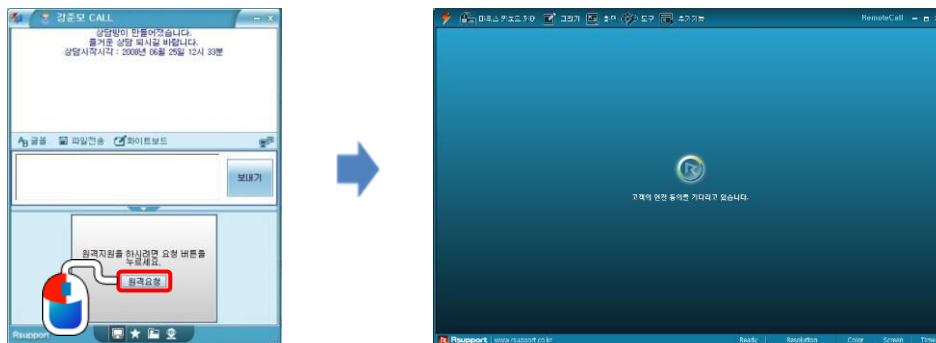
<Macintosh용>

- ① 상담원은 고객을 중계페이지(<http://113366.com>)로 접속하도록 유도하고 접속 코드 또는 아이콘 번호를 안내한다.



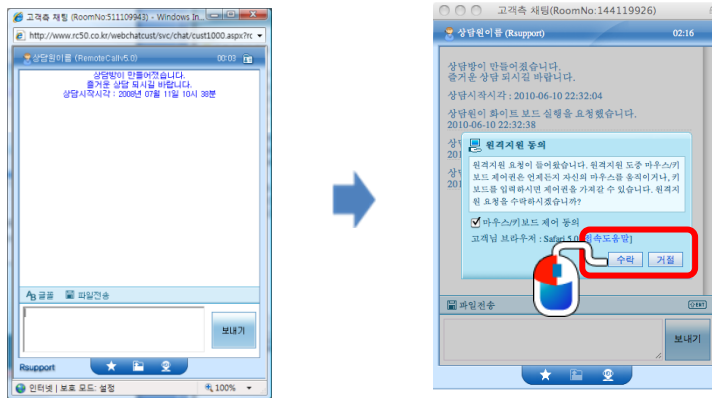
- ✓ 고객은 상담원이 안내한 접속코드를 입력 후 **[접속]** 버튼 클릭하거나 아이콘 클릭 후 채팅창을 통하여 상담원과 대화할 수 있다.

- ② 상담원이 원격지원 버튼을 클릭 후 **[원격요청]** 버튼을 클릭한다.

