

RSUPPORT

## RemoteCall 5.0 Java Viewer User Guide

리모트콜 사용자 가이드

## 알 림

### RemoteCall 5.0 Java Viewer

#### Guide Version 1.0.0.1

Copyright © 2010 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, 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 등은 Apple Inc.의 등록상표이며 저작권에 보호 받는다. 기타 본 매뉴얼에 표현된 타사 소유의 등록상표 및 저작권에 보호를 받는 용어들은 단지 인용을 위해서만 사용된다.

© 2001-2010 알서포트 주식회사

## 차 례

- 용어 설명 ..... 6
- RemoteCall 5.0 소개 ..... 7
  - RemoteCall 이란? ..... 7
  - 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경 ..... 7
- 원격지원 서비스 시작 ..... 8
  - 에이전트 다운로드 및 설치 ..... 8
  - 원격지원 절차 ..... 8
- RemoteCall을 이용한 원격지원 ..... 9
  - 에이전트 로그인 후 고객지원 대기 ..... 9
    - 에이전트 로그인 ..... 9
    - 채팅 대기 ..... 9
    - 뷰어 대기 (기본값) ..... 10
  - 고객 접속 유도 (Windows 용) ..... 12
    - 상담원 채팅 대기 시 ..... 13
    - 상담원 뷰어 대기 시 ..... 13
  - 고객 접속 유도 (Macintosh용) ..... 15
    - 상담원 채팅 대기 시 ..... 16
    - 상담원 뷰어 대기 시 ..... 16
  - 고객 접속 유도 시 상담원 대기 화면 ..... 16
  - 고객 채팅 지원 (Windows-Macintosh 공통) ..... 18
  - 고객 원격 지원 ..... 18
  - 지원 종료 ..... 19
- RemoteCall 5.0 기능 설명 ..... 20
  - 에이전트 ..... 20
    - 에이전트 기능 요약 설명 ..... 20
  - 채팅창 ..... 22
    - 채팅창 기능 요약 설명 ..... 22
    - 파일 전송 ..... 22
    - 상담일지 작성 ..... 23
    - 채팅세션 전달 ..... 23
    - 원격 지원 ..... 23
  - 뷰어 > 기능 요약 ..... 25
  - 뷰어 > 메인 ..... 27
    - 제어 설정 ..... 27
    - 보고서 페이지 ..... 27
    - 받은 파일 폴더 열기 ..... 28
    - 받은 파일 목록 보기 ..... 28

세션 전달.....	28
뷰어 잠금.....	29
원격 재부팅 접속.....	29
안전 모드로 재접속.....	29
관리자 계정을 이용한 재연결 요청 (미지원).....	29
■ 뷰어 > <b>마우스 키보드 제어</b> .....	30
마우스 키보드 제어.....	30
마우스 추적.....	30
레이저 포인터(화살표/원).....	30
Ctrl+Alt+Del 전송.....	30
■ 뷰어 > <b>그리기</b> .....	30
그리기.....	30
■ 뷰어 > <b>화면</b> .....	31
화면 설정.....	31
원격 모니터.....	31
내비게이터.....	31
사용자 조절.....	31
자동 조절.....	31
실제 크기.....	32
전체 화면.....	33
■ 뷰어 > <b>도구</b> .....	34
화면 저장.....	34
URL 전송.....	34
파일 보내기.....	34
파일 가져오기.....	34
클립보드.....	34
채팅.....	34
언어전환 (Ctrl+B).....	35
■ 뷰어 > <b>추가기능</b> .....	36
즐거찾기.....	36
시스템 정보.....	36
프로세스 정보.....	36
■ 접속 안내창.....	37
접속 안내창 기능 설명.....	37
■ 녹화 파일 목록.....	38
녹화 파일 목록 기능 설명.....	38
녹화 파일 재생하기.....	38
<b>고객 지원</b> .....	<b>40</b>



## 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 <sup>Agent</sup>	상담원이 고객지원 시 실행시키는 프로그램
뷰어 <sup>Viewer</sup>	원격지원 시 고객의 PC를 제어할 수 있게 연결하는 프로그램
자바뷰어 <sup>Java Viewer</sup>	애플사의 매킨토시 컴퓨터에서 동작하는 상담원용 원격지원 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 <sup>Session</sup>	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 동의하에 고객 PC의 마우스 키보드를 제어할 수 있는 권한
인증 서버	상담원 로그인 시 ID와 PW를 확인하는 서버

## RemoteCall 5.0 소개

### ■ RemoteCall 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 접속 코드를 입력하거나 아이콘만 클릭하면 상담원과 실시간 채팅을 통한 온라인 상담을 시작할 수 있습니다.

### ■ 상담원 및 고객 최소/권장 사용 환경

리모트콜에서 상담원은 에이전트와 뷰어를 이용하여 인터넷을 통해 고객 지원을 하고, 고객은 인터넷이 가능한 순수한 웹 브라우저 환경에서 지원을 받을 수 있습니다.

상담원과 고객은 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다.

