

RemoteHelp 5.0 User Guide

리모트헬프 사용자 가이드



알림

2

RemoteHelp 5.0

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 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, 전제하는 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.

© 2001-2011 알서포트 주식회사

차 례

용어 설명	6
RemoteHelp 5.0 소개	7
■ RemoteHelp 란?	7
■ 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경	7
원격지원 서비스 시작하기	8
■ RemoteHelp Agent 다운로드 및 설치	8
■ 원격지원 절차	8
상담요청 페이지를 이용한 원격지원	8
중계페이지를 이용한 원격지원	9
상담요청 페이지를 이용한 원격지원	10
■ 에이전트 로그인 후 고객지원 대기	10
■ 고객 상담 요청 페이지	10
■ 예약 고객 전용 페이지(=중계페이지)	11
■ 채팅지원	12
즉시지원	12
대기지원	12
예약지원	12
■ 원격지원	13
채팅 중 원격지원	13
중계페이지를 이용한 원격지원	14
■ 에이전트 로그인 후 고객지원 대기	14
에이전트 로그인	14
채팅 대기	14
뷰어 대기	15
■ 고객 접속 유도	15
상담원 채팅 대기 시	15
상담원 뷰어 대기 시	15
■ 고객 채팅 지원	16
■ 고객 원격 지원	16
RemoteHelp 기능 설명	17
■ 에이전트	17
에이전트(상담원) 상태 설명	17
에이전트 기능 요약 설명	17

- 채팅창..... 17
 - 채팅창 기능 요약 설명..... 17
 - 파일전송..... 18
 - 화이트 보드..... 18
 - 화이트 보드 기능 요약 설명..... 18
 - 상담일지작성..... 19
 - 채팅세션전달..... 19
 - 원격지원..... 20
- 뷰어 > 기능 요약..... 21
- 뷰어 > 메인..... 23
 - 새 연결..... 23
 - 제어 설정..... 23
 - 항상 위..... 23
 - 보고서 페이지..... 24
 - 받은 파일 폴더 열기..... 24
 - 받은 파일 목록 보기..... 24
 - 세션 전달..... 24
 - 뷰어 잠금..... 25
 - RemoteCall 플레이어..... 25
 - 원격 재부팅 접속..... 25
 - 안전 모드로 재접속..... 25
 - 관리자 계정을 이용한 재연결 요청..... 25
- 뷰어 > 마우스 키보드 제어..... 26
 - 마우스 키보드 제어..... 26
 - 마우스 추적..... 26
 - 레이저 포인터(화살표/원)..... 26
 - Ctrl+Alt+Del 전송..... 26
- 뷰어 > 그리기..... 26
 - 그리기..... 26
- 뷰어 > 화면..... 27
 - 화면 설정..... 27
 - 원격 모니터..... 27
 - 내비게이터..... 27
 - 사용자 조절..... 27
 - 자동 조절..... 27
 - 실제 크기..... 27
 - 전체 화면..... 28
- 뷰어 > 도구..... 29

화면 저장.....	29
URL 전송.....	29
파일 보내기.....	29
파일 가져오기.....	29
클립보드.....	30
화면 전송.....	30
화이트 보드.....	30
채팅.....	30
소리 공유 시작.....	30
녹화 시작.....	30
■ 뷰어 > 추가기능.....	32
즐거찾기.....	32
시스템 정보.....	32
프로세스 정보.....	32
■ 접속 안내창.....	33
접속 안내창 기능 설명.....	33
■ 녹화 파일 목록.....	35
녹화 파일 목록 기능 설명.....	35
녹화 파일 재생하기.....	35
고객 지원.....	37

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
상담대기	상담원이 고객을 실시간으로 지원하기 위해 Agent로그인 중인 상태
즉시상담	고객의 상담 요청 접수 즉시 상담원이 고객을 지원
대기상담	상담원이 지원중인 고객의 지원을 마치고 대기중인 고객을 지원
예약상담	특정 시간에 예약 상담을 요청한 고객을 지원
관리자	원격지원 환경 및 상담원 정보 등을 관리하는 사람
상담원(=사용자)	고객과 채팅 상담이나 원격지원을 담당하는 사람
고객	상담원에게 원격지원 및 상담을 요청하는 사람
에이전트 ^{Agent}	원격지원을 위해 상담원 PC에 설치하여 실행하는 프로그램
뷰어 ^{Viewer}	고객 PC 원격제어 시 상담원 PC에서 실행되는 프로그램
상담요청페이지	고객이 대기중인 상담원에게 원격상담을 요청하는 웹페이지
중계페이지	원격지원을 위해 상담원의 요청에 의해 고객이 접속하는 웹페이지
접속안내창	원격제어 시 고객 PC에 원격제어 중임을 나타내는 안내창
창구	은행 창구와 같은 개념으로 각 창구 별로 전문 상담원을 배정하고, 고객이 필요에 맞는 창구를 선택하여 상담원에게 상담을 요청할 수 있는 웹페이지 상의 공간

RemoteHelp 5.0 소개

■ RemoteHelp 란?

RemoteHelp는 인터넷을 통해 Online Help Desk를 구성하고, 원격 근무자로 상담 콜센터를 구성, 배치할 수 있는 실시간 상담 솔루션 입니다.

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

RemoteHelp를 이용한 Online Help Desk는 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.

■ 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경

RemoteHelp에서 상담원은 에이전트와 뷰어를 이용하여 고객 지원을 하고, 고객은 순수한 웹 브라우저 환경에서 지원을 받을 수 있습니다.

상담원과 고객은 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다.

	최소	권장
운영체제(OS)	Windows 2000 이상	Windows XP 이상
대응 기종(PC)	Pentium 4 1.4 GHz, 256MB 이상	Pentium 4 2.0 GHz, 512MB 이상
웹 브라우저 (Web Browser)	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
네트워크	상담원 : 상담원 별 공인 IP 또는 Static NAT 지원 고객 : Modem, ADSL, LAN, 공인 IP 또는 가상 IP 지원 (무선지원)	


일부 기업이나 단체의 경우 네트워크 보안을 위해 Out Bound Port(80/443)를 차단한 경우

접속이 불가능 합니다.

원격지원 서비스 시작하기

■ RemoteHelp Agent 다운로드 및 설치

8

1. 알서포트 홈페이지(<http://rsupport.com>)로 접속한다.
2. 상단 메뉴 중 **Document** > **다운로드**를 클릭한다.
3. RemoteHelp 용 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 **rhStartSupport.exe** 설치파일을 다운로드 한다.
4. 다운로드한 **rhStartSupport.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 RemoteHelp Agent 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.

