

Anysupport 원격지원 시스템

Version 6.0

관리자 매뉴얼

www.AnySupport.net

Copyright ©2016 Koino, Inc. All right reserved



목차

STEP 1. 로그인

STEP 2. 원격지원 관리

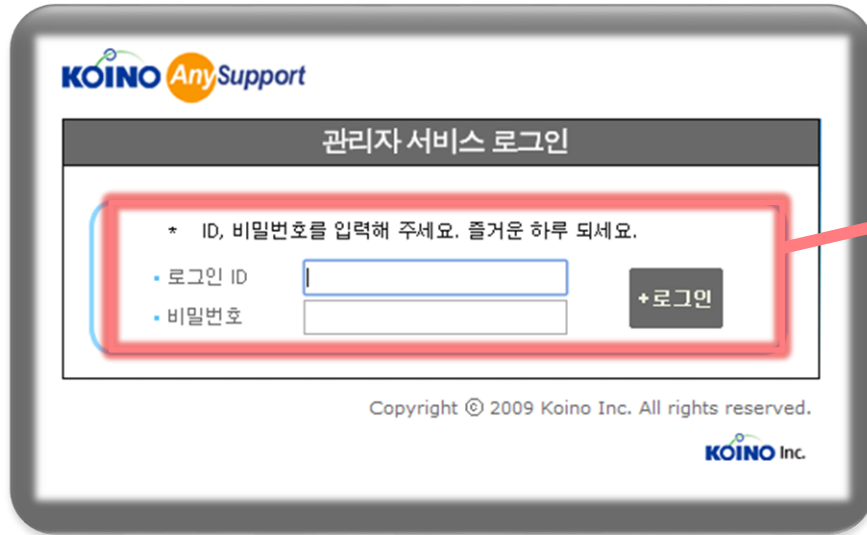
STEP 3. 지원 기록 보기

STEP 4. 통계 보기

STEP 5. 마이 페이지

STEP 1. 로그인

홈페이지([http://\(할당IP 주소\)/manage/](http://(할당IP 주소)/manage/))에 접속하여 관리자 아이디로 로그인 한 후, '관리자페이지 이동' 버튼을 클릭합니다.



STEP 2. 원격지원 관리

· 부서 관리

원격지원관리 | 지원기록보기 | 통계보기 | 마이페이지

· 원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담 생성
- 상담 관리
- 장애 상황 관리

click

관리자 사용 가이드

부서 이름	소속 상담원 수	소속 상담원 ID	소속 상담원 이름
test	1	Koino	Koino

새부서 생성 +

부서이름수정

부서 삭제 -

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

새부서 생성 +

새 부서를 생성 합니다.

