

A ANYSUPPORT v10

상담원 매뉴얼

Windows, Mobile



Copyright © AnySupport. All right reserved.

KOINO

Windows

STEP 1. 제품 설명서	4
STEP 2. 프로그램 실행 및 설치	5
STEP 3. 로그인	10
STEP 4. 상담원 회원정보 수정	14
STEP 5. 프로그램 기능 소개	15
STEP 6. 기능별 소개	23
STEP 7. Windows Q&A	33

Mobile

STEP 1. Android 기능별 소개	35
STEP 2. iOS 기능별 소개	47
STEP 3. Mobile Q&A	55

I. Windows

- STEP 1. 제품 설명서
- STEP 2. 프로그램 실행 및 설치
- STEP 3. 로그인
- STEP 4. 상담원 회원정보 수정
- STEP 5. 프로그램 기능 소개
- STEP 6. 기능별 소개
- STEP 7. Windows Q&A

· 상품개요, 규격, 권장 사양

1) 상품개요

고객의 PC 및 모바일 단말기 화면을 직접 보면서 원격지원이 가능하며, 특히 대 고객지원이나 내부 전산지원 등에 적합합니다.

2) 제품별 규격 설명

No	모델명 및 제품규격	규격 상세 설명 (수요자 관점에서 기술)
1	Anysupport v10 원격지원솔루션	해당제품은 1 유저당 구매하는 가격이며 에이전트를 PC에서 설치하는 기준입니다. 영구라이선스 방식으로 사용기간은 제한 없으며 원격지원 SW엔진 탑재를 위한 별도의 하드웨어 준비가 필요합니다. (구입시 별도 포함 : CD 1장, 관리자 매뉴얼 1부, 상담원 매뉴얼 1부, 고객 매뉴얼 1부, 모바일 매뉴얼 1부)
2	Anysupport v10 원격지원ASP	해당제품은 1 유저당 구매하는 가격이며 에이전트를 PC에서 설치하는 기준입니다. 임대형 라이선스 방식으로 사용기간은 1년이며 갱신을 통해 지속적으로 사용하실 수 있습니다.

3) SW 제품 권장사양

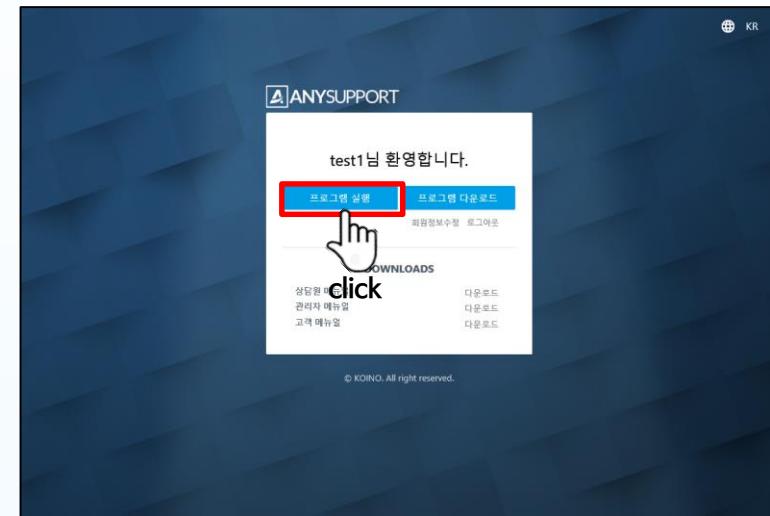
No	모델명 및 제품규격	권장사양	운영환경
1	Anysupport v10 (원격지원루션 및 ASP)	CPU: 1 CPU*(4Core) 이상 MEM: 4G 이상 HDD: 50G 이상 Internet Explorer: 8이상	OS: Window 7 이상

※ 구축 시 Wowza Streaming Engine 서버는 iOS 실시간 화면 전송 사용 시에만 사용

STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (실행 형태)

· 홈페이지(<http://해당 IP 또는 도메인/agent>) 접속하여 로그인 후 ‘프로그램 실행’ 버튼을 클릭합니다.

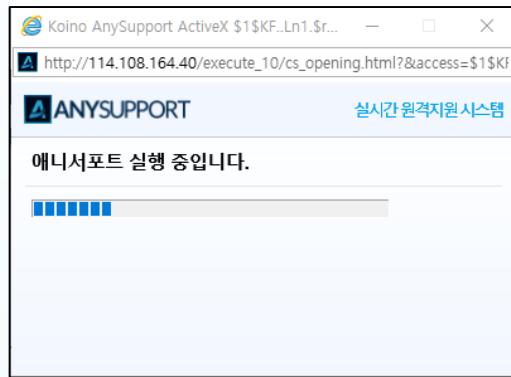
※ SSL 인증서 사용시 <https://해당 IP 또는 도메인/agent> 접속



STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (실행 형태)

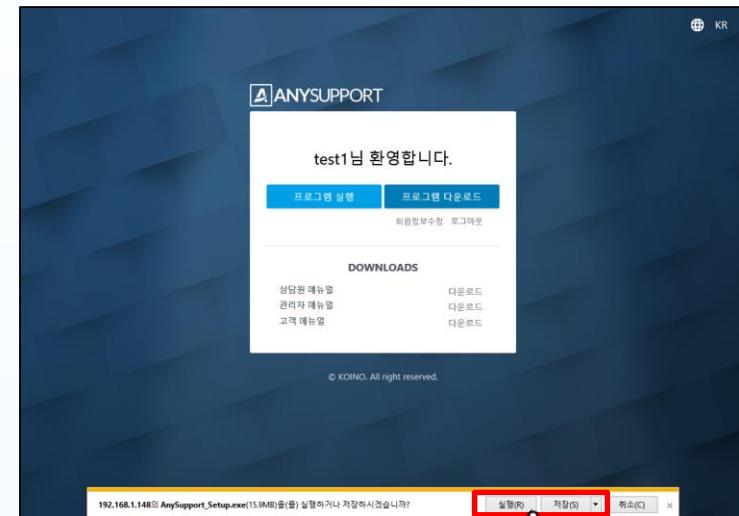
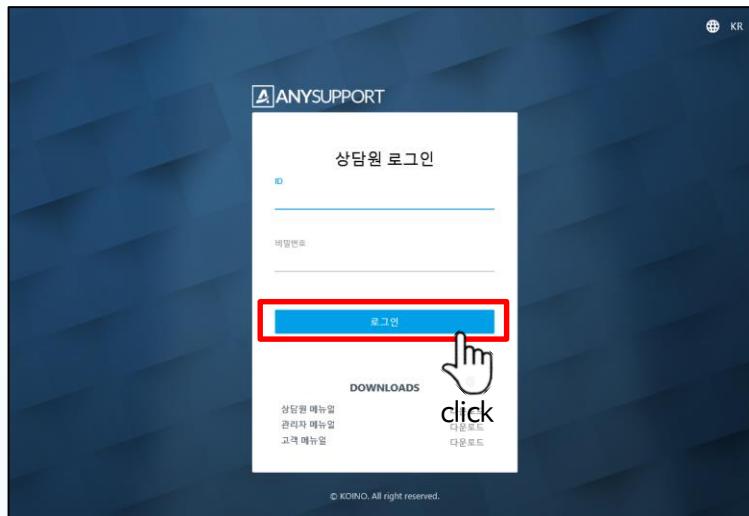


- Active X 형태로 실행되며 완료 시 상담원 프로그램이 실행됩니다.



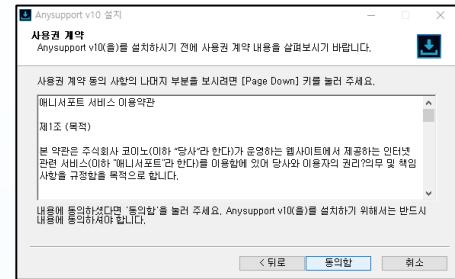
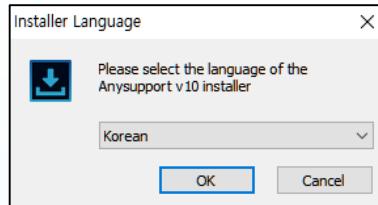
STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (설치 형태)

- 홈페이지(<http://해당 IP 또는 도메인/agent>) 접속하여 상담원 로그인 후 ‘프로그램 다운’ 버튼 클릭하여 화면 하단 팝업에서 실행 또는 저장으로 다운로드 프로그램을 실행합니다.
- ※ SSL 인증서 사용시 <https://해당 IP 또는 도메인/agent> 접속



STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (설치 형태)

· 순서에 따라 설치를 진행합니다.

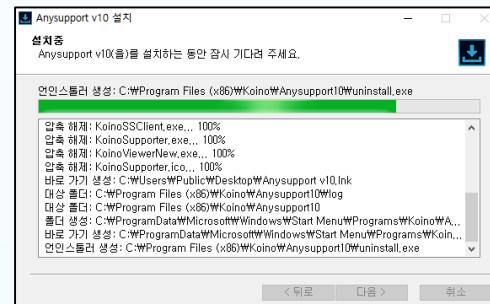
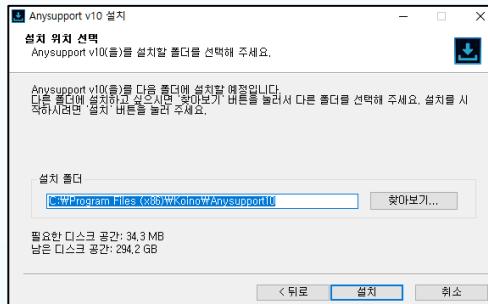


1. 설치 아이콘 클릭

2. 설치할 언어 선택(한글/영문)

3. ‘다음’ 클릭

4. ‘동의함’ 클릭



5. 설치 위치 선택 후 ‘설치’ 클릭

6. 설치 중 표시

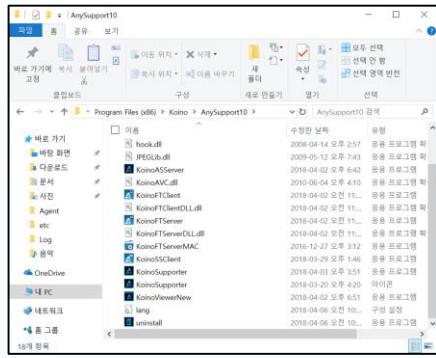
7. “마침” 클릭

STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (설치 삭제)



· 순서에 따라 삭제를 진행합니다.