#### 상담원 및 고객 (Macintosh 환경)

	최소	권장
<b>운영체제(OS)</b>	Mac OS X 10.5 이상	Mac OS X 10.6 이상
<b>대응 기종(PC)</b>	Intel 기반의 매킨토시 컴퓨터	
<b>웹 브라우저 (Web Browser)</b>	Safari 3.2 이상 FireFox 3.0 이상	Safari 4.0 이상 FireFox 3.5 이상
<b>네트워크</b>	상담원 : 상담원 별 공인 IP 또는 Static NAT 지원 고객 : Modem, ADSL, LAN, 공인 IP 또는 가상 IP 지원 (무선지원)	
<b>방화벽</b>	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open	

#### 상담원 및 고객 (Windows 환경)

	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)	
방화벽	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open	

일부 기업이나 단체의 경우 보안을 위해 리모트콜 서비스 관련 도메인이나 IP Address, 또는 포트(80/443)를 차단한 경우 서비스 이용이 불가능 할 수 있습니다.

## 원격지원 서비스 시작

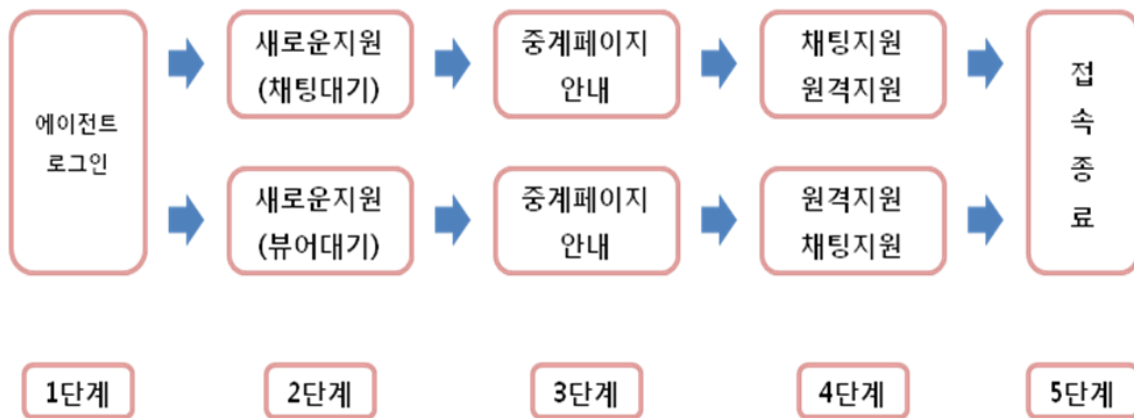
### ■ 에이전트 다운로드 및 설치

1. 알서포트 홈페이지(<http://www.rsupport.com>)로 접속한다.
2. 상단 메뉴 중 **Document** > **다운로드**를 클릭한다.
3. Mac용 RemoteCall5.0 Agent [Download] 버튼을 클릭하여 RemoteCall5.0.pkg 설치파일을 다운로드 한다.
4. 다운로드 받은 설치파일은 Dock>다운로드에 저장된다.
5. Dock>다운로드에 저장된 RemoteCall Agent 설치 파일(RemoteCall5.0.pkg)을 실행한다.
6. 사용권 계약서 동의 후 [계속] 버튼을 클릭합니다.
7. 설치 중 사용자 암호를 요구하면 이름과 암호를 입력한 후 설치를 계속 진행한다.설치가 완료되면 Dock에 RemoteCall 바로가기 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

원격지원 서비스는 다음과 같이 **5단계**의 절차로 진행된다.



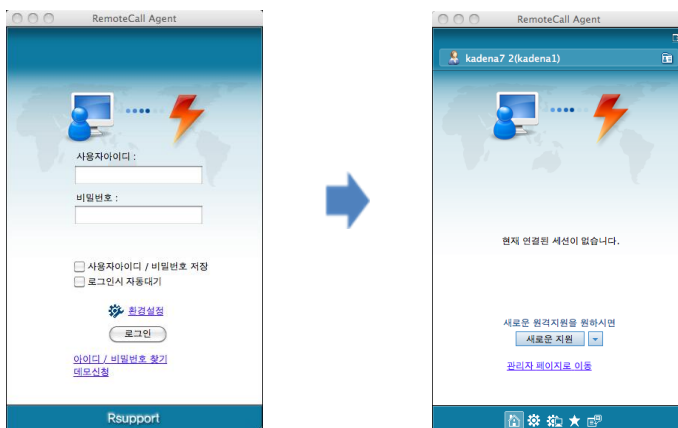
1. 상담원은 **RemoteCall Agent** 를 실행하여 로그인 한다.
2. 상담원은 상담 내용에 따라 **채팅대기**나 **뷰어대기**를 한다.
3. 고객을 중계페이지로 안내 후 **아이콘 클릭**이나 **접속코드 입력**을 유도한다.
4. 고객을 **채팅지원/원격지원** 한다.
5. 지원 종료 시 [종료] 또는 [연결 종료] 버튼을 클릭하여 **상담 종료**한다.

