

# **AnySupport Android 사용자 매뉴얼**

---

**2014-06-19 Ver 1.2**

Copyright © Koino

코이노의 사전 승인 없이 본 내용의 전부 또는 일부에 대한 복사, 배포, 사용을 금합니다.

## 목차

개요.....	6
● AnySupport Android.....	6
● 주요기능.....	7
기본사용법.....	8
● 상담원.....	8
상담원 프로그램 실행.....	8
● 고객.....	9
고객 App 설치.....	9
고객 App 실행 및 원격지원 연결.....	10
상담원 PC viewer 기능.....	9
[상단 메뉴]	
● 제어 메뉴.....	12
제어 중지/시작.....	12
레이저 포인트.....	13
상담원 초대.....	14
프로그램 종료.....	15
● 화면 메뉴.....	16
화면 확대/축소/자동조절.....	16
새로고침.....	17
● 그리기 메뉴.....	18
그리기 시작/종료.....	18
● 채팅 메뉴.....	19
채팅.....	19
상담원 메시지.....	20
한글 입력.....	21
● 도구 메뉴.....	22
화면 저장.....	22
화면 녹화.....	22
URL 전송.....	23

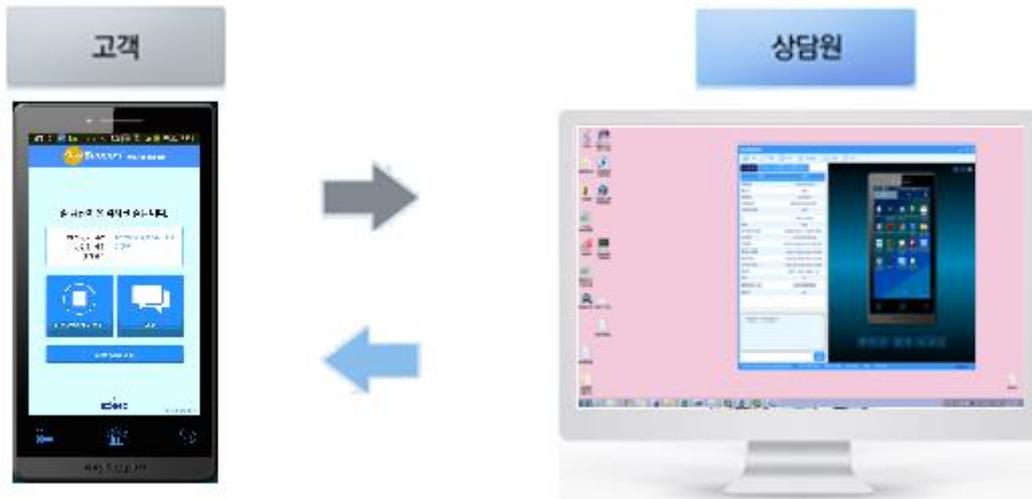
환경 설정 .....	24
<b>[탭 메뉴]</b>	
● 시스템 정보 .....	25
● 프로세스 정보 .....	26
● 빠른 설정 .....	27
● 파일 전송 .....	28
● 응용 프로그램 .....	30
● 로그 .....	31
<b>[뷰어 메뉴]</b>	
● 단축키 .....	32
스피커폰 .....	32
소리 -/+ .....	32
화면 +/- .....	33
화면이동 .....	33
사진 .....	34
설정 .....	34
상단바 ↑/↓ .....	35
새로고침 .....	35
● 모바일 뷰어 화면 기능	
화면 요청 .....	36
Menu/home/back .....	37
스크린샷 요청 .....	38
<b>[키 입력 기능]</b>	
● 멀티 터치 .....	41
● 클립보드 .....	42
<b>고객 Mobile host 기능 .....</b>	<b>43</b>
<b>[연결 전 기능]</b>	
● 알림 화면 .....	43
서비스 이용 동의 .....	43
업데이트 체크 .....	43
옵션 메뉴 .....	43

● 인증 번호 입력 화면 .....	44
상담원 연결.....	44
옵션 메뉴 .....	44
<b>[연결 후 기능]</b>	
● 아이콘/상단바 클릭 화면.....	45
연결 정보 확인.....	45
화면 전송 정지/시작.....	46
채팅.....	47
종료.....	49
● 앱 접근 화면 .....	50
<b>[옵션 메뉴]</b>	
● 도움말 .....	51
버전 정보 .....	51
웹사이트 이동.....	51
● 설정	
채팅.....	52
서버 주소 .....	52
상담원 앱 접근 제어 .....	52
<b>시스템 기능.....</b>	<b>53</b>
● 세션 복구 .....	53

## 개요

### ● AnySupport Android

AnySupport Android는 스마트폰, 태블릿 PC 등 Android 모바일 기기를 원격으로 화면을 보면서 제어를 하여, 스마트 기기의 A/S 등을 원격으로 수행 할 수 있는 솔루션 입니다.



## 개요

### ● 주요 기능 한눈에 보기

주체	대분류	소분류	설명
상담원 PC	제어	제어 중지/시작	고객의 화면을 제어 시작/중지할 수 있다.
		레이저 포인트	고객의 화면에 포인트 표시할 수 있다.
		상담원 초대	다른 상담원과 함께 제어 가능하다.
		프로그램 종료	고객과의 연결을 끊을 수 있다.
	화면	뷰어 크기	뷰어 확대/축소/자동조절을 할 수 있다.
		새로고침	화면을 새로고침한다.
	그리기	그리기 시작/종료	선색, 유형에 따라 그리기 가능하다.
	채팅	채팅	고객과 채팅할 수 있다.
		상담원 메시지	고객 단말에 토스트로 띄울 수 있다.
		한글 입력	한글 입력을 할 수 있다.
	도구	화면 저장	현재 화면을 저장한다.
		화면 녹화	현재 화면 지원 내용을 저장한다.
		URL 전송	해당 URL 을 고객 단말에서 실행시킨다.
		환경 설정	화면 해상도를 조절할 수 있다.
	탭메뉴	시스템 정보	고객 단말의 시스템 정보가 수집된다.
		프로세스 정보	고객 단말의 프로세스 및 메모리 사용량이 수집되며, 특정 프로세스를 중지시킬 수 있다.
		빠른 설정	원클릭으로 여러 설정이 가능하다.
		파일 전송	파일 및 폴더 전송을 할 수 있다.
		응용 프로그램	고객 단말의 응용 프로그램 리스트가 수집되며, 특정 앱을 중지/삭제할 수 있다.
		로그	고객 단말의 로그 리스트가 수집된다.
	단축키	스피커폰	고객 단말의 스피커폰을 켜거나 끌 수 있다.
		음량 조절	고객 단말의 음량 높낮이를 조절할 수 있다.
		화면 크기	고객 단말의 화면을 확대/축소할 수 있다.
		화면 이동	고객 단말의 화면을 좌우로 이동시킬 수 있다.
		사진	고객 단말의 카메라 앱이 실행된다.
		설정	고객 단말의 환경설정 앱이 실행된다.
		상단바 내리기/올리기	고객 단말의 상단바를 올리기/내리기할 수 있다.
		새로고침	화면을 새로고침할 수 있다.
	뷰어 버튼	화면 요청	고객이 화면전송을 중지하면 요청할 수 있다.
		Menu/home/back	고객 단말의 menu/home/back 키가 실현된다.
		스크린샷	화면 전송이 지원되지 않는 단말에서 스크린샷을 요청할 수 있다.

	키입력	클립보드	Ctrl+c / Ctrl+v 로 상담원 PC ↔ 고객 단말 간의 text 입력을 제어할 수 있다.
		멀티터치	Ctrl 키/Alt 키를 누른 상태에서 마우스로 화면을 클릭하면 멀티터치로 사용할 수 있다.
고객 Mobile	알림 화면	서비스 이용 동의	개인 정보 수집 및 이용 안내에 동의한다.
		업데이트 체크	업데이트 버전이 있을 시 업데이트할 수 있다.
		옵션 메뉴	메뉴 버튼 클릭 시 도움말, 설정 메뉴 나타난다.
	인증 번호 입력 화면	상담원 연결	인증 번호를 입력하여 상담원과 연결한다.
		옵션 메뉴	메뉴 버튼 클릭 시 도움말, 설정 메뉴 나타난다.
	아이콘 / 상단바 클릭 화면	연결 정보 확인	시작 시간 및 경과 시간, 상담원 정보
		화면 전송 중지/시작	상담원에게 보여지는 화면을 중지/시작
		채팅	상담원과 채팅할 수 있다.
		종료	원격 지원을 종료할 수 있습니다.
	앱 접근 화면	앱 접근 허용/차단	상담원과 연결된 상태에서 앱 실행 시 해당 앱 실행을 허가/거절할 수 있다.
		도움말	버전 정보
	웹사이트로 이동		애니서포트 웹사이트로 이동한다.
	설정	채팅	채팅 내역 및 시스템 로그 기록을 저장/해제할 수 있고, 내역을 볼 수 있으며 내역 삭제가 가능하다.
		서버 주소	서버 주소를 변경할 수 있다.
상담원 앱 접근 제어		상담원 접근이 항상 허용된 앱을 관리할 수 있다.	
시스템	세션복구	세션 복구	네트워크(WIFI/3G/4G)연결이 끊어지고 재접속 되면 자동으로 해당 상담원과 재연결된다.

## 기본 사용법

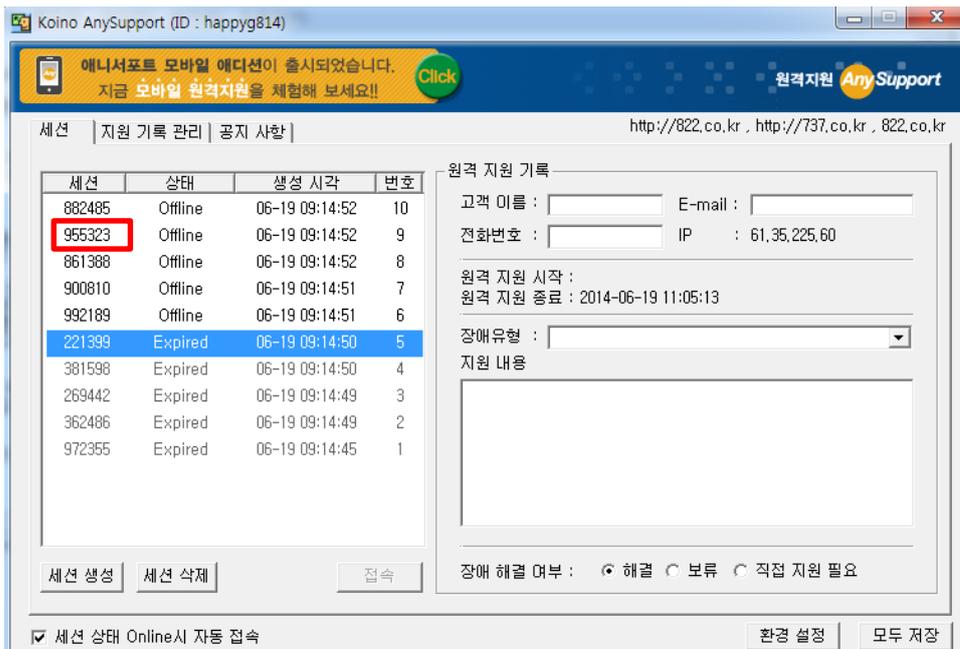
### ● 상담원 \_ 상담원 프로그램 실행

http://anysupport.net에 접속합니다.

1) ID / PW 입력 후 프로그램 실행을 누릅니다. (기존계정 사용)



2) 애니서포트 상담원 프로그램이 실행됩니다.



3) 6자리 접속인증번호가 자동으로 생성되며, 생성된 세션번호를 고객에게 전달합니다.

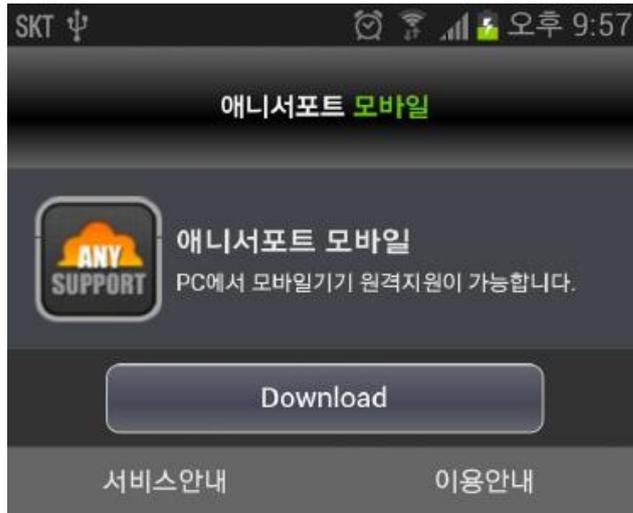
## 기본 사용법

### ● 고객 \_ App 설치

1) App설치 방법은 아래 두가지 방법 중 하나를 이용합니다.

A. Android 모바일 폰에서 <http://m.anysupport.net> 에 접속합니다.

B. Download버튼을 눌러 apk를 다운로드하여 설치합니다.



#### **애니서포트 모바일이란?**

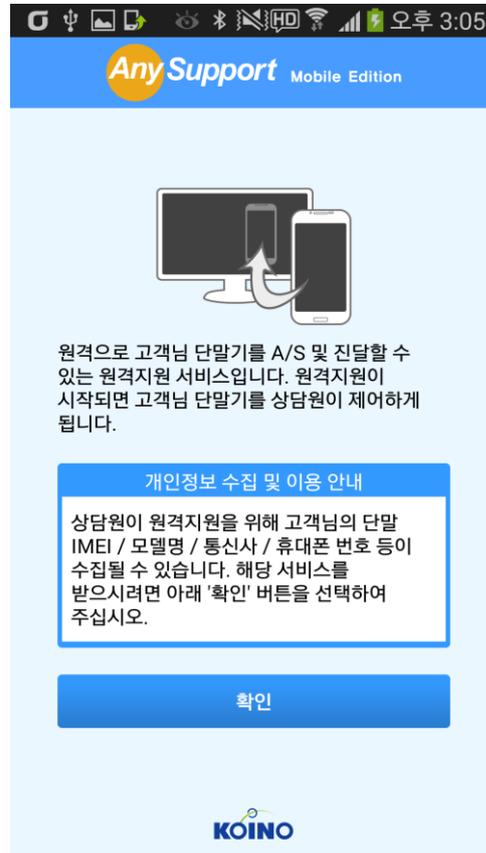
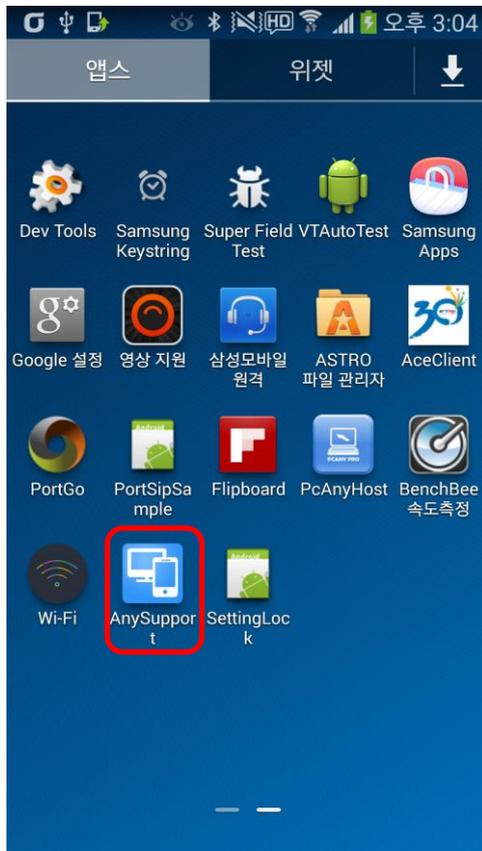
애니서포트 모바일은 이미 다각도로 검증된 애니서포트만의 기술력으로 PC to Mobile 을 완벽 지원하여 고객이 모바일 장비 이상으로 서비스센터를 직접 방문하지 않아도 원격으로 직접 눈으로 화면을 보면서 지원이 가능합니다.