■ 원격지원 절차

RemoteHelp 원격지원 서비스는 고객이 접속하는 방법에 따라 아래와 같이 두 가지 경우로 나눌 수 있습니다.

상담요청 페이지를 이용한 원격지원

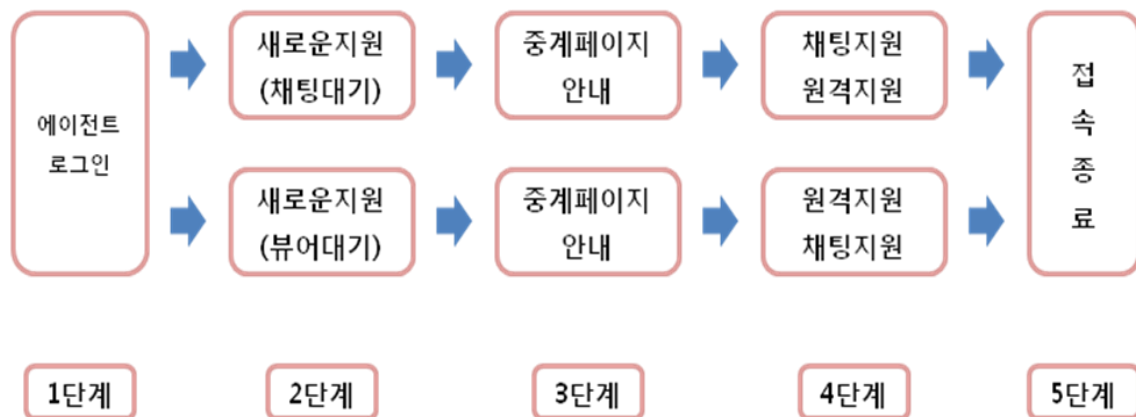
고객이 상담창구를 통하여 원격지원 요청 시 이루어지는 지원으로 상담원은 에이전트에 로그인하여 고객의 상담요청을 접수할 수 있다.



1. 상담원은 **RemoteHelp Agent** 를 실행하여 로그인 한다.
2. 고객은 상담 요청 페이지에 접속하여 상담원 상태에 따라 **즉시/대기/예약 상담 요청**을 한다.
3. 고객의 상담 요청 시 상담원에게 상담 요청 메시지가 나타나며, 상담원은 해당 메시지를 클릭하여 상담 요청 내용을 확인하고 지원할 수 있다. 대기/예약 고객 존재 시 목록을 확인하여 지원할 수 있다.
4. 고객을 채팅/원격 지원 한다.
5. 상담 종료 시 [종료] 또는 [연결 종료] 버튼을 클릭하여 상담을 종료한다.

중계페이지를 이용한 원격지원

상담원이 에이전트 로그인 후 채팅/뷰어 대기 상태에서 고객을 특정 사이트로 유도하여 채팅/원격 지원할 수 있다.



1. 상담원은 **RemoteHelp Agent** 를 실행하여 로그인 한다.
2. 상담원은 상담 내용에 따라 **채팅대기나 뷰어대기**를 한다.
3. 고객을 중계페이지로 안내 후 **아이콘 클릭이나 접속코드 입력을 유도**한다.
4. 고객을 **채팅지원/원격지원** 한다.
5. 지원 종료 시 [종료] 또는 [연결 종료] 버튼을 클릭하여 **상담 종료**한다.

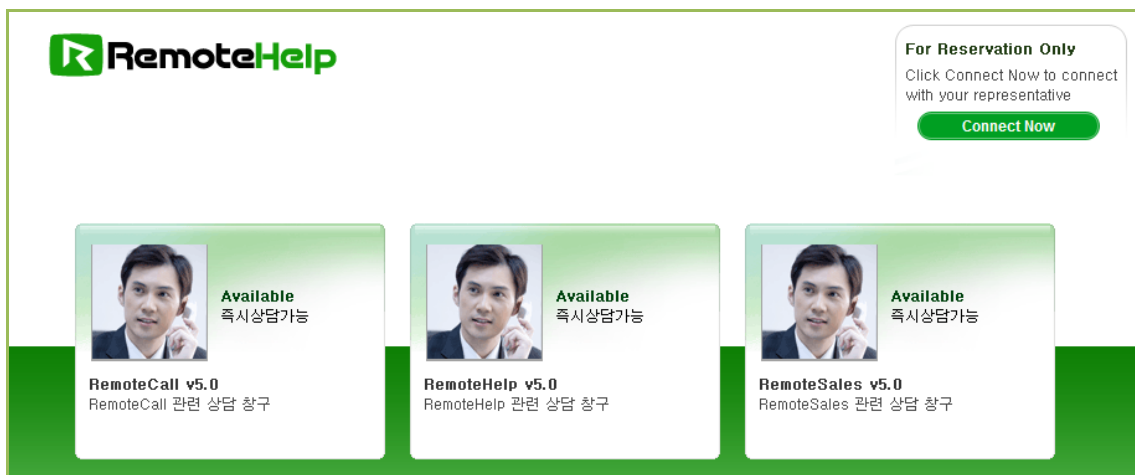
상담요청 페이지를 이용한 원격지원

■ 에이전트 로그인 후 고객지원 대기

상담원은 RemoteHelp Agent에 로그인하여 고객 상담을 위한 대기 상태에 들어간다. 에이전트 로그인 후 상담원은 에이전트 메뉴 중 대기/예약 목록을 확인하여 대기/예약 고객 존재 여부를 확인할 수 있다.

■ 고객 상담 요청 페이지

고객이 상담 요청 시 접속하는 페이지로, 상담 창구 중 관련 창구를 클릭하여 상담/예약 요청이 가능하다. 상담 요청 페이지는 5초 마다 새로 고침 되어 상담원들의 상태를 아래 표와 같이 나타내어 고객이 상담원의 상태를 쉽게 파악할 수 있다.



