Rsupport

RemoteCall Appliance

Administrator Guide

알 리

RemoteCall Appliance
Version 1.0.11n
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㈜는 본 매뉴얼에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보증도 하지 않는다.

알서포트㈜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㈜가 가지고 있으며 이 권리는 대한민국의 저작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호된다. 따라서 알서포트㈜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.

ⓒ 2001-2010 알서포트 주식회사
우편번호 : 138-827
주　　소 : 서울특별시 송파구 위례성대로 10 (에스타워 11, 12, 15층)
홈페이지 : http://www.rsupport.com
전　　화 : 070-7011-3900
팩　　스 : 02-479-4429

목 차

1 RemoteCall Appliance 개요 5
1.1 설치 전 준비사항 5
1.2 제품 주요 사양 및 패키지 구성물 5
1.3 하드웨어 외관 및 각 부 명칭 6
■ 전 면 6
■ 후 면 6
2 RemoteCall Appliance 설치 7
2.1 장비 기동 및 네트워크 정보 입력 7
■ 장비 기동 7
■ 네트워크 정보 입력 7
2.2 라이선스 등록 7
2.3 중계페이지 및 관리자페이지 접속 확인 8
■ 중계페이지 및 관리자페이지 접속 8
3 관리자페이지 메인 화면 9
3.1 메인 메뉴 9
■ 비밀번호 변경 10
■ 사이트맵 11
3.2 시스템 정보 11
3.3 바로가기 링크 11
■ 웹 뷰어 배너달기 12
4 RemoteCall Appliance 환경 설정 13
4.1 네트워크 설정 13
4.2 Appliance 환경설정 13
■ 기본 설정 (Case1, Case2) 13
■ 추가 설정 (Case3, Case4) 14
■ Server Key 입력/수정 15
4.3 중계페이지 설정 16
■ 템플릿 설정 16
■ 접속정보 설정 18
4.4 SSL 설정 18
■ SSL 인증서 등록 18
5 시스템 관리 21
5.1 시스템 정보 21
■ Appliance 등록정보 22

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **시스템 일반정보** 22
■ **시스템 성능정보** 23
■ **시스템 디스크 정리** 23
■ **시스템 재부팅** 23
5.2 소프트웨어 업데이트 23
■ **소프트웨어 업데이트** 24
■ **라이선스 업데이트** 24
5.3 데이터 관리 24
■ **데이터베이스 백업 및 편집** 25
■ **데이터베이스 복원** 25
5.4 로그관리 25
■ **로그기록 On/Off** 26
■ **로그파일 리스트** 26
5.5 스케줄 관리 26
■ **스케줄 추가** 26
■ **스케줄 편집** 26
6 모니터링 28
6.1 현재 사용자 정보 28
6.2 사용 이력 28
7 관리기능 29
7.1 그룹 관리 29
■ **그룹 등록** 29
■ **그룹 정보 수정** 30
7.2 사용자 관리 30
■ **사용자 등록** 31
■ **사용자 정보 수정** 31
7.3 지원구분 관리 32
■ **지원구분 추가 및 편집** 32
■ **지원구분 삭제** 32
7.4 즐겨찾기 관리 32
■ **즐겨찾기 추가 및 편집** 33
■ **즐겨찾기 삭제** 33
8 통계 리포트 34
8.1 종합 통계 34
8.2 사용 분포 35
9 기술지원 36

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

1 RemoteCall Appliance 개요

1.1 설치 전 준비사항

RemoteCall Appliance 설치 전 제공 받은 "**사전 준비 사항**" 문서를 참고하여 아래 사항들이 장비 설치 전 준비되어야 장비 설치 및 테스트 시 원활한 진행이 가능합니다.

구 분	내 용	비 고
H/W	Monitor / Keyboard / Mouse 각 1개	초기 설치 시 1회만 필요
	Network Cable 1개	UTP(CAT.5)
Network Info.	공인 또는 사설 IP 1개의 유효한 네트워크 정보 ✓ **IP Address** ✓ **Subnet Mask** ✓ **Gateway** ✓ **Default DNS Address**	인터넷이 가능한 네트워크 정보
	Notice. 라이선스 등록 시 알서포트 라이선스 서버에서 인증 작업을 거치기 때문에 반드시 **인터넷 접속이 가능한 네트워크 정보**를 준비 하여야 합니다. 방화벽을 사용할 경우 http://appliance.gatecall.net (203.236.210.15)으로 **80 Port 를 OPEN** 하여야 합니다.	
	RemoteCall Appliance License Number (라이선스 증서 및 장비 하단 참조)	
Firewall	위 IP Address 로 **Inbound 80 / 443 Port Open**	
etc	SSL 인증 옵션 적용 시 SSL 인증서 및 공인 또는 사설 IP 1개 추가 필요 **SSL 인증서는 장비 도입사에서 직접 구매 하셔야 합니다.**	

1.2 제품 주요 사양 및 패키지 구성물

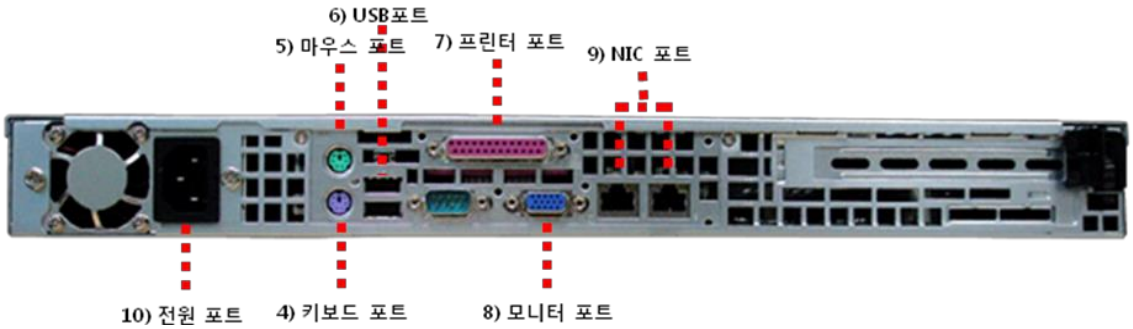
CPU	**Intel CPU**	하드웨어 1대	**RemoteCall Appliance 본체장비**
Memory	**512MB X 1**	사용자가이드 1부	**사용자 가이드 User Guide**
HDD	**73.6GB X 1**	관리자가이드 1부	**관리자 가이드 Administrator Guide**
Operating System	**Embedded Linux OS**	전원케이블 1개	**전원케이블**
Web Server	**Tomcat 4.1**	사용권 증서 1부	**RemoteCall Appliance 사용권 증서**
Data Base	**MariaDB 10.0 (고객사에서 직접 설치해야 합니다.)**		

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

1.3 하드웨어 외관 및 각 부 명칭

■ 전 면

■ 후 면



1) 전원 버튼	장비를 구동 시킵니다.	6) USB 포트	주변장치를 연결합니다.
2) Reset 버튼	장비를 재시작합니다.	7) 프린터 포트	프린터를 연결합니다.
3) 상태표시 LED	하드웨어 상태를 표시합니다.	8) 모니터 포트	모니터를 연결합니다.
4) 키보드 포트	키보드를 연결합니다.	9) NIC 포트	네트워크 케이블을 연결합니다.
5) 마우스 포트	마우스를 연결합니다.	10) 전원 포트	전원 케이블을 연결합니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

2 RemoteCall Appliance 설치

2.1 장비 기동 및 네트워크 정보 입력

■ 장비 기동

RemoteCall Appliance를 사용하기 위해서는 먼저 패키지에 포함되어 있는 하드웨어 장비에 전원을 연결 후 네트워크 설정을 해야 합니다.

1) 전원연결을 하기 전에 **Page 5** 에서 각 부의 용도를 확인한다.
2) 전원 케이블과 네트워크 케이블 연결 후 **장비 좌측 전원버튼**을 눌러 장비를 기동한다.

■ 네트워크 정보 입력

RemoteCall Appliance가 사용할 유효한 네트워크 정보(IP Address, Subnet Mask, Gateway, DNS)를 입력합니다. 상담원과 고객이 설정한 IP로 접속 가능 시, 본 설정만으로 원격지원 서비스를 사용하실 수 있습니다. 그 외 접속환경은 "**3.2 Appliance 환경설정**"을 참고 하시기 바랍니다.

1) 그림 [2-1]을 참고하여 사전에 준비한 **네트워크 정보를 입력**한다.
2) **[Save]** 버튼을 클릭하여 네트워크 설정을 적용한다.
3) 적용완료 후 **[NEXT]** 버튼을 클릭하여 라이선스 등록화면으로 이동한다.

2.2 라이선스 등록

1) 그림 [2-1] 라이선스 등록 화면을 참고하여 등록에 필요한 정보를 입력 후 **[Submit]** 버튼을 클릭한다.

