

Quick Guide

RemoteHelp

Apr. 2011



RemoteHelp란?

RemoteHelp는 인터넷을 통해 온라인 헬프데스크를 구성하고, 원격 근무자로 상담 콜센터를 구성, 배치할 수 있는 실시간 상담 솔루션입니다.

2

RemoteHelp는 웹을 통해 사용자가 온라인 지원을 요청하면, 즉시 상담원에게 분배되어 웹 채팅과 원격제어로 원격지원 할 수 있는 실시간 웹 기반 지원도구입니다. 또한 문자대화, 음성대화, 화상대화를 프로그램 설치 없이 단지 웹 브라우저만으로 연결할 수 있는 신개념 원격지원 도구입니다.


RemoteHelp를 이용한 IT Helpdesk는 상담원이 전화상담과 같이 고정된 자리에 있을 필요가 없으며, 동시에 여러 고객을 지원할 수 있기 때문에 더욱 효과적인 온라인 지원이 가능합니다. 또한 지원센터를 구성하기 위해 사업장을 따로 마련하거나 고가의 시스템을 도입할 필요가 없습니다. 이제 중소기업 사업장에서도 손쉽게 온라인 고객지원센터를 운영할 수 있습니다.

RemoteHelp Agent 다운로드 및 설치

■ RemoteHelp Agent 다운로드

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

■ RemoteHelp Agent 설치

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

RemoteHelp 을 이용한 원격지원

■ 원격지원 과정 요약

원격지원 과정은 다음과 같이 5단계로 나누어진다.

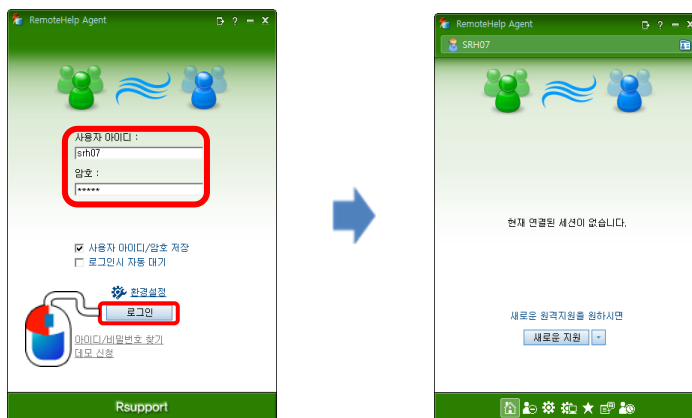
3



■ RemoteHelp 접속방법

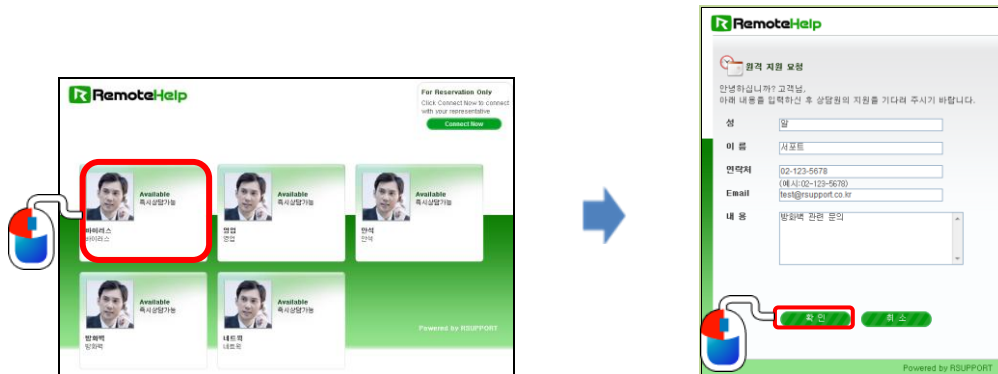
✓ 상담원은 원격지원 서비스 시작 전 반드시 RemoteHelp Agent에 로그인 하여 대기상태로 만들어야 한다.

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



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

② 고객은 웹사이트(<http://113366.com/○○○>)를 통해 장애내용 및 상담을 등록한다.



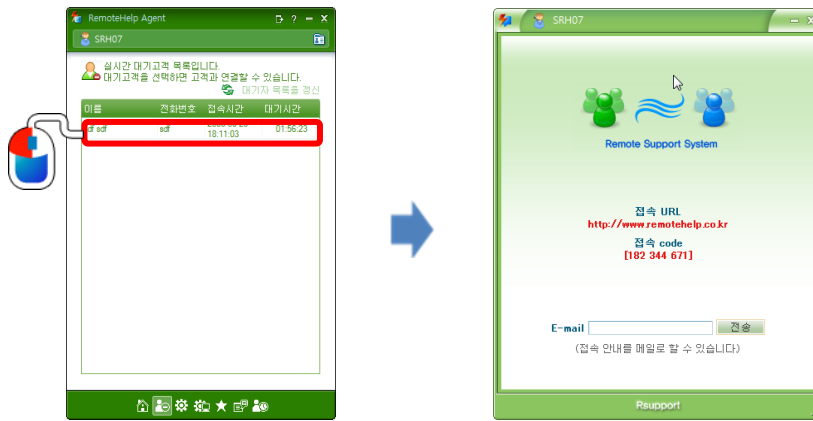
창구는 아래와 같이 5가지 상담 가능 상태를 가진다..