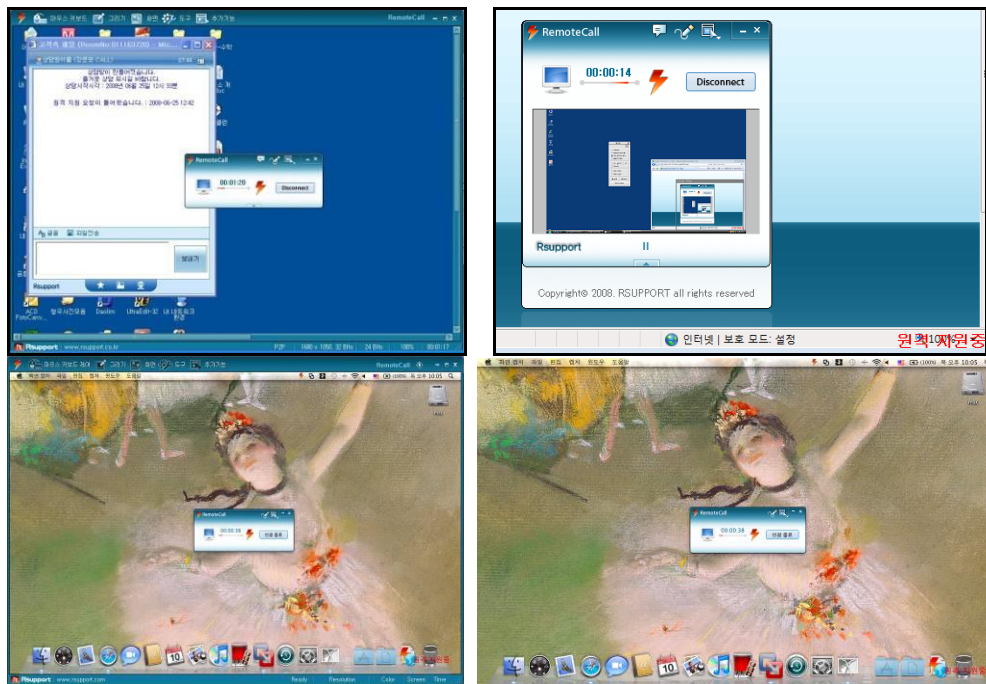


- ✓ 상담원 PC에 RemoteCall Viewer가 실행되며, 접속대기 상태에 들어간다.

- ③ 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 나타나면 **[수락]** 버튼을 클릭한다.



- ✓ 일회성 접속파일을 다운로드 받아 실행시킨다.
- ✓ 고객 PC에 접속안내창이 나타나며 우측 하단에 “원격지원중” 텍스트가 나타난다.
- ✓ 원격지원 후 팝업창의 닫기를 클릭하거나 [종료]버튼을 클릭하여 종료한다.




[상담원 PC 화면]

[고객 PC 화면]

RemoteCall5.0 기능 설명

■ RemoteCall 5.0 Agent 기능 요약 설명

| | | | | |
|---|----------|---|---|-----------------------|
|  | 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 | <p>인증서버, 서버포트 : 상담원이 에이전트 로그인 시 인증 정보를 확인하는 서버 주소 및 포트를 기입한다</p> <p>SSL 인증 사용 : 상담원 인증 시 SSL 인증을 사용할 경우 선택한다</p> | | |
| | 프락시 서버 | <p>수동설정 : 프락시 서버 정보를 상담원이 수동으로 기입한다. 프락시 서버 정보를 알지 못할 경우, 사내 네트워크 담당자에게 문의 한다.</p> <p>자동설정 : 프락시 서버를 자동으로 검색하여 연결한다.</p> | | |
|  원격지원 환경설정 | 기본 연결 | <p>네트 워크 : 네트워크 상태에 따라 데이터압축 유/무를 선택한다.</p> <p>일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다.</p> <p>고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.</p> <p>제어 모드 : 원격지 PC 환경에 따라 제어모드를 선택한다.</p> <p>고속 제어모드 : 가상드라이버를 이용하여 화면을 검출한다.</p> <p>그래픽 제어모드 : 가상드라이버를 이용하지 않고 화면을 검출한다.</p> <p>화면 색상 : 상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다.</p> <p>화면 품질 : 일반 네트워크 환경일 경우 화면 품질을 조절한다.</p> | | |
| | | 기타 옵션 | <p>텍스트크기 : 페이지에 표시되는 텍스트의 상대 크기를 지정한다.</p> <p>연결 시 바탕화면 제거 : 고객 PC 원격 연결 시 고객 PC의 바탕화면을 제거하여 제어속도를 향상 시킨다.</p> <p>윈도우 이동 시 외곽선으로 표시 : 원격제어 중 윈도우 이동 시 윈도우를 외곽선으로 표시하여 제어속도를 향상 시킨다.</p> <p>자동 녹화 : 원격제어 시작 시 제어 화면을 자동으로 녹화한다. 제어 종료 후 녹화 파일은 자동으로 저장된다.</p> <p>자동 복구 : 불안정한 네트워크 환경일 경우 네트워크 끊김을 자동으로 감지하여 복구한다.</p> <p>다음 시간동안 사용하지 않으면 뷰어 잠금 : 상담원이 설정된 시간 동안 뷰어를 사용하지 않을 경우, 다른 사람이 뷰어를 컨트롤 하지 못하도록 뷰어의 모든 기능을 잠글 수 있다.</p> | |
| | | | 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. |

