

고객의 불편을 모바일과 웹을 통해 실시간으로 해결하는

모바일 영상 기반 A/S 시스템 매뉴얼 (AnySupport Video)

Contents

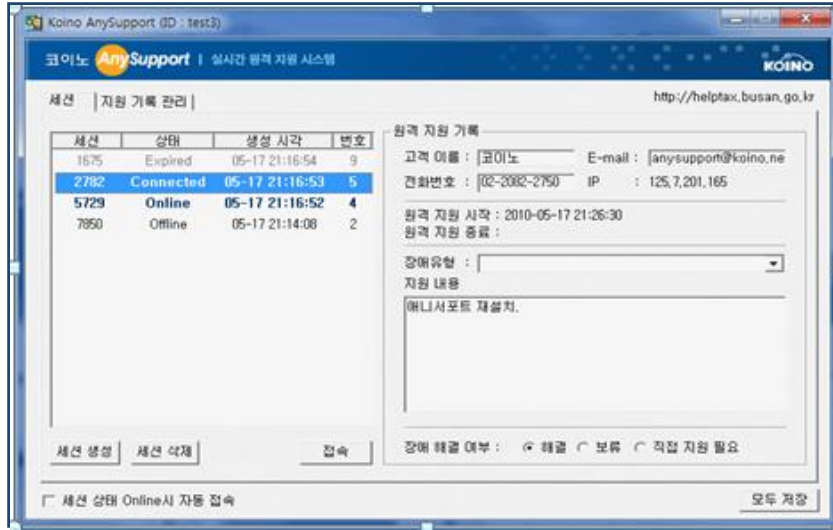
1. 애니서포트 비디오 소개
2. 각 부분별 기능 소개
3. 프로그램 설치
4. 주요기능 설명

“ 고객의 불편을 웹과 모바일을 통해 실시간으로 해결 ”

1. 애니서포트 비디오 소개



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템



애니서포트 비디오를 사용해 주셔서 감사합니다.

애니서포트 비디오는 모바일 영상 기반 A/S 시스템으로, 빠르고 쉬운 고객지원과 AES-128bit 알고리즘을 이용한 강력한 보안적용으로 고객의 정보를 보호합니다. 멀티플랫폼 지원으로 방화벽 및 사설IP에서도 제약없이 연결 가능하며 윈도우xp, 윈도우7, 윈도우8에서도 완벽하게 지원합니다.

- 영상 공유 : 원격지에 있는 모바일의 영상을 실시간으로 공유합니다. 모바일 카메라가 사용됩니다.
- 영상 원격 제어 : 모바일의 카메라 및 영상을 쉽게 제어하여 최적의 상태로 영상을 공유할 수 있습니다.
- 그리기 : 원격지에 있는 모바일 영상 위에 그림을 그립니다.
- 채팅 및 방향 안내 : 채팅 혹은 방향 안내 버튼으로 원격지에 있는 고객에게 카메라의 방향을 제시할 수 있습니다.
- 영상 캡처 및 녹화 : 모바일에서 전송되는 화면을 실시간으로 캡처 및 녹화하여 상담원 PC에 저장할 수 있습니다.
- 상담원 화면 보기 : 필요 시 원격지에 있는 고객에게 상담원의 모습을 실시간으로 전송할 수 있습니다.
- 음성 통신 지원 : 스피커폰 기능을 이용한 통화 및 인터넷을 통한 음성 전송, 두 가지 방법으로 음성 소통을 지원합니다.

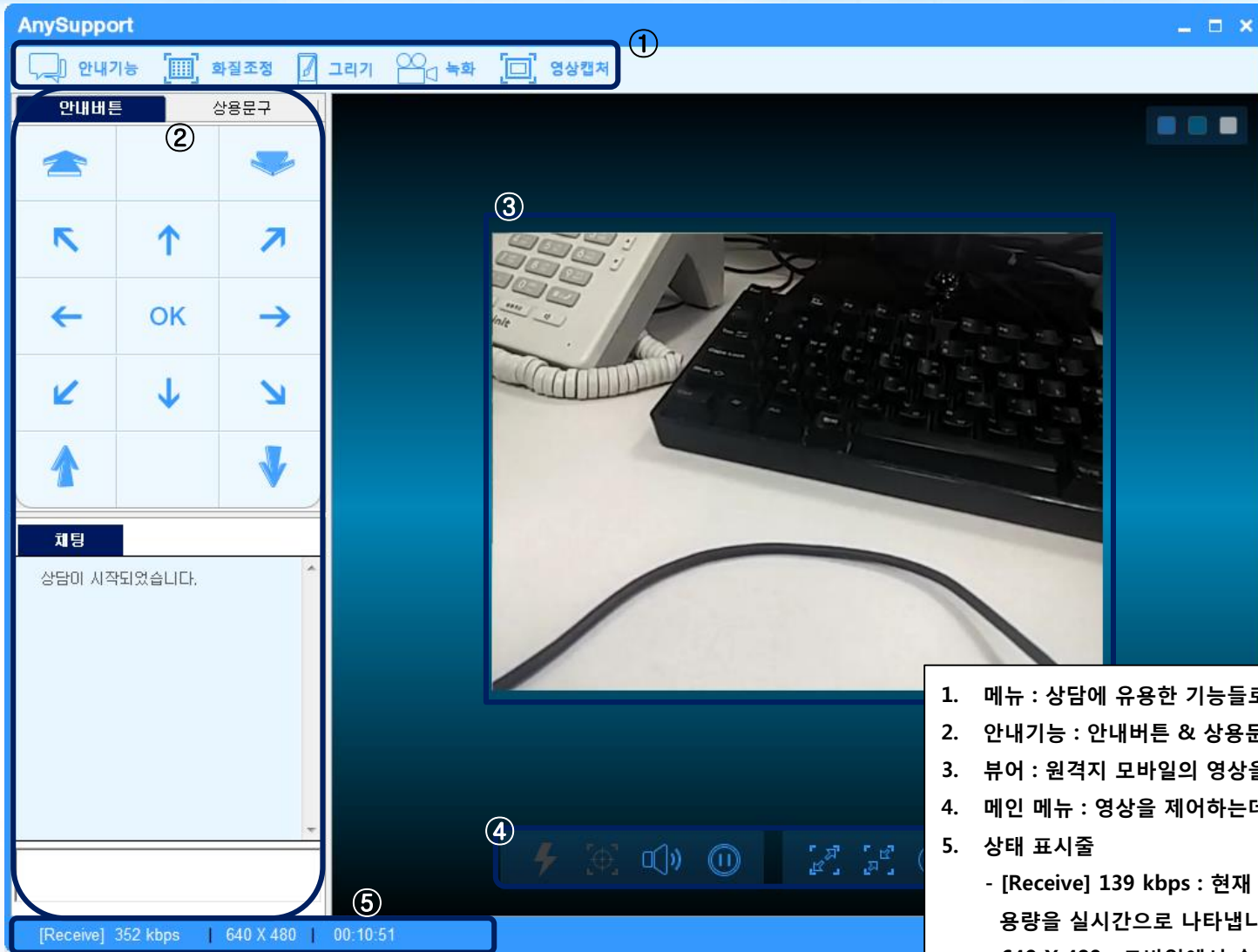
“ 고객의 불편을 웹과 모바일을 통해 실시간으로 해결 ”

2. 각 부분별 기능소개



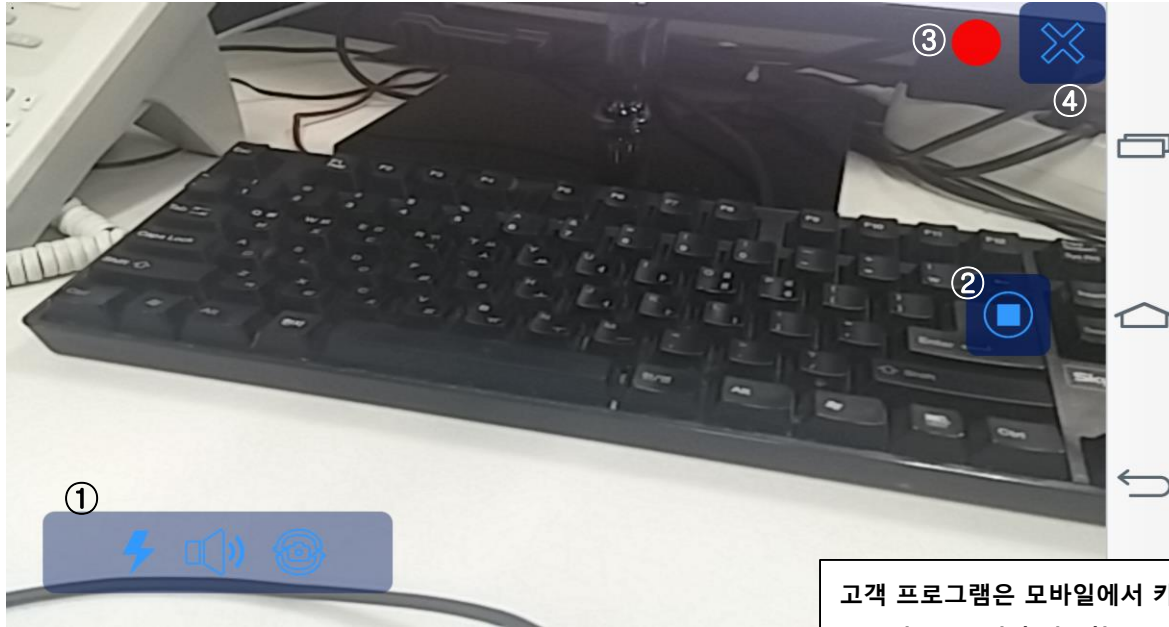
고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

