

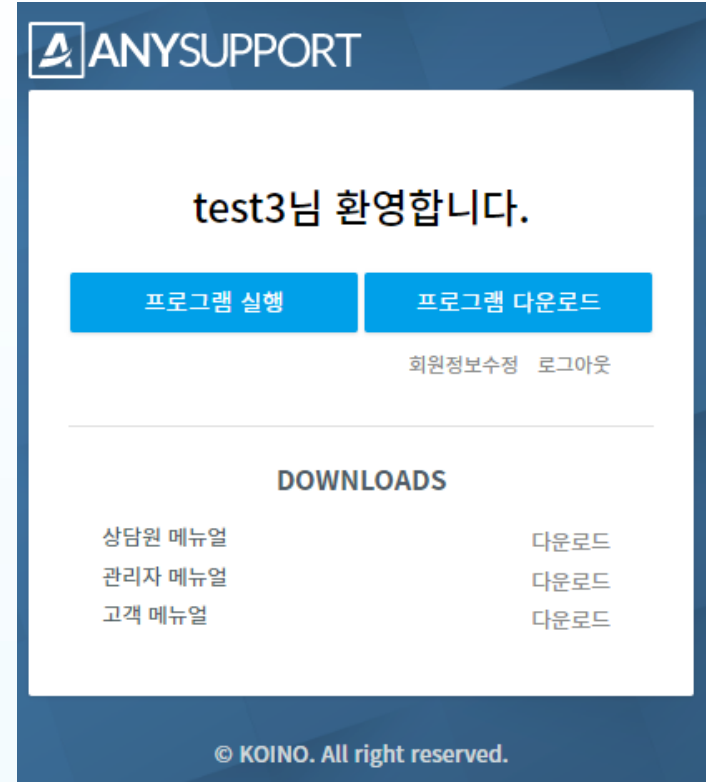
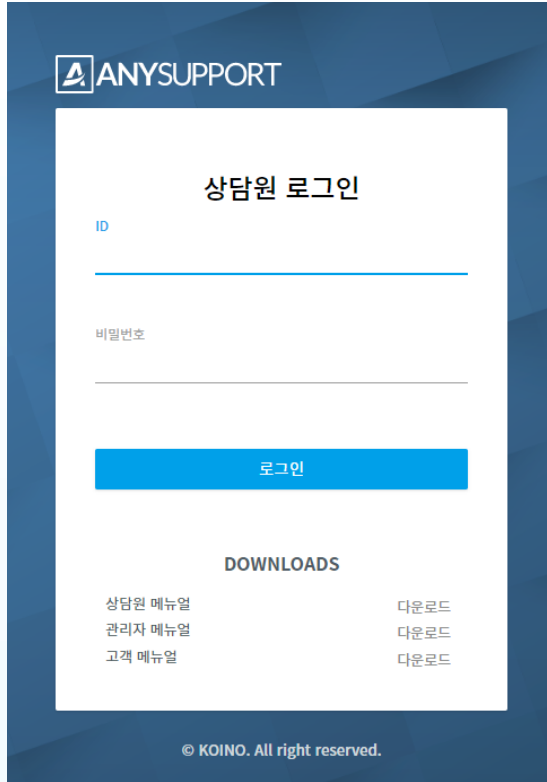
 ANYSUPPORT 10.0

상담원 매뉴얼

Windows

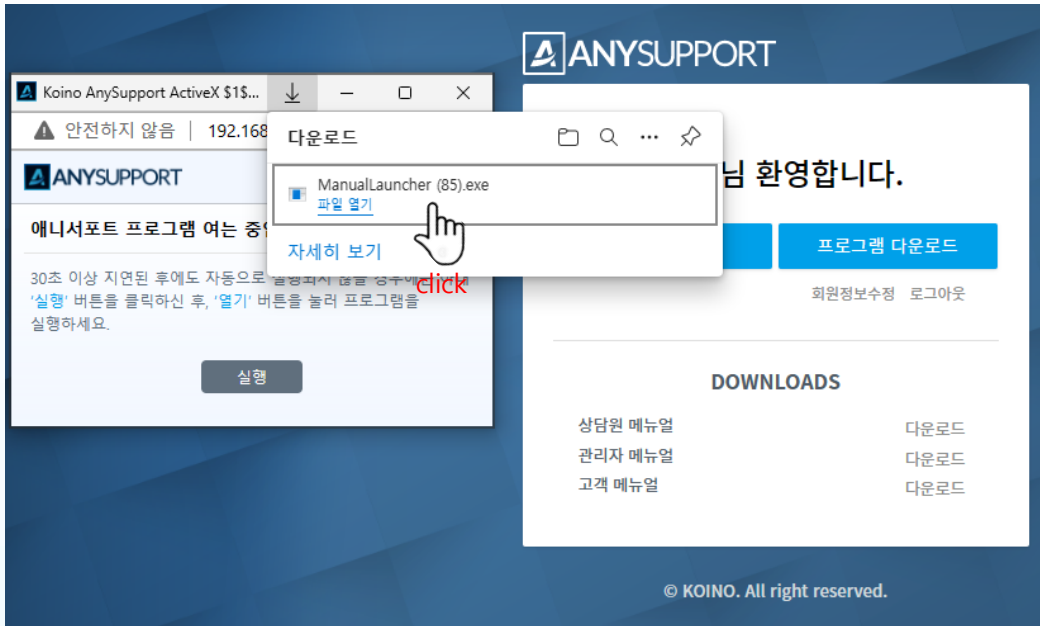


- 상담원 페이지에 상담원 계정 로그인 후 '프로그램 실행(일회성 EXE 실행형)' 또는 '프로그램 다운로드(설치형)'를 클릭합니다.
(Windows : <http://192.168.1.10:8080/agent> / Linux : <http://192.168.1.20:8080/agent>)