그림 [2-1] 네트워크 설정 화면 / 라이선스 등록 화면

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

2) **[NEXT]** 버튼 클릭 후 **"Complete" 메시지를 확인**한다.
3) 메인 화면에서 **[Lock]** 버튼 클릭 후 테스트가 가능한 PC로 이동한다.
4) 관리자 페이지 로그인 후 (**2.3 참고**) 시스템 관리 > 소프트웨어 업데이트에서 알서포트에서 제공받은 Server Key를 입력 후 [확인] 버튼을 클릭한다.

2.3 중계페이지 및 관리자페이지 접속 확인

■ **중계페이지 및 관리자페이지 접속**

1) 웹 브라우저를 실행하여 중계페이지 및 관리자페이지가 정상적으로 나타나는지 확인한다.

중계페이지	2.1 네트워크 설정 시 입력하였던 IP주소	ex)10.20.30.40
관리자페이지	중계페이지 주소/rcap	ex)10.20.30.40/rcap

2) 그림 [2-2]와 같이 중계페이지 및 관리자페이지가 나타나면 정상적으로 네트워크 설정이 적용 된 것이다. 관리자페이지는 아래 계정을 사용하여 관리자 권한으로 접속할 수 있다.

Account	**rcapadmin** (기본설정 수정불가)
Password	**rsupport** (기본설정 관리자 관리에서 수정가능)

3) 관리자페이지 접속 후 메인 화면 "시스템 정보"에서 구입한 라이선스 유저수가 정확히 설정되었는지 확인한다.

그림 [2-2] 중계페이지 / 관리자페이지

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

3 관리자페이지 메인 화면

관리자페이지 로그인시 보여지는 페이지로 메인 메뉴, 바로 가기 링크 및 시스템 정보로 이루어져있습니다.

그림 [3-1] 관리자 페이지 메인 화면

3.1 메인 메뉴

그림 [3-2] 메인 메뉴

- ✓ RemoteCall Appliance Administrator : 관리자페이지 메인 화면으로 이동합니다.
- ✓ 환경설정 : Appliance 환경설정 페이지로 이동합니다.
- ✓ 시스템 관리 : Appliance 시스템 관리 페이지로 이동합니다.
- ✓ 리모트콜 : 원격지원 서비스 관리 페이지로 이동합니다.
- ✓ Admin(으)로 로그인 하셨습니다 : 현재 로그인 중인 아이디가 표시됩니다.
- ✓ 로그아웃 : 로그아웃 후 로그인 페이지로 이동합니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ 비밀번호 변경

관리자 계정의 비밀번호를 변경할 수 있습니다.

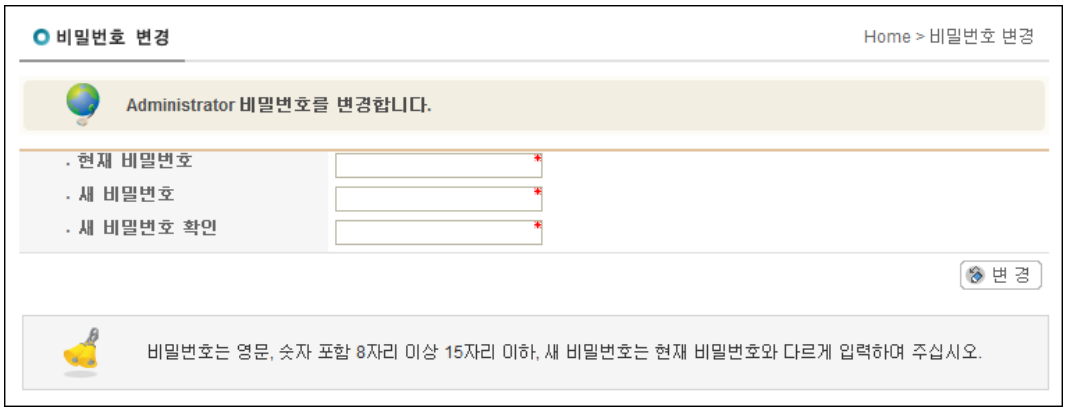
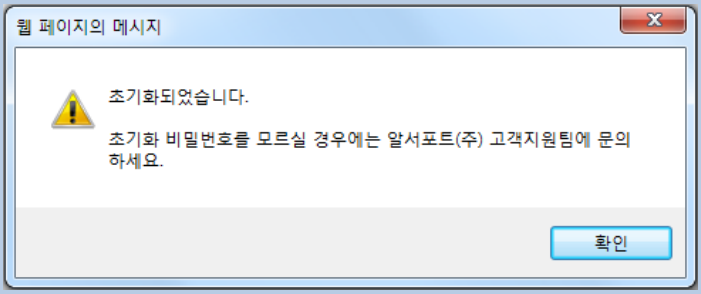


그림 [3-2] 비밀번호 변경

TIP ! 관리자 계정 비밀번호 분실 시

관리자 계정 비밀번호 분실 시 로그인 페이지 우측 상단에 숨겨져 있는 initialize 버튼을 클릭하여 초기화 창을 열 수 있습니다.

구입한 제품의 시리얼번호(라이선스번호)를 대소문자 구별하여 정확히 입력한 후 **[확인]** 버튼을 클릭하여 관리자 계정의 비밀번호를 초기화할 수 있습니다.



Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **사이트맵**

관리자페이지의 구성을 한눈에 파악할 수 있는 사이트맵 페이지로 이동합니다.

그림 [3-3] 사이트맵

3.2 시스템 정보

현재 사용 중인 장비의 간단한 정보를 표시합니다.

Appliance 버전	사용 중인 장비의 버전을 표시한다.
RemoteCall 라이선스	구입한 유저 라이선스 수량 및 넘버를 표시한다.
소프트웨어 버전	장비에 설치된 RemoteCall 소프트웨어의 버전을 표시한다.

3.3 바로가기 링크

그림 [3-4] 바로가기 링크

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

- ✓ Appliance 환경 설정 : Appliance 환경 설정 페이지로 이동합니다.
- ✓ 중계페이지 설정 : 중계페이지 설정 페이지로 이동합니다.
- ✓ 리모트콜 사용자 등록 : 사용자 관리 페이지로 이동합니다.

■ 웹 뷰어 배너달기

클릭 시 웹 뷰어를 실행할 수 있는 스크립트가 복사됩니다.

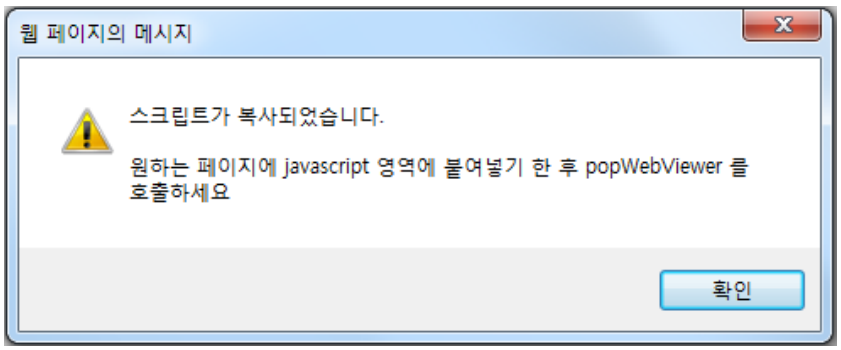


그림 [3-4] 웹 뷰어 배너달기 메시지

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4 RemoteCall Appliance 환경 설정

4.1 네트워크 설정

"2.1 네트워크 정보 입력"에서 설정한 네트워크 정보가 기입되어 있습니다. 이 정보는 **환경설정 > Appliance 환경설정 > 기본 설정**에도 동일하게 적용되어 있습니다. 추후 네트워크 정보 변경 시 네트워크 설정에서 변경할 수 있습니다.

4.2 Appliance 환경설정

표 [3-1]의 네트워크 환경을 참고하여 추가 설정 필요 여부를 결정합니다. 추가 설정이 필요 없을 경우 기본 설정만 확인하시면 됩니다. 또한, 어플라이언스 장비의 IP Address 가 변경되었을 경우, 알서포트에 요청하여 새로운 서버키를 발급 받은 후 입력할 수 있습니다.