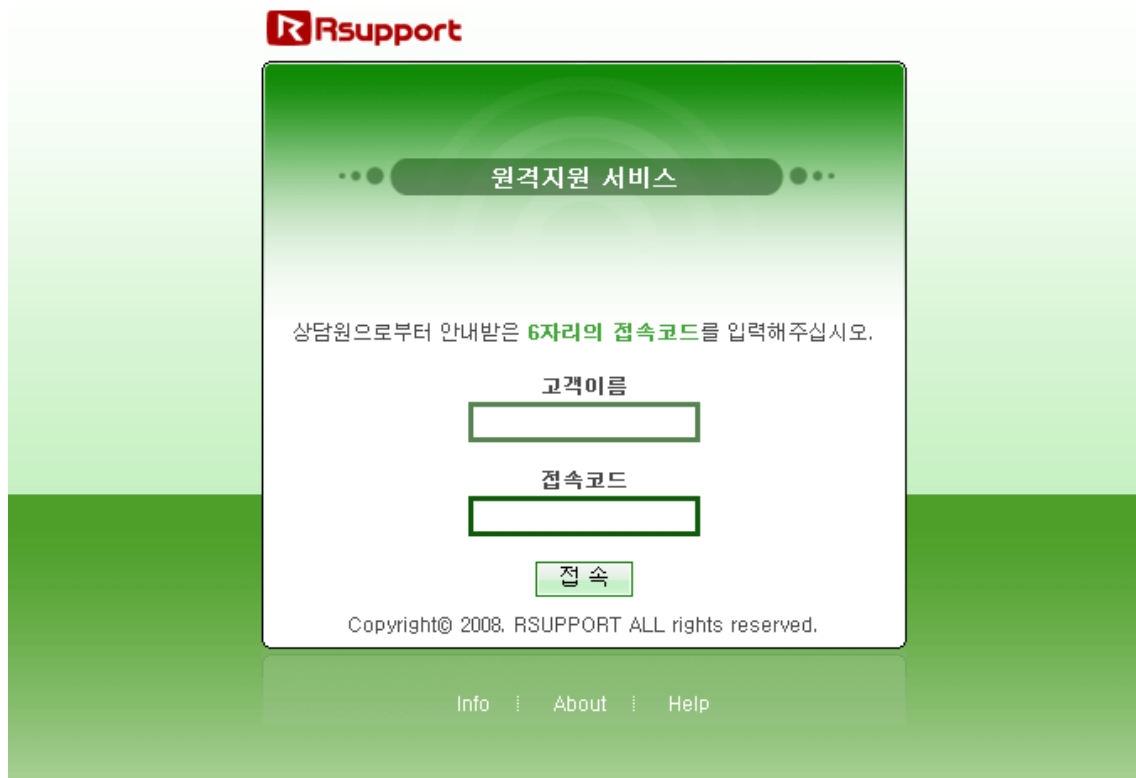
창구 상태	설명
즉시상담가능(Available)	즉시 상담 가능한 상담원이 고객지원 대기 중일 경우
대기상담가능(Busy)	상담원의 상담가능수가 초과된 경우
예약상담가능(Reservation)	상담원의 대기가능수가 초과된 경우
예약상담가능(Offline)	업무 시간이 종료되거나 휴일인 경우
상담불가능(Offline)	상담원의 예약가능수가 초과되고 업무 시간이 종료되거나 휴일인 경우

참고. 관리자 페이지에서 설정할 수 있는 상담원 별 고객 지원 가능 수

설정 값	설 명
상담가능수	한 명의 상담원이 즉시 지원할 수 있는 고객 수
대기가능수	고객 상담중인 상담원에게 할당 할 수 있는 대기 고객 수
예약가능수	상담가능수와 대기가능수를 초과 하였을 경우 예약 할당 할 수 있는 고객 수

■ 예약 고객 전용 페이지(=중계페이지)

예약 고객이 예약한 시간에 접속하여 상담원과 연결할 수 있는 페이지로, 기본적으로 상담 요청 페이지의 우측 상단의 링크를 통하여 접속할 수 있다.



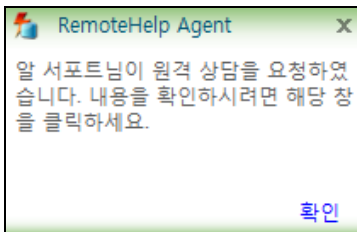
■ 채팅지원

상담원은 에이전트 로그인 시 기본적으로 지원대기 상태에 들어간다. 고객이 지원 요청 시 모니터 우측 하단에 고객의 요청 메시지 박스가 나타나고, 상담원은 메시지 박스를 클릭하거나 실시간 대기고객 목록을 클릭하여 채팅지원이 가능하다. 채팅 지원 중 필요에 따라 원격지원으로 전환이 가능하다.

즉시지원

고객이 지원 요청 시 대기 시간 없이 즉시 지원하는 것을 말한다.

고객이 지원 요청 시 에이전트에 로그인 된 상담원의 PC에 아래와 같은 메시지가 나타나고, 상담원은 메시지를 클릭하거나 [확인] 버튼을 클릭하여 즉시 채팅지원이 가능하다.



대기지원

상담원이 다른 고객을 상담하고 있거나 자리를 비웠을 경우, 약간의 대기 시간 후 지원하는 것을 말한다. 상담원은 대기고객 목록 확인 후 클릭하여 채팅지원을 할 수 있다.

실시간 대기고객 목록입니다. 대기고객을 선택하면 고객과 연결할 수 있습니다. 대기자 목록을 갱신			
이름	전화번호	접속시간	대기시간
알 서포트	02-479-4430	2008-10-21 09:35:56	00:28

예약지원

상담원이 즉시/대기 지원이 불가능 할 경우 고객이 요청한 특정 날짜/시간에 지원하는 것을 말한다. 예약 상담 신청 시 예약 내용 및 접속 URL 안내 메일이 고객이 등록한 이메일 주소로 자동 발송 되고, 고객은 예약한 시간에 이메일에 링크된 주소를 클릭하여 상담원과 연결이 가능하다. 상담원은 고객이 지정한 시간에 대기하여야 예약지원이 가능하다.

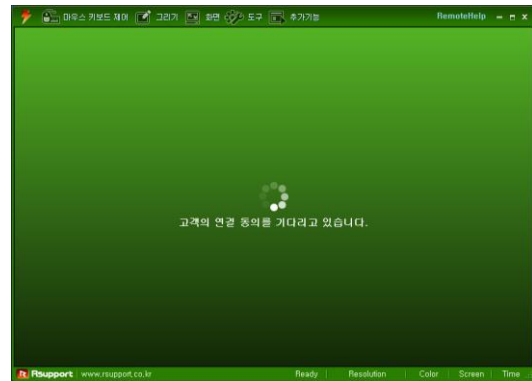
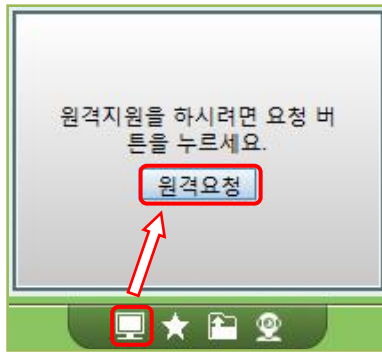
🕒 현재 예약 지원요청 현황 입니다.			
이름	전화번호	신청일자	예약일자
알 서포트	02-479-4430	2008-10-21 09:44:04	2008-10-22 14:00:00

■ 원격지원

채팅 중 원격지원

채팅지원 중 원격지원이 필요할 경우, 상담원은 고객에게 아래와 같이 원격지원을 요청할 수 있다. 고객이 동의 시 상담원은 고객의 PC를 원격으로 제어할 수 있다.

