

A ANYSUPPORT v10

관리자 매뉴얼



Copyright © AnySupport. All right reserved.

KOINO

STEP 1. 제품 설명서	3
STEP 2. 로그인	4
STEP 3. 관리자 페이지 기능 소개	5
STEP 4. 기능별 소개 (원격지원관리)	7
STEP 5. 기능별 소개 (지원기록보기)	12
STEP 6. 기능별 소개 (통계보기)	13
STEP 7. 관리자 정보	18
STEP 8. 데이터 백업 방법 및 서버 로그 위치	21
STEP 9. 서버 기동/중지 방법	22
STEP 10. Q&A	26

- 위 제품은 설치 엔지니어 방문 구축이 필수적 임에 따라 별도로 제품 설치 방법은 생략합니다.

· 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

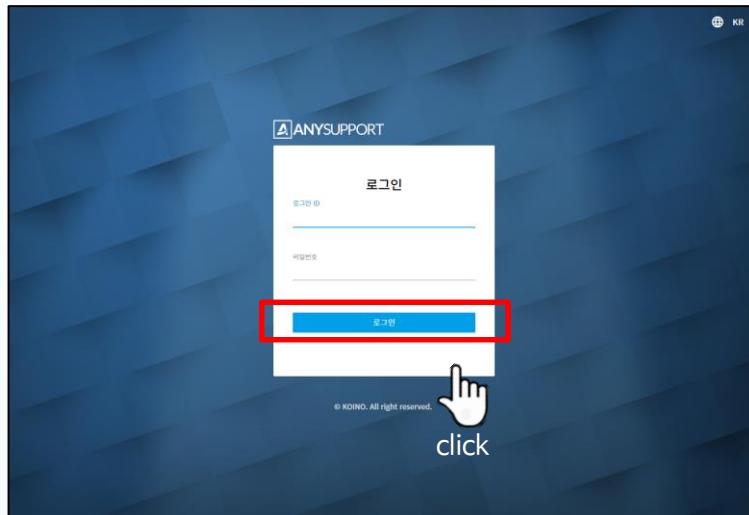
No	모델명 및 제품규격	권장사양	운영환경
1	Anysupport v10 (원격지원루션 및 ASP)	CPU: 1 CPU*(4Core) 이상 MEM: 4G 이상 HDD: 50G 이상 Internet Explorer: 8이상	OS: Window 7 이상

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

STEP 2. 로그인

· 홈페이지(<http://해당 IP 또는 도메인/manage>) 접속하여 관리자 계정으로 로그인합니다.

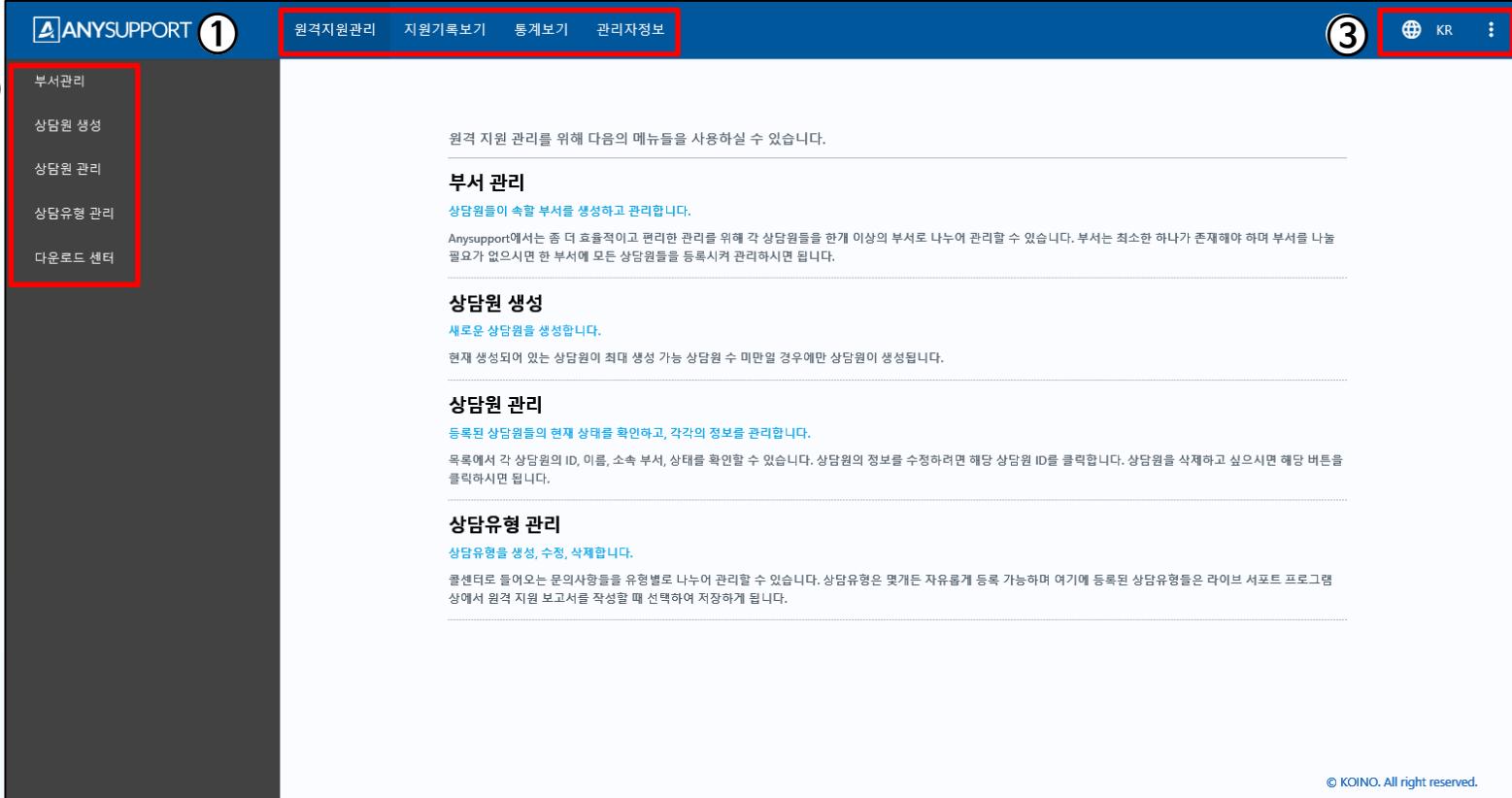
※ SSL 인증서 사용시 <https://해당 IP 또는 도메인/manage>) 접속