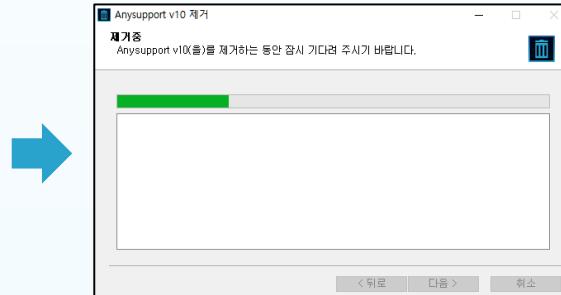
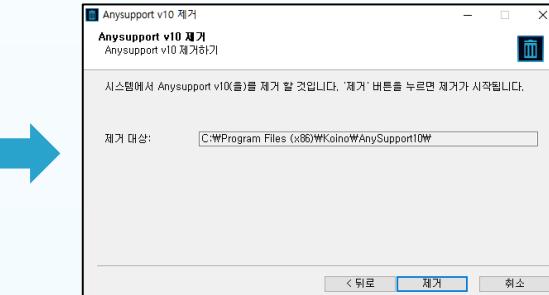
* 설치 파일 기본경로 : C:\Program Files (x86)\Koino\Anysupport10



1. 설치 경로에 있는 uninstall.exe 파일 실행

2. 언어 선택(한글/영문)

3. “다음” 클릭



4. “제거” 클릭

5. 제거 중 표시

6. “마침” 클릭



STEP 3. 로그인

- 순서에 따라 상담원 프로그램 로그인을 진행합니다.



2. 업데이트 패치 자동 실행



4. 프로그램 시작

3. 상담원 아이디와 패스워드 입력

· 로그인 창 기능 설명



① ID 저장 / 패스워드 저장 / 자동로그인 중 원하는 기능 체크 가능



A rectangular box containing two checkboxes: '아이디/비밀번호 저장' and '자동 로그인'.

② 환경설정 기능



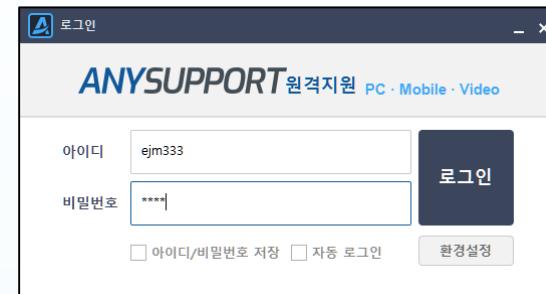
- 자동 로그인 : 상담원 프로그램 자동로그인을 설정합니다.
- 원도우 시작 시 자동실행 : 윈도우 시작 시 상담원 프로그램을 자동 실행합니다.
- 프록시서버 설정 : 프록시 서버가 있는 경우 프록시 서버 설정이 가능합니다.
- 자동종료 설정 : 상담원 프로그램을 시간 설정 후 종료가 가능합니다.

· 로그인 관련 사항: 중복 로그인

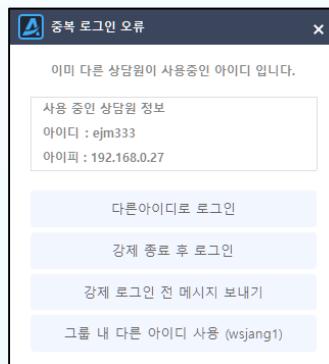
1. 중복 로그인 관련 사항: 동시 상담원 로그인



- ‘다른 아이디로 로그인’ 클릭 시 로그인 인증 창으로 전환됩니다.



2. 중복 로그인 오류 창

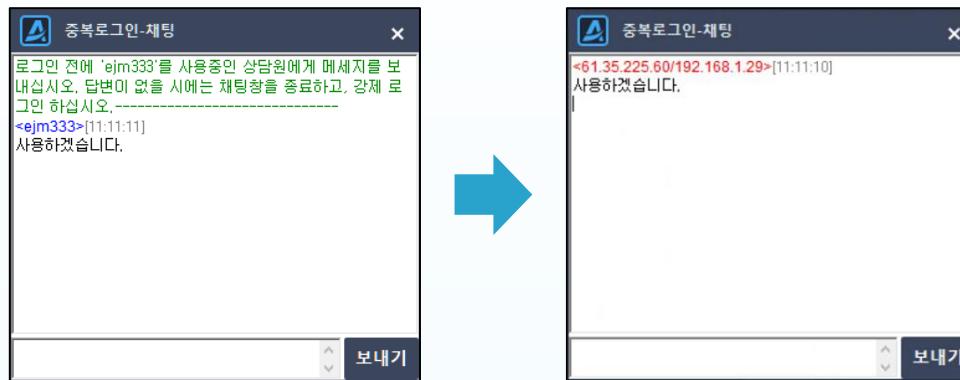


- ‘강제 종료 후 로그인’ 클릭 시 기존 접속 PC가 자동으로 로그아웃 처리가 됩니다.



· 로그인 관련 사항: 중복 로그인

- ‘강제 로그인 전 메시지 보내기’ 클릭 시 채팅방이 활성화됩니다.

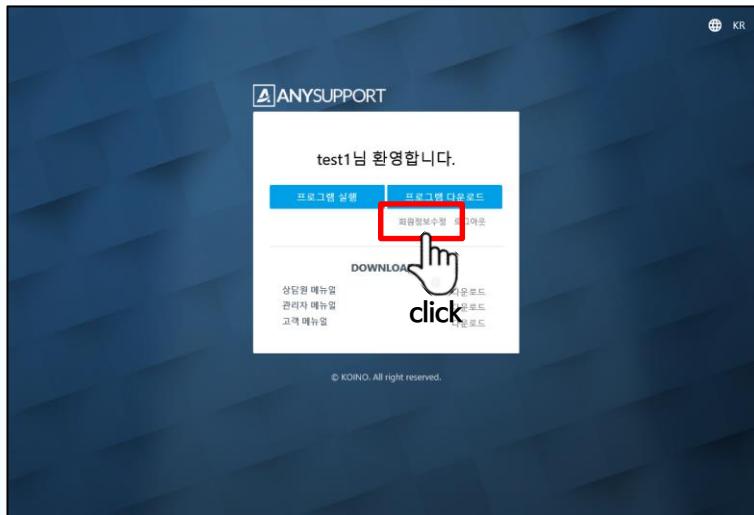


- ‘그룹 내 다른 아이디 사용’ 클릭 시 상담원 그룹 내에 다른 아이디를 바로 사용할 수 있습니다.

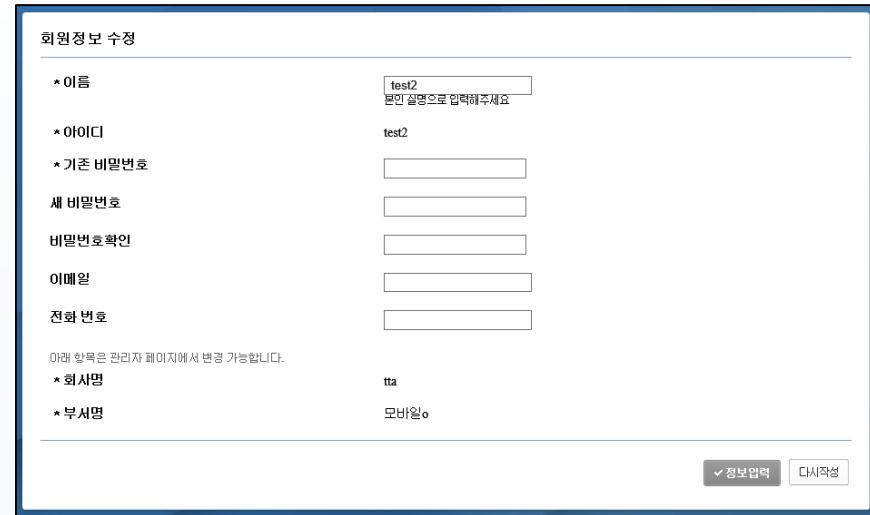


STEP 4. 상담원 회원정보 수정

· 상담원 회원정보 수정 방법



1. 상담원 페이지에서 회원정보수정 클릭



The screenshot shows the "회원정보 수정" (Member Information Modification) form. It contains several input fields:

- * 이름: test2
본인 표명으로 입력해주세요
- * 아이디: test2
- * 기존 비밀번호: (empty field)
- 새 비밀번호: (empty field)
- 비밀번호 확인: (empty field)
- 이메일: (empty field)
- 전화 번호: (empty field)

Below the form, there is a note: "아래 항목은 관리자 페이지에서 변경 가능합니다." (The following items can be changed on the administrator page). At the bottom right, there are two buttons: "✓ 정보입력" (✓ Information Input) and "다시작성" (Re-enter).

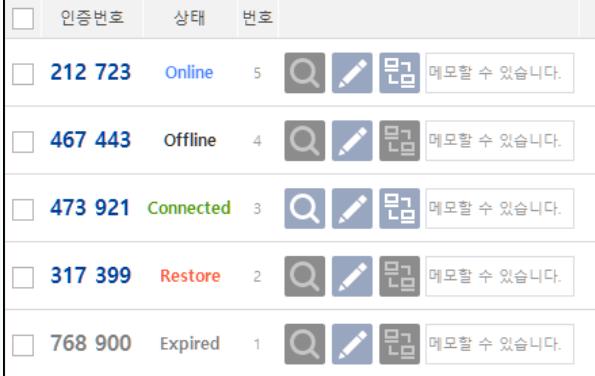
2. 회원정보 수정

STEP 6. 프로그램 기능 소개

· 세션 창 기능



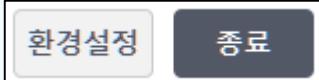
· 세션 창 기능

기능	표시	설명
① 상담원 ID	 애니서포트 - ejm333	접속한 상담원의 ID를 확인 할 수 있습니다.
② 세션 상태	 	<p>세션 : 고객에 알려드릴 인증번호를 표시합니다.</p> <p>상태 표시 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> - Online : 고객과 연결이 대기중인 상태를 표시합니다. - Offline : 고객과 연결이 유효한 상태를 표시합니다. - Connected : 상담원과 고객이 원격지원 중입니다. - Restore : 고객과 연결을 복원중인 상태를 표시합니다. - Expired : 상담원과 고객과의 연결이 종료되었습니다. <p>번호 : 고객접속페이지에서 상담원 번호 클릭 시 표시되는 번호입니다.</p> <p>미리보기 : 연결된 세션에 화면 미리보기가 가능하다.</p> <p>원격지원 기록 작성 : 고객명, 연락처, 이메일, 유형, 내용, 해결 여부에 대한 정보를 저장합니다.</p> <p>수동 원격 연결 : ⑤번의 체크를 활성화 하지 않은 상태에서 세션 상태가 Online으로 된 세션을 선택하여 연결할 때 사용합니다.</p> <p>메모 : 원격 세션에 대한 메모를 표시합니다.</p>