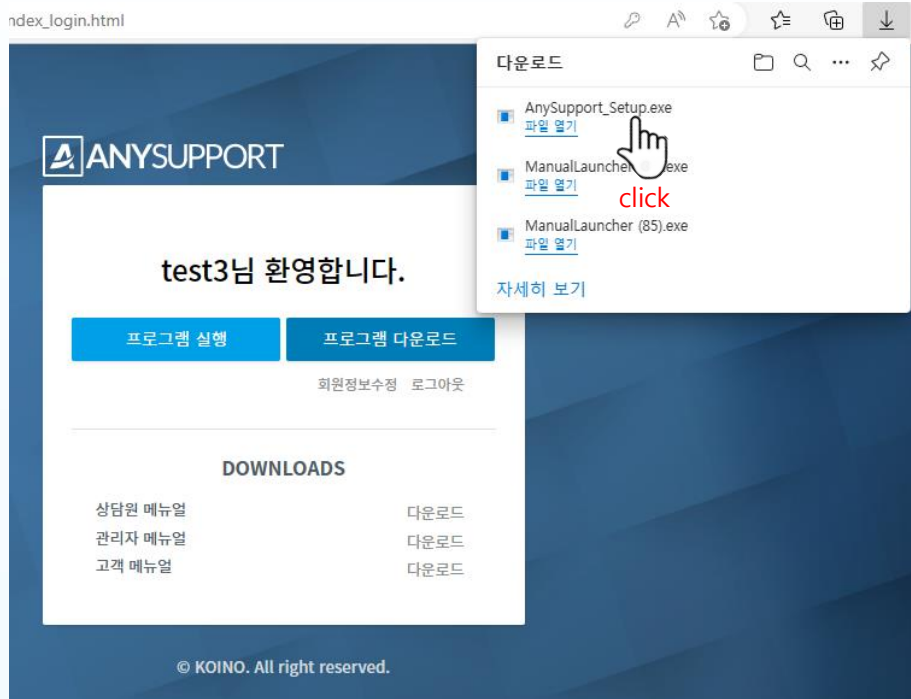
프로그램 실행 (웹브라우저 일회성 EXE 실행형)

'프로그램 실행'버튼 클릭시 작은 실행 웹 창이 새 창으로 열리며 ManualLauncher (x).exe 가 자동 다운로드
-> ManualLauncher.exe 클릭하여 상담원 프로그램 실행



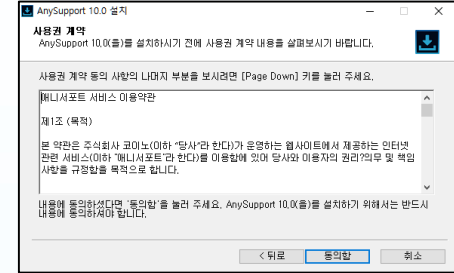
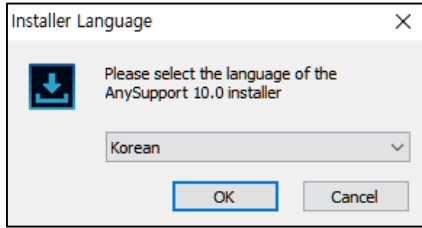
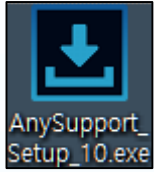
업데이트 후
일회성 프로그램 실행

'프로그램 다운로드'버튼 클릭시 AnySupport_Setup.exe 다운로드
-> Setup 프로그램 실행하여 설치 후 AnySupport 프로그램 실행



Setup 프로그램 실행하여 설치 후
AnySupport 프로그램 실행

· 순서에 따라 설치를 진행합니다.

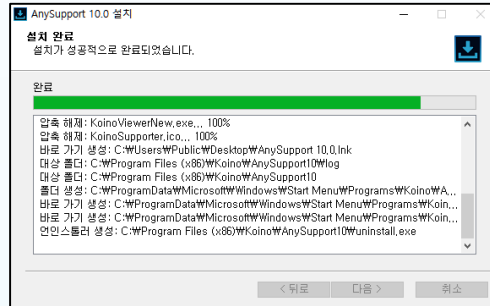
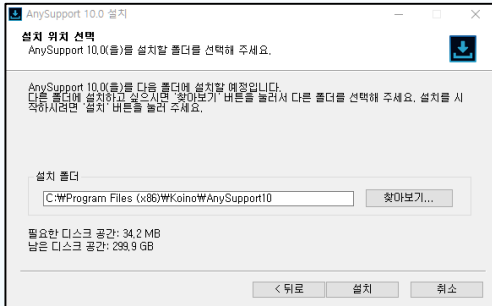