■ RemoteCall 5.0 Viewer 기능 요약 설명

| | | |
|--|---------------------|--|
|  홈 | 새연결* | 고객이 원격 종료 시 새로운 원격지원을 위한 대기를 할 수 있다. |
| | 제어 설정 | 원격 접속 및 제어 환경을 설정한다. |
| | 보고서 페이지 | 원격지원 시 상담이력을 작성할 수 있다. |
| | 받은 파일 폴더 열기 | 원격지원 중 고객으로부터 전송 받은 파일 폴더를 연다. |
| | 받은 파일 목록 보기 | 원격지원 중 고객으로부터 전송 받은 파일 목록을 확인한다. |
| | 세션 전달* | 현재 연결된 고객을 다른 상담원에게 전달한다. |
| | 뷰어 잠금 | 고객 연결 중 상담원이 자리를 비울 경우 뷰어를 잠글 수 있다. |
| | 원격 재부팅 접속* | 고객 PC를 재 시작 후 자동 재 접속 시킨다. |
| | 안전모드로 재접속* | 고객 PC를 재 시작 후 안전모드로 재 접속 시킨다 |
| | 관리자 계정을 이용한 재연결 요청* | 제한된 계정으로 원격 접속 되었을 경우, 기존 세션을 끊고 관리자 계정으로 재 접속 시킨다. |
| | 종료 | 원격 지원을 종료한다. |
|  마우스 키보드 | 마우스 키보드 제어 | 상담원이 고객 PC의 마우스/키보드 제어권을 획득한다. |
| | 마우스 추적 | 고객 PC의 마우스 움직임을 상담원 PC에 나타낸다. |
| | 레이저 포인터(화살표) | 고객 PC에 레이저포인터를 화살표로 표시한다. |
| | 레이저 포인터(원) | 고객 PC에 레이저포인터를 원으로 표시한다. |
| | Ctrl+Alt+Del 전송 | 고객 PC에 Ctrl+Alt+Del 키를 전송한다. |
|  그리기 | 그리기(선, 도형 등) | 고객 PC 화면에 그리기를 할 수 있다. (양방향) |
|  화면 | 화면 설정 | 뷰어에 보이는 화면의 크기를 일정 비율로 조절한다. (Ctrl+Windows+Down, Ctrl+Windows+Up) |
| | 원격 모니터 | 고객 PC가 다중모니터일 경우 지원 할 모니터를 선택한다. (Ctrl+Windows+W) 멀티모니터간 이동(Ctrl+Windows+Left, Ctrl+Windows+Right) |
| | 내비게이터 | 고객 PC의 화면이 뷰어 크기보다 클 경우 보이지 않는 부분을 쉽게 탐색할 수 있다. (Ctrl+Windows+N) |
| | 사용자 조절 | 뷰어에 보이는 화면의 크기를 25~200% 비율로 조절 할 수 있다. |
| | 자동 조절 | 상담원 화면에 맞게 창크기를 자동으로 조절한다. |
| | 실제 크기 | 고객 PC의 해상도 크기로 상담원 뷰어에 보여준다. |

| | | |
|--|----------|---|
| | 전체 화면 | 상담원 화면을 전체 화면으로 나타낸다. (Ctrl+Windows+Enter) |
|  도구 | 화면 저장 | 고객 PC 화면을 상담원 PC에 PNG 파일로 저장한다. |
| | URL 전송 | 상담원이 고객 PC로 URL을 전송한다. (Ctrl+Windows+U) |
| | 파일 보내기* | 상담원 PC의 파일을 고객 PC로 보낸다. |
| | 파일 가져오기* | 고객 PC의 파일을 상담원 PC로 가져온다. |
| | 클립보드* | 상담원과 고객 PC의 클립보드 내용을 교환한다. |
| | 화면 전송* | 상담원의 화면을 고객에게 보여준다. |
| | 화이트 보드* | 상담원과 고객이 동기화된 화이트보드를 이용하여 그림을 그리거나 이미지를 편집/저장 한다. |
| | 채팅* | 상담원과 고객이 채팅 창을 이용하여 대화할 수 있다. |
| | 소리공유시작* | 고객 PC의 소리를 상담원과 공유한다. |
| | 녹화시작* | 상담원이 고객 PC의 화면을 녹화한다 |
|  추가기능 | 즐거찾기 | 사전 등록된 URL, 문서, 폴더 등을 원클릭으로 실행 한다. |
| | 시스템 정보 | 고객 PC의 시스템 정보를 확인한다. |
| | 프로세스 정보 | 고객 PC의 프로세스 정보를 확인/중지 시킬 수 있다. |

* Windows 환경에서만 동작함

고객지원

본 매뉴얼은 RemoteCall 5.0 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.

알서포트(주)의 홈페이지

다음 웹사이트에서 RemoteCall 5.0에 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