

리모트콜은 고객의 PC 또는 모바일 기기에 원격 접속하여 문제를 진단하고 해결하는 기업용 원격지원 솔루션입니다. 리모트콜은 원격지원의 개념을 최초로 제시하였고, 원격지원의 표준 서비스로서 업계를 선도하고 있습니다. 리모트콜을 도입하면, 고객의 문제 설명 시간과 상담사의 문제 해결 시간이 단축되어 기업의 ROI와 고객의 만족도가 모두 상승됩니다.

RemoteCall SaaS

WebViewer SDK 연동 가이드

리모트콜 웹뷰어 연동가이드
Ver. 1.0.

2025.08.19

주의 사항

알서포트(주)는 본 문서에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보증도 하지 않습니다. 알서포트(주)는 본 문서의 공급이나 수행 또는 사용과 관련하여 직접, 간접 특별히 우연 또는 필연적으로 발생한 손해에 대하여 어떤 책임도 지지 않습니다.

본 문서에 대한 저작권과 지적 소유권은 알서포트(주)가 가지고 있으며 이 권리은 대한민국의 저작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호됩니다. 따라서 알서포트(주)의 사전 서면 동의 없이 본 가이드의 일부 혹은 전체 내용을 무단 복사, 복제, 전재하는 것은 저작권법에 저촉됩니다.

Windows 7 / 8 / 8.1 / 10 / 11, Edge 는 미국 및/또는 기타 국가에서 Microsoft Corporation의 등록 상표 또는 상표입니다.

Android, Chrome 은 Google LLC의 상표입니다.

macOS 는 미국 및 다른 국가에 등록된 Apple Inc. 사의 상표입니다.

iOS 는 Cisco의 상표입니다.

위 상표들은 각 사 저작권에 보호받습니다.

기타 본 매뉴얼에 표현된 타사 소유의 등록상표 및 저작권에 보호를 받는 용어들은 단지 인용을 위해서만 사용됩니다.

©2025 All Rights Reserved by Rsupport Co., Ltd.

차례

1. 개요	9
1.1. 서비스 소개	9
1.2. 연동 서비스 구성	9
1.2.1. 주요 기능	10
1.2.2. 지원 범위	10
1.3. 서비스 사용 환경	11
1.3.1. 사용자 PC 환경	11
1.3.2. 사용자 PC 의 웹 브라우저 환경	12
1.3.3. 사용자 PC 환경 (Native APP)	12
1.3.4. 사용자 모바일 환경 (Native APP)	12
1.3.4. 방화벽 및 Proxy 환경	12
2. 연동 절차	14
2.1. API 인증정보 신청	14
2.2. API 연동	14
2.3. 정식 라이선스 계약	14
2.4. 서비스 연동	15
3. API 개요	16
3.1. 접속 정보	16
3.2. 인증하기	16
3.3. 오류 처리	17
4. API 목록	18
4.1. WebViewer SDK 사용자 인증	18
4.2. WebViewer SDK 실행	21
4.2.4. iOS에 설치된 브라우저를 이용한 호출	25
5. 문의	26
별첨, ERROR CODE 명세	28
별첨, 용어 설명	29

1. 개요

1.1. 서비스 소개

RemoteCall 은 (주)알서포트가 개발하여 제공하고 있는 원격 지원 서비스입니다.