부서이름 수정

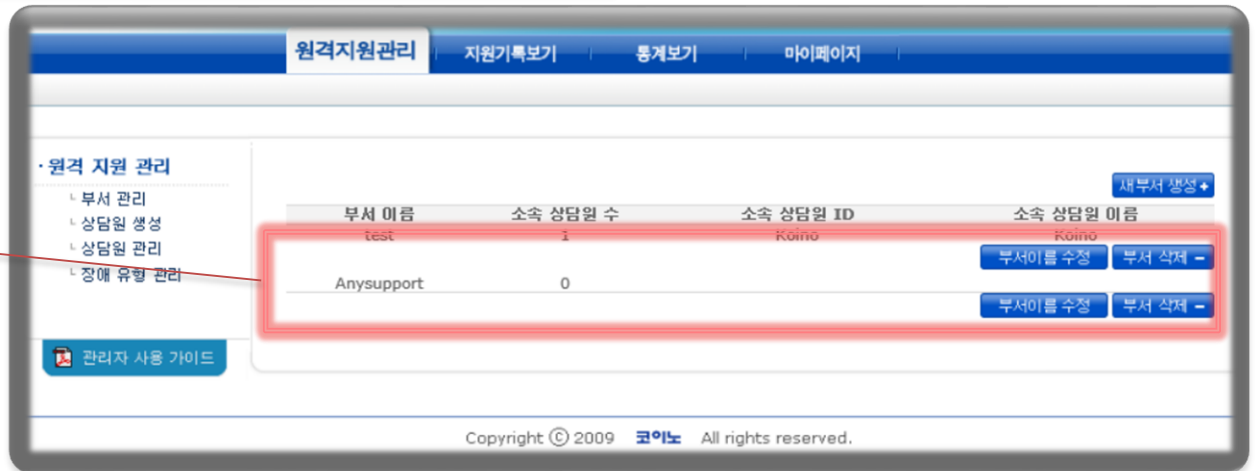
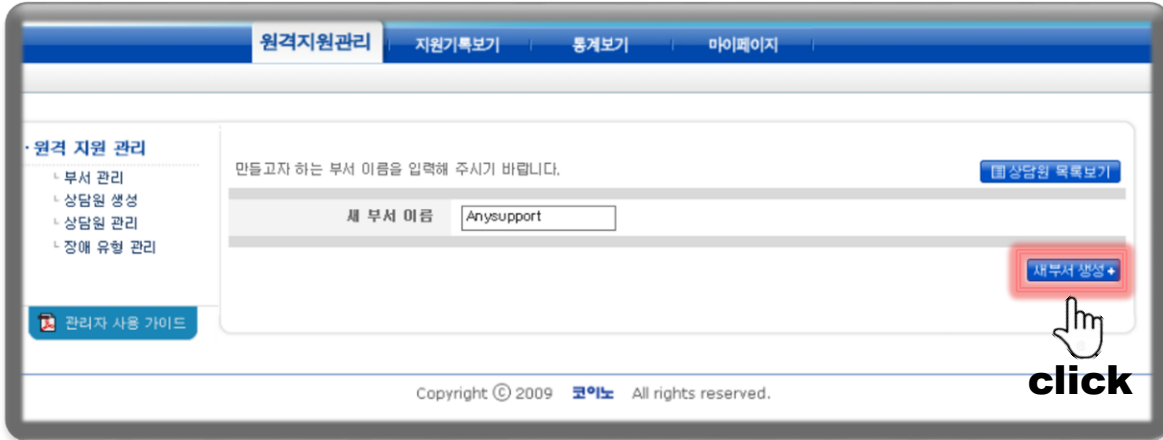
해당 부서 이름을 수정합니다.

부서 삭제 -

해당 부서를 삭제합니다.

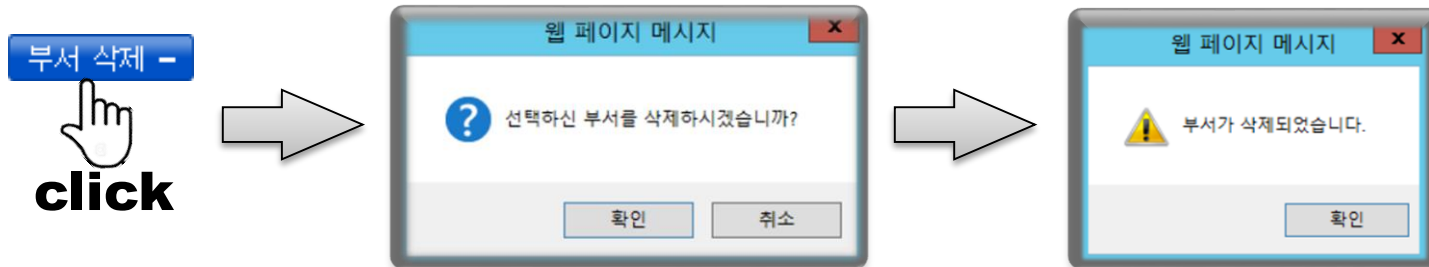
STEP 2. 원격지원 관리

• 부서 관리 - 부서 생성



STEP 2. 원격지원 관리

• 부서 관리 - 부서 삭제



STEP 2. 원격지원 관리

• 상담원 생성

• 생성하고자 하는 상담원 정보를 입력한 후, 생성 버튼을 누릅니다.



