

# RemoteCall 6.0 Mobile Support for Samsung User Guide

February, 2016 사용자 가이드







Mobile Support for Samsung User Guide Version 1.0.4 Copyright © 2016 RSUPPORT Co., Ltd. All Rights Reserved

본 매뉴얼에 포함된 내용은 추후 제품의 성능 향상 또는 기능 개선 등에 따라 사전 예고 없이 변 경될 수 있다.

림

앜

알서포트㈜는 본 매뉴얼에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보 증도 하지 않는다.

알서포트㈜는 본 매뉴얼에 포함된 오류 또는 이 자료의 공급이나 수행 또는 사용과 관련하여 직 접, 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 저 작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호된다. 따라서 알서포트㈜의 사전 서면 동의 없이 본 매 뉴얼의 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 / 8 / 8.1 등은 Microsoft Corp.사, Android는 Google Inc.의 등록상표이며 저작권에 보호 받는다. 기타 본 매뉴얼에 표현된 타사 소유의 등록상표 및 저작권에 보호를 받는 용어들은 단지 인용 위해서만 사용된다.



차

례

주의	사항	6
용어	설명	6
Rem	oteCall Mobile Support for Samsung 소개	7
	■ RemoteCall Mobile Support for Samsung 이란?	7
	■ 상담원 PC 최소/권장 사용 환경	7
	■ 고객 단말기 사용 환경	8
Rem	oteCall Mobile Support 서비스 시작	9
	■ 모바일 지원 절차	9
	■ RemoteCall Agent 다운로드 및 설치	
	■ RemoteCall Agent 로그인	
	■ 대기	
	■ 모바일 지원 요청	
	■ 고객 원격 지원	
	■ 지원 종료	
	■ 모바일 지원 어플리케이션 설치	
	모듈 다운로드 및 설치	
	앱 설치정보 SMS 전송	
Rem	oteCall 에이전트/뷰어 기능	18
	■ 에이전트 기능	
	■ 모바일 뷰어 기능	
	■ 모바일 뷰어 > <b>시스템 메뉴</b>	
	항상 위	
	상담 일지 작성	
	세션 전달	
	뷰어 잠금	
	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어	24 
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 ■ 뷰어 > <b>제어</b>	
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 ■ 뷰어 > <b>제어</b> 모바일 제어	
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 ■ 뷰어 > <b>제어</b> 모바일 제어 ■ 뷰어 > <b>그리기</b>	
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 ■ 뷰어 > <b>제어</b> 모바일 제어 ■ 뷰어 > <b>그리기</b> 그리기 유형	24 24 25 25 25 25 25 25 25
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 타어 > <b>제어</b> 모바일 제어 다리기 유형 그리기 색상	24 24 25 25 25 25 25 25 25 25 25
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 타어 > <b>제어</b> 모바일 제어 나이 > <b>그리기</b> 그리기 유형 그리기 색상 전체 지우기	24 24 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25
•	뷰어 잠금	24 24 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25
•	뷰어 잠금 RemoteCall 플레이어 부어 > <b>제어</b> 모바일 제어 다이 > <b>그리기</b> 그리기 유형 그리기 색상 전체 지우기 뷰어 > <b>화면</b> 사용자 조절	24 24 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25 26 26

# 

	화면 맞춤	
	뷰어 > <b>도구</b>	
	화면 저장	
	URL 전송	
	클립보드	
	녹화	
	화면 전송	
	이미지 보내기(PC)	
	받은 이미지 저장	
	보낸 이미지 저장	
Remo	oteCall 모바일 지원 서비스 기능	29
	현재 화면 정보	
	모바일 메뉴에서 화면 공유 방법	
	안내 메시지를 통해 고객이 화면공유를 설정하는 방법	
-	시스템 정보	
	기본 정보	
	퀵세팅	
	프로세스 정보	
	프로세스 종료	
-	앱 정보	
	응용프로그램 상세 정보	
	응용프로그램 실행	
	응용프로그램 제거	
	채팅	
-	로그	
	지원이력	
	개인정보 보호	
	파일전송	
	파일 목록 확인	
	파일 삭제	
	파일 실행	
	파일 송/수신	
	단축 키	
	상단 아이콘 바	
	키보드 단축 키	
-	모바일 뷰어 > <b>안내 메시지</b>	
	하단 상태바	
모바업	일지원 어플리케이션 기능	50
-	주요 기능	

# 

	업데이트 체크	50
	화면 잠금	50
	상담원에게 전화 요청)	51
	모바일 App > 메뉴 > 채팅	51
	모바일 App > 메뉴 > 스크린샷 이미지	52
	원격지원 종료	52
	퀵 메뉴	53
FAQ		54



- ☞ 3G/4G 데이터 네트워크를 통하여 모바일지원 시 요금제에 따라 과도한 요금이 발생할 수 있 으므로 모바일지원을 이용하기 전 사용 가능한 Wi-Fi 네트워크 환경이 있는지 확인해 주시기 바랍니다.
- ☞ 단말상의 개발자 옵션을 변경하면 의도치 않은 동작이 발생 할 수 있습니다. (For Android)
   단말기>환경설정>개발자옵션>액티비티 유지안함(활동보관안함) 옵션 설정을 해제한 후,
   사용해 주시기 바랍니다.

# 용어 설명

🖪 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

용 어	설 명
모바일지원 🖪/💶	고객 단말기에 문제 발생 시 서비스 센터에 직접 방문할 필요 없이
	상담원이 원격지에서 인터넷을 통하여 고객 단말기에 연결하여 지원
	하는 것
원격 제어 🖪	고객의 단말기를 자신의 PC에서 제어하는 것
관리자 🖪	모바일 지원 환경 및 상담원 정보 등을 관리하는 사람
상담원(=사용자)	고객과의 모바일 지원을 담당하는 사람
A/I	
고객 🔺 💷	상담원에게 모바일 지원을 요청하는 사람
에이전트 <sup>Agent</sup> 🗛 📕	상담원이 고객지원 시 실행시키는 프로그램
뷰어 <sup>viewer</sup> 🗛 🚺	모바일 지원 시 고객의 단말기를 제어할 수 있게 연결하는 프로그램
시작 하기 🗛/💵	모바일 지원을 하기 위해 상담원이 고객을 기다리는 상태
세션 <sup>Session</sup> A/I	상담원과 고객이 연결된 상태
접속 번호 🗛/💵	모바일 지원 연결을 위해 고객이 단말기에 입력하는 숫자
인증 서버 🖪/💶	상담원 로그인 시 ID와 PW를 확인하는 서버
제어권 🖪	상담원이 고객의 동의 하에 고객 단말기를 제어할 수 있는 권한

# RemoteCall Mobile Support for Samsung 소개

■ RemoteCall Mobile Support for Samsung 이란?

## RemoteCall Mobile Support는 온라인 모바일지원 시스템의 표준입니다.

RemoteCall Mobile Support은 온라인으로 Android/iOS 기반의 모바일 단말기 화면을 공유하여 고객 단말기의 문제를 원격으로 진단/해결할 수 있는 모바일 지원 도구입니다.

RemoteCall Mobile Support을 이용하여 상담원은 인터넷을 통해 자신의 PC에서 고객을 지원하고, 고객은 서비스 센터에 직접 방문할 필요 없이 무선 네트워크가 가능한 환경에서 지원을 받을 수 있습니다.

■ 상담원 PC 최소/권장 사용 환경

상담원은 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다 (현재 RemoteCall Mobile Support for Samsung은 Windows 환경에서만 이용 가능합니다.)

	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	Internet Explorer 6.0 이상	Internet Explorer 6.0 이상	
(Web Browser)	FireFox 3.0 이상	FireFox 3.0 이상	
	Safari 3.0 이상	Safari 3.0 이상	
	Opera 9.0 이상	Opera 9.0 이상	
	Chrome 1.0 이상	Chrome 1.0 이상	
네트워크	공인 IP 또는 Static NAT 지원		
방화벽	Out Bound 80(http) / 443(https) Port Open		

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

# ■ 고객 단말기 사용 환경

고객 측 단말기는 다음과 같은 환경에서 사용할 것을 권장합니다.

#### [MFP]

	최소	권장
운영체제(OS)	5) 4세대 MFP 4세대 MFP	
네트워크	LAN	

#### [안드로이드]

	최소	권장
운영체제(OS)	Android 2.3.x Gingerbread 이상	Android 2.3.x Gingerbread 이상
네트워크	3G/4G 또는 Wi-Fi	

#### [iOS]

구분	최소 권장		
운영체제(OS)	iOS 5	iOS 6 이상	
네트워크	3G/4G 또는 Wi-Fi		
지원 모델	iPhone 3GS/ iPad 1	iPhone 5이상 / iPad 3	

<u>일부 단말에서 화면제어 기능이 불가능할 수 있습니다.</u> 지원하고자 하는 단말이 화면제어 가능한지는 별도 문의해주세요.