The image shows the dashboard of the AnySupport website. The top navigation bar includes links for '원격지원관리', '지원기록보기', '통계보기', and '관리자정보'. On the left, there is a sidebar with links for '부서관리', '상담원 생성', '상담원 관리', '상담유형 관리', and '다운로드 센터'. The main content area is divided into several sections: '부서 관리' (Branch Management), '상담원 생성' (Agent Creation), '상담원 관리' (Agent Management), and '상담유형 관리' (Service Type Management). Each section contains descriptive text and links for further actions. At the bottom right, there is a copyright notice: '© KOINO. All right reserved.'

STEP 3. 관리자 페이지 기능 소개

· 실제 관리자 페이지 화면



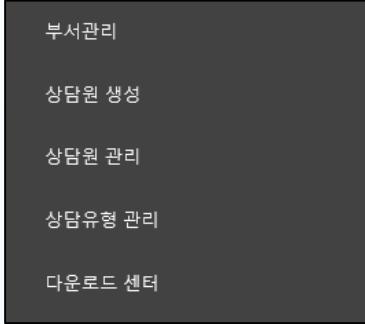
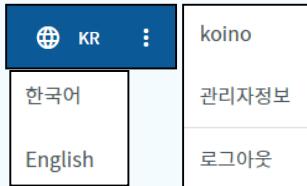
The screenshot shows the AnySupport Admin Page interface. At the top, there is a navigation bar with the AnySupport logo, user information (1), and a search bar (3). Below the navigation bar, there are several management sections:

- 부서 관리**: A section for managing departments. It includes a list of department names: 상담원 생성, 상담원 관리, 상담유형 관리, and 다운로드 센터. The "부서 관리" link is highlighted with a red box and circled with a number 2.
- 상담원 생성**: A section for creating new agents. It includes a sub-section for "새로운 상담원을 생성합니다." and a note about generating agents based on current agent counts.
- 상담원 관리**: A section for managing existing agents. It includes a sub-section for "등록된 상담원들의 현재 상태를 확인하고, 각각의 정보를 관리합니다." and a note about checking agent status and managing their information.
- 상담유형 관리**: A section for managing agent types. It includes a sub-section for "상담유형을 생성, 수정, 삭제합니다." and a note about creating, modifying, or deleting agent types.

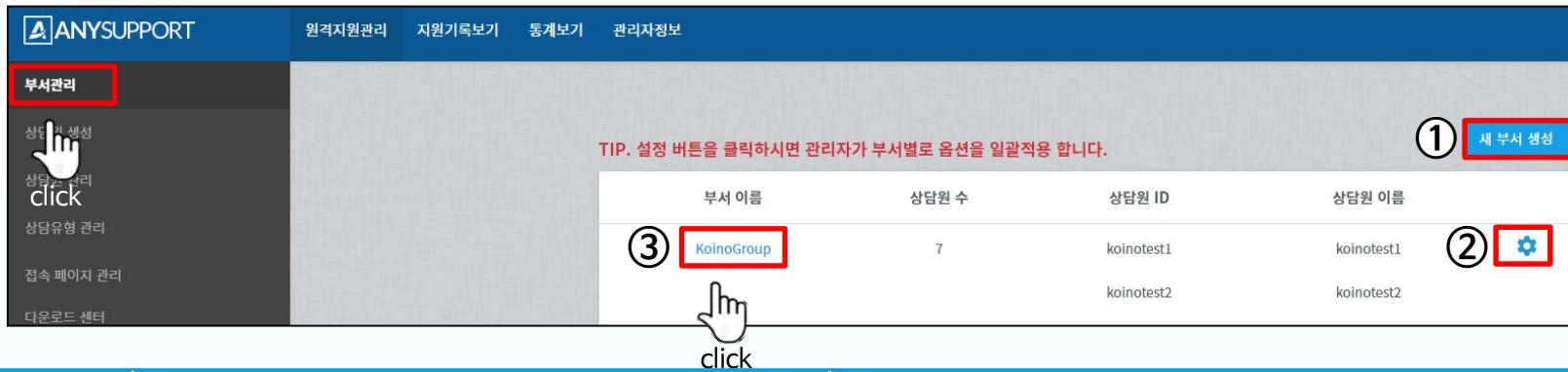
At the bottom right of the page, there is a copyright notice: © KOINO. All right reserved.

STEP 3. 관리자 페이지 기능 소개

· 실제 관리자 페이지 화면

기능	표시	설명
① 상단 메뉴		원격지원관리: 부서/상담원/장애유형 관리를 표시합니다. 지원기록보기: 원격 지원 기록을 조회합니다. 통계보기 : 조건별로 통계 열람 및 엑셀 저장이 가능합니다. 마이페이지: 관리자 계정 정보를 수정할 수 있습니다.
② 하위 메뉴		각 상단 메뉴 별로 하위 메뉴를 확인하실 수 있습니다.
③ 로그인 정보		로그인한 관리자 명 / 관리자 정보 / 로그아웃 버튼을 표시합니다. 언어 선택(한국어, 영어)

· 부서관리



TIP. 설정 버튼을 클릭하시면 관리자가 부서별로 옵션을 일괄적용 합니다.