1. 상담원은 채팅창에서 "원격지원" 아이콘을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭한다.
2. 상담원 PC에 뷰어가 실행되고, 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 표시된다.

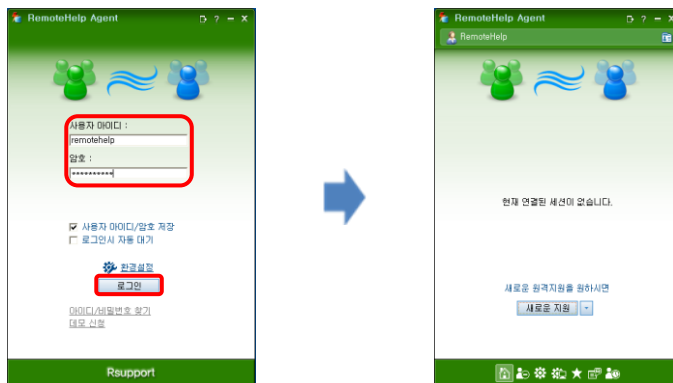


중계페이지를 이용한 원격지원

■ 에이전트 로그인 후 고객지원 대기

에이전트 로그인

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



채팅 대기

1. [새로운 지원] 버튼 우측 버튼을 클릭 후 [채팅 대기]를 클릭한다.
2. 상담원 PC에 채팅 대기창이 실행되고 대기 상태에 들어간다.




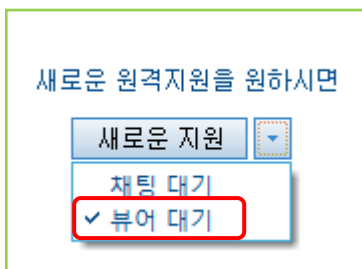
채팅 지원 시 상황에 따라 원격지원(뷰어대기)으로 전환할 수 있다.

[새로운 지원] 버튼 클릭 시 직전 지원 종류에 따라 채팅 또는 뷰어 대기 상태가 된다.

예를 들어 직전 지원이 채팅 지원이었을 경우, [새로운 지원] 버튼을 클릭하면 채팅 대기
들어간다.

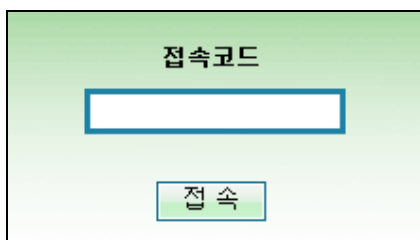
뷰어 대기

1. [새로운 지원] 버튼 우측  버튼을 클릭 후 [뷰어 대기]를 클릭한다.
2. 상담원 PC에 뷰어가 실행 되고 대기 상태에 들어간다.



■ 고객 접속 유도

1. 채팅/뷰어 대기 시 표시되는 **접속 URL 또는 중계페이지 주소**를 고객에게 안내한다.
(채팅 대기 시 접속 안내 정보를 메일로 전송할 수 있다)
2. 고객 접속 후 상담원은 **접속코드** 또는 **아이콘 번호**를 안내하여 **입력** 또는 **클릭**을 유도 한다.
3. 상담원이 뷰어 대기 시 접속코드 입력 또는 아이콘 번호 클릭 후 고객 측 PC에 ***일회성 실행파일이 자동 다운로드 됨**을 안내하고 [실행] 버튼 클릭을 유도한다.



[접속 코드 방식]



[아이콘 클릭 방식]

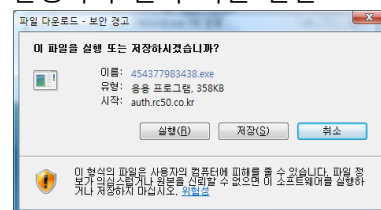


상담원 채팅 대기 시

접속코드 입력(또는 아이콘 클릭) 후 상담원과 웹 기반 채팅 연결.

상담원 뷰어 대기 시

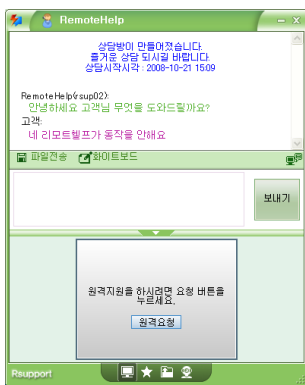
접속코드 입력(또는 아이콘 클릭) 후 자동 다운로드 되는 **일회성 실행파일**을 실행하여 원격 지원 연결



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

■ 고객 채팅 지원

상담원과 고객은 어떠한 프로그램 설치 없이 웹 브라우저를 통하여 실시간 채팅을 할 수 있다. 상담원은 채팅 중 원격지원이 필요하다고 판단 된 경우 채팅창의 **원격지원** 기능을 이용하여 채팅중인 고객에게 원격지원을 동시에 지원할 수 있다.



[채팅 지원]



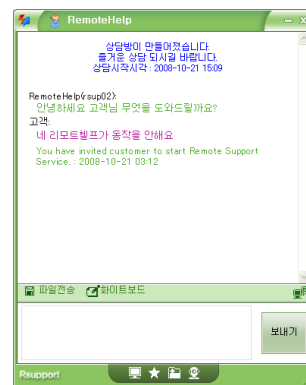
[채팅 지원 중 원격지원 대기]

■ 고객 원격 지원

고객이 중계페이지에서 접속코드나 아이콘 클릭 후 일회성 실행 파일을 다운로드 하여 실행 시 고객의 PC는 상담원이 대기중인 뷰어에 원격으로 연결된다. 고객의 동의 하에 상담원은 고객의 PC를 원격으로 제어할 수 있다. 상담원의 제어권은 고객의 간단한 조작 만으로도 강제회수가 가능하다. 상담원은 원격지원 중 채팅기능을 이용하여 고객과 실시간 채팅이 가능하다.