각 부분별 기능 소개 - 상담원 프로그램



1. 메뉴 : 상담에 유용한 기능들로 이루어져 있습니다.
2. 안내기능 : 안내버튼 & 상용문구 & 채팅 창으로 이루어져 있습니다.
3. 뷰어 : 원격지 모바일의 영상을 보여줍니다.
4. 메인 메뉴 : 영상을 제어하는데 관련된 메뉴들로 구성되어 있습니다.
5. 상태 표시줄
 - [Receive] 139 kbps : 현재 수신하는 데이터의 용량을 실시간으로 나타냅니다.
 - 640 X 480 : 모바일에서 송신하는 영상의 해상도를 나타냅니다.
 - 00:10:51 : 연결이 지속된 시간을 나타냅니다.

각 부분별 기능 소개 - 고객 프로그램



고객 프로그램은 모바일에서 카메라를 실행한 것과 같은 모습으로 실행됩니다.

1. 메뉴 : 고객이 필요한 모든 기능들로 구성되어 있습니다.
 - 플래시 : 모바일의 플래시를 켜고 끌 수 있습니다.
 - 스피커 폰 : 상담원과 전화 연결 시 스피커 폰 기능을 켜고 끌 수 있습니다.
 - 카메라 스위치 : 모바일의 전/후면 카메라 활성을 전환할 수 있습니다.
2. 정지/시작 버튼 : 영상 전송을 정지하거나 시작할 수 있습니다.
3. 녹화 표시 : 녹화 중인 경우 녹화 중임을 표시합니다.
4. 종료버튼 : 영상지원을 종료합니다.


“ 고객의 불편을 웹과 모바일을 통해 실시간으로 해결 ”

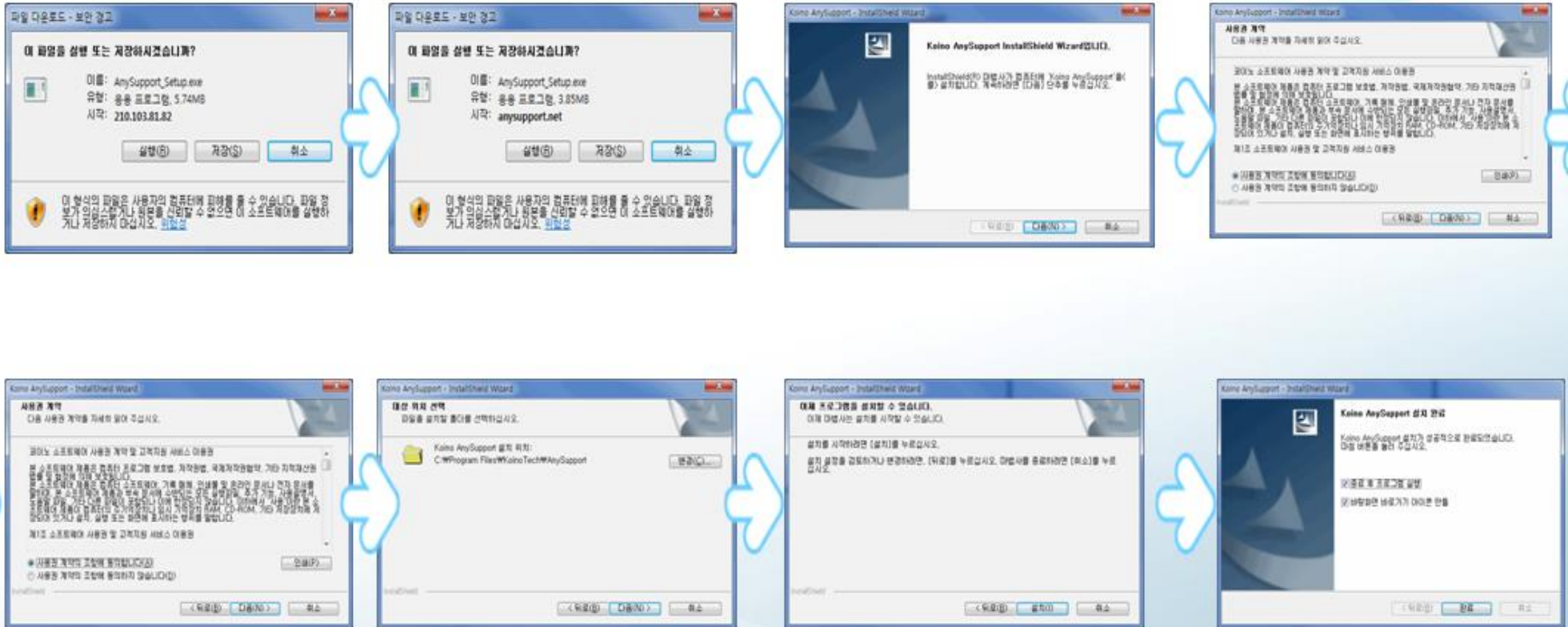
3. 프로그램 설치



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

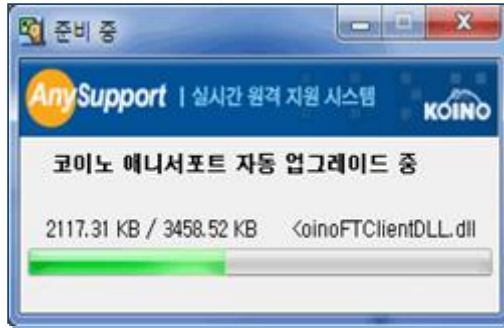
프로그램 설치

- 1)애니서포트 비디오 다운로드 사이트로 이동합니다. URL : <http://000.000.000.000/down/>
- 2)  버튼을 클릭합니다.
- 3) 순서에 따라 설치를 진행합니다.