새로운 상담원을 생성하기 위해, 해당 정보를 빠짐없이 입력해 주시기 바랍니다.

생성 가능 수 3(전체 3) 메니셔포트(PC) 3명

이름	<input type="text" value="Koino"/>		
ID	<input type="text" value="anysupport"/> 사용할 수 있는 아이디입니다. 영문, 숫자만 가능하며, 12자 이내로 입력해주시기 바랍니다.		
Password	<input type="password" value="●●●●"/>	Password 확인	<input type="password" value="●●●●"/>
회사 이름	<input type="text" value="test"/>		
소속 부서	<input type="text" value="test"/>		

② Click

새로운 상담원이 성공적으로 생성되었습니다.

이름	Koino
ID	anysupport
소속 부서	test
전화 번호	
이메일	

확인

STEP 2. 원격지원 관리

• 상담원 관리 - 상태 확인



· 키워드 **①** 상담원 ID 상담원 명 검색 전체보기

상담원 생성 현황 1 / 3 애니서포트 (PC) 0 / 3명 애니서포트 (모바일) 1 / 0명

상담원 정보 수정이나, 삭제를 원하시면 해당 ID를 클릭해 주시기 바랍니다.

ID ▲	이름	소속 부서	상태	최근 접속 시간	접속 IP(공민/사설)	지원권한
② anysupport	Koino	test	③ 오프라인	0000-00-00 00:00:00		④

새로고침

상담원 ID
상담원 명

① 상담원이 다수일 경우, 상담원ID / 상담원 명으로 검색이 가능합니다.

ID ▲
anysupport

② 아이디를 클릭하시면, 상담원 정보를 수정이 가능합니다.

상태 최근 접속 시간 접속 IP(공민/사설)
오프라인 0000-00-00 00:00:00

③ 실시간 현재 상담원 상태와 최근 접속 시간 및 최근 접속 IP를 확인할 수 있습니다.

지원권한

④ 사용하고 있는 상담원이 PC와 모바일을 지원 권한이 가능합니다.

STEP 2. 원격지원 관리

• 상담원 관리 - 정보 수정



Click

☐ 상담원 목록보기

상담원 목록으로 다시 돌아 갑니다.

* 상담원 정보		☐ 상담원 목록보기
이름	<input type="text" value="Koino"/>	
ID	<input type="text" value="anysupport"/>	
Password	<input type="password"/>	Password 확인 <input type="password"/>
회사 이름	<input type="text" value="est"/>	
소속 부서	<input type="text" value="est"/> ▼	
전화 번호	<input type="text"/>	
이메일	<input type="text"/>	

- 상담원 관리에서 해당 상담원의 아이디를 클릭하면 아이디를 제외한 다른 정보들을 수정하실 있습니다.
- 패스워드를 변경하고 싶지 않을 경우에는 공백으로 둡니다.