# RemoteCall Mobile Support 서비스 시작

■ 모바일 지원 절차

모바일 지원 서비스는 다음과 같이 5단계의 절차로 진행됩니다.



- 1. 상담원은 RemoteCall Agent 를 실행하여 로그인 합니다.
- 2. 상담원은 고객과의 상담 후 시작하기를 합니다.
- 3. 고객이 모바일 지원 어플리케이션을 실행하여 모바일 지원을 요청하도록 안내합니다.
- 4. 고객을 모바일 지원 합니다.

<Screenshot version Step - iOS>

- a. 상담원 뷰어와 iOS단말간 모바일지원시 채팅 화면 상태로 연결됩니다.
- b. iOS단말의 홈버튼 클릭후 App background 상태에서 스크린샷 시도시 캡쳐된 모바 일 화면이 뷰어측에 출력됩니다.
- c. 상담원 뷰어상에 출력된 스크린샷 이미지 선택후 그리기 및 화면전송을 합니다.
- d. 고객이 모바일 지원 App 채팅상에서 수신된 이미지를 확인 합니다.
- 5. 지원 완료 후 [종료] 또는 [연결 종료] 버튼을 클릭하여 지원 종료합니다.



RemoteCall Agent 다운로드 및 설치

- 1. 알서포트 홈페이지(http://www.remotecall.com)로 접속합니다.
- 2. 상단 메뉴 중 고객지원 > 다운로드를 클릭합니다
- 4. 다운로드 한 rcStartSupport.exe 파일을 실행합니다.
   (Windows Vista 이상의 환경일 경우 UAC 창이 활성화 됩니다)
- 5. 설치 프로그램 안내에 따라 설치를 진행합니다.
- 6. 설치가 완료되면 바탕화면에 RemoteCall Agent 바로가기 아이콘()이 생성됩니다.

Proxy Server를 사용하는 환경일 경우 설치 중 Proxy 선택 옵션에서 본인의 환경에 맞는 옵션을 선택하여 설치를 진행합니다. Proxy Server 정보는 네트워크 관리자에게 문의 하십시오.



 RemoteCal Agent

 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 ×
 <li

사용자 아이디와 암호를 입력한 후 [로그인] 버튼을 클릭하여 RemoteCall Agent에 로그인 합니다.

# ■ 대기

- 1. [시작하기] 버튼을 클릭합니다.
- 2. 상담원 PC에 뷰어가 실행 되고 접속 대기 상태가 됩니다.



## 모바일 지원 요청

- 1. 고객이 단말기에 설치되어있는 모바일 지원 어플리케이션을 실행하도록 안내합니다.
- 모바일 지원 어플리케이션이 설치되어 있지 않은 경우 어플리케이션을 설치하도록 안내 합니다.



#### 3. 상담원을 통해 안내 받은 접속 번호를 입력한 후 [OK]버튼을 클릭하도록 안내합니다.

-1211C		
123         ★         456         789         감속 번호를 입력해 주세요.         ← 00K	1 2 3 150 784 × 150 784 × 3 4 5 6 7 8 9 중착 후 안내받은 6사리 접속 번호를 입력해 주세요. ← 0 0K	
Powered by RSUPPORT	Powered by RSUPPORT	

#### [모바일 지원 프로세스]

- a. 상담원이 고객의 모바일 번호를 알고 있을 경우 *(Android, iOS)* 모바일 번호 입력 후 시작하기 버튼 클릭 > 고객이 모바일 지원 App실행후 [OK]버튼 클 릭시 자동 연결이 가능합니다.
- b. 상담원이 고객의 모바일 번호를 모를 경우 (MFP, Android, iOS)
  [시작하기]를 하여 고객에게 접속번호를 안내 > 고객은 모바일 지원 App 실행 후, 메뉴 버튼 클릭 후 수동 연결 메뉴를 통해 연결이 가능 합니다.

(주의사항 : 상담원이 고객의 모바일 번호를 잘못 알았을 경우에는 모바일 대기 뷰어 창 을 닫고, 모바일 번호 없이 시작하기를 하도록 합니다.)  대기 중인 상담원과 연결이 가능한 경우 원격지원 서비스 동의 안내가 나타납니다. 동의 안내를 확인한 후 원격지원을 수락하도록 안내합니다.



 고객이 모바일 지원 어플리케이션에서 대기 중인 상담원 뷰어에 접속하면, 상담원의 대기 화면에 고객의 단말기 정보가 표시됩니다.

■ 고객 원격 지원

#### [MFP, Android]

모바일지원이 정상적으로 시작되면 고객 단말기의 정보가 뷰어에 표시됩니다. 모바일 제어가 가능한 단말기일 경우 고객의 단말기 화면을 보면서 지원할 수 있습니다. <u>고객은 화면 전송 및</u> 상담원의 원격 제어를 원하지 않을 경우 **언제든지 화면 전송을 중단**할 수 있습니다.



[iOS]

- 초기 연결시 상담원 뷰어는 채팅 화면을 출력하고, 고객 단말은 스크린 샷 안내 화면을 먼저 출력합니다.
- 2. 상담원의 안내 메시지에 따라 고객은 App 백그라운드 상태로 화면을 캡쳐 합니다.
- 3. 캡처된 화면은 상담원 뷰어상에 모바일 화면으로 출력됩니다.
- 상담원은 캡처된 이미지 선택 후 그리기 및 저장이 가능하며, 고객에게 재전송 할 수 있습니다.
- 5. 고객에게 전송된 이미지는 **채팅상의 미리보기**로 확인 할 수 있으며, 고객은 미리보기 클릭 후 **상세 이미지를 확인 및 저장** 할 수 있습니다.







[백그라운드 상태일 때]

[채팅 연결 화면]





# ■ 지원 종료

지원 종료 시 종료 메시지와 함께 지원 시작/종료 시간이 표시됩니다. 종료 버튼 또는 Back 키를 클릭하여 프로그램을 종료할 수 있습니다.

A 🚳		<b>()</b> 16:28
모바일 지원		
	모바일 지원이 종료되었습니다. 서비스를 이용해주셔서 감사합니다.	
	지원시작시간 2015-12-21 16:25:43	
	지원종료시간 2015-12-21 16:28:14	
	종료	
	Powered by RSUPPORT	
りら		



■ 모바일 지원 어플리케이션 설치

#### 모듈 다운로드 및 설치

#### [MFP]

- 1. 삼성 프린팅 앱 센터를 통해 모바일 지원을 위한 APK 파일을 다운로드 할 수 있습니다.Printing App Center: https://printingapps.samsung.com/app/442
- 2. "복합기 지원 리모트콜" APK 파일을 다운로드 합니다.



- 3. 다운로드 받은 APK를 실행하여 설치하도록 안내합니다.
- 4. 설치 완료 후, 열기 버튼을 클릭하여 제품을 실행합니다.

#### [Android]

 상담원으로부터 전달된 문자메시지의 URL을 클릭하여 모듈을 다운로드 받도록 안내합니 다. 다운로드 버튼을 클릭하여 APP을 다운로드 할 수 있습니다. 다운로드는 웹서버를 통 해 직접 다운로드 할 수 있습니다.

(URL: m.startsupport.com)





- 2. 다운로드 받은 모듈을 실행하여 설치하도록 안내합니다.
- 3. 모듈 설치 완료 후 열기 버튼을 클릭하여 제품을 실행합니다.

#### [iOS]

1. Apple App Store 에서 "MobileSupport - RemoteCall"을 검색하여 App 을 다운로드 한 후, 제품을 실행한다.

#### 앱 설치정보 SMS 전송

#### [Android, iOS]

- 1. 앱 설치정보 SMS 전송을 클릭합니다.
- 2. 전화번호와 접속 URL(http://서버주소)을 입력한 후 전송합니다.