프로그램 실행

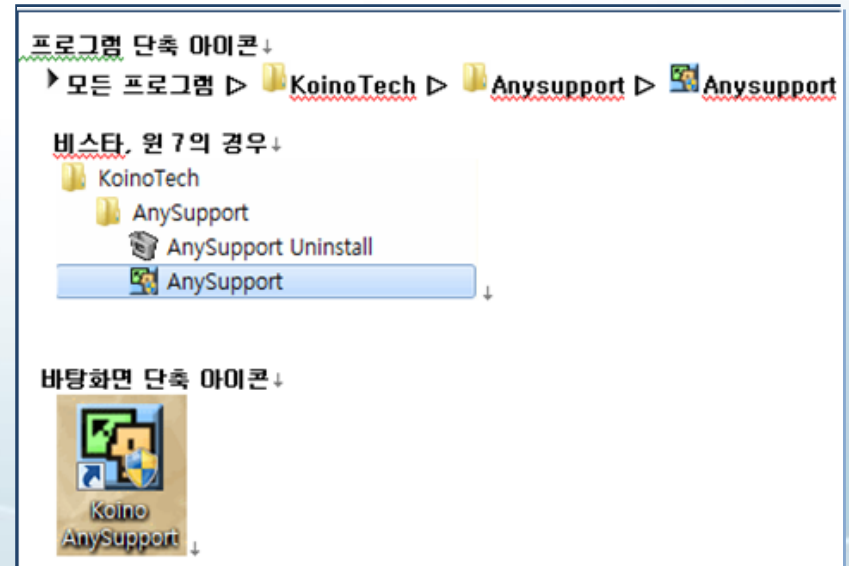
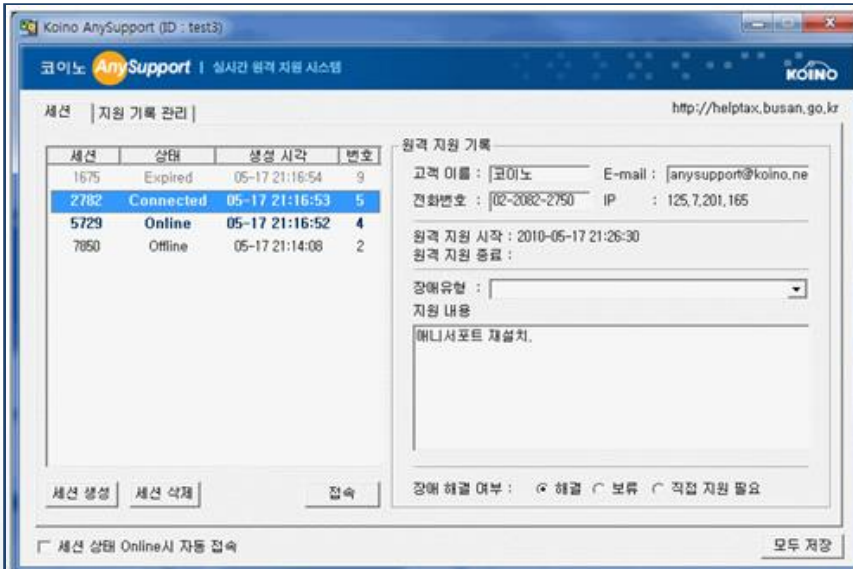
- 1) 설치완료후 애니서포트를 실행하면 다음과 같이 자동업그레이드를 진행합니다.



- 2) 아이디와 패스워드를 입력후 로그인합니다.



- 3) 애니서포트 상담원프로그램이 실행되었습니다.



“ 고객의 불편을 웹과 모바일을 통해 실시간으로 해결 ”

4. 주요기능 설명



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

4-1 로그인

1) 프로그램 실행

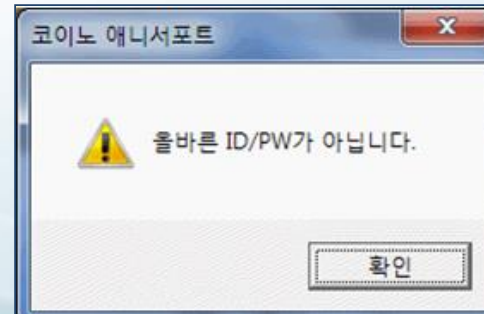
- 아이디와 패스워드를 입력한 후 로그인을 클릭합니다.
- ID저장 및 PASSWORD 저장을 체크하시면 재실행시 입력한 정보가 남아 있습니다.



바탕화면
단축아이콘



2) 로그인 실패시 : 아이디와 패스워드가 틀리면 다음과 같이 경고 메시지가 출력됩니다.



4-1 로그인

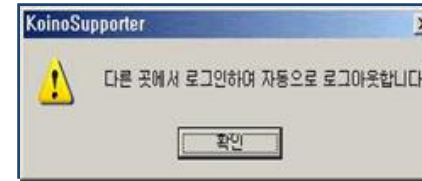
3) 중복 로그인

-같은 상담원 아이디를 다른 곳에서 사용하게 되면 아래와 같이 중복 로그인 메시지를 보여줍니다.



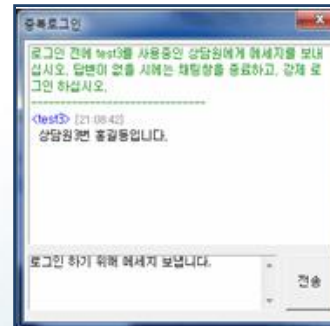
[다른 아이디 입력하기]

로그인 윈도우 창으로 전환



[강제 로그인 하기]

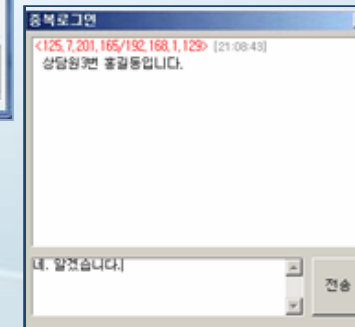
기존 접속된 PC에 메시지가 나오며 로그아웃됩니다.



[새로운 접속 PC]

[강제 로그인 전 메시지 보내기]

기존 접속된 PC에 채팅메시지를 보내 사용중 로그아웃을 방지합니다.



[기존 접속 PC]



4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 세션



Koino AnySupport (ID : test3) ①

코이노 AnySupport | 실시간 원격 지원 시스템 KOINO

세션 | 지원 기록 관리 | ⑥ <http://helptax.busan.go.kr>

세션	상태	생성 시각	번호
1675	Expired	05-17 21:16:54	9
2782	Connected	05-17 21:16:53	5
5729	Online	05-17 21:16:52	4
7850	Offline	05-17 21:14:08	2

원격 지원 기록

고객 이름 : 코이노 E-mail : anysupport@koino.net
 전화번호 : 02-2082-2750 IP : 125.7.201.165

원격 지원 시작 : 2010-05-17 21:26:30
 원격 지원 종료 :

장애유형 :

지원 내용
 애니서포트 재설치.

장애 해결 여부 : 해결 보류 직접 지원 필요


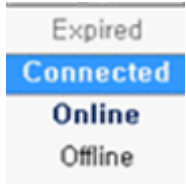


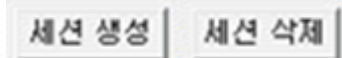

② ③ ④ ⑤ ⑦

세션 생성 | 세션 삭제 | 접속 | 모두 저장

세션 상태 Online시 자동 접속 ⑤

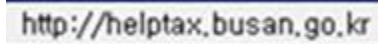


4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 세션



① 상담원 ID		접속한 상담원의 ID를 확인 할 수 있습니다.
② 세션 상태		고객에게 알려드릴 인증번호 입니다.
		Expired : 상담원과 고객과의 연결이 종료되었습니다. Connected : 상담원과 고객이 원격지원 중입니다. OnLine: 고객관의 연결이 대기중인 상태입니다. Offline : 고객과의 연결이 유효한 인증번호 입니다.
		세션이 생성된 일자와 시간을 표시합니다.
		고객접속페이지에서 상담원번호 클릭 시 표시될 번호입니다.
③ 세션 관리		새로운 세션을 생성하거나 삭제 시 사용합니다.
④ 수동 접속		⑤ 번의 체크를 활성화 하지 않은 상태에서 세션상태가 Online으로된 세션을 선택하여 연결할 때 사용합니다.
⑤ 자동 접속	<input type="checkbox"/> 세션 상태 Online시 자동 접속	체크 시 고객이 인증번호(세션번호)를 입력하면 자동으로 원격지원이 연결됩니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 세션



⑥ 고객접속페이지		고객이 접속하실 URL을 표시합니다.
⑦ 원격 지원 기록		고객이름 : 접속한 고객의 이름, 상호명을 기재합니다.
		E-Mail : 접속한 고객의 이메일을 기재합니다.
		전화번호 : 접속한 고객의 연락처를 기재합니다.
		IP : 접속한 고객의 IP가 자동으로 기록 됩니다.
		원격지원시작 : 고객과 원격지원이 연결되는 시간을 기록합니다.
		원격지원 종료 : 고객과 원격지원이 종료되는 시간을 기록합니다.
		장애유형 : 트리에서 선택하여 분류합니다. (관리자페이지에서 수정)
		지원내용 : 원격지원한 내용 및 작업내용을 기재합니다.
장애 해결 여부 : 원격지원 결과를 선택합니다.		
모두 저장		기록한 내용을 저장 합니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 지원기록 관리



Koino AnySupport (ID : kolno1215)

코이노 AnySupport | 실시간 원격 지원 시스템

822.co.kr

세션 지원 기록 관리 |

① 2010년 5월 14일 ~ 2010년 5월 14일 보기

② 전체 기록 보기 (Excel)

2004-01-01 ~ 2010-05-14

원격 지원 기록 통계

전체 원격 지원 기간 통계입니다.
원하는 기간의 통계를 보시려면 위의 날짜를 선택하신 후 '보기' 버튼을 눌러주세요.

