

RemoteCall Appliance

User Guide

알림

RemoteCall Appliance

Version 1.0.9n

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 대한민국의 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 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

우편번호 : 138-724

주 소 : 서울특별시 송파구 방이동 45번지 한미타워 15층, 16층

홈페이지 : <http://rsupport.com>

전 화 : 02-479-4430 (070-7011-3900)

팩 스 : 02-479-4429

목 차

1	원격지원 서비스 사용 준비	4
2	고객 원격지원	5
2.1	원격지원 과정	5
2.2	상담원 뷰어 인증	6
2.3	고객유도	6
2.4	원격지원	7
2.5	원격종료	8
3	RemoteCall Viewer 설명	9
3.1	메뉴설명	10
3.2	Tool Bar 설명	11
3.3	주요기능 설명	12
3.4	리모트콜 홈	12
4	RemoteCall V4.0 기능	13
4.1	파일 송/수신	13
4.2	그리기	14
4.3	레이저포인트	14
4.4	화면보내기	14
4.5	코 브라우저	15
4.6	URL 전송	15
4.7	제어옵션	16
4.8	원격 재접속	17
4.9	원격 지원 로그	18
4.10	레코딩	19
4.11	화면저장	19
4.12	클립보드	20
4.13	즐거찾기	20
4.14	시스템 정보	21
4.15	프로세스 정보	21
4.16	보고서 페이지	21
4.17	문자 채팅	22
4.18	접속 안내창	22
4.19	원격프린터	23
4.20	실행파일 접속	23
4.21	음성 대화	25
5	RemoteCall V4.0 보안기능	26
5.1	패스워드 입력방지	26
5.2	고객동의 확인창	26
5.3	Pin-code	28
6	RemoteCall Viewer 환경설정	29
7	기술지원	30

1 원격지원 서비스 사용 준비

RemoteCall은 상담원과 고객 그리고 양측의 중간에서 원격지원을 연결해 주는 중계서버 (RemoteCall Appliance)로 구성됩니다. 각 구성 요소 중에 상담원과 고객 측의 운영체제는 Microsoft Windows OS 를 기반으로 하고 있습니다. 각 구성 요소별 시스템 요구사항은 다음과 같습니다.

■ 상담원 Viewer 사용 환경

RemoteCall에서 뷰어(Viewer)란 중계 서버로 부터 압축된 고객 PC의 화면을 받아 해독 하여 상담원 PC 화면에 다시 표시해 주는 RemoteCall 상담 전용 콘솔입니다.

RemoteCall 뷰어는 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다.

- ✓ 운영체제 : Windows 98 이상 (NT 4.0 제외)
- ✓ 브라우저 : Internet Explorer 5.0 이상
- ✓ 대응기종 : Pentium III 800 MHz 이상 PC
- ✓ 접속방법 : 상담원 별 공인 IP 또는 Static NAT 지원
- ✓ 네트워크 : Outbound 80, 443 Port Open

■ 고객 접속 환경

RemoteCall에서 고객은 별도로 프로그램을 설치 과정 없이 원격지원 서비스를 받을 수 있습니다. 고객은 다음과 같은 환경에서 접속할 것을 권장합니다.

- ✓ 운영체제 : Windows 98, NT, Me, 2000, XP, 2003, Vista, 2008
- ✓ 브라우저 : Internet Explorer 5.0 이상
- ✓ 대응기종 : Pentium II 800Mhz 이상 PC
- ✓ 접속방법 : LAN, ADSL, Modem, Wireless, 공인 IP 또는 사설 IP 지원
- ✓ 네트워크 : Outbound 80, 443 Port Open

☞ 일부 기업이나 단체에서 네트워크 보안을 위해 **Outbound 80, 443 Port** 를 차단한 경우 원격지원 서비스를 이용할 수 없습니다.

■ 상담원 뷰어 설치

- ① 관리자 페이지 (<http://Appliance주소/rcap>)에 접속 한다.
- ② 로그인 폼 상단의 **Viewer download**를 클릭하여 뷰어 설치 파일을 다운 받는다.
- ③ 다운받은 파일을 실행하여 설치를 진행 한다.
- ④ 기본 환경설정에서 인증서버 주소와 포트를 입력한다.

인증서버 주소와 포트를 알지 못 할 경우 관리자에게 문의한다.

- ⑤ 프락시 설정에서는 자사 네트워크가 프락시를 사용할 경우 프락시 설정을 하고,
프락시 환경이 아닐 경우에는 사용 안 함에 체크한다.

2 고객 원격지원

RemoteCall V4.0은 상담원이 뷰어 인증을 내린 후 고객을 중계페이지로 유도하여 대기중인 상담원 아이콘을 고객이 클릭하면 바로 접속이 이루어집니다.

2.1 원격지원 과정

접속과정은 아래 그림과 같이 **뷰어인증, 고객유도, 접속, 접속종료** 4단계 과정으로 나뉩니다.



그림 [2-1] 원격지원 과정

2.2 상담원 뷰어 인증

- 1) 상담원은 RemoteCall Viewer 4.0을 실행한다.
- 2) 뷰어 로그인 창이 활성화가 되면 **사용자 이름 및 암호를 입력**하고 **[확인]**버튼을 클릭한다.
- 3) 로그인이 되면 뷰어 상단에 **중계페이지 주소 및 상담원 아이콘번호**가 표시된다.

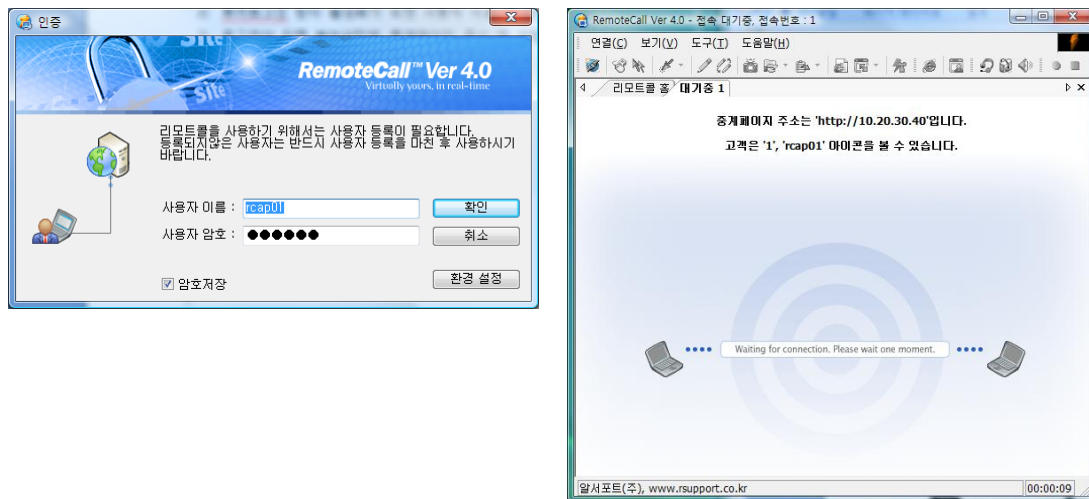


그림 [2-2] 뷰어 인증 / 상담원 대기

2.3 고객유도

- 1) 상담원 뷰어 대기 후 **중계페이지 주소**를 고객에게 안내한다.
- 2) 중계페이지 접속 시 고객의 웹 브라우저 설정에 따라 **보안경고창**이 나타날 수 있다.
- 3) **보안경고창**에서 반드시 **[ActiveX 컨트롤 설치(C)...]**를 클릭하여 ActiveX를 설치하도록 안내한다.