1. 설치 아이콘 클릭

2. 설치할 언어 선택(한글/영문)

3. '다음' 클릭

4. '동의함' 클릭

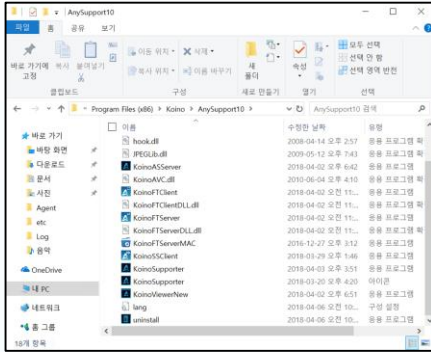


5. 설치 위치 선택 후 '설치' 클릭

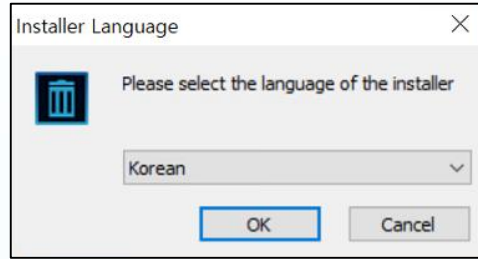
6. 설치 중 표시

· 순서에 따라 삭제를 진행합니다.

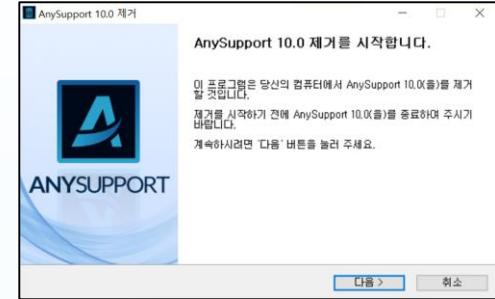
※ 설치 파일 기본경로 : C:\WProgram Files (x86)\WKoino\AnySupport10



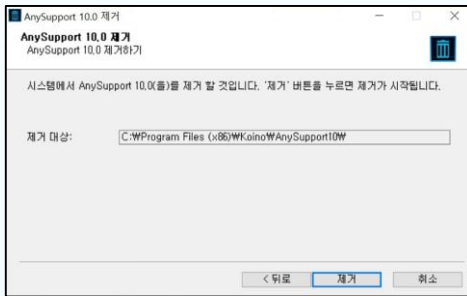
1. 설치 경로에 있는 uninstall.exe 파일 실행



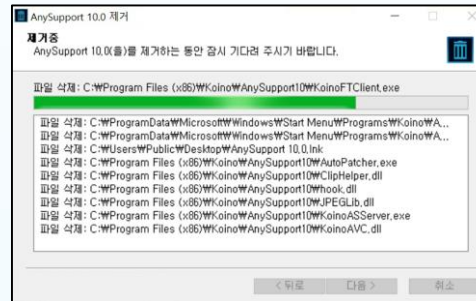
2. 언어 선택(한글/영문)



3. "다음" 클릭



4. "제거" 클릭

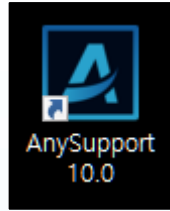


5. 제거 중 표시



6. "마침" 클릭

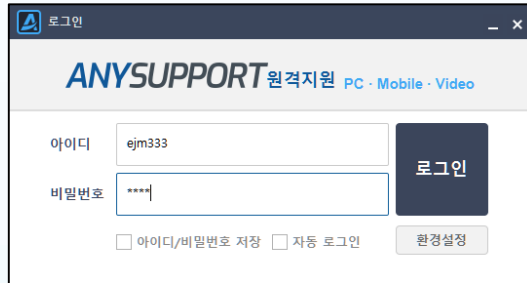
· 순서에 따라 상담원 프로그램 로그인을 진행합니다.



1. 바탕화면에 "Anysupport 10.0" 클릭



2. 업데이트 패치 자동 실행



3. 상담원 아이디와 패스워드 입력



4. 프로그램 시작

로그인 창 기능 설명

① ID 저장 / 비밀번호 저장 / 자동로그인 중 원하는 기능 체크 가능

② 환경설정 기능

- 자동 로그인 : 상담원 프로그램 자동로그인을 설정합니다.
- 윈도우즈 시작 시 자동실행 : 윈도우 시작 시 상담원 프로그램을 자동 실행합니다.
- 프록시서버 설정 : 프록시 서버가 있는 경우 프록시 서버 설정이 가능합니다.
- 접속포트 설정 : 접속포트를 80 / 443으로 사용이 가능합니다.
- 자동종료 설정 : 상담원프로그램을 시간 설정 후 종료가 가능합니다.

· 상담원 프로그램 기능

The screenshot shows the ANYSUPPORT agent program interface with the following numbered callouts:

- 1**: Browser window title bar: 애니서포트 - test3 (PC)
- 2**: Main table area containing columns for '인증번호' (Auth No.), '상태' (Status), and '번호' (No.). A row with ID 5534 and status 'Offline' is visible.
- 3**: Buttons for '인증번호 생성' (Generate Auth No.) and '인증번호 삭제' (Delete Auth No.).
- 4**: '삭제' (Delete) button for the selected row.
- 5**: Checkboxes for settings: '인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다.' (Connects automatically when Online) and '인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.' (Delete all expired auth numbers).
- 6**: Browser address bar: http://192.168.3.131
- 7**: '원격지원 기록 작성' (Create Remote Support Record) form area.
- 8**: '환경설정' (Settings) button and '종료' (End) button.