C: 앱 설치 정보 SMS	전송	×
구분	● 모바일 지원 🔷 영상 지원	
국가	대한민국 🗸	
전화번호	01012345678	
SMS 발송 내용 Rsupport RemoteCall Service http://m.startsupport.com		
	54 / 65 (byte)	
[	요청 닫기	



# RemoteCall 에이전트/뷰어 기능

- 에이전트 기능
- 에이전트 기능 요약 설명

	상담원 정보	고객지원 시 고객측에 표시되는 상담원의 정보를 확인/수정 한다		
	시작하기	새로운 고객 지원을 위해 뷰어 대기를 한다		
w	로그아웃	에이전트를 로그아웃을 한다		
홈	관리자페이지이 도	웹브라우저를 이용하여 관리자 페이지 로그인 후 사용이력, 사용통 계 옵션정보를 확인/수정 하다		
	ō	에즈서비 서비프트 · 사다의이 에이저트 리그의 시 이즈 저머르 하		
	이즈 서비	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
Ċ.	한중 시머	건에는 지미 구도 곳 도드를 기급한다 cci 이즈 사용 · 사다의 이즈 시 cci 은 사용하 경우 서태하다		
		<b>스도서저</b> · 파라시 서비 저머르 사다의이 스도이크 기이하다 파라		
네드워크 환경설정	프락시 서버	사 서버 정보를 알지 못할 경우, 사내 네트워크 담당자에게 문의 한다.		
		<b>자동설정</b> : 프락시 서버를 자동으로 검색하여 연결한다.		
		연결 시 바탕화면 제거 : 고객 PC 원격 연결 시 고객 PC의 바탕화		
		면을 제거하여 제어속도를 향상 시킨다.		
		윈도우 이동 시 외곽선으로 표시 : 원격제어 중 윈도우 이동 시 윈		
		도우를 외곽선으로 표시하여 제어속도를 향상 시킨다.		
		<b>원격제어 시작 시 자동으로 녹화 시작</b> : 원격제어 시작 시 제어 화 면을 자동으로 녹화한다. 제어 종료 후 녹화 파일은 자동으로 저장 된다.		
	기본	다음 위치에 녹화 파일 저장 : 녹화 파일 저장 위치를 변경 할수 있다.		
이거지이		<b>원격지원 중 미사용시 뷰어 잠금</b> : 상담원이 설정된 시간 동안 뷰 어를 사용하지 않을 경우, 다른 사람이 뷰어를 컨트롤 하지 못하도 록 뷰어의 모든 기능을 잠글 수 있다.		
환경설정		<b>원격지원 미사용시 자동 로그아웃</b> : 상담원이 설정된 시간동안 원 격지원 프로그램을 사용하지 않을 경우 에이전트가 자동으로 로그 아웃 된다.		
		<b>네트 워크</b> : 네트워크 상태에 따라 데이터압축 유/무를 선택한다. 일반 네트워크 환경 : 데이터를 압축하여 전송한다. 고속 네트워크 환경 : 데이터를 압축하지 않고 전송한다.		
	디바이스 제어	<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.		
		True Color 품질 : 화면색상을 True color로 선택했을 시 화면 품질		

-				을 선택할 수 있다. 일반 네트워크 환경에서만 지원					
				모바일 제어 : Wi-Fi 모드 일 경우와 3/4G 모드 일 경우 화면 색상					
				을 선택할 수 있다.					
			즐겨찾기(URL)	자주 사용하는 URL를 등록/관리한다.					
			폴더	자주 사용하는 폴더를 확인한다.					
	☆ 즉겨 착기		프로그램	자주 사용하는 프로그램을 확인한다.					
즽			즐겨찾기(파일)	자주 사용하는 파일을 등록/관리한다.					
		•	단축메시지(모 바일)	모바일 지원시 자주 사용하는 단축 메시지를 관리한다.					
ę	값           상담 지원           내역	원	지원 이력 조회 및 저장	기간별 원격지원 이력 조회 및 Excel 파일을 저장할 수 있다.					



■ 모바일 뷰어 기능

А	MFP, 안드로이	E / 💶 iOS	
		제어 설정 ※ A	모바일 제어 환경을 설정한다.
		항상 위 A / 1	뷰어를 항상 다른 창보다 위에 위치시킨다.
		상담 일지 작성 🏾 / 💶	원격지원 시 상담이력을 작성한다.
	R:	세션 전달 A / I	현재 연결된 고객을 다른 상담원에게 전달한다.
	시스템메뉴	뷰어 잠금 🖪	고객 지원 중 상담원이 자리를 비울 경우 뷰어를 잠근다.
		RemoteCall 플레이어 🖪	녹화 파일을 재생하기 위한 플레이어를 실행한다.
		원격 재부팅 접속 A	고객 단말기 종료 후 재 시작 시 자동으로 재 접속한다.
		종료 A / 1	원격 지원을 종료한다.
	05	모바일 제어 ※ 🖪	고객 단말기의 제어권을 획득한다.
	제어	레이저 포인터 (화살표) 🖪	고객 단말기에 레이저포인트를 화살표로 표시한다.
		그리기 시작 ※ ★ ▲ / Ⅰ	고객 단말기에 자유 곡선을 그린다.
	Ø	그리기 유형 ※ ★ ▲ / Ⅱ	그리기 모양을 선택한다.
	그리기	그리기 색상 ※ ★ ▲ / Ⅰ	곡선의 색상을 변경한다.
		전체 지우기 ※ ★ ▲ / Ⅰ	그리기 한 모든 곡선을 지운다.
	Q	사용자 조절 ※ 🖪	뷰어에 보이는 화면의 크기를 50~200% 배율로 조절한다.
	화면	자동 조절 ※ 🖪	뷰어에 보이는 화면의 크기를 기본값인 50%로 조절한다.
		화면 저장 ※ ★ ▲ / Ⅱ	고객 단말기의 화면을 상담원 PC에 PNG 파일로 저장한다.
	_	URL 전송 ★ ▲ / Ⅱ	고객 단말기로 URL을 전송한다.
	*	클립보드 🖪	상담원과 고객 PC의 클립보드 내용을 교환한다.
	도구	녹화시작 ※ ★ ▲ / Ⅱ	고객 단말기 화면을 녹화한다
		받은 이미지 저장 1	고객 단말기로부터 화면 캡처되어 전송된 모든 이미지를 특정 폴더에 저장한다 (C:\Users\Public\Documents\Rsupport\RemoteCall\Captur

		Rsi	Wherever possible
		e₩일자별폴더₩Support₩Receive) 고개이 비내 하며 캐처에 대해 펴지호 고개에게 비내 모든 이	
	보낸 이미지 저장	미지를 특정 폴더에 저장한다.	
	0	(C:₩Users₩Public₩Documents₩Rsupport₩RemoteCall₩Captur e₩일자별폴더₩Support₩Send)	
	화면 공유 요청 1	MDM서버를 이용한 Airplay 화면 공유 서비스를 이용하여 모 바일 화면을 공유한다.	

※ 표시된 기능은 화면 정보 수신 및 모바일 제어가 가능한 단말기 지원 시 활성화되는 기능입니 다. 단말기 별 이용 가능한 서비스 타입은 p. 8 고객 단말기 사용 환경 항목을 참조하여 주시기 바랍니다.

★ 표시된 기능은 화면 정보 수신 및 모바일 화면 캡처가 가능한 단말기 지원 시, 상담원이 캡처 된 이미지를 선택 했을 때 활성화되는 기능입니다.

(단, URL전송 기능은 모바일 지원 App이 Foreground 상태일 때만 동작 합니다.)



# ■ 모바일 뷰어 > **시스템 메뉴**

제어 설정 🖪 MFP, 안드로이드 모바일 제어 환경을 설정합니다.

Wi-Fi 모드 화면 색상	Wi-Fi 접속 시 상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다. 4/16/64/256/High Color 이며 기본값은 256 Color이다.
3G/4G 모드 화면 색상	3G/4G 접속 시 상담원 뷰어에 표시되는 화면 색상을 선택한다. 4/16/64/256 Color 이며 기본값은 256 Color이다.

R: 제어 설정			×
VRVD(Virtual Remote Vid	deo Driver)의 제어{	옵션을 설정합니다.	
Wi-Fi 모드 화면 색상	256 color	~	
3G/4G 모드 화면 색상		~	
<b>a</b> .01	***	저요	
확인	위오	식용	

**항상 위 🖪** MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

뷰어를 항상 다른 창보다 위에 위치시킵니다.

#### 상담 일지 작성 🖪 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

지원 고객 정보 및 상담내역을 작성/수정합니다.

8 9 9 9					
• 상담원 ID : jh	lee1				
<ul> <li>상담원명 : 이기</li> </ul>	재현				
<ul> <li>상담 시작 : 20</li> </ul>	014/08/04 15:23:17				
상담일지작성					
고객명	(필수 입력)				
고객연락처					
고객 E-mail					
상담구분	TEST				
상담내용	(필수 입력)				

일지 상에서 확인 가능합니다.



세션 전달 🖾 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS 현재 모바일 지원 중인 고객을 다른 상담원에게 전달합니다.

- 1. 뷰어 상단의 본 > 세션 전달을 클릭합니다.
- 2. 모바일 지원 중인 고객 단말기에 세션 전달 동의 메시지가 나타납니다.
- 고객이 세션 전달 동의 시 현재 온라인 상태인 같은 그룹 내의 상담원 목록이 나타나며, 전체보기를 클릭하여 같은 그룹 내의 모든 상담원 목록을 확인합니다. 새로고침 버튼을 클릭하여 세션 전달을 요청할 상담원 목록을 갱신합니다.

온라인보기			전체보기			Ò
아이디	~	대화명		상담원명	상태	

온라인보기	전체보기		Ś
아이디 ~	대화명	상담원명	상태
byyu1		callmobile	offline
djsohn1		손동진	offline
kadena1	kadena13	Rsupport.	offline
kwmaeng1			offline
saintian13th1	saintian13th	SeongjiHan	offline

 고객이 세션 전달 거절 시 세션 전달이 취소되며 세션 전달 요청 거절 안내 메시지가 나 타납니다.