③

장애 유형	발생수	발생 비율
trouble_type 1	0	0%
Network Error	0	0%
Printing Error	0	0%
Problem Keywords	0	0%
Audio Error	0	0%
Display Error	0	0%
고객관리	1	100%
전체	1	100%

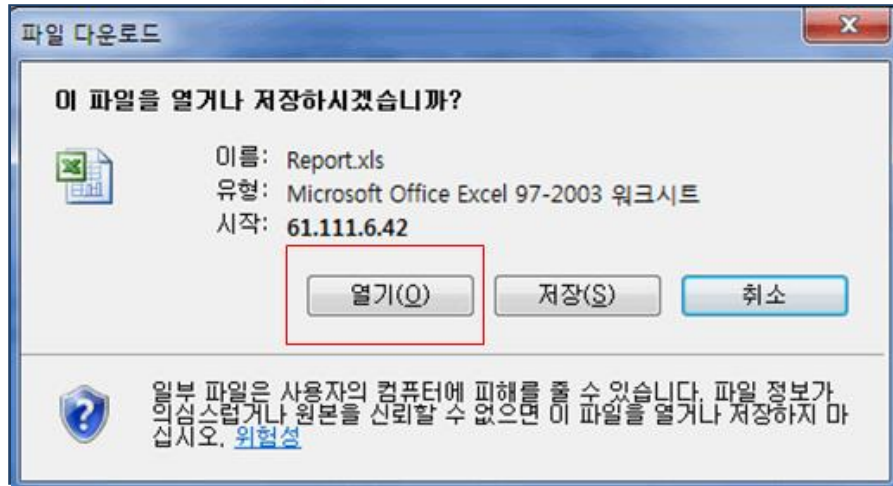
해결 여부

세션 상태 Online시 자동 접속

① 지원기록관리 날짜	2010년 5월 14일	조회할 원격지원기간을 선택한 후 보기를 클릭합니다.
② 전체 기록 보기(Excel)	전체 기록 보기 (Excel)	기록 통계를 엑셀파일로 저장시 클릭합니다.
③ 원격지원 기록 통계	발생수 0 발생 비율 0%	지원기록에 대한 비율을 표시합니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 지원기록 관리

1) 전체 기록 보기(excel) : 기록된 엑셀파일로 열어 볼 수 있습니다.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	원격 지원 기록						고객 만족도					
2	상담원 ID	상담원 이름	장애 유형	원격 지원 시간	접속 시간	지원 내용	장애 해결 여부	고객 이름	이메일	전화 번호	고객 피드백	만족도
3	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-18 15:33:28 - 2009-11-18 15:51:38	18분 10초	사용 프로그램 : PC Any 사용 ID : 119a PCAny 접속시 버전체크 오류발하여 로그인 시 중단서버 연결 실패함. 업데이트완료함->구서버로 접속하려함->정상파일 덮어쓰기 하여 해결->업데이트 및 접속 정상확인	해결	홍길동		02-0000-0000		무응답
4	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-18 15:52:49 - 2009-11-18 16:04:29	11분 40초		해결					무응답
5	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-19 11:01:42 - 2009-11-19 11:04:54	03분 12초		해결					무응답
6	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-19 11:57:15 - 2009-11-19 12:04:53	07분 38초		해결					무응답
7	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-19 12:57:41 - 2009-11-19 13:07:01	09분 20초		해결					무응답
8	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-19 13:59:01 - 2009-11-19 14:01:44	02분 43초		해결					무응답
9	kaina1215	코이노	선박안됨	2009-11-19 14:51:46 - 2009-11-19 14:52:18	32초		해결					무응답

4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 지원기록 관리



1) 원격지원 기록 통계

- 장애 유형 : 원격지원 기록에서 장애유형을 선택하여 처리된 결과를 출력합니다.
장애유형은 관리자 페이지서 추가, 삭제가 가능합니다.

장애 유형	발생수	발생 비율
trouble_type 1	0	0%
Network Error	0	0%
Printing Error	0	0%
Problem Keywords	0	0%
Audio Error	0	0%
Display Error	0	0%
고객관리	1	100%
전체	1	100%

2) 원격지원 기록 통계

- 해결 여부 : 원격지원 기록에서 장애해결 여부에 체크한 결과를 출력합니다.

해결 여부	발생수	발생 비율
해결	459	100%
보류	1	0%
직접 지원 필요	0	0%
미체크	0	0%
전체	460	100%

4-2 상담원 프로그램 주요 기능 - 지원기록 관리

3) 원격지원 기록 통계

- 고객만족도: 고객만족도 조사에 응답한 결과를 출력합니다.
설문원도우는 관리자페이지에서 설정할 수 있습니다.

고객 만족도	발생수	발생 비율
만족	1	0%
보통	2	0%
불만족	0	0%
무응답	457	99%
전체	460	100%

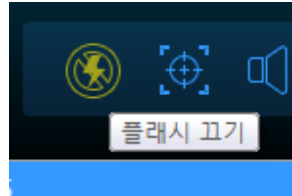
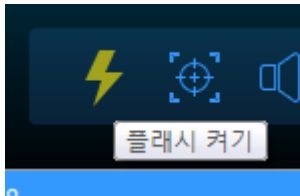


4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 영상 제어



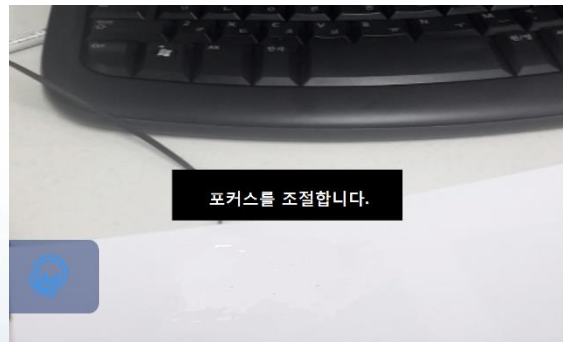
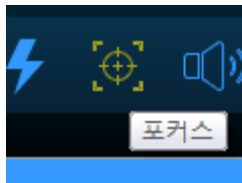
1. 플래시 ON/OFF (기능추가 예정)

- 원격지에 있는 모바일의 플래시를 켜고 끌 수 있습니다.



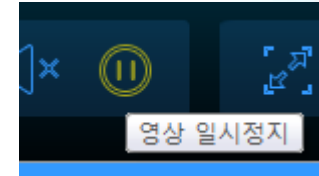
2. 포커스 (기능추가 예정)

- 원격지에 있는 모바일 카메라 영상의 포커스를 조정합니다.



3. 영상 전송 일시 정지/시작

- 모바일의 영상 전송을 일시 정지하고 다시 전송을 시작할 수 있습니다.

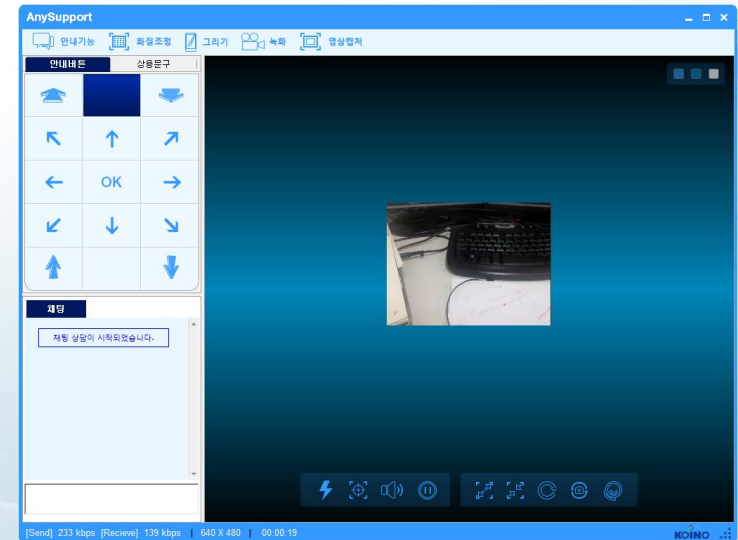
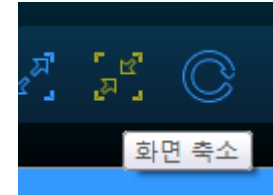
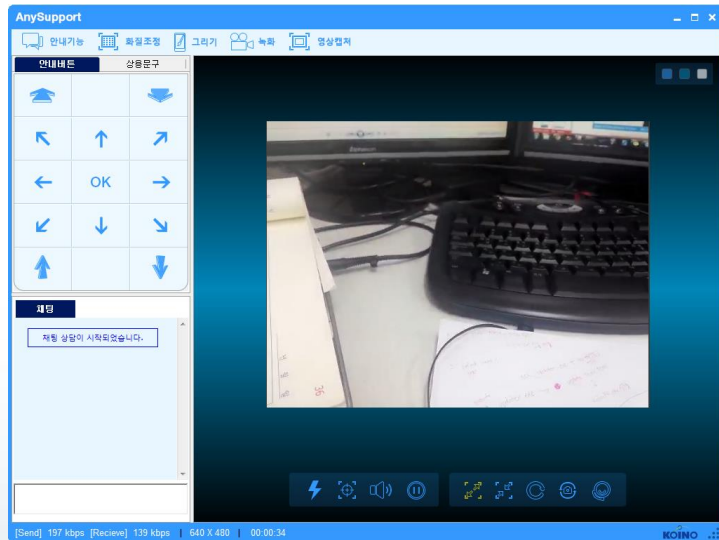
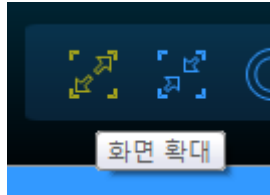