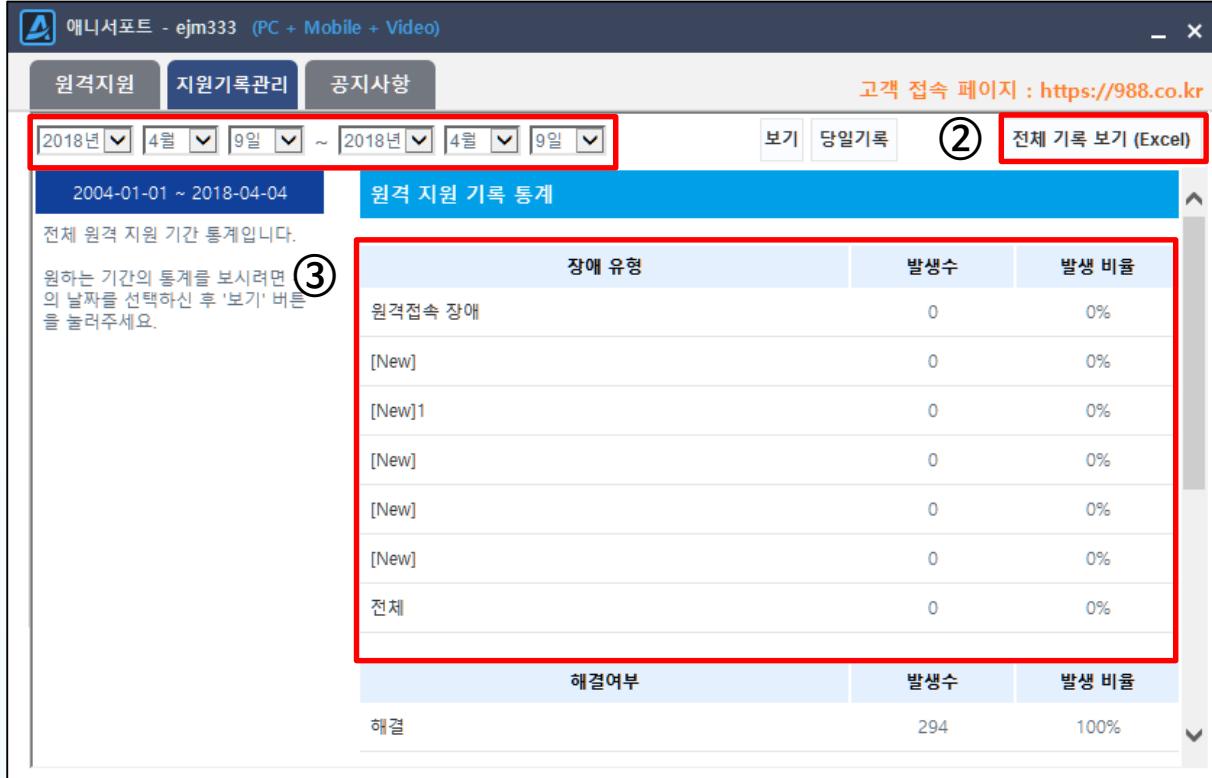
· 세션 창 기능

기능	표시	설명
③ 세션 관리	<input type="button" value="인증번호 생성"/> <input type="button" value="인증 번호 삭제"/>	새로운 세션 생성 및 사용된 세션을 삭제할 수 있습니다.
④ 수동 접속	 수동 접속 OFF 상태 / 수동 접속 ON 상태	⑤번의 체크박스 (“인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다”)를 활성화 하지 않은 상태에서 세션 상태가 Online으로 된 세션을 선택하여 직접 연결할 때 사용합니다.
⑤ 자동 접속	<input type="checkbox"/> 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다. <input type="checkbox"/> 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.	원격 세션 처리 옵션 - 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다: 체크 시 고객이 인증번호(세션번호)를 입력하면 자동으로 원격이 연결됩니다. - 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다: 특정 세션 삭제 시, 해당 시점에 종료된(Expired) 세션 또한 모두 함께 삭제합니다.
⑥ 고객 접속 페이지	고객 접속 페이지 : https://988.co.kr	고객(지원대상)이 접속하실 URL이 표시됩니다.

· 세션 창 기능

기능	표시	설명
⑦ 원격 지원 기록		<p>원격지원 기록 작성창(자동)</p> <ul style="list-style-type: none"> - IP : 접속한 고객의 IP가 자동으로 표시됩니다. - 원격지원시작 : 고객과 원격지원이 연결되는 시간이 표시됩니다. - 원격지원 종료 : 고객과 원격지원이 종료되는 시간이 표시됩니다. <p>원격지원 기록 작성창</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객이름 : 접속한 고객의 이름, 상호명을 기재합니다. - E-Mail : 접속한 고객의 이메일을 기재합니다. - 전화번호 : 접속한 고객의 연락처를 기재합니다. - 유형 : 트리에서 선택하여 해당 지원 건에 대한 장애 유형 분류 (관리자페이지에서 수정)가 가능합니다. - 내용 : 원격지원한 내용 및 작업내용을 기재합니다. - 해결 여부 : 원격지원 결과를 선택 합니다.
⑧ 환경 설정 및 종료		<ul style="list-style-type: none"> - 환경 설정 : 자동 로그인 기능 / 프록시서버 설정 / 포트 설정 / 타임아웃 설정이 가능합니다. - 종료 : 상담원 프로그램을 종료합니다.

· 지원 기록 관리 창 기능



The screenshot shows the 'Support Record Management' window with the following interface elements:

- Header:** 애니서포트 - ejm333 (PC + Mobile + Video)
- Top Navigation:** 원격지원, 지원기록관리, 공지사항
- Search Bar:** 고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>
- Search Filters (①):** Date range selection boxes for both the start and end dates.
- Buttons (②):** 보기 (View), 당일기록 (Daily Log), 전체 기록 보기 (Excel) (View All Records in Excel).
- Summary Table:** 원격 지원 기록 통계 (Remote Support Record Statistics)

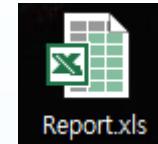
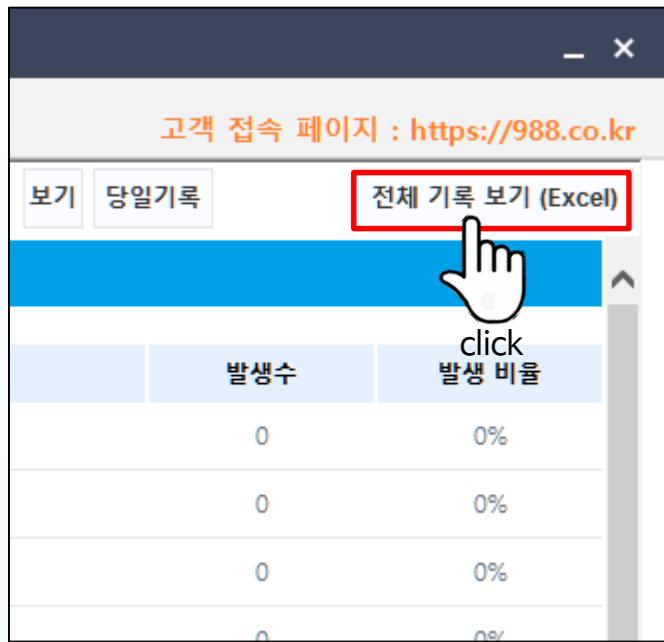
장애 유형	발생수	발생 비율
원격접속 장애	0	0%
[New]	0	0%
[New]1	0	0%
[New]	0	0%
[New]	0	0%
[New]	0	0%
전체	0	0%
- Bottom Summary Table:** 해결여부 (Resolution Status)

해결여부	발생수	발생 비율
해결	294	100%

· 지원 기록 관리 창 기능

기능	표시	설명																					
① 지원 기록 관리 날짜		조회 할 원격지원 기간별 선택 후 보기 및 당일 보기 가능합니다.																					
② 전체 기록 보기 (Excel)		기록 통계를 엑셀파일로 저장이 가능합니다.																					
③ 원격지원 기록 통계	 <p>장애 유형 발생수 발생 비율</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>원격접속 장애</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]1</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>[New]</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>전체</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	원격접속 장애	0	0%	[New]	0	0%	[New]1	0	0%	[New]	0	0%	[New]	0	0%	[New]	0	0%	전체	0	0%	<p>지원기록에 대한 비율을 표시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 장애 유형 : 원격지원 기록 중 장애유형을 선택하여 처리된 결과를 출력 합니다. (장애유형은 관리자 페이지에서 추가, 삭제가 가능합니다) - 해결 여부 : 원격지원 기록 중 장애 해결 여부에 체크한 결과를 출력 합니다. - 고객 만족도 : 고객만족도 조사에 응답한 결과를 출력 합니다. (설문원도우는 관리자페이지에서 설정할 수 있습니다)
원격접속 장애	0	0%																					
[New]	0	0%																					
[New]1	0	0%																					
[New]	0	0%																					
[New]	0	0%																					
[New]	0	0%																					
전체	0	0%																					

· 지원 기록 관리 창 기능

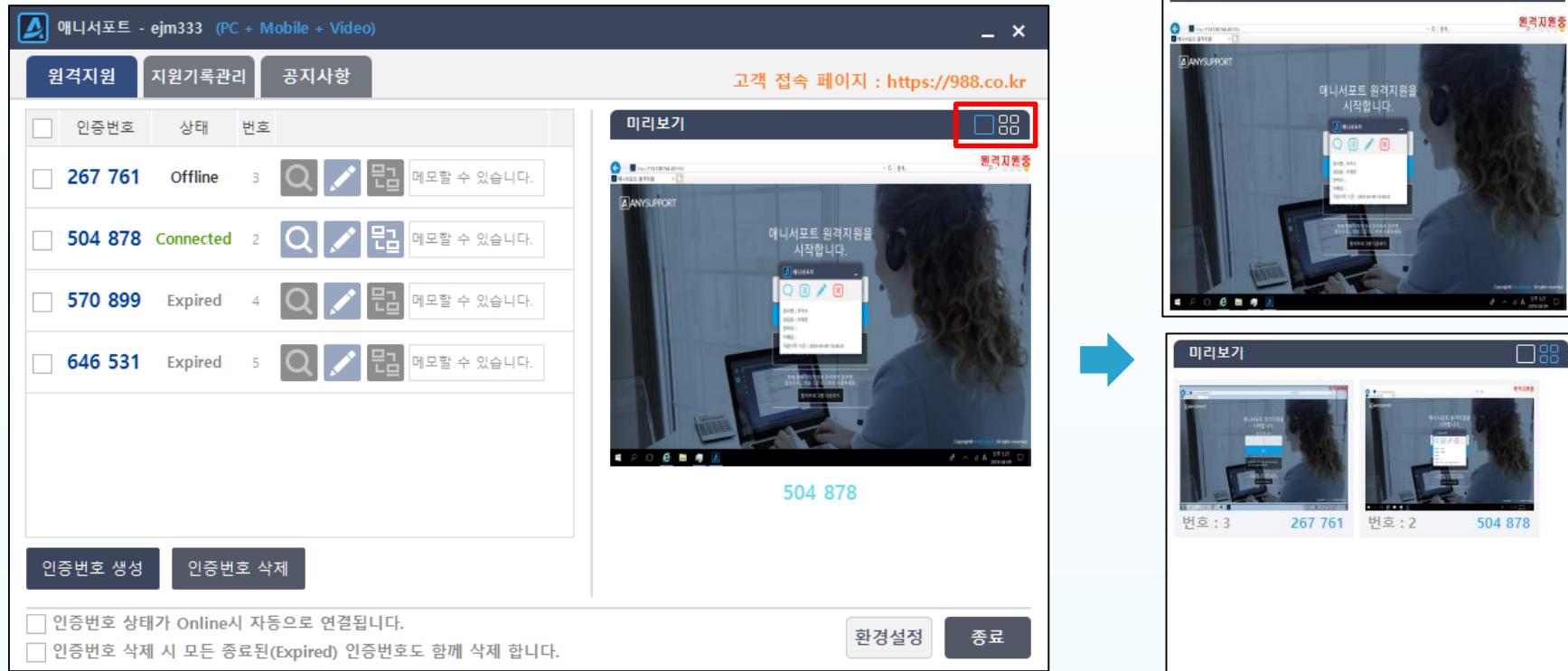


- 최초의 파일명은 Report

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L	
월별 지원 기록				고객 만족도							
상담원 ID	상담원 이름	장애 유형	접속 시간	지원 내용	장애 해결 여부	고객 이름	이메일	전화 번호	고객 피드백	만족도	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-02 19:33:45 ~ 2017-02-02 19:34:54	01분 09초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-02 19:31:12 ~ 2017-02-02 19:32:06	14초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:37:32 ~ 2017-02-03 15:38:13	41초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:38:50 ~ 2017-02-03 15:43:07	04분 17초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:40:07 ~ 2017-02-03 15:44:01	03분 54초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:44:35 ~ 2017-02-03 15:45:51	16초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:45:58 ~ 2017-02-03 16:35:54	50분 16초	해결					무응답	
kolino	kolino	선택안됨	2017-02-03 15:47:14 ~		해결					무응답	