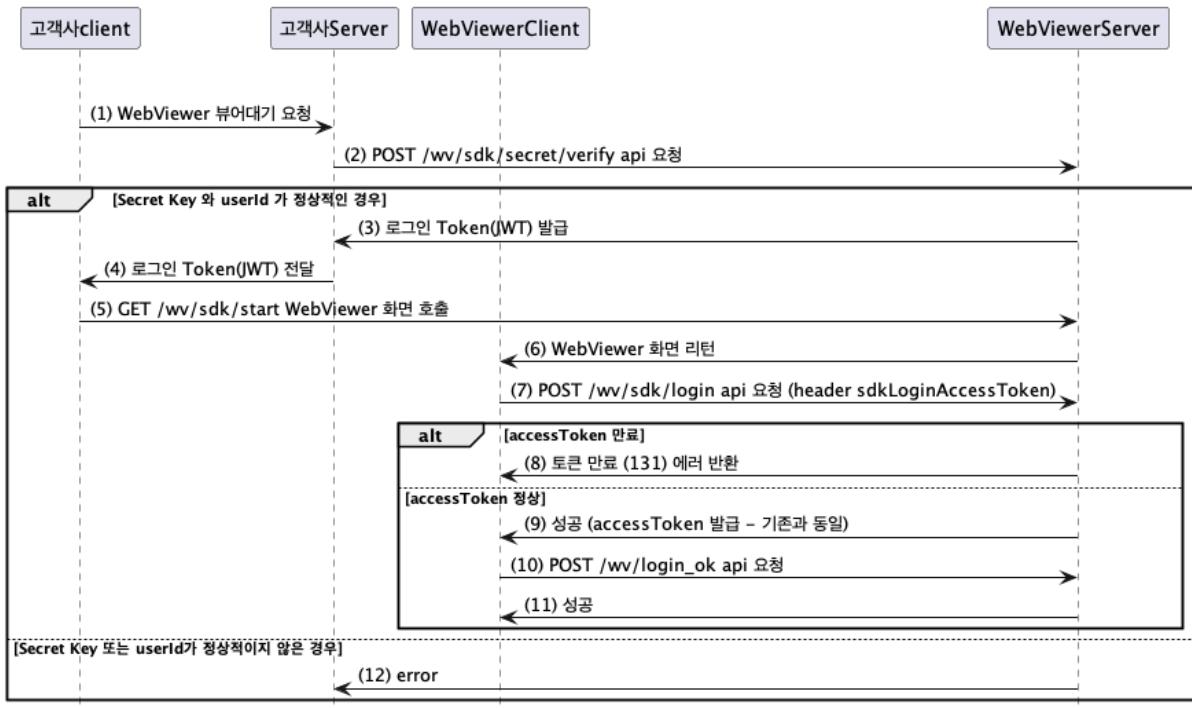
별도 프로그램의 설치 없이 브라우저에서 접속하여 서비스를 바로 이용할 수도 있습니다. RemoteCall 은 안심 접속번호를 사용하여, 고객이 PC/모바일에서 원격지원 시작에 명시적으로 동의 후 화면 제어 등의 기능을 사용할 수 있습니다.

RemoteCall 서비스는 Cloud 기반으로 제공되고 있으며 이용하고자하는 사용자는 인터넷이 가능한 PC나 모바일 기기에서 언제 어디서든 서비스를 이용할 수 있습니다

본 문서에서는 RemoteCall 서비스를 이용하기 위해 www.remotecall.io 에 접속하지 않고 고객사의 시스템에서 바로 이용할 수 있는 방법에 대해 설명하고 있습니다.

1.2. 연동 서비스 구성

RemoteCall 을 사용하기 위해서는 계정발급 받고, API 호출시에 발급한 계정을 사용하는 토큰 기반 인증방식(token based authentication)을 사용하고 있습니다. 고객사의 시스템에서 RemoteCall 에 등록된 API(Application Programming Interface) 인증정보를 이용하여 토큰을 발급받고, 발급 받은 토큰을 이용하여 WebViewer 원격지원 실행에 필요한 Secret Key를 이용하여 제공된 API 를 이용할 수 있습니다.



1.2.1. 주요 기능

- 1) 원격지원, 파일전송, 그리기, 화면 저장, 녹화 등 RemoteCall에서 제공하는 기능을 사용할 수 있습니다.

1.2.2. 지원 범위

- 1) WebViewer
 - a) Browser : Chrome, Edge(Chromium), Safari, firefox, opera, samsung Browser, whale (이외 Browser 미지원)
 - b) OS : Windows, Mac OS, Android, IOS, Chromium OS (이외 OS 미지원)
- 2) Host
 - a) Windows / MacOS / Android / IOS

1.3. 서비스 사용 환경

RemoteCall 서비스 및 연동을 위한 환경을 설명합니다.

사용 환경에 대한 항목 및 정책 내용은 정기 업데이트 시점에 변경될 수 있으며 업데이트 전에
헬프데스크 및 이메일을 통해 사용자에게 안내됩니다.

1.3.1. 사용자 PC 환경

구분	최소 사양	권장 사양
OS	Windows 7, Mac OS 13	Windows 10, Mac OS 15
CPU	Dual core 2.4GHz	Quad core Processor
RAM	4 GB	8 GB
HDD	5GB 이상	여유 100 GB 이상
Display	HD 해상도	FHD 해상도
Web Camera	SD급 (360)	HD급 지원 (720p)
Network	10Mbps 이상	광대역 네트워크 (100Mbps 이상)

* 최소 사양에서는 원격지원 품질 및 속도가 원활하게 동작하지 않을 수 있습니다.

* 권장 사양에서도 시스템 자원을 많이 사용하는 프로그램과 함께 사용시 품질에 영향을 미칠 수 있습니다.