4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 영상 제어



4. 화면 확대/축소

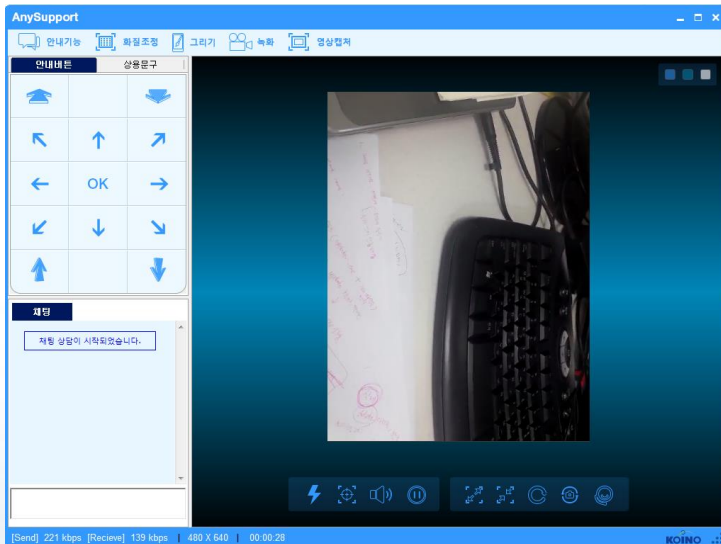
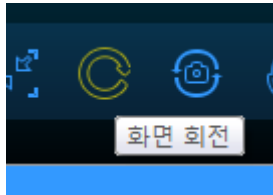
- 상담원 프로그램에 보이는 뷰어의 크기를 조절할 수 있습니다. 한번 실행할 때마다 현재 화면의 10%크기만큼 확대되고 축소됩니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 영상 제어

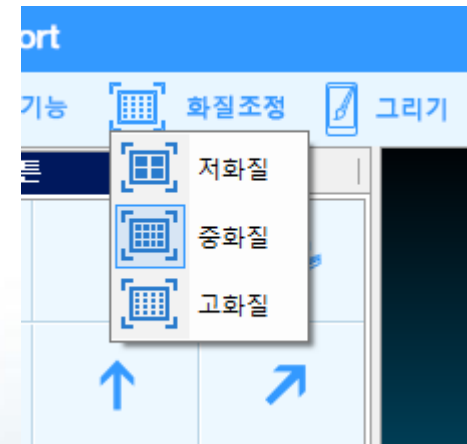
5. 화면 회전 (기능추가 예정)

- 원격지에 있는 모바일 영상의 방향과 관계없이 상담원이 자체적으로 화면을 회전하여 볼 수 있습니다. 버튼을 클릭할 때마다 시계방향으로 90도씩 회전합니다.



6. 화질 조정

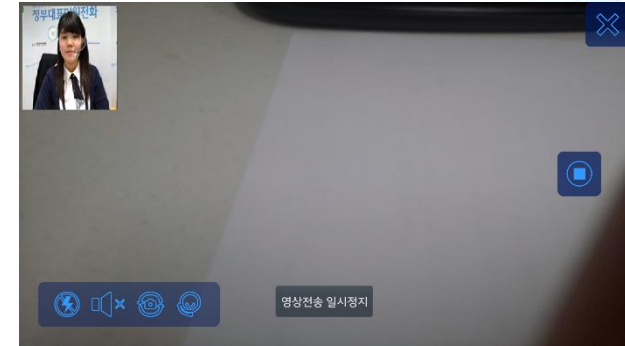
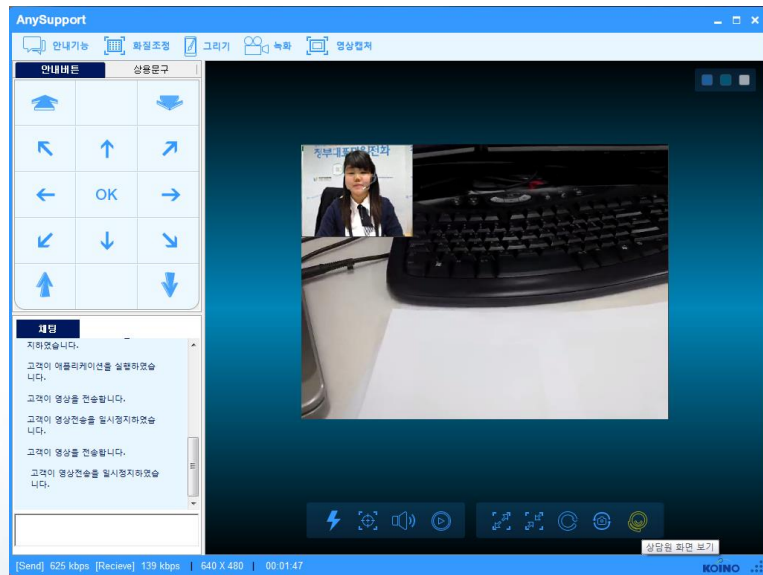
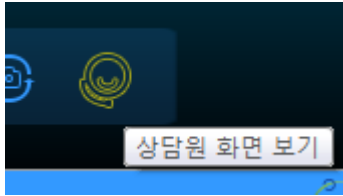
- 원격지에서 전송되는 모바일의 화질을 조정할 수 있습니다. 고화질, 중화질, 저화질 세 가지로 지원되며 wifi 연결이 아닌 데이터 연결일 경우 데이터를 절약할 수 있습니다. 기본 설정은 중화질입니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 영상 제어

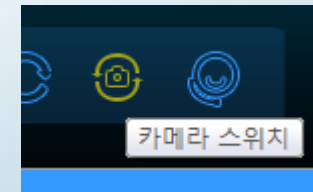
7. 상담원 화면 보기 (ON/OFF)

- 상담원 pc에 설치되어 있는 캠을 통하여 상담원의 모습을 볼 수 있습니다. 상담원 화면 보기의 기본 설정은 OFF 상태입니다.