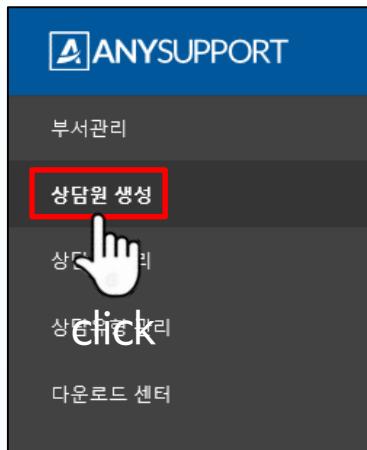
부서 이름	상담원 수	상담원 ID	상담원 이름
③ KoinoGroup	7	koinotest1 koinotest2	koinotest1 koinotest2

기능	표시	설명
① 새 부서 생성	새 부서 생성	새로운 부서를 생성합니다.
② 부서 이름 수정	부서 이름 KoinoGroup	부서 이름을 클릭하여 부서 이름을 수정합니다.
③ 옵션관리 / 삭제	옵션관리 삭제	옵션관리 : 부서별로 원하는 옵션만 설정합니다. 삭제 : 부서를 삭제합니다.

STEP 4. 원격지원관리



· 상담원 생성 클릭 후 해당 정보를 입력하면 해당 계정이 생성됩니다.



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

Anysupport 모바일 All In One 사용 고객이십니다.

생성 가능 수	PC	PC + 모바일
1 (전체 5)	4	0

상담원 이름* 모바일 / 비디오 원격지원 사용
사용안함

ID* 4자에서 12자 사이의 영어, 숫자, -, _

Password* Password 확인* 8자에서 12자 사이의 영어 소문자, 대문자, 숫자가 포함되어야 합니다.

회사이름*

소속부서* 부서를 선택하세요

상담원 생성

상담원 삭제

ID: test2

Password Password 확인

회사이름*: tta

소속부서*: 모바일o

전화번호 이메일

관리자 Password*

기능옵션

옵션이름 부분공유 양방향 파일 전송 자동 재접속 파일 가져오기 상담원 초대 안전모드 재부팅 후 자동 재접속 모바일 / 영상 원격지원

설정옵션

음성설명 부분 공유를 할 수 있습니다. 양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다. 고객 PC가 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다. 파일 가져오기 기능을 사용 할 수 있습니다. 상담원 초대 기능을 사용 할 수 있습니다. 고객 PC가 안전모드로 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다. 고객 모바일 단말을 원격지원과 영상통화 원격지원을 합니다.

모바일 기능옵션

모바일 기능옵션

상담원 삭제

수정하기 **목록**

STEP 4. 원격지원관리

· 상담원 관리 - 상태 확인



① 

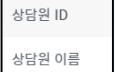
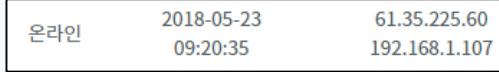
② 

③ 

④ 

⑤ 

click

기능	표시	설명
① 상담원 검색		상담원이 다수일 경우, 상담원 ID / 상담원 명으로 검색이 가능합니다.
② 지원 정보		상담원 생성 시 지원 목록이 표시됩니다.
③ 정보 수정		아이디 클릭 시, 해당 상담원 정보 수정이 가능합니다.
④ 상담원 상태		실시간으로 현재 상담원 상태/최근 접속 시간/최근 접속 IP 표시됩니다.
⑤ 지원 권한		해당 상담원의 PC/모바일에 대한 지원 권한 표기됩니다.

· 상담원 관리 - 옵션설정 (개별 상담원에 대한 옵션 설정)

기능옵션

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

[상담원 삭제](#) [수정하기](#) [목록](#)

설정옵션

기능옵션	설정옵션	모바일 기능옵션
<input checked="" type="checkbox"/> 옵션이름	옵션설명	
<input checked="" type="checkbox"/> 상담원 강제 로그인	중복로그인시 후 사용자가 기존 접속을 끊을 수 있는 설정입니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 접속인 고객들의	고객의 동의를 해야만 원격 접속이 되는 설정입니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 고객 만족도 조사	고객 만족도 조사를 할 수 있습니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 드라이버 모드 사용	드라이버 모드를 기본으로 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 마우스 추적 사용	마우스 추적을 기본으로 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 접속시 자동제어모드	원격 접속시 자동으로 제어가 되게 합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 상담원 제어 불가	상담원이 고객 PC를 제어하지 못하도록 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 파일 전송 뷰어 모드	양방향 파일 전송일 경우 파일 전송장을 뷰어에서 띄울 것인지 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 수동 재부팅	재부팅 후 자동 재접속시 수동으로 재부팅 합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 상담원 초대전 고객들의	상담원 초대를 하기 전에 고객의 동의를 구합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> Ctrl+C/Ctrl+V 파일전송	Ctrl+C/Ctrl+V를 이용하여 파일을 전송할 수 있습니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 월크프린터	원격 프린터 기능을 사용합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 월격종료 후 세션 자동 생성	월격종료 후 자동으로 새로운 세션을 생성합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 바탕화면 공유	고객의 바탕화면을 공유합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 화면자동 녹화	화면자동 녹화를 기본으로 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 사용자 계정 컨트롤	원격연결시 사용자 계정 컨트롤을 비활성화하지 않습니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 항상 서버경유로 접속	원격연결시 항상 서버경유로 연결합니다.	

[상담원 삭제](#) [수정하기](#) [목록](#)

모바일 기능옵션

기능옵션	설정옵션	모바일 기능옵션
<input type="checkbox"/> 옵션이름	옵션설명	
<input type="checkbox"/> 상담원 제어 불가	상담원이 고객 모바일 단말을 제어하지 못하도록 설정합니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 양방향 파일 전송	양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다.	
<input checked="" type="checkbox"/> 파일 전송간 고객들의	파일전송시 고객의 동의를 얻어야만 파일 전송이 가능합니다.	
<input type="checkbox"/> 응용프로그램 공유 등의	고객의 응용프로그램 공유에 대한 등의 협업장을 띠웁니다.	
<input type="checkbox"/> 그리기 기능 사용 안함	그리기 관련 기능을 사용하지 않습니다.	
<input type="checkbox"/> 최대화된 상태로 프로그램 실행	최대화된 상태로 프로그램을 실행합니다.	
<input type="checkbox"/> 최대화된 비율로 표시	화면회전시 가로/세로 비율을 유지하지 않고 최대화된 비율을 표시합니다.	