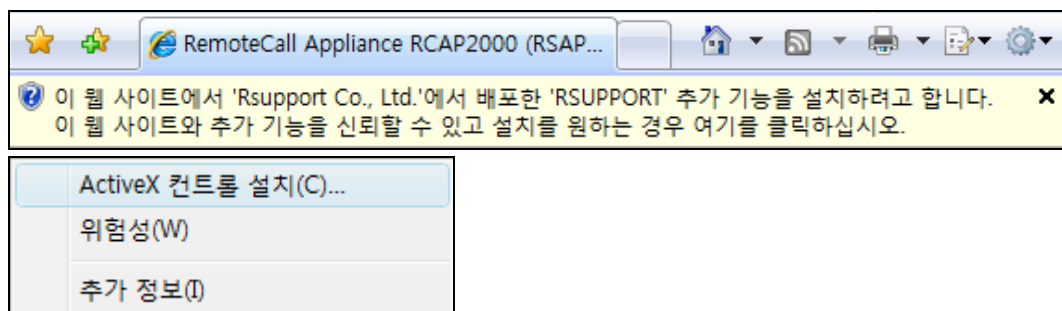


그림 [2-3] ActiveX 보안경고

☞ Windows 버전 따라 ActiveX를 설치하는 과정이 다를 수 있습니다.

■ 고객 PC 운영체제가 Windows XP SP2 또는 Windows2003 SP1 이상일 경우

- ① 중계페이지 접속 시 웹 브라우저에 상단에 알림 표시줄에 ActiveX가 차단되었다는 안내 메시지가 나타난다.
- ② 안내 메시지에 따라 주소 표시줄 하단의 알림 표시줄을 클릭하여 **ActiveX 컨트롤 설치**를 클릭한다.

■ 고객 PC 운영체제가 Windows Vista 이상일 경우

- ① 중계페이지 접속 시 웹 브라우저에 상단에 알림 표시줄에 ActiveX가 차단되었다는 안내 메시지가 나타난다.
- ② 안내 메시지에 따라 주소 표시줄 하단의 알림 표시줄을 클릭하여 **ActiveX Control 설치**를 클릭한다.
- ③ UAC(User Account Control)창이 나오면 [계속] 버튼을 클릭합니다.

☞ ActiveX 컨트롤러 설치 과정 중 RemoteCall 가상 비디오 드라이브(VRVD3.0) 설치를 위해 잠시 화면이 깜빡일 수 있습니다.

2.4 원격지원

고객이 상담원 아이콘을 클릭하여 접속이 이루어 지면, 상담원 뷰어에 고객의 화면이 나타납니다. 뷰어 상단의 **키보드/마우스제어** 아이콘을 클릭하여 제어권 획득 후 원격지원을 시작한다.

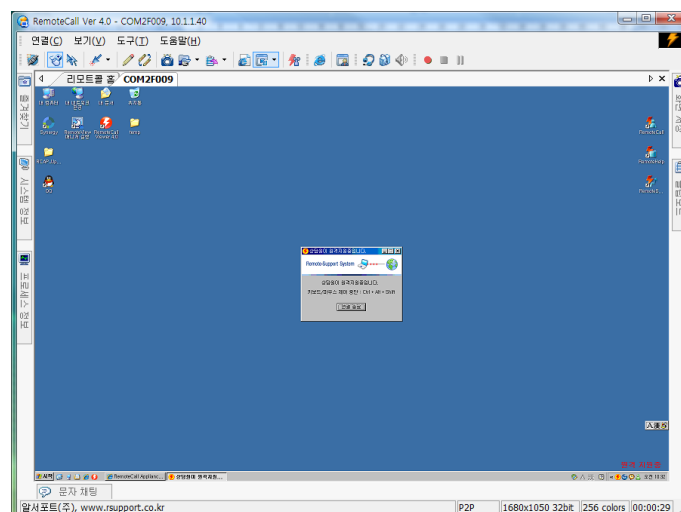


그림 [2-4] 원격지원 화면

2.5 원격종료

- 1) 원격지원중인 고객 PC의 **접속안내창**에서 **[연결 종료]** 버튼을 클릭하거나, 상담원 뷰어에서 연결을 종료한다.
- 2) 고객 PC에는 아래 그림과 같이 **접속종료 메시지 창**이 나타나며, 원격지원 시간 및 상담원 정보를 확인할 수 있습니다.

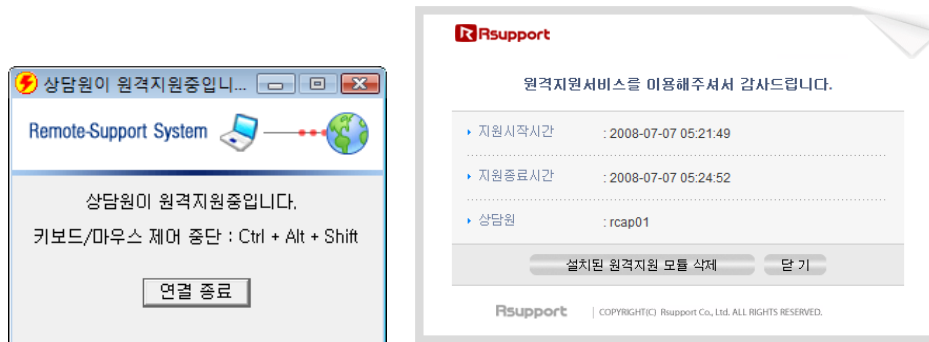


그림 [2-5] 접속안내창 / 접속종료 메시지창

3 RemoteCall Viewer 설명

상담원이 원격 지원 시 가장 편리하고 빠르게 이용할 수 있도록 기본적으로 모든 윈도우 단축키 및 다양한 기능을 지원하고 있습니다.