8. 카메라 스위치

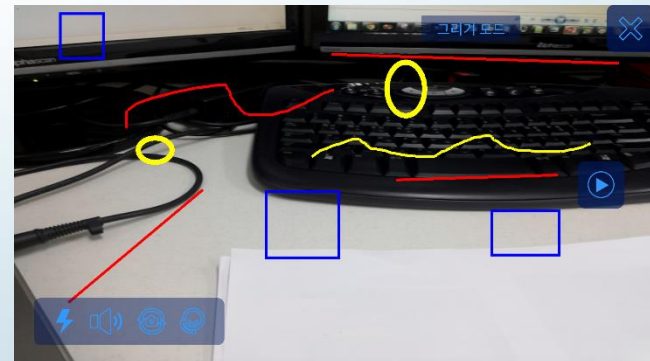
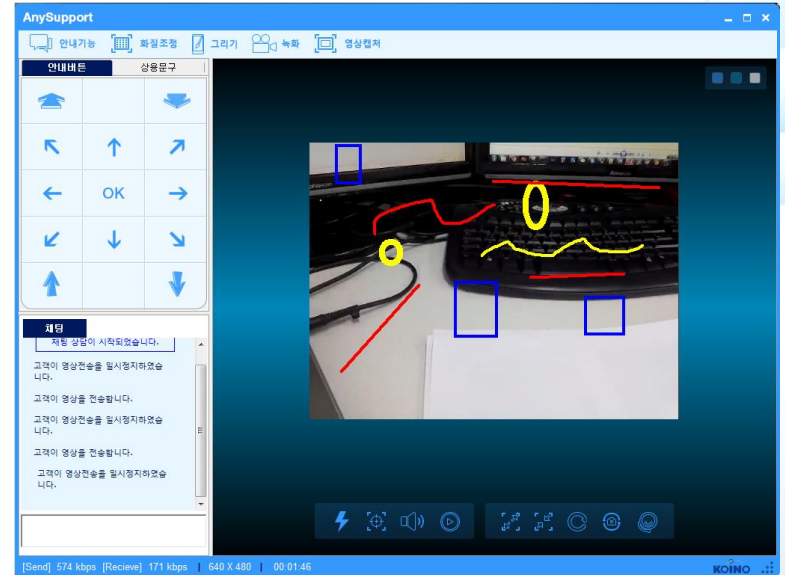
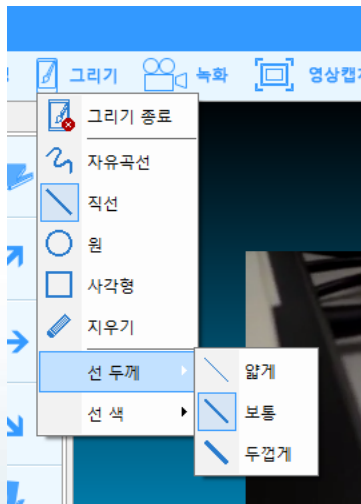
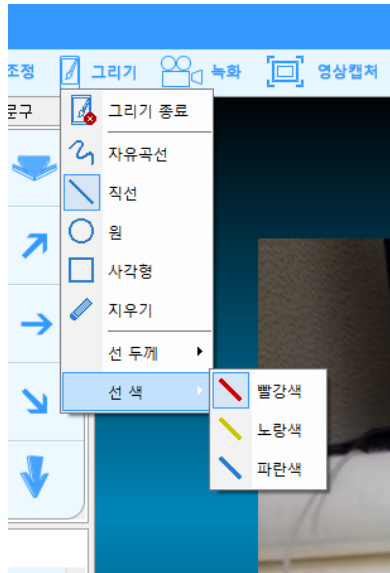
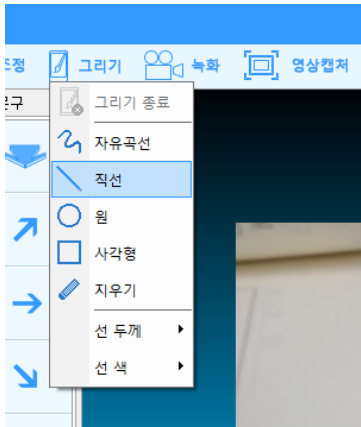
- 원격지 모바일의 전면/후면 카메라를 번갈아 가며 활성화시킬 수 있습니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 그리기

1. 그리기

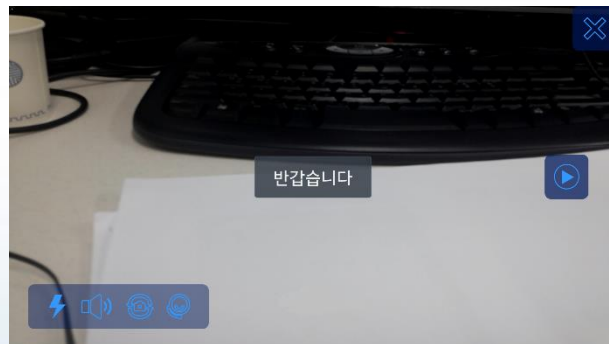
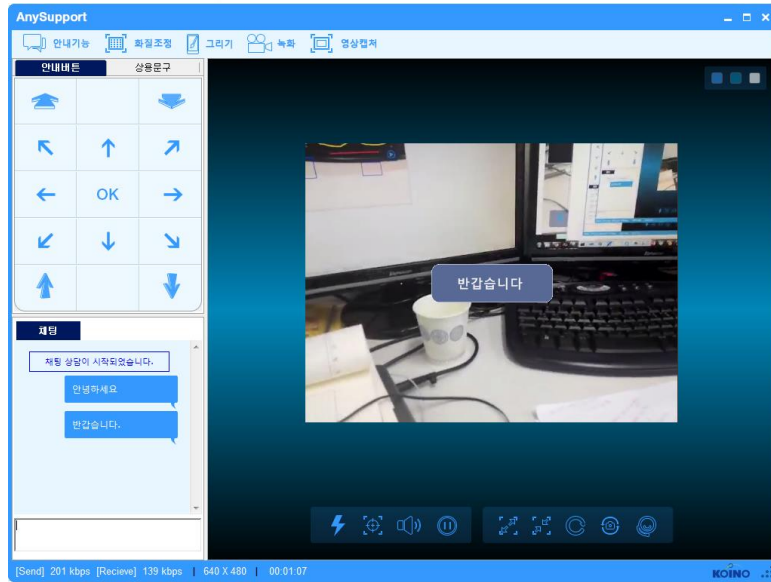
- 그리고자 하는 도형 및 선 두께와 색을 선택한 후 마우스를 이용하여 화면에 그림을 그립니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 채팅

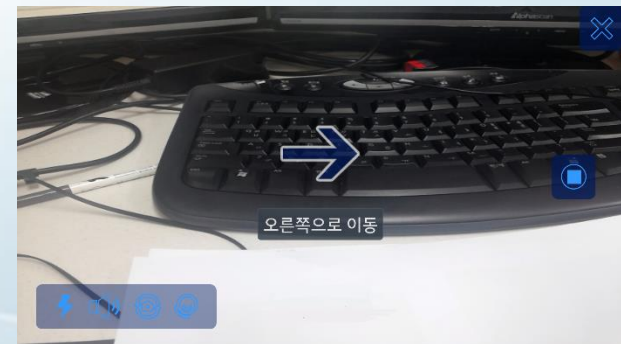
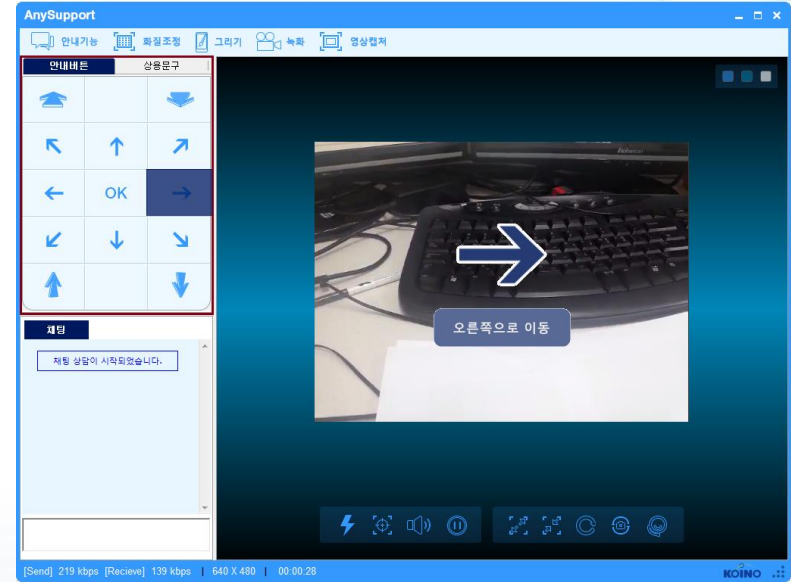
1. 채팅

- 상담원 프로그램의 왼쪽 하단에 있는 채팅 입력창에 텍스트 입력 후 엔터키를 누르면 모바일의 카메라 영상위에 텍스트가 전송되어 나타납니다.