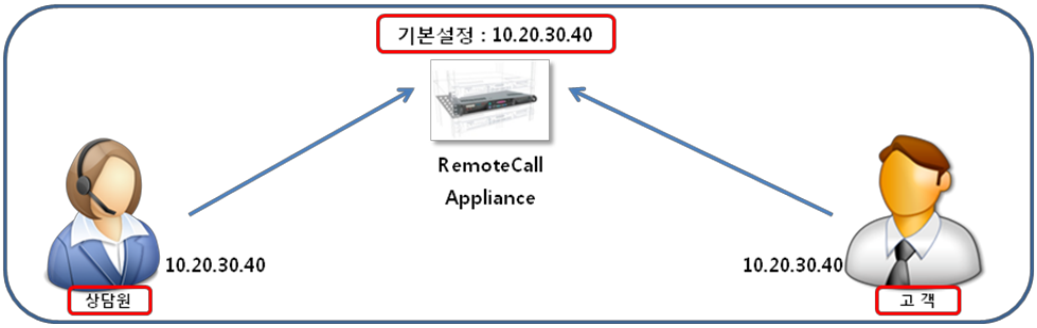
네트워크 환경	추가 설정 필요 여부
Case1. 상담원과 고객이 모두 기본 설정 IP 1개로 접속할 경우	필요 없음
Case2. 상담원과 고객이 NAT 되어진 IP 1개로 접속할 경우	필요 없음
Case3. 상담원(내부)과 고객(외부)이 서로 다른 IP 로 접속할 경우	**추가 설정 필요**
Case4. 고객의 위치(내부/외부)에 따라 서로 다른 IP로 접속할 경우	**추가 설정 필요**

표 [3-1] 추가 설정 필요 여부 확인

■ **기본 설정 (Case1, Case2)**

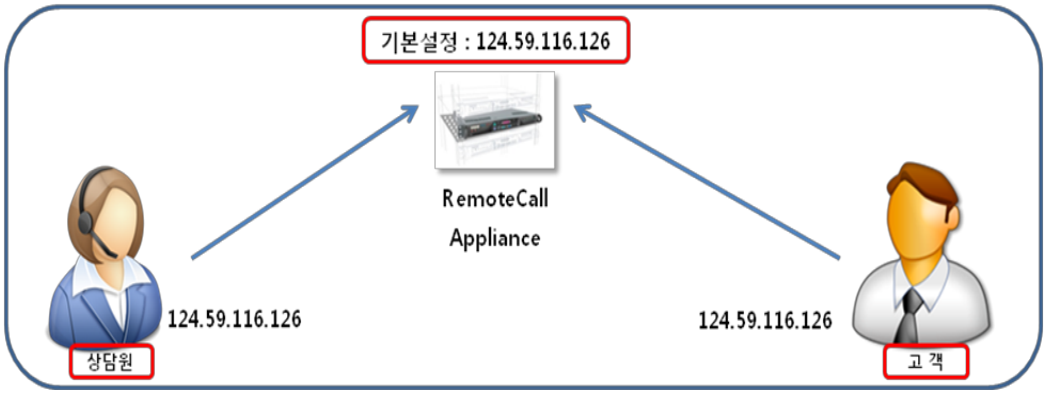
"2.1 네트워크 정보 입력"에서 설정한 네트워크 정보가 기입되어 있습니다. 설정된 웹 서버 주소와 중계 서버 주소로 상담원과 고객이 접속하게 됩니다.

Case1. 중계 서버 주소가 10.20.30.40일 경우, 상담원과 고객 모두 10.20.30.40 로 접속하게 됩니다. 따라서 10.20.30.40으로 접속할 수 없는 상담원과 고객은 RemoteCall을 이용할 수 없습니다.



Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

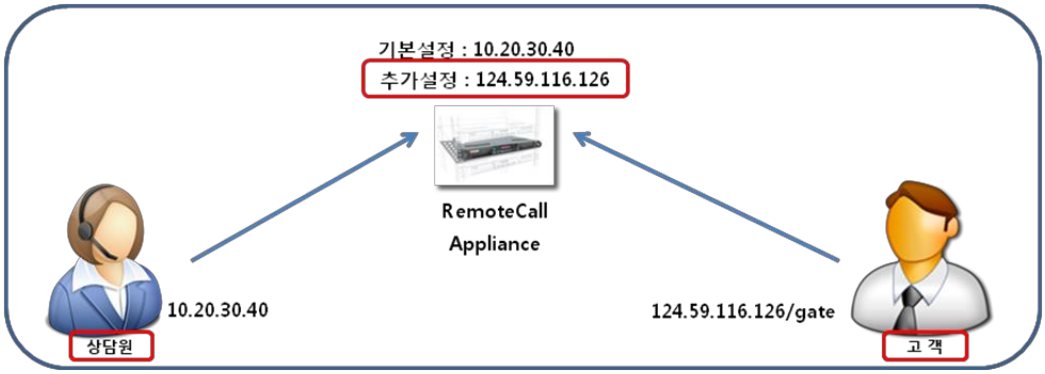
Case2. 상담원(124.59.116.126)과 고객(124.59.116.126)이 같은 IP로 접속하나, 접속하는 IP가 NAT(10.20.30.40) 되어 있을 경우 (네트워크 정보에 사설 IP 기입)



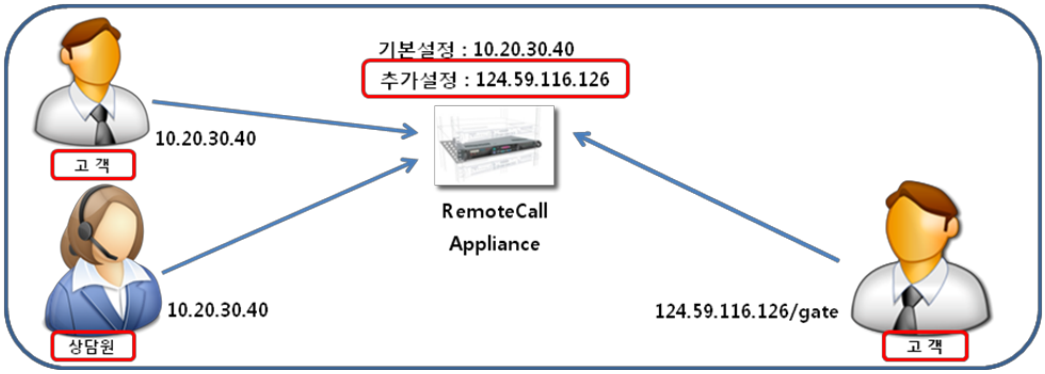
■ **추가 설정 (Case3, Case4)**

표 [3-1]에서 추가 설정이 필요하다고 판단된 경우 그림 [3-1]을 참고하여 설정합니다.

Case3. 상담원은 사설 IP(10.20.30.40)로 접속하고 고객은 공인 IP(124.59.116.126/gate)로 접속할 경우



Case4. 사설 IP(10.20.30.40)로 접속하는 고객과 공인 IP(124.59.116.126/gate)로 접속하는 고객이 동시에 존재할 경우



Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

그림 [4-1] 기본 설정 / 추가 설정

TIP : 웹 서버 도메인과 중계 서버 도메인 설정은 IP 와 도메인 주소 모두 입력 가능합니다.

■ Server Key 입력/수정

1) Server Key 입력/수정 버튼을 클릭하고, 알서포트에서 제공받은 서버키를 입력한다.
2) **[저장]** 버튼을 클릭한다.

☞ 잘못된 Server Key를 입력할 경우, 접속페이지에 정상적으로 접근이 불가능 합니다. 반드시 알서포트와 상의하여 입력하여 주시기 바랍니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

4.3 중계페이지 설정

RemoteCall Appliance는 서비스 제공 시 ActiveX를 사용한 원격접속을 위하여 웹 페이지를 제공하며, 해당 웹 페이지는 별도의 설정이 없으면 알서포트에서 제공하는 기본 형태로 적용이 됩니다. 고객 필요 시 관리자페이지에서 템플릿 변경 및 이미지를 직접 업로드하는 방식으로 고객사 실정에 맞게 고객이 직접 변경할 수 있습니다.

■ 템플릿 설정

템플릿 설정에서 기본 이미지 또는 사용자 디자인으로 변경 가능.

1) 기본 디자인 설정

알서포트에서 제공하는 기본 템플릿 형태로 페이지 설정.

① **[형태]** 선택 옵션에서 **기본 이미지**를 선택한다.
② **[유형]** 선택 옵션에서 ICON / 접속코드 방식 중 한가지 유형을 선택한다.
③ **[색상]** 선택 옵션에서 페이지 색상 중 한가지 색상을 선택한다.
④ 우측 하단 **[설정]** 버튼을 클릭하여 설정을 적용 시킨다.

그림 [4-2] 기본 이미지 설정하기

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

2) 사용자 디자인 설정

사용자가 직접 제작한 이미지를 업로드 시키고 문구를 입력하여 기존 템플릿에 적용시키는 방식.

① **[형태]** 선택 옵션에서 **사용자 디자인**을 선택한다.
② **[유형]** 선택 옵션에서 ICON / 접속코드 방식 중 한가지 유형을 선택한다.
③ **[색상]** 선택 옵션에서 페이지 색상 중 한가지 색상을 선택한다.
④ **[사용자 디자인 이미지]** 에서 각 부분에 맞는 이미지를 업로드하거나 문구를 수정한다.
⑤ 우측 하단 **[설정]** 버튼을 클릭하여 설정을 적용시킨다.