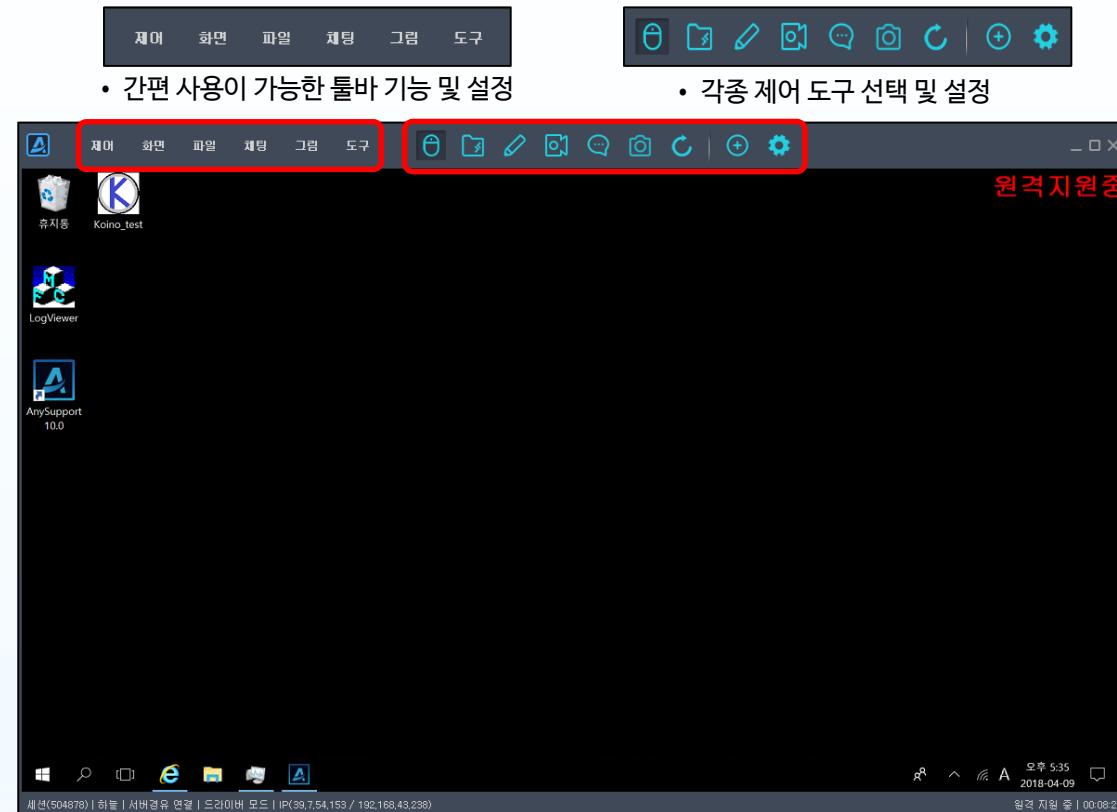
STEP 6. 프로그램 기능 소개

· 미리보기 창 기능

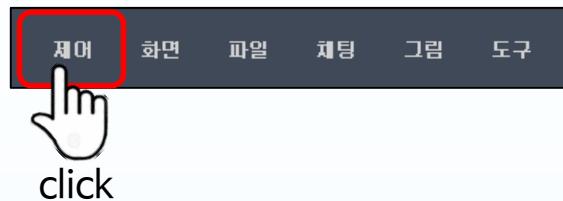


- 원격이 연결된 상태에서 미리보기(돋보기) 클릭 시 단일 또는 여러 대의 원격 세션에 대한 미리보기가 가능하다.

· 실제 상담원 원격 화면

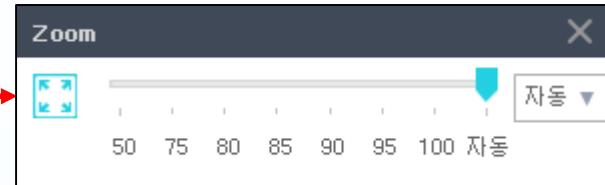


· 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
<input checked="" type="checkbox"/> 원격제어 시작하기	① 원격제어 시작하기	고객 원격제어 및 원격중지가 가능합니다.
<input type="checkbox"/> 제어모드 Drive GDI	② 제어모드	제어모드로 drive / GDI 모드로 설정 후 사용이 가능합니다.
<input type="checkbox"/> Window 시작버튼 누르기 Ctrl + Esc	③ Window 시작버튼 누르기	Window 시작버튼을 단축키로 눌러 실행시킬 수 있습니다.
<input type="checkbox"/> Ctrl + Alt + Del 누르기	④ Ctrl+Alt+Del 누르기	Ctrl+Alt+Del 단축키를 실행합니다.
<input checked="" type="checkbox"/> 재부팅 후 자동 재접속	⑤ 재부팅 후 자동 재접속	PC를 재부팅 후 원격 자동 재접속을 실행합니다.
<input type="checkbox"/> 종료	⑥ 종료	원격지원을 종료합니다.

· 원격 화면 창 기능



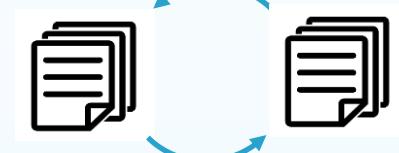
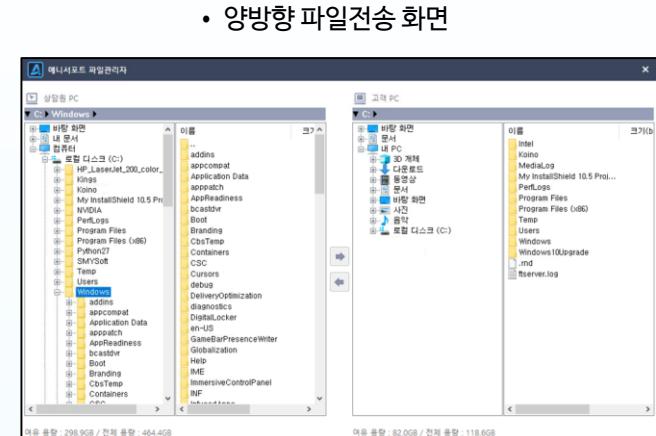
• Zoom 클릭 시 화면 크기를 마우스 드래그로 조절이 가능하다.

표시	제어	설명
Zoom 	① Zoom	화면 크기를 50/75/80/85/90/95/100 또는 자동으로 설정이 가능합니다.
전체화면 	② 전체화면	원격 화면 크기를 전체화면으로 표시합니다.
공유영역 	③ 공유영역	전체영역/자르기영역/선택영역 설정이 가능합니다.
상담원 화면전송	④ 상담원 화면전송	현재 상담원의 화면을 고객에게 전송합니다. (제어 불가)
상담원 화면제어	⑤ 상담원 화면제어	현재 상담원의 화면을 고객이 제어할 수 있습니다.
화면 새로고침	⑥ 화면 새로고침	원격 화면을 새로고침 할 수 있습니다.

· 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
파일 보내기	① 파일 보내기	상담원 -> 고객에게 파일을 전송합니다.
파일 가져오기	② 파일 가져오기	고객 -> 상담원에게 파일을 전송합니다.
보낸 파일 보기	③ 보낸 파일 보기	상담원 -> 고객에게 보낸 파일을 확인합니다.
받은 파일 보기	④ 받은 파일 보기	고객 -> 상담원에게 받은 파일을 확인합니다.
양방향 파일 전송	⑤ 양방향 파일 전송	상담원 <-> 고객 간 양방향 파일을 전송합니다.

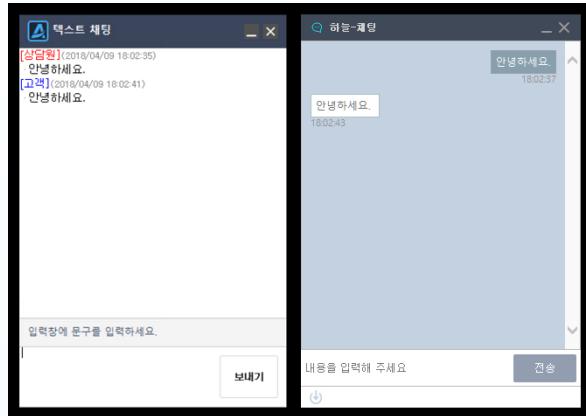


- 보낸 파일 위치 및 받은 파일 위치 (기본 설정)
C:\Users\Public\Documents\Kino\Downloaded Files

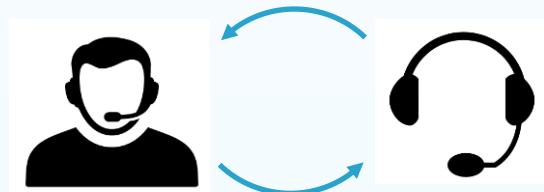
- 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
	① 채팅	고객과 상담원 끼리 채팅이 가능합니다.
	② 음성채팅	고객과 음성으로 채팅이 가능합니다.

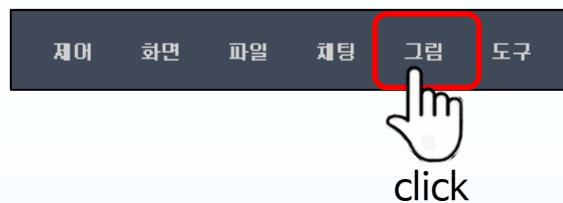


- 채팅 클릭 시 상담원 및 고객 양방향 채팅이 가능합니다.