· 상담원 프로그램 기능

기능	표시	설명																																								
① 상담원 ID	 애니서포트 - ejm333	접속한 상담원의 ID를 확인 할 수 있습니다.																																								
② 세션 상태	<table border="1" data-bbox="330 551 967 888"> <thead> <tr> <th><input type="checkbox"/></th> <th>인증번호</th> <th>상태</th> <th>번호</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>267 761</td> <td>Offline</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>메모할 수 있습니다.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>504 878</td> <td>Online</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>메모할 수 있습니다.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>570 899</td> <td>Connected</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>메모할 수 있습니다.</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>646 531</td> <td>Expired</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>메모할 수 있습니다.</td> </tr> </tbody> </table>	<input type="checkbox"/>	인증번호	상태	번호					<input type="checkbox"/>	267 761	Offline	3				메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	504 878	Online	2				메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	570 899	Connected	4				메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	646 531	Expired	5				메모할 수 있습니다.	<p>인증번호(세션) : 고객에 알려드릴 인증번호를 표시합니다.</p> <p>상태 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online: 고객과 연결이 대기중인 상태를 표시합니다. - Offline : 고객과 연결이 유효한 상태를 표시합니다. - Connected : 상담원과 고객이 원격지원 중입니다. - Expired : 상담원과 고객과의 연결이 종료되었습니다. <p>번호 : 고객접속페이지에서 상담원 번호 클릭 시 표시되는 번호 입니다.</p> <p>미리보기(돋보기) : 연결된 세션에 화면 미리보기가 가능하다.</p> <p>원격지원 기록 작성 : 고객명, 연락처, 이메일, 유형, 내용, 해결 여부에 대한 정보를 저장합니다.</p> <p>수동 접속 : ⑤번의 체크를 활성화 하지 않은 상태에서 세션 상태가 Online으로 된 세션을 선택하여 연결할 때 사용합니다.</p> <p>메모 : 원격 세션에 대한 메모를 표시합니다.</p>
<input type="checkbox"/>	인증번호	상태	번호																																							
<input type="checkbox"/>	267 761	Offline	3				메모할 수 있습니다.																																			
<input type="checkbox"/>	504 878	Online	2				메모할 수 있습니다.																																			
<input type="checkbox"/>	570 899	Connected	4				메모할 수 있습니다.																																			
<input type="checkbox"/>	646 531	Expired	5				메모할 수 있습니다.																																			

· 상담원 프로그램 기능

기능	표시	설명
③ 세션 관리		새로운 세션 생성 및 사용된 세션을 삭제할 수 있습니다.
④ 수동 접속	<p>수동 접속 OFF 상태 / 수동 접속 ON 상태</p>	⑤번의 체크박스(“인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다”)를 활성화하지 않은 상태에서 세션 상태가 Online으로 된 세션을 선택하여 직접 연결할 때 사용합니다.
⑤ 자동 접속	<input type="checkbox"/> 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다. <input type="checkbox"/> 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.	원격 세션 처리 옵션 - 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다: 체크 시 고객이 인증번호(세션번호)를 입력하면 자동으로 원격이 연결됩니다. - 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다: 특정 세션 삭제 시, 해당 시점에 종료된(Expired) 세션 또한 모두 함께 삭제합니다.
⑥ 고객 접속 페이지	<p>고객 접속 페이지 : https://988.co.kr</p>	고객(지원대상)이 접속하실 URL이 표시됩니다.

· 상담원 프로그램 기능

기능	표시	설명
⑦ 원격 지원 기록		<p>원격지원 기록 작성창(자동)</p> <ul style="list-style-type: none"> - IP : 접속한 고객의 IP가 자동으로 표시됩니다. - 원격지원시작 : 고객과 원격지원이 연결되는 시간이 표시됩니다. - 원격지원 종료 : 고객과 원격지원이 종료되는 시간이 표시됩니다. <p>원격지원 기록 작성창</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객이름 : 접속한 고객의 이름, 상호명을 기재합니다. - E-Mail : 접속한 고객의 이메일을 기재합니다. - 전화번호 : 접속한 고객의 연락처를 기재합니다. - 유형 : 트리에서 선택하여 해당 지원 건에 대한 장애 유형 분류 (관리자페이지에서 수정)가 가능합니다. - 내용 : 원격지원한 내용 및 작업내용을 기재합니다. - 해결 여부 : 원격지원 결과를 선택 합니다.
⑧ 환경 설정 및 모두 저장		<ul style="list-style-type: none"> - 환경 설정 : 자동 로그인 기능 / 프록시서버 설정 / 포트 설정 / 타임아웃 설정이 가능합니다. - 종료 : 상담원 프로그램을 종료합니다.