## RemoteCall을 이용한 원격지원


### ■ 에이전트 로그인 후 고객지원 대기

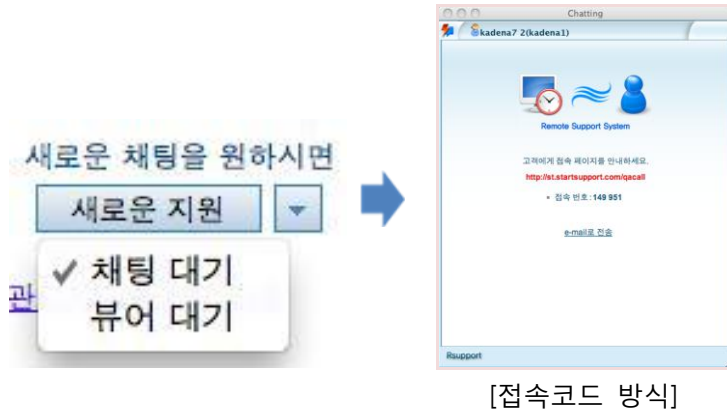
#### 에이전트 로그인

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.



[접속코드 방식]



[아이콘 방식1]


[아이콘 방식2]

**아이콘 방식일 경우 접속코드 표시 유무는 관리자페이지의 접속페이지 관리 메뉴에서 설정할 수 있다.**

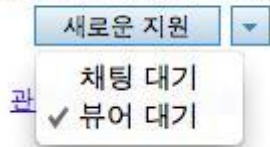
채팅 지원 시 상황에 따라 원격지원(뷰어대기)으로 전환할 수 있다.

**[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 클릭 시 채팅 대기에 들어간다.**

### 뷰어 대기 (기본값)

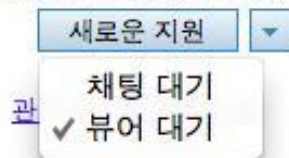
1. [새로운 지원] 버튼 우측  버튼을 클릭 후 [뷰어 대기]를 클릭한다.
2. 상담원 PC에 뷰어가 실행 되고 대기 상태에 들어간다.

새로운 원격지원을 원하시면



[접속코드 방식]

새로운 원격지원을 원하시면



[아이콘 방식1]



[아이콘 방식2]

아이콘 방식일 경우 접속코드 표시 유무는 관리자페이지의 접속페이지 관리 메뉴에서 설정할 수 있다.

■ 고객 접속 유도 (Windows 용)

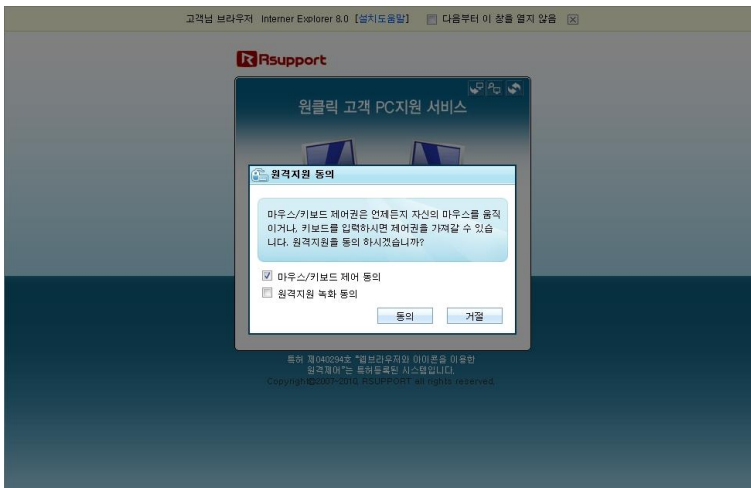
1. 채팅/뷰어 대기 시 표시되는 접속 URL 또는 중계페이지 주소를 고객에게 안내한다.  
(채팅 대기 시 접속 안내 정보를 클립보드로 복사하거나 메일로 전송할 수 있다)
2. 고객 접속 후 상담원은 접속코드 또는 아이콘 번호를 안내하여 입력 또는 클릭을 유도한다.



[고객측 중계페이지]

브라우저 정보 표시 및 설치도움말 기능은 관리자페이지의 접속페이지 관리 메뉴에서 설정할 수 있다.

3. 고객이 원격지원 동의를 하도록 유도한다.



원격지원 동의 기능은 관리자페이지의 그룹관리 및 상담원관리 메뉴에서 설정할 수 있다.

4. 상담원은 고객 측 PC에 **\*일회성 실행파일**이 자동 다운로드 됨을 안내하고 [실행] 버튼 클릭을 유도한다.



[접속 코드 방식]



[아이콘 클릭 방식]

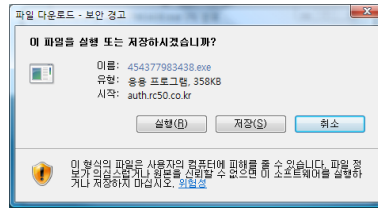


**상담원 채팅 대기 시**

접속코드 입력(또는 아이콘 클릭) 후 상담원과 웹을 통한 채팅 연결.