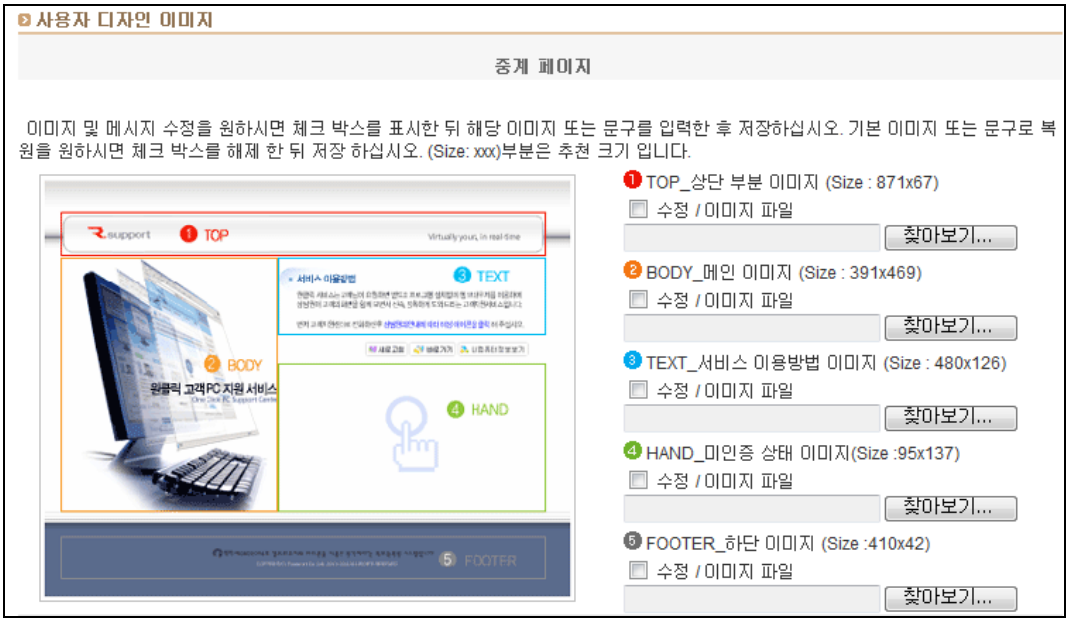


그림 [4-3] 사용자 디자인

☞ **알서포트에서 지정한 이미지 사이즈가 아닌 다른 사이즈로 업로드할 경우 중계 페이지가 원활하게 작동하지 않을 수 있습니다.**

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **접속정보 설정**

템플릿 설정에서 고객이 설정한 중계페이지의 접속정보를 설정합니다.

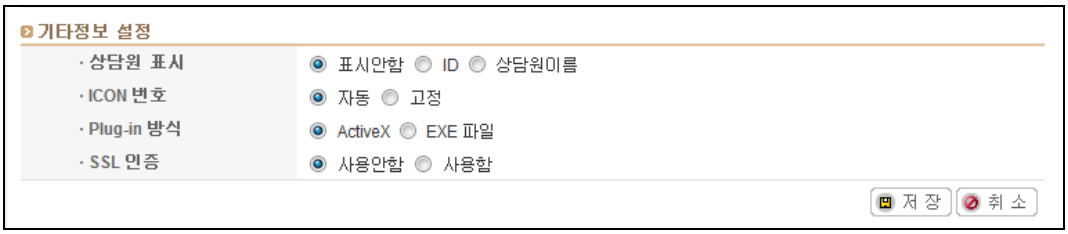


그림 [4-4] 접속정보 설정

상담원 표시	표시안함	중계페이지에 상담원 아이콘만 표시
	ID	상담원 아이콘 아래 상담원 ID 표시
	상담원이름	상담원 아이콘 아래 상담원 이름 표시
ICON 번호	자동	상담원 대기 시 아이콘 번호가 순차적 자동 설정
	고정	상담원 대기 시 아이콘 번호가 사용자 생성 시 지정된 번호로 고정 설정
Plug-in 방식	ActiveX	ActiveX만을 이용하여 원격지원 접속
	EXE 파일	ActiveX에 EXE 파일을 포함하여 원격지원 접속
SSL 인증	사용안함	웹 인증 SSL 미사용 시 선택
	사용함	웹 인증 SSL 사용 시 선택

4.4 SSL 설정

SSL[Secure Sockets Layer]설정에서는 SSL 인증서를 등록하여 RemoteCall Appliance 서비스 이용 시 SSL 암호화 통신을 할 수 있습니다.

☞ **SSL 인증서는 기본 제공되지 않으며, SSL 설정이 필요할 경우 서비스 도입사에서 직접 구매 하여야 합니다.**

■ **SSL인증서 등록**

1) **환경설정 > SSL 설정**을 클릭한다.
2) SSL 인증요청서 생성 부분에 SSL인증서를 구입하기 위한 정보를 작성하여 **[확인]** 버튼 클릭 후 CSR(Corporate Social Responsibility)키를 생성한다.
3) 생성된 CSR키를 이용하여 SSL 인증서를 구입한다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

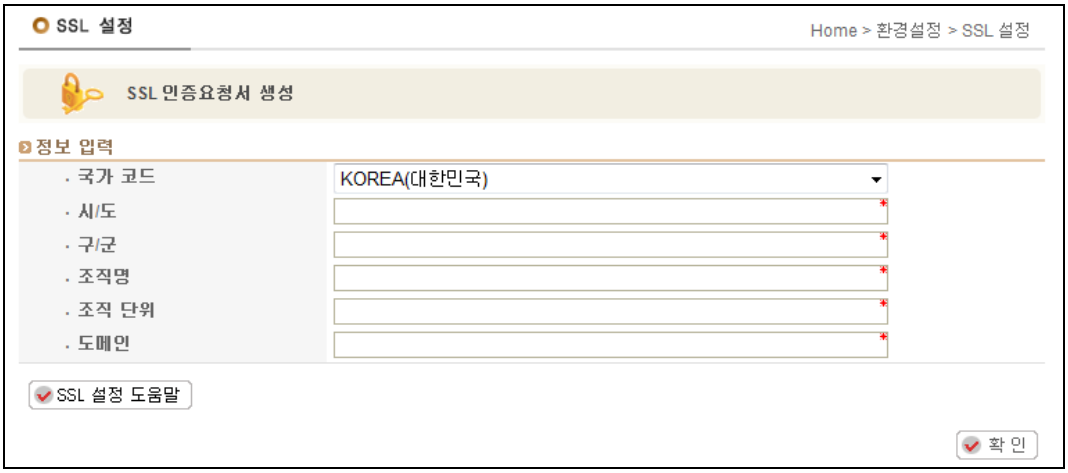


그림 [4-5] SSL 인증 요청서 생성

그림 [4-6] CSR키 생성완료 화면

4) 인증서 구입 후 **[SSL 인증파일 등록]** 버튼을 클릭하여 구입한 SSL인증서를 등록한다.

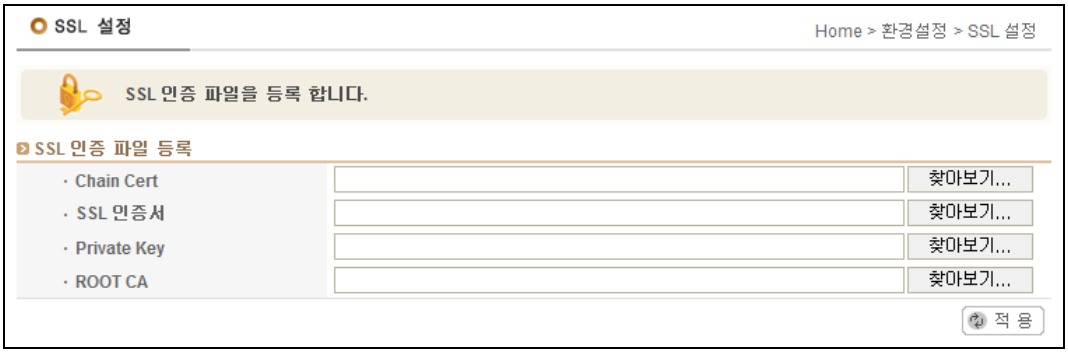


그림 [4-7] SSL 인증 파일 등록

5) **환경설정 > 네트워크 설정**으로 이동한다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

6) **SSL 사용시 중계 서버용 네트워크 설정**에서 중계 서버가 사용할 IP 정보를 설정한다.

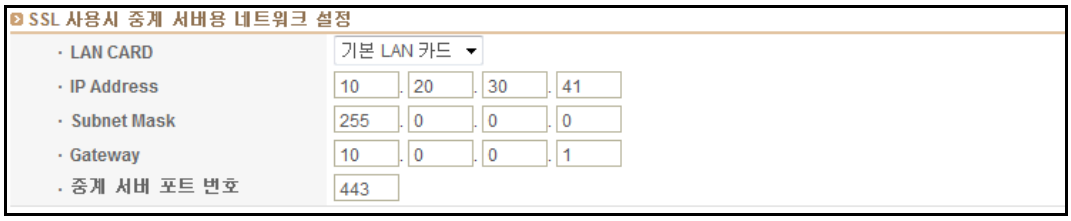


그림 [4-8] SSL 사용시 중계 서버용 네트워크 설정

7) **Appliance 환경설정**에서 중계 서버 정보를 위(6번)에서 설정한 값과 같이 수정한다.