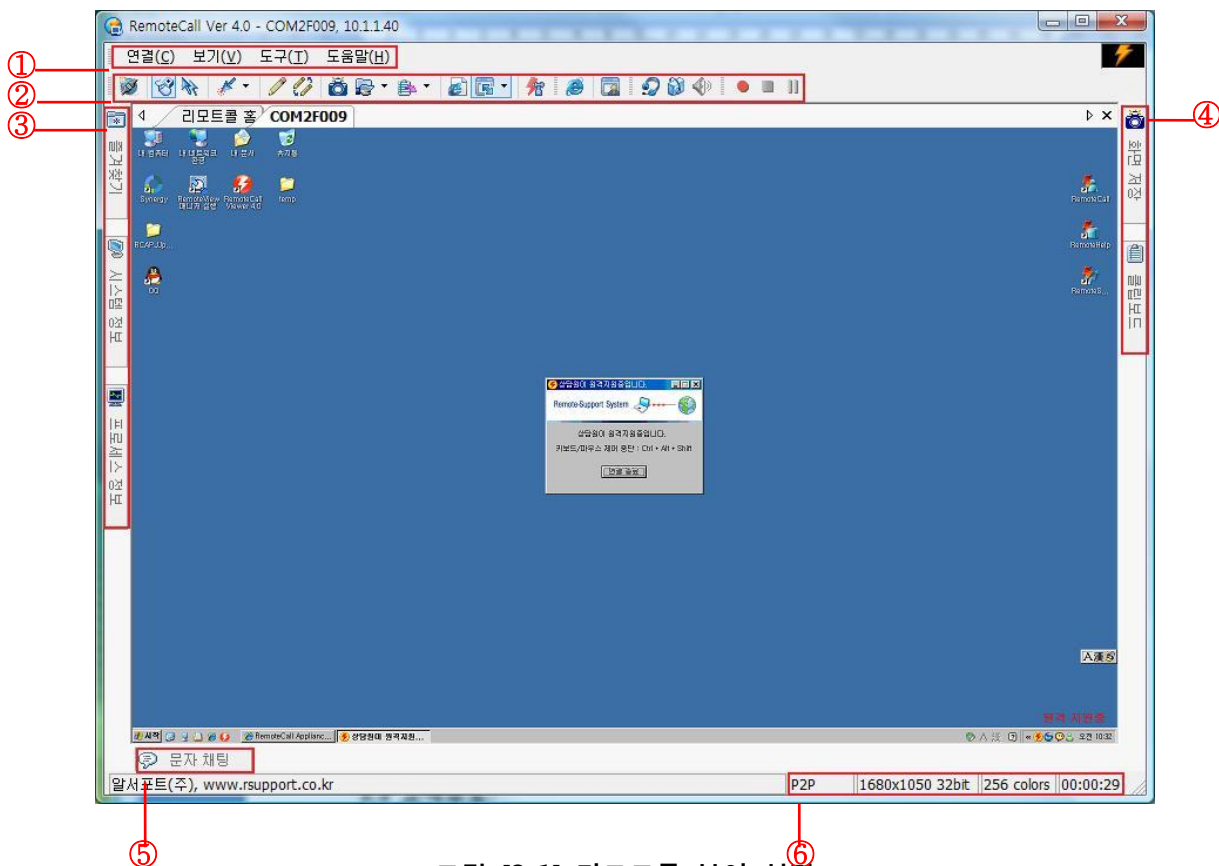


그림 [3-1] 리모트콜 뷰어 설명

① 메뉴	RemoteCall V4.0에 관한 모든 기능이 포함되어 있으며, 크게 연결, 보기, 도구, 도움말로 나누어 진다.
② 툴 바	원격지원중의 필요한 기능을 원클릭으로 간편하게 사용할 수 있다.
③~⑤ 주요기능	원격지원시 가장 자주쓰는 기능을 빨리 사용할 수 있도록 하였으며 즐겨찾기, 시스템 정보보기, 프로세스 정보보기, 화면저장, 클립보드, 문자채팅으로 이루어져 있다.
⑥ 접속정보표시줄	현재의 접속정보 및 작업 상태를 표시한다.

3.1 메뉴설명

■ 연결

원격 접속 관련 및 환경 설정에 관한 기능이 포함되어 있으며, 새연결, 연결 끊기, 연결상태 정보, 제어옵션변경 환경설정, 원격 재접속의 기능을 사용 할 수 있다

■ 보기

뷰어의 화면 크기 및 기능을 편집할 수 있다.

☞ 전체화면은 상담원의 모니터 크기로 고객 PC의 화면을 보는 것이고, 자동조절은 고객 PC의 화면이 상담원 화면보다 큰 경우 뷰어에서 모든 화면이 표시가 되지 않고, 스크롤로 표시가 되는데 상담원이 한눈에 볼 수 있도록 화면의 크기를 상담원 모니터 해상도에 맞게 줄여준다.

■ 도구

원격지원 시 필요한 기능을 사용을 한다. 툴바 및 프레임 부분의 기능들로 이루어져 있다.

항상 위(N)에 체크할 경우 원격지원 뷰어가 다른 창보다 항상 위에 위치하게 된다.

■ 도움말

RemoteCall Viewer 정보를 확인할 수 있다.



그림 [3-2] 리모트콜 뷰어 기능 메뉴

3.2 Tool Bar설명



연결 : 고객 PC를 제어하기 위한 연결 대기 , 다중 접속이 지원된다.

☞ 다중 접속이란, 하나의 뷰어에서 동시에 다수의 고객 PC를 지원하는 것으로 RemoteCall Appliance 에서는 최대 10명까지 동시 지원 할 수 있다.



키보드/마우스 제어 : 고객 PC의 제어권을 획득한다.

(보안 설정에 따라 고객PC에 제어 동의창이 활성화 된다.)



마우스 추적 : 고객 PC의 마우스 움직임을 볼 수 있다.



레이저포인트 : 가이드 기능으로 고객 PC에 마우스 클릭 시 지정한 포인터를 고객 PC에 표시한다.



그리기 : 화이트보드 기능으로 고객의 PC에 상담원이 펜으로 그릴 수 있다.



양방향 그리기 : 상담원과 고객모두 그리기 기능을 사용한다. (그리기 툴바 사용)



화면저장 : 실시간으로 현재화면을 저장한다.



파일전송 : 고객 PC에 파일을 송신한다.



URL전송 : 고객 PC에 새로운 웹 브라우저를 전송한다.



비율화면 : 뷰어에 보이는 화면의 크기를 일정 비율로 조절한다.



코 브라우저 : 고객 PC로 웹 브라우저의 URL을 동기화하여 전송한다.



화면보내기 : 상담원의 화면을 고객에게 보여준다. (고객 제어 불가)



제어옵션 : 원격지원 시 패킷 전송에 관한 설정을 조정할 수 있다.



레코딩 : 녹화기능 사용 시 재생, 정지, 일시 정지 기능을 사용한다.



음성대화 : 상담원과 고객간의 음성통화 기능을 사용한다.



음성옵션 : 음성대화 기능관련 옵션설정을 한다.

3.3 주요기능 설명

즐거 찾기	자주 사용하는 URL 및 폴더, 제어판으로 이동
프로세스 보기	고객 PC의 프로세스 정보를 확인
시스템정보 보기	고객 PC의 하드웨어와 소프트웨어 자산 정보를 표시
화면 캡처	지원 중 저장된 화면을 선택하여 상담원 PC에 파일로 저장
클립보드	그림, 문자 등을 클립보드로 복사하여 서로 주고 받기
문자채팅	화면하단에 있으며, 상담원과 고객이 문자로 채팅
상담일지	원격지원 내용을 작성하여 저장, 엑셀파일로 변환 가능

3.4 리모트콜 홈

현재의 모든 접속 현황을 한 눈에 쉽게 확인할 수 있다.

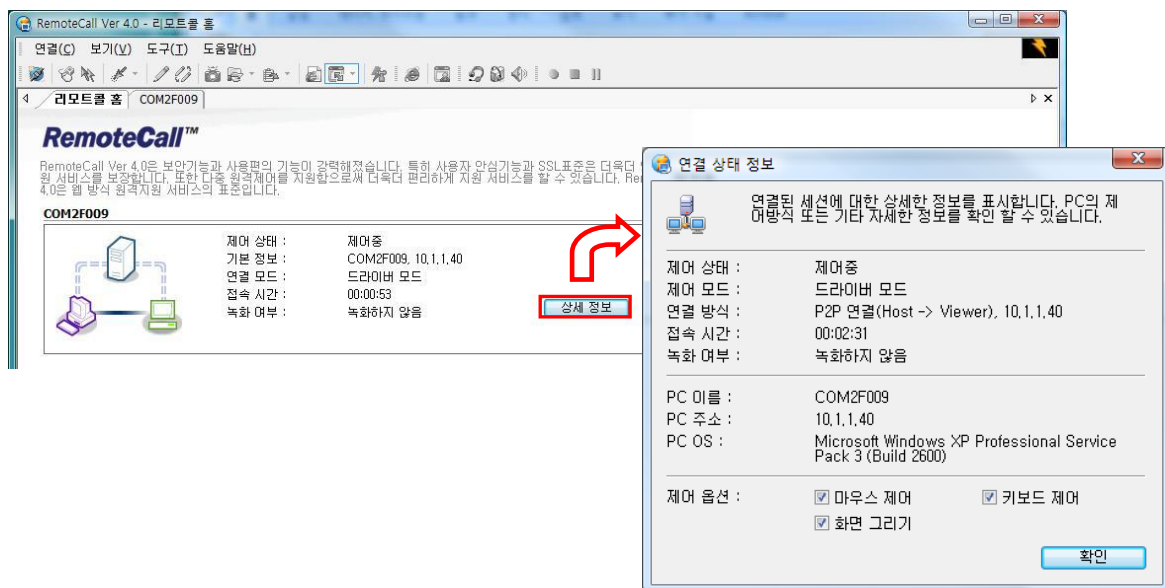



그림 [3-3] 리모트콜 홈 접속정보

☞ **P2P 연결**은 상담원과 고객 PC간의 1:1연결로, 중계서버를 거치지 않고 연결하기 때문에 게이트웨이 접속에 비해 속도가 빠르다. **Gateway 접속**은 방화벽 혹은 기업의 네트워크 설정에 의해 P2P 연결이 불가능 할 경우, 중계서버를 이용하여 3방향 통신으로 접속을 하는 방식으로 P2P 연결에 비해 속도가 느리다.