2. 안내버튼

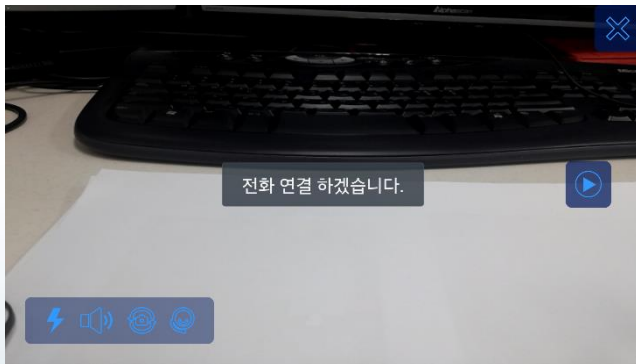
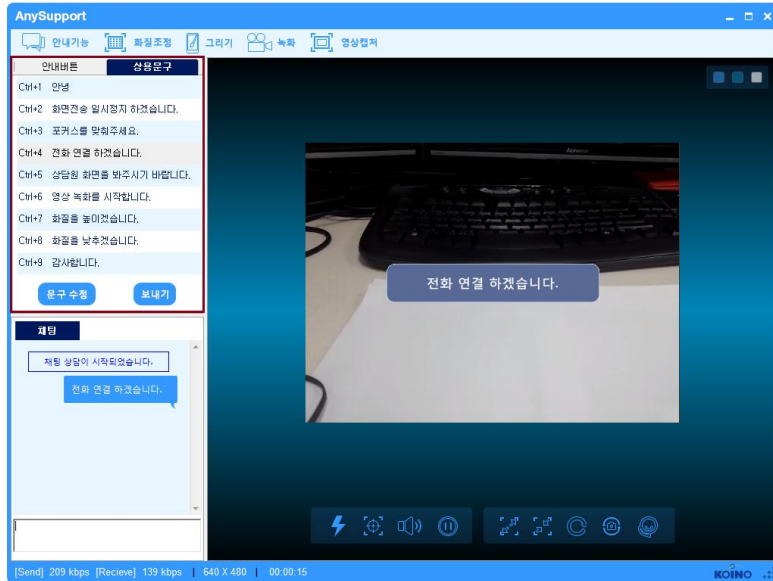
- 안내버튼은 원격지에 있는 모바일을 움직여 카메라가 비추는 범위를 변경하고 싶을 경우 고객에게 간단하게 방향을 안내할 수 있는 기능입니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 채팅

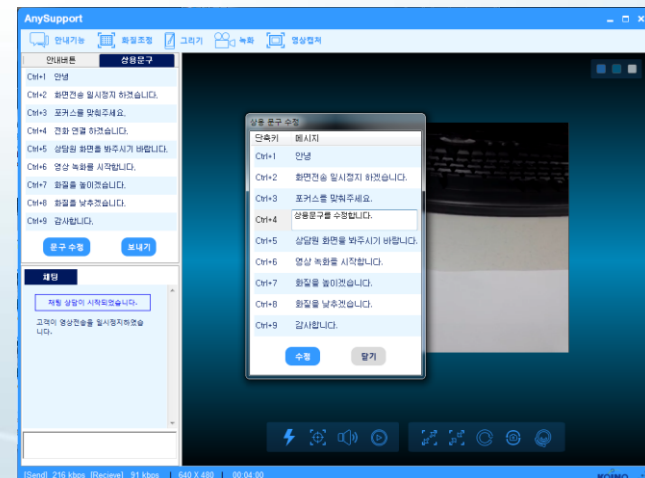
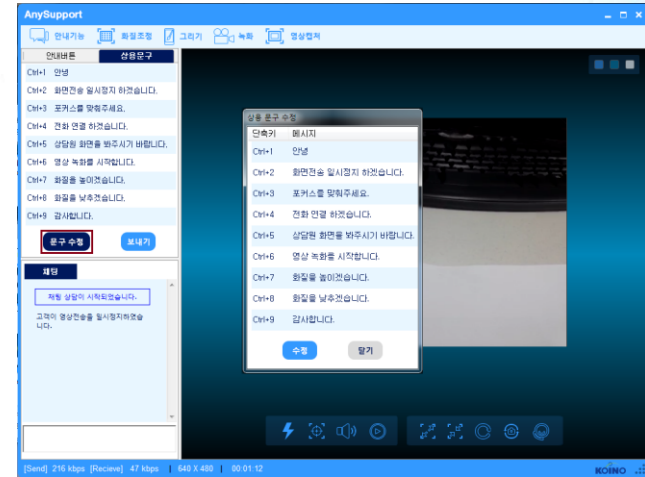
3-1. 상용문구

- 자주 사용하는 채팅 문구를 상용문구로 지정하여 해당 문구를 더블클릭 하거나 단축키로 쉽고 빠르게 사용할 수 있습니다.



3-2. 상용문구 수정

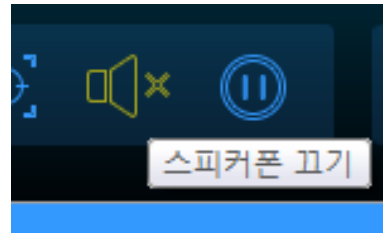
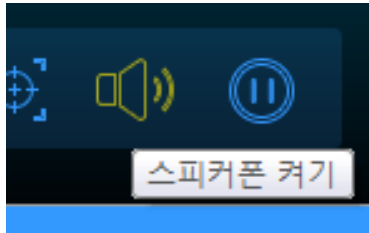
- 상용문구를 수정하여 사용할 수 있습니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 음성 통신

1. 스피커폰

- 원격지 모바일의 카메라 영상을 전송 받으며 모바일 사용자와 스피커폰 기능을 이용하여 통화할 수 있습니다.



스피커폰 켜기 : 원격지 모바일의 스피커폰 기능을 활성화시킵니다.

스피커폰 끄기 : 원격지 모바일의 스피커폰 기능을 비활성화시킵니다.

2. 음성 통신

- 상담원 PC에 스피커와 마이크가 준비되어 있으면 인터넷을 통한 음성통신을 할 수 있습니다. '상담원 화면 보기' 기능을 활성화 시키면 음성 통신도 함께 활성화되며 '상담원 화면 보기' 기능을 비활성화 시키면 음성 통신도 비활성화 됩니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 기타

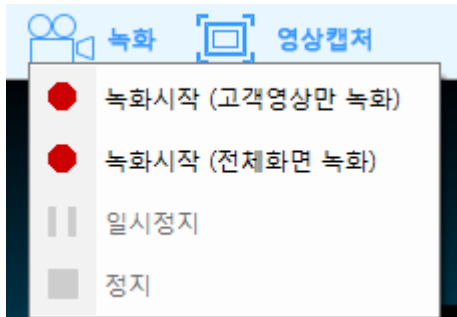
1. 녹화

1) 고객영상만 녹화

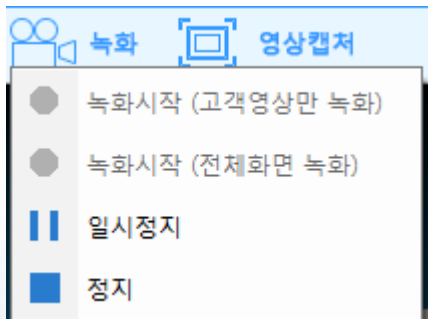
- 고객영상을 녹화하여 상담원 PC에 저장합니다.
(고객영상만 녹화합니다.)

2) 전체화면 녹화

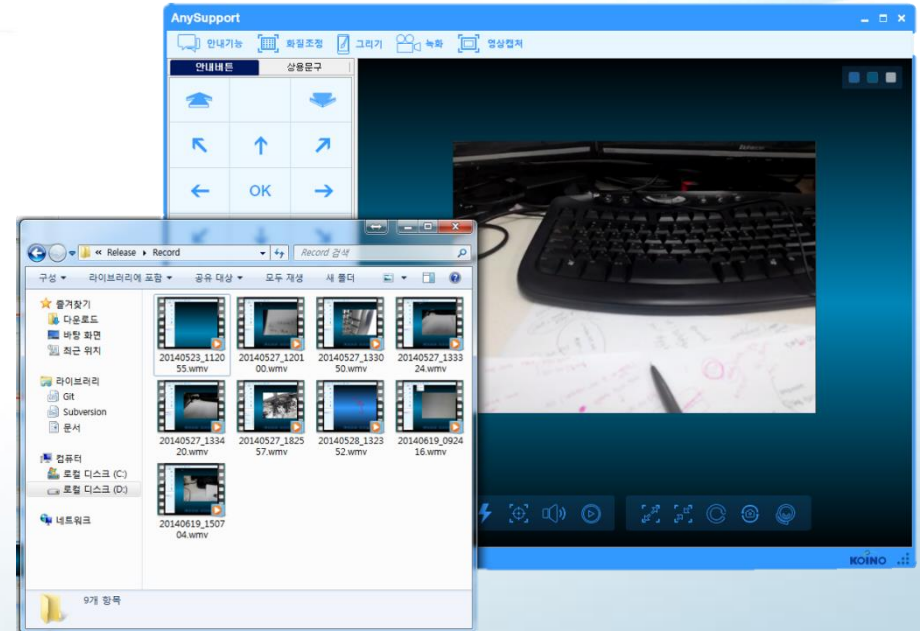
- 상담원 프로그램의 운영과정을 동영상 파일로 녹화하여 상담원 PC에 저장합니다. (뷰어 화면을 포함합니다.)