[상담원 삭제](#) [수정하기](#) [목록](#)

• 상담원 관리 - 상담원 삭제

<input checked="" type="checkbox"/> 상담원 초대	상담원 초대 기능을 사용 할 수 있습니다.
<input checked="" type="checkbox"/> 안전모드 재부팅 후 자동 재접속	고객 PC가 안전모드로 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다.
<input checked="" type="checkbox"/> 모바일 / 영상 원격지원	고객 모바일 단말을 원격지원과 영상통화 원격지원을 합니다.

[수정하기](#) [목록](#)

상담원 삭제

· 상담유형 관리



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

#	상담유형	수정	삭제		
①	상담유형 생성				
②	#1 프로그램 오류				
③	#2 공인 인증서 관련 오류				
	#3 [New]				
	#4 [New]				
	#5 [New]				

기능	표시	설명
① 상담유형 생성		새로운 장애 유형을 생성합니다.
② 순서 정렬		원하는 순서(ex. 발생 빈도 순)으로 장애 유형 정렬이 가능합니다.
③ 수정/삭제		해당 장애유형 명을 수정하거나 삭제할 수 있습니다.

STEP 5. 지원기록보기 (조회)

· 전체기록보기 - 조회

월격지원관리	지원기록보기	통계보기	관리자정보
검색기간 2018-05-01	2018-05-09	검색 키 상담원 ID	검색
① 당일 3일 1주일 1개월 3개월 6개월 1년	② 	③ 엑셀저장	

기능	표시	설명
① 검색 필터		다양한 검색 옵션으로 기록 조회가 가능합니다.
② 개별 정보		기록 검색 시 중요한 정보는 앞 단에 표시가 되고, 해당 상담원ID를 클릭하면 상세 검색 기록이 표시됩니다.
③ 엑셀 저장		검색한 지원 기록을 엑셀로 저장할 수 있습니다.

· 조건별 통계 조회

ANY SUPPORT 원격지원관리 지원기록보기 통계보기 관리자정보

월별
일별
시간대별
상담원별
상담시간별
고객OS별
상담유형별
고객만족도별
다운로드 센터

 click 통계 보기

상담원들이 작성한 원격 지원 기록들에 기반한 통계 정보를 볼 수 있습니다.
통계를 내려는 기간을 설정하신 후 '보기'를 누르시면

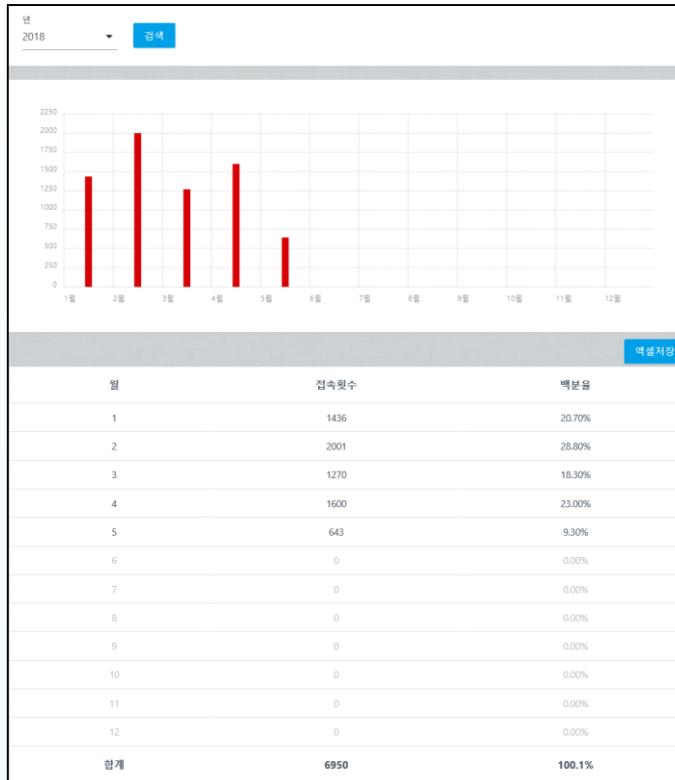
1. 월별 통계 - 각 월별로 원격 지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
2. 일별 통계 - 각 일별로 원격 지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
3. 시간대별 통계 - 각 시간별로 원격지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
4. 상담원별 통계 - 각 상담원별로 원격지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
5. 상담시간별 통계 - 각 원격지원 시 지원한 시간에 따른 통계입니다.
6. 고객OS별 통계 - 원격 지원을 해 드린 고객님들의 os에 따른 통계입니다.
7. 상담유형별 통계 - 원격 지원을 해 드린 상담 유형에 따른 통계입니다.
* 상담유형은 관리자가 원격지원관리>상담유형관리 목록에서 등록 및 수정 가능 합니다.
8. 고객만족도별 통계 - 원격지원시 고객이 상담 유형별로 만족도에 따른 통계입니다.

위와 같은 사항별로 통계치를 확인 하실 수 있습니다.