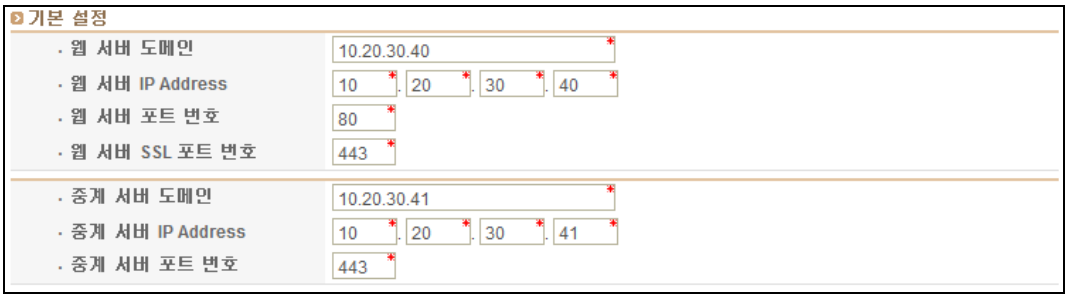


그림 [4-9] SSL 사용시 Appliance 환경설정

8) **중계페이지 설정 > 기타정보 설정**에서 SSL인증을 "**사용함**"으로 선택한다.

9) 뷰어 실행 후 **환결설정 > 서버설정 > 인증 서버** 탭에서 "**SSL 접속 인증 사용**"에 체크하고 서버포트가 **443**으로 변경되었는지 확인한다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

5 시스템 관리

시스템 관리에서는 현재 사용 중인 장비의 시스템 정보 표시, 소프트웨어/라이선스 업데이트, 데이터베이스 백업/복원, 로그 및 스케쥴 등을 관리할 수 있습니다.

5.1 시스템 정보

현재 사용 중인 장비의 시스템 정보를 표시합니다.

그림 [5-1] 시스템 정보

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **Appliance 등록정보**

Appliance 버전	사용 중인 장비의 버전을 표시한다.
RemoteCall 버전	장비에 설치된 RemoteCall 소프트웨어의 버전을 표시한다.
최초 설치일	최초 설치한 일자를 표시한다.
사용자 라이선스	구입한 유저 라이선스 수량 및 넘버를 표시한다.

■ **시스템 일반정보**

운영시간	장비 구동 이후 사용시간을 표시한다. (재부팅 시 재설정 된다)
시스템 현재 시간	현재 시스템 시간을 표시한다.

시스템 현재 시간 **[수동변경]** 버튼을 클릭하여 사용 중인 장비의 시간을 수동으로 변경할 수 있습니다. 원하는 시간을 직접 입력하거나 현재 접속 중인 PC의 시간을 가져와 변경할 수 있습니다. 인터넷에 연결되어 있는 경우 주기적으로 인터넷 시간과 동기화됩니다.

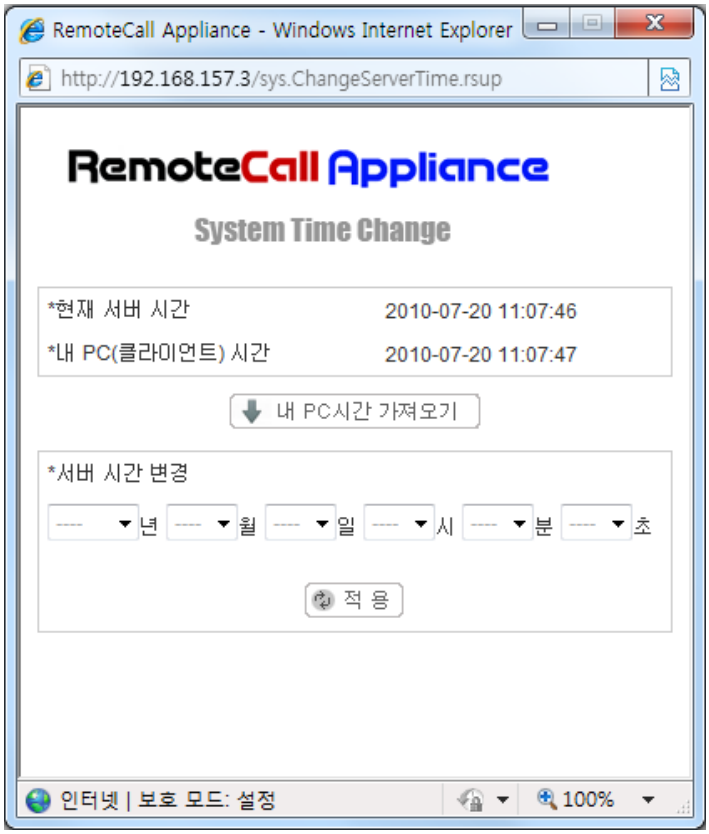


그림 [5-2] 시스템 현재 시간 수동 변경 창

☞ **license에서 날짜가 중요한 사항이므로 실시간으로 시스템의 시간을 감지하며 시간이 과거로 돌아갈 경우에는 중계서비스가 멈출 수 있습니다.**

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **시스템 성능정보**

Performance	장비의 현재 리소스 사용량을 표시한다. (새로고침 시 갱신된다)

사용 중인 HDD의 용량을 체크하여 사용량이 70%를 초과한 경우 메시지가 나타납니다.

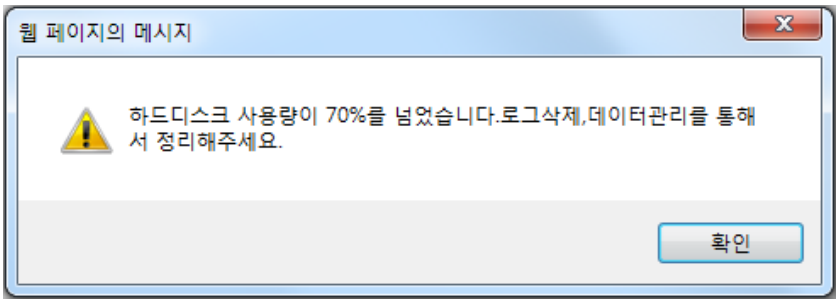


그림 [5-3] 하드 사용량 경고 메시지

■ **시스템 디스크 정리**

Web 서버 로그	웹 서버 구동 중 생성되는 로그파일의 사용량을 표시한다.
사용이력 임시 데이터	뷰어 접속을 위한 임시 데이터의 사용량을 표시한다.
사용이력 실제 데이터	원격지원 사용이력 데이터의 사용량을 표시한다.

[정리하기] 버튼을 클릭하여 각각의 데이터를 삭제할 수 있습니다.

■ **시스템 재부팅**

시스템 재부팅	어플라이언스 장비를 재부팅한다.

5.2 소프트웨어 업데이트

현재 사용중인 제품에 문제가 발견되었을 경우나 새롭게 추가된 기능이 있을 경우 소프트웨어 업데이트 기능을 통하여 간단하게 소프트웨어를 업데이트를 할 수 있습니다. 또한 라이선스 상에 변동(사용자 추가 또는 사용기간 연장 등)이 있을 경우 알서포트에서 새로 제공받은 라이선스 파일로 변동 사항을 업데이트할 수 있습니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

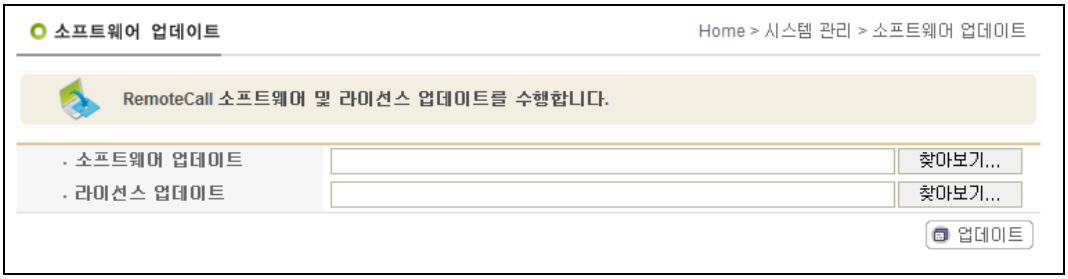


그림 [5-4] 소프트웨어 업데이트

■ **소프트웨어 업데이트**

1) **[찾아보기]** 버튼을 클릭하여 알서포트에서 제공받은 업데이트 파일을 선택한다.
2) **[업데이트]** 버튼을 클릭하여 업데이트를 진행한다.
3) 사전에 안내 받은 업데이트 내역이 적용이 되었는지 확인한다.