* OS 최저 사양은 각 OS 제공사의 수명 종료 정책(End of OS Life Policy)과 동일하게 지원합니다.

1.3.2. 사용자 PC 의 웹 브라우저 환경

구분	Chrome	Edge	Whale	Safari	Firefox
최소 버전	100	100	3.14	15.4	99
권장 버전	최신 버전	최신 버전	최신 버전	최신 버전	최신 버전

1.3.3. 사용자 PC 환경 (Native APP)

구분	Windows	MacOS
버전 사양	7 이상	13 이상

1.3.4. 사용자 모바일 환경 (Native APP)

구분	Android OS	iOS
버전 사양	8.0 이상	16 이상

* 모바일의 최저 사양은 각 플랫폼의 OS 수명 종료 정책 (End of OS Life Policy)과 동일하게 지원합니다.

* H.264 코덱을 지원하지 않는 일부 Android 기기에서는 동작하지 않습니다.

1.3.4. 방화벽 및 Proxy 환경

Whitelist 등록	
Open Port	UDP 443, TCP 443

* 방화벽을 사용하는 경우 예외로 등록할 IP 정보는 헬프데스크 및 영업담당자에게 문의바랍니다.

2. 연동 절차

RemoteCall API 를 이용하기 위해서는 고객사 정보를 시스템에 사전 등록해야 합니다. 아래에 설명된 절차에 따라 신청하면 24시간(영업일) 이내에 테스트 할 수 있는 API 인증정보를 발급 받으실 수 있습니다.

정식 API 인증정보는 문서 마지막 페이지에 명시된 영업담당자에게 요청하시기 바랍니다.



2.1. API 인증정보 신청

- 1) 문의 양식에 맞춰 내용을 작성해주시기 바랍니다.
API 인증정보 신청이 승인되면 Email로 정보를 수신할 수 있습니다.
- 2) 문의 양식 : <https://www.remotecall.com/kr/products/remotecall-sdk/#sdkInquiry>

2.2. API 연동

- 1) 서버 정보 : <https://www.remotecall.com>
(문의는 “[5.문의](#)” 페이지에서 확인)
- 2) API 개요 및 목록을 확인하고 고객 시스템에 연동하시기 바랍니다.
- 3) 공인에서 발급된 API 인증정보는 **라이선스 정보에 따라 자동으로 만료됩니다.**
연장을 원하실 경우 영업 담당자에게 연장 요청을 하시기 바랍니다.
- 4) 정식 계약이 진행되지 않은 고객은 **1회만 연장**이 가능합니다.

2.3. 정식 라이선스 계약

- 1) 모든 검증이 완료되면 정식 라이선스 계약 절차를 진행하시기 바랍니다.
영업 담당자와 계약이 완료되면 정식 라이선스가 발급됩니다.

2.4. 서비스 연동

1) 계약 조건에 따라 RemoteCall API 를 이용하실 수 있습니다.

3. API 개요

3.1. 접속 정보

- <https://remotecall.io>

3.2. 인증하기

URL

POST /wv/sdk/secret/verify HTTP/1.1

Host : remotecall.io

HTTP Headers

Accept: application/json

Authorization: Bearer **SecretKey**

Content-Type: application/json

Parameter

userId : value

* SecretKey : 인증을 위해 발급된 시크릿 키

* userId : 유저 고유키

* 인증 성공 Response status

Status : 200

* 인증에 필요한 SecretKey 가 존재하지 않는 경우 Response status

Status : 401

* 인증에 실패하여 token 발급이 실패할 경우 Response status

Status : 403

3.3. 오류 처리

REST API 는 표준 HTTP 상태 코드를 리턴하여 요청의 성공 또는 실패를 나타냅니다. 응답 형식은 다음과 같이 JSON 형태로 전송됩니다.

{ "retcode": "997", "message": "secretKey not matched." }
--

리턴코드와 문제의 내용 및 해결방법을 담은 메시지를 리턴합니다.

Error Response

code	Type	Description
retcode	String	응답 코드 (3자리)
message	String	에러 메시지

* 에러코드의 상세 정보는 별첨의 [에러코드 명세](#)에서 확인할 수 있습니다.

Error Page

* HTTP 상태 오류를 제외한 서비스 오류코드는 위와 같이 표시됩니다.