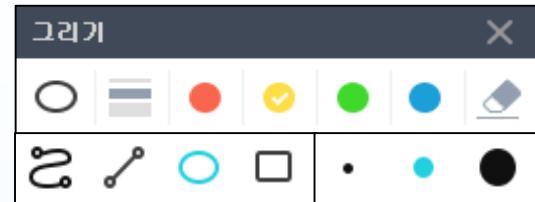


- 상담원과 고객 간 음성채팅이 가능합니다.

- 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
그리기 	① 그리기	상담원이 고객PC 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다.
양방향 그리기 	② 양방향 그리기	고객과 상담원 양방향 그리기가 가능합니다.
레이저 포인터 	③ 레이저 포인터	레이저 포인터로 고객 PC에 표시가 가능합니다.



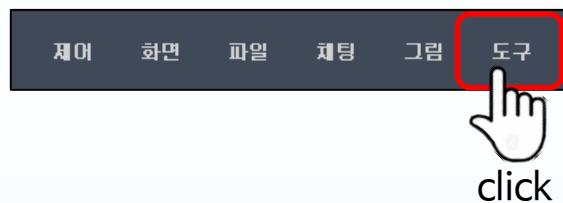
- 상담원 그리기 또는 양방향 그리기 툴바



- 레이저 포인트 표시

- 고객 그리기 툴바

· 원격 화면 창 기능



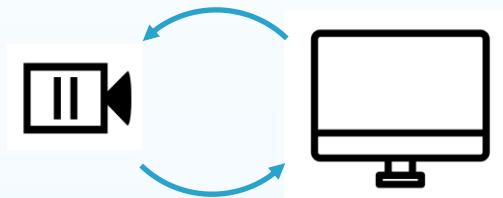
표시	제어	설명
녹화	① 녹화	원격 화면을 녹화합니다.
화면 캡쳐	② 화면 캡쳐	원격 화면을 캡쳐합니다.
시스템 정보 보기	③ 시스템 정보 보기	고객 PC 시스템 정보를 확인합니다.
프로세스 정보 보기	④ 프로세스 정보 보기	고객 PC 프로세스 정보를 확인합니다.
상담원 초대	⑤ 상담원 초대	다른 상담원을 초대/세션 전달 할 수 있습니다.
URL 전송	⑥ URL 전송	원하는 URL을 고객 PC화면에 출력합니다.
즐겨찾기	⑦ 즐겨찾기	자주 사용하는 URL/폴더 등을 저장합니다.
옵션	⑧ 옵션	원격 뷰어 옵션을 설정합니다.



- 녹화 시작



- 녹화 중 (일시정지, 중지, 녹화 파일 보기)

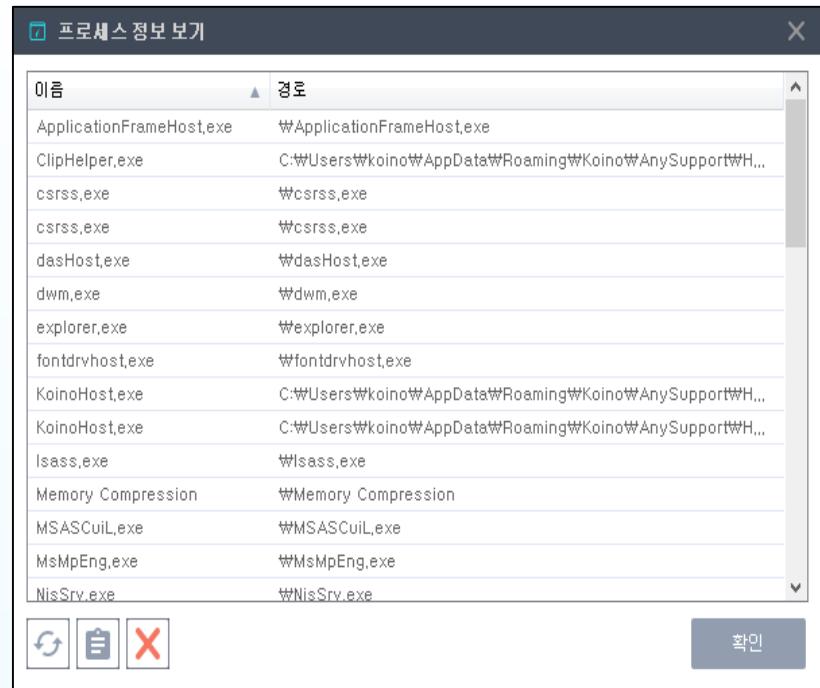


- 화면 녹화 저장 위치
C:\Users\Public\Documents\Koino\Record

- 원격 화면 창 기능 : 시스템 정보 보기 / 프로세스 정보 보기



- 시스템 정보 보기: PC정보 확인이 가능



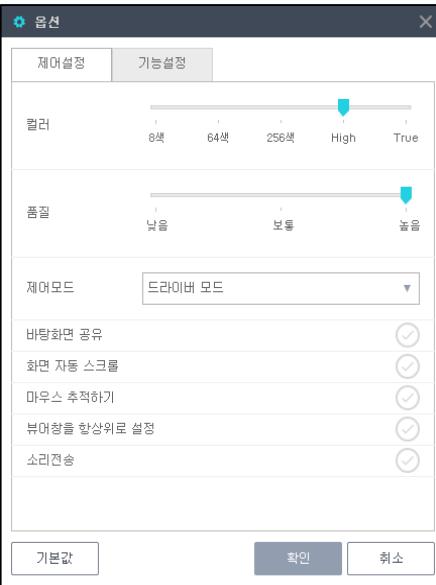
프로세스 정보 보기

이름	경로
ApplicationFrameHost.exe	WApplicationFrameHost.exe C:\Users\koino\AppData\Roaming\Kino\AnySupport\H...
ClipHelper.exe	WClipHelper.exe
csrss.exe	Wcsrss.exe
csrss.exe	Wcsrss.exe
dasHost.exe	WdasHost.exe
dwm.exe	Wdwm.exe
explorer.exe	Wexplorer.exe
fontdrvhost.exe	Wfontdrvhost.exe
KinoHost.exe	CKinoHost.exe C:\Users\koino\AppData\Roaming\Kino\AnySupport\H...
KinoHost.exe	CKinoHost.exe C:\Users\koino\AppData\Roaming\Kino\AnySupport\H...
lsass.exe	Wlsass.exe
Memory Compression	WMemory Compression
MSASCuiL.exe	WMSASCuiL.exe
MsMpEng.exe	WMsMpEng.exe
NisSrv.exe	WNisSrv.exe

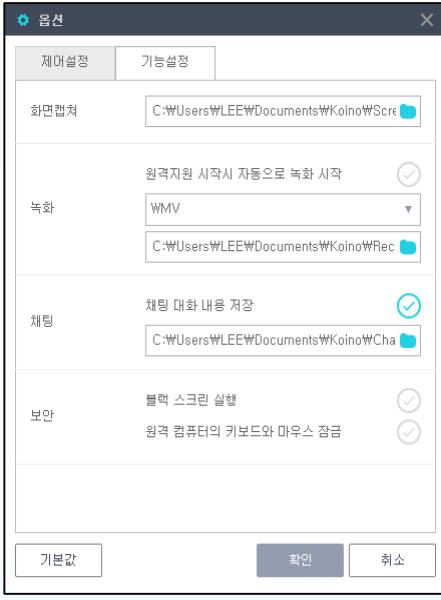
확인

- 프로세스 정보 보기 : PC 프로세스 목록 확인

· 원격 화면 창 기능 : 옵션 - 제어설정

표시	제어	설명
	① 컬러	8색/64색/256색/High/True 컬러 설정이 가능합니다.
	② 품질	출력되는 화면의 품질 설정(낮음/보통/높음)이 가능합니다.
	③ 제어모드	드라이버 모드 / GDI 모드 설정이 가능합니다.
	④ 바탕화면 공유	원격 연결 시, 고객PC 바탕화면 배경을 공유합니다.(미클릭 시 검은색)
	⑤ 화면 자동 스크롤	마우스 동작에 따라 화면이 자동으로 스크롤 처리 됩니다.
	⑥ 마우스 추적하기	고객PC 커서 움직임을 원격 뷰어창에 출력합니다.
	⑦ 뷰어창을 항상위로 설정	뷰어창을 항상 최상단에 위치하도록 설정이 가능합니다.
	⑧ 소리전송	원격 뷰어 옵션을 설정합니다.

· 원격 화면 창 기능 : 옵션 - 기능설정

표시	제어	설명
	① 화면캡쳐 위치 설정	화면 캡쳐 시 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	② 녹화 파일 확장자 변경	녹화 파일의 확장자(WMV/AVI/WMV(LOW)) 변경이 가능합니다.
	③ 녹화 파일 위치 설정	녹화 시 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	④ 채팅 대화 내용 저장	상담원과 고객 간 채팅 내용을 저장할 수 있습니다.
	⑤ 채팅 파일 위치 설정	채팅 내용 파일이 저장되는 위치를 설정, 변경할 수 있습니다.
	⑥ 블랙스크린	원격 연결 시 고객PC에 블랙스크린을 실행할 수 있습니다.
	⑦ 원격 컴퓨터의 키보드와 마우스 잠금	원격 연결 시 고객PC(원격 컴퓨터) 키보드 및 마우스를 제어할 수 없도록 설정할 수 있습니다.

- Q&A 질문

Q1. 프로그램 설치 방법

- p7 참조

Q2. 프로그램 삭제 방법

- p8 참조

Q3. 접속이 안되는 경우

- 1) 프로그램 실행 접속 안되는 경우

- 프로그램 재설치를 합니다.

