

RemoteCall 5.0 Java Viewer Quick Guide

Jun. 2010

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 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 접속합니다.
- ② 상단 메뉴 중 Document > 다운로드를 클릭합니다.
- ③ Mac용 RemoteCall5.0 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 RemoteCall5.0.pkg 설치파일을 다운로드 합니다.
- ④ 다운로드 받은 설치파일은 Dock>다운로드에 저장됩니다.

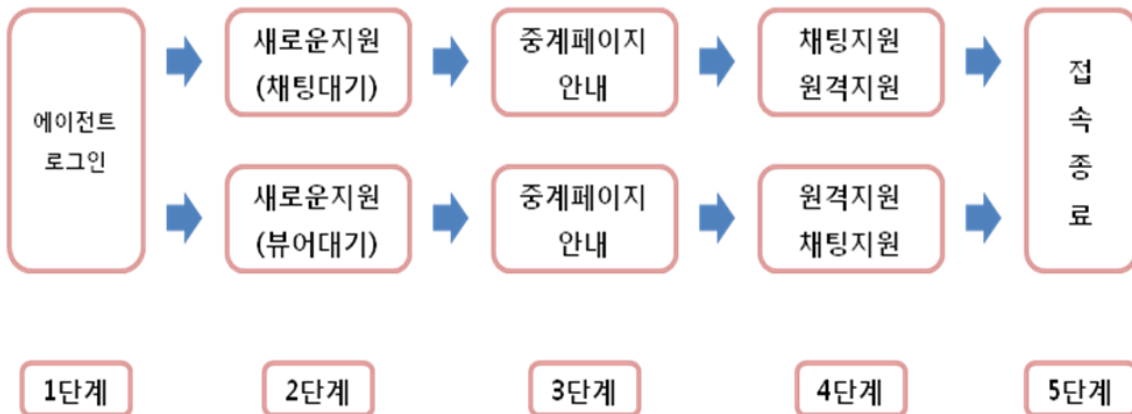
■ RemoteCall Agent 설치

- ① Dock>다운로드에 저장된 RemoteCall Agent 설치 파일(RemoteCall5.0.pkg)을 실행시킵니다.
- ② 사용권 계약서 동의 후 [계속] 버튼을 클릭합니다.
- ③ 설치 중 사용자 암호를 요구하면 이름과 암호를 입력한 후 설치를 계속 진행합니다.
- ④ 정상적으로 설치가 완료되면 [닫기] 버튼을 클릭하여 설치를 종료합니다.
- ⑤ 설치 완료 시 Dock에 RemoteCall Agent 아이콘()을 확인할 수 있습니다.


RemoteCall 5.0 을 이용한 원격지원

■ 원격지원 절차

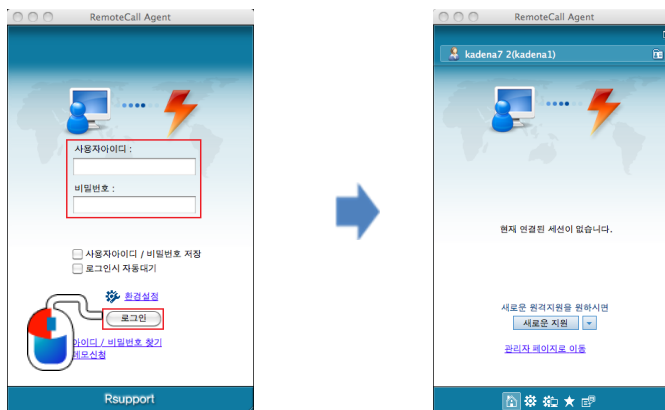
원격지원 서비스는 다음과 같이 **5단계**의 절차로 진행됩니다.



■ RemoteCall 5.0 접속 방법

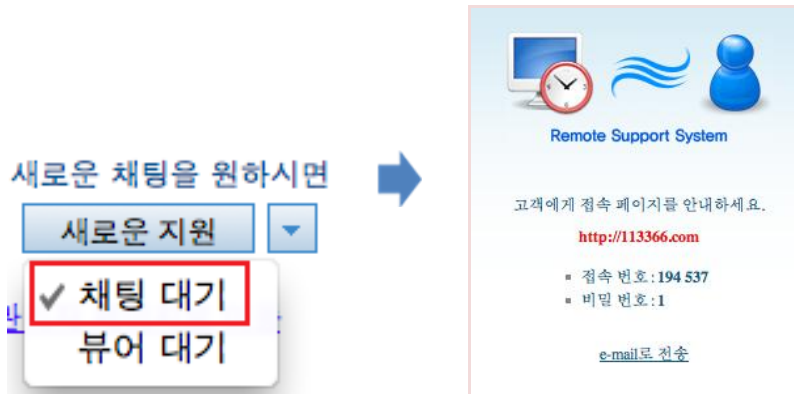
✓ 상담원은 원격지원 서비스 시작 전 반드시 RemoteCall Agent ()에 로그인 하여 대기상태로 만들어야 합니다.