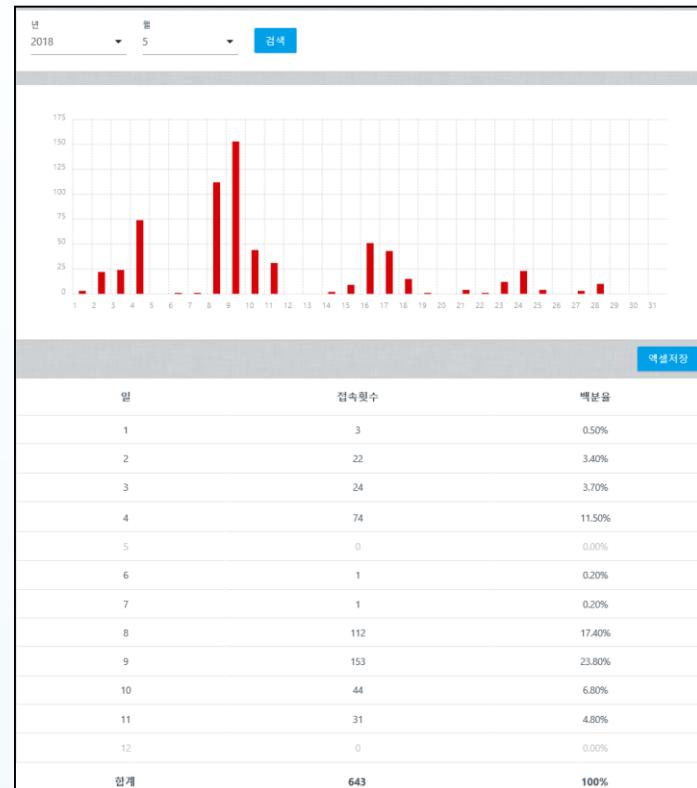
STEP 6. 통계보기 (조건별 통계 필터)

• 필터 별 실제 화면

• 월별 통계



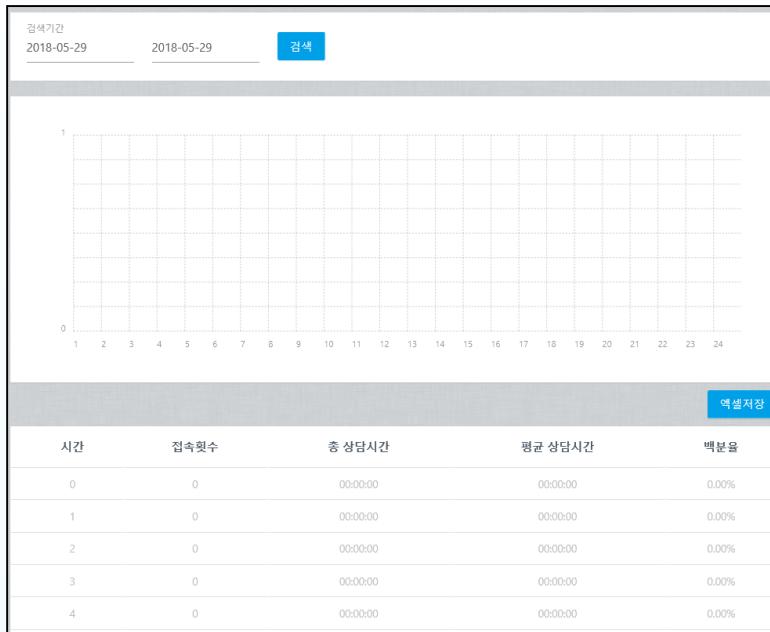
• 일별 통계



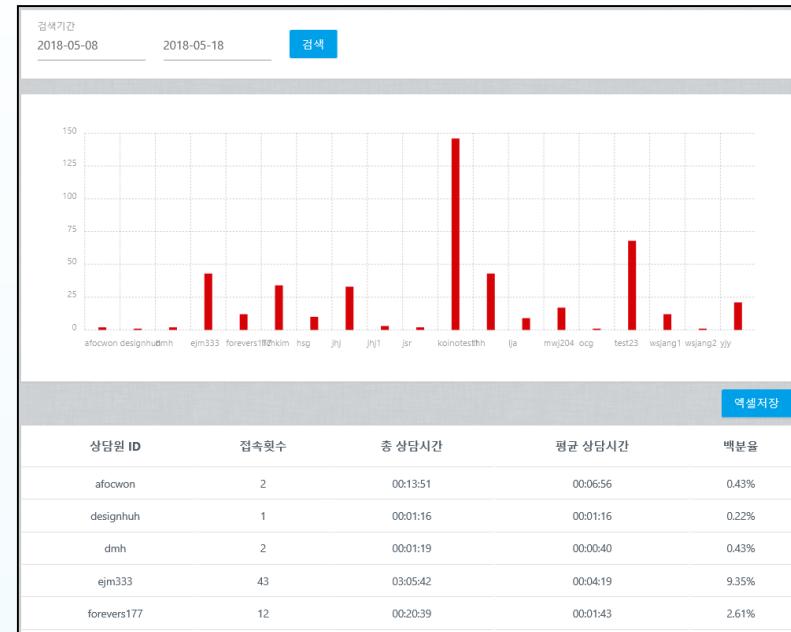
STEP 6. 통계보기 (조건별 통계 필터)