**상담원 뷰어 대기 시**

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



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

5. 상담원의 설정에 따라 고객은 ActiveX 방식의 접속이나 접속프로그램으로도 연결할 수 있다.

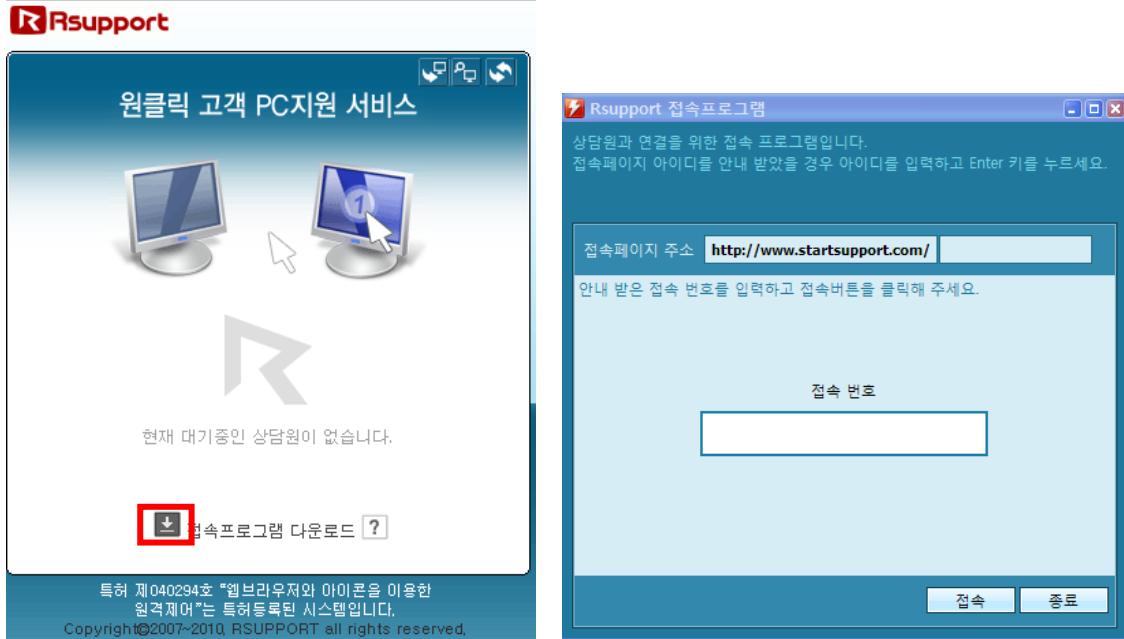
ActiveX의 경우 한 번 설치하게 되면 향후 지원 시 매번 일회성 실행파일을 다운로드 받지 않아도 된다.



**ActiveX 접속방식의 설정은 관리자페이지-접속페이지설정에서 선택할 수 있다.**

중계페이지를 이용한 연결이 불가능 할 경우 실행파일을 이용하여 접속이 가능하며, 접속프로그램은 중계페이지 하단의 "접속프로그램"을 통해 설치할 수 있다.

설치가 완료되면 해당 상담원의 접속페이지 형태에 따라 접속번호 또는 아이콘 방식으로 나타난다.



**접속프로그램은 설치 후 바탕화면에 아이콘이 남게되어 향후 지원에도 이용이 가능하다.**

■ 고객 접속 유도 (Macintosh용)

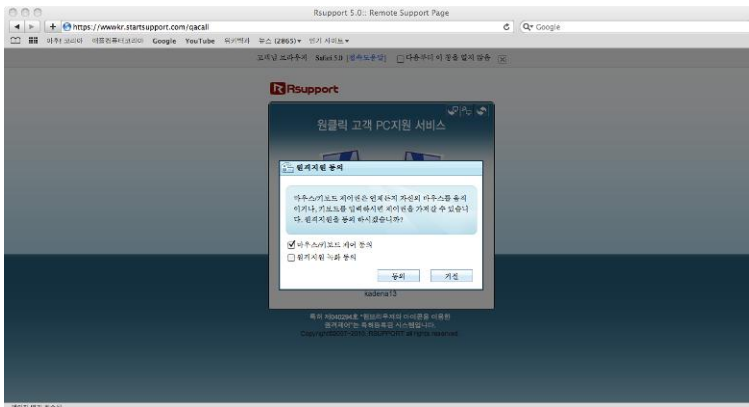
1. 채팅/뷰어 대기 시 표시되는 접속 URL 또는 중계페이지 주소를 고객에게 안내한다.  
(채팅 대기 시 접속 안내 정보를 클립보드로 복사하거나 메일로 전송할 수 있다)
2. 고객 접속 후 상담원은 접속코드 또는 아이콘 번호를 안내하여 입력 또는 클릭을 유도한다.