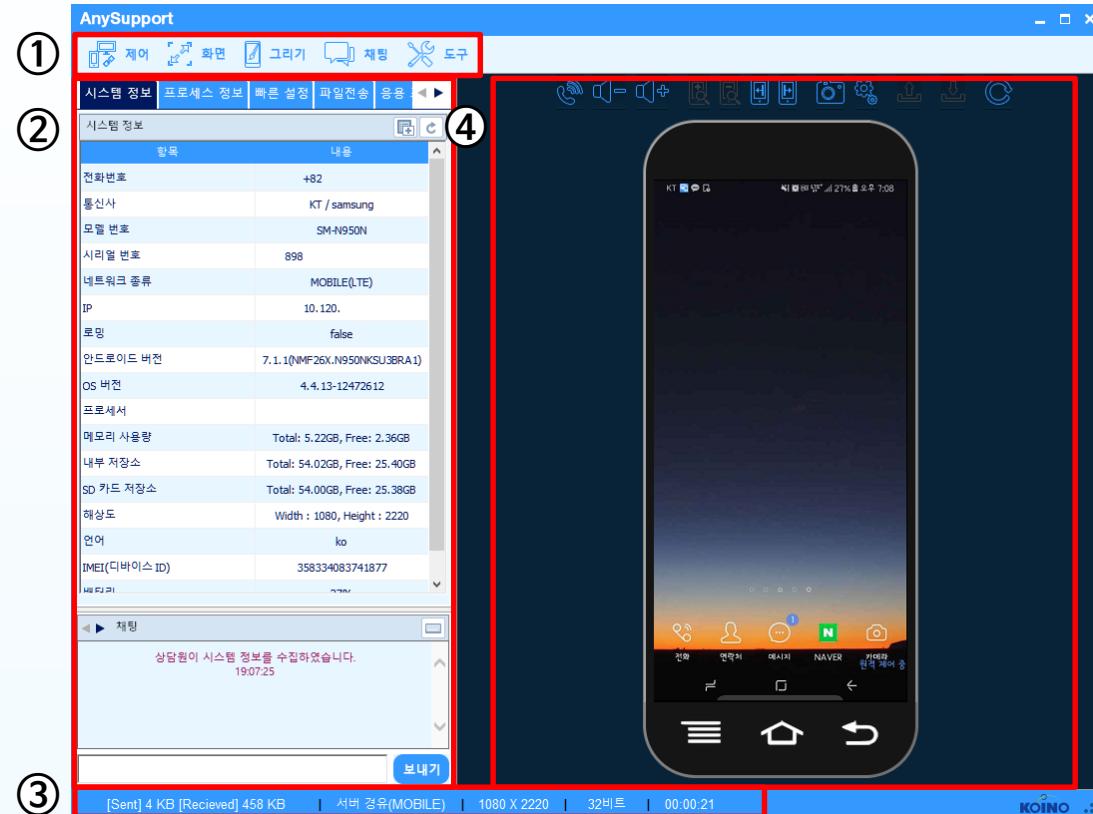
- 2) 서버에 접속할 수 없습니다. 또는 프록시 설정 창이 뜨는 경우

- 방화벽 포트 7001,7002번 포트가 열려 있는지 확인합니다.

II. Mobile

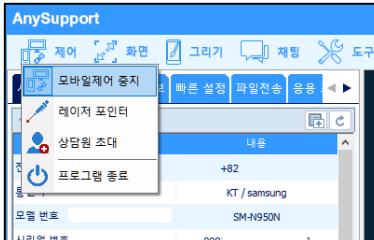
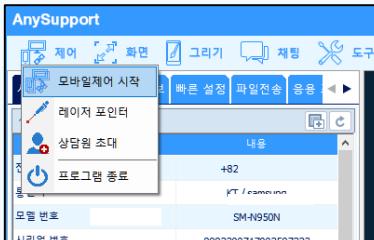
- STEP 1. Android 기능별 소개
- STEP 2. iOS 기능별 소개
- STEP 3. Mobile Q&A

- Android 화면 구성



- 상단 메뉴 기능(제어부분)



표시	제어	설명
 	① 원격제어 시작하기	<p>원격제어 여부를 선택할 수 있습니다. (클릭 시 전환)</p> <ul style="list-style-type: none">- 모바일제어 중지: 현재 모바일 화면에 대하여 화면 공유만 가능하며, 제어할 수 없습니다.- 모바일제어 시작: 현재 모바일 화면에 대하여 화면 공유 및 원격 제어가 가능합니다.

- 상단 메뉴 기능(제어부분)



click



- 초대하고자 하는 상담원 ID를 입력 또는 클릭한 후 “초대” 버튼을 누르면 세션을 공유할 수 있습니다.

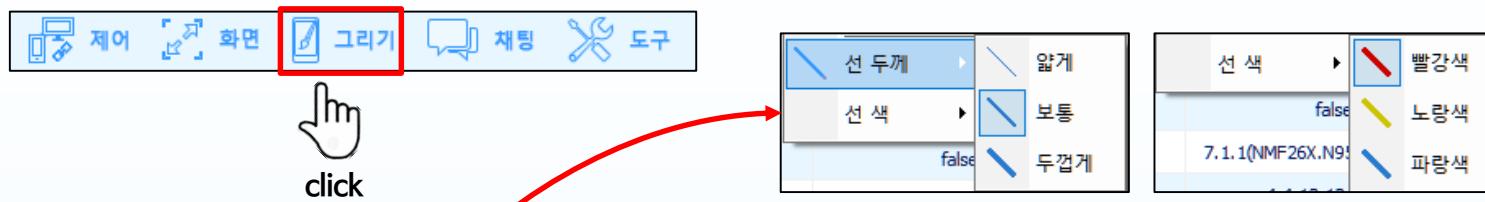
표시	제어	설명
 모바일제어 중지	② 레이저 포인터	레이저 포인터로 모바일 화면에 표시됩니다.
 레이저 포인터	③ 상담원 초대	현재 접속 되어있는 다른 상담원을 해당 세션으로 초대합니다. 다른 상담원을 초대한 후, 원격 제어를 종료하면 세션 전달이 가능합니다. (전달된 원격 세션은 종료되지 않고 유지됩니다)
 상담원 초대	④ 프로그램 종료	원격지원을 종료합니다.

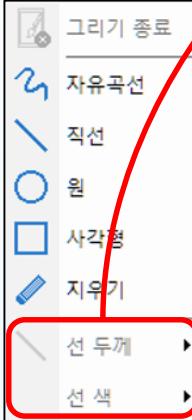
- 상단 메뉴 기능(화면부분)



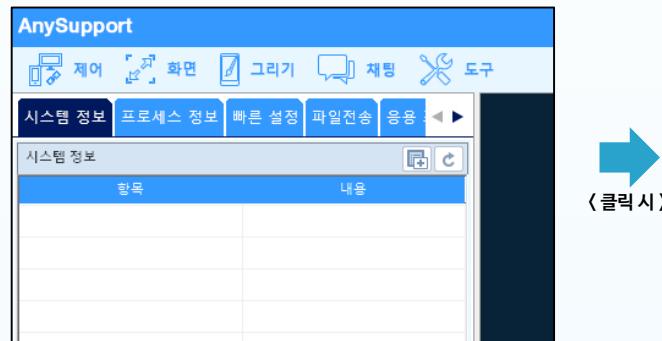
표시	제어	설명
 화면 확대	① 화면 확대	모바일 화면 크기를 확대합니다.
 화면 축소	② 화면 축소	모바일 화면 크기를 축소합니다.
 자동 조절	③ 자동 조절	해상도에 맞게 원격 화면이 자동으로 조절됩니다.
 새로고침	④ 새로고침	현재 원격 화면을 새로고침 합니다.

• 상단 메뉴 기능(그리기부분)

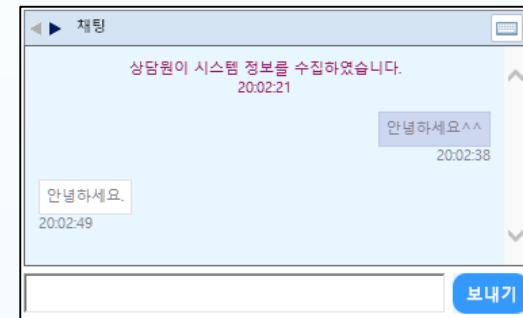


표시	제어	설명
 선 두께 선 색	① 그리기 시작/종료 ② 그리기 툴바 ③ 선 두께 / 선 색	원하는 도형 클릭 시 상담원이 고객 모바일 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다. 원하는 도형이나 지우기를 선택할 수 있습니다. 그리기 동작 실행 시 활성화되며, 선 두께 및 색 선택이 가능합니다.

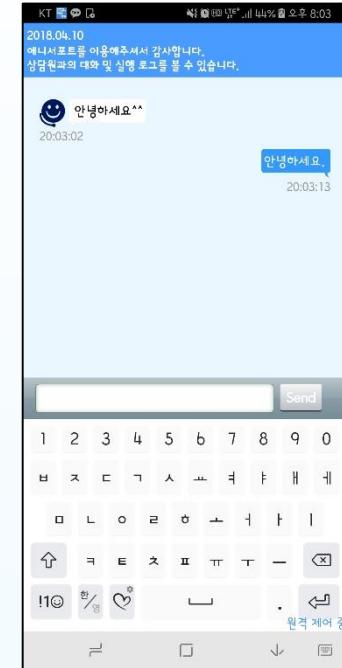
- 상단 메뉴 기능(채팅부분)



- 채팅 : 채팅 클릭 시 원격 뷰어창 좌측 하단에 채팅이 실행됩니다.



- 상담원 채팅 입력 화면입니다.

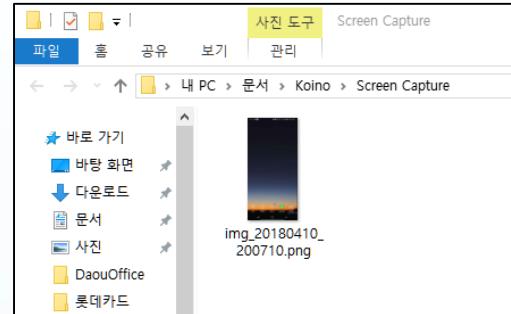


- 고객 채팅 입력 화면입니다.

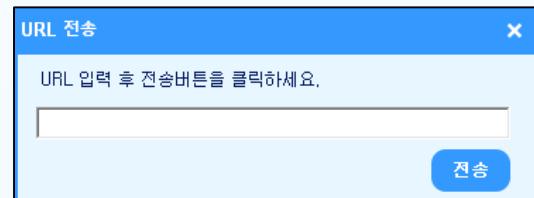
- 상단 메뉴 기능(도구부분)



표시	제어	설명
	① 화면 저장	원격 화면을 캡쳐합니다.
	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
	③ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
	④ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
	⑤ 녹화종료	녹화를 종료합니다.
	⑥ 환경제어	원격제어 관련 설정이 가능합니다



- 화면 캡쳐본 저장 위치
C:\Users\{사용자명}\Documents\Koino\Screen Capture

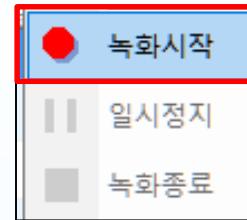


- 전송할 URL을 입력 후 “전송” 버튼을 클릭합니다.