4 RemoteCall V4.0 기능

4.1 파일 송/수신

■ 파일 보내기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘 클릭 후 **파일 보내기**를 선택하거나 **메뉴 > 도구 > 파일 전송**을 선택한다.
- ② 전송할 파일을 선택한 후 **[열기]** 버튼을 누른다.
- ③ 전송할 파일을 확인 한 후 **[전송]** 버튼을 누르면 파일전송이 시작된다.

TIP: RemoteCall V4.0은 **Drag & Drop** 을 지원한다. 상담원은 전송할 파일을 뷰어 안으로 끌어다가 놓으면 쉽게 고객에게 파일을 전송할 수 있다.

- ④ 전송한 파일은 자동적으로 고객 PC의 **내문서WRCTemp** 폴더로 저장된다.

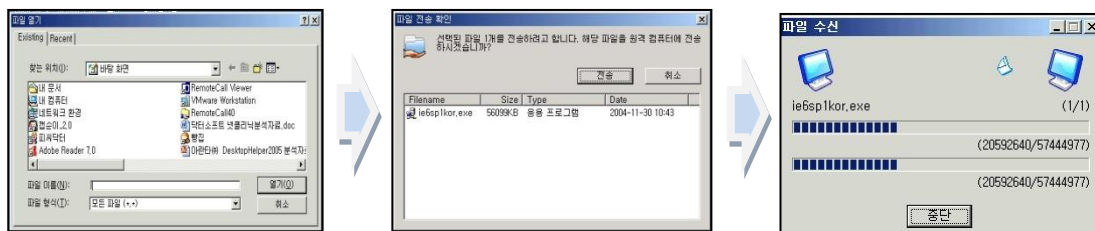



그림 [4-1] 파일 보내기 과정

■ 파일 가져오기



- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘 클릭 후 **파일 가져오기**를 선택한다.
- ② 전송받을 파일을 선택한 후 **[열기]** 버튼을 누른다.
- ③ 전송받을 파일 확인 후 **[전송]** 버튼을 누르면 파일전송이 시작된다.
- ④ 전송 받은 파일은 자동적으로 **제어옵션 > 공유폴더**로 지정해 놓은 곳으로 저장된다.
- ⑤ **메뉴 > 보기 > 받은파일열기** 를 선택하여 전송 받은 파일을 확인할 수 있다.

TIP: 파일 가져오기도 **Drag & Drop** 을 지원하며 전송받을 파일을 선택하여 **접속 안내창** 위에 끌어다가 놓으면 쉽게 파일 가져올 수 있다.


4.2 그리기

상담원과 고객이 원활한 의사소통을 할 수 있도록 화이트 보드 기능을 지원하고 있습니다. 상담원, 고객 모두 양방향 그리기 기능이 지원되어 빠르고 정확한 의사소통이 가능합니다.

■ 고객화면에 그리기

- ① 뷰어상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 제어중인 마우스 포인터를 보면, 그리기 포인터로 바뀐 것을 확인한다.
- ③ 제어하던 PC에 그리기 포인터로 그린다. (그리기툴바 활성화 안됨)
- ④ 그리기 종료 시 위의 1번과 같이  아이콘을 클릭하여 제어모드로 다시 돌아간다.



■ 양방향 그리기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 뷰어 상단의 그리기 툴바가 활성화 되며, 고객 PC에도 그리기 툴바가 나타난다.

4.3 레이저포인트

레이저포인트는 가이드 기능 중 하나로 고객 PC에 마우스 포인터를 알아보기 쉬운 아이콘(Arrow, Circle)으로 변경하여 고객화면에 표시합니다.


■ 레이저포인트 사용

- ① 뷰어상단의 툴바에서  를 클릭한다.
- ② 표현할 레이저 포인트를 선택한다.
(Arrow를 선택하면 화살표가 Circle를 선택하면 원모양이 선택된다.)
- ③ 제어중인 마우스포인터가 레이저 포인터로 바뀐 것을 확인 한다.
- ④ 왼쪽 마우스 버튼 클릭하면 고객PC화면에 해당 레이저 포인트가 활성화 된다.
- ⑤ 레이저포인트 종료시에는  를 클릭하여 제어모드로 변경한다.

4.4 화면보내기

중계서버에서 현재 진행되고 있는 화면 전송 방향(고객 > 상담원)을 역(상담원 > 고객)으로 전송합니다. 고객 PC에서는 실시간으로 상담원의 PC상태를 보는 것이 가능하지만 제어는 불가능하게 됩니다. 상담원이 기능을 중지 시키면, 원래의 전송형태로 변환되어 고객화면을 제어합니다.


■ 상담원 화면 보내기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭하거나 **메뉴 > 도구 > 상담원화면보내기**를 클릭한다.
- ② 전송 확인창에서 **[예]** 버튼을 클릭한다.
- ③ 전송 컨트롤 창이 뜨면서 자동적으로 고객 쪽에 상담원 화면을 전송한다.
- ④ 상담원은 전송 컨트롤 창을 통하여 현재 화면을 전송을 할지 하지않을지를 결정, 원하는 화면만 전송할 수 있다.
- ⑤ **[중지]** 버튼을 누르면 상담원 화면 전송을 멈추고 **[계속]**을 클릭하면 다시 상담원 화면을 고객측으로 전송 한다. **[닫기]** 버튼을 누르면 기능을 종료한다.
- ⑥ 그리기에 체크할 경우 제어를 중단하고 상담원 PC화면에 그리기 기능을 사용할 수 있다.

4.5 코 브라우저

현재 접속되어 있는 고객에게 URL 안내를 쉽고 빠르게 하기 위하여 웹 브라우저의 URL 를 동기화 시켜 고객에게 전송을 합니다. 상담원/고객 모두 동일한 웹 브라우저가 활성화가 되며, 상담원이 URL을 변경할 때 마다 고객 PC쪽의 브라우저도 같이 URL이 변경이 됩니다.


■ 코 브라우저 사용하기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 고객과 상담원 PC에 각각 웹 브라우저가 활성화되는 것을 확인한다.
- ③ 상담원 PC의 브라우저 URL을 변경하면, 고객 PC의 브라우저도 URL이 변경된다.
- ④ 종료시에는 상담원 PC의 브라우저를 종료하면 고객 PC의 브라우저도 함께 종료된다.

4.6 URL 전송

빠른 원격지원을 위하여, 상담원이 자주 사용하는 URL를 미리 설정하여 전송할 수 있습니다. URL은 최대 20개까지 저장할 수 있으며, 전송된 URL은 고객 PC에서 새창으로 실행됩니다.

■ URL 전송하기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 전송 할 URL을 입력 후에 **[전송]** 버튼을 클릭한다.
- ③ 고객 PC에 전송한 URL의 웹페이지가 나타났는지 확인한다.

4.7 제어옵션

원격지원은 프로그램의 성능이 아무리 뛰어나도, 상담원과 고객 PC의 시스템 성능이나 네트워크 환경의 영향을 받습니다. RemoteCall V4.0에서는 고객 PC 성능과 네트워크 환경에 맞게 패킷 전송량 및 압축 방식을 조절하여 원격지원 속도를 높일 수 있습니다.

■ 제어옵션 > 기본설정

- ① 공유폴더 : 파일 송/수신 시 사용할 임시 폴더를 지정한다.
- ② 공유화면 : 고객 PC의 화면 해상도를 설정한다.
해상도 및 색상을 낮추어 패킷 전송량을 감소시켜 더욱 빠른 원격 지원을 할 수 있다.
- ③ 화면색상 : 뷰어 화면에 표시되는 색상을 설정한다.
고객 PC의 색상 및 해상도는 설정하지 않으며 뷰어 화면에만 적용된다.