[고객측 중계페이지]

**브라우저 정보 표시 및 설치도움말 기능은 관리자페이지의 접속페이지 관리 메뉴에서 설정할 수 있다.**

3. 고객이 원격지원 동의를 하도록 유도한다.



**원격지원 동의 기능은 관리자페이지의 그룹관리 및 상담원관리 메뉴에서 설정할 수 있다.**

4. 상담원은 고객 측 PC에 **\*일회성 실행파일**이 자동 다운로드 됨을 안내하고 [실행] 버튼 클릭을 유도한다.



[접속 코드 방식]



[아이콘 클릭 방식]

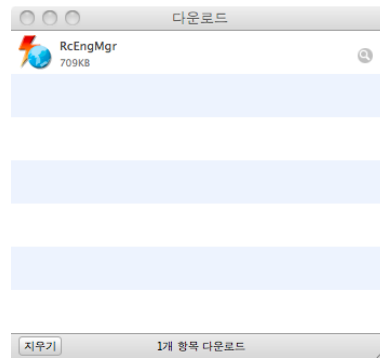


#### 상담원 채팅 대기 시

접속코드 입력(또는 아이콘 클릭) 후 상담원과 웹을 통한 채팅 연결.

#### 상담원 뷰어 대기 시

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



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

\* Dock에 위치한 다운로드 폴더에 일회성 실행파일이 저장된다. 다운로드 창에서 더블클릭을 통해 상담원과 접속을 할 수 있다.

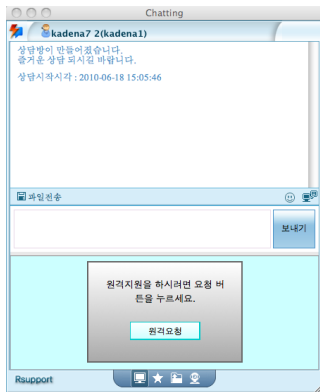
### ■ 고객 접속 유도 시 상담원 대기 화면

고객이 중계페이지에서 상담원에 접속하면, 상담원의 대기화면에 고객의 브라우저 정보를 보여준다. 이는 고객의 브라우저 정보를 미리 앎으로써 보다 정확한 설치 유도 및 지원을 할 수 있게 도와준다.

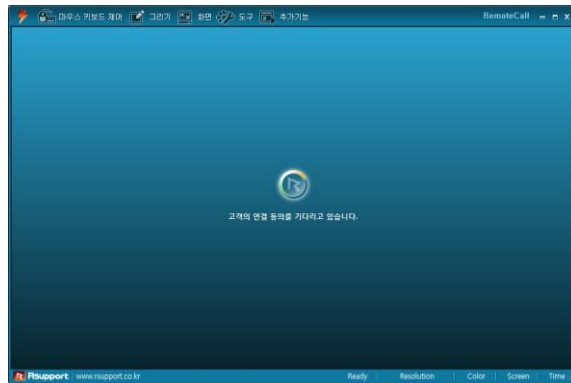


## ■ 고객 채팅 지원 (Windows-Macintosh 공통)

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



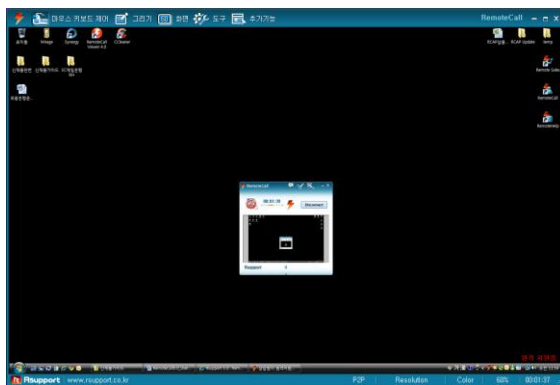
[채팅 지원]



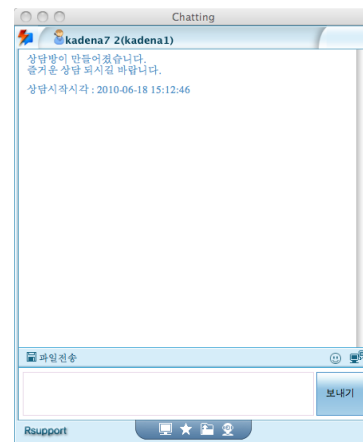
[채팅 지원 중 원격지원 대기]

## ■ 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 만으로 강제 회수가 가능하다. 상담원은 원격지원 중 채팅기능을 이용하여 고객과 실시간 채팅이 가능하다.



[원격 지원]



[원격지원 중 채팅]

■ 지원 종료

지원 시작/종료 시간, 상담원 이름이 표시된다.





## RemoteCall 5.0 기능 설명

### ■ 에이전트













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

 <b>즐거 찾기</b>	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.
 <b>지원 내역</b>	지원 이력 조회 및 저장	상담 내역 조회 및 Excel 파일로 저장할 수 있다.