2) Google Play 스토어에서 "애니서포트", "AnySupport"를 검색하여 설치합니다.

## 기본 사용법

### ● 고객 \_ App 실행 및 원격 지원 연결

1) 바탕화면에서 AnySupport 아이콘을 클릭합니다.

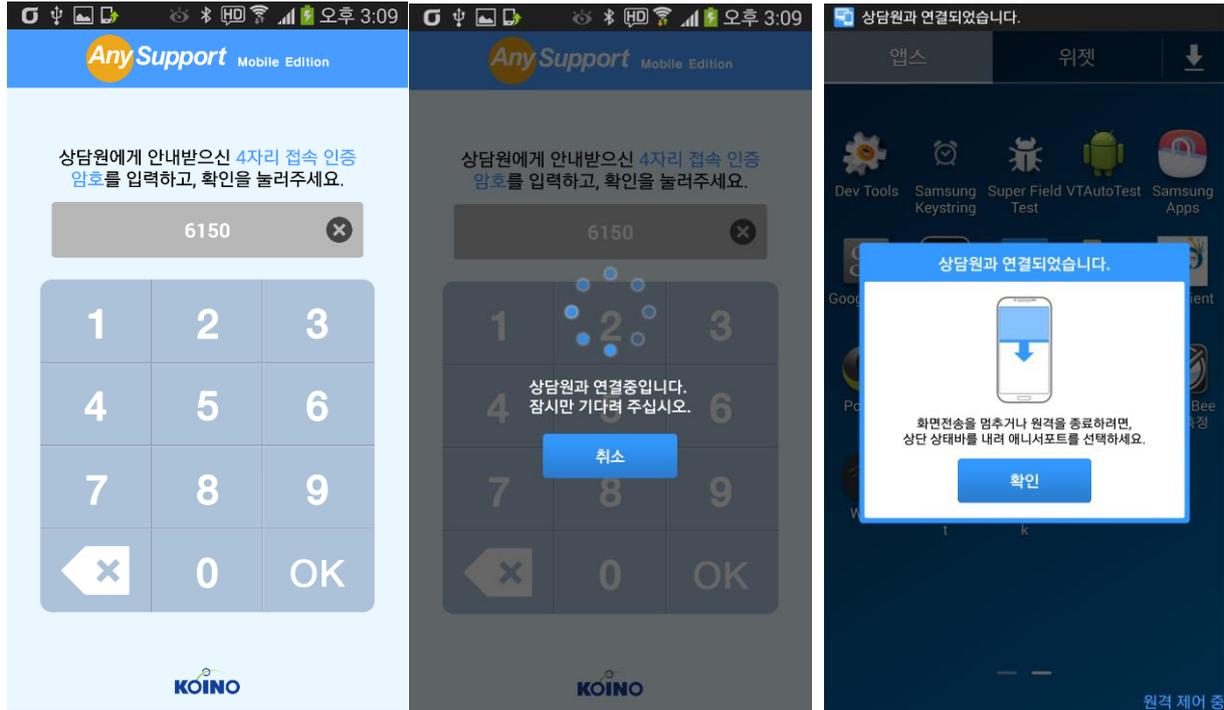


## 기본 사용법

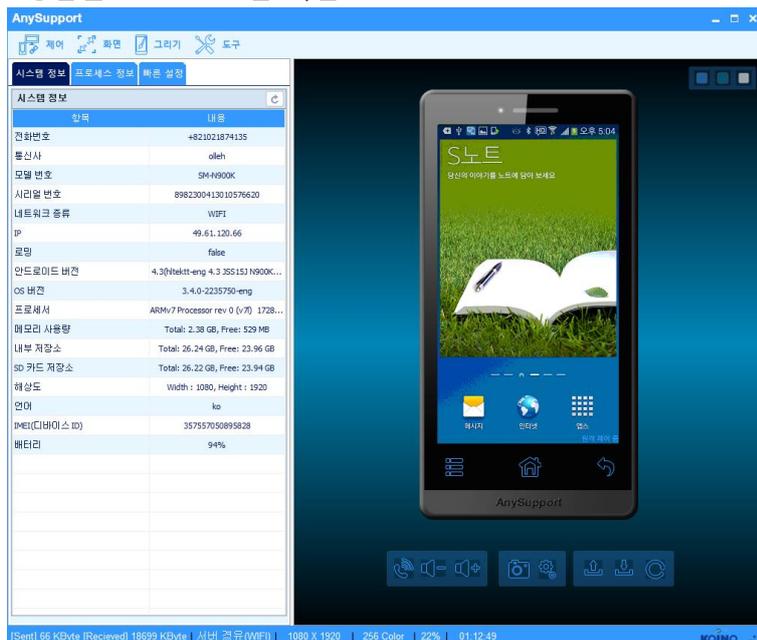
### ● 고객 \_ App 실행 및 원격 지원 연결

- 1) 상담원으로부터 안내 받은 접속인증암호를 입력 후 원격지원 요청 버튼을 클릭하면 상담원과 연결됩니다.

#### <고객 모바일 화면>

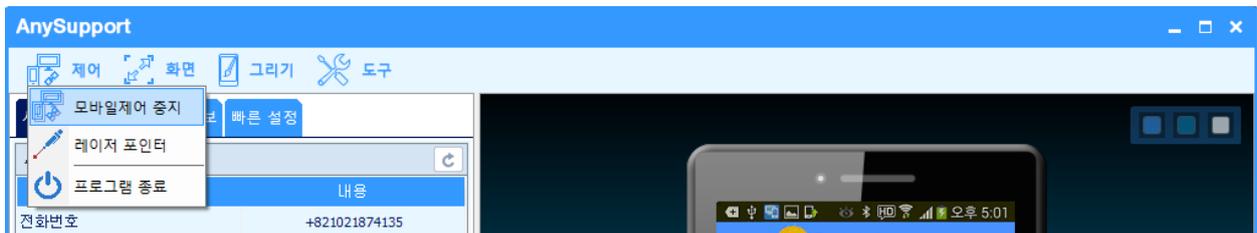
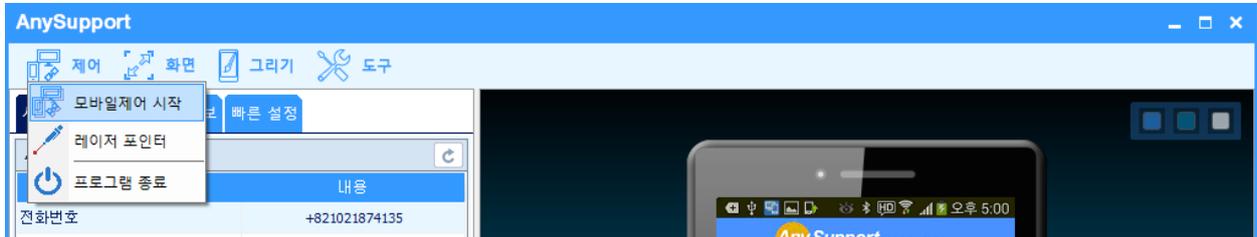


#### <상담원 PC 프로그램 화면>



## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 제어 \_ 제어 중지/시작

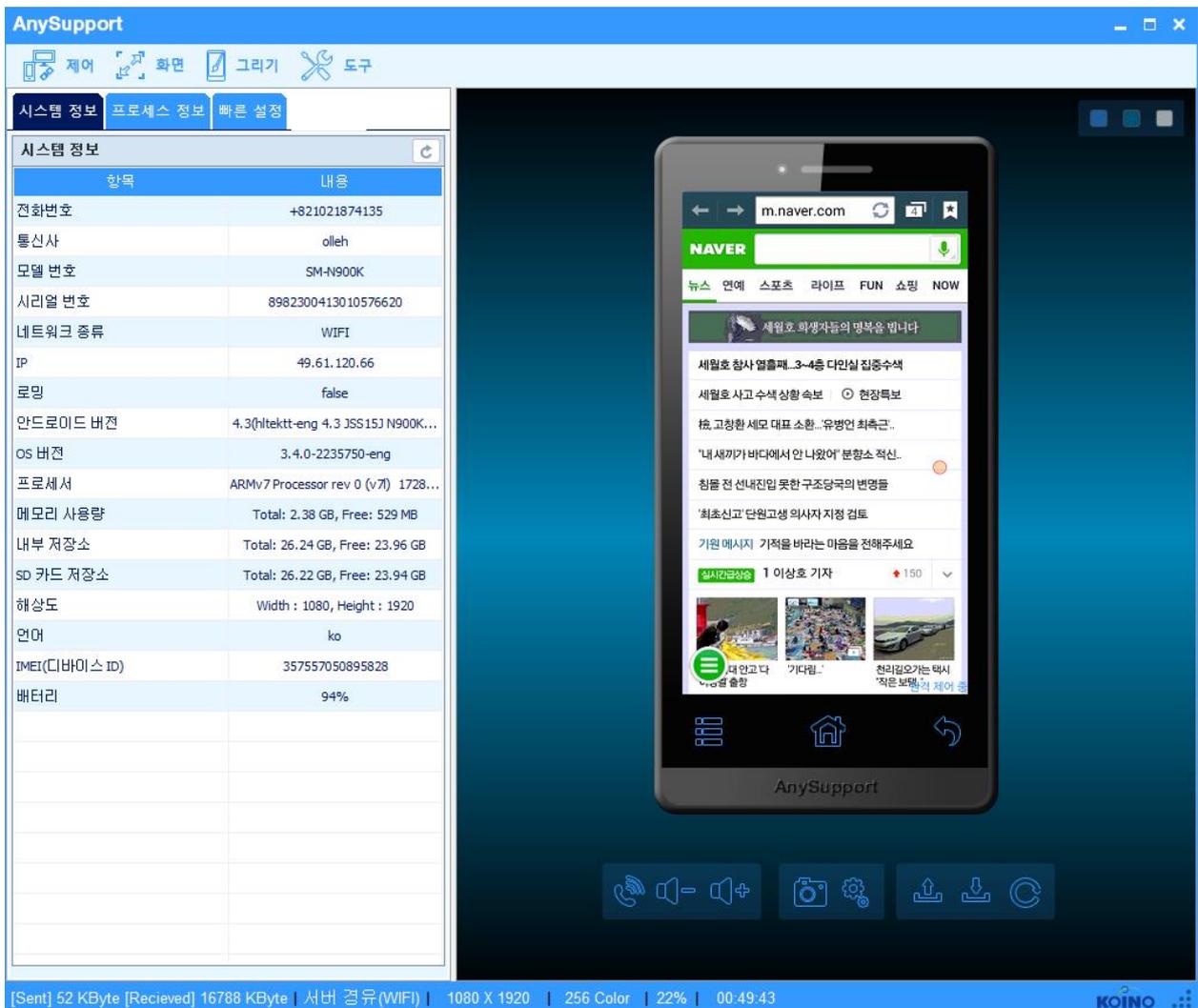
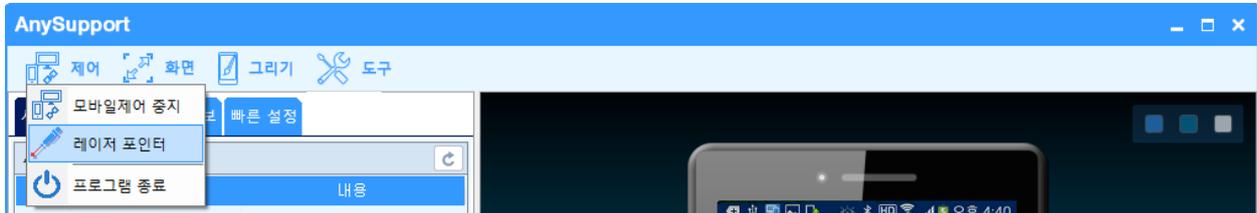


**제어 중지** : 고객의 모바일 단말의 제어를 중지합니다

**제어 시작** : 고객의 모바일 단말에 터치 및 키 이벤트를 전송할 수 있습니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 제어 \_ 레이저 포인터

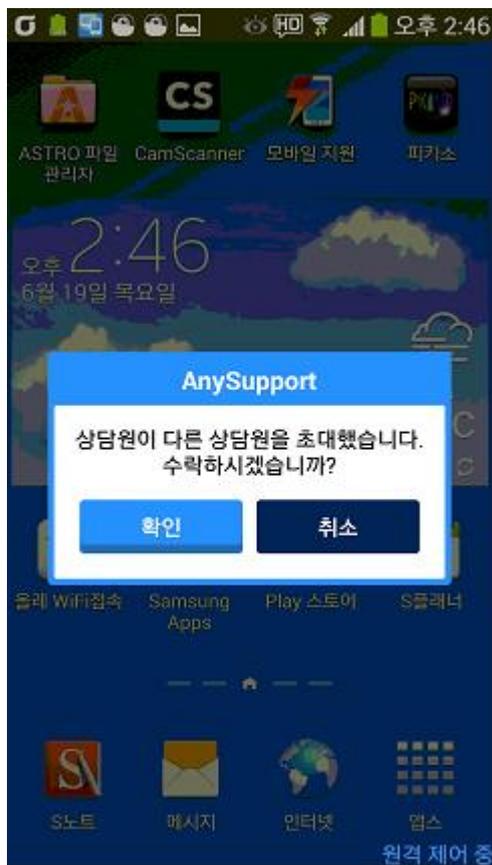
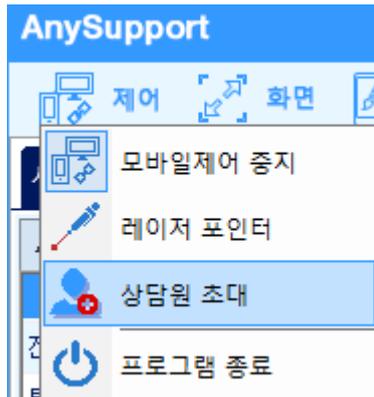


레이저 포인터 : 고객의 단말에 레이저포인트를 표시합니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 제어 \_ 상담원 초대

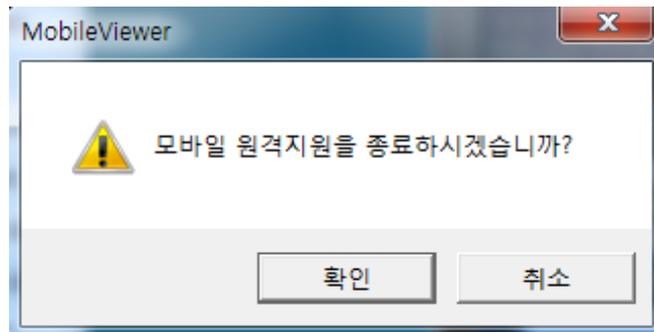
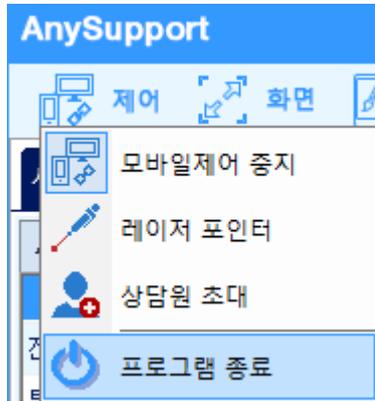
다른 상담원을 초대하여 N:1(상담원:고객)로 고객을 지원할 수 있습니다.



## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 제어 \_ 원격 지원 종료

고객과의 연결을 종료할 수 있습니다.



## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 화면 \_ 화면 확대/축소/자동조절



화면 축소 : 모바일 뷰어 화면을 축소합니다.



화면 확대 : 모바일 뷰어 화면을 확대합니다.

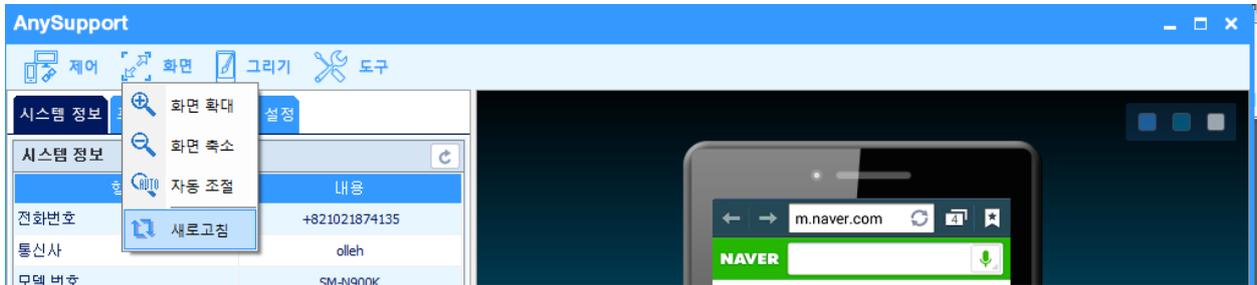


화면 자동 조절 : 모바일 뷰어 화면을 기본 크기로

자동 조절합니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

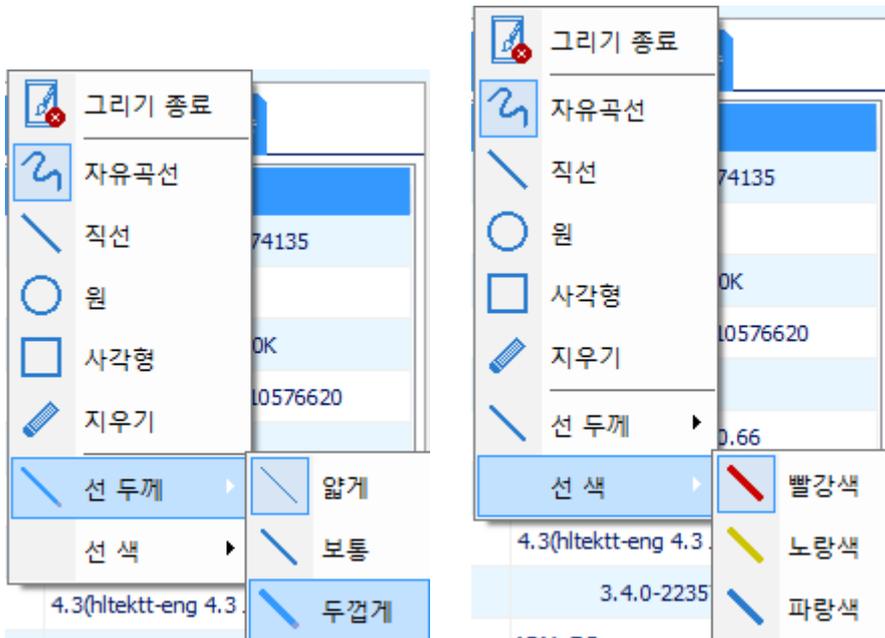
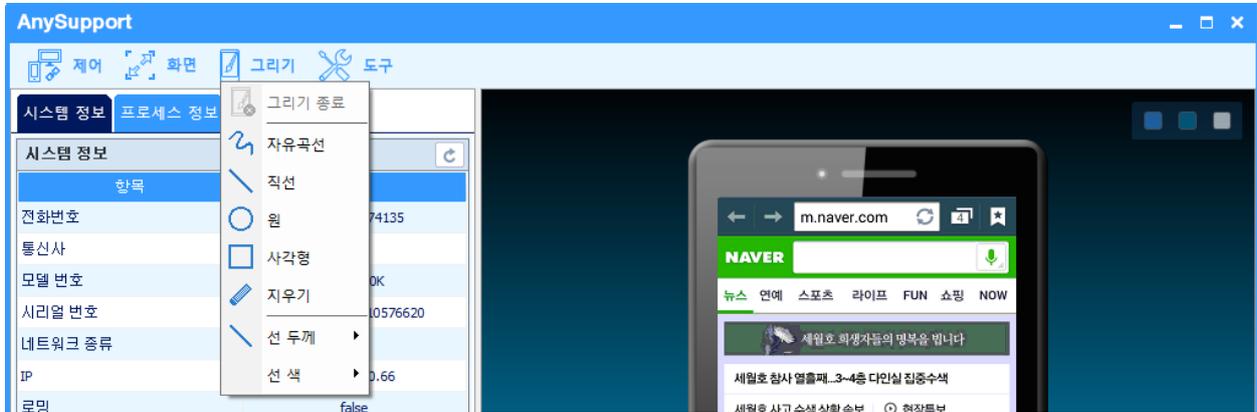
### ● 화면 \_ 새로고침



**새로 고침** : 수동으로 화면을 갱신합니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 그리기 \_ 그리기 시작/종료



**그리기** : 그리기 메뉴를 누를 경우 그리기 툴바가 나타나며 이를 활용해 고객의 단말에 그리기를 할 수 있습니다.

선 색상 변경	선 색상을 변경합니다. (빨강, 노랑, 파랑)
선 모양 변경	선 모양을 변경합니다. (자유곡선, 직선, 원, 사각형)
선 두께 변경	선 굵기를 변경합니다. (얇게, 보통, 굵게)
지우기	그린 내용을 지웁니다.
그리기 종료	그리기를 종료합니다.

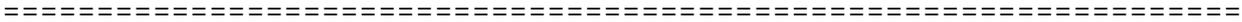
## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 채팅 \_ 채팅

채팅 버튼을 누르면 탭 메뉴 영역 하단에 채팅 창이 나타납니다.

The image shows two side-by-side screenshots of a PC viewer interface. The left screenshot shows the '시스템 정보' (System Information) tab with a table of system details. The right screenshot shows the same system information tab with a '채팅' (Chat) window open at the bottom, displaying a log of TouchWiz operations and a '보내기' (Send) button.

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WIFI
IP	104.45.150.121
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(Ntktt-eng 4.3 JSS15J N900K...
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1190...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 752 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 20.93 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 20.91 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	100%



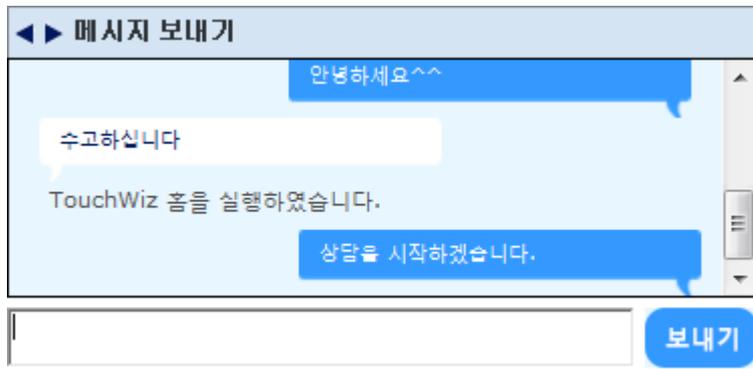
This screenshot shows a close-up of the chat window in the PC viewer. It contains a log of 'TouchWiz 홈을 실행하였습니다.' (TouchWiz Home executed) and a user message '안녕하세요^^' (Hello^^) in a blue bubble. A response '수고하십니다' (Thank you) is shown in a white bubble. A '보내기' (Send) button is at the bottom right.

This screenshot shows a mobile phone's messaging app interface. At the top, it displays the date '2014.06.19' and a system message: '에니서프를 이용해주셔서 감사합니다. 상담원과의 대화 및 실행 로그를 볼 수 있습니다.' (Thank you for using Enisurf. You can view the chat and execution logs with the agent.) Below this, a log entry reads 'TouchWiz 홈을 실행하였습니다. 14:56:59'. A user message '안녕하세요^^' (Hello^^) is shown with a timestamp of 15:04:14. A response bubble contains '수고하십니다' (Thank you). The bottom of the screen shows a numeric keypad and a 'Send' button.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 채팅 \_ 상담원 메시지

1. 채팅창 위에 화살표를 클릭하면 메시지 보내기를 할 수 있습니다.



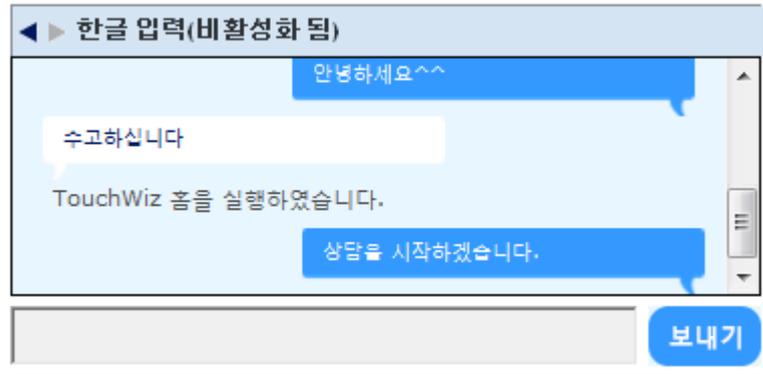
2. 상담원 메시지는 고객 단말의 화면에 toast 로 띄워집니다.



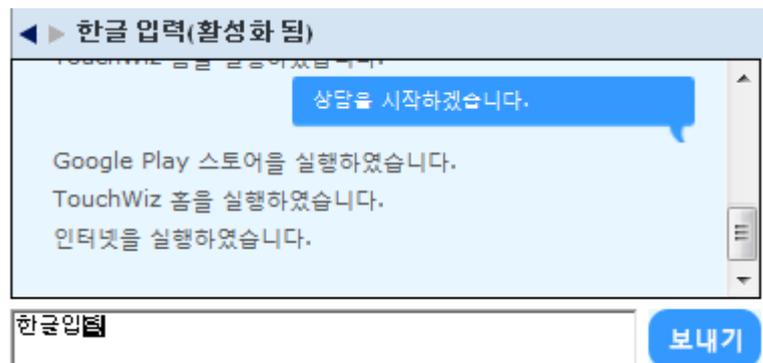
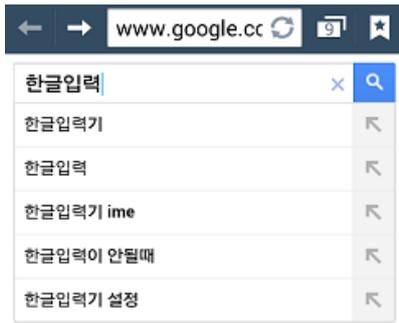
## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 채팅 \_ 한글 입력

1. 고객 단말에서 text 입력 창이 아닌 경우 한글입력은 비활성화 됩니다.

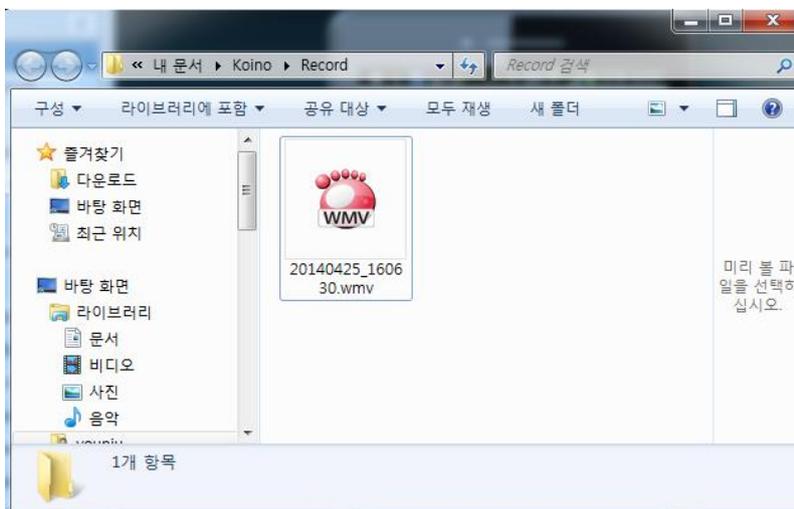
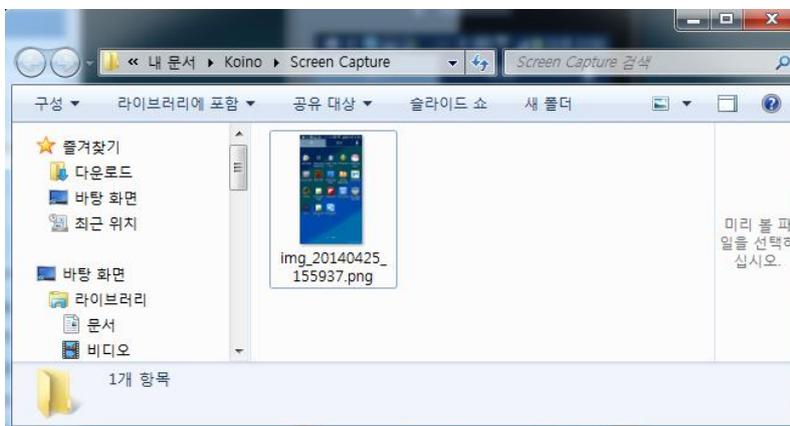
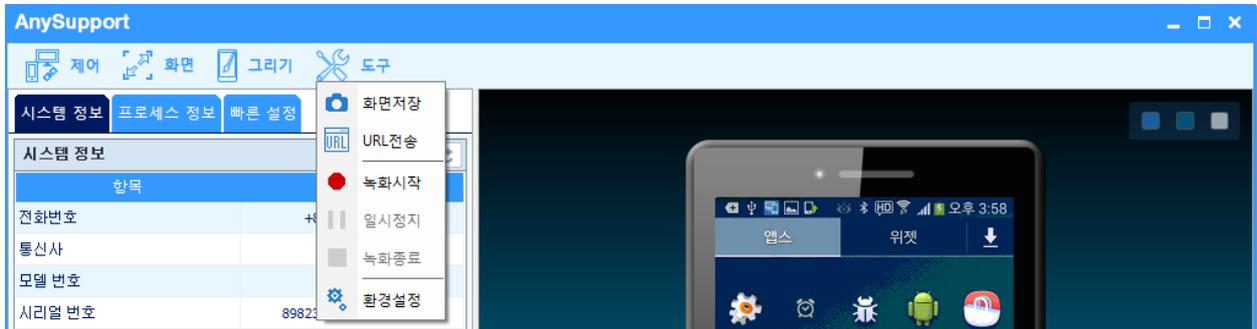


2. 고객 단말에서 text 입력 창인 경우 한글입력은 활성화 됩니다.



## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 도구 \_ 화면 저장, 화면 녹화



**화면저장** : 고객 단말의 화면을 저장합니다. “내문서\Koino\ ScreenCapture”폴더에 저장된 화면이 존재합니다.

**화면녹화** : 현재 제어하고 있는 화면을 녹화합니다. “내문서\Koino\Record”폴더에 녹화된 파일이 존재합니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 도구 \_ URL 전송

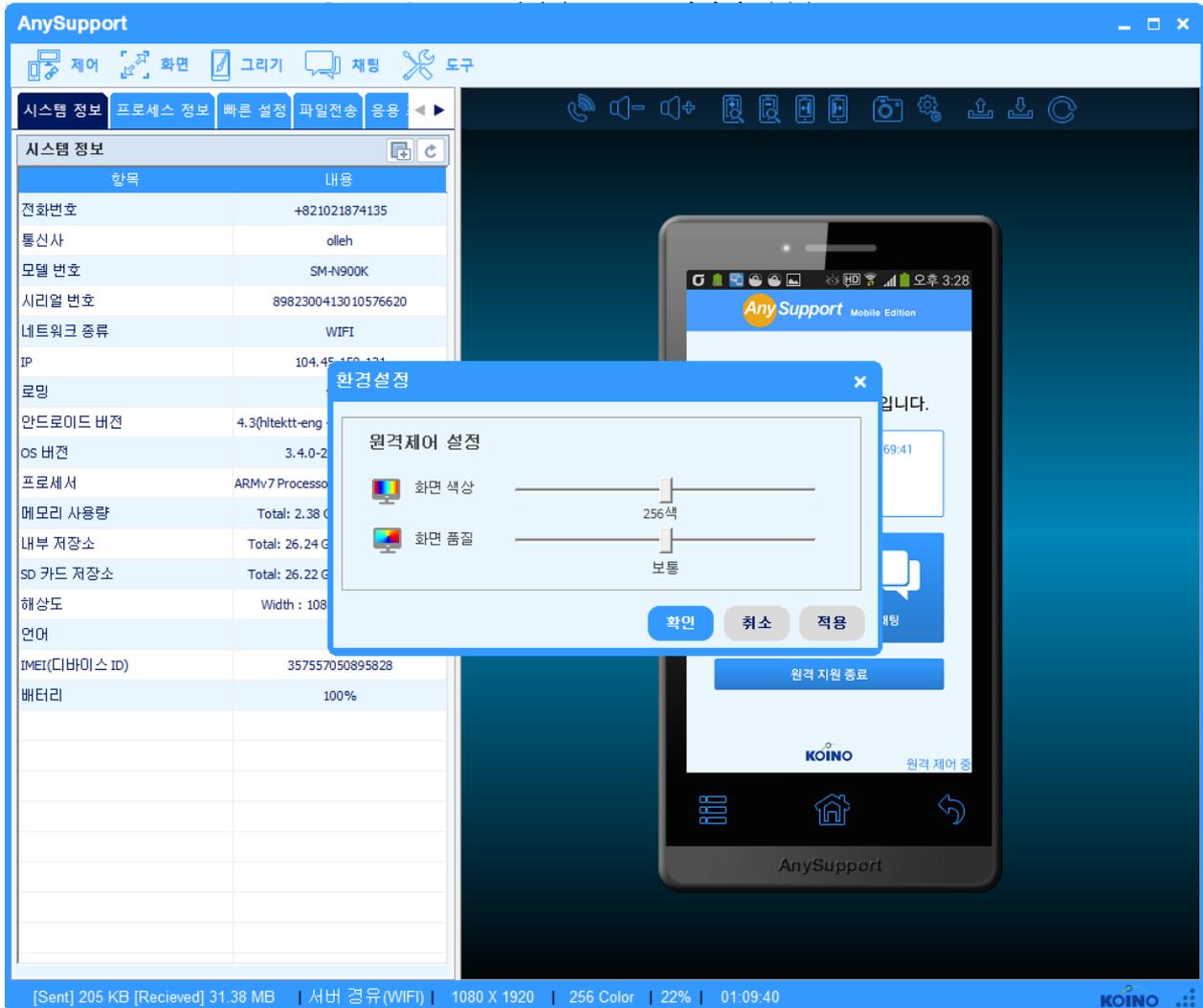


**URL :** 고객의 단말에 URL 을 전송하여 URL 에 해당하는 작업을 수행합니다.

## 상담원 PC viewer \_ [상단메뉴]

### ● 도구 \_ 환경 설정

화면 색상 및 화면 품질을 조절할 수 있습니다.



The screenshot displays the AnySupport PC viewer interface. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) panel with the following data:

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576520
네트워크 종류	WIFI
IP	104.45.153.121
로밍	
안드로이드 버전	4.3(hitekt-eng)
OS 버전	3.4.0-2
프로세서	ARMv7 Process
메모리 사용량	Total: 2.38 G
내부 저장소	Total: 26.24 G
SD 카드 저장소	Total: 26.22 G
해상도	Width : 1080
연어	
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	100%

In the center, a '원격제어 설정' (Remote Control Settings) dialog box is open, showing '원격제어 설정' (Remote Control Settings) with two sliders:

- 화면 색상 (Screen Color): Set to 256색 (256 colors)
- 화면 품질 (Screen Quality): Set to 보통 (Normal)

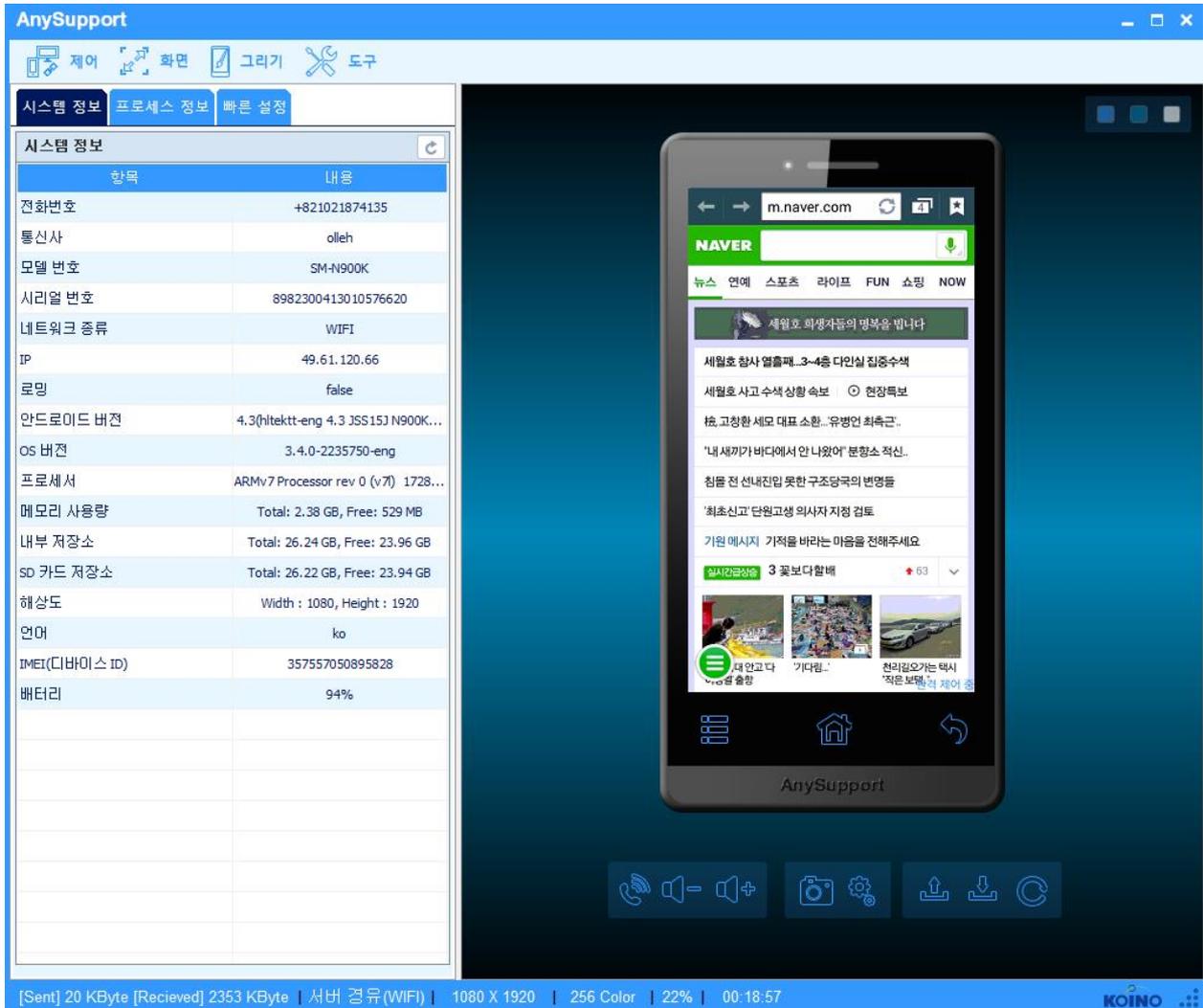
The dialog box includes buttons for '확인' (OK), '취소' (Cancel), and '적용' (Apply). The background shows a mobile device screen displaying the AnySupport Mobile Edition interface with the KOINO logo and a '원격 제어 중' (Remote Control in Progress) status.

At the bottom of the PC viewer window, the status bar shows: [Sent] 205 KB [Received] 31.38 MB | 서버 경유 (WIFI) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 01:09:40

## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 시스템 정보

고객 단말의 시스템 정보를 확인합니다.



The screenshot shows the AnySupport PC viewer interface. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) table. On the right, a mobile device screen displays the Naver mobile homepage.

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WIFI
IP	49.61.120.66
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(hltektt-eng 4.3 JSS15J N900K...
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1728...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 529 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 23.96 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 23.94 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	94%

The mobile device screen shows the Naver mobile homepage with various news items and a search bar. The AnySupport logo is visible at the bottom of the device screen.

At the bottom of the PC viewer window, there is a status bar showing: [Sent] 20 KByte [Received] 2353 KByte | 서버 경유 (WIFI) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:18:57

## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 프로세스 정보

1. 고객 단말의 프로세스 정보 및 CPU, memory, 저장공간 사용량을 확인할 수 있습니다.

The screenshot shows the AnySupport PC viewer interface. On the left, there is a '프로세스 정보' (Process Information) panel with a table of running processes. The system status bar at the top indicates CPU usage at 8%, memory at 76%, and storage at 20%. The main area displays a mobile device screen with the AnySupport Mobile Edition interface, showing a login screen for a customer with fields for name and phone number, and buttons for '화면 전송 일시중지' (Stop screen transfer) and '채팅' (Chat).

프로세스	CPU	메모리	종료
ASTRO 파일 관리자	0	41.58 MB	X
V3 Mobile 2.0	0	48.39 MB	X
GestureService	0	33.65 MB	X
IIMS Framework	0	63.72 MB	X
전화	0	134 MB	X
AnySupportSamsungAddon	1	49.39 MB	X
AnySupport	34	120 MB	X
시스템 UI	0	86.21 MB	X
com.google.process.gapps	0	46.21 MB	X
com.google.process.location	0	52.20 MB	X
블루투스 공유	0	33.97 MB	X
안드로이드 시스템	12	211 MB	X
MyScript ResourceManager	0	33.50 MB	X
환경설정	0	44.86 MB	X
올레 WiFi접속	0	40.46 MB	X
Google Play 서비스	0	50.21 MB	X
Google 검색:search	0	77.66 MB	X
Samsung WatchON	0	37.09 MB	X
ELM Agent	0	33.46 MB	X
Mobeam Service Application	0	32.23 MB	X
통합 대문(KR)	0	36.54 MB	X
애플리케이션 관리자	0	32.75 MB	X
android.process.acore	0	96.70 MB	X
메시지	0	62.41 MB	X
이메일	0	43.04 MB	X
연락처	0	40.16 MB	X
알람	0	32.77 MB	X
자주 사용하는 연락처	0	34.17 MB	X
시계(디지털)	0	32.45 MB	X
날씨 위젯	0	57.62 MB	X
TouchWiz 홈	0	158 MB	X
S헬스	0	39.33 MB	X
My Magazine	0	68.70 MB	X
com.sec.android.app.FlashBarSer...	0	43.41 MB	X
Samsung Push Service	0	43.04 MB	X

2. 프로세스를 중지할 수 있습니다.

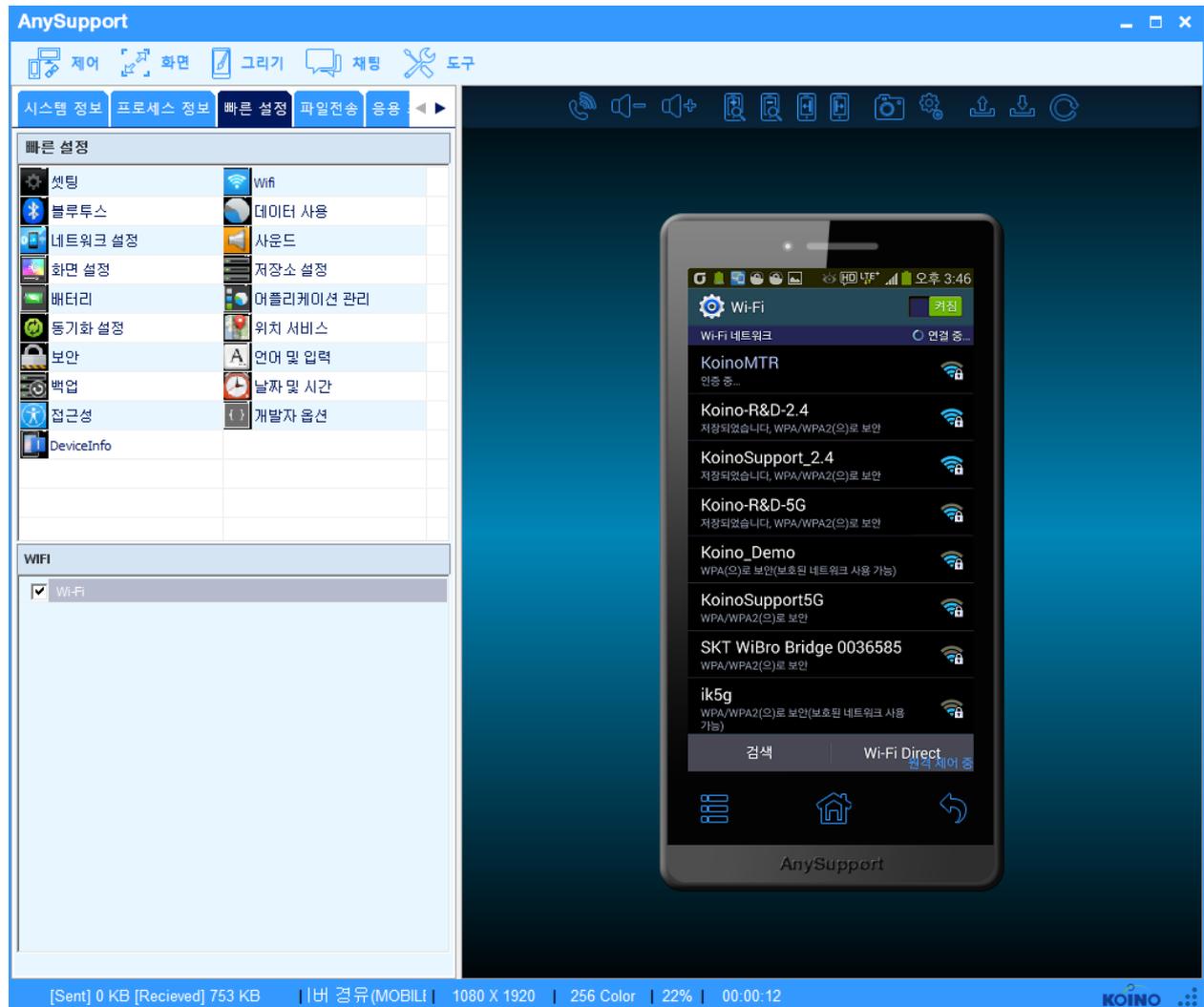
The screenshot shows the AnySupport Mobile Edition interface. A message box displays '상담원이 원격지원 중입니다.' (The consultant is providing remote support). Below the message, there are fields for '원격 경과 시간' (Remote duration: 14:18:19 (81:54 경과)) and '상담원 이름' (Consultant name: 이연주) with a '전화번호' (Phone number) field. There are buttons for '화면 전송 일시중지' (Stop screen transfer) and '채팅' (Chat). At the bottom, a '원격 지원 종료' (End remote support) button is visible, with a small notification below it stating '상담원이 ASTRO 파일 관리자를 종료하였습니다.' (The consultant has terminated the ASTRO file manager).