· 상담원 프로그램 기능

애니서포트 - ejm333 (PC + Mobile + Video) 고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

원격지원 | **지원기록관리** | 공지사항

① 2018년 4월 9일 ~ 2018년 4월 9일 보기 당일기록 ② 전체 기록 보기 (Excel)

2004-01-01 ~ 2018-04-04 **원격 지원 기록 통계**

전체 원격 지원 기간 통계입니다.

원하는 기간의 통계를 보시려면 ③ 의 날짜를 선택하신 후 '보기' 버튼을 눌러주세요.

장애 유형	발생수	발생 비율
원격접속 장애	0	0%
[New]	0	0%
[New]1	0	0%
[New]	0	0%
[New]	0	0%
[New]	0	0%
전체	0	0%
해결여부		
해결	294	100%

· 지원 기록 관리 창 기능

기능	표시	설명																								
① 지원 기록 관리 날짜	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> 2018년 ▼ 1월 ▼ 1일 ▼ ~ 2018년 ▼ 12월 ▼ 31일 ▼ </div>	조회 할 원격지원 기간별 선택 후 보기 및 당일 보기가 가능합니다.																								
② 전체 기록 보기 (Excel)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> 전체 기록 보기 (Excel) </div>	기록 통계를 엑셀파일로 저장이 가능합니다.																								
③ 원격지원 기록 통계	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">장애 유형</th> <th style="width: 20%;">발생수</th> <th style="width: 20%;">발생 비율</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>원격접속 장애</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]1</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>전체</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	장애 유형	발생수	발생 비율	원격접속 장애	0	0%	[New]	0	0%	[New]1	0	0%	[New]	0	0%	[New]	0	0%	[New]	0	0%	전체	0	0%	지원기록에 대한 비율을 표시 - 장애 유형 : 원격지원 기록 중 장애유형을 선택하여 처리된 결과를 출력 합니다. (장애유형은 관리자 페이지에서 추가, 삭제가 가능합니다) - 해결 여부 : 원격지원 기록 중 장애 해결 여부에 체크한 결과를 출력 합니다. - 고객 만족도 : 고객만족도 조사에 응답한 결과를 출력 합니다. (설문윈도우는 관리자페이지에서 설정할 수 있습니다)
장애 유형	발생수	발생 비율																								
원격접속 장애	0	0%																								
[New]	0	0%																								
[New]1	0	0%																								
[New]	0	0%																								
[New]	0	0%																								
[New]	0	0%																								
전체	0	0%																								

· 지원 기록 관리 창 기능

고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

보기 | 당일기록 | 전체 기록 보기 (Excel)

	발생수	발생 비율
	0	0%
	0	0%
	0	0%
	0	0%
	0	0%

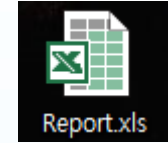
파일 다운로드

이 파일을 열거나 저장하시겠습니까?

이름: Report.xls
유형: Microsoft Excel 97-2003 워크시트
시작: 114.108.164.40

열기(O) | 저장(S) | 취소

일부 파일은 사용자의 컴퓨터에 피해를 줄 수 있습니다. 파일 정보가 의심스럽거나 원본을 신뢰할 수 없으면 이 파일을 열거나 저장하지 마세요. [위험성](#)



• 최초의 파일명은 Report

원격 지원 기록							고객 만족도				
상담원 ID	상담원 이름	장애 유형	원격 지원 시간	접속 시간	지원 내용	장애 해결 여부	고객 이름	이메일	전화 번호	고객 피드백	만족도
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-02 19:33:45 ~ 2017-02-02 19:34:54	01분 09초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-02 19:33:12 ~ 2017-02-02 19:33:26	14초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:37:32 ~ 2017-02-03 15:38:13	41초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:38:50 ~ 2017-02-03 15:43:07	04분 17초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:40:07 ~ 2017-02-03 15:44:01	03분 54초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:44:35 ~ 2017-02-03 15:44:51	16초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:45:38 ~ 2017-02-03 16:35:54	50분 16초		해결					무응답
kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:47:14 ~			해결					무응답

· 미리보기 창 기능

애니서포트 - ejm333 (PC + Mobile + Video)

원격지원 | 지원기록관리 | 공지사항

고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

<input type="checkbox"/>	인증번호	상태	번호	미리보기	메모	메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	267 761	Offline	3			메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	504 878	Connected	2			메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	570 899	Expired	4			메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	646 531	Expired	5			메모할 수 있습니다.

인증번호 생성 | 인증번호 삭제

인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다.
 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.

환경설정 | 종료

미리보기 창: 504 878

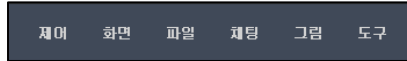


미리보기 창: 504 878

미리보기 창: 267 761 | 504 878

- 원격이 연결된 상태에서 미리보기(돋보기) 클릭 시 단일 또는 여러 대의 원격 세션에 대한 미리보기가 가능하다.