· 필터 별 실제 화면

- 시간대별 통계



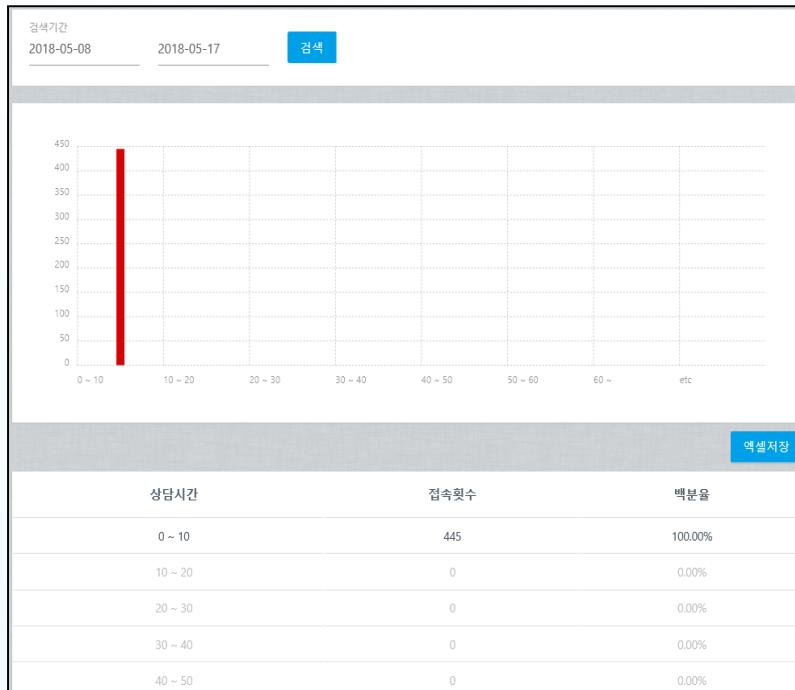
- 상담원별 통계



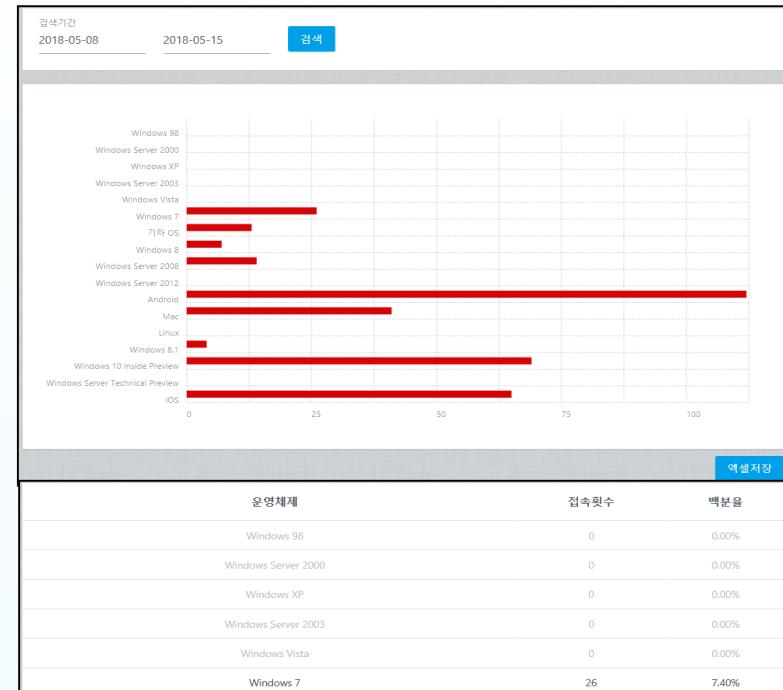
STEP 6. 통계보기 (조건별 통계 필터)

· 필터 별 실제 화면

• 상담시간별 통계



• 고객OS별 통계



STEP 6. 통계보기 (조건별 통계 필터)

· 필터 별 실제 화면

• 장애유형별 통계



• 고객만족도별 통계



· 관리자정보 수정

[수정 가능한 항목]

- ① 회사명
- ② 서비스명
- ③ 담당자
- ④ 전화번호
- ⑤ 이메일
- ⑥ 관리자 계정 패스워드 변경

회사이름 TTA	서비스이름
필수 항목	
이름 Smith	상담원 생성 가능 수 1 (전체 5)
필수 항목	
전화번호	이메일 netsparker@example.com
필수 항목	
ID admin	
필수 항목	
현재 Password	
필수 항목	
<input checked="" type="checkbox"/> 패스워드 변경	
새 Password	8자에서 12자 사이의 영어 소문자, 대문자, 숫자가 포함되어야 합니다
새 Password 확인	
<input type="button" value="수정하기"/>	

· 설정

기능	표시	설명
① 관리자 허용 IP 설정	<p>관리자 허용 IP</p> <p>아이피 추가</p> <p>*</p> <p>X</p>	<p>관리자 허용 IP 및 IP 대역을 설정할 수 있습니다. 미설정 시, 모든 IP를 허용하여 '아이피 추가'를 클릭하여 허용 IP를 입력합니다. * 입력 시 해당 대역을 허용합니다.</p>
② 상담원 허용 IP 설정	<p>상담원 허용 IP</p> <p>아이피 추가</p> <p>모든 IP 허용</p>	<p>상담원 허용 IP 및 IP 대역을 설정할 수 있습니다. 미설정 시, 모든 IP를 허용하여 '아이피 추가'를 클릭하여 허용 IP를 입력합니다. * 입력 시 해당 대역을 허용합니다.</p>
③ 로그인 실패 허용 횟수 설정	<p>로그인 실패 허용 횟수</p> <p>5</p>	<p>관리자 계정 로그인 실패 허용 횟수를 설정합니다. 허용 횟수 초과 시 일정 시간 동안 로그인이 차단됩니다.</p>
④ 로그인 실패 시 차단 시간 설정	<p>로그인 차단 시간(초)</p> <p>30</p>	<p>관리자 계정 로그인 허용 횟수 초과 시 로그인 차단 시간을 설정할 수 있습니다.</p>
⑤ 자동 로그아웃 시간	<p>자동 로그아웃 시간(초)</p> <p>1800</p>	<p>로그인 후 페이지 상에서 추가 동작이 없을 경우 자동 로그아웃 처리하는 시간을 설정할 수 있습니다.</p>

· 사용기록

[조회 가능한 항목]

- ① 관리자 계정 로그인/아웃
- ② 부서 관리(생성/수정/삭제)
- ③ 상담원 관리(생성/수정/삭제)
- ④ 상담유형 관리
- ⑤ 지원기록
- ⑥ 통계(필터별)

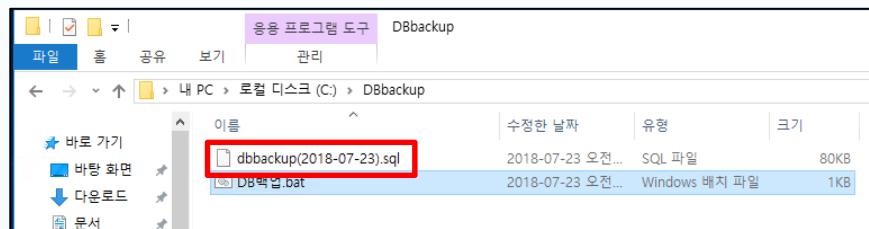
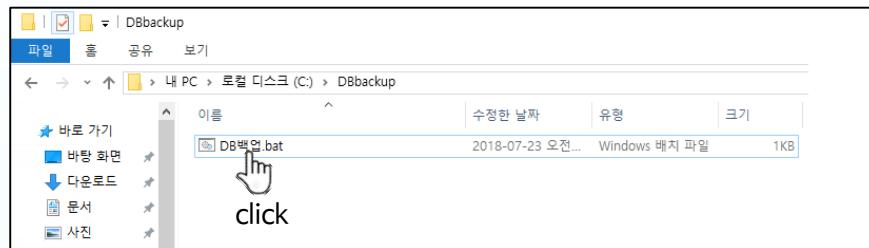