3. 프로세스 리스트를 클립보드에 저장할 수 있습니다.  

## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 빠른 설정

고객 단말에서 각종 설정을 쉽고 빠르게 제어할 수 있습니다.



The screenshot displays the AnySupport PC viewer interface. The top navigation bar includes icons for '제어' (Control), '화면' (Screen), '그리기' (Drawing), '채팅' (Chat), and '도구' (Tools). Below this, there are tabs for '시스템 정보' (System Info), '프로세스 정보' (Process Info), '빠른 설정' (Quick Settings), '파일전송' (File Transfer), and '응용' (Apps). The '빠른 설정' tab is active, showing a list of settings categories such as '설정' (Settings), '블루투스' (Bluetooth), '네트워크 설정' (Network Settings), '화면 설정' (Screen Settings), '배터리' (Battery), '동기화 설정' (Sync Settings), '보안' (Security), '백업' (Backup), '접근성' (Accessibility), and 'DeviceInfo'. The '빠른 설정' section is expanded to show 'Wi-Fi' settings, including a 'Wi-Fi' toggle switch and a list of available networks: KoinoMTR, Koino-R&D-2.4, KoinoSupport\_2.4, Koino-R&D-5G, Koino\_Demo, KoinoSupport5G, SKT WiBro Bridge 0036585, and ik5g. The 'Wi-Fi' toggle is turned on, and the 'KoinoSupport\_2.4' network is selected. The simulated smartphone screen shows the same Wi-Fi settings page, with the 'Wi-Fi' toggle turned on and the 'KoinoSupport\_2.4' network selected. The status bar at the top of the smartphone shows the time as 3:46 PM and the battery level at 100%. The bottom of the smartphone screen shows the 'AnySupport' logo and navigation icons for home and back.

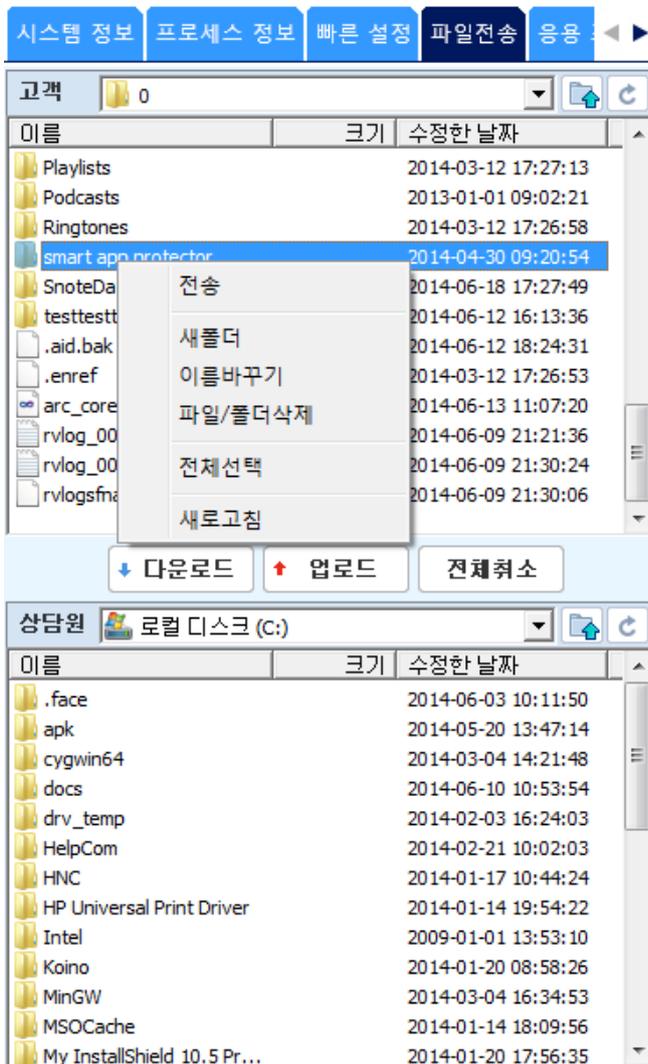
## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 파일 전송

1. 고객 단말과 상담원 PC 에 있는 폴더 및 파일을 서로 주고 받을 수 있습니다.



2. 새폴더 생성을 할 수 있습니다.
3. 폴더 및 파일의 이름을 바꿀 수 있습니다.
4. 폴더 및 파일을 삭제할 수 있습니다.
5. 전체 선택을 할 수 있으며, 여러 개의 파일을 전송할 수 있습니다.
6. 파일 리스트를 새로고침할 수 있습니다.



## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 응용 프로그램

1. 유저/시스템 별로 어플리케이션 리스트를 볼 수 있습니다.
2. 실행중인 어플리케이션을 종료할 수 있습니다.
3. 유저 어플리케이션을 삭제 할 수 있습니다.
4. 응용 프로그램 리스트를 클립보드에 저장, 새로고침할 수 있습니다.

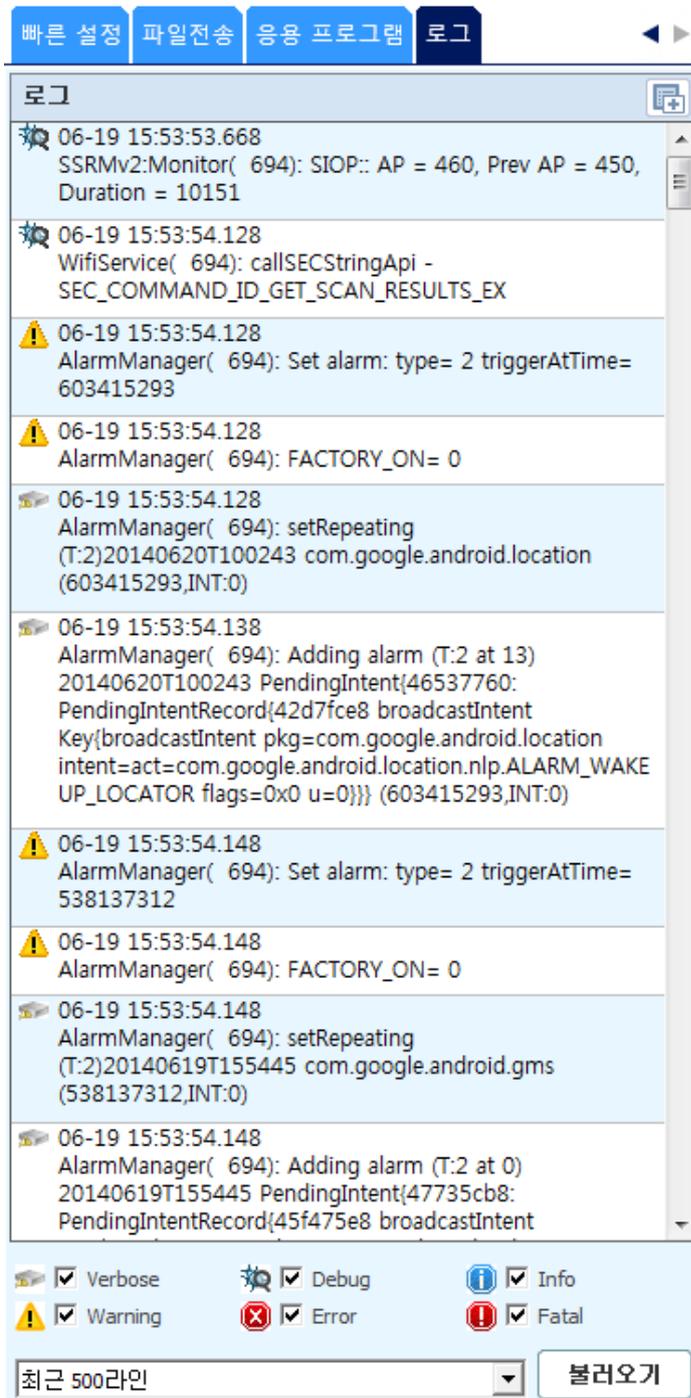
어플리케이션 정보(유저)			
프로그램명	버전	상태	삭제
PCAnyPro	0.1.8	OFF	X
AnySupportSamsungAddon	14.0.0.3	ON	X
CamScanner	3.3.0.2...	OFF	X
QuickSupport Add-On AOSP	8.0.1184	OFF	X
AceClient	1.0	OFF	X
삼성 인앱결제	2.00.14	OFF	X
MultiTouch Test	1.0	OFF	X
129 보건복지부	1.7	OFF	X
test	1.0	OFF	X
QuickSupport	9.0.1999	OFF	X
LG SmartVideo	2.2.0	OFF	X
피카소	2.1.1	OFF	X
AnySupport	14.0.0.2	ON	X
삼성 결제	2.01.01	OFF	X
LGCNS	1.0	OFF	X
ASTRO 파일 관리자	ASTRO...	ON	X

어플리케이션 정보(시스템)			
프로그램명	버전	상태	삭제
네트워크 위치	1.1.10	OFF	X
ringtonebackup	4.3-N9...	OFF	X
동영상 공유	1.1	OFF	X
KT 네트워크	1.0	OFF	X
Tinker	1.0	OFF	X
패키지 액세스 도움말	4.3-N9...	OFF	X
올레 service agent	2.3.00	ON	X
SuperFieldTool	build 495	OFF	X
모바일 네트워크	4.3-N9...	OFF	X
Google 검색	1.0	OFF	X
KNOX	1.0	OFF	X
갤러리	4.3-N9...	ON	X
전화	4.3-N9...	ON	X
소프트웨어 업데이트	v3_130...	ON	X
감도 테스트	1.0	OFF	X
올레 navi	3.2.2	OFF	X
원격 제어	v2_f18...	OFF	X
BluetoothTest	1.0	OFF	X
DirectShareGallery	1.0	OFF	X
일정 저장소	4.3-N9...	ON	X
블루투스 공유	4.3-N9...	ON	X
S보이스	11.2.0.1	ON	X
연합뉴스	13.10....	OFF	X
S헬스	2.5.1.26	ON	X
커뮤니케이션 알림	1.0	OFF	X
Factory Test	1.0	OFF	X
라이선스 설정	1.10	OFF	X
드라마	1.0.0.9...	OFF	X
AllShare FileShare Service	1.4r476	OFF	X
PEN.UP	0.8.5	OFF	X
Enterprise SysScope Service	4.3-N9...	OFF	X
Camera Test	1.0	OFF	X
PickupTutorial	4.3-N9...	OFF	X
날씨 위젯	131031...	ON	X
Eraser	1.6.0.206	OFF	X
다운로드 관리	4.3-N9...	OFF	X
RootPA	2.0025...	OFF	X
VpnDialogs	4.3-N9...	OFF	X
ChocoFileKor	1.0	OFF	X

## 상담원 PC viewer \_ [탭메뉴]

### ● 로그

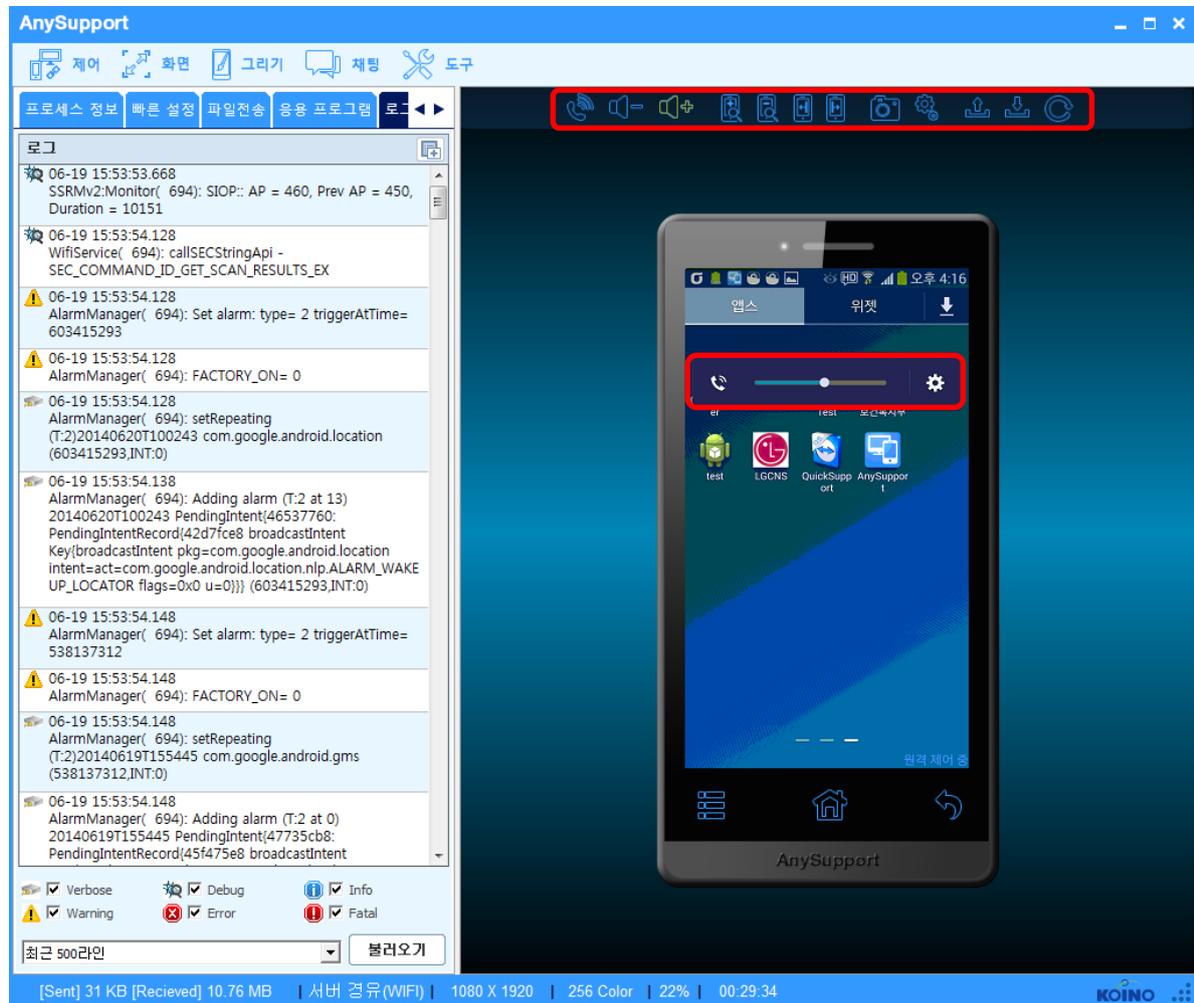
1. 로그 타입별로 원하는 라인수(500/1000)대로 리스트를 불러올 수 있습니다.
2. 로그리스트를 클립보드에 저장할 수 있습니다.