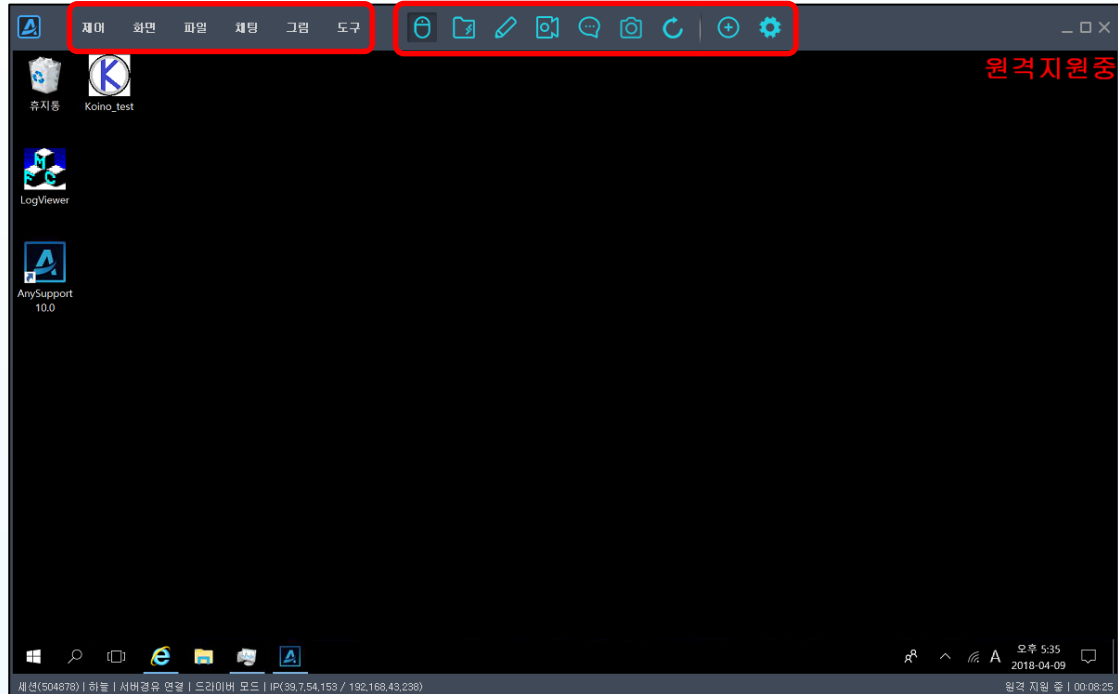
- 상담원-고객 원격 접속시 원격 접속 뷰어 실행



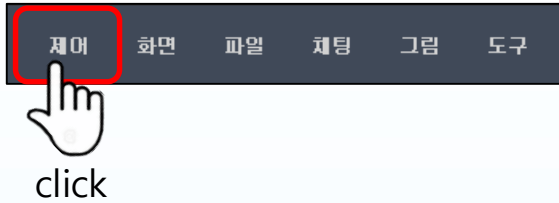
• 간편 사용이 가능한 툴바 기능 및 설정



• 각종 제어 도구 선택 및 설정

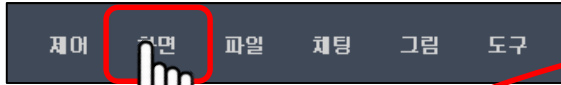


· 제어 메뉴

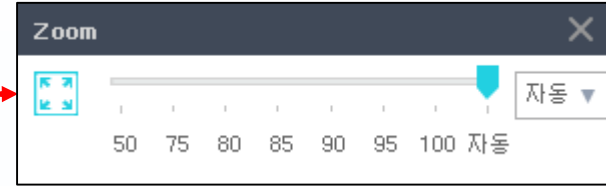


표시	제어	설명
	① 원격제어 시작하기	조회 할 원격지원 기간별 선택 후 보기 및 당일 보기가 가능합니다.
	② 제어모드	제어모드로 drive / GDI 모드로 설정 후 사용이 가능합니다.
	③ Window 시작버튼 누르기	Window 시작버튼을 단축키로 눌러 실행시킬 수 있습니다.
	④ Ctrl+Alt+Del 누르기	Ctrl+Alt+Del 단축키를 실행합니다.
	⑤ 재부팅 후 자동 재접속	PC를 재부팅 후 원격 자동 재접속을 실행합니다.
	⑥ 종료	원격지원을 종료합니다.

· 화면 메뉴



click



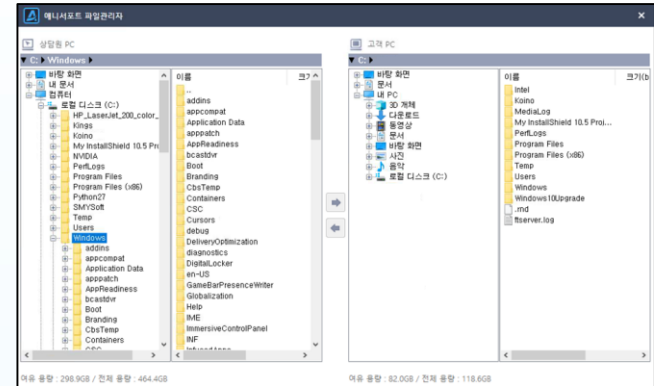
• Zoom 클릭 시 화면 크기를 마우스 드래그로 조절이 가능하다.