## ■ 채팅창

### 채팅창 기능 요약 설명

	파일 전송	채팅창을 통하여 고객에게 파일을 전송한다
	메시지 전송 키 : Shift+Enter 키	채팅창에서 메시지를 전송하기 위한 키를 Shift+Enter 키로 사용하며, Enter 키는 줄바꿈으로 사용한다.  클릭 시 메시지 전송 키가 Enter 키로 변경된다
	메시지 전송 키 : Enter 키	채팅창에서 메시지를 전송하기 위한 키를 Enter 키로 사용하며, Shift+Enter 키는 줄바꿈으로 사용한다.  클릭 시 메시지 전송 키가 Shift+Enter 키로 변경된다.
	단축메시지	에이전트에 설정된 단축메시지와 키를 확인 및 전송할 수 있다.
	상담일지작성	상담일지를 작성/수정할 수 있다.
	채팅세션전달	현재 상담중인 고객을 다른 상담원에게 전달할 수 있다
	원격지원 > 원격요청	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

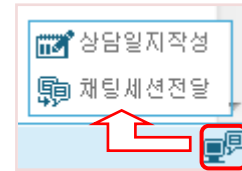
 **메시지 전송 키 표시는 관리자페이지의 그룹관리 > 옵션정보 > 채팅-상담원, 채팅-고객측 및 상담원관리 > 옵션정보 > 채팅-상담원에서 설정할 수 있으며,  메시지 전송 키를 사용하지 않을 경우에는 채팅창에서 Enter 키를 이용해 메시지를 전송한다.**

### 파일 전송

1. 채팅창에서  파일전송을 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)

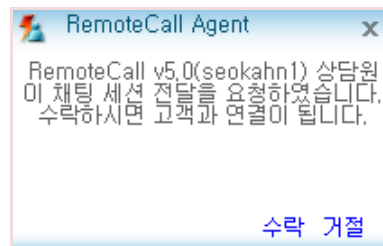
### 상담일지 작성

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



### 채팅세션 전달

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 않을 경우 다수의 상담원이 한명의 고객을 지원할 수 있다.)

참고. 아이콘 상태에 따른 세션 전달 가능 여부 확인

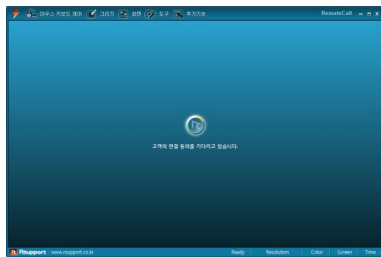
ICON	상 태	설 명	가 능 여 부
	<b>대기중</b>	상담원이 고객 지원 대기중인 상태	가능
	<b>지원중</b>	상담원이 고객을 지원중인 상태	가능
	<b>연결중</b>	상담원이 고객 지원을 위해 고객과 연결중인 상태	가능
	<b>자리비움</b>	상담원이 자리를 비운 상태	가능
	<b>예약중</b>	상담원에게 상담예약이 되어있는 상태	가능
	<b>오프라인</b>	상담원이 에이전트에 로그인 되어있지 않은 상태	<b>불가능</b>

### 원격 지원

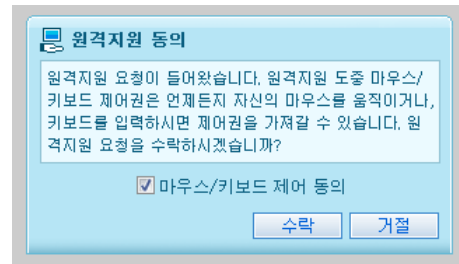
1. 상담원은 채팅창에서 “원격지원” 아이콘을 클릭 후 [원격요청] 버튼을 클릭 한다.



2. 상담원 PC에 뷰어가 실행되고, 고객 측 채팅창에 원격 지원 요청 메시지가 표시 된다. 관리자 설정에 따라 마우스 키보드제어 동의 확인창이 나타날 수 있다.







[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 &gt; 기능 요약

 홈	새연결 (미지원)	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 (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 레이저포인터를 화살표로 표시한다.
	레이저 포인터(원)	고객 PC에 레이저포인터를 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 비율로 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% 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
 <b>도구</b>	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.
 <b>추가기능</b>	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.

## ■ 뷰어 > 메인

### 제어 설정

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

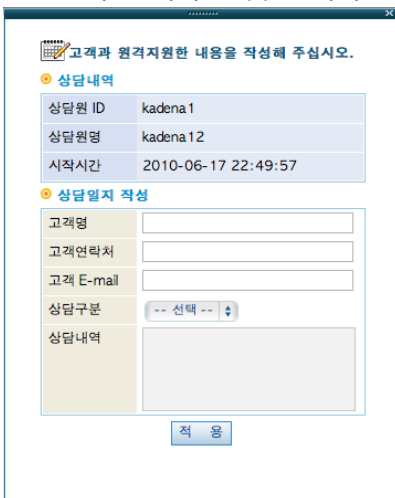
기본연결	네트워크	네트워크 상태에 따라 데이터 압축 유/무를 선택한다. 일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다. 고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.
	제어 모드	원격지 PC 환경에 따라 제어 모드를 선택한다. 고속 제어모드 : 가상드라이버를 이용하여 화면을 검출한다. 그래픽 제어모드 : 가상드라이버를 이용하지 않고 화면을 검출한다.
	화면 색상	상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다
	화면 품질	일반 네트워크 환경일 경우 화면 품질을 조절한다.
공유화면	원격 해상도	고객 PC의 해상도를 조절할 수 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.
	잡아끌기	마우스 스크롤을 클릭하면 아이콘이 손바닥으로 변경되고 마우스를 움직여 화면을 이동할 수 있다.