녹화 시작 메뉴를 클릭하면 녹화가 시작됨과 동시에 일시정지와 정지 메뉴가 활성화됩니다. (고객영상만 녹화는 정지메뉴만 활성화됩니다)



녹화를 마치면 녹화된 파일이 저장된 폴더가 열려 녹화된 파일을 쉽게 확인할 수 있습니다.
(녹화 파일 저장위치: C:\Users\Public\Documents\Koino\Record)

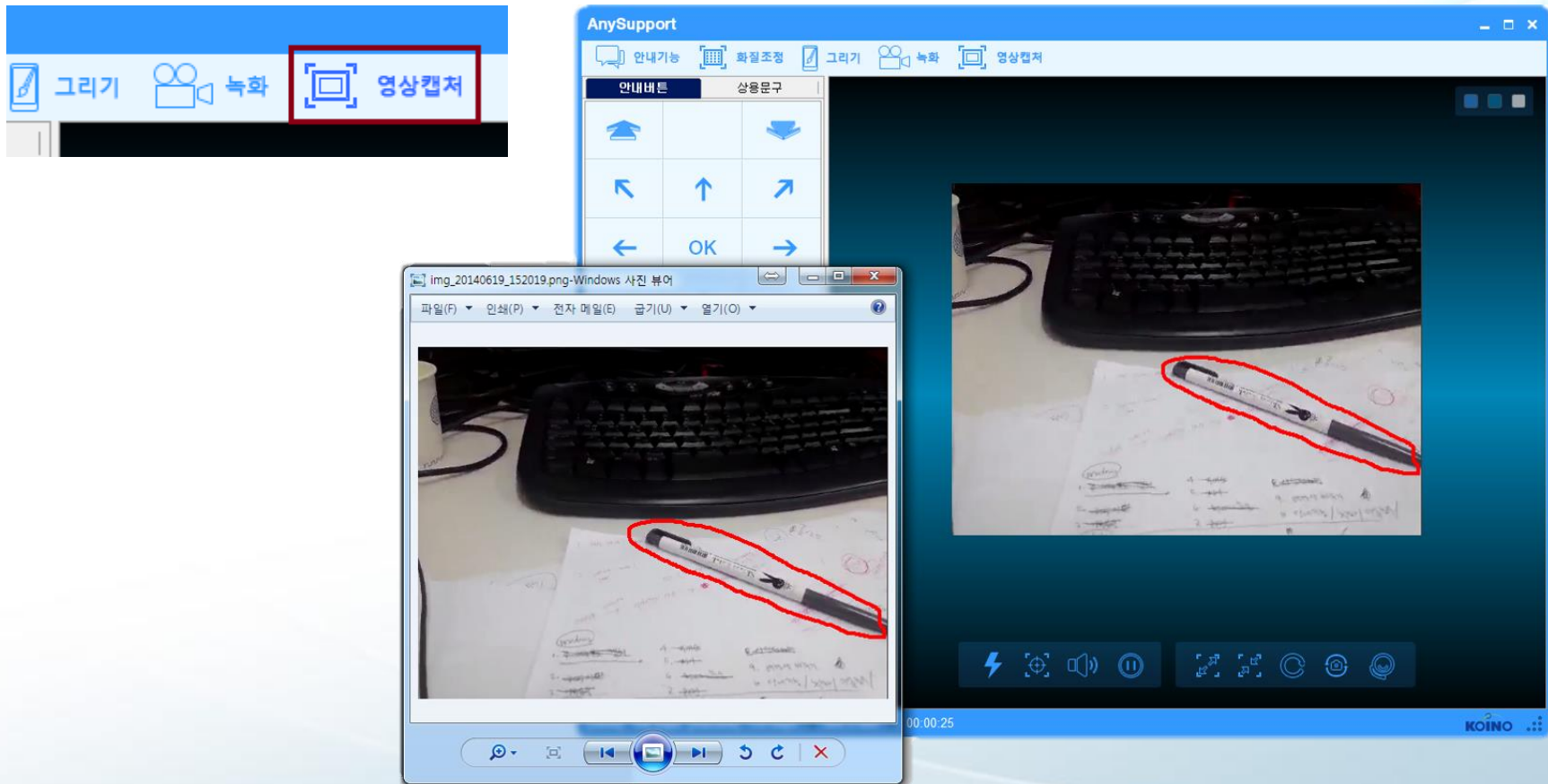


4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 기타

2. 영상 캡처

- 전송되는 모바일 영상을 캡처하여 파일로 저장합니다.

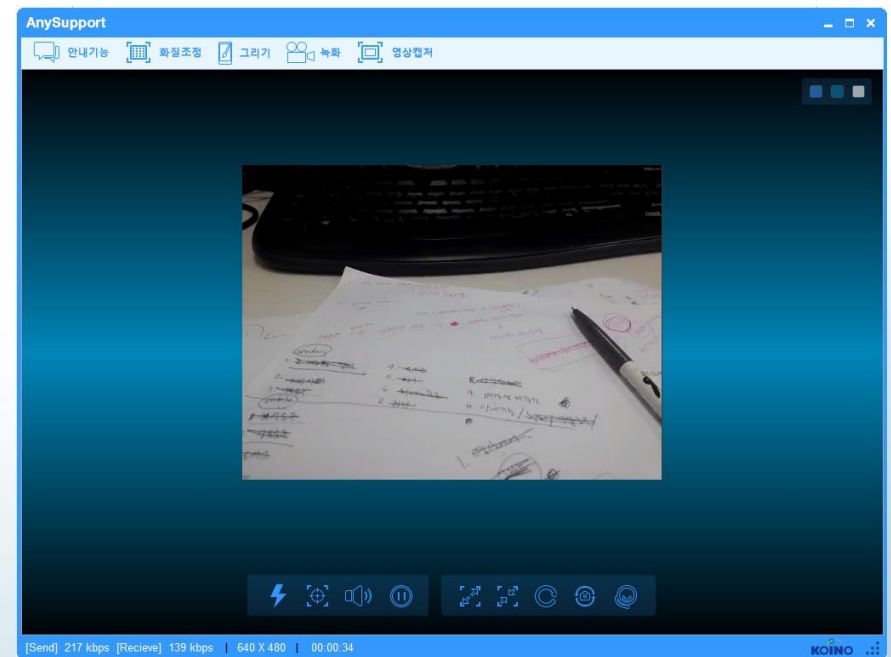
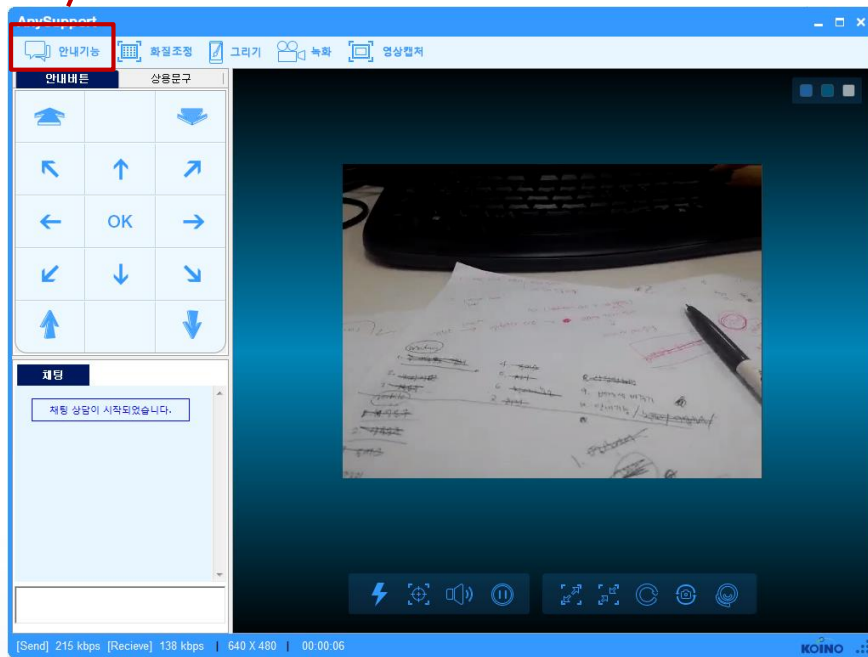
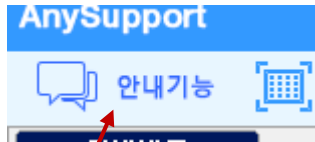
(캡처 파일 저장위치: C:\Users\Public\Documents\Koino\Capture)



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 기타

3. 안내 기능

- 상담원 프로그램의 왼쪽에 있는 채팅 및 안내 기능의 사용여부를 설정할 수 있습니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능 - 기타

4. 배경색 설정

- 3가지의 배경색이 제공됩니다. 사용하기에 편한 색을 설정하실 수 있습니다.