■ **라이선스 업데이트**

1) **[찾아보기]** 버튼을 클릭하여 알서포트에서 제공받은 라이선스 파일을 선택한다.
2) **[업데이트]** 버튼을 클릭한다.
3) 시스템 정보에서 라이선스 상의 변동 사항을 확인한다.

5.3 데이터 관리

데이터 관리에서는 사용 중인 장비의 데이터베이스를 덤프파일로 백업, 복원할 수 있으며 암호화 작업을 거쳐 다운로드 할 수 있습니다.

그림 [5-5] 데이터 관리

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **데이터베이스 백업 및 편집**

1) **[백업실행]** 버튼을 클릭하거나 스케줄에 의해 데이터베이스를 백업 할 수 있다.
2) 아이콘을 클릭하여 덤프 파일을 다운로드 할 수 있다.
3) 아이콘을 클릭하여 덤프 파일을 삭제 할 수 있다.

■ **데이터베이스 복원**

1) **[복원]** 버튼을 클릭하여 해당 덤프 파일로 복원할 수 있다.
2) **[찾아보기]** 버튼을 클릭하여 다운로드 된 덤프 파일로 복원할 수 있다.

☞ **데이터베이스 복원 시 기존 데이터는 삭제되며 복구할 수 없습니다.**

5.4 로그관리

로그 관리에서는 각 모듈 별 로그기록 여부를 선택할 수 있으며, 날짜 별로 생성된 로그파일을 조회하여 다운로드, 삭제할 수 있습니다.

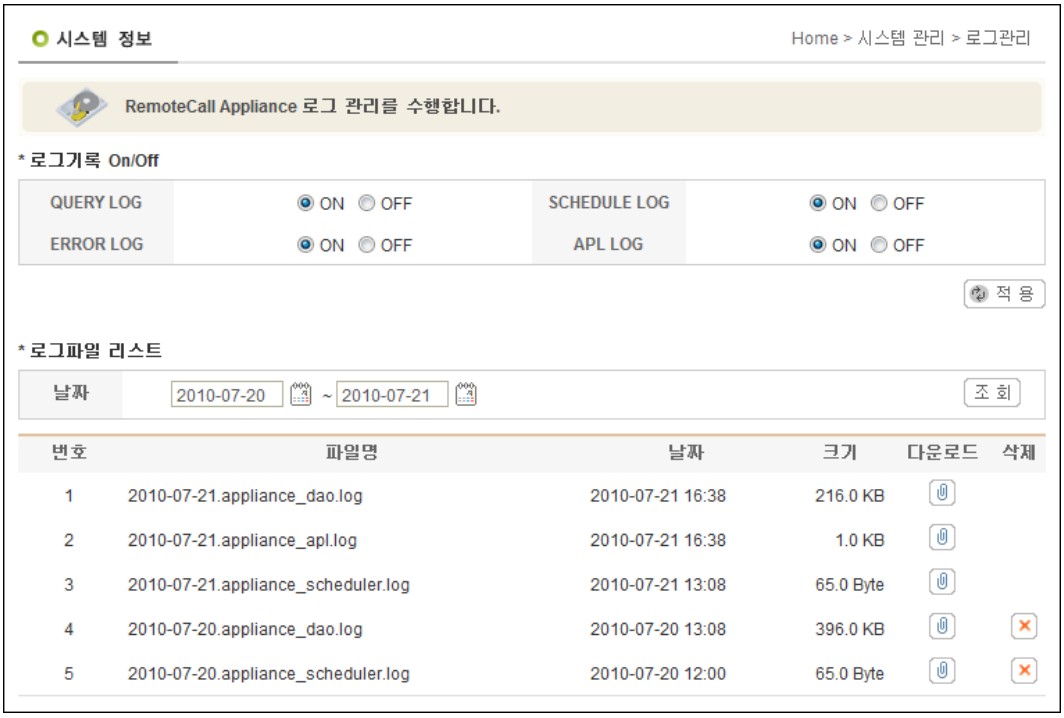


그림 [5-6] 로그관리

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **로그기록 On/Off**

Query Log	데이터베이스 통신과 관련된 로그가 기록된다.
Schedule Log	가동 중인 스케줄 동작 시 로그가 기록된다.
Error Log	장비 사용 중 에러 발생 시 로그가 기록된다.
Apl Log	원격지원 서비스와 관련된 로그가 기록된다.

■ **로그파일 리스트**

현재 운영중인 날짜의 파일이 기본적으로 조회되며, 원하는 시작일과 종료일을 설정하여 로그파일 리스트를 조회할 수 있습니다.

☞ 현재 운영중인 날짜의 파일은 삭제되지 않습니다.

5.5 스케줄 관리

스케줄 관리에서는 DB백업 및 로그삭제 스케줄을 추가, 편집할 수 있습니다.

그림 [5-7] 스케줄 관리

■ **스케줄 추가**

1) **[스케줄 추가]** 버튼을 클릭하여 새로운 스케줄 필드를 생성합니다.

2) 추가하고자 하는 스케줄 타입, 설명을 입력하고 스케줄 주기 및 가동여부를 설정한다.
3) **[저장]** 버튼을 클릭하여 입력한 스케줄을 저장한다.

■ **스케줄 편집**

편집하고자 하는 스케줄을 선택하여 **[수정]** 버튼을 클릭하여 수정하거나 **[삭제]** 버튼을 클

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

릭하여 삭제할 수 있습니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

6 모니터링

모니터링에서는 현재 사용중인 사용자 정보 확인 및 현재까지 상담원이 고객 지원한 이력을 확인하거나 Excel 파일로 저장할 수 있습니다.

6.1 현재 사용자 정보

현재 접속 대기 중 이거나 고객과 상담중인 사용자 정보를 확인할 수 있습니다. 사용자 상태 정보의 **[대기중]** 또는 **[접속중]**을 클릭하여 연결을 강제 종료시킬 수 있습니다.

그림 [6-1] 현재 사용자 정보

☞ 상담원과 고객이 P2P로 연결되어 있는 경우에는 강제 종료가 불가합니다.

6.2 사용 이력

지원이 완료된 사용이력을 조회할 수 있습니다. **사용자 ID**를 클릭하면 해당 사용이력의 상세 정보를 확인할 수 있습니다.

그림 [6-2] 사용 이력

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

7 관리기능

7.1 그룹 관리

그룹관리에서는 그룹 추가 및 삭제, 그룹 기본정보 및 기능변경 등을 할 수 있습니다.

그룹등록	관리할 그룹 수량만큼 그룹을 추가할 수 있다.
삭제	선택한 그룹을 삭제한다.

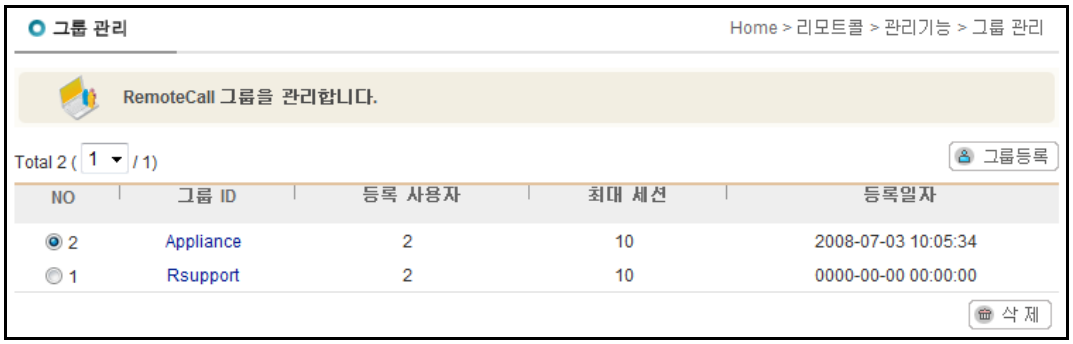


그림 [7-1] 그룹 관리

■ **그룹 등록**

1) **[그룹등록]** 버튼을 클릭한다.
2) 그룹명 및 최대세션(동시 지원 가능 고객 수)을 입력하고 그룹옵션을 설정한 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