- ✓ 즉시상담가능(Available) : 즉시상담가능한 상담원이 대기 중인 경우
- ✓ 대기상담가능(Busy) : 상담원의 상담가능수가 초과된 경우
- ✓ 예약상담가능(Reservation) : 상담원의 대기가능수가 초과된 경우
- ✓ 예약상담가능(Offline) : 업무 시간이 종료되거나 휴일인 경우
- ✓ 상담불가능(Offline) : 상담원의 예약가능수가 초과되고, 업무시간이 종료되거나 휴일인 경우

③ 상담원에게 알림창이 나타나며 [연결] 버튼을 클릭하면 채팅으로 연결된다.

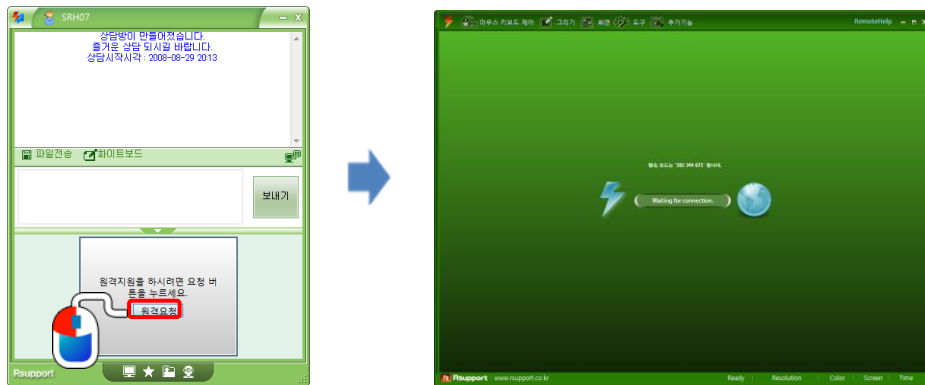


④ 알림창을 확인하지 못하였을 경우 Agent의 요청내역에서 대기중인 고객을 확인/클릭하여 채팅으로 연결할 수 있다.



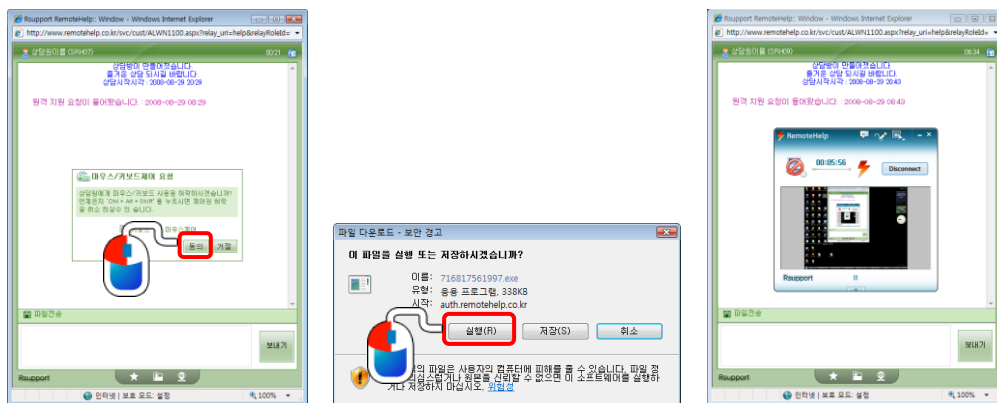
5

⑤ 상담원이 원격지원 버튼을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭한다.



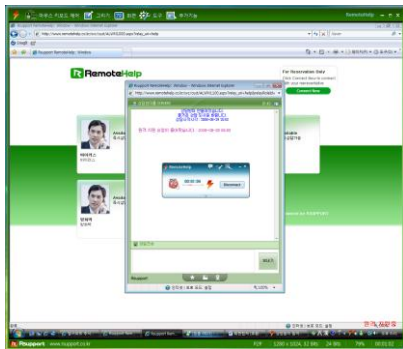
✓ 상담원 PC에 RemoteHelp 뷰어가 실행되며, 접속대기 한다.

⑥ 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 나타나면 [동의)를 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 >








■ 환경설정

- ① RemoteHelp Agent를 실행하여 사용자 아이디와 암호를 기입하고 로그인 한다.






- ② Agent 상단에서 상담원의 상태를 변경할 수 있다.
(작업표시줄의 트레이 아이콘을 이용하여 변경할 수도 있다.)

	온라인	지원하는 고객이 없는 상태로 즉시 지원이 가능한 상태
	자리비움	상담원이 자리를 비워 즉시 지원이 불가능한 상태
	상담중	고객 상담 중으로 대기, 예약 지원이 가능한 상태
	오프라인	상담원이 에이전트에 로그인 하지 않은 상태

- ③ Agent 하단에 환경설정 버튼을 이용하여 설정한다.

	[홈] 새로운 지원을 하기 위한 메인페이지
	[요청내역] 상담을 위해 대기중인 고객을 조회하고 연결할 수 있는 페이지
	[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] 예약상담을 신청한 고객을 확인할 수 있는 페이지

■ RemoteHelp Viewer기능 별 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)
	화면 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.

고객 지원

본 매뉴얼은 RemoteHelp 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