### 항상 위

다른 프로그램 창보다 가장 맨 위에 위치하여 원격 하는데 불편함이 없도록 도와준다.

### 보고서 페이지

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



### 받은 파일 폴더 열기

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


**파일 저장 위치** : \\사용자\계정> \rsupport\receivedfiles

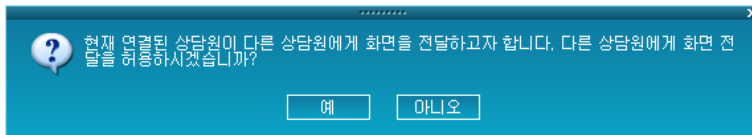
### 받은 파일 목록 보기

원격지원 중 고객으로부터 파일을 전송 받았을 경우, 전송 받은 파일 목록을 불러온다. 파일 이름 클릭 시 파일을 실행 시킬 수 있다.

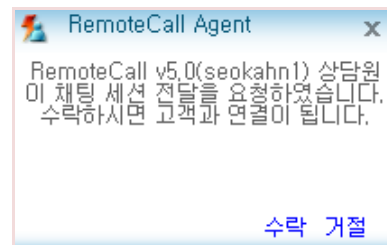
### 세션 전달

현재 원격지원중인 고객을 다른 상담원에게 전달한다.

1. 뷰어 상단의  > **세션 전달**을 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 목록이 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 Contorl)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 제어하여야 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 (미지원)

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.**

### 종료

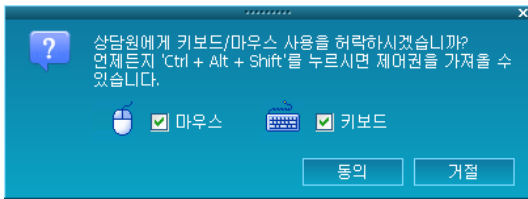
뷰어를 종료한다. 원격접속이 종료되며 연결되었던 세션이 모두 종료된다.

## ■ 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 박탈된다.



### 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 키를 전송한다.

## ■ 뷰어 > 그리기

### 그리기

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.

## ■ 뷰어 > 화면

### 화면 설정

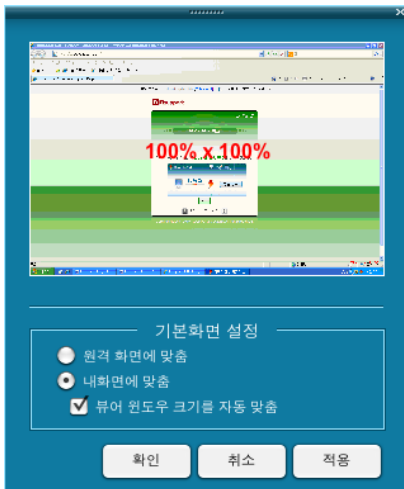
상담원과 고객의 화면 해상도에 따라 다양한 화면 설정이 가능하다. 뷰어의 화면설정 아이콘 반복 클릭 시 고객 PC화면을 순차적으로 축소한다.

31

**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 하나의 모니터 화면을 선택하여 상담원 화면(뷰어)으로 불러올 수 있다.

### 내비게이터

고객 PC의 화면이 뷰어 크기보다 클 경우 보이지 않는 부분을 쉽게 탐색할 수 있다.

### 사용자 조절

상담원이 뷰어창 크기 배율을 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.

## ■ 뷰어 > 도구

### 화면 저장

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

파일 저장 위치 : \\사용자\<계정>\Rsupport\capture

34

### URL 전송

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

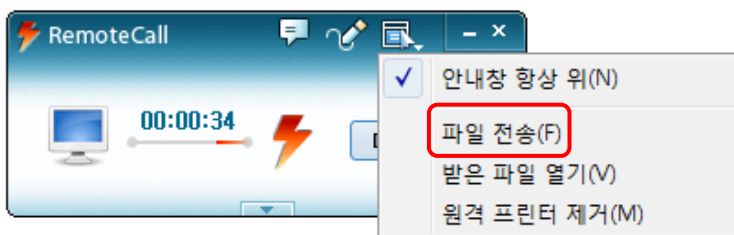
### 파일 보내기

상담원 PC의 파일을 고객 PC로 전송한다. 관리자 설정에 따라 파일 전송 동의 확인창이 고객 PC에 나타날 수 있다.