STEP 2. 원격지원 관리

• 상담원 관리 - 기능 및 설정 옵션

* 설정 옵션		
옵션이름	사용 여부	옵션설명
상담원 강제 로그인	<input checked="" type="checkbox"/>	중복로그인시 후 사용자가 기존 접속을 끊을 수 있는 설정입니다.
접속전 고객동의	<input type="checkbox"/>	고객이 동의를 해야만 원격 접속이 되는 설정입니다.
고객 만족도 조사	<input type="checkbox"/>	고객 만족도 조사를 할 수 있습니다.
드라이버 모드 사용	<input checked="" type="checkbox"/>	드라이버 모드를 기본으로 설정합니다.
마우스 추적 사용	<input type="checkbox"/>	마우스 추적을 기본으로 설정합니다.
접속시 자동제어모드	<input checked="" type="checkbox"/>	원격 접속시 자동으로 제어하게 됩니다.
상담원 제어 불가	<input type="checkbox"/>	상담원이 고객 PC를 제어하지 못하도록 설정합니다.
파일 전송 뷰어 모드	<input type="checkbox"/>	양방향 파일 전송일 경우 파일 전송 창을 뷰어에서 띄울 것인지 설정합니다.
수동 재부팅	<input type="checkbox"/>	재부팅 후 자동 재접속시 수동으로 재부팅 합니다.
상담원 초대전 고객동의	<input type="checkbox"/>	상담원 초대를 하기 전에 고객의 동의를 구합니다.
Ctrl+C/Ctrl+V 파일전송	<input checked="" type="checkbox"/>	Ctrl+C/Ctrl+V를 이용하여 파일을 전송할 수 있습니다.
원격프린터	<input type="checkbox"/>	원격 프린터 기능을 사용합니다.
원격 종료 후 세션 자동 생성	<input type="checkbox"/>	원격종료 후 자동으로 새로운 세션을 생성합니다.
바탕화면 공유	<input type="checkbox"/>	고객의 바탕화면을 공유합니다.

• 상담원의 옵션을 설정 할 수 있습니다.

* 기능 옵션		
옵션이름	사용 여부	옵션설명
부분공유	<input checked="" type="checkbox"/>	부분 공유를 할 수 있습니다.
양방향 파일 전송	<input checked="" type="checkbox"/>	양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다.
자동 재접속	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC가 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다.
URL 전송	<input checked="" type="checkbox"/>	특정 URL을 고객 PC에 전송합니다.
문자 채팅	<input checked="" type="checkbox"/>	고객과 채팅을 할 수 있습니다.
시스템 정보 보기	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC의 시스템 정보를 볼 수 있습니다.
프로세스 정보 보기	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC의 현재 프로세스 정보를 확인/제어 할 수 있습니다.
화면 캡처	<input checked="" type="checkbox"/>	현재 제어 화면을 캡처할 수 있습니다.
상담원 화면 전송	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC에 상담원 화면을 전송합니다. (제어 불가)
즐거찾기	<input checked="" type="checkbox"/>	자주 사용하는 URL, 프로그램, 폴더를 고객 PC에 띄울 수 있는 기능입니다.
그리기	<input checked="" type="checkbox"/>	상담원이 고객 PC에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.
양방향 그리기	<input checked="" type="checkbox"/>	고객과 상담원이 동시에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.
화면 녹화	<input checked="" type="checkbox"/>	현재 제어 중인 화면을 녹화할 수 있습니다.
상담원 화면 제어	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC에 상담원 화면을 전송합니다. (제어 가능)
파일 보내기	<input checked="" type="checkbox"/>	파일 보내기 기능을 사용 할 수 있습니다.
파일 가져오기	<input checked="" type="checkbox"/>	파일 가져오기 기능을 사용 할 수 있습니다.
상담원 초대	<input checked="" type="checkbox"/>	상담원 초대 기능을 사용 할 수 있습니다.
안건모드 재부팅 후 자동 재접속	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 PC가 안건모드로 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다.
모바일 원격지원	<input checked="" type="checkbox"/>	고객 모바일 단말을 원격지원 합니다.

• 상담원에 기능을 옵션 처리 할 수 있습니다.