TIP: 원격지원 속도가 느린 경우에는 화면색상을 낮추어 본다. 상황에 따라 공유 화면까지 같이 낮추면 패킷 전송량이 감소하여 더욱 빠른 원격지원을 할 수 있다.

■ 제어옵션 > 고급설정

- ① **전송 방식** : 패킷 전송 시 압축방식을 설정하는 것으로 뷰어에서 자동으로 감지하여 최적의 방식을 채택, 압축하여 전송한다.
- ② **제어 방식** : 연결되어 있는 고객의 화면의 제어 방식을 설정하는 것으로 드라이브 모드와 GDI 모드로 나누어 진다.

✓ 드라이브 모드

RemoteCall V4.0에서 제공하는 가상 비디오 드라이브를 이용하여 더욱 빠르고 부드러운 화면 전송을 한다.

✓ GDI 모드

시스템의 그래픽 드라이버를 이용하는 방식으로 DirectX와 호환이 된다. 빠른 원격지원을 위하여 GDI모드에서는 몇 가지 화면전송방식을 차단하였으나 옵션을 통하여 활성화 시킬 수 있다.

플래시 표시(GDI 모드) : 차단되었던 플래시 화면을 볼 수 있다.

레이어드 윈도우(Layered Windows) 표시 : 레이어드 윈도우를 볼 수 있다.

Full Scan(GDI 모드) : 화면 전송 시 변화부분 뿐만 아니라 전체 화면을 전송한다..

👁 RemoteCall V4.0 에서는 고객 PC의 모든 화면을 전송하나 DirectX를 이용 하는 게임이나 동영상은 지원하지 못한다. 가상드라이브의 특성상 DirectX와 공유를 해서 사용을 할 수 없기 때문에 화면전송이 이루어지지 않는다. 고객이 NT계열일 경우 접속 시 자동적으로 드라이브 모드로 제어방식이 설정이 되는데, GDI 모드로 바꾸면 DirectX를 이용하는 게임이나 동영상 화면을 볼 수 있다.

- ③ **화면 스크롤** : 원격 지원 시 고객 PC의 해상도가 상담원 PC 해상도 보다 큰 경우에 사용을 한다. 기능을 사용할 경우 빠르게 화면 이동을 할 수 있다.

✓ **자동스크롤**

마우스 움직임에 따라 뷰어 화면의 스크롤바가 자동으로 움직여 화면을 이동시킨다.

✓ **잡아끌기(panning)**

고객 PC 화면의 해상도가 상담원 PC 해상도 보다 클 경우 화면이 전부 표시가 되지 않고 스크롤이 생성된다. 이 때, 스크롤을 움직이지 않고 화면을 이동할 때 사용하며 마우스 휠 버튼을 누른 상태에서 이동을 하면 마우스가 이동을 안하고 화면이 움직인다.

- ④ **게임 제어** : 현재 많은 게임들이 윈도우와는 다른 키보드 및 마우스 입력방식을 사용하고 있고 외부에 의한 제어를 방지하기 위하여 다양한 키보드/마우스 보안 솔루션을 사용하고 있다. 게임제어 옵션을 사용하면 화면만 보는 것이 아니라 키보드/마우스까지 완벽하게 제어할 수 있다.

✓ **키보드/마우스 제어** : 게임화면에서 차단된 키보드/마우스 제어를 활성화할 수 있다.

✓ **화면 제어** : 차단되었던 게임화면을 볼 수 있다.

4.8 원격 재접속

고객 지원 시 고객 PC를 재부팅 후에 다시 접속해야 하는 상황이 발생할 수 있습니다. RemoteCall V4.0 에서는 위와 같은 상황이 발생 될 경우 원격 재접속 기능으로 고객 PC를 재부팅 후에 자동으로 다시 연결할 수 있도록 지원해 줍니다.

■ 원격 재접속 사용

- ① 뷰어 상단의 메뉴에서 **연결 > 원격재접속**을 선택한다.
- ② 고객 측에 동의 확인창 나타나고 고객이 **[동의]** 버튼 클릭 시 **자동 재시작**된다.
- ③ 재부팅 후 고객 PC는 원격 재접속 명령을 내린 **상담원과 자동 접속**된다.

4.9 원격 지원 로그

RemoteCall V4.0에서는 원격지원에 관한 로그를 쉽게 관리 할 수 있도록 로그 관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 모든 지원 로그는 7일간 저장이 되며, 7일이 지난 파일은 자동으로 삭제가 됩니다. 저장 기간은 로그 뷰어의 [로그 보관 기간 설정] 부분에서 변경 가능합니다.

■ 원격제어 로그보기

- ① 날짜 선택 : 로그를 보고 싶은 날짜를 선택한다.
- ② 로그 보관 기간 설정 : 저장된 로그의 보관 기간을 설정한다.
- ③ 바탕 화면 바로가기 : 상담원 PC 바탕화면의 아이콘들이 표시되며 클릭 시 실행된다.
- ④ 해당 날짜의 로그가 시간 별로 표시된다.
- ⑤ 원격지원에 관한 로그를 종류별 (지원내용, 시스템정보, 대화정보, 파일전송정보, 추가정보)로 분류하여 필요한 로그만 쉽게 볼 수 있다.

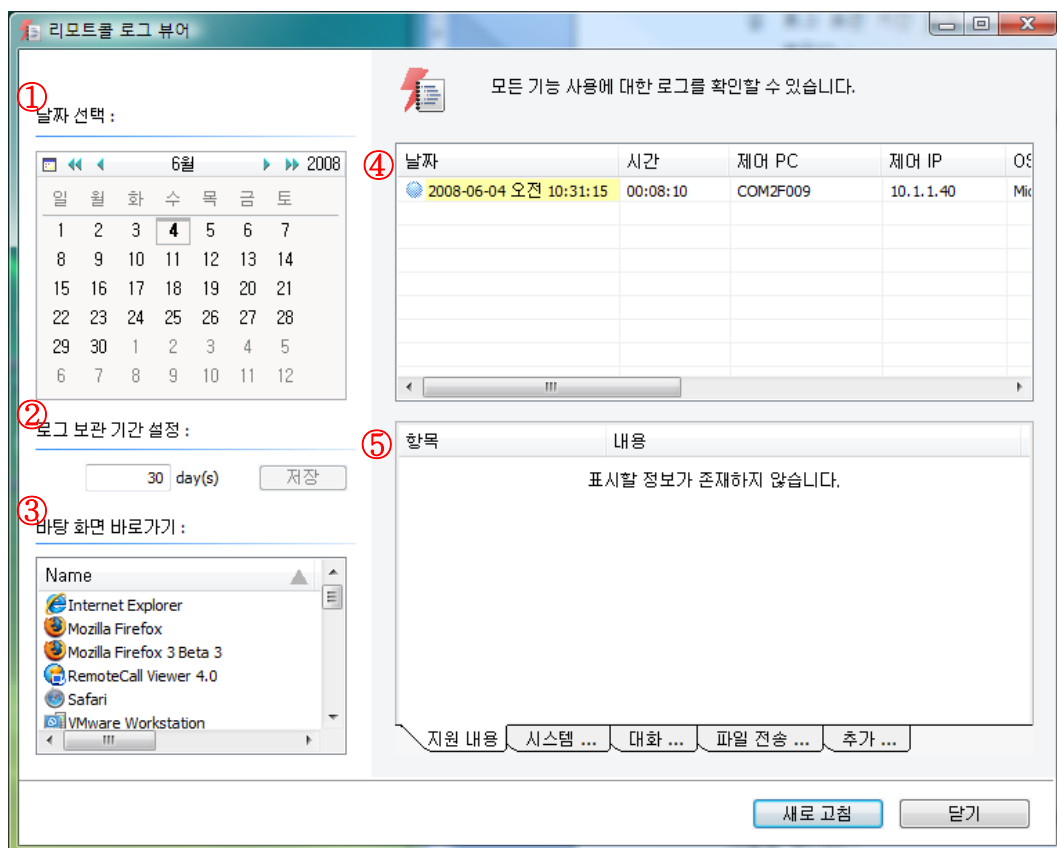





그림 [4-2] 리모트콜 로그 뷰어

4.10 레코딩

원격지원 중인 화면을 녹화하여 상담원 PC 저장할 때 사용을 합니다. 파일은 상담원 PC에 **rsf**(알서포트 자체 포맷)으로 저장되고, 리모트콜 플레이어로만 재생 할 수 있습니다.