[원격 지원]







[원격지원 중 채팅]







RemoteHelp 기능 설명

■ 에이전트

에이전트(상담원) 상태 설명








	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

에이전트 기능 요약 설명

	홈	새로운 지원을 하기 위한 메인페이지
	요청 내역	즉시/대기 상담 요청한 고객의 목록이 나타난다
	네트워크 환경설정	고객과의 연결에 관한 네트워크 설정을 한다
	원격지원 환경설정	원격지원에 관한 환경설정을 한다
	즐거 찾기	즐거 찾기, 폴더, 프로그램 등을 관리한다
	지원 내역	상담원이 지원한 내역을 확인한다
	예약 목록	예약 상담을 요청한 고객 목록을 확인한다

■ 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 동시에 수정/저장할 수 있다.
	상담일지작성	상담일지를 작성/수정할 수 있다.
	채팅세션전달	현재 상담중인 고객을 다른 상담원에게 전달할 수 있다
	원격 지원	채팅지원 중 원격지원이 필요할 경우 요청을 할 수 있다.
	즐거 찾기	미리 설정한 즐겨찾기 항목을 고객에게 전송할 수 있다
	파일 목록	송/수신한 파일 목록을 확인한다




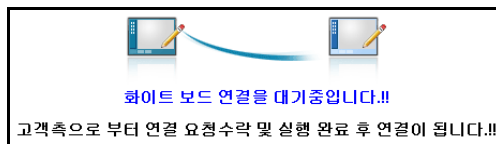
화상 채팅 고객과 화상채팅을 할 수 있다

파일전송

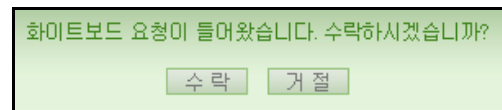
1. 채팅창에서  **파일전송**을 클릭한다
2. 전송할 파일 선택 후 [열기] 버튼을 클릭한다.
3. “업로드를 완료하였습니다” 메시지를 확인한다.
4. 전송된 파일은 채팅창에 파일명으로 메시지와 같이 나타난다. 상담원과 고객은 파일명을 클릭하여 다운로드 할 수 있다. (상담 종료 시 업로드 된 파일은 삭제된다.)

화이트 보드

1. 채팅창에서  **화이트보드**를 클릭한다.
2. 상담원 PC에 화이트 보드가 실행되고, 고객 측 채팅창에 화이트보드 실행 동의 메시지가 표시된다.



[상담원 화이트보드 화면]





[고객 채팅창 메시지]

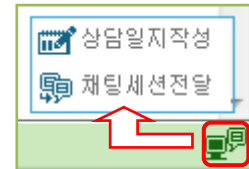
3. 고객이 [수락] 버튼 클릭 시, 화이트 보드 실행을 위한 일회성 실행파일이 다운로드 된다.
4. 고객은 [실행] 버튼을 클릭하여 화이트 보드를 실행한다.

화이트 보드 기능 요약 설명




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

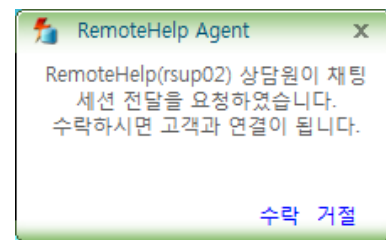
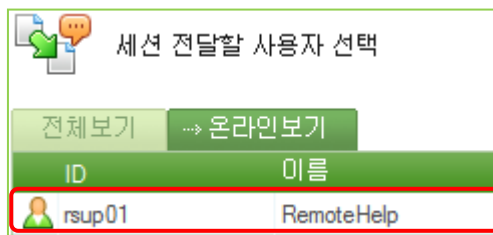
상담일지작성

1. 상담원은 채팅창의  >  **상담일지작성**을 클릭한다.
2. 팝업 된 상담일지 작성창에서 현재 고객지원에 관한 정보를 기입하고 [저장]을 클릭한다. (기입된 내용은 수정이 가능하다)








채팅세션전달

1. 상담원은 채팅창의  >  **채팅세션전달**을 클릭한다.
2. 사용자 선택 창에서 현재 상담이 가능한 상담원  을 선택 후, [세션전달] 버튼을 클릭한다.



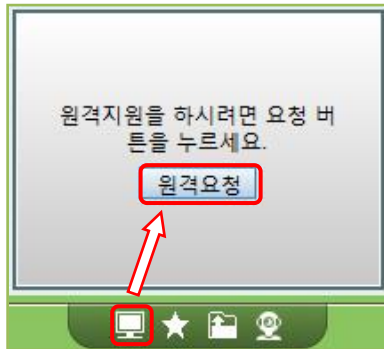
3. 선택 된 상담원에게 세션 전달 요청 메시지가 나타난다.
4. 세션을 전달 받은 상담원은 [수락]을 클릭하여 상담을 이어간다.
(기존 상담원이 상담을 종료하지 않은 경우 다수의 상담원이 한명의 고객을 지원할 수 있다.)

참고. 아이콘 상태에 따른 세션 전달 가능 여부 확인

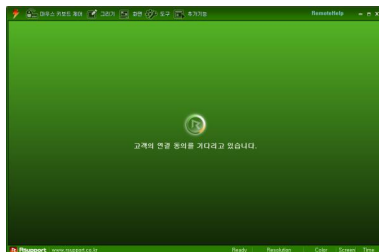
ICON	상 태	설 명	가 능 여 부
	대기중	상담원이 고객 상담 대기중인 상태	가능
	상담중	상담원이 고객을 상담중인 상태	가능
	연결중	상담원이 상담을 위해 고객과 연결중인 상태	가능
	자리비움	상담원이 자리를 비운 상태	가능
	오프라인	상담원이 에이전트에 로그인 되어있지 않은 상태	불가능

원격지원

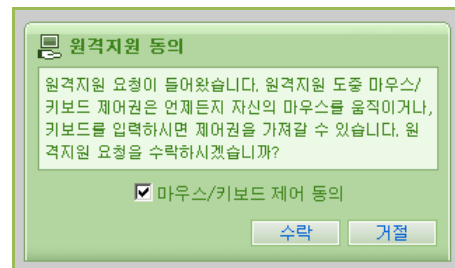
1. 상담원은 채팅창에서 "원격지원" 아이콘을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭 한다.



2. 상담원 PC에 뷰어가 실행되고, 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 동의 메시지가 표시된다.



[상담원 화면]



[고객 채팅창 메시지]

3. 고객이 [수락] 버튼 클릭 시 상담원과 원격 연결을 위한 일회성 실행파일이 다운로드 된다.
4. 고객은 [실행] 버튼을 클릭하여 상담원과 원격 연결한다.