The screenshot shows the '로그' (Log) tab in the PC viewer interface. At the top, there are navigation buttons: '빠른 설정' (Quick Settings), '파일전송' (File Transfer), '응용 프로그램' (Applications), and '로그' (Log). Below these is a scrollable list of log entries. Each entry includes a timestamp (e.g., 06-19 15:53:53.668), an icon representing the log level (info, warning, error, debug), and the log message text. For example, one entry shows 'AlarmManager( 694): Set alarm: type= 2 triggerAtTime= 603415293'. At the bottom of the log list, there are filter checkboxes for 'Verbose', 'Warning', 'Debug', 'Error', 'Info', and 'Fatal'. Below the filters, there is a dropdown menu set to '최근 500라인' (Recent 500 lines) and a '불러오기' (Load) button.

## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

### ● 단축키 \_ 스피커폰, 소리 키우기/줄이기



**소리 키우기** : 고객 단말의 소리를 키웁니다.

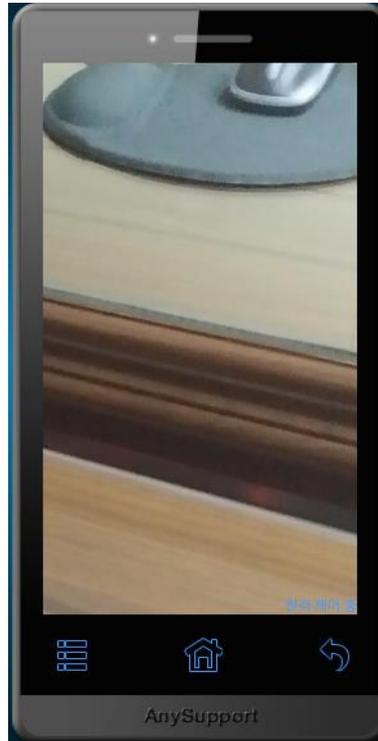
**소리 줄이기** : 고객 단말의 소리를 줄입니다.

**스피커폰** : 고객 단말의 스피커폰을 조절합니다. (On/Off)

상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

● 단축키 \_ 화면 확대/축소, 화면 좌우 이동

1. 화면 확대/축소



2. 화면 좌우 이동



## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

### ● 단축키 \_ 카메라, 설정

The screenshot shows the AnySupport PC viewer interface. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) panel with the following data:

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WiFi
IP	49.61.120.66
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(hktt-eng 4.3 JSS15J N900K...
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1728...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 529 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 23.96 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 23.94 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	94%

The main area of the viewer displays a camera feed of a smartphone keyboard. At the bottom of the viewer, there are control icons for microphone, volume, camera, settings, and file transfer. The status bar at the bottom shows: [Sent] 35 KByte [Received] 8362 KByte | 서버 점유 (WiFi) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:38:10

This screenshot shows the AnySupport PC viewer with the same system information panel on the left. The main camera feed now displays the settings menu of a smartphone. The settings menu includes options like 'Wi-Fi', '블루투스', '태터링 및 휴대용 핫스팟', '비행기 모드', '데이터 사용량', '위치 서비스', and '네트워크 더보기'. The status bar at the bottom shows: [Sent] 39 KByte [Received] 13331 KByte | 서버 점유 (WiFi) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:38:50

**카메라** : 고객 단말의 카메라 앱이 실행됩니다.

**설정** : 고객 단말의 환경 설정 앱이 실행됩니다.

## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

- 단축키 \_ 상단바 ↑/↓, 새로고침



**상단바 올리기** : 고객 단말의 카메라 앱이 실행됩니다.

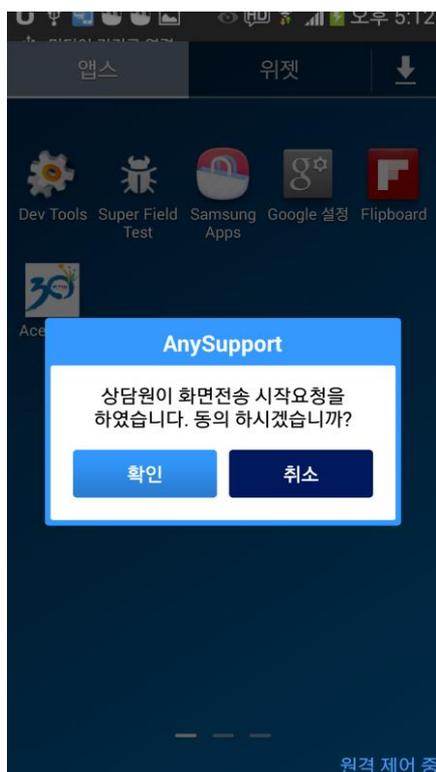
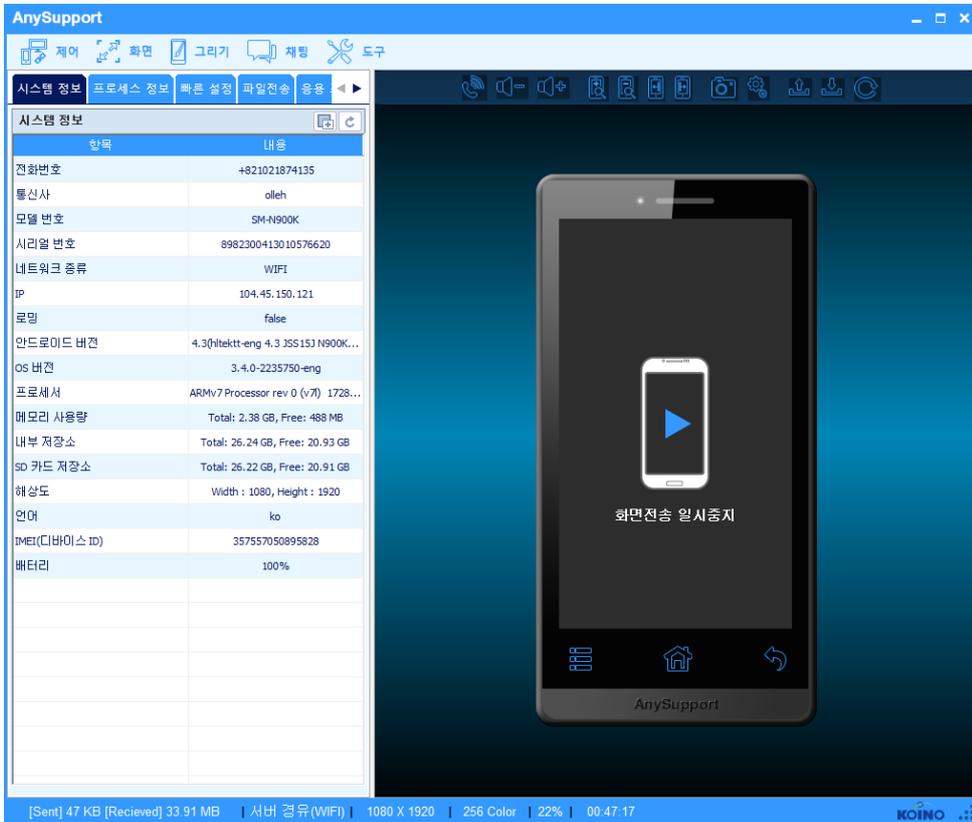
**상단바 내리기** : 고객 단말의 환경 설정 앱이 실행됩니다.

**새로고침** : 뷰어에 표시되는 고객 단말의 화면이 수동으로 갱신됩니다.

## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

### ● 모바일 뷰어 화면 기능 \_ 화면 요청

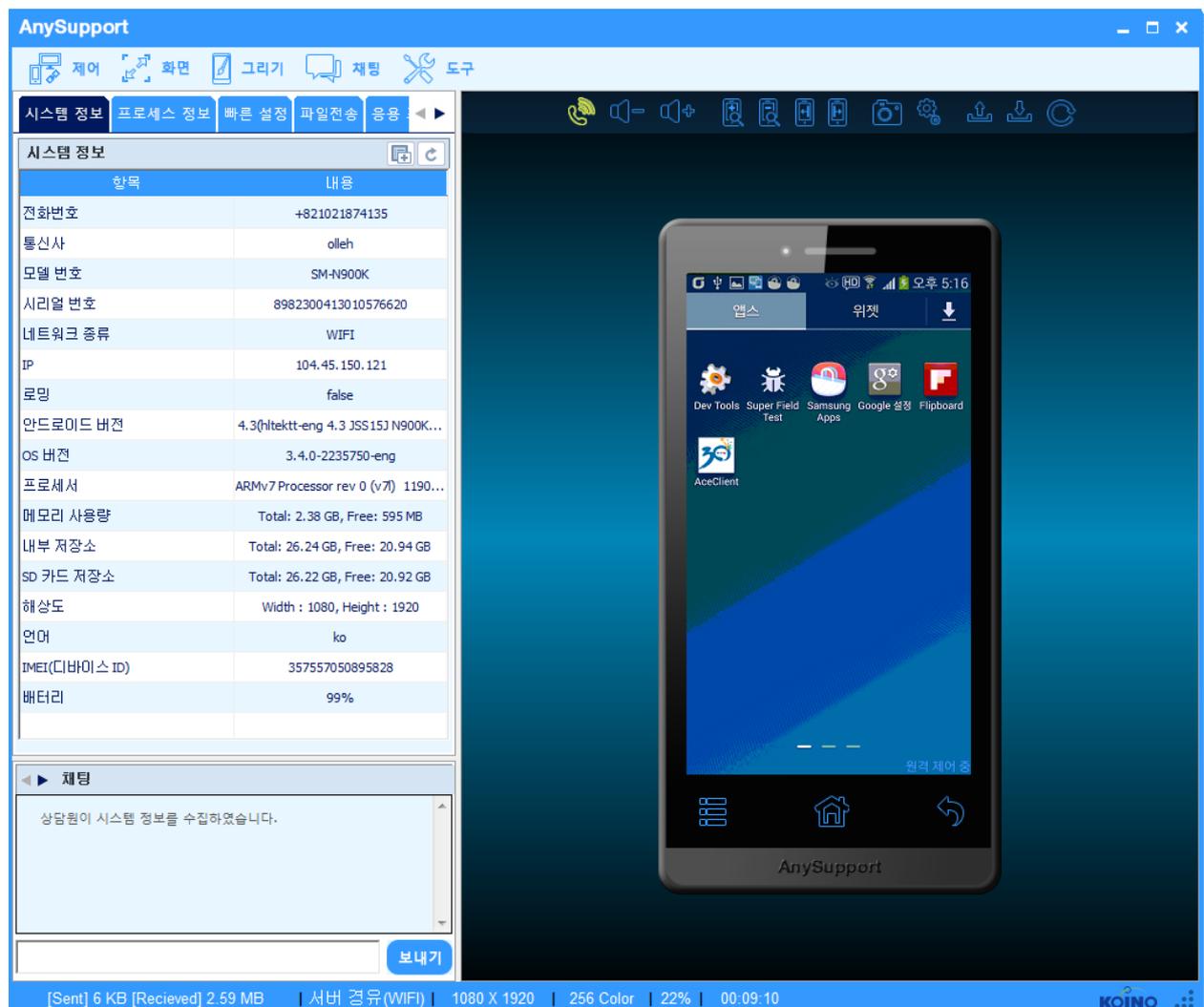
고객이 화면 전송을 중단했을 때 상담원은 화면 전송을 요청할 수 있습니다.



## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

### ● 모바일 뷰어 화면 기능 \_ menu, home, back

1. menu : 고객 단말의 menu 키가 실행됩니다.
2. home : 고객 단말의 home 키가 실행됩니다.
3. back : 고객 단말의 back 키가 실행됩니다.



The screenshot displays the AnySupport PC viewer interface. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) table with the following data:

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WIFI
IP	104.45.150.121
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(hltektt-eng 4.3 JSS15J N900K...
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1190...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 595 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 20.94 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 20.92 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	99%

Below the table is a chat window with the message: '상담원이 시스템 정보를 수집하였습니다.' (The consultant has collected system information.)

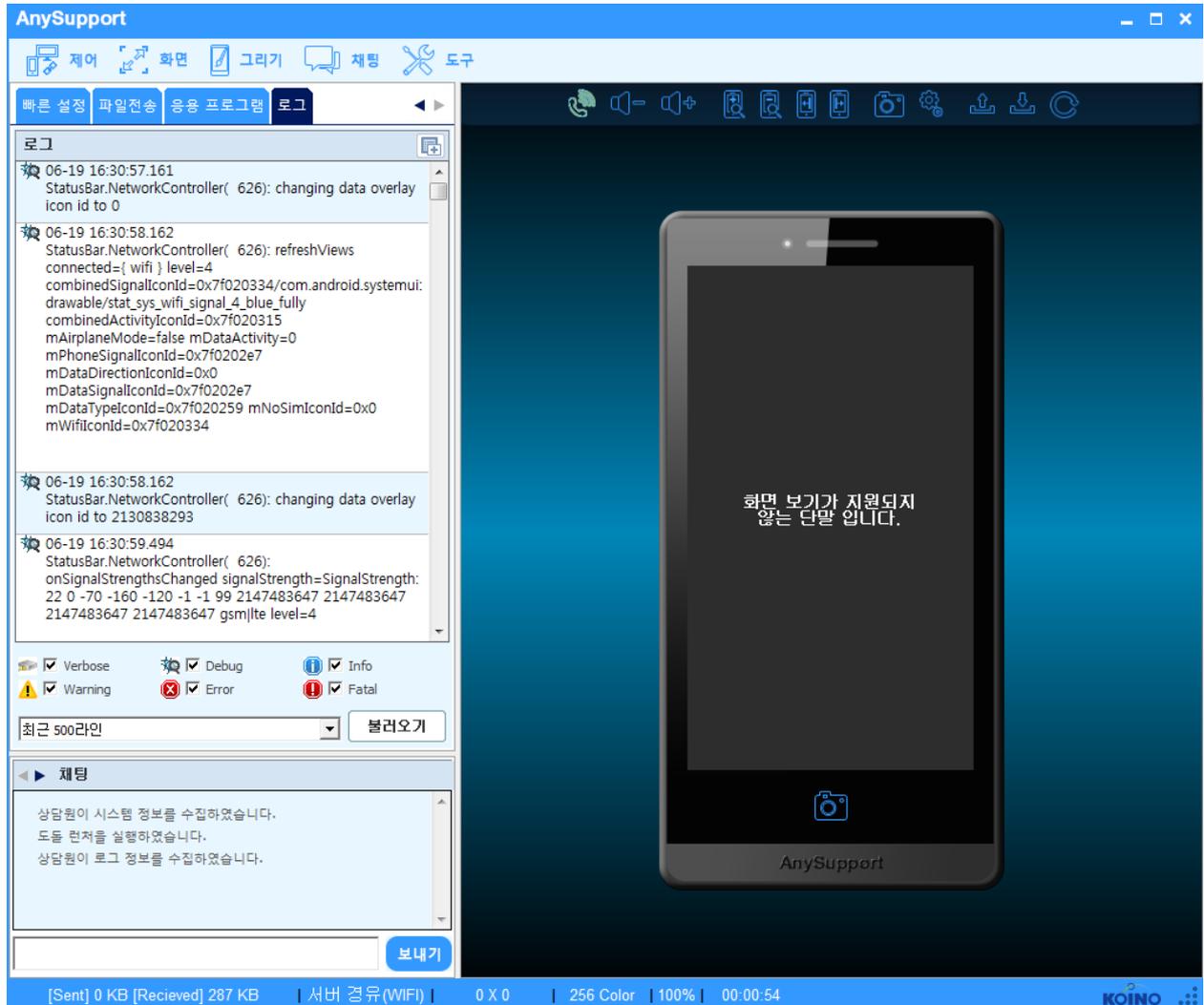
The main area of the viewer shows a mobile device screen with a home screen layout. The screen displays the time '오후 5:16' and various app icons including 'Dev Tools', 'Super Field Test', 'Samsung Apps', 'Google 설정', 'Flipboard', and 'AceClient'. At the bottom of the device screen, there are three navigation icons: a list icon, a home icon, and a back icon. The text '원격 제어 중' (Remote control in progress) is visible at the bottom right of the device screen.