R: Remo	RemoteCall				
<b>(</b> )	상대방이 세션전달 요청을 거절하였습니다.				
	확인				

- 5. 기존 상담원은 세션을 전달할 상담원을 선택 한 후 [세션 전달 요청] 버튼을 클릭합니다.
- 6. 세션 전달을 요청한 상담원에게 세션 전달 메시지가 나타납니다.

세션 전달 요청	
() 상담원이 뷰어 세션 전달을 요청하였습니다. 수락하시면 고객과 연결이 됩니다.	
1/1	$\otimes$

7. 세션 전달 수락 시 지원 중인 고객과 모바일 지원 접속이 이루어지며 기존 상담원의 연결

은 종료됩니다.

 세션 전달 거절 시 세션 전달 거절 안내 메시지가 나타나며 모바일 지원이 계속 이루어집 니다.

**뷰어 잠금 ▲** MFP, 안드로이드 / Ⅱ iOS

고객 모바일 지원 중 상담원이 자리를 비워야 하는 상황이 발생하였을 경우, 뷰어 잠금 기능을 이용하여 뷰어의 모든 기능을 사용하지 못하게 합니다. 잠금 해제 시 에이전트 로그인 시 사용하 는 패스워드를 입력해야 합니다.

白 ②素 ②30 □音 经非	2 - 5 ×
부어 잔근 상태입니다	
인분을 현재적실(10년 프리크) 레이셔츠를 반약하시고. - Ande 는 우리는 - Ande - 우리는 - Ande - 우리는 - Ande - Ande - Ande	
🚺 1/0/4/2083 (Beel) 1971 M3 (Reserve) 2011 M4 (192 (W. F.) [100 x 1 M2 (X. N. Ba [126 (Obs [120 N	00:06.20

#### RemoteCall 플레이어 🖪 MFP, 안드로이드

녹화 파일을 재생하기 위한 플레이어를 실행합니다.

[재생방법]

- 1. 열기 버튼을 클릭하여 재생하고 싶은 녹화파일을 선택한다.
- 2. 재생버튼이 활성화 되면 클릭하여 화면을 재생 할 수 있다.

# 리모트콜 플레이어는 리모트콜 에이전트 설치 시 설치된다. 리모트콜 에이전트가 설치되지 않은 PC에서는 녹화파일 재생이 불가능하다.

[플레이어 메뉴 설명]

<u>_</u>			
() 00:00:00 / 00:00:36		1x speed \$	Auto ¢
① 재생할 녹화파일을 선택	택할 수 있다.		
② 재생 중인 화면의 크기	를 50%~200%까지 조절한다.		
③ 선택한 녹화파일을 재성	생한다.		
④ 녹화파일 재생을 종료	한다.		

⑤ 현재 재생중인 녹화파일의 이전 파일을 재생한다.



⑥ 현재 재생중인 녹화파일의 다음 파일을 재생한다.

⑦ 재생 속도를 1~10배로 조절한다.

<u>리모트콜 서비스의 녹화파일은 알서포트에서 자체 개발한 파일형식(\*.rsfx)으로, 범용적인 동영상</u> 플레이어를 이용하여 재생할 수 없다.

■ 뷰어 > 제어

모바일 제어 🖪 MFP, 안드로이드

모바일 지원 연결 후 고객으로부터 제어권을 얻어 고객 단말기를 제어합니다.

레이저 포인터(화살표) 🖾 MFP, 안드로이드

고객 단말기에 화살표 모양의 포인터를 표시하여 모바일 지원 시 특정 위치나 움직임 표현 시 쉽 게 안내할 수 있습니다.

■ 뷰어 > 그리기



그리기 시작 (ctrl+window+shift) ▲ MFP, 안드로이드 / Ⅰ iOS 상담 화면 위에서 자유 곡선 그리기 할 수 있습니다.

**그리기 유형** ▲ MFP, 안드로이드 / ■ iOS 상담원은 고객이 캡처한 이미지 선택 후 그리기를 할 수 있습니다. 또한 공유된 스크린샷 이미지 상세 화면상에서도 그리기를 할 수 있습니다..

**그리기 색상** ▲ MFP, 안드로이드 / ▲ iOS 고객 단말기 화면에 그려지는 선의 색상을 변경합니다.

전체 지우기 ▲ MFP, 안드로이드 / ■ iOS 고객이 캡처한 이미지에 그리기 한 모든 그림을 지웁니다.

원활한 상담을 위하여 고객 단말기 화면이 일정 비율 이상 변경되거나 프로Tip!그램이 전환될 경우에도 그리기 한 모든 곡선이 지워집니다.



■ 뷰어 > **화면** 

사용자 조절 🖪 MFP, 안드로이드

고객 단말기 화면의 크기를 20~100% 배율*(HD 해상도(1280\*720) 기준)*로 조절합니다. HD 해상도 보다 낮은 경우 30~100% 배율로 조절합니다.

**화면 맞춤**  MFP, 안드로이드

고객 단말기 화면의 크기를 뷰어 창에 맞게 조절합니다.

■ 뷰어 > 도구

화면 저장 ▲ MFP, 안드로이드 / ▲ iOS 현재 지원중인 고객 단말기 화면을 캡처하여 상담원 PC에 PNG 파일로 저장합니다. 하단 아이콘 을 눌러도 동일하게 작동합니다. 파인 저자 인치 · 곳요모서(or 곳요모서)\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\\Decumport\\Decumport\\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\\Decumport\Decumport\Decumport\\Decumport\\Decumport\Decumport\\Decumport\\Decumport\Decumport\Decumport\\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decumport\Decump

**파일 저장 위치** : 공유문서(or 공용문서)₩Rsupport₩RemoteCall₩Capture





URL 전송 🖪 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

고객 단말기에 URL을 전송하여 웹 페이지에 접속합니다.

R: URL 전송			×
http://www.rsupport.com		전송	
즐겨찾기명 🗸 🗸	URL		
모비즌	http://www.mobizen.com		
알서포트	http://www.rsupport.com		
	닫기		

#### 클립보드 🖪 MFP, 안드로이드

상담원 PC와 고객 단말기의 클립보드 내용을 확인하고 보내기/가져오기 버튼을 클릭하여 동기화 합니다.

#### **녹화 🖪** MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

모바일 지원 중인 고객 단말기의 제어 화면을 녹화할 수 있습니다. 녹화 종료 후 녹화 파일은 **에이전트 > 원격지원 환경설정**에서 설정된 저장 위치에 날짜 별로 저장됩니다.

#### **화면 전송 💵** iOS

고객이 화면 캡처한 이미지에 대해 상담원이 그리기 편집 후 고객에게 이미지를 보내는 기능입니 다.(편집된 이미지는 화면 전송 후 편집이 가능하나 그린 내용을 지울 수는 없습니다.)

#### 이미지 보내기(PC)

#### 받은 이미지 저장 💵 iOS

고객이 화면 캡처한 이미지를 상담원이 전송 받으면 뷰어 하단 히스토리 영역에 최신 이미지가 오른쪽에 오도록 정렬 됩니다. 이때 상담원이 받은 이미지를 특정 폴더에 저장합니다. 받은 이미지 저장 폴더 : C:\Users\Public\Documents\Rsupport\RemoteCall\Capture\일자별폴더 \Support \Receive



#### 보낸 이미지 저장 💵 iOS

고객 캡처 화면에 대해 상담원이 이미지 편집후 고객 보낸 이미지는 뷰어 하단 히스토리 영역에 최신 이미지가 오른쪽에 오도록 정렬 됩니다. 이때 상담원이 보낸 이미지를 특정 폴더에 저장합 니다

**보낸 이미지 저장 폴더 :** C:₩Users₩Public₩Documents₩Rsupport₩RemoteCall₩Capture₩일자별폴더 ₩Support ₩Send

# RemoteCall 모바일 지원 서비스 기능

#### [MFP, Android]

모바일 지원 연결 후 재생()) 버튼을 클릭하여 고객의 단말기 화면을 보면서 지원합니다. 화면 정보 수신 후 모바일 제어를 클릭하여 단말기의 제어권을 획득합니다.



모바일 지원 연결 시 원활한 지원을 위하여 <u>고객 단말기의 **화면 조명시간이 10분으로 변경**되며</u> 지원 종료 후 이전 설정 값으로 복구됩니다.

## ■ 현재 화면 정보

화면 정보 수신을 지원하지 않는 단말기이거나, 고객에 의해 화면 전송이 중단된 경우 현재 화면 정보를 통해 단말기의 화면 정보를 확인할 수 있습니다.



#### [iOS]

#### 모바일 메뉴에서 화면 공유 방법

MDM서버를 이용한 Airplay 화면 공유 서비스를 이용하여 화면 공유를 할 수 있습니다. 1. 모바일 지원 상단 메뉴를 클릭하여 화면공유를 클릭합니다.