* 모바일 기능 옵션		
옵션이름	사용 여부	옵션설명
상담원 제어 불가	<input type="checkbox"/>	상담원이 고객 모바일 단말을 제어하지 못하도록 설정합니다.
양방향 파일 전송	<input checked="" type="checkbox"/>	양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다.
파일 전송시 고객동의	<input checked="" type="checkbox"/>	파일전송시 고객의 동의를 얻어야만 파일 전송이 가능합니다.
응용프로그램 공유 동의	<input type="checkbox"/>	고객의 응용프로그램 공유에 대한 동의 팝업창을 띄웁니다.
그리기 기능 사용 안함	<input type="checkbox"/>	그리기 관련 기능을 사용하지 않습니다.
최대화된 상태로 프로그램 실행	<input type="checkbox"/>	최대화된 상태로 프로그램을 실행합니다.
최대화된 비율로 표시	<input type="checkbox"/>	화면회전시 가로/세로 비율을 유지하지 않고 최대화된 비율로 화면을 표시 합니다.

(Password는 변경하고 싶지 않을 경우에는 공백으로 두세요.)

▶ 상단원 관리
▶ 수정하기

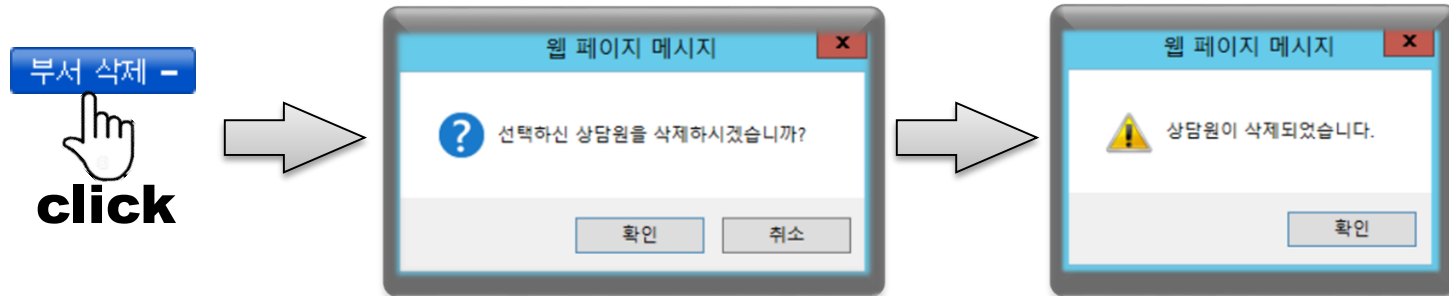
• 상담원의 모바일 기능 옵션을 처리 할 수 있습니다.

STEP 2. 원격지원 관리

• 상담원 관리 - 상담원 삭제



• 상담원 정보 수정에 맨 아래 상담원 삭제 가능하다.



STEP 3. 지원 기록 보기

• 장애 유형 관리



원격 지원 기록시 적용되는 장애 유형입니다.(최대 30개까지 입력이 가능합니다.)

No.	장애 유형	
1	▼down 프로그램 오류	① 장애유형 생성 +
2	② up▲ ▼down 공인 인증서 관련 오류	③ 수정하기 삭제
3	up▲ ▼down 기타 장애	수정하기 삭제
4	up▲ [New]	수정하기 삭제

장애유형 생성 +

① 장애 유형을 생성합니다.

▼down

up▲ ▼down

② 자주 쓰는 순으로 순서 변경이 가능합니다.

up▲ ▼down

up▲

수정하기 삭제

③ 장애 유형을 수정 / 해당 장애 유형을 삭제가 가능합니다.

STEP 3. 지원 기록 보기

• 전체기록보기 - 조회

원격지원관리 | 지원기록보기 | 통계보기 | 마이페이지

·지원 기록 보기
전체기록보기

·검색기간: 당일, 3일, 1주일, 1개월, 3개월, 6개월, 1년

·키워드: 상담원 ID [입력] 검색

·검색기간: 2017, 2, 2 [달력] ~ 2017, 2, 2 [달력]

자세한 기록을 보시려면, 해당 아이디를 클릭해 주시기 바랍니다.