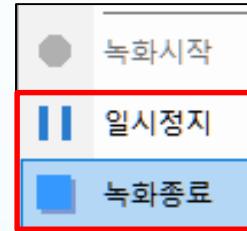
- 상단 메뉴 기능(도구부분)



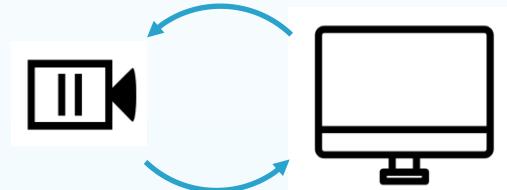
표시	제어	설명
화면저장	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
URL전송	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
녹화시작	③ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
일시정지	④ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
녹화종료	⑤ 녹화종료	녹화를 종료합니다.
환경설정	⑥ 환경제어	관련 설정이 가능합니다



• 녹화 시작



• 녹화 중(일시정지, 종료)



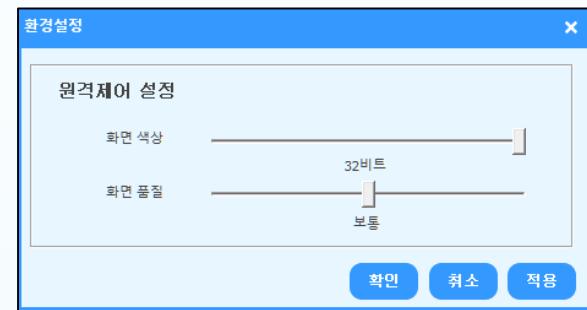
• 화면 녹화 저장 위치
 C:\Users\% (사용자명)\Documents\Koino\Record

- 상단 메뉴 기능(도구부분)

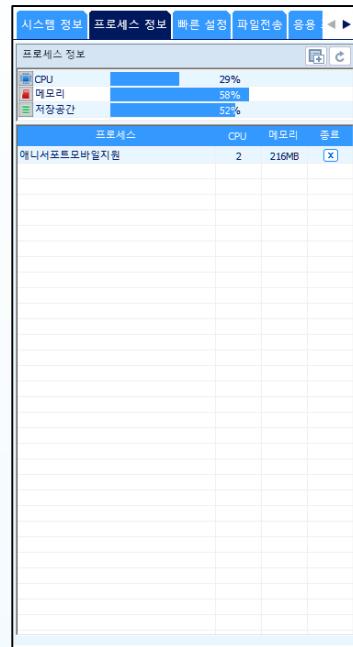


표시	제어	설명
 화면저장	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
 URL전송	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
 녹화시작	③ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
 일시정지	④ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
 녹화종료	⑤ 녹화종료	녹화를 종료합니다.
 환경설정	⑥ 환경설정	원격제어 관련 설정이 가능합니다

- 화면 색상, 화면 품질 선택이 가능합니다.



- 좌측 제어 탭 ①

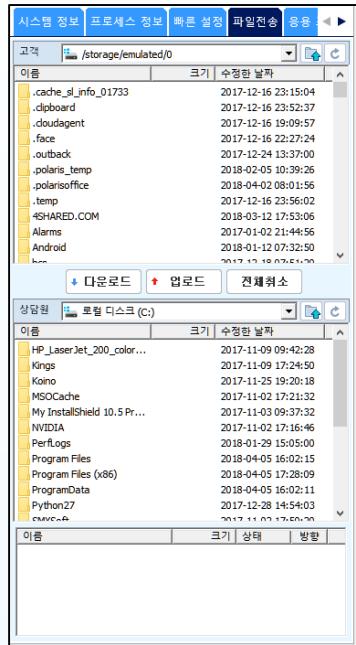


- 시스템 정보 : 모바일 시스템 정보가 표시됩니다.

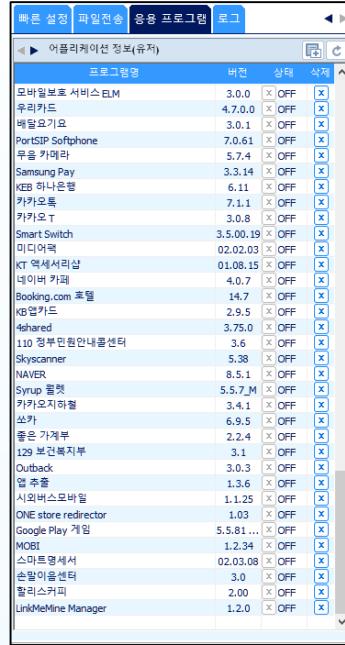
- 프로세스 정보 : 모바일 프로세스 정보가 표시됩니다.

- 빠른 설정 : 모바일 폰에 대한 빠른 설정이 가능합니다.

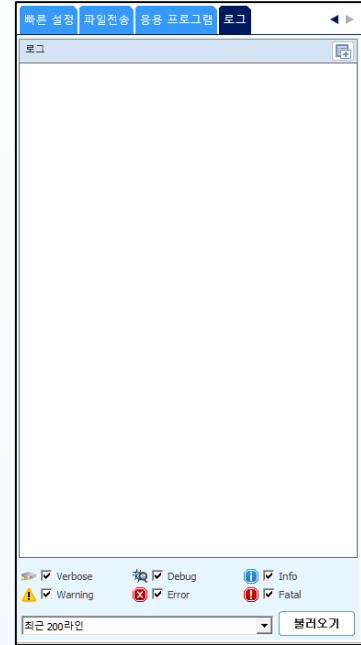
• 좌측 제어 탭 ②



• 파일전송 :
모바일과 상담원 PC 간 양방향
파일전송이 가능합니다.

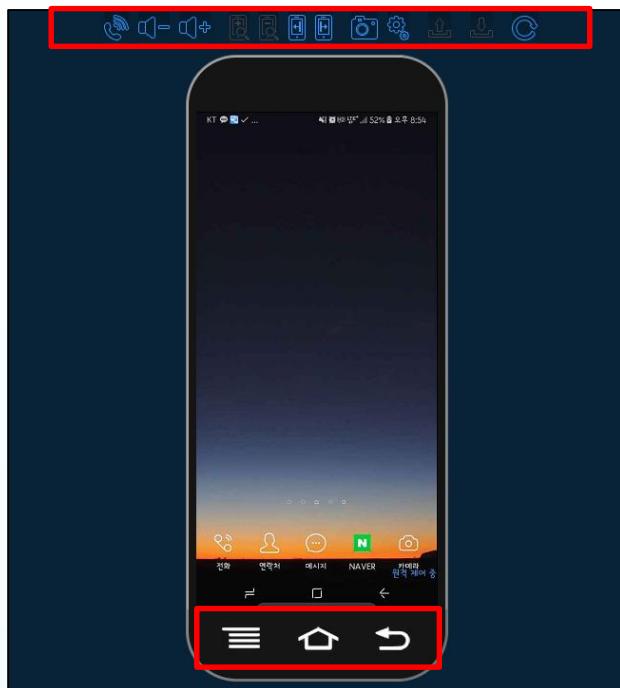


• 응용 프로그램 :
어플리케이션 정보(유저, 시스템) 탭으로
버전, 상태, 삭제가 가능합니다.



• 로그 :
현재 모바일에 대한 로그 파일
확인이 가능합니다.

- 원격 화면 퀵 메뉴

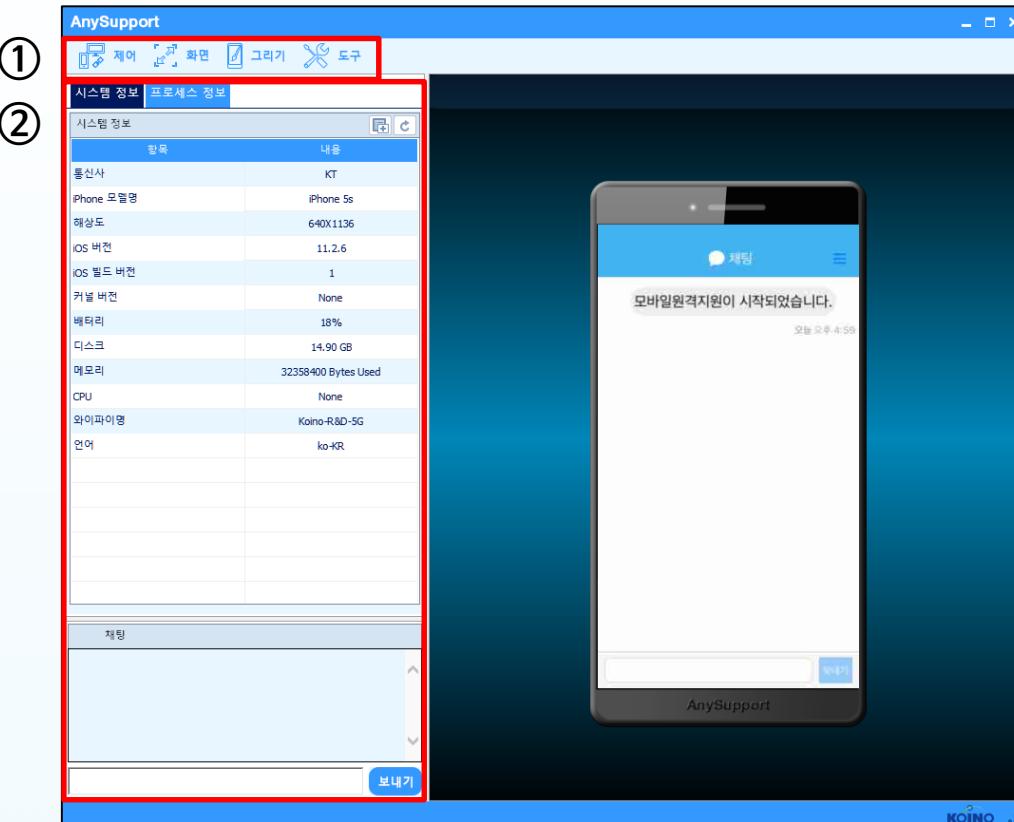


표시	설명
	<ol style="list-style-type: none"> 스피커 버튼 : 모바일에 스피커 폰 버튼을 실행합니다. 소리낮춤 버튼 : 모바일 볼륨 소리를 낮춥니다. 소리높임 버튼 : 모바일 볼륨 소리를 올립니다. 핀치 중 인 버튼 : 모바일 화면을 확대 합니다. 핀치 중 아웃 버튼 : 모바일 화면을 축소 합니다. 화면 오른쪽 이동 버튼 : 모바일 화면을 오른쪽으로 이동 합니다. 화면 왼쪽 이동 버튼 : 모바일 화면을 왼쪽으로 이동 합니다. 화면 캡처 버튼 : 모바일 화면을 캡처하여 저장합니다. 환경 설정 버튼 : 화면 색상, 화면 품질 선택이 가능합니다. 상태 바 올리기 버튼 : 모바일 상태 바를 올리기가 가능합니다. 상태 바 내리기 버튼 : 모바일 상태 바를 내리기가 가능합니다. 새로 고침 버튼 : 모바일 화면을 새로 고침 합니다. <p>* 3,4,10,11번 버튼은 삼성 4.20이하만 지원, 이외 제조사 OS에 상관 없이 지원 가능합니다.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 모바일 하단에 좌측 버튼 : 모바일 하단 좌측 버튼을 클릭하게 됩니다. 모바일 홈 버튼 : 모바일 홈 버튼을 클릭하게 됩니다. 모바일 하단에 우측 버튼 : 모바일 하단 우측 버튼을 클릭하게 됩니다.

[Sent] 1 KB [Received] 333 KB | 서버 경유(MOBILE) | 1080 X 2220 | 32비트 | 00:00:54

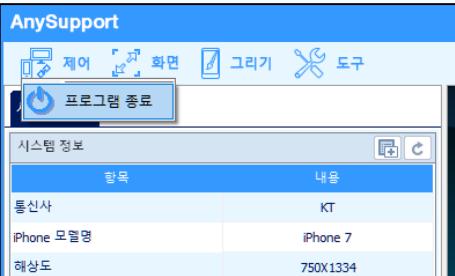
- 모바일 뷰어 창 하단에 표시 : 패킷, 서버 경유, 해상도, 비트수, 원격 시간을 하단에서 확인이 가능하다.