■ 뷰어 > 기능 요약

 <p>홈</p>	새연결	고객이 원격 종료 시 새로운 원격지원을 위한 대기를 할 수 있다.
	제어 설정	원격 접속 및 제어 환경을 설정한다.
	항상 위	뷰어를 항상 다른 창보다 위에 위치시킨다.
	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.
 <p>마우스 키보드</p>	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.
 <p>그리기</p>	곡선	고객 PC에 자유 곡선을 그릴 수 있다.
	화살표	고객 PC에 화살표가 있는 선을 그릴 수 있다.
	직선	고객 PC에 직선을 그릴 수 있다.
	사각형	고객 PC에 사각형을 그릴 수 있다.
	원	고객 PC에 원을 그릴 수 있다.
	선두께	도형 및 선의 두께를 조절한다.
	색상	도형 및 선의 색상을 변경한다.
	전체 지우기	그리기한 모든 도형을 삭제한다.
	양방향 그리기	고객 PC 화면에 상담원과 고객이 양방향으로 그릴 수 있다.
 <p>화면</p>	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% 배율로 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 실행이 가능
	시스템 정보	고객 PC의 시스템 정보 확인
	프로세스 정보	고객 PC의 프로세스 정보 확인

■ 뷰어 > 메인

새 연결

고객 측에서 먼저 연결을 종료했을 시 새로운 뷰어 대기가 가능하다.

제어 설정

원격지원 연결 시 적용되는 환경을 설정할 수 있다. 연결 후에도 설정 변경이 가능하다.

기본연결	네트워크	네트워크 상태에 따라 데이터 압축 유/무를 선택한다. 일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다. 고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.
	제어 모드	원격지 PC 환경에 따라 제어 모드를 선택한다. 고속 제어모드 : 가상드라이버를 이용하여 화면을 검출한다. 그래픽 제어모드 : 가상드라이버를 이용하지 않고 화면을 검출한다.
	화면 색상	상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다
	화면 품질	일반 네트워크 환경일 경우 화면 품질을 조절한다.
공유화면	원격 해상도	고객 PC의 해상도를 조절할 수 있다.
	원격 색상	고객 PC의 색상을 조절할 수 있다.
화면 스크롤	자동 스크롤	고객 PC의 화면이 상담원 PC화면 보다 클 경우 뷰어 하단과 우측에 스크롤이 나타난다. 옵션 선택 시 마우스 움직임만으로 상/하, 좌/우 스크롤이 가능하다.

항상 위

다른 프로그램 창보다 가장 상위에 위치하여 원격지원을 하는데 불편함이 없도록 도와준다.

보고서 페이지

상담원이 고객사항 및 고객과 원격지원한 내용을 작성/수정할 수 있다.

사용자의 편리한 사용을 위해 보고서 페이지 팝업창에 고정핀 기능을 제공한다.



받은 파일 폴더 열기

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

파일 저장 위치 : 공유문서(or 공용문서)WRsupportWRemoteHelpWReceived Files

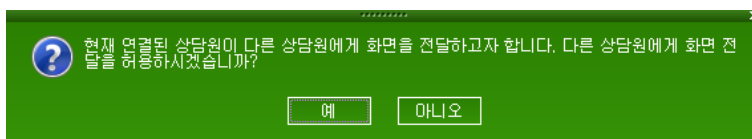
받은 파일 목록 보기

원격지원 중 고객으로부터 파일을 전송 받았을 경우, 전송받은 파일 목록을 불러온다. 파일 이름 클릭 시 파일을 실행 시킨다.

세션 전달

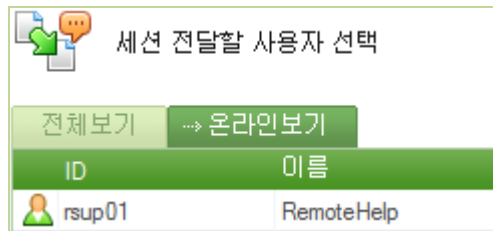
현재 원격지원중인 고객을 다른 상담원에게 전달한다.

1. ⚡ > 세션 전달을 클릭한다.
2. 원격지원 중인 고객 PC 화면에 아래와 같은 세션 전달 동의 메시지가 나타난다.



3. 고객이 세션 전달 동의 시 아래와 같이 같은 그룹의 세션 전달이 가능한 상담원 목록

록이 나타난다.



4. 기존 상담원은 세션을 전달할 상담원을 선택 후 [세션전달] 버튼을 클릭한다.
5. 세션을 전달받을 상담원에게 세션 전달 메시지가 나타난다.(상담원 온라인 시)

뷰어 잠금

고객 원격지원 중 상담원이 자리를 비워야 하는 상황이 발생하였을 경우, 뷰어 잠금 기능을 실행하여 뷰어의 모든 기능을 사용하지 못하게 할 수 있다. 잠금 해제 시 에이전트 로그인 시 사용하는 패스워드를 이용한다.

RemoteCall 플레이어

녹화된 파일을 플레이어를 통해 재생할 수 있다.

원격 재부팅 접속

원격지원 중 고객의 PC를 재부팅해야 할 상황이 발생하였을 경우, 원격 재부팅 접속을 클릭하여 고객의 동의만으로 재부팅 후 자동으로 기존 상담원과 재연결할 수 있다.

Windows Vista 이상의 OS를 사용하는 고객일 경우 재접속 중 나타나는 UAC(User Access Control)창에서 고객이 [계속] 버튼을 클릭해 주어야 원격 재부팅 접속 기능이 진행된다.

암호가 설정된 PC의 경우 고객이 로그인을 하여야 원격 재부팅 접속이 가능하다.

안전 모드로 재접속

원격지원 중 고객의 PC를 안전모드로 제어해야 하는 상황이 발생하였을 경우, 안전 모드로 재접속 기능을 클릭하여 고객의 동의만으로 재부팅 후 자동으로 안전모드 상태로 기존 상담원과 연결할 수 있게 할 수 있다.

관리자 계정을 이용한 재연결 요청

고객이 제한된 계정이거나 게스트 계정으로 로그인하여 상담원이 고객지원 중 관리자 권한이 필요할 경우, 관리자 계정을 이용한 재연결 요청을 클릭하여 기존 연결을 끊고 관리자 권한으로 재접속을 유도할 수 있다.