표시	제어	설명
Zoom 자동	① Zoom	화면 크기를 50/75/80/85/90/95/100 또는 자동으로 설정이 가능합니다.
화면 네비게이터	② 화면 네비게이터	우측 상단에 네비게이터를 띄워 보여지는 화면의 위치를 확인할 수 있습니다.
전체화면 <input checked="" type="checkbox"/>	③ 전체화면	원격 화면 크기를 전체화면으로 표시합니다.
공유영역 All + -	④ 공유영역	전체영역/자르기영역/선택영역 설정이 가능합니다.
상담원 화면전송	⑤ 상담원 화면전송	현재 상담원의 화면을 고객에게 전송합니다. (제어 불가)
상담원 화면제어	⑥ 상담원 화면제어	현재 상담원의 화면을 고객이 제어할 수 있습니다.
툴바 <input checked="" type="checkbox"/>	⑦ 툴바	드롭 다운 선택 메뉴 외 아이콘 형태의 툴바를 ON/OFF 할 수 있습니다.
화면 새로고침	⑧ 화면 새로고침	원격 화면을 새로고침할 수 있습니다.

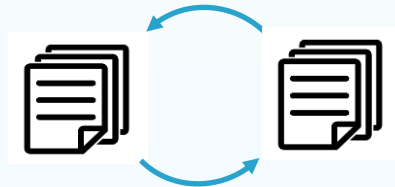
· 파일 메뉴



· 양방향 파일전송 화면



표시	제어	설명
파일 보내기	① 파일 보내기	상담원 -> 고객에게 파일을 전송합니다.
파일 가져오기	② 파일 가져오기	고객 -> 상담원에게 파일을 전송합니다.
보낸 파일 보기	③ 보낸 파일 보기	상담원 -> 고객에게 보낸 파일을 확인합니다.
받은 파일 보기	④ 받은 파일 보기	고객 -> 상담원에게 받은 파일을 확인합니다.
양방향 파일 전송	⑤ 양방향 파일 전송	상담원 <-> 고객 간 양방향 파일을 전송합니다.



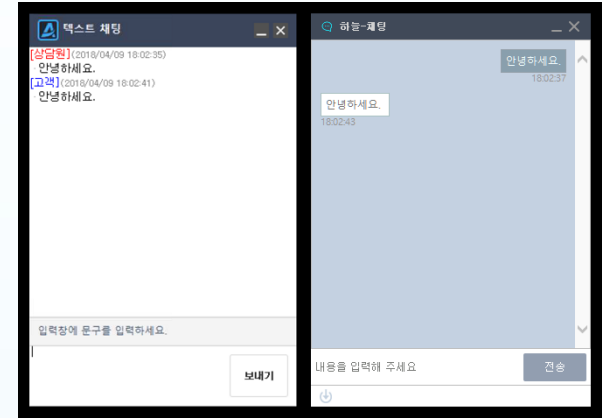
- 보낸 파일 위치 및 받은 파일 위치 (기본 설정)
C:\Users\Public\Documents\Koino\Downloaded Files

· 채팅 메뉴



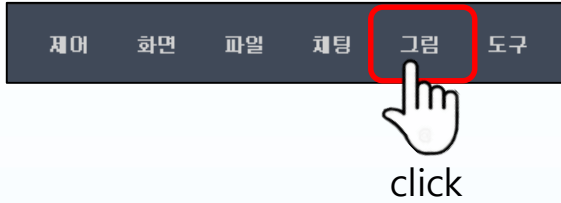
click

표시	제어	설명
	① 채팅	고객과 상담원 끼리 채팅이 가능합니다.

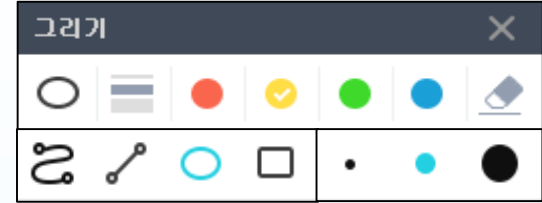


•채팅 클릭 시 상담원 및 고객 양방향 채팅이 가능합니다.

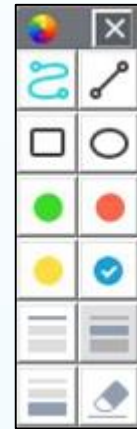
· 그림 메뉴



표시	제어	설명
그리기 <input checked="" type="checkbox"/>	① 그리기	상담원이 고객PC 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다.
양방향 그리기 <input checked="" type="checkbox"/>	② 양방향 그리기	고객과 상담원 양방향 그리기가 가능합니다.
레이저 포인터 <input checked="" type="checkbox"/>	③ 레이저 포인터	레이저 포인터로 고객 PC에 표시가 가능합니다.