■ 화면녹화하기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 화면 녹화 중에  아이콘을 클릭 하면 녹화가 중지되고,  아이콘을 클릭 하면 녹화가 종료된다.
- ③ 녹화된 파일은 **내 문서WrsupportWRemoteCallWRecording** 폴더에 해당 날짜 별로 따로 폴더가 생성 되어 저장된다.


■ 화면재생하기

- ① 원격 지원 중 녹화된 파일을 재생하려면 뷰어상단의 메뉴에서 **보기 > 리모트콜 플레이어**를 선택한다.
(원격 지원 중이 아닐 경우에는 **시작 > 모든프로그램 > RSUPPORT > RemoteCall Player**를 선택한다.)
- ② 녹화파일 선택창에서 재생할 파일을 선택한다.
- ③ 리모트콜 플레이어가 실행되면 파일을 재생한다.
(녹화파일 재생 시 재생속도를 2배~8배까지 조절할 수 있다.)

4.11 화면저장

현재 접속 중인 고객의 화면을 저장할 때 사용하며, 빠르고 간편하게 사용할 수 있도록 모든 화면을 임시 저장한 후 원하는 화면만 선택하여 저장할 수 있습니다.


■ 화면저장 하기

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 뷰어 우측 상단 화면저장 탭에 [화면저장] 아이콘을 클릭 할 때마다 저장된 화면이 하나씩 쌓여 가는 걸 확인할 수 있다.
- ③ 저장된 화면 중 파일로 저장할 화면을 선택하고 **[저장]** 버튼을 클릭하면 상담원 PC의 **내 문서WRSUPPORTWRemoteCall ViewerWCapture** 폴더에 JPG 형식으로 파일이 저장된다.

4.12 클립보드

현재 접속 중인 고객과 클립보드의 내용을 교환할 때 사용하며, 고객의 클립보드 내용 중 원하는 내용만 따로 저장할 수 있습니다.

■ 클립보드 보내기

- ① 뷰어 상단에 툴바에서 를 클릭하거나 뷰어 오른쪽의 클립보드 탭에 마우스를 올려 놓는다.
- ② 클립보드 내용을 확인한 후 **[클립보드 보내기]** 버튼을 클릭하면 해당 클립보드 내용이 상대방 클립보드로 이동한다.
- ③ 가져온 클립보드 내용은 상대방 클립보드 내용에 하나씩 쌓이며, **[저장]** 버튼을 클릭 하면 **내 문서\WRSUPPORT\RemoteCallViewer\Clipboard**에 저장된다.

4.13 즐겨찾기

상담원이 자주 사용하는 URL 및 고객 PC의 폴더/응용프로그램 등을 간편하게 실행할 수 있습니다.

■ URL 추가하기

- ① 뷰어 왼쪽 **즐거찾기** 탭 클릭 후 상단의 **[추가]** 버튼을 클릭한다.
- ② 즐겨찾기 URL 추가 화면에서 사이트 이름 및 URL을 작성 후 **[추가]** 버튼을 클릭한다.
- ③ 추가한 URL은 **즐거찾기 > URL** 에서 클릭하여 실행시킬 수 있다.

TIP : RemoteCall V4.0에서는 URL 뿐만 아니라, **폴더 경로** 또한 추가하여 클릭만으로 실행시킬 수 있다. ex) C:\Program Files\WRSUPPORT

■ 기타 즐겨찾기

- ① **폴더** : 윈도우 시스템 폴더를 바로 실행할 수 있다.
- ② **제어판** : 제어판에 있는 프로그램을 실행할 수 있다.
- ③ **프로그램** : 윈도우 보조 프로그램을 실행할 수 있다.

4.14 시스템 정보

원격 지원 시 고객 PC의 시스템 정보를 확인하는 것은 쉽지 않을 것입니다. 제어판에서 시스템을 확인하여야 하고 인터넷 옵션에서 브라우저 정보를 보고 장치관리자에선 하드웨어 정보를 확인해야 합니다. 하지만 이러한 정보가 상세하지가 않아 시스템 정보 보기 관련 도구를 사용하는 경우가 많이 발생합니다. RemoteCall V4.0 에서는 고객 PC의 하드웨어 및 운영체제 전반에 걸친 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 **시스템 정보보기** 기능을 제공합니다.

■ 시스템 정보 보기

- ① 뷰어 왼쪽 **시스템 정보 탭**을 클릭한다.
- ② 고객 PC의 시스템 정보가 표시되며 왼쪽 하단의 **[새로고침]** 버튼을 클릭하면 변경사항이 갱신이 되어 표시된다.

4.15 프로세스 정보

고객 PC에서 실행되고 있는 프로세스 목록을 표시하며, 원격 지원 중 필요 시 특정 프로세스 선택 후 **[프로세스 끝내기]** 버튼을 클릭하여 프로세스를 종료시킬 수 있습니다.

4.16 보고서 페이지

기존의 상담일지 방식은 고객지원을 마친 후 이력을 기입하는 방식으로, 지원내용이 부정확한 경우가 많았습니다. RemoteCall V4.0 에서는 고객 지원 중 지원 이력을 남길 수 있어 보다 정확한 지원내용을 기입할 수 있습니다.

■ 원격지원 중 상담일지 작성

- ① 뷰어 왼쪽의 **보고서페이지 탭**을 클릭한다.
- ② 상담일지가 활성화되며, 아래 작성 시 유의 사항을 확인하여 작성 한다.

☞ 작성 시 유의사항

- 1) 고객명, 상담내역을 필수입력 사항이므로 반드시 기입하여야 한다.
- 2) 상담구분은 관리자가 관리자 페이지에서 상담구분을 지정해야 활성화가 된다

- ③ **[확인]** 버튼을 클릭하면 상담내역이 저장 된다. (저장 후에도 수정이 가능하다)

4.17 문자 채팅

고객과 문자통신을 할 수 있도록 채팅 기능을 지원하고 있습니다.

■ 채팅하기

- ① 뷰어 하단의 **문자 채팅 탭**을 클릭한다.
- ② 메시지를 입력하면 고객 PC에 채팅 창이 활성화되어 채팅이 가능하다.

4.18 접속 안내창

고객에게 원격지원을 받고 있다고 안내하는 역할을 합니다. 접속 시 화면의 중앙에 위치하며 안내기능 이외에 안내창 위에서 마우스 오른쪽 클릭 후 팝업 된 메뉴에서 뷰어에서 사용되는 기능을 사용할 수 있습니다.

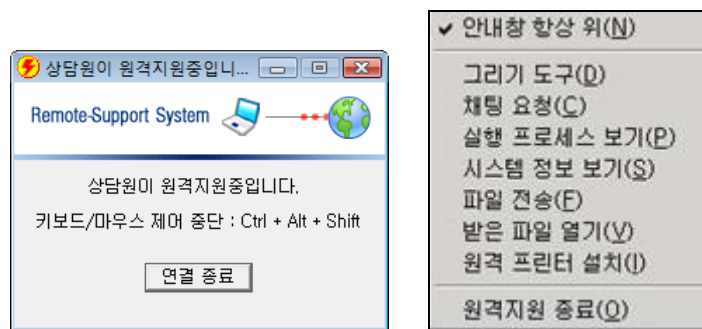


그림 [4-3] 접속 안내창 및 기능 메뉴

■ 안내창 기능 사용

- ① 접속 안내창을 활성화 시킨다.
- ② 안내창 위에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 그림 [5-3] 처럼 기능 메뉴가 활성화 된다.
- ③ 원하는 기능을 선택하여 실행한다.