4. API 목록

4.1. WebViewer SDK 사용자 인증

고객사 시스템에서 원격 지원 페이지를 호출하여 상담 대기 화면을 호출하는 방식입니다. (페이지 호출 방식)

정상적으로 요청이 완료되면 아래와 같은 화면이 표시되어 사용자가 상담대기화면을 호출할 수 있습니다.

API

URI	/wv/sdk/secret/verify		
기능	sdk 사용자 인증	Method	POST
Request Type	application/json	Response Type	application/json
설명	해당 고객이 sdk 사용 라이선스 사용자인지 검증한다.		

Request Header

No	Name	Parameters	Type	Required	Description
1	SecretKey	Authorization	String	○	SecretKey

Request Data

No	Name	Parameters	Type	Required	Description
1	유저 고유키	userId	String	○	유저 고유키

Request Sample

Request Headers

Accept: application/json

Authorization: Bearer

0869f8f0ce2cbef5a2a261953ce089acff1bb78855d77909c86d0e953baf68ec404ccac4bf811373bd2ab
8f6cefddb9abbf531e9b7c73086096911b24a040934

Content-Type: application/json

Request Body**POST**

{ "userId": "000000007ff6c47e01801c0ee3490034" }

Response Data

No	Name	Type	Required	Description
1	retcode	String	○	100: 성공 그외 실패 에러코드의 상세 정보는 별첨의 에러코드 명세 에서 확인할 수 있습니다.
2	message	String	○	SUCCESS: 성공, 그외 : 실패
3	sdkLoginAccessToken	String	○	SDK 검증 시 필요한 토큰
4	requestId	String	○	SDK api 이력용 id

Response Sample

```
{  
  "sdkLoginAccessToken":  
    "eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJleHAiOiE3NTE4NjMyODIsInVzZXJJZCI6IjAwMDAwMDAwN2ZmNmM0N2U  
    wMTgwMWMwZWUzNDkwMDM0IiwiWF0IjoxNzUxODYyOTgyfQ.BHn43Tio7i7qBRqp2iulLQtYipERjF  
    T4uyym4w_hRS4",  
  "requestId": "8a82f4c197e25fa90197e32bb5cd0007",  
  "retcode": "100",  
  "message": "SUCCESS"  
}
```

4.2. WebViewer SDK 실행

API

URI	/wv/sdk/start		
기능	sdk 실행	Method	GET
Request Type	N/A (해당 없음)	Response Type	text/html
설명	'4.1. WebViewer SDK 사용자 인증'을 통해 획득한 토큰을 사용하여 원격 지원 페이지를 호출하는 방식입니다. 아래 명시된 파라미터들을 쿼리 스트링(Query String) 형태로 전달하여 호출합니다.		

Request Data

No	Name	Parameters	Type	Required	Description
1	SDK 로그인 액세스 토큰	sdkLoginAccessToken	String	○	'4.1. WebViewer SDK 사용자 인증' API 호출 성공 시 응답으로 반환되는 토큰입니다.
2	요청 ID	requestId	String	○	'4.1. WebViewer SDK 사용자 인증' API 호출 성공 시 응답으로 반환되는 고유 요청 ID입니다.
3	화면 공유 태입	sss	String	×	원격 지원 중 화면 공유의 기본 태입을 정의합니다.

					<p>- host: (기본값): 고객의 화면을 공유받는 일반적인 원격 지원 방식입니다.</p> <p>- viewer: 상담원의 화면을 고객에게 보여주는 방식입니다. (※ 그룹 설정에서 '상담원 화면 공유' 기능이 활성화되어 있어야 사용 가능)</p> <p>주의: '상담원 화면 공유' 기능이 비활성화 상태이면 viewer로 설정해도 host 방식으로 강제 변경됩니다.</p>
--	--	--	--	--	--

Request Sample

```
https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkAccessToken=eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9eyJleHAIoje3NTE4NjMyODIsInVzZXJJZCI6IjAwMDAwMDAwN2ZmNmM0N2UwMTgwMWMwZWUzNDkwMDM0IiwiaWF0IjoxNzUxODYyOTgyfQ.BHn43Tio7i7qBRqp2iuILQtYipERjFT4uyym4w\_hRS4&requestId=8a82f4c197e25fa90197e32bb5cd0007&sss=host
```

호출 방식

웹뷰어는 상담 종료 시 `window.close()` 스크립트로 창을 자동으로 닫습니다. 아래 호출 방식별 특징을 참고하여 환경에 맞는 최적의 방식을 선택하십시오.