접속	날짜	IP	활동	비고
	2018-06-26 10:40:03	192.168.1.217	로그인	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-26 09:47:47	192.168.1.217	로그아웃	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-26 09:23:21	192.168.1.217	로그인	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-26 09:17:47	192.168.1.217	로그인	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-26 09:10:13	192.168.1.217	로그아웃	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-26 09:08:01	192.168.1.217	로그인	Win10/Chrome_0.0
	2018-06-22 11:45:12	192.168.1.81	로그아웃	MacOSX/Safari_0.0
	2018-06-22 10:15:28	192.168.1.29	로그아웃	Win10/IE_11.0
	2018-06-22 10:15:02	192.168.1.29	로그아웃	Win10/IE_11.0
	2018-06-20 14:02:45	192.168.1.53	로그아웃	Win10/IE_11.0

< 1 2 3 … 15 >

· 주기적으로 데이터 파손 방지를 위한 데이터 백업 방법 및 서버 로그 위치

- 1) 서버 접속 후 DBbackup 폴더에 있는 DB백업.bat 실행을 하여 주기적으로 DB백업 하도록 합니다.



- 2) 서버 로그 위치

- KMS 로그 위치 : C:\KoinoServer\KMSlog
- AP2P 로그 위치 : C:\KoinoServer\AP2PLog

· Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법

1) 서버 중지 방법

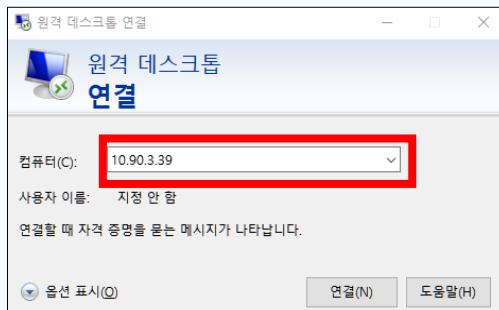
A. 서버 접속

가) 원격 데스크톱으로 서버에 접속하여 해당 프로세스를 점검합니다.

IP : 지정된 IP

ID : administrator

PW : 패스워드는 매번 변경되므로 담당자한테 확인합니다.



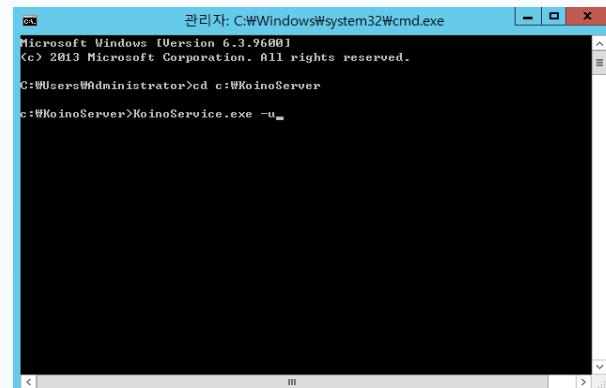
B. 서버 중지 방법

가) 실행창을 연뒤에 cmd 입력

나) cd c:\KoinoServer

다) KoinoService.exe -u 명령어를 입력하여 서버 중지

라) 작업관리자에서 koinoMainServer.exe, KoinoAP2P.exe
프로세스 끝내기



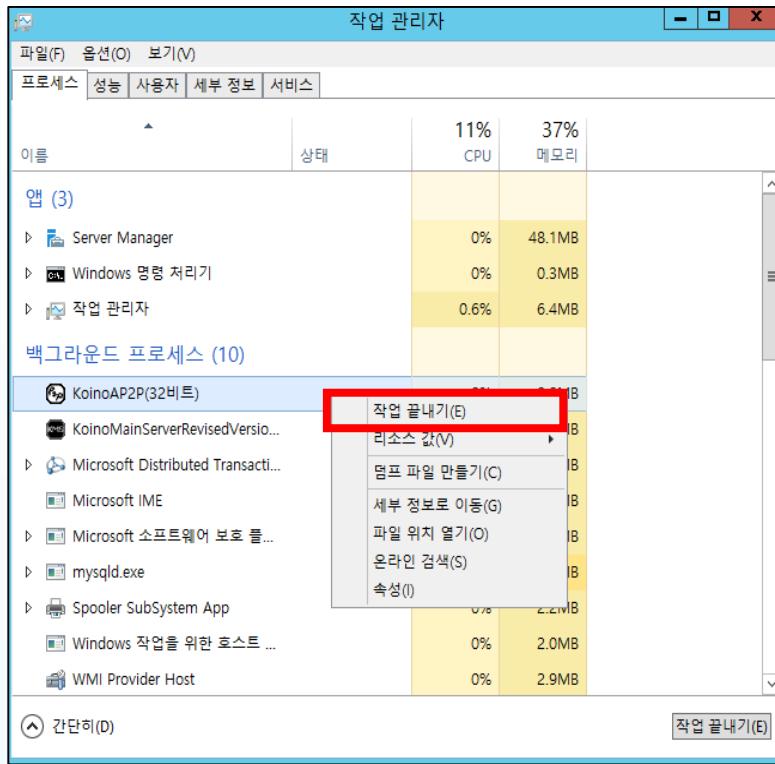
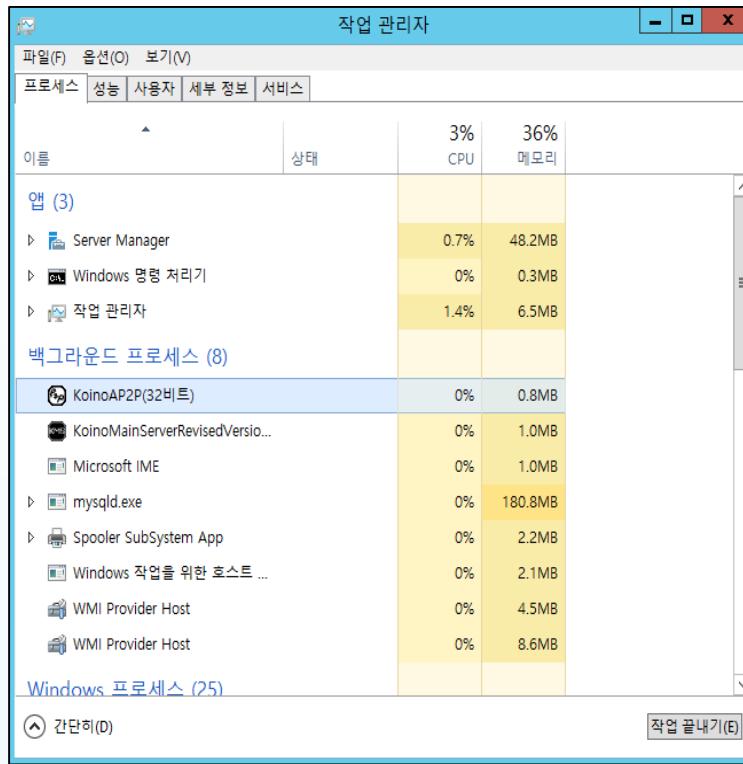
```
관리자: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Administrator>cd c:\KoinoServer

c:\KoinoServer>KoinoService.exe -u
```