☞ 상담원이 원격 지원 중 고객이 **Ctrl+Alt+Shift** 키를 누르면, 강제로 상담원의 제어권을 회수 할 수 있다.

4.19 원격프린터

원격 지원 중 고객 PC의 출력물을 상담원 PC에 연결 되어 있는 프린터로 인쇄할 때 사용하는 기능입니다. 고객 PC에 가상 프린터 드라이버를 설치하여 고객 PC로부터 인쇄정보를 받아 상담원 PC 프린터에서 인쇄를 진행합니다.

■ 인쇄하기

- ① 접속 안내창을 기능 메뉴를 활성화 시킨 후 **[원격 프린터 설치]**를 클릭한다.
- ② 원격 프린터 설치 완료 후 고객 PC에서 인쇄를 진행 한다. 인쇄 설정 중 프린터 설정에서 아래 그림 [5-4]와 같이 **Rsupport Remote Printer** 를 선택하고 인쇄를 실행한다.

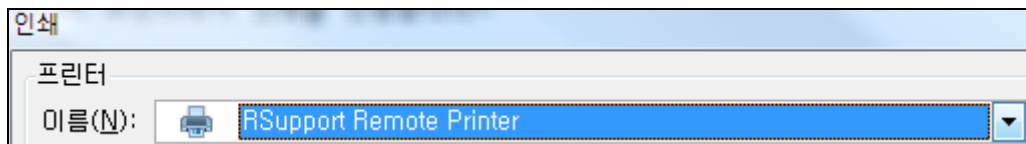


그림 [4-4] 원격프린터 선택

- ③ 상담원 PC에 다시 한번 인쇄 설정화면이 활성화가 되는데 이는 인쇄 정보를 고객 PC로부터 받아 상담원 PC에서 출력을 해야 하기 때문에 인쇄설정을 한번 더 해야 한다. 상담원은 상담원 PC에 연결되어 있는 프린터를 선택하여 인쇄를 진행한다.

4.20 실행파일 접속

원격 지원을 받을 고객은 반드시 ActiveX를 설치하여야 합니다 그러나 고객 PC 환경으로 인하여 ActiveX를 설치하지 못하거나, 설치 후 손상되는 경우가 발생합니다. 이 때는 중계페이지 화면에서 **ActiveX를 수동 설치** 하거나, **[실행파일 접속]**을 안내하여 원격 지원을 진행하도록 합니다.

☞ 아래의 과정은 모두 고객PC에 보여지는 화면이므로 상담원은 고객에게 다음과 같이 안내하여 지원하여야 한다.

■ ActiveX 수동 설치

- ① 고객이 중계페이지 접속 후 ActiveX 설치를 진행 중 그림 [5-5]와 같은 화면이 지속될 경우 **ActiveX 수동 설치** 과정을 안내한다.
- ② 화면 하단 **[원격지원 도움말]**을 클릭하여 ActiveX 수동 설치 파일을 다운로드 받아 설치를 진행하도록 안내한다.
- ③ 설치 완료 후 중계페이지를 새로고침하여 ActiveX 설치 완료 유무를 확인한다.



그림 [4-5] 원격지원 준비중 화면

■ 실행파일 원격 접속

- ① 중계페이지에서 그림 [5-6]을 참고하여 **[실행파일 접속]** 버튼을 클릭하도록 안내한다.
- ② 파일 다운로드 화면이 나오면 **[실행]** 버튼을 클릭 하도록 안내한다
- ③ 파일 다운로드 완료 후 Auto update가 진행되고 실행파일 접속창이 활성화 된다.
- ④ 대기중인 상담원 아이콘 중 상담원 자신의 아이콘 번호를 안내하여 고객이 아이콘을 클릭 하도록 안내 한다.

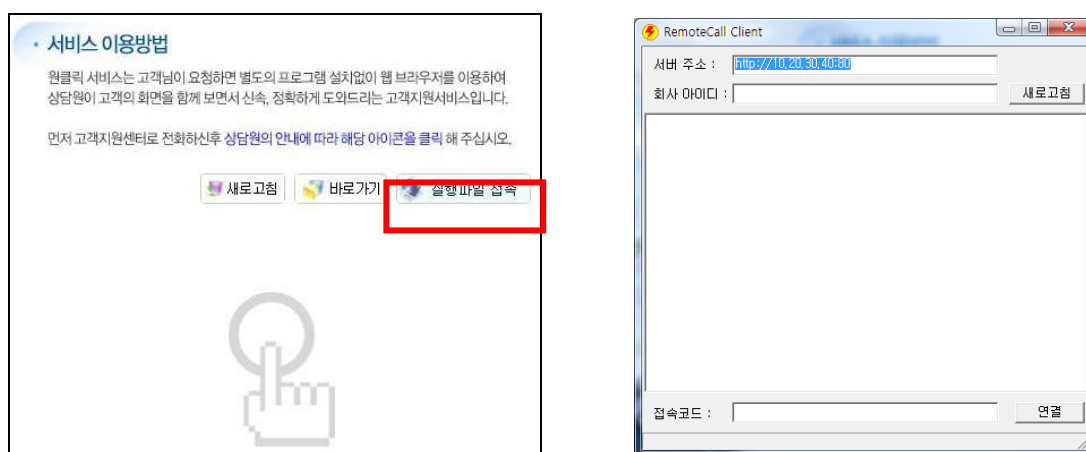



그림 [4-6] 실행파일 접속 안내 / 실행파일 접속창

4.21 음성 대화

RemoteCall V4.0은 PC 마이크와 스피커를 이용한 상담원과 고객간의 음성 대화 기능을 지원합니다. 전화를 사용하지 않고도 고객과 음성 대화를 나눌 수 있으며, 녹화 기능과 같이 사용할 경우 녹화 파일에 음성 대화 내용까지 기록됩니다.

■ 음성 대화 사용

- ① 뷰어 상단의 툴바에서  아이콘을 클릭한다.
- ② 자동으로 볼륨설정이 적용되며 마이크 또는 헤드셋을 이용하여 고객과 음성통화를 한다.

■ 제어설정 > 음성 설정()

- ① 음성 : 음질 관련 설정으로 품질이 높고 대역폭이 클수록 음질은 좋아지나, 데이터의 크기가 커져 통화 응답 시간이 길어 질 수 있다.
- ② 음량 : 상담원과 고객 PC의 마이크, 스피커의 볼륨을 설정한다.
- ③ 고객 PC 사운드 공유 : 원격 지원 시 고객 PC의 발생하는 소리를 상담원 PC서 듣고 싶을 때 사용하며, 소리 듣기 옵션에 체크 시 상담원이 소리를 들을 수 있다.

5 RemoteCall V4.0 보안기능

RemoteCall V4.0은 기본적으로 **128bit SSL(Secure Socket Layer) 프로토콜을 지원**하며 데이터 통신 및 웹 인증 등 모든 네트워크 통신에 암호화 통신을 기본으로 사용합니다. (웹 암호화 인증을 위해서는 고객사에서 SSL인증서를 구입하고 서버에 SSL 인증 설정을 하여야 합니다.) 패스워드 입력방지, Pin-Code, 동의확인창을 통하여 더욱 강화된 사용자 안심기능을 제공합니다.

👉 Pin-code를 제외한 **모든 보안기능은 관리자가 관리자 페이지에서 설정**을 하여야만 사용할 수 있습니다. 기본적으로 사용자 편의성을 고려하여 보안기능이 설정되어 있지 않습니다.