	채팅
2014, 09, 12	(고 채팅
① 원격지원이 시작되	스크린샷 이미지
	화면공유
	<ol> <li>웹 공유</li> </ol>
	G> 상담 종료

2. Profile을 설치 합니다.



- 3. PC 뷰어상의 도구에서 화면공유 요청을 클릭합니다.
- 국가와 화면 공유를 요청한 아이폰의 전화번호를 입력 후 돋보기를 클릭하여 Profile 설 치 유무를 확인하고, 요청을 합니다.



₨ 화면공유 요청		×
국가	대한민국 🗸	
전화번호	Q	
	고객의 전화번호를 모두 입력해 주세요.	
	요청 닫기	

- 5. 모바일 지원 화면에서 Airplay 화면 표시 창에서 "표시" 버튼을 누릅니다.
- 6. 화면 공유 기능이 시작됩니다.

#### 안내 메시지를 통해 고객이 화면공유를 설정하는 방법

 1. 뷰어 상단 툴바의 안내 메시지를 클릭하여 AirPlay 연결 안내 항목을 고객에게 전송합니

 다.





 아이폰 화면 아래에서부터 위로 스크롤하여 제어 센터를 실행하여 Airplay 아이콘을 누르 도록 합니다.



• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	22 1
기타 음성 매모	FaceTime RemoteView
*	
4	• • •
AirDrop	AirPlay

3. 목록에서 RemoteCall\_xxxxx 을 선택한 후 미러링을 ON 하면 화면 공유를 시작 합니다.

AirPlay 완료			
iPhone			
CRemoteCall_141870			
미러링			
AirPlay 미러링을 사용하면 무선으로 사용자의 iPhone 화면 전체를 Apple TV에 보낼 수 있습니 다.			

화면공유 기능은 iOS 7 이상 에서만 작동합니다.

■ 시스템 정보

#### 기본 정보

모바일 지원 중인 단말기의 기본 시스템 정보를 보여줍니다.

메모장으로 복사( 🗐 ) 버튼을 클릭하여 단말기의 기본 시스템 정보를 메모장에 입력할 수 있습니다.

새로고침( 🖄 ) 버튼을 클릭하여 기본 시스템 정보를 갱신합니다.

#### 🖪 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

	전화번호 🖪	USIM에 저장된 휴대전화 번호 정보를 보여준다.
	통신사 🗛/💷	USIM에 저장된 네트워크 정보를 보여준다.
	루팅 🖪	단말기의 루팅 여부를 보여준다.
	모델 번호	휴대전화 정보 - 모델 번호 정보를 보여준다.
	A/1	
	Android 버전🗚	휴대전화 정보 - Android 버전 정보를 보여준다.
	iOS 버전 💵	휴대전화 정보 - iOS 버전 정보를 보여준다.
	OS 버전	휴대전화 정보 - 커널 버전 정보를 보여준다.
	A/1	
	배터리 수준	휴대전화 정보 - 상태 - 배터리 수준 정보를 보여준다.
	A/1	
	내부 저장공간	저장소 - 내부 저장소 정보를 "사용 가능한 저장공간/총 공간"으
	A/1	로 표시하여 보여준다.
기보 저너	SD 저장공간 🖪	저장소 - SD 저장공간 정보를 "사용 가능한 저장공간/총 공간"으
기는 이노	20/40 시호가	도 표시아어 보여군다. 2004년 사회의 비기를 알려 파시하여 비여주다
	30/40 전오경	30/40 전오의 세기를 %도 표시하여 도여준다.
	ㅗ ם \\\/; ᄃ; 시ㅎ가ᄃ	Wi-Fi 시ㅎ이 세기를 %로 표시하여 보여주다
		With 근고의 세어일 70고 표어하여 고하는데.
		단말기의 메모리 정보를 "사용 가능한 메모리 용량/총 메모리 용
	메모리 🏹	량"으로 표시하여 보여준다.
	시리얼 번호 🖪	단말기의 시리얼 번호를 보여준다.
	빌드 번호	휴대전화 정보 - 빌드 번호 정보를 보여준다
	A/1	
	MSISDN	USIM에 저장된 MSISDN 정보를 보여준다
	IMEI 🖪	휴대전화 정보 - 상태 - IMEI 정보를 보여준다.
	소프트웨어	휴대전화 정보 - 소프트웨어 버전 정보를 보여준다. (LG 단말기
	버전 🖪	전용)
	비행기 모드 🖪	무선 및 네트워크 - 비행기 모드 설정 여부를 보여준다.



Wi-Fi 🖪/💶	무선 및 네트워크 - Wi-Fi 설정 정보를 보여준다.
화면 해상도	단말기의 해상도 정보를 보여준다.
A/1	
블루투스 🖪	무선 및 네트워크 - Bluetooth 설정 여부를 보여준다.
언어 🗛 💷	언어 및 키보드 - 언어 선택 정보를 보여준다.
계정 🖪	계정 및 동기화 - 계정 정보를 보여준다.
백그라운드 데이터 🔼	계정 및 동기화 - 백그라운드 데이터 설정 여부를 보여준다.
자동 동기화 🖪	계정 및 동기화 - 자동 동기화 설정 여부를 보여준다.
무음모드	소리 - 무음 모드 설정 여부를 보여준다.
A/1	
비밀번호 🖪	위치 및 보안 - 비밀번호 표시 설정 여부를 보여준다.
로밍 🗛	무선 및 네트워크 - 모바일 네트워크 - 데이터 로밍 설정 여부를 보여준다.
링톤크기 🖪	소리 - 볼륨 - 벨소리 크기 정보를 보여준다.
스피커크기	소리 - 볼륨 - 미디어 크기 정보를 보여준다.
A/1	
App 버전	RemoteCall 어플리케이션의 버전 정보를 보여준다.
A/1	

■ 퀵세팅 (▲ MFP, 안드로이드)

모바일 지원 중인 단말기의 설정 정보를 확인하고 각 항목을 클릭하여 설정 변경이 가능합니다. 새로고침( ं) 버튼을 클릭하여 설정 정보를 갱신합니다.

	퀵세팅	Ś
44	0 š	<
:0:	Wi-Fi	<
$\checkmark$	∦ 블루투스	<
9	🕆 데이터 사용량	<
	₩ 무선 및 네트워크 설정	<
Ð	<b>Q</b> () 소리	<
	读 디스플레이	<
	🍈 저장소	<
	ਊ 배터리	<
	· 해플리케이션	<
	🗘 계정 및 동기화	
	위치 서비스	<
	읍 보안	<
	④ 언어 및 키보드	<
	🕥 백업 및 초기화	<
	③ 날짜 및 시간	<
	·) 접근성	<
	<├ 개발자 옵션	<
1	A 1000 Million	

※퀵세팅 기능은 단말기 제조사 및 기기 별로 지원하는 기능이 다르기 때문에 단말별로 지원 불가능한 기능이 존재할 수 있습니다 ■ 프로세스 정보

모바일 지원 중인 단말기의 메모리 상태 및 실행 중인 프로세스 정보를 보여줍니다. 클립보드로 복사( <sup>()</sup>) 버튼을 클릭하여 단말기의 메모리 정보 또는 프로세스 정보를 클립보드에 복사하고, 메모장에 입력합니다.

새로고침( 🖒 ) 버튼을 클릭하여 메모리 정보 또는 프로세스 정보를 갱신합니다.

А	MFP,	안드로이드	/ 💵	iOS
---	------	-------	-----	-----

메모리	Memory A/1	현재 사용 중인 메모리 양을 보여준다.
정보	Disk A/1	현재 사용 중인 디스크 용량을 보여준다.
	CPU A/I	현재 사용 중인 CPU 양을 보여준다.
	프로세스	현재 실행 중인 프로세스의 정보를 보여준다.
	A/1	
ᅲᆿᆈᄮ	CPU 🖪	현재 실행 중인 프로세스의 CPU 사용량을 보여준다.
프도세스	메모리 🖪	현재 실행 중인 프로세스의 메모리 사용량을 보여준다.
성포	종료 🖪	선택한 프로세스를 종료한다.
	PID 💶	현재 실행 중인 프로세스의 PID정보를 보여준다
	실행시간 💵	현재 실행 중인 프로세스의 실행시간을 보여준다.