상담원 ID	고객 이름	시작 시각	사용 시각	고객 OS	해결 여부
test		2017-02-02 14:41	알수 없음	기타 OS	미체크

엑셀로 저장하기 | 새로고침

관리자 사용 가이드

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

엑셀로 저장하기

새로고침

③ 검색한 지원 기록을 엑셀로 저장
현재 지원 기록을 새로 고침이 가능
합니다.

상담원 ID
test

·검색기간: 당일, 3일, 1주일, 1개월, 3개월, 6개월, 1년

·키워드: 상담원 ID [입력] 검색

·검색기간: 2017, 2, 2 [달력] ~ 2017, 2, 2 [달력]

② 기록 검색 시 중요한 정보는 앞 단에 표시가 되고,
보다 자세한 정보를 보시려면 해당 상담원ID 클릭하면
더 자세한 검색 기록이 나옵니다.

① 다양한 검색 옵션으로 검색이 가능합니다.

STEP 3. 지원 기록 보기

• 전체기록보기 - 세부 정보



Click

상담원 정보	
ID	test1
이름	test
상담원 IP	192.168.1.125 / 192.168.1.125
상담원 PO명	WONBAE-PO
고객 정보	
고객 이름	
고객 IP	192.168.1.243 / 192.168.1.243
고객 PO명	WIN-SFRKJDT7NP9
고객 OS	기타 OS
이메일	
전화 번호	
지원 정보	
장애 유형	
원격 지원 시간	2017-02-02 14:41:06 ~ (일수 없음)
지원 내용	
장애 해결 여부	해결
만족도	무응답
고객 코멘트	



• 전 리스트 화면으로 이동이 가능합니다

• 상담원 정보/고객 정보/지원 정보로 세부적으로 기록을 확인이 가능합니다.