The bottom status bar of the viewer shows: '[Sent] 6 KB [Received] 2.59 MB | 서버 점유 (WIFI) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:09:10' and the KOINO logo.

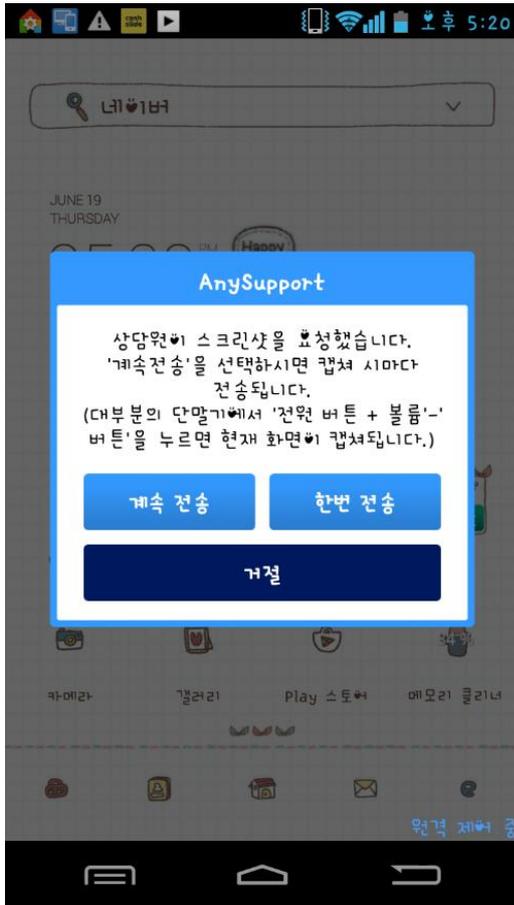
## 상담원 PC viewer \_ [뷰어 메뉴]

### ● 모바일 뷰어 화면 기능 \_ 스크린샷 요청

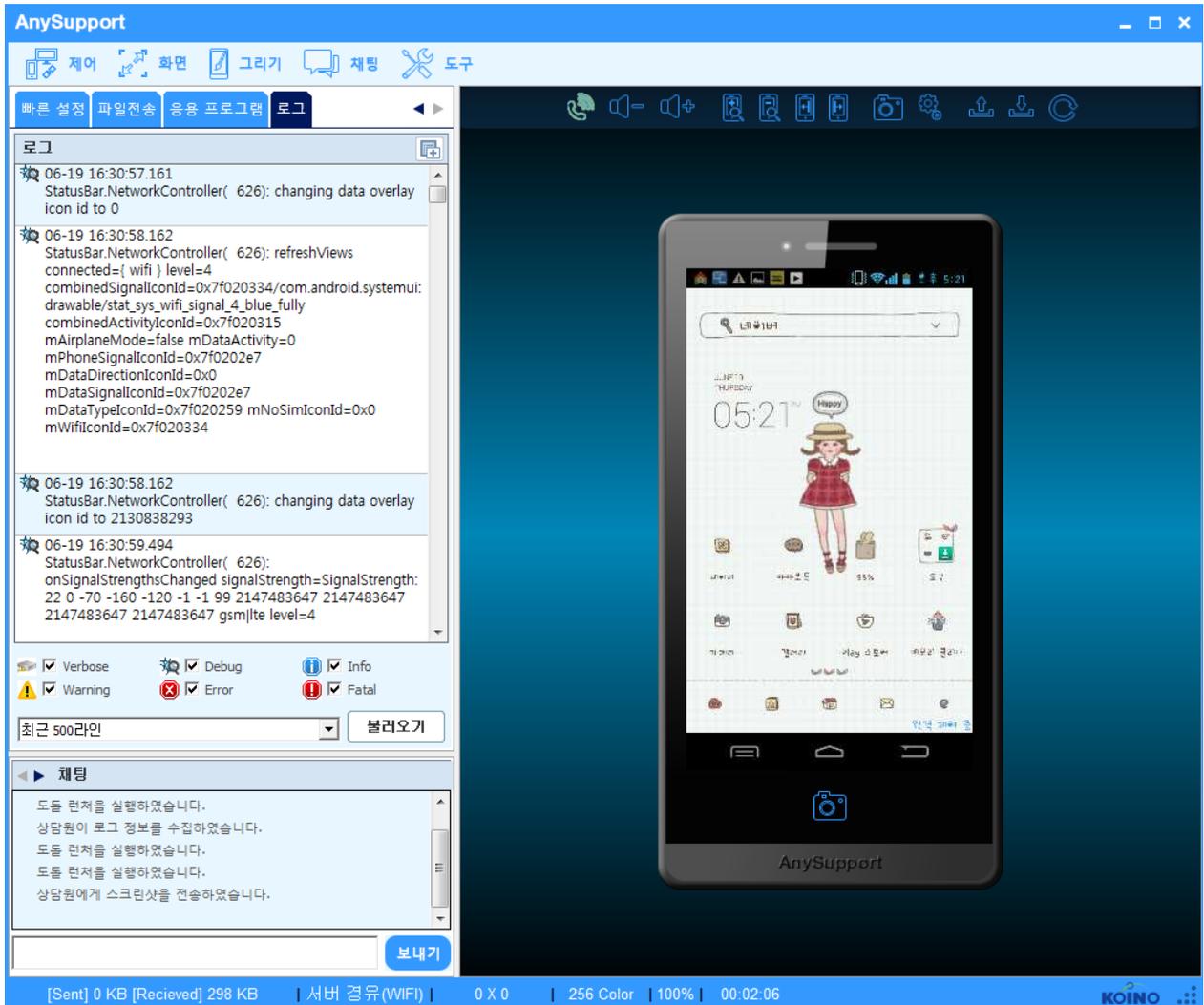
1. 뷰어 하단에 스크린샷을 요청하는 버튼을 클릭하면 고객에게 스크린샷을 요청하는 메시지가 전달됩니다.



2. 고객은 '계속전송', '한번전송', '거절' 중 선택할 수 있습니다.



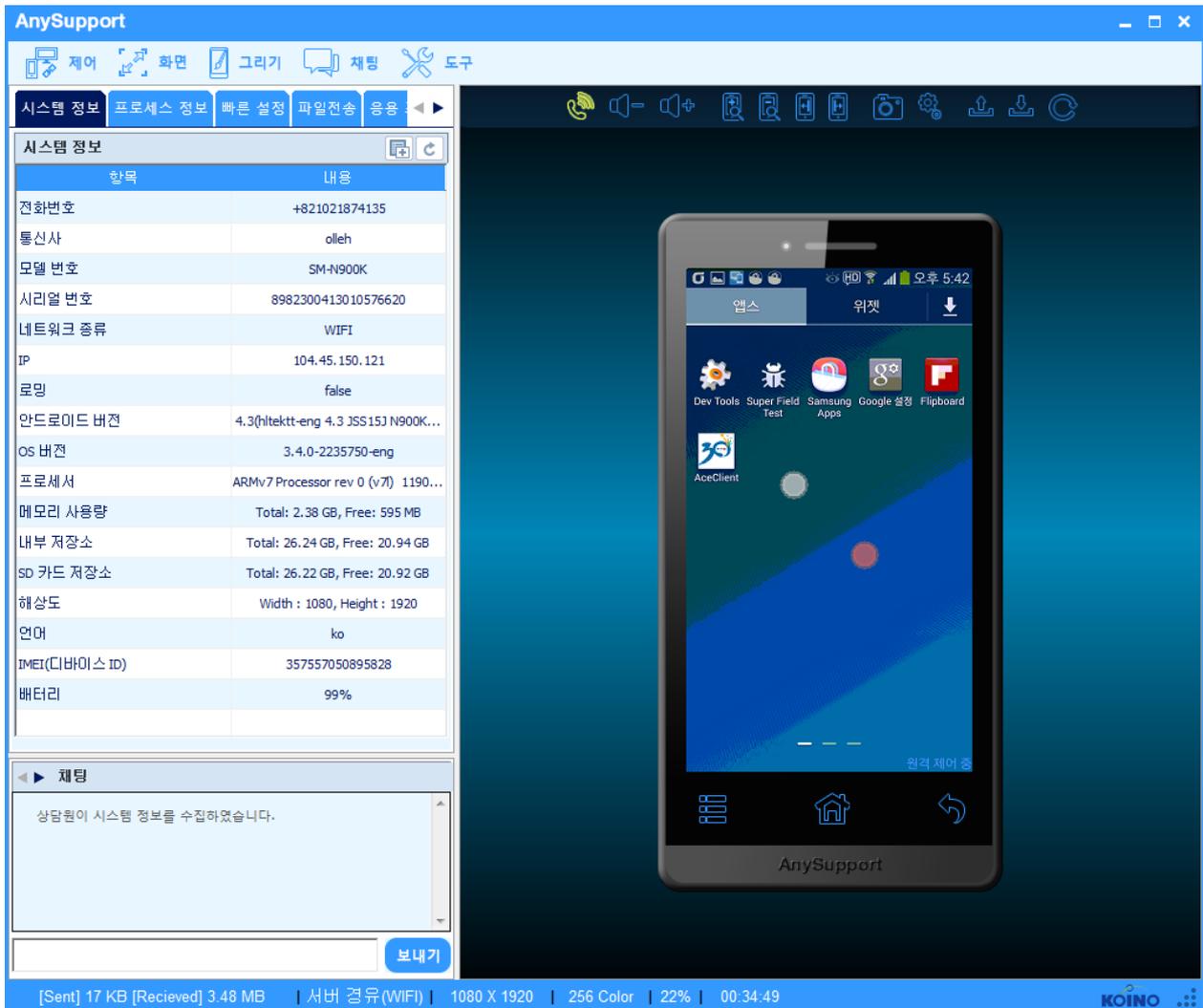
3. 고객이 스크린샷을 촬영하면 상담원에게 해당 스크린샷이 전달됩니다.



## 상담원 PC viewer \_ [키입력 기능]

### ● 멀티터치

1. ctrl+마우스 오른쪽 드래그하면 두 점을 양쪽으로 벌리는 멀티터치를 할 수 있습니다.(화면 확대)
2. ctrl+마우스 왼쪽 드래그하면 두 점이 서로 가까워지는 멀티터치를 할 수 있습니다.(화면 축소)
3. alt+마우스 클릭/드래그하면 두 점이 같은 방향으로 클릭/드래그되는 멀티터치를 할 수 있습니다.



The screenshot displays the AnySupport application window. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) panel with a table of device details. Below it is a '채팅' (Chat) area with a message and a '보내기' (Send) button. The main area shows a remote device screen with various app icons and a status bar. The bottom status bar of the application provides connection details.

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WIFI
IP	104.45.150.121
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(hltektt-eng 4.3 JSS15J N900K...
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1190...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 595 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 20.94 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 20.92 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	99%

채팅  
상담원이 시스템 정보를 수집하였습니다.

[Sent] 17 KB [Received] 3.48 MB | 서버 경유 (WIFI) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:34:49

## 상담원 PC viewer \_ [키입력 기능]

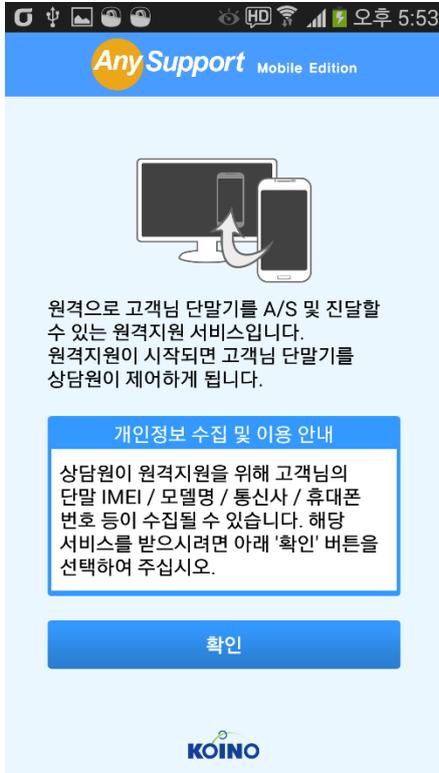
### ● 클립보드

1. 상담원 PC에서 클립보드 복사 이벤트(Ctrl+c)가 발생하면 고객 단말의 클립보드에 같은 내용이 복사됩니다.
2. 상담원 PC에서 클립보드 붙여넣기 이벤트(Ctrl+v)가 발생하면 고객 단말에 클립보드 복사이벤트가 발생합니다.
3. 고객 단말에서 클립보드 복사 이벤트가 발생하면 상담원 PC의 클립보드에 같은 내용이 복사됩니다.

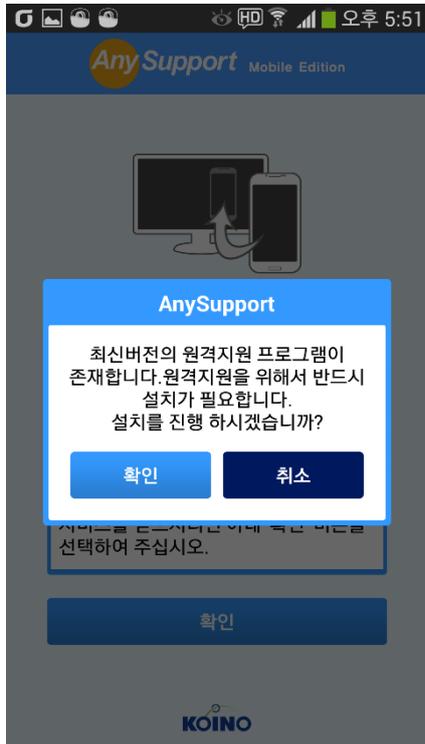
## 고객 Mobile host \_ [연결 전 기능]

### ● 알림 화면 \_ 서비스 이용 동의, 업데이트 체크, 옵션 메뉴

#### 1. 서비스 이용 동의



#### 2. 업데이트 버전이 있을 경우 업데이트를 할 수 있습니다.

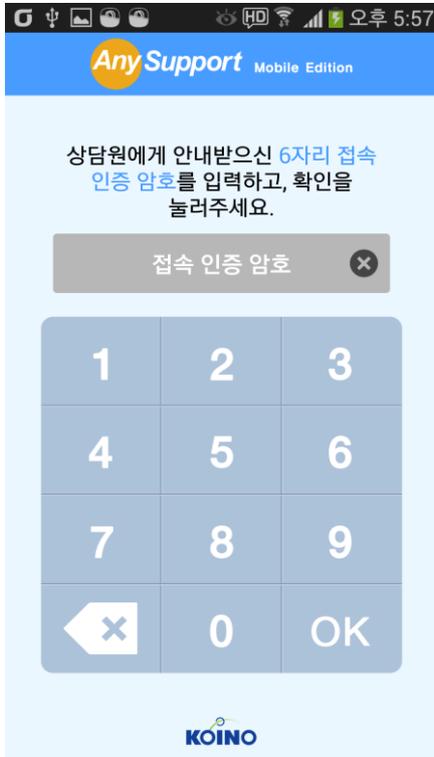


#### 3. 메뉴 버튼을 누르면 도움말, 설정 메뉴가 나타납니다.

## 고객 Mobile host \_ [연결 전 기능]

### ● 인증번호 입력 화면 \_ 상담원 연결, 옵션 메뉴

1. 인증번호를 입력하여 상담원과 연결할 수 있습니다.