	프로세스 정보			80
≣ © I	22 (22		6	
<b>9</b>	Memory(%) Disk(%)		CPU(%)	
P	프로세스 🗸	CPU	메모리	종료
†↓ D	.dehsound	0 %	27.04MB	×
	② Android 시스템	0 %	52.15MB	×
	ⓒ Android 키보드(AOSP)	0 %	33.16MB	×
	O DEH	0 %	42.18MB	×
	Dab:sync	0 %	23.75MB	×
	Fused Location	0 %	17.06MB	×
	LogSystem	0 %	21.00MB	×
	Remote support service	2 %	26.39MB	×
	O Service Mode	0 %	24.90MB	×
	⑦ TouchWiz 홈	0 %	69.92MB	×
	android.process.acore	0 %	44.89MB	×
>	android.process.media	0 %	22.49MB	×

[MFP / Android]

	프로세스 정보		6
Ö			
C9	38 5		7
	Memory(%) Disk(%)	C	PU(%)
	프로세스 ^	PID	실행시간
	xpcd	83	0:52:46
	wifid	14	0:52:57
	webbookmarksd	170	0:15:5
	timed	16	0:52:57
	tccd	87	0:52:45
	syslogd	36	0:52:57
	softwareupdatese	89	0:52:44
	powerd	40	0:52:57
	notifyd	63	0:52:57
	notification_pro	135	0:20:28
	networkd_privile	71	0:52:56
	networkd	66	0:52:56
	mobile_assertion	133	0:20:29
	mediaserverd	39	0:52:57
>	mDNSResponder	31	0:52:57

[iOS]

#### 프로세스 종료 (🖪 MFP, 안드로이드)

- 1. 종료할 프로세스 우측의 종료(x) 버튼을 클릭합니다.
- 2. 프로세스 종료 확인 메시지가 나타납니다.
- [예] 버튼을 클릭하면 선택한 프로세스가 종료되며 단말기에 프로세스 종료 안내 메시지 가 나타납니다.

🗊 🛋 🔺 🐲		<b>()</b> 15:47
■		Q ★ 🗄
😫 용지함 설정	소리	
ৰ) 소리	버튼음	
모 디스플레이	버튼음 <sup>응소거</sup>	< 🗖
을 저장소	경고음	
과 조정	경 고음 단 <sup>2</sup> 패 <mark>사</mark> 인터넷 이(가) 충료되었습니다.	
🗘 절전 기능	음량	
🖑 타이머	मा==भ्य	
<b>역</b> 에코	<b>햅틱 반응</b> 소프트키를 누르거나 특정 소프트웨어 동작에 진동합니다.	<ul> <li>Image: A start of the start of</li></ul>
언어 및 입력	진동 세기	
ABC 언어	터치반응 진동세기 설정	
📖 키보드 및 입력 방법		원격지원중
5 6 日 🕅		

# ■ 앱 정보 (▲ MFP, 안드로이드)

모바일 지원 중인 단말기에 설치되어있는 응용프로그램 목록을 보여줍니다.

좌우 토글 버튼을 클릭하여 기본 응용프로그램(C)/사용자 설치 응용프로그램(U) 목록전환이 가능 합니다.

클립보드로 복사( <sup>(</sup>)) 버튼을 클릭하여 단말기의 응용프로그램 정보를 클립보드에 복사하고, 메 모장에 입력합니다.

	프로그램명	설치되어있는 응용프로그램 명을 보여준다.
응용프로그램	버전	응용프로그램의 버전을 보여준다.
정보	상태	응용프로그램의 실행 여부를 보여준다.
	제거	응용프로그램을 제거한다.

새로고침( 🖄 ) 버튼을 클릭하여 응용프로그램 목록을 갱신합니다.

	기본앱	사용자 설치앱			80
441	프로그램명	v	버전	상태	삭제
Ö	AddressBookSe	ettingsLib ≡	1.0.112	OFF	×
	○ Android 라이브	▲ 배경화 ☰	4.2.2-201506	OFF	×
9	Android 시스탈	: ≡	4.2.2-201506	ON	×
	◎ Android 키보드	E(AOSP) =	4.2.2-201506	ON	×
P	Black Hole	=	1.0	OFF	×
†↓	DEH	=	1.0.112	ON	×
	이 DRM으로 보호	된 콘텐 ☰	4.2.2-201506	ON	×
	Dab	≡	1.0.112	OFF	×
	Fused Location	≡	4.2.2-201506	ON	×
	③ HTML 뷰어	=	4.2.2-201506	OFF	×
	Input Devices	=	4.2.2-201506	ON	×
	Key Chain	=	4.2.2-201506	OFF	×
	LogSystem	≡	4.2.2-201506	ON	×
	💿 Maa	≡	1.0.112	OFF	×
	Music Visualiz	ation ⊮ ≡	4.2.2-201506	OFF	×
	MusicFX	≡	1.4	OFF	×
	MyProgramLib	≡	1.0.5	OFF	×
>	Danalk tananar	-	1.0	orr	



#### 응용프로그램 상세 정보

해당 프로그램명의 상세 정보를 확인합니다.

				기본앱	사용자 설계	지앱	
			41	프로그램명		~	버김
			:Ö:	🧑 Google Partr	er Setup	≡	4.4
ľ	ClassName	com.google.android.gn	ns.gam	nes.app.PowerUpApp	olication	> <b>1</b> 2	2.0
64	DataDir	/data/data/com.google	andro	id.play.games		≡	3.2
	PackageName	com.google.android.pla	ay.gam	les		_	2.4
	SourceDir	/data/app/com.google.	androi	id.play.games-2.apk		=	3.1
	TargetSDKVersion	19				≡	5.0
	UID	10091				≡	4.9
				🧑 Google Serv	ices Frame	≡	4.4

#### 응용프로그램 실행

응용프로그램 정보를 더블 클릭하여 해당 프로그램을 실행합니다.

#### 응용프로그램 제거

- 1. 제거할 응용프로그램 우측의 제거(x) 버튼을 클릭합니다.
- 2. 응용프로그램 제거 확인 메시지가 나타납니다.
- 3. [예] 버튼을 클릭하면 단말기에 응용프로그램 제거 화면이 나타납니다.

## ■ 채팅 (▲ MFP, 안드로이드 / Ⅲ iOS)

모바일 지원 중인 단말기 화면에 채팅 창을 띄워 채팅 지원을 하거나 토스트 메시지 형태로 메시 지를 전송하고, 원격제어, 단말기 정보 수집, 프로그램 실행 등의 모바일 지원 로그가 표시됩니다. 탭 버튼을 클릭하여 채팅/알림창 전환이 가능합니다.

메모장으로 복사( 🗐 ) 버튼을 클릭하여 채팅/알림창 정보 및 모바일 지원 로그를 메모장에 입력 합니다.



[채팅 - 상담원]

[채팅 - 고객]

#### 로그 (🖪 MFP, 안드로이드)

T

모바일 지원 중인 단말기의 로그 정보를 가져옵니다. 체크박스를 택하여 가져올 로그의 수준과 라인 수를 500라인/1000라인/전체로 조절합니다.

클립보드로 복사( <sup>(</sup>)) 버튼을 클릭하여 가져온 단말기의 로그 정보를 클립보드에 복사하고, 메모 장에 입력합니다.



#### ■ 지원이력 (IAI MFP, 안드로이드 / III iOS)

모바일 지원 중인 단말기의 전화번호로 이전 지원이력이 있는지 검색하여 보여줍니다. 지원이력 이 없거나 USIM 없음 등의 이유로 전화번호 확인이 불가능한 경우 지원 내역이 표시되지 않습니 다.

클립보드로 복사( <sup>(</sup>)) 버튼을 클릭하여 지원이력 정보를 클립보드에 복사하고, 메모장에 입력합 니다.



USIMOI 없는 단말기는 검색할 수 없습니다.

개인정보 보호

Tip!

사용자 관리 > 회사 > 접속 페이지 설정 > 기본정보 설정의 **개인정보보호** 옵션 사용시, 상담원측에 고객 지원 이력 히스토리가 출력되지 않으며, 관리 자 페이지 지원 이력상에도 고객의 개인정보(고객명, 모바일번호, MSISDN/IMEI, 공인/로컬 IP, 고객 MAC주소)를 저장하지 않습니다.

## ■ 파일전송 (▲ MFP, 안드로이드)

모바일 지원 중인 단말기의 파일 목록을 확인하고 고객의 동의 하에 저장된 파일/폴더를 상담원 PC로 가져오거나, 상담원 PC의 파일/폴더를 단말기로 전송합니다.

#### 파일 목록 확인

폴더 경로 콤보박스를 클릭하여 폴더 이동 히스토리를 확인하거나, 상위 폴더로 이동() 및 이 전(<sup><</sup>) 과 다음(<sup>></sup>)으로 이동이 가능하며, 파일 목록 새로고침(<sup>△</sup>)이 가능합니다.



파일 삭제

- 1. 삭제할 파일/폴더를 선택한 후 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 삭제를 선택합니다.
- 2. 파일/폴더 삭제 확인 메시지가 나타납니다
- [예] 버튼을 클릭하면 모바일 지원 중인 고객 단말기에 파일/폴더 삭제 동의 메시지가 나 타납니다.



- 4. 고객이 파일/폴더 삭제 동의 시 선택한 파일이 삭제됩니다.
- 고객이 파일/폴더 삭제 거절 시 선택한 파일이 삭제되지 않으며 파일/폴더 삭제 요청 거 절 안내 메시지가 나타납니다.