- iOS 화면 구성



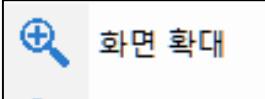
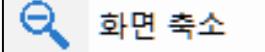
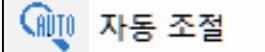
• 상단 메뉴 기능(제어부분)



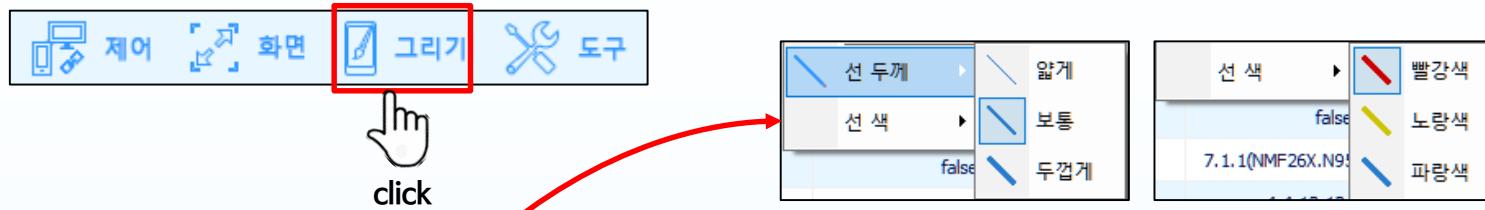
표시	제어	설명
	① 프로그램 종료	원격지원을 종료합니다.

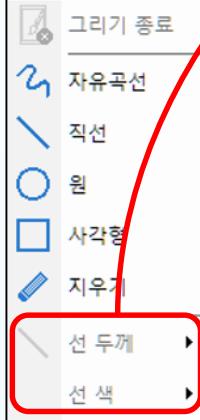
• 상단 메뉴 기능(화면부분)



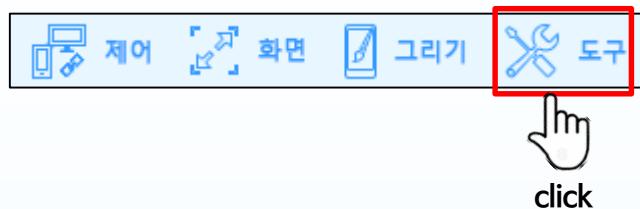
표시	제어	설명
  	① 화면 확대 ② 화면 축소 ③ 자동 조절	모바일 화면 크기를 확대합니다. 모바일 화면 크기를 축소합니다. 해상도에 맞게 원격 화면이 자동으로 조절됩니다.

• 상단 메뉴 기능(그리기부분)

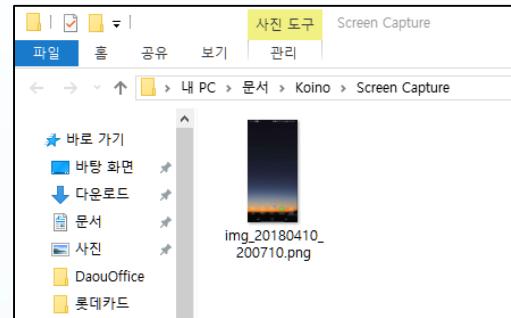


표시	제어	설명
	① 그리기 시작/종료 ② 그리기 툴바	원하는 도형 클릭 시 상담원이 고객 모바일 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다. 원하는 도형이나 지우기를 선택할 수 있습니다.
	③ 선 두께 / 선 색	그리기 동작 실행 시 활성화되며, 선 두께 및 색 선택이 가능합니다.

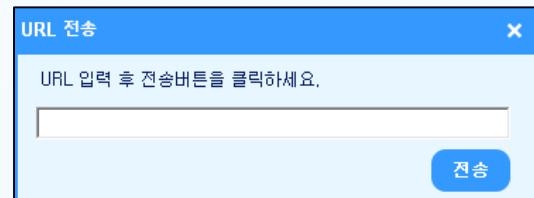
- 상단 메뉴 기능(도구부분)



표시	제어	설명
 화면저장	① 화면 저장	원격 화면을 캡쳐합니다.
 URL전송	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
 안내메시지	③ 안내메세지	채팅 화면에 안내 메시지를 표시합니다.
 녹화시작	④ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
 일시정지	⑤ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
 녹화종료	⑥ 녹화종료	녹화를 종료합니다.



- 화면 캡쳐본 저장 위치
C:\Users\{사용자명}\Documents\Koino\Screen Capture



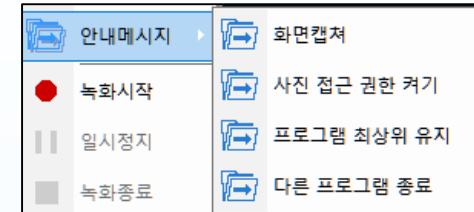
- 전송할 URL을 입력 후 “전송” 버튼을 클릭합니다.

- 상단 메뉴 기능(도구부분)

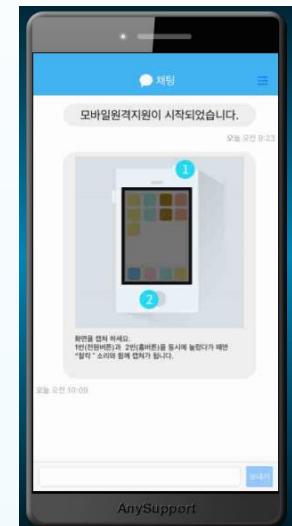


표시	제어	설명
화면저장	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
URL전송	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
안내메시지	③ 안내메세지	채팅 화면에 안내 메시지를 표시합니다.
녹화시작	④ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
일시정지	⑤ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
녹화종료	⑥ 녹화종료	녹화를 종료합니다.

- 클릭 시 채팅 화면에 해당 안내 메시지를 표시합니다.

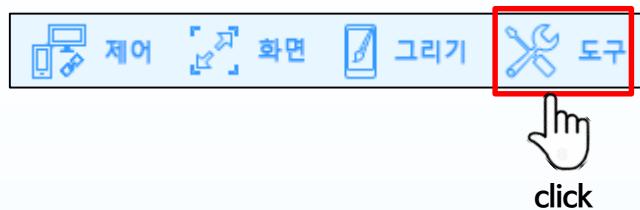


- 화면 캡처:**
상담원 원격 화면에 표시할 사진을 캡처합니다.
- 사진 접근 권한 켜기:**
상담원 원격 화면에 사진을 표시하기 위하여 접근 권한을 허용합니다.
- 프로그램 최상위 유지:**
애니서포트 앱을 활성화합니다.
- 다른 프로그램 종료:**
애니서포트를 제외한 다른 프로그램을 종료합니다.

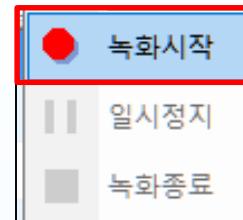


• 안내 메시지 예시

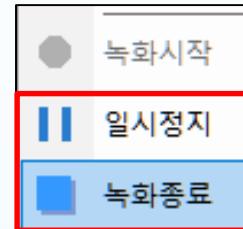
- 상단 메뉴 기능(도구부분)



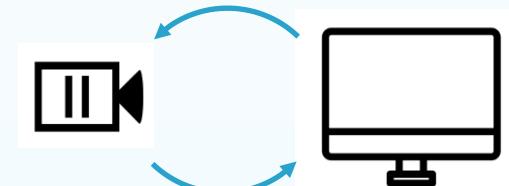
표시	제어	설명
	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
	③ 안내메세지	채팅 화면에 안내 메시지를 표시합니다.
	④ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
	⑤ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
	⑥ 녹화종료	녹화를 종료합니다.



- 녹화 시작

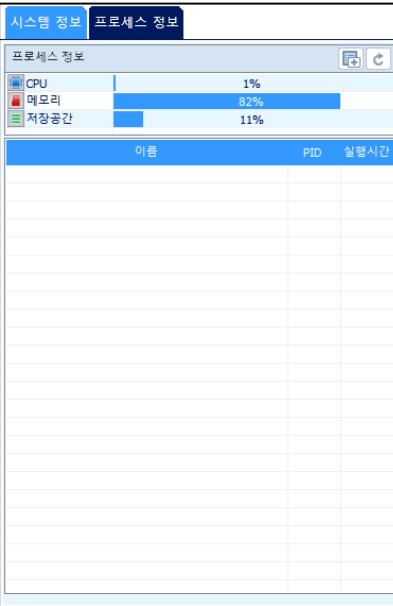
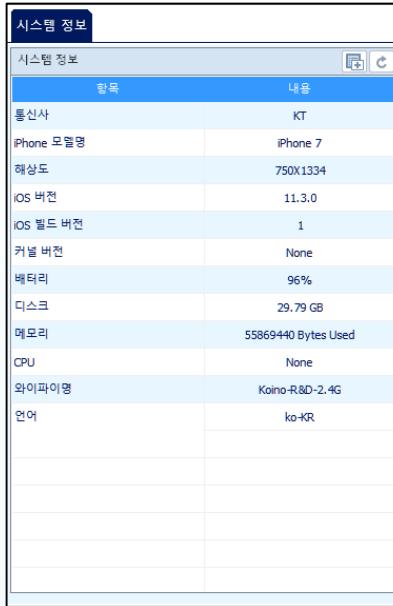


- 녹화 중(일시정지, 종료)



- 화면 녹화 저장 위치
C:\Users\{User Name}\Documents\Koino\Record

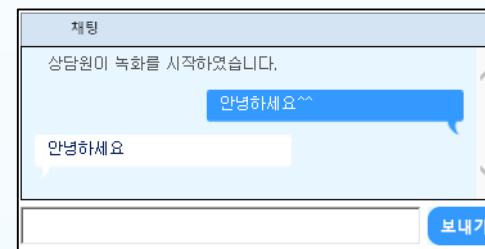
- 좌측 제어 탭



- 시스템 정보 : 모바일 시스템 정보가 표시됩니다.
- 프로세스 정보 : 모바일 CPU, 메모리, 저장공간을 표시됩니다.



- 좌측 하단에 채팅 입력란이 있습니다.



- 상담원 채팅 입력 화면입니다.



- 고객 채팅 입력 화면입니다.

- Q&A 질문

Q1. 프로그램 설치 방법

- p7 참조

Q2. 프로그램 삭제 방법

- p8 참조

Q3. 접속이 안되는 경우

- 1) 프로그램 실행 접속 안되는 경우

- 프로그램 재설치를 합니다.

- 2) 서버에 접속할 수 없습니다. 또는 프록시 설정 창이 뜨는 경우

- 방화벽 포트 7001,7002번 포트가 열려 있는지 확인합니다.

고객이 감동하는 원격지원 솔루션



(우) 08390
서울시 구로구 디지털로 26길 123,
G+ 코오롱 디지털 타워 407호, 408호

고객지원 센터

전화번호 : 02-839-7500
이메일 : anysupport@kino.net
웹사이트 : <http://www.anysupport.net>

Copyright © AnySupport. All right reserved.