① RemoteCall Agent 실행 후 사용자 아이디와 암호를 입력하여 로그인 합니다.



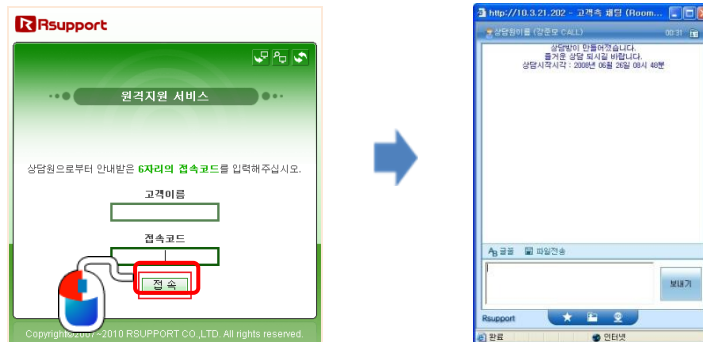
✓ 아이디와 암호를 분실하였을 경우 RemoteCall Agent 하단 "아이디/비밀번호 찾기"를 클릭하여 진행합니다.

② **[새로운 지원]** 버튼을 클릭하여 원격지원 준비(채팅대기, 뷰어대기)를 합니다.



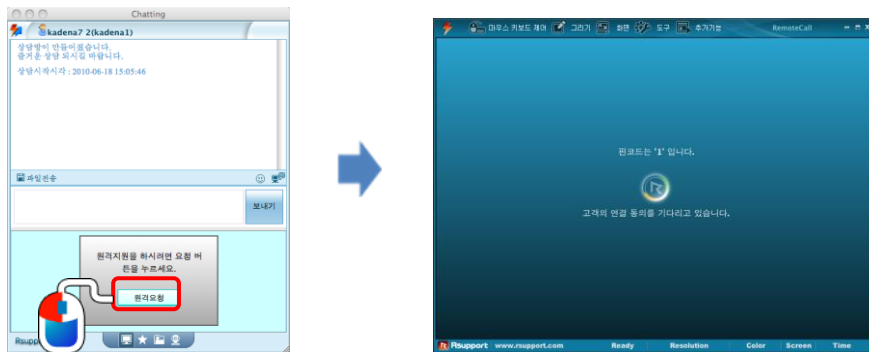
- ✓ [새로운 지원] 버튼 우측  을 클릭하여 채팅대기, 뷰어대기를 선택할 수 있습니다.
- ✓ 접속 대기창에 고객을 유도할 접속 URL 과 접속번호, 비밀번호 또는 아이콘 번호가 표시됩니다.
- ✓ 접속 URL과 접속코드는 클립보드로 복사하거나 E-mail을 통해 전달 할 수 있습니다.

③ 상담원은 고객을 중계페이지(<http://113366.com>)로 접속하도록 유도하고 접속 코드 또는 아이콘 번호를 안내합니다.



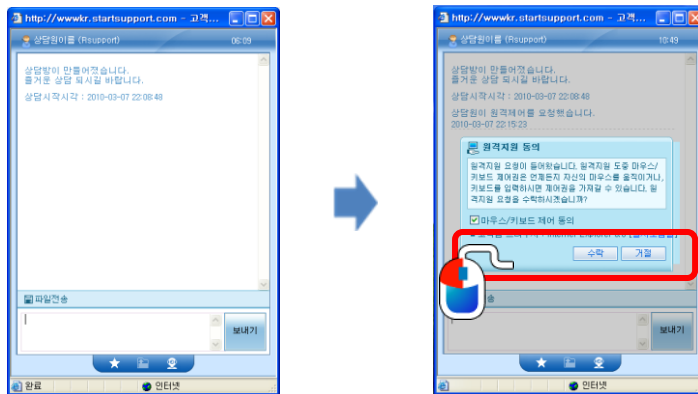
- ✓ 고객은 상담원이 안내한 접속번호를 입력 후 [접속] 버튼 클릭하거나 아이콘 클릭 후 채팅창을 통하여 상담원과 대화할 수 있습니다.

④ 상담원이 원격지원 버튼을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭합니다.