#### 파일 실행

- 1. 실행할 파일을 선택한 후 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 파일실행을 선택합니다.
- 2. 파일실행 확인 메시지가 나타납니다.
- 3. [예] 버튼을 클릭하면 선택한 파일이 실행됩니다.



#### 파일 송/수신

- 1. 전송할 파일/폴더를 선택한 후 화살표 버튼을 클릭하여 파일 전송을 요청합니다.
- 2. 모바일 지원 중인 고객 단말기에 파일 송수신 동의 메시지가 나타납니다.



- 고객이 파일 송수신 동의 시 선택한 파일의 전송이 시작됩니다. 고객 단말기의 상단 상태
   바 및 상담원 뷰어의 파일 전송 상태 창을 통하여 파일 전송 진행 상태를 확인합니다.
- 고객이 파일 송수신 수락 시 선택한 파일의 전송이 시작됩니다. 고객 단말기의 상단 상태
   바 및 상담원 뷰어의 파일 전송 상태 창을 통하여 파일 전송 진행 상태를 확인합니다.
- 다중 파일 전송 시 개별 파일에 대한 파일 송수신 동의 메시지가 나타나며, 다음 O개 파 일/폴더 포함을 체크하여 이후 송수신되는 모든 파일에 대한 일괄 동의가 가능합니다.



■ 단축 키 (困 MFP, 안드로이드)

원활한 모바일 지원을 위한 단축 키 사용이 가능합니다.

상	단	0	-0	콘	바	•
---	---	---	----	---	---	---

<u>لاً</u>	스피커폰 On/Off	단말기의 스피커폰 기능을 On/Off 한다.
ণ ক্র	볼륨 - / +	단말기의 볼륨을 조절한다.
ŵ	Home 키	단말기의 Home 키를 누른 것과 동일하다.
88	Menu 🤊	단말기의 Menu 키를 누른 것과 동일하다.
ŋ	Back ₹	단말기의 Back 키를 누른 것과 동일하다.
Q	Search 🔊	단말기의 Search 키를 누를 것과 동일하다.
Ō	카메라	단말기의 카메라 어플리케이션을 실행시킨다.
0	설정	단말기의 환경설정으로 이동한다.
<i>炒</i> こ	회전	단말기의 자동 회전 기능을 On/Off 한다.
Ś	상태창 내리기	단말기의 상태창을 내린다.
Ŝ	상태창 올리기	단말기의 상태창을 올린다.
(.) ()	화면 문구 숨김/표시	단말기의 화면에 문구를 표시/숨김 한다.
	화면 잠금	지원 중인 단말기의 화면을 잠근다.

Tip!

단말기 스킨 상의 버튼을 클릭하여도 해당 키의 기능 사용이 가능합니다. (Home, Menu, Back, Search 키에 한함)

#### 키보드 단축 키

Esc	Back 키	단말기의 Back 키를 누를 것과 동일하다.
Home	Home 키	단말기의 Home 키를 누른 것과 동일하다.
Page up	Menu 키	단말기의 Menu 키를 누른 것과 동일하다.
Delete	Delete 키 / 우측 화살표 키	문자 입력 시 커서 뒤의 한 글자를 삭제한다. 그 외의 경우 일부 단말기에서 우측 화살표 키로 동작한다.
Backspace	Backspace 키	문자 입력 시 가상 키보드의 Backspace 버튼과 동일하게 동작 한다.



Enter	Enter 키	단말기에서 Enter 키를 누른 것과 동일하게 동작한다.
Arrow key	화살표 키	단말기에서 화살표 키를 누른 것과 동일하게 동작한다.
Keypad -/+	볼륨 -/+	단말기의 볼륨을 조절한다.

위의 정의된 키 이외에도 단말기에 따라 키보드 입력 시 특정 어플리케이션이 실행되거나 특정 기능이 동작할 수 있습니다.

참고로 현재 일부 단말기에서 동작이 확인된 키는 다음과 같습니다.

End: 일부 단말기에서 Lock키로 동작(화면잠금) F2:Menu 키로 동작 F3:단말기의 최근 통화 기록 어플리케이션이 실행 F5:Search 키로 동작 대기 중 문자, 숫자 키 입력: 검색 어플리케이션이 실행되어 입력한 문자 검색



# ■ 모바일 뷰어 > 안내 메시지 (II ios)

원활한 모바일지원을 위해 안내 메시지 사용이 가능합니다.

AirPlay 연결 안내	
프로파일 설치 안내	
스피커폰 켜기	
화면 캡쳐	
사진 접근 권한 요청	
원격지원 서비스 유지	
멀티태스킹 바 실행	
다른 어플리케이션 종료	

각 안내 메시지는 iOS 버전에 따라 안내 이미지와 문구에 차이가 있습니다.

■ 하단 상태바

#### 모바일 지원 상태 정보를 보여줍니다.

	데이터 통신 량 🗛 / 💶	화면 데이터 통신 량을 보여준다.
상태바	네트워크 상태 🗛 / 💶	네트워크 연결 상태를 보여준다. 모바일 지원 연결 : P2P/Gateway 단말기 네트워크 연결 : Wi-Fi/3G
정보	단말기 해상도 🗛 / 💶	단말기의 해상도 정보를 보여준다.
	표시 색상 🖪 / 💵	뷰어에 표시되는 화면의 색상을 보여준다.
	표시 비율 🖪 / 💵	뷰어에 표시되는 화면의 비율을 보여준다
	지원 시간 🖪 / 💵	모바일 지원 시간을 보여준다.
기느	화면 저장 🖪	도구>화면저장 기능을 수행한다. 마우스를 올려서 저장 이미지 확인과 폴더 이동이 가능하다.
기둥	녹화 🖪	도구>녹화 기능을 수행한다. 녹화 상태를 표시하고, 녹화된 폴 더로 이동이 가능하다.

🖪 MFP, 안드로이드 / 💵 iOS

[원격 지원 중 하단 상태바] 00:30:45 [Send] 40.28 KB [Recieve] 52.90 MB | P2P (Wi-Fi) | 1080 x 1920, 32 Bits | High Color | 29 % 00:30:45 (한 주)





00:00:24 | 🗅

[녹화]

Ō

[화면 저장]

# 모바일지원 어플리케이션 기능

#### ■ 주요 기능

#### 업데이트 체크

모바일지원 어플리케이션 실행 시 서버에 업데이트 여부를 확인하여 최신 모듈이 있을 경우 고객 의 동의 하에 업데이트가 가능합니다.

#### 화면 잠금 (🖪 MFP, 안드로이드)

모바일 지원 중 화면 전송 및 상담원의 원격 제어를 원하지 않을 경우 화면 전송을 중단할 수 있 습니다. 이 경우 상담원이 고객에게 화면 잠금 해제를 요청할 수 있으며, 고객의 동의 하에 화면 잠금 해제가 가능합니다.



#### 상담원에게 전화 요청 (🖪 MFP, 안드로이드)

모바일 지원 중 필요한 경우 상담원에게 전화를 요청할 수 있습니다. 상담원에게 연락 받을 번호 를 입력하여 상담원에게 전화 요청을 합니다. 전화 요청 시 상담원 뷰어가 활성화되며 전화 요청 메시지가 나타납니다.



#### 모바일 App > 메뉴 > 채팅 (11 iOS)

모바일 지원 App실행후 좌측 상단 메뉴 클릭 > 채팅 메뉴 클릭시 채팅화면으로 이동합니다.





모바일 App > 메뉴 > 스크린샷 이미지 (🛄 iOS)

모바일 지원 App실행후 좌측 상단 메뉴 클릭 > 스크린샷 이미지 버튼 클릭시 이미지 스크린샷 이미지 화면으로 이동합니다.

	채팅
2014, 09, 12	(국) 채팅
원격지원이 시작되	스크린샷 이미지
	😱 화면공유
	<ul> <li>웹 공유</li> </ul>
	() 상담 종료

[스크린샷 이미지 클릭]

<스크린샷 이미지 동의는 관리자 페이지 >그룹 옵션 > 보안설정 > 스크린샷 이미지 동의서 사용 설정후 사용 가능합니다.>

#### 원격지원 종료

상단 메뉴의 원격지원 종료를 선택하여 원격상담을 종료할 수 있습니다.



#### 퀵 메뉴 (🖪 MFP, 안드로이드)

퀵 메뉴를 사용하여 어떤 화면에 있던지 자유롭게 모바일 지원 화면으로 이동이 가능하며 화면잠 금과 지원 종료를 할 수 있습니다. 퀵 메뉴는 자유롭게 이동이 가능합니다.



[퀵 메뉴 화면]



FAQ

고객이 중계페이지에 접속하여 상담원 아이콘을 클릭하였을 때 "원격지원 준비중 입니다."라는 메시지가 나타나고 반응이 없습니다.