### 파일 가져오기

고객 PC의 파일을 상담원 PC로 가져온다

**고객이 상담원에게 파일 전송 시 접속 안내창의 파일 전송 메뉴를 이용하여 보낼 파일을 선택하면 된다.**



파일 저장 위치 : \\사용자\<계정> 공유문서(or 공용문서)\Rsupport\support\ RemoteCall\Received receivedFiles

### 클립보드

상담원 PC와 고객 PC의 클립보드 내용을 확인/교환할 수 있다.

### 채팅

원격지원 중 채팅창을 띄워 상담원과 고객이 채팅을 할 수 있다. 채팅내용 및 채팅 중 파일

전송 이력은 모두 지원이력에 저장된다.

### 언어전환 (Ctrl+B)

언어전환을 하면 고객 PC의 언어설정을 변경할 수 있다. (영어/한국어 전환) 키보드 단축키 Ctrl+B를 통해서도 동일하게 명령을 내릴 수 있다.

## ■ 뷰어 > 추가기능

### 즐거찾기

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

36

### 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.








■ 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.**

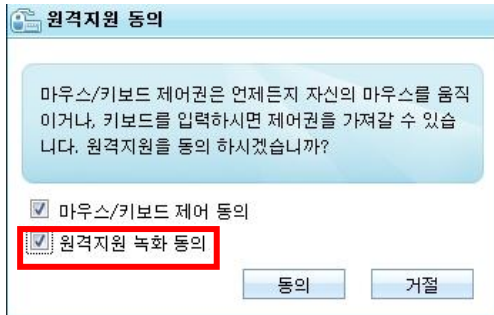


접속 안내창 기능 설명

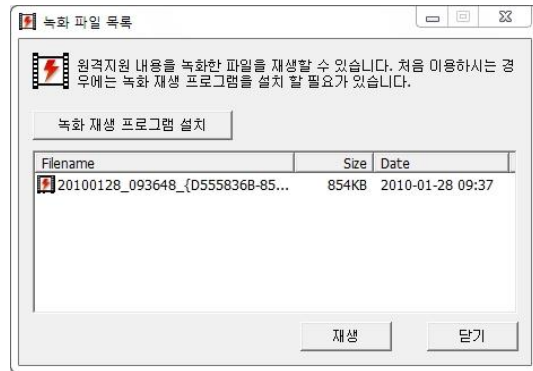
	<b>대화하기</b>	채팅창 실행하여 상담원과 문자 대화를 할 수 있다.
	<b>그리기</b>	자신의 PC(고객)에 그리기를 할 수 있다.
	<b>안내창 항상 위</b>	접속 안내창을 다른 창보다 항상 위에 위치시킨다.
	<b>파일 보내기</b>	상담원에게 파일을 전송한다. Page.31 참고.
	<b>받은 파일 열기</b>	상담원으로부터 받은 파일이 저장된 폴더를 연다.
	<b>원격 프린터 제거/설치</b>	원격 프린터 드라이버를 제거/설치 한다.
	<b>접속 안내창 확장</b>	고객 PC에서 상담원에게 전송되는 화면을 보여준다.
	<b>접속 안내창 축소</b>	전송되는 화면보기를 숨긴다.
	<b>화면 전송 중단</b>	화면 전송을 중단 한다. 제어권 역시 회수된다.
	<b>화면 전송 시작</b>	화면 전송을 시작 한다.

## ■ 녹화 파일 목록

고객이 중계페이지에서 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

<b>녹화 재생 프로그램 설치</b>	고객 PC에 녹화 재생 프로그램을 설치한다.
<b>재생</b>	녹화된 파일을 녹화 재생 프로그램을 통해 재생한다. PC에 설치된 재생 프로그램이 없을 경우, 프로그램 설치 실행 여부를 물어보는 메시지 창이 나타난다.
<b>닫기</b>	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



: 재생할 녹화파일을 선택할 수 있다.



- : 선택한 녹화파일에 대한 정보를 확인 할 수 있다.
- : 선택한 녹화파일을 재생한다.
- : 녹화파일 재생을 종료 한다.
- : 현재 재생중인 녹화파일의 이전/다음 파일을 재생한다.
- : 재생 속도를 1~10배로 조절한다

## 고객 지원

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 사항을 참고 하시기 바랍니다.

### 알서포트(주) 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  
방이2동 149-11  
나노빌딩  
전화 : +82-70-7011-0590  
팩스 : +82-2-479-4429  
기술문의 : [support.kr@rsupport.com](mailto:support.kr@rsupport.com)  
구매문의 : [sales.kr@rsupport.com](mailto:sales.kr@rsupport.com)  
기타문의 : [info.kr@rsupport.com](mailto: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](mailto:support.jp@rsupport.com)  
Sales : [sales.jp@rsupport.com](mailto:sales.jp@rsupport.com)  
Info : [info.jp@rsupport.com](mailto:info.jp@rsupport.com)

#### USA :

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