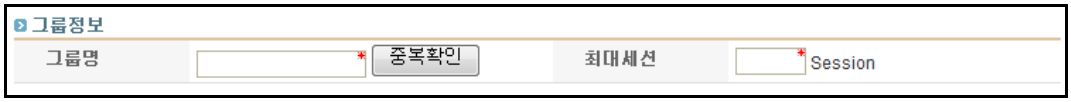


그림 [7-2] 그룹 등록

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

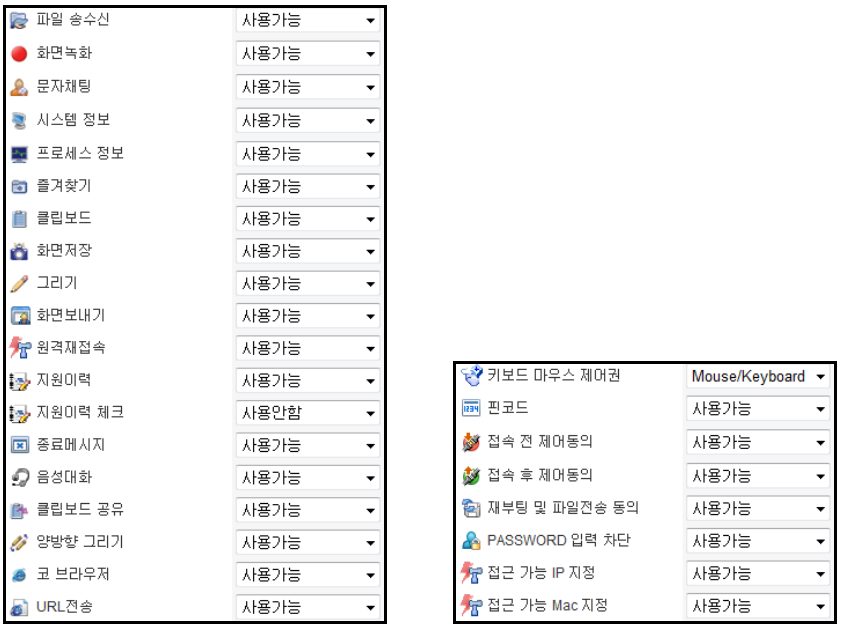


그림 [7-3] 그룹 등록 기능옵션 / 보안옵션

■ **그룹 정보 수정**

1) **그룹명**을 클릭하여 기본정보 및 기능/보안 옵션을 확인한다.
2) 오른쪽 하단의 **[수정]** 버튼을 클릭한다.
3) 기본정보 및 기능/보안 옵션을 변경하고 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

> ☞ **global은 기본 그룹이므로 삭제 할 수 없습니다.**
> ☞ **그룹 삭제 시 해당 그룹에 속해 있는 유저도 같이 삭제됩니다.**
> **해당 그룹에 속해 있는 유저들은 해당 그룹 옵션 설정에 영향을 받습니다.**

7.2 사용자 관리

사용자 관리에서는 사용자 추가 및 삭제, 기본정보 및 기능변경 등을 할 수 있습니다.

사용자등록	구입한 사용자 라이선스 수량만큼 사용자를 추가할 수 있다.
삭제	선택한 사용자를 삭제한다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

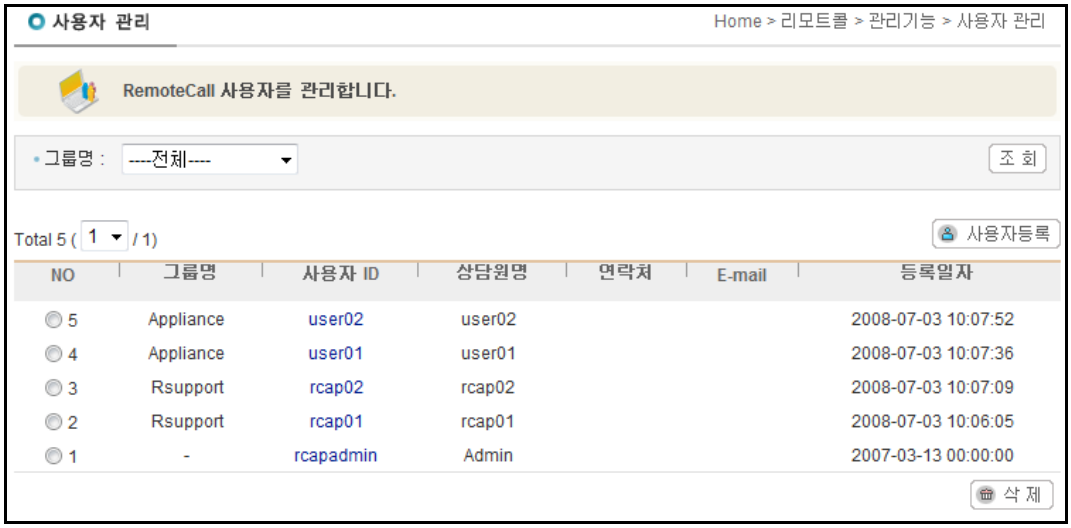


그림 [7-4] 사용자 관리

■ 사용자 등록

1) **[사용자등록]** 버튼을 클릭한다.
2) 사용자 기본정보 및 기능/보안 옵션을 설정하고 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

> ☞ **사용자 추가 시 구입한 라이선스 수량보다 초과하여 등록할 수 없습니다.**

그림 [7-5] 사용자 등록

■ 사용자 정보 수정

1) **사용자 ID**를 클릭하여 기본정보 및 기능/보안 옵션을 확인한다.
2) 오른쪽 하단의 **[수정]** 버튼을 클릭한다.
3) 기본정보 및 기능/보안 옵션을 변경하고 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

> ☞ **rcapadmin은 관리자 계정이므로 기능 옵션을 설정할 수 없습니다.**
> 보안 옵션의 경우 "아이피체크" 기능만 지원합니다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

7.3 지원구분 관리

지원구분 관리에서는 관리자가 보고서 페이지에 상담구분내역을 추가, 삭제, 수정할 수 있으며 모든 사용자에게 일괄적으로 적용됩니다. 지정한 지원구분은 사용자가 보고서 페이지 작성 시 선택하여야 하며 통계/리포트에서 사용분포를 확인할 수 있습니다.

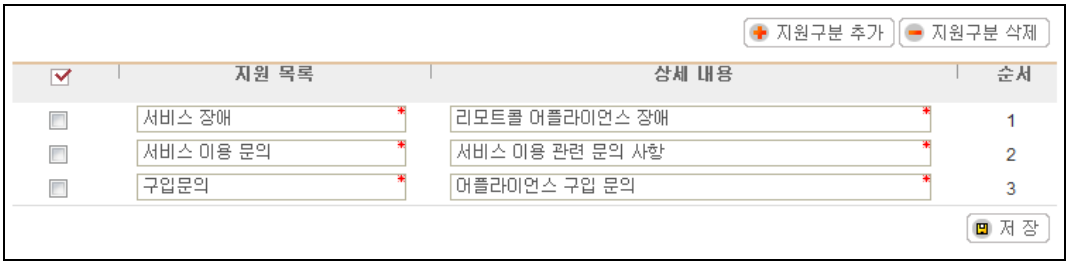


그림 [7-6] 지원구분 관리

■ **지원구분 추가 및 편집**

1) 오른쪽 상단의 **[지원구분 추가]** 버튼을 클릭한다.
2) 고객사 실정에 맞게 지원구분 추가 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.
3) 지원구분 편집 시 기존 저장된 항목을 수정한 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

■ **지원구분 삭제**

삭제하고자 하는 항목을 선택하여 **[지원구분 삭제]** 버튼을 클릭한 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

7.4 즐겨찾기 관리

즐겨찾기 관리에서는 관리자가 즐겨찾기 항목을 추가, 삭제, 수정할 수 있으며 모든 유저들에게 일괄적으로 적용됩니다.

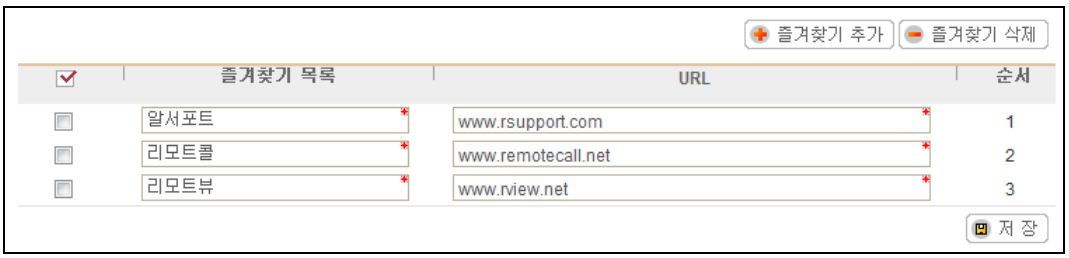


그림 [7-7] 즐겨찾기 관리

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

■ **즐겨찾기 추가 및 편집**

1) 오른쪽 상단의 **[즐겨찾기 추가]** 버튼을 클릭한다.
2) 즐겨찾기명에는 해당 URL에 대한 설명을 입력하고, URL 란에는 실제 연결할 사이트의 주소를 입력 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.
3) 즐겨찾기 편집 시 기존 저장된 항목을 수정한 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

■ **즐겨찾기 삭제**

삭제하고자 하는 항목을 선택하여 **[즐겨찾기 삭제]** 버튼을 클릭한 후 **[저장]** 버튼을 클릭한다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

8 통계 리포트

사용자들의 원격지원 내역을 종합 통계, 사용 분포 형식으로 조회/저장이 가능합니다.