4.2.1. 태그를 이용한 호출

1-A. 정적 URL 설정

HTML

```
<a href="https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkLoginAccessToken=...&requestId=..." target="_blank">원격 지원</a>
```

1-B. JavaScript로 `<a>` 태그를 이용한 호출

HTML ▾

```
<a id="remoteLink" href="#" target="_blank">원격 지원</a>
<script>
  const requestUrl =
    `https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkLoginAccessToken=...&requestId=...`;
    document.getElementById('remoteLink').href = requestUrl;
</script>
```

※ 주의: 이 방식은 간편하지만, 브라우저나 설정에 따라 상담 종료 시 창이 자동으로 닫히지 않을 수 있습니다.

4.2.2. JavaScript 이벤트 핸들러를 이용한 호출 (권장)

버튼 클릭 같은 이벤트 발생 시 `window.open()` 메서드로 창을 여는 방식입니다. **창 자동 닫기**

기능의 가장 안정적인 동작을 보장하므로 이 방식을 **강력히 권장합니다.**

HTML

```
<button onclick="openWebViewer()">원격 지원</button>
<script>
    function openWebViewer() {
        const requestUrl =
`https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkLoginAccessToken=...&requestId=...`;
        // window.open()으로 새 창 열기
        window.open(requestUrl, '_blank', 'noopener,noreferrer');
    }
</script>
```

4.2.3. Android 이벤트 핸들러를 이용한 호출

버튼 클릭 이벤트 발생 시 서버로 부터 받은 데이터를 URL 쿼리 파라미터로 추가하고, 그 값을 `intent` 변수에 담아 `startActivity(intent)` 함수를 호출하여 창을 여는 방식입니다.

Kotlin

```
val requestUrl =
"https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkLoginAccessToken=...&requestId=..."
... 생략...
btnOpenWebViewer.setOnClickListener {
    openWebViewer()
}
private fun openWebViewer() {
    val intent = Intent(Intent.ACTION_VIEW, Uri.parse(requestUrl))
    intent.setPackage("com.android.chrome") // 크롬으로 새 창 열기
```

```
    startActivity(intent)  
}
```

4.2.4. iOS에 설치된 브라우저를 이용한 호출

버튼 클릭 이벤트 발생 시 서버로 부터 받은 데이터를 URL 쿼리 파라미터로 추가하고, 그 값을 UIApplication.shared.open() 함수로 전달하여 설치된 브라우저를 호출하는 방식입니다.

Kotlin

```
val requestUrl =  
    "https://remotecall.io/wv/sdk/start?sdkLoginAccessToken=...&requestId=..."  
    ... 생략...  
@IBAction func OpenWebBrowser(_ sender: Any) {  
    DispatchQueue.main.async{  
        self.openUrl(requestUrl)  
    }  
}  
  
func openUrl(_ url:String){  
    guard let nUrl = URL(string: url)    else {  
        return  
    }  
    UIApplication.shared.open(nUrl, options: [ :])  
}
```

5. 문의

RemoteCall 서비스의 API 이용과 관련된 문의는 아래 정보를 참조바랍니다.

영업 대표 번호 : 070-7011-0683

제휴/제품 문의 : sales.kr@rsupport.com

연동/개발 문의 : cs.asp@rsupport.com

제품 고객 센터 : <https://help.remotecall.com>

- End of Document -

별첨, ERROR CODE 명세

Code	Description
893	라이선스에 sdk secretKey 가 존재하지 않음
901	필수 파라미터 존재하지 않음
992	유저 또는 라이선스 존재하지 않음
997	요청 받은 secretKey 가 라이선스에 secretKey 와 일치하지 않음

별첨, 용어 설명

용어	설명
userId	고객사 상담원의 고유키
sdkLoginAccessToken	웹뷰어 SDK 검증 위한 토큰
requestId	SDK api 이력용 고유키
sss	웹뷰어 화면 공유 태입

Korea

05203 서울시 강동구 고덕비즈밸리로
2가길 12 (고덕동)
전화 +82-70-7011-3900
팩스 +82-2-479-4429
기술 문의 : support.kr@rsupport.com
구매 문의 : sales.kr@rsupport.com

Japan

〒105-0021 東京都港区東新橋2-3-3
ルオーゴ汐留10階
購入前のご相談 : 03-6273-3871
テクニカルサポート : 03-6273-3872
お問い合わせ : <https://help.remotecall.com>

China

北京市朝阳区阜通东大街6号
方恒国际A座2708
咨询电话 : +86-10-8256-1810
联系邮箱 : co-china@rsupport.com

For more information about RSUPPORT, please visit
<https://www.remotecall.com>
<https://www.rsupport.com>