STEP 4. 통계 보기

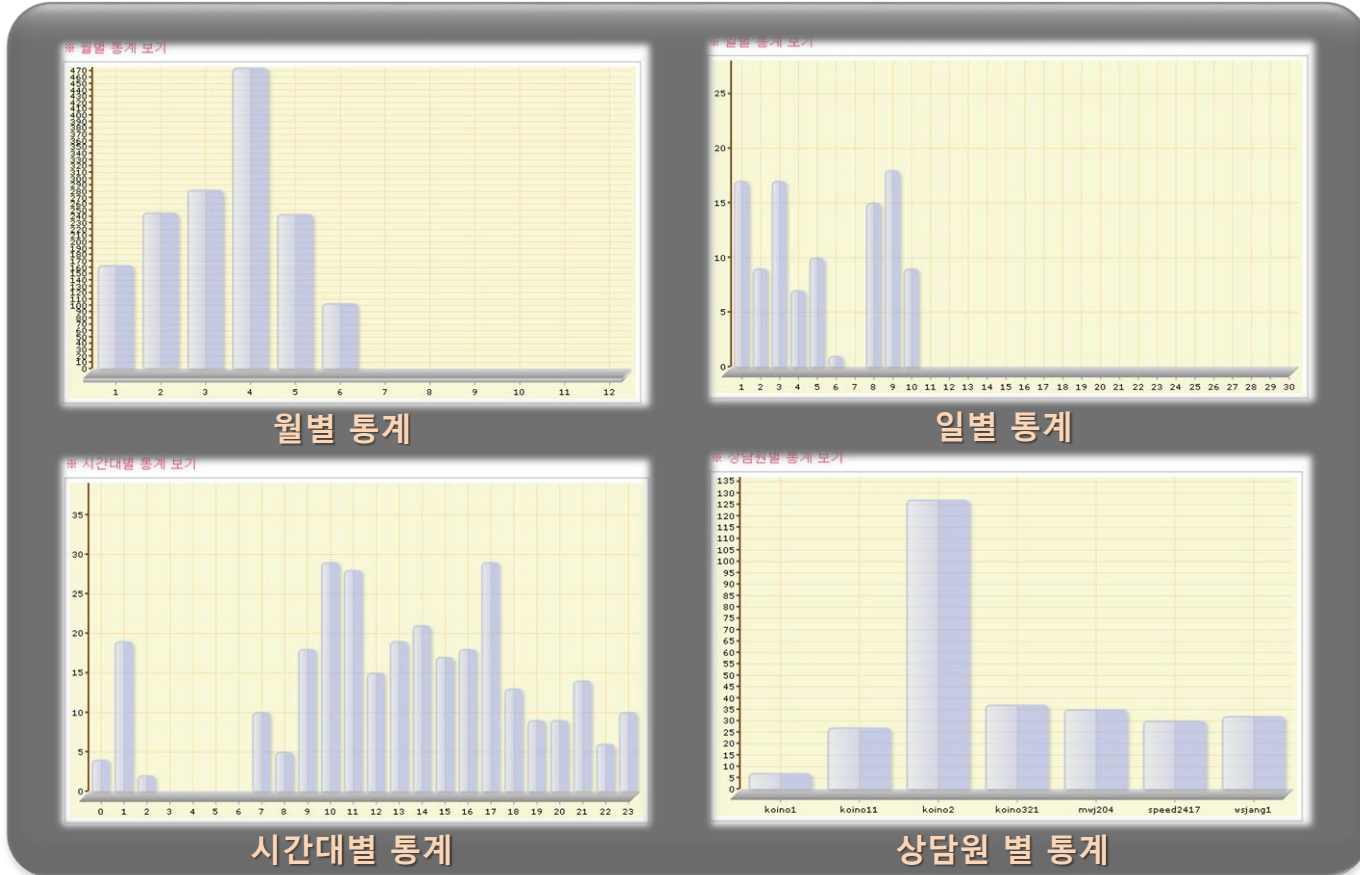
• 다양한 통계 보기

- 통계 보기
 - 월별
 - 일별
 - 시간대별
 - 상담원별
 - 상담시간별
 - 고객OS별
 - 장애유형별
 - 고객만족도별

• 다양한 통계 별 확인이 가능

STEP 4. 통계 보기

• 통계 별 확인

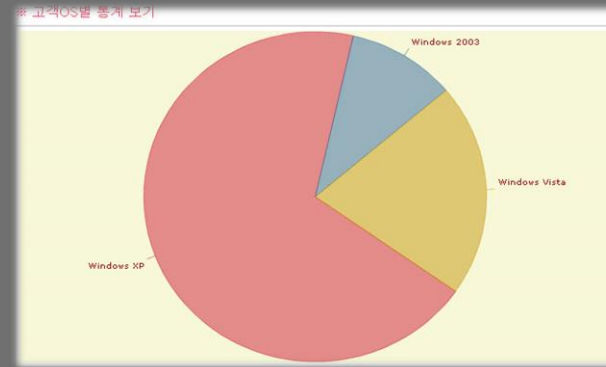


STEP 4. 통계 보기

• 통계 별 확인



상담시간별 통계



고객OS별 통계



장애유형별 통계



고객만족도별 통계

STEP 5. 마이 페이지

• 마이 페이지(관리자)

- 해당 관리자의 정보를 변경이 가능하다.

원격지원관리 | 지원기록보기 | 통계보기 | **마이페이지**

· 마이 페이지

마이페이지

관리자 사용 가이드

개인정보가 외부에 누출되지 않도록 ID 및 Password 관리를 철저히 해 주시기 바랍니다.

Click

회사명 test 서비스명

이름 test

전화번호

상담원 생성 가능 수 2 (전체 3)

ID test

Password Password 확인

이메일 test

고객 접속 URL 192.168.1.243/s/test

+ 비밀번호는 변경을 원하실 경우에만 입력하세요.

수정하기

Thank you

Koino 고객센터

TEL : 02-839-7500 / TEL : 02-6969-7880

Copyright ©2016 Koino, Inc. All right reserved