8.1 종합 통계

종합통계에서는 원격지원 내역을 기간별(일, 월, 요일, 시간대)로 검색하여 사용량 통계를 조회할 수 있으며, 조회 내역을 Excel 파일로 저장할 수 있습니다.

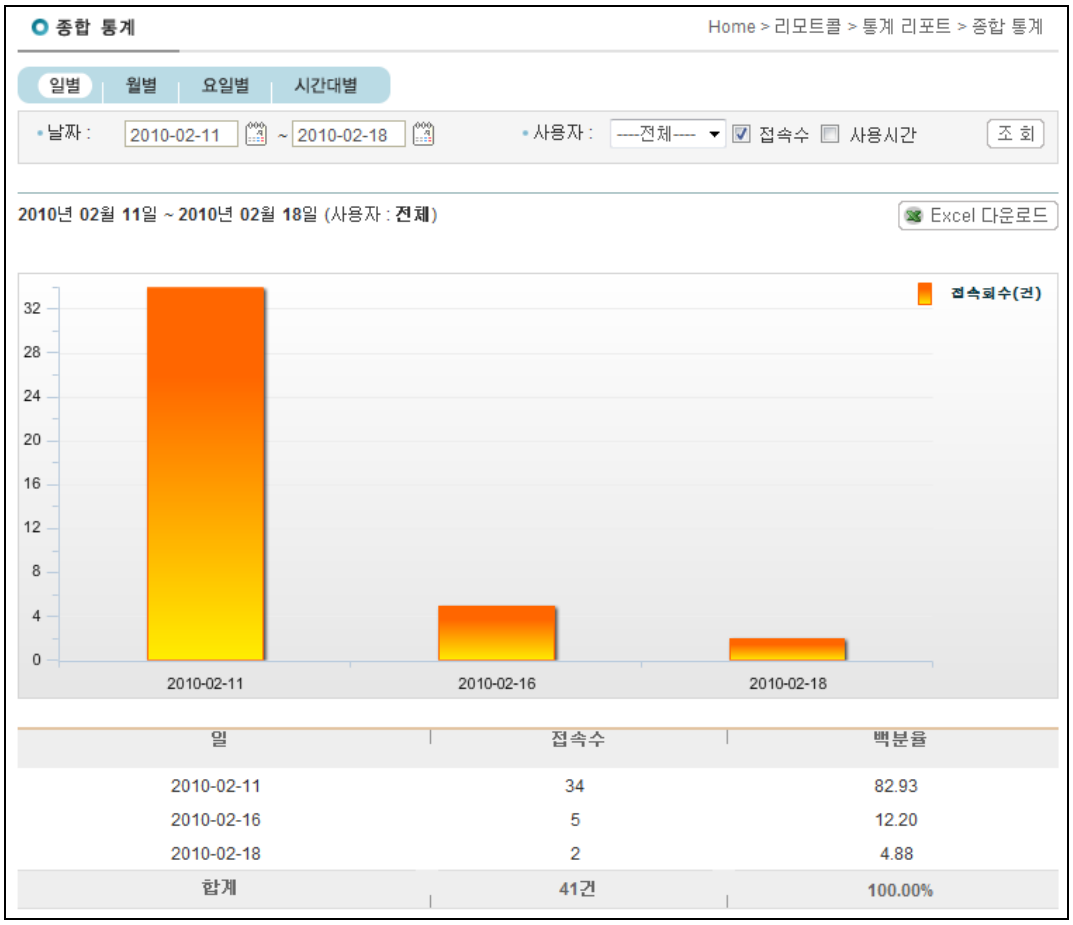


그림 [8-1] 종합 통계

일별	선택한 기간 동안 일자별 사용량을 확인할 수 있다.
월별	선택한 기간 동안 월별 사용량을 확인할 수 있다.
요일별	선택한 기간 동안 요일별 사용량을 확인할 수 있다.
시간대별	선택한 기간 동안 시간대별 사용량을 확인할 수 있다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

8.2 사용 분포

사용분포에서는 고객지원 내역을 기간별로 검색하여 사용량 분포를 조회할 수 있으며, 조회내역을 Excel 파일로 저장할 수 있습니다.

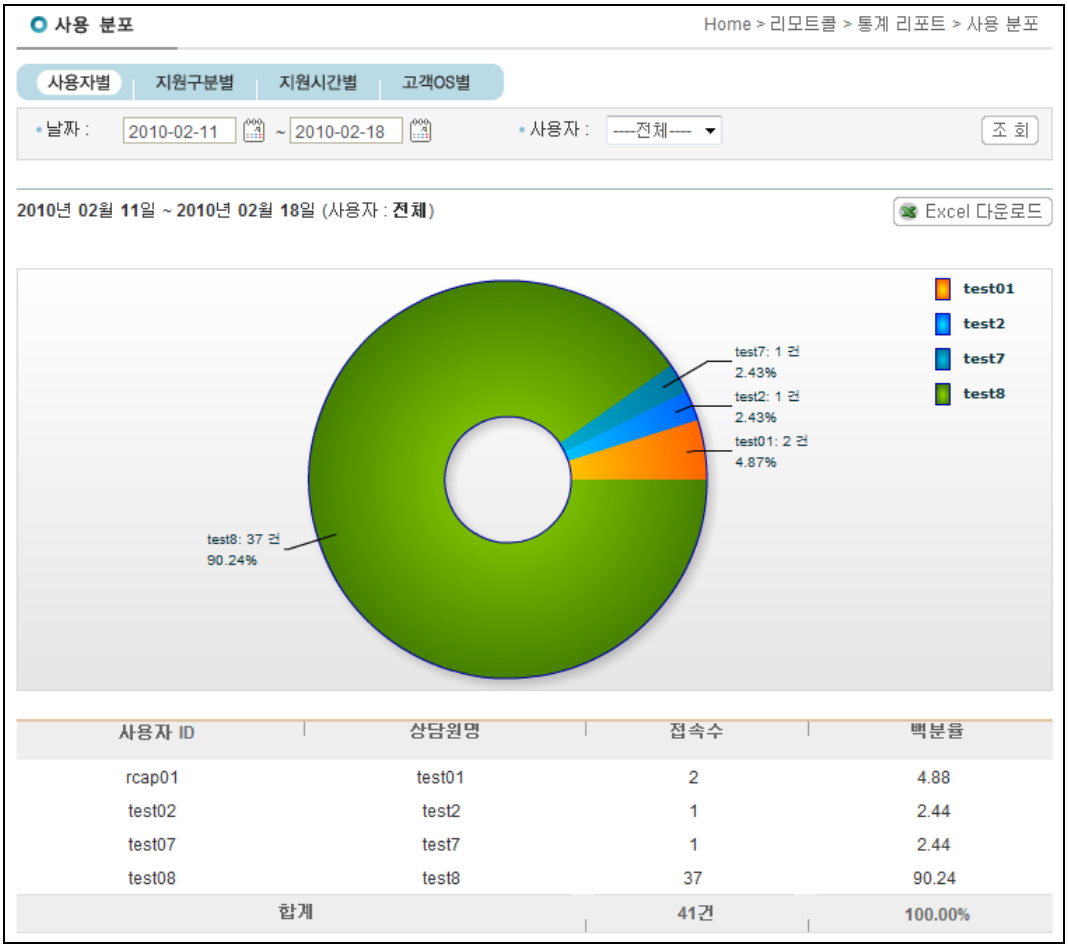


그림 [8-2] 사용 분포

사용자별	선택한 기간 동안 사용자별 사용량 분포를 확인할 수 있다.
지원구분별	선택한 기간 동안 지원구분관리에 등록한 지원구분별 사용량 분포를 확인할 수 있다.
지원시간별	선택한 기간 동안 지원시간별 사용량 분포를 확인할 수 있다.
고객OS별	선택한 기간 동안 고객 OS별 사용량 분포를 확인할 수 있다.

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com

9 기술지원

본 매뉴얼은 관리자가 RemoteCall Appliance를 쉽게 설치하고 관리할 수 있도록 하는 것을 목표로 하고 있습니다. 하지만, 본 매뉴얼을 통해서 이해할 수 없거나 충분한 정보를 얻지 못하였다고 판단되는 경우에는 아래의 내용들을 참고하시기 바랍니다.

알서포트(주) 홈페이지

다음 웹사이트에서 RemoteCall Appliance에 대한 기술적인 질문의 해답과 최신 도움말 정보를 찾을 수 있습니다. 수록되지 않은 질문에 대해서는 질의를 남겨 주시기 바랍니다.

http://www.rsupport.com

Help Desk

긴급한 지원을 요청하실 때에는 전화 및 E-mail를 이용해 주십시오

Tel. **02-479-4430** (정상영업일 09:00 ~ 18:00, 토요일 09:00 ~ 14:00)

E-mail. **support@rsupport.co.kr**

Copyright © 2001~2011 RSUPPORT Co., Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.rsupport.com