5.1 패스워드 입력방지

원격 지원 시 상담원에게 제어권이 있을 경우 고객 개인 정보 유출방지를 위하여 웹 페이지 패스워드 입력폼에 상담원과 고객이 키보드 입력을 할 수 없도록 설정합니다.

5.2 고객동의 확인창

기본적으로 고객접속, 키보드/마우스 제어, 파일 송/수신, 원격 재부팅 등 원격 지원 시 모든 작업을 상담원이 고객의 동의없이 진행 할 수 있으나 관리자 페이지 설정에 따라 원격 지원 시 각 행동마다 고객의 동의를 얻어야 진행할 수 있도록 설정할 수 있습니다.

■ 접속 전 제어동의

설정 전 : 고객이 대기중인 상담원 아이콘을 클릭 시 바로 접속

설정 후 : 고객이 대기중인 상담원 아이콘을 클릭 시 고객 PC에 접속동의 여부를 묻는 페이지가 나타 난다. 동의확인서 페이지에서 고객이 동의를 해야만 접속된다. 고객은 마우스/키보드 제어 여부를 선택할 수 있다.

그림 [5-1] 원격지원 동의 확인서

■ 접속 후 제어동의

설정 전 : 원격 접속 후 상담원이 키보드/마우스제어 버튼을 클릭하면 제어가능.

설정 후 : 원격 접속 후 상담원이 키보드/마우스제어 버튼을 클릭하면 상담원이 고객에게 제어권을 요청하는 메시지 박스가 고객 PC에 나타남.

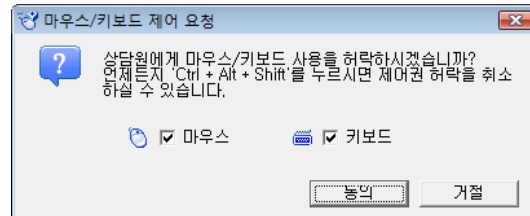


그림 [5-2] 제어권 요청 메시지

■ 파일전송 동의확인

설정 전 : 원격 접속 후 자유롭게 파일 송/수신이 가능

설정 후 : 원격 접속 후 파일 송/수신 시도 시 고객에게 파일전송 동의를 요청하는 메시지 박스가 고객 PC에 나타남.

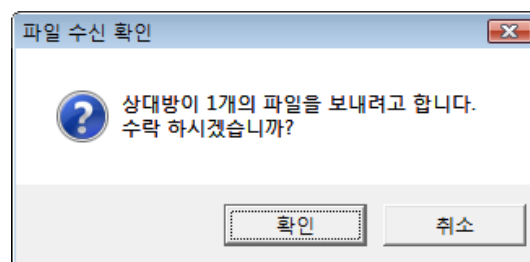


그림 [5-3] 파일 수신 확인 메시지

■ 원격 재접속 동의확인

설정 전 : 고객 PC에 나타나는 동의 확인창을 상담원이 제어할 수 있음.

설정 후 : 고객 PC에 나타나는 동의 확인창을 상담원이 제어할 수 없음. 고객만 제어 가능.

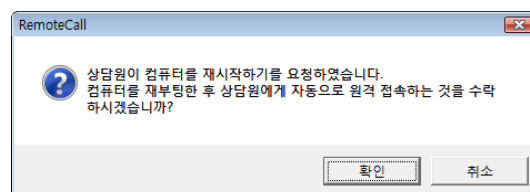


그림 [5-4] 원격 재접속 동의 확인 메시지

5.3 Pin-code

원격 지원 시 고객 확인을 위한 기능으로 상담원 아이콘 클릭 후 접속 코드를 한번 더 입력하여 임의의 고객이 접속하는 것을 차단할 수 있습니다.

■ Pin-code 설정하기

- ① 뷰어 로그인 전 오른쪽 하단의 **[환경설정]** 버튼을 클릭한다.
- ② 상세설정 탭으로 이동하여 **Use Pin-code**에 체크한다.
- ③ 자동설정을 선택하면 4자리의 일회성 Pin-code가 원격 지원 대기 시 생성되며 고정설정을 하면 지정한 Pin-code를 고정으로 사용할 수 있다.

6 RemoteCall Viewer 환경설정

RemoteCall V4.0 접속에 관련한 모든 설정을 관리하며 고객사에 따라 설정이 변경됩니다. 서버설정과 상세설정으로 나뉘며, 설정방법은 뷰어 로그인 시 오른쪽 하단의 **【환경설정】** 버튼을 클릭합니다.

■ 환경설정 > 서버설정

인증서버 : 뷰어 로그인 시 인증 받을 서버를 설정한다. 뷰어 설치 시 입력한 값이 자동으로 입력되어 있다. 추후 서버 IP 변경 시 인증서버 주소 또한 변경하여야 한다. SSL통신을 할 경우에는 SSL 접속인증 사용에 체크를 한다. (단, 고객사 서버에 SSL인증서 필요.)

프락시 서버 : 네트워크 환경에서 프락시 서버를 사용할 경우 설정한다. 수동 설정 사용 시 프락시 서버 주소, 포트, 접근계정을 직접 입력한다. 자동 설정 사용 시 뷰어가 프락시 서버를 자동으로 검색하여 연결한다.

■ 환경설정 > 상세설정

NAT(Network Address Translator) : 상담원 네트워크 환경에 방화벽이 존재하여 P2P 접속이 불가능한 경우 P2P 접속을 위해 외부에서 뷰어로 접속 가능한 공인 IP와 방화벽에서 열려 있는 Port를 입력하여 P2P 접속을 할 수 있다.

Pin-Code : 고객이 중계페이지에서 상담원 버튼만 클릭하면 접속이 이루어 지기 때문에 상담원이 원하는 고객이 아닌 다른 고객도 접속할 수 있다. 이런 상황을 방지하기 위해 접속 전에 접속코드를 설정하여 고객은 상담원 아이콘 클릭 후에 상담원이 미리 설정 해놓은 코드를 한번 더 입력해야 접속을 할 수 있게 하는 기능이다. 코드는 4자리의 숫자로 이루어 지며, 코드 값을 따로 지정하기 않으면 자동으로 설정된다.

■ 환경설정 > 연결설정

원격지원 중계페이지 텍스트 크기 : 중계페이지에 표시되는 텍스트의 상대 크기를 설정한다.

기본 연결 : 기능 설명에서의 **제어 옵션과 동일**한 기능을 하며, 접속 전에 패킷 전송 방법 및 화면 전송 모드를 설정할 수 있다.

안정한 접속유지 : 불안정한 네트워크로 인하여 원격접속이 끊어지는 것을 방지하기 위하여 네트워크의 끊김을 자동 감지하여 불안정한 네트워크에서도 정상적으로 서비스를 이용할 수 있도록 한다.

원격지원시 자동녹화 : 녹화기능을 사용할 경우 활성화되며 옵션 선택 시 원격지원 중에 별도의 설정 없이 모든 원격지원 내용을 자동으로 녹화된다.

☞ 원격지원 시 자동녹화 기능은 상담원이 Agent에 로그인 전에는 설정이 불가능하며, Agent에 로그인한 후 **Viewer 창 > 연결 > 환경 설정**에서 설정할 수 있습니다.

7 기술지원



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

Korea :

(138-724) 서울시 송파구 방이동 45 번지 한미타워
15 층, 16 층
전 화 : +82-70-7011-3900
팩 스 : +82-2-479-4429
기술문의 : support.kr@rsupport.com
구매문의 : sales.kr@rsupport.com
기타문의 : info.kr@rsupport.com

USA :

247 West 30th Street, 4th floor,
New York, NY 10001
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 :

北京市朝阳区东三环北路丙 2 号
天元港中心 B 座 1005 室
联系电话 +86-10-8256-1810
传真号码 +86-10-8256-2978
技术咨询 support.cn@rsupport.com
销售咨询 sales.cn@rsupport.com
其他咨询 info.cn@rsupport.com