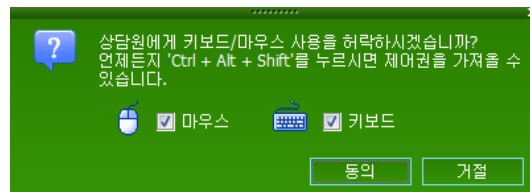
관리자 계정으로 접속하였을 경우 메뉴가 활성화되지 않는다.

■ 뷰어 > 마우스 키보드 제어

마우스 키보드 제어

원격지원 연결 후 마우스 키보드 제어 버튼을 클릭하여야 고객으로부터 제어권을 얻어야 고객 PC를 원격제어할 수 있다. 설정에 따라 고객 PC에 아래와 같은 제어 동의 확인 메시지가 나타날 수 있다.

고객은 키보드/마우스 중 허용하고 싶은 제어권만 선택하여 허용할 수 있고, 상담원이 제어 중 이더라도 고객이 키보드/마우스 제어 시 상담원의 제어권은 일시적으로 해제된다.



마우스 추적

마우스 추적 클릭 시 고객 PC의 마우스 움직임을 상담원이 볼 수 있다.

레이저 포인터(화살표/원)

고객 PC에 화살표/원 모양의 포인터를 표시하여 원격지원 시 특정 위치나 움직임 표현 시 쉽게 안내할 수 있다.

Ctrl+Alt+Del 전송

고객 PC에 윈도우 시스템 키인 Ctrl+Alt+Del 를 전송한다.

■ 뷰어 > 그리기

그리기

원 원격지원 시 곡선, 직선, 사각형, 원을 상담원과 고객 동시에 상대방 PC화면에 그릴 수 있다. 선두께 및 색상 변경이 가능하다. 고객이 그리기 요청 시 접속 안내창의 그리기 아이콘을 클릭하여 자신의 PC화면에 그리기를 할 수 있다.

* **참고** : 그리기 부분은 고객측과 함께 진행할 수 있다. 33페이지 "접속 안내창" 참고.

■ 뷰어 > 화면

화면 설정

상담원과 고객의 화면 해상도에 따라 다양한 화면 설정이 가능하다. 뷰어의 화면설정 아이콘 반복 클릭 시 고객 PC화면을 순차적으로 축소한다. (Ctrl+Windows+Down, Ctrl+Windows+Up)

원격 화면에 맞춤 : 고객 PC의 해상도 크기대로 상담원 뷰어에 보여준다.

내화면에 맞춤 : 뷰어 크기에 맞춰 고객 PC의 화면을 보여준다.

뷰어 윈도우 크기를 자동으로 맞춤 : 화면 확대/축소 시 뷰어 크기 역시 자동으로 맞춰준다.



원격 모니터

고객 PC에 2대 이상의 모니터가 연결되어 있을 경우 상담원은 고객의 모니터의 화면 중 제어하기를 원하는 모니터 화면을 선택하여 상담원 화면(뷰어)으로 불러올 수 있다. (Ctrl+Windows+W) 멀티모니터간의 이동은 (Ctrl+Windows+Left, Ctrl+Windows+Right)로 가능하다.

내비게이터

고객 PC의 화면이 뷰어 크기보다 클 경우 보이지 않는 부분을 쉽게 탐색할 수 있다. (Ctrl+Windows+N)

사용자 조절

상담원이 뷰어창 크기를 상담 환경에 맞게 25~200% 배율로 조절 할 수 있다.

자동 조절


상담원 뷰어창 크기에 맞게 고객 PC화면을 자동으로 조절 한다.

실제 크기

고객 PC의 해상도 크기대로 상담원 뷰어에 보여준다.

전체 화면

상담원 뷰어의 화면을 상담원 모니터 크기에 맞게 전체화면으로 보여준다.

도구바의 화면복원  아이콘 및 화면설정 기능의 화면복원을 선택하면 전체화면을 해제할 수 있다. (Ctrl+Windows+Enter)

사용자의 편리한 사용을 위하여 전체화면 도구바에 고정핀 기능을 제공한다..

Tip!



[도구바가 고정되지 않은 상태]



[도구바가 고정된 상태]

■ 뷰어 > 도구

화면 저장

현재 지원중인 고객 PC의 화면을 캡처하여 상담원 PC에 JPEG 파일로 저장한다.

파일 저장 위치 : 공유문서(or 공용문서)\WRsupport\RemoteHelp\Capture

URL 전송

상담원은 URL 전송만으로 고객 PC에 웹 브라우저를 실행하여 URL을 실행시킬 수 있다.

파일 보내기

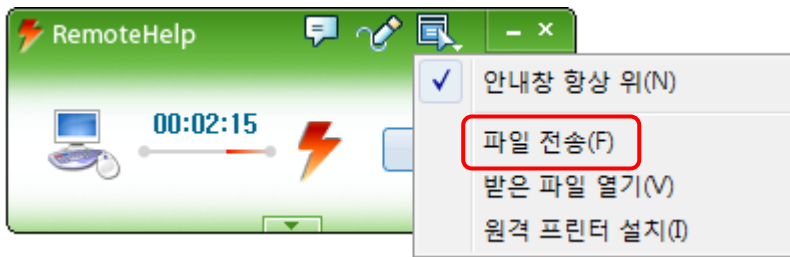
상담원 PC의 파일을 고객 PC로 전송한다. **Drag&Drop** 및 **Copy&Paste** 기능을 지원하여 상담원 PC에서 파일 선택 후 뷰어에 나타나는 고객 PC의 특정 폴더로 끌어다 놓거나 붙여넣기를 실행하면 선택한 폴더로 바로 전송이 가능하다. 관리자 설정에 따라 파일 전송 동의 확인창이 고객 PC에 나타날 수 있다.

파일 저장 위치 : 공유문서(or 공용문서)\WRsupport\RemoteHelp\Received Files

파일 가져오기

고객 PC의 파일을 상담원 PC로 가져온다. **Drag&Drop** 및 **Copy&Paste** 기능(단축키 Ctrl+C / Ctrl+V 지원)을 지원하여 고객 PC에서 파일 선택 후 상담원 PC의 특정 폴더로 끌어다 놓거나 붙여넣기를 실행하면 특정 폴더로 바로 전송이 가능하다.

고객이 상담원에게 파일 전송 시 접속 안내창의 파일 전송 메뉴를 이용하여 보낼 파일을 선택하거나 전송할 파일을 접속 안내창에 끌어다 놓으면 된다.



파일 저장 위치 : 공유문서(or 공용문서)\Rsupport\RemoteHelp\Received Files

클립보드

상담원 PC와 고객 PC의 클립보드 내용을 확인/교환할 수 있다.