고객 측 네트워크 환경에 문제가 발생하였을 수 있습니다.

1. 고객 PC 에서 telnet 명령어(시작 > 실행 > CMD 에서 telnet 61.74.65.8 443 입력)를 사용하여 중계서버에 443 포트로 접속이 되는지 확인하고, 접속되지 않는다면 사내의 네트워크 관리자에게 문의하여 RemoteCall 중계서버(61.74.65.8)에 443 Port 로 접속이 가능하도록 요청합니다.

성상적으로 접속이 가능한	경우 아래와 같이 아무것도	표시되지 않습니다.

C:1.	열넷 61.74.65.8	-
		^
		Ε

 Proxy 서버를 사용하고 있는지 확인하고, 사용한다면 사내의 네트워크관리자에게 문의하여 Proxy 서버에서 차단 여부를 확인합니다.

Telnet 명령이 실행되지 않아 아래와 같이 표시될 경우



제어판 > 프로그램 > Windows 기능 사용/사용 안 함 에서 텔넷 클라이언트에 체크 후 재시도 합니다.

Windows 기능	X					
Windows 기능 사용/사용 안 함	?					
기능을 사용하려면 해당 확인란을 선택하고 기능을 사용하지 않으려면 확인란의 선택을 취소하십시오. 확인란이 가득 채워져 있는 경우는 해당 기능의 일부만이 사용되고 있는 것입니다.						
표 🛄 게임	*					
Etć TCPIP 서비스(예: Echo, Daytime 등)						
표 🛛 🖉 비니어 기능						
☑ ● 원격 사용 압축						
□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □						
표 🔲 🖉 인쇄 및 인사 시비스						
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□						
□ 집 델넷 서버	Ξ					
🔽 📙 텔넷 클라이언트						
	Ŧ					
확인 취소						



#### 원격지원 중 화면이 멈췄어요.

원격지원 중 상담원 뷰어 또는 고객 PC 가 다운이 된 경우입니다. 데이터 전송량이 급격하게 늘어나거나, 시스템이 불안정할 경우 발생 할 수 있습니다.

- 1. 고객 PC 가 다운되었는지 확인하여 재부팅 후 다시 원격연결을 합니다.
- 2. 고객 PC 에는 이상이 없으나, 상담원 뷰어가 다운되어 제어가 되지 않는 경우에 작업관리자에서 RemoteCall 프로그램을 강제 종료 후, 재연결해야 합니다.
- 네트워크가 불안정하여 다운이 된 경우에는 다운되는 현상이 계속 나타날 수 있습니다. 이런 경우에는 네트워크 관리자에 문의해서 인터넷점검을 받아야 합니다.

#### RemoteCall 에이전트 로그인 시 "인증서버 주소를 찾을 수 없습니다." 라는 메시지가 나타납니다.

상담원 계정이나 인증서버 주소가 틀렸을 경우, 보안장비 의해 차단되어 인증서버 주소로 접속할 수 없는 경우 나타날 수 있는 메시지 입니다.

- 1. 로그인 ID/PW 를 정확하게 입력했는지 확인합니다.
- 상담원 PC 에서 auth.startsupport.com 과 authkrstartsupport.com 으로 접속이 가능한지 확인합니다.
   시작 > 실행 > CDM 에서 telnet auth.startsupport.com 443 입력합니다.
   정상적으로 접속이 가능한 경우 아래와 같이 아무것도 표시되지 않습니다.

🔤 텔넷 auth.startsupport.com	
	<u>^</u>

 인증서버로의 접속이 가능하다면 상담원 RemoteCall 에이전트 의 환경설정에서 인증서버 주소를 auth.startsupport.com 에서 authkrstartsupport.com 으로 변경하여 로그인 시도 합니다.
 (변경 후, 로그인이 된다면 내부 보안장비에서 리다이렉션이 이루어 지는 부분을 차단했거나, auth.startsupport.com 자체를 차단 한 것이므로 네트워크 관리자에 차단 해제를 요청 합니다.)

Telnet 명령이 실행되지 않아 아래와 같이 표시될 경우



제어판 > 프로그램 > Windows 기능 사용/사용 안 함 에서 텔넷 클라이언트에 체크 후 재시도 합니다.



#### 원격지원 중 뷰어에서 파일전송 기능이 안됩니다.

상담원 PC 의 뷰어에서 파일전송 기능을 사용하였으나, 파일전송 다이얼로그가 뜨지 않는 경우에 아래 경로에서 "FtpSendList.ini" 파일을 삭제하신 후, 다시 파일전송 기능을 시도하세요.

경로 C:₩Users₩Public₩Documents₩Rsupport₩RemoteCall

상담원의 아이콘을 클릭하였으나, "대기중인 상담원의 정보를 가져올 수 없습니다."라는 메시지가 나타납니다.

상담원이 관리자 페이지(<u>http://admin.startsupport.com</u>)에 접속한 후, 사용자 관리 > 그룹 > 그룹 상세 페이지의 그룹옵션정보 > 뷰어 기능 설정 메뉴에서 "시스템정보보기" 및 "프로세스정보보기" 기능 해제 후 재시도 하세요.



	Wherever possible
<b>IS</b> U	PPORT

T	전체사용	키보드제어 🖻 🖬 🗛	전체사용 🔻	형 마우스제어 P 🖬 🖪	뷰어 기능 설정
T	전체사용	마우스 키보드 제어 자동 활성 🕑 🖬	전체사용 🔻	마우스추적 🖻 1	
¥	전체사용	Ctrl+Alt+Del 전송 P Ħ	전체사용 🔻	레이저포인터 🖻 Ħ 🗛	
¥	전체사용	화면저쟝 🖻 🖪 🛽	전체사용 🔻	그리기 🖻 🖬 🗛 🚺 🔽	
¥	전체사용	파일전송 📍 🖬 🗛	전체사용 🔻	URL전송 🖻 Ħ 🗛 🚺	
¥	전체사용	클럽보드 Р Ħ 🗚	전체사용 🔻	Drag & Drop 파일 전송 P 🖬 🗛	
¥	전체사용	상담원화면전송 P 🖪	전체사용 🔻	클럽보드 자동동기화 P 🖬 🗛	
¥	전체사용	문자채팅(어플채팅) P	전체사용 🔻	화이트보드 P Ħ	
¥	전체사용	소리공유 🖻 🖬	전체사용 🔻	음성채팅 🖻 🖬	
¥	전체사용	화면녹화(고객촉) 🖻 🖬	사용안함 🔻	프로그램공유 🖻 🖬	
¥	전체사용	화면녹화(상담원) 🖪	전체사용 🔻	화면녹화(상담원) 🖻 🖬	
		트워크 드라이브에 저장	◉ 상담원PC에 저장 ○ 너	녹화파일 저장경로 P 🖬 🗛	
T	전체사용	원격세션전달 P Ħ A ㅣ	전체사용 🔻	원격제어 동의창에 녹화 파일 저장 안내 P Ħ	
T	전체사용	원격재부팅접속 P 🖬	전체사용 🔻	원격세션공유 🖻 Ħ	
¥	전체사용	즐겨찾기사용 P Ħ 🗚	전체사용 🔻	관리자 계정을 이용한 재연결 요청 Р Ħ	
•	사용안함	프로세스정보보기 🖻 🖪	사용안함 🔹	시스템정보보기 P Ħ	
•	전체사용	접속전 미리보기 🖻 🖬	전체사용 🔻	원격프린트 P Ħ	

#### startsupport.com 을 고객님께 안내하기 힘듭니다. 다른 주소는 없나요?

접속페이지 주소가 길어 안내가 불편고객님들을 위하여 RSUPPORT에서는 복수의 접속페이지 주소를 운영하고 있습니다.

접속페이지 주소: www.startsupport.com, 113366.com



# Wherever possible SUPPORT

# For more information about RSUPPORT, please visit http://www.remotecall.com http://www.rsupport.com

#### Korea :

(138-827) 서울시 송파구 위례성대로 10 (방이동 44-5) 에스타워 10~15층 전화 : +82-70-7011-3900 팩스 : +82-2-479-4429 기술문의 : support.kr@rsupport.com 구매문의 : sales.kr@rsupport.com 기타문의 : info.kr@rsupport.com

#### USA :

333 Sylvan Avenue Suite 110, Englewood Cliffs, NJ 07632, USA 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 :

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20 第3 虎の門ビル TEL:+81-3-3539-5761 FAX:+81-3-3539-5762 お同い合わせ:support.jp@rsupport.co m Sales:sales.jp@rsupport.com Info:info.jp@rsupport.com

#### China :

北京市朝阳区霄云路38号现代汽车大厦2203 室I-101 电话 +86-10-8256-1810 传真 +86-10-8256-2978 支持咨询 support.cn@rsupport.com 业务咨询 sales.cn@rsupport.com 销售咨询 info.cn@rsupport.com