•상담원 그리기 또는 양방향 그리기 툴바

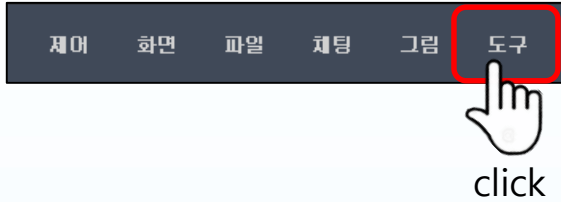


•고객 그리기 툴바



•레이저 포인트 표시

· 도구 메뉴

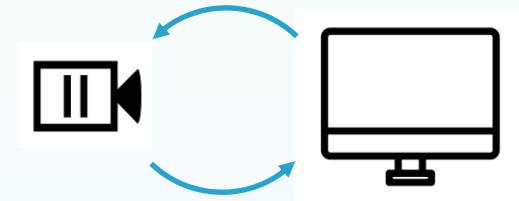


•녹화 시작



•녹화 중 (일시정지, 중지, 녹화 파일 보기)

표시	제어	설명
	① 녹화	원격 화면을 녹화합니다.
	② 화면 캡처	원격 화면을 캡처합니다.
	③ 시스템 정보 보기	고객 PC 시스템 정보를 확인합니다.
	④ 프로세스 정보 보기	고객 PC 프로세스 정보를 확인합니다.
	⑤ 상담원 초대	다른 상담원을 초대/세션 전달 할 수 있습니다.
	⑥ URL 전송	원하는 URL을 고객 PC화면에 출력합니다.
	⑦ 즐겨찾기	자주 사용하는 URL/폴더 등을 저장합니다.
	⑧ 옵션	원격 뷰어 옵션을 설정합니다.

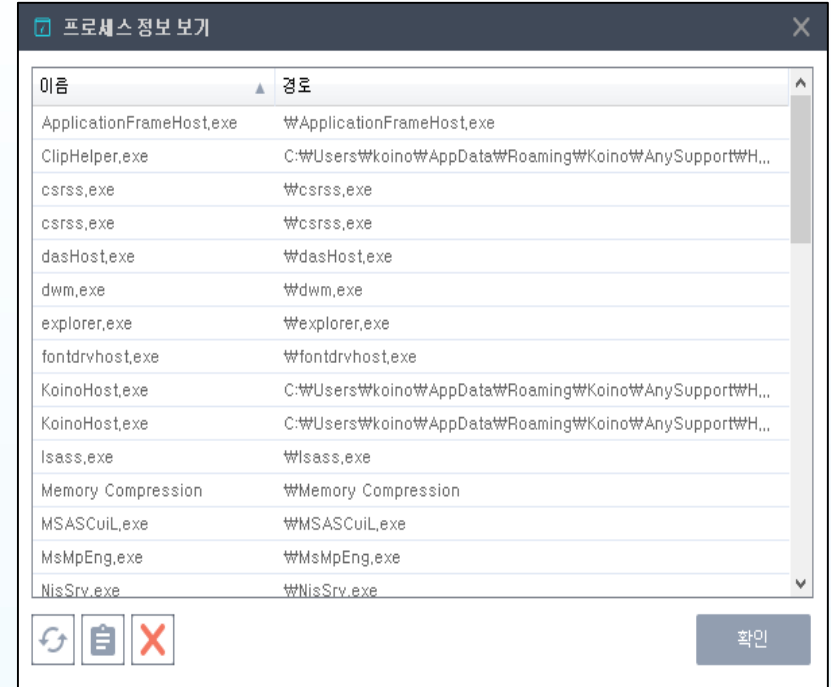


•화면 녹화 저장 위치
C:\Users\Public\Documents\Koino\Record

- 도구 메뉴 : 시스템 정보 보기 / 프로세스 정보 보기



- 시스템 정보 보기: PC정보 확인이 가능



- 프로세스 정보 보기 : PC 프로세스 목록 확인

· 도구 메뉴 : 옵션 - 제어설정

표시	제어	설명
	① 컬러	8색/64색/256색/High/True 컬러 설정이 가능합니다.
	② 품질	출력되는 화면의 품질 설정(낮음/보통/높음)이 가능합니다.
	③ 제어모드	드라이버 모드 / GDI 모드 설정이 가능합니다.
	④ 바탕화면 공유	원격 연결 시, 고객PC 바탕화면 배경을 공유합니다.(미클릭 시 검은색)
	⑤ 화면 자동 스크롤	마우스 동작에 따라 화면이 자동으로 스크롤 처리 됩니다.
	⑥ 마우스 추적하기	고객PC 커서 움직임을 원격 뷰어창에 출력합니다.
	⑦ 뷰어창을 항상위로 설정	뷰어창을 항상 최상단에 위치하도록 설정이 가능합니다.
	⑧ 소리전송	원격 뷰어 옵션을 설정합니다.

· 도구 메뉴 : 옵션 - 기능설정

표시	제어	설명
	① 화면캡처 위치 설정	화면 캡처 시 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	② 녹화 파일 확장자 변경	녹화 파일의 확장자(WMV/AVI/WMV(LOW)) 변경이 가능합니다.
	③ 녹화 파일 위치 설정	녹화 시 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	④ 채팅 대화 내용 저장	상담원과 고객 간 채팅 내용을 저장할 수 있습니다.
	⑤ 채팅 파일 위치 설정	채팅 내용 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	⑥ 블랙스크린	원격 연결 시 고객PC에 블랙스크린을 실행할 수 있습니다.
	⑦ 원격 컴퓨터의 키보드와 마우스 잠금	원격 연결 시 고객PC(원격 컴퓨터) 키보드 및 마우스를 제어할 수 없도록 설정할 수 있습니다.

고객이 감동하는 원격지원 솔루션



고객지원 센터

02-839-7500
anysupport@koino.net

Copyright © AnySupport. All right reserved.