화면 전송

상담원 PC 화면을 고객 PC에 보여준다. 고객은 상담원 PC화면에 그리기를 할 수 있다.

상담원이 제어권한을 허용하면 고객이 상담원 PC의 마우스 키보드 제어가 가능하다.

화이트 보드

Page 18 참고

채팅

원격지원 중 채팅창을 띄워 상담원과 고객이 채팅을 할 수 있다. 채팅내용 및 채팅 중 파일 전송 이력은 모두 지원이력에 저장된다.

소리 공유 시작

고객 PC에서 나오는 소리를 상담원 PC에서 들을 수 있다.

사운드카드 종류에 따라 소리 공유 기능을 지원하지 않을 수 있다.


녹화 시작

원격제어 시 상담원이 고객 PC를 제어하는 화면을 녹화할 수 있다. 녹화 종료 후 녹화 파일

은 상담원 PC에 날짜 별로 자동 저장된다.

파일 저장 위치 : 공유문서(or 공용문서)\WRsupport\RemoteHelp\Cam

파일 재생 하기

1. 시작 > 프로그램 > RSUPPORT > RemoteHelp > **RemoteHelp Player** 를 실행시킨다.
2. 좌측 하단  버튼을 클릭하여 재생하고 싶은 녹화파일을 선택한다.
3. 재생버튼이 활성화 되면 클릭하여 화면을 재생 할 수 있다.

리모트콜 플레이어는 리모트헬프 에이전트 설치 시 자동 설치된다. 리모트헬프 에이전트가 설치되지 않은 PC에서는 녹화파일 재생이 불가능하다.

플레이어 메뉴 설명



- ① 재생할 녹화파일을 선택할 수 있다.
- ② 선택한 녹화파일에 대한 정보를 확인 할 수 있다.
- ③ 재생 중인 화면의 크기를 확대/축소할 수 있다.
- ④ 선택한 녹화파일을 재생한다.
- ⑤ 녹화파일 재생을 종료 한다.
- ⑥ 현재 재생중인 녹화파일의 이전/다음 파일을 재생한다.
- ⑦ 재생 속도를 1~10배로 조절한다.

리모트헬프 서비스의 녹화파일은 알서포트에서 자체 개발한 파일형식(*.rsfx)으로, 범용적인 동영상 플레이어를 이용하여 재생할 수 없다.

■ 뷰어 > 추가기능

즐거찾기

사전 등록된 URL, 문서, 폴더 등을 선택하여 고객 PC에 실행할 수 있다.

시스템 정보

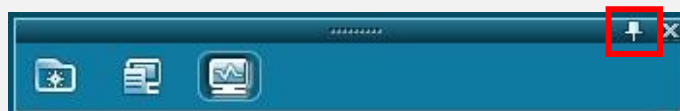
고객 PC의 시스템 정보(H/W, S/W)를 확인할 수 있다.

프로세스 정보

고객 PC의 프로세스 정보를 확인하거나 실행중인 프로세스를 중지 시킬 수 있다.

사용자의 편리한 사용을 위하여 추가기능 팝업창에 고정된 기능을 제공한다..

Tip!



[팝업창이 고정되지 않은 상태]



[팝업창이 고정된 상태]




■ 접속 안내창

원격지원 시 고객 PC 우측 하단 "원격 지원중" 표시와 함께 고객 PC에 나타나는 안내창으로 상담원이 고객 PC를 원격 지원중임을 나타낸다. 또한 접속 안내창을 통하여 화면전송을 중지하거나, 다양한 기능을 고객이 직접 실행할 수 있다.

접속 안내창 종료 시 상담원과의 원격 연결이 끊어진다.



접속 안내창 기능 설명

	대화하기	채팅창 실행하여 상담원과 문자 대화를 할 수 있다.
	그리기	자신의 PC(고객)에 그리기를 할 수 있다.
	안내창 항상 위	접속 안내창을 다른 창보다 항상 위에 위치시킨다.
	파일 전송	상담원에게 파일을 전송한다. Page.26 참고.
	받은 파일 열기	상담원으로부터 받은 파일이 저장된 폴더를 연다.
	원격 프린터 제거/설치	원격 프린터 드라이버를 제거/설치 한다.
▼	접속 안내창 확장	고객 PC에서 상담원에게 전송되는 화면을 보여준다.
▲	접속 안내창 축소	전송되는 화면보기를 숨긴다.

|| 화면 전송 중단

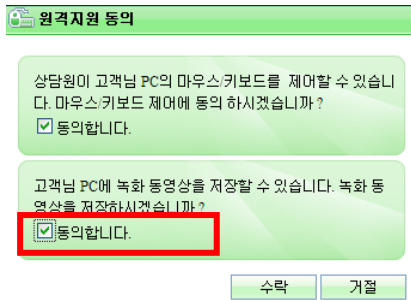
화면 전송을 중단 한다. 제어권 역시 회수된다.

▶ 화면 전송 시작

화면 전송을 시작 한다.

■ 녹화 파일 목록

고객이 증계페이지에서 원격지원 녹화에 동의를 하였을 경우, 원격지원 종료 후에 고객측 PC에 녹화 파일 목록이 나타난다. 고객은 녹화 파일 목록의 녹화 파일을 재생하여 상담원이 원격지원한 내용을 확인할 수 있다.



[원격지원 녹화 동의창]



[녹화 파일 목록 창]

녹화 파일 목록 기능 설명

녹화 재생 프로그램 설치	고객 PC에 녹화 재생 프로그램을 설치한다.
재생	녹화된 파일을 녹화 재생 프로그램을 통해 재생한다. PC에 설치된 재생 프로그램이 없을 경우, 프로그램 설치 실행 여부를 물어보는 메시지 창이 나타난다.
닫기	녹화 파일 목록 창을 닫는다.

녹화 파일 재생하기

1. 재생하고자 할 파일을 녹화 파일 목록에서 선택한다.
2. [재생] 버튼을 클릭한다.
3. RemoteCall Player에서 해당 파일이 실행된다.

플레이어 메뉴 설명



- ① 재생할 녹화파일을 선택할 수 있다.

- ② 선택한 녹화파일에 대한 정보를 확인 할 수 있다.
- ③ 재생 중인 화면의 크기를 확대/축소할 수 있다.
- ④ 선택한 녹화파일을 재생한다.
- ⑤ 녹화파일 재생을 종료 한다.
- ⑥ 현재 재생중인 녹화파일의 이전/다음 파일을 재생한다.
- ⑦ 재생 속도를 1~10배로 조절한다.

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

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

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

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