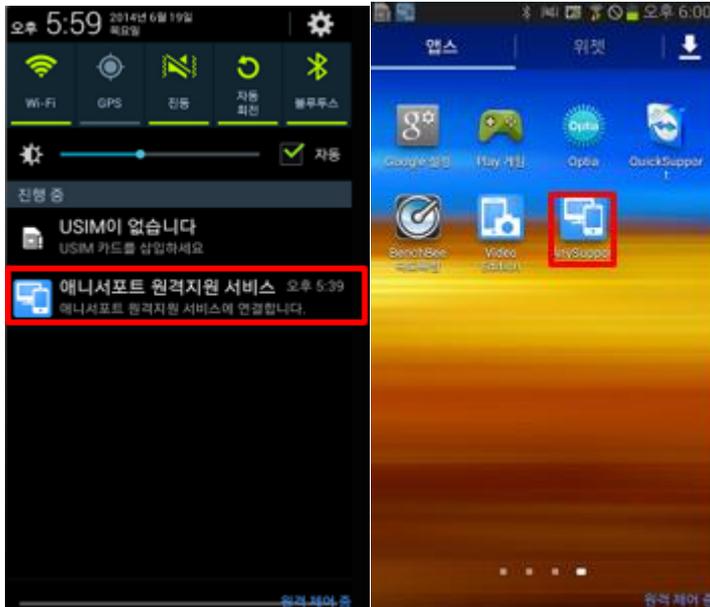
2. 메뉴 버튼을 누르면 도움말, 설정 메뉴가 나타납니다.



## 고객 Mobile host \_ [연결 후 기능]

### ● 아이콘/상단바 클릭 화면 \_ 연결 정보 확인

1. 상단바 또는 애니서포트 아이콘을 클릭하여 연결 정보 화면을 볼 수 있습니다.



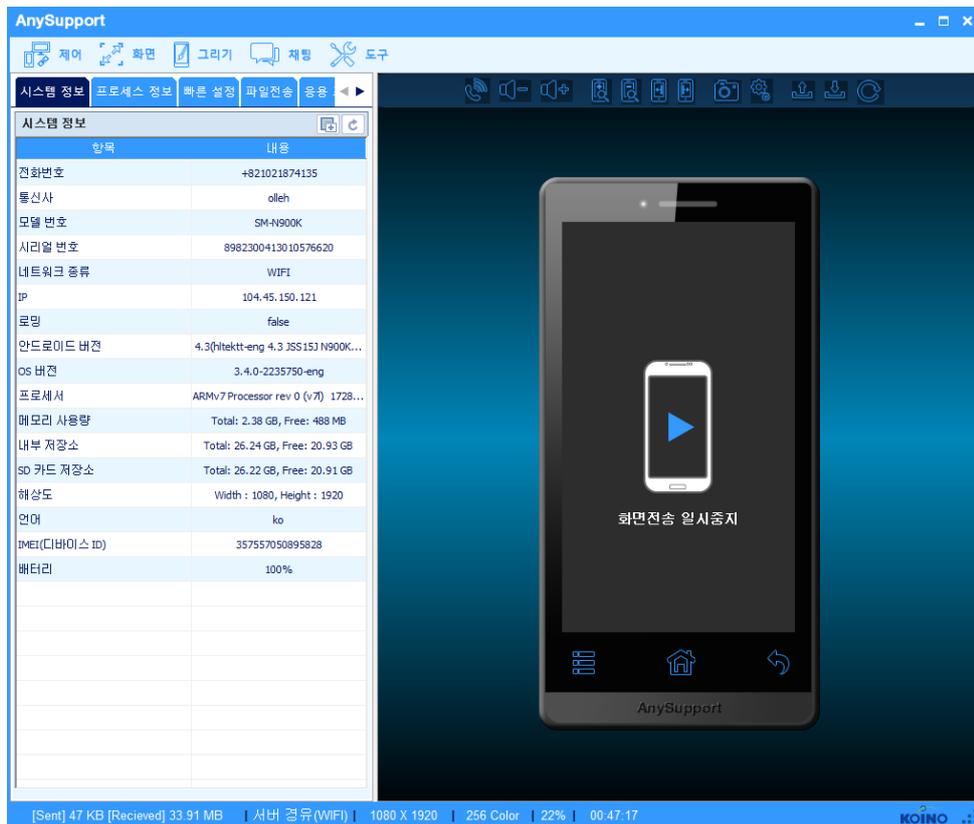
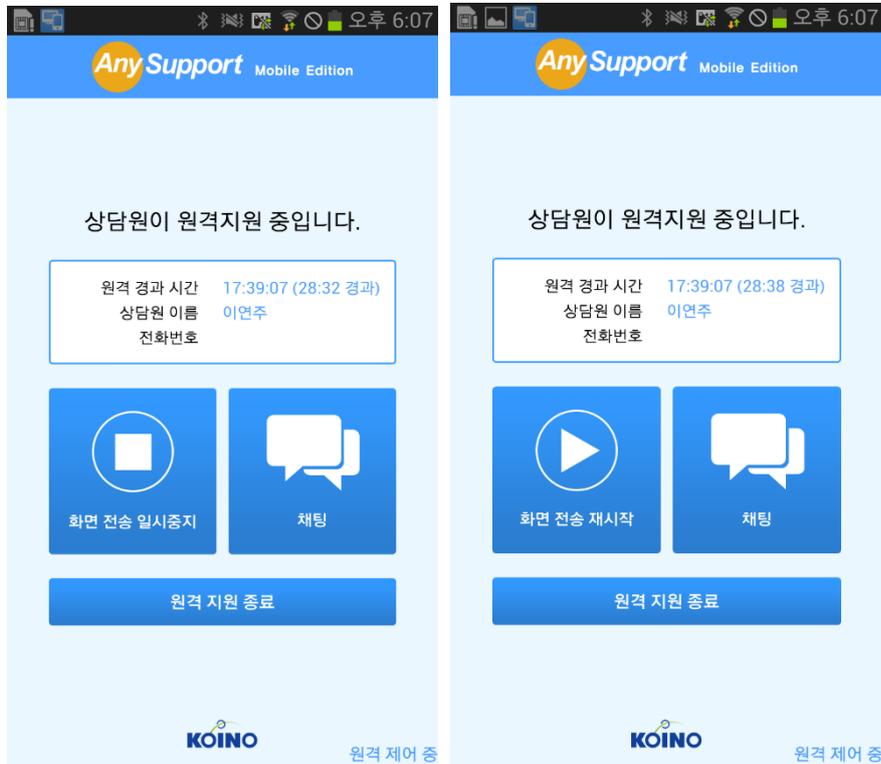
2. 원격 경과 시간, 상담원 이름, 상담원 전화번호를 알 수 있습니다.



## 고객 Mobile host \_ [연결 후 기능]

### ● 아이콘/상단바 클릭 화면 \_ 화면 전송 정지/시작

1. 상담원에게 화면 전송을 일시정지/시작할 수 있습니다.



## 고객 Mobile host \_ [연결 후 기능]

### ● 아이콘/상단바 클릭 화면 \_ 채팅

1. 상담원과 채팅을 할 수 있습니다.



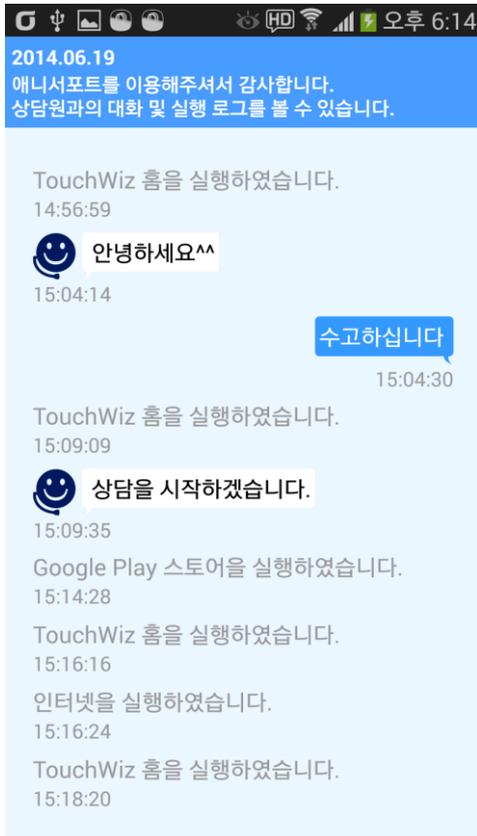
2. 옵션 메뉴에서 채팅 내역 저장 설정을 할 수 있습니다.



3. 채팅 기록 보기를 클릭하면 채팅 내역이 나타나며, 삭제할 수 있습니다.



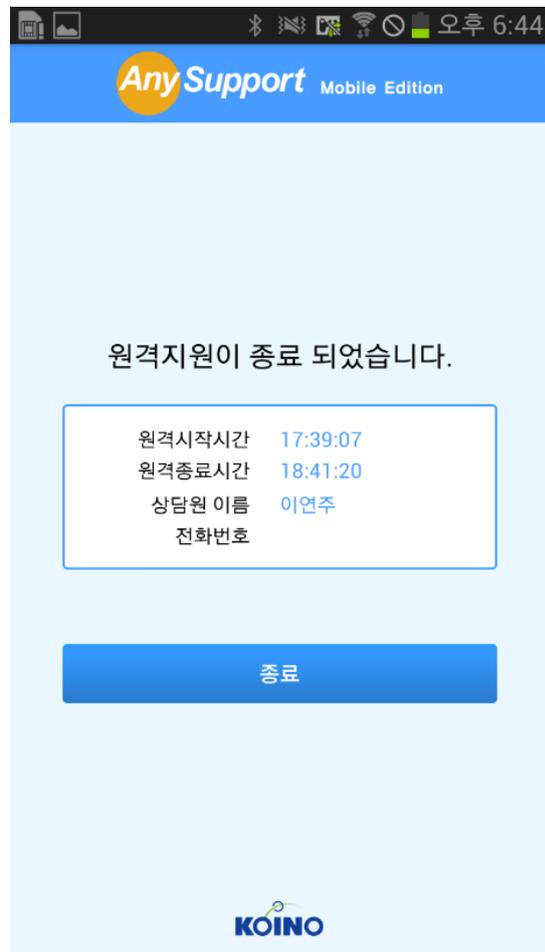
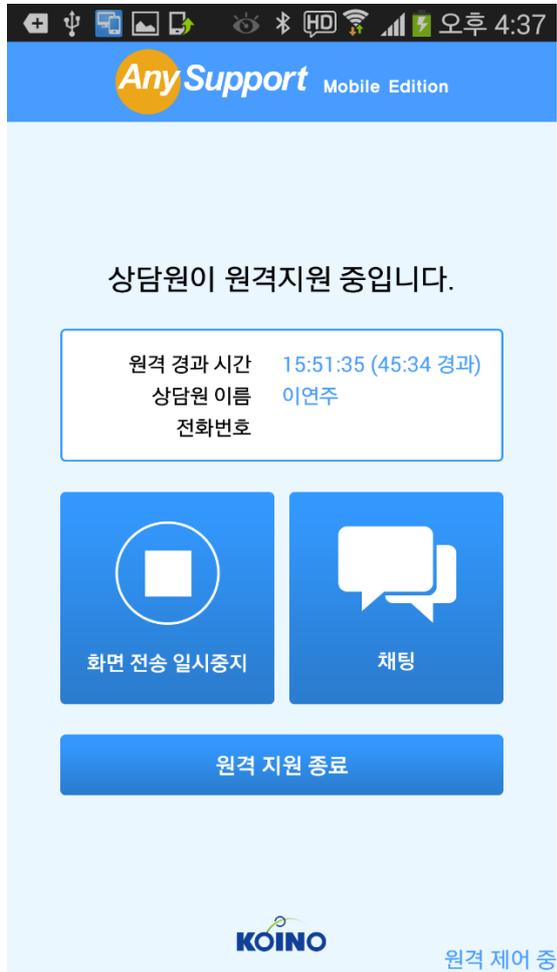
4. 채팅 내역을 클릭하면 해당 채팅 내역이 나타납니다.



고객 Mobile host \_ [연결 후 기능]

● 아이콘/상단바 클릭 화면 \_ 원격 지원 종료

1. 상담원과의 연결을 종료할 수 있습니다.



## 고객 Mobile host \_ [연결 후 기능]

### ● 앱 접근 화면

1. 상담원과 연결 시 앱을 실행하기 전에 해당 앱 실행을 허가하는 뷰를 띄웁니다.



2. 항상 허용을 클릭한 앱은 옵션 메뉴에서 관리할 수 있습니다.



## 고객 Mobile host \_ [옵션 메뉴]

### ● 도움말 \_ 버전 정보, 웹사이트 이동

1. 애니서포트 버전 정보를 확인할 수 있습니다.



2. 애니서포트 웹사이트로 이동할 수 있습니다.



## 고객 Mobile host \_ [옵션 메뉴]

### ● 설정 \_ 채팅, 서버 주소 변경, 상담원 앱 접근 제어

1. 채팅 내역 설정 및 관리를 할 수 있습니다.
2. 애니서포트 서버 주소를 변경할 수 있습니다.
3. 상담원 앱 접근 제어 항목을 관리할 수 있습니다.



## 시스템

### ● 세션 복구

고객 단말에서 네트워크 연결이 끊어졌다가 다시 연결되면 연결이 끊어졌던 상담원과 다시 연결됩니다.

The screenshot displays the AnySupport software interface. On the left, there is a '시스템 정보' (System Information) table with the following data:

항목	내용
전화번호	+821021874135
통신사	olleh
모델 번호	SM-N900K
시리얼 번호	8982300413010576620
네트워크 종류	WIFI
IP	104.45.150.121
로밍	false
안드로이드 버전	4.3(hltektt-eng 4.3 JSS15J N900K...)
OS 버전	3.4.0-2235750-eng
프로세서	ARMv7 Processor rev 0 (v7) 1497...
메모리 사용량	Total: 2.38 GB, Free: 469 MB
내부 저장소	Total: 26.24 GB, Free: 20.95 GB
SD 카드 저장소	Total: 26.22 GB, Free: 20.94 GB
해상도	Width : 1080, Height : 1920
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	357557050895828
배터리	94%

Below the table is a '채팅' (Chat) window with the following text:

갤러리를 실행하였습니다.  
TouchWiz 홈을 실행하였습니다.  
환경설정을 실행하였습니다.  
TouchWiz 홈을 실행하였습니다.  
원격 지원이 종료되었습니다.

At the bottom of the chat window is a '보내기' (Send) button.

The main area of the interface shows a smartphone screen displaying a confirmation message: '상담원이 원격지원 중입니다.' (The technician is in remote support). Below this, it asks '원격지원을 종료하시겠습니까?' (Do you want to end remote support?). There are '확인' (Confirm) and '취소' (Cancel) buttons. A progress bar indicates '세션복구 중...' (Session recovery in progress).

The bottom status bar shows: [Sent] 5 KB [Received] 12.42 MB | 서버 경유(WIFI) | 1080 X 1920 | 256 Color | 22% | 00:21:04