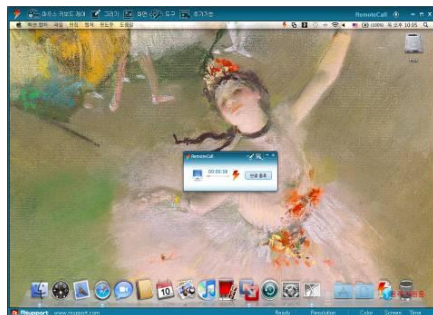


- ✓ 상담원 PC에 RemoteCall Java Viewer가 실행되며, 접속대기 상태에 들어갑니다.

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



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







[상담원 PC 화면]




[고객 PC 화면]

RemoteCall 5.0 Java Viewer 기능 설명


■ RemoteCall 5.0 Java Viewer 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	인증서버, 서버포트 : 상담원이 에이전트 로그인 시 인증 정보를 확인하는 서버 주소 및 포트를 기입한다 SSL 인증 사용 : 상담원 인증 시 SSL 인증을 사용할 경우 선택한다
	프락시 서버	수동설정 : 프락시 서버 정보를 상담원이 수동으로 기입한다. 프락시 서버 정보를 알지 못할 경우, 사내 네트워크 담당자에게 문의 한다. 자동설정 : 프락시 서버를 자동으로 검색하여 연결한다.
 원격지원 환경설정	기본 연결	네트 워크 : 네트워크 상태에 따라 데이터압축 유/무를 선택한다. 일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다. 고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.
		제어 모드 : 원격지 PC 환경에 따라 제어모드를 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.
	기타 옵션	텍스트크기 : 페이지에 표시되는 텍스트의 상대 크기를 지정한다.
		연결 시 바탕화면 제거 : 고객 PC 원격 연결 시 고객 PC의 바탕화면을 제거하여 제어속도를 향상 시킨다.
		윈도우 이동 시 외곽선으로 표시 : 원격제어 중 윈도우 이동 시 윈도우를 외곽선으로 표시하여 제어속도를 향상 시킨다. 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.
 즐거 찾기	즐거찾기	자주 사용하는 URL를 등록/관리한다.
	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 이력 조회 및 저장	상담 내역 조회 및 Excel 파일로 저장할 수 있다.

■ RemoteCall 5.0 Viewer 기능 요약 설명

 홈	새연결 (미지원)	고객이 원격 종료 시 새로운 원격지원을 위한 대기할 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 (미지원)	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 레이저포인트를 화살표로 표시한다.
	레이저 포인터(원)	고객 PC에 레이저포인트를 원으로 표시한다.
	Ctrl+Alt+Del 전송	고객 PC에 Ctrl+Alt+Del 키를 전송한다.
 그리기	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.
 화면	화면 설정	뷰어에 보이는 화면의 크기를 일정 배율로 조절한다.
	원격 모니터	고객 PC가 다중모니터일 경우 지원 할 모니터를 선택한다.
	내비게이터	고객 PC의 화면이 뷰어 크기보다 클 경우 보이지 않는 부분을 쉽게 탐색할 수 있다.
	사용자 조절	뷰어에 보이는 화면의 크기를 25~200% 배율로 조절할 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
 도구	화면 저장	고객 PC 화면을 상담원 PC에 PNG 파일로 저장한다.
	URL 전송	상담원이 고객 PC로 URL을 전송한다.
	파일 보내기	상담원 PC의 파일을 고객 PC로 보낸다.
	파일 가져오기	고객 PC의 파일을 상담원 PC로 가져온다.
	클립보드	상담원과 고객 PC의 클립보드 내용을 교환한다.
	화면전송 (미지원)	상담원의 화면을 고객에게 보여준다.
	채팅	상담원과 고객이 채팅 창을 이용하여 대화할 수 있다.
	녹화시작 (미지원)	상담원이 고객 PC를 원격지원하는 화면을 녹화한다
	언어전환 (Ctrl+B)	고객 PC의 언어설정을 변환할 수 있으며 키보드 단축키인 Ctrl+B로도 변경 가능하다.
 추가기능	즐거찾기	사전 등록된 URL, 문서, 폴더 등을 원클릭으로 실행한다.
	시스템 정보	고객 PC의 시스템 정보를 확인한다.
	프로세스 정보	고객 PC의 프로세스 정보를 확인/중지 시킬 수 있다.

고객지원

본 매뉴얼은 RemoteCall 5.0 Java Viewer 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 참고하시기 바랍니다.

알서포트(주)의 홈페이지

다음 웹사이트에서 RemoteCall 5.0 Java Viewer에 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
방이2동 149-11
나노빌딩
전화 : +82-70-7011-0590
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