STEP 9. 서버 기동/중지 방법

- Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법



· Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법

1) 서버 시작 방법

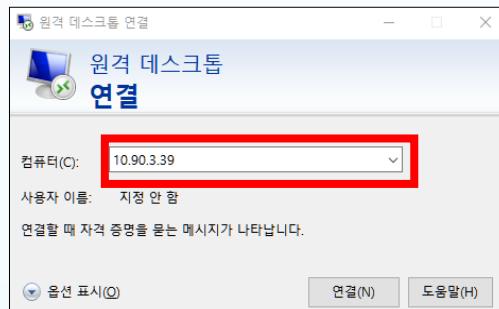
A. 서버 접속

가) 원격 데스크톱으로 서버에 접속하여 해당 프로세스를 점검합니다.

IP : 지정된 IP

ID : administrator

PW : 패스워드는 매번 변경되므로 담당자한테 확인합니다.



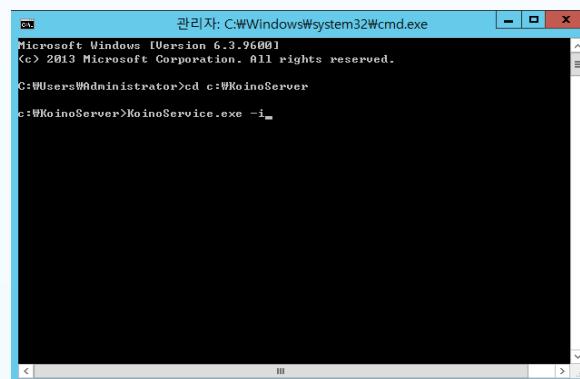
B. 서버 중지 방법

가) 실행창을 연뒤에 cmd 입력

나) cd c:\KoinoServer

다) KoinoService.exe -i 명령어를 입력하여 서버 중지

라) 작업관리자에서 koinoMainServer.exe, KoinoAP2P.exe
프로세스 끝내기



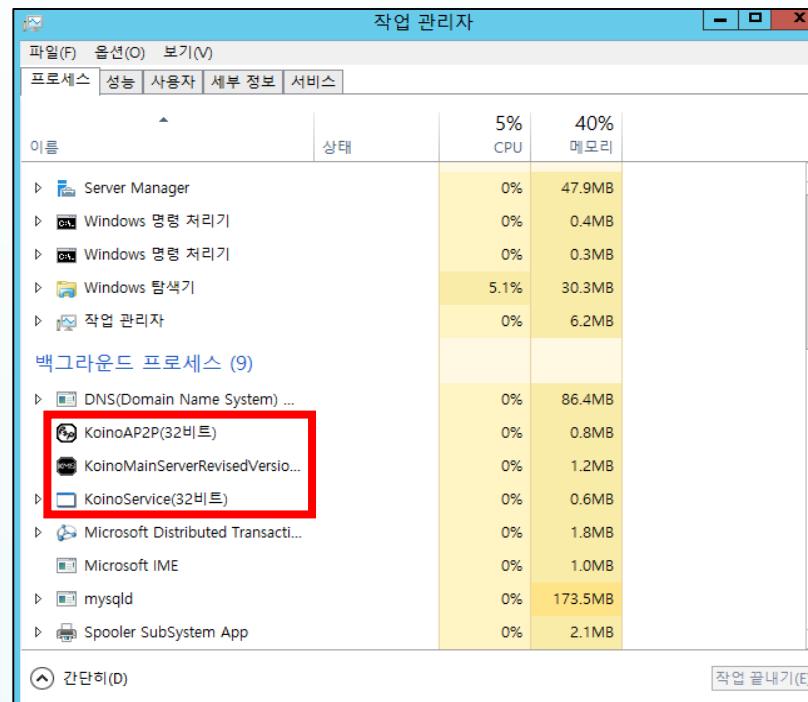
```
관리자: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\Administrator>cd c:\KoinoServer
c:\KoinoServer>KoinoService.exe -i
```

· Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법

C. 프로세스 확인 하기

가) 작업관리자에서 프로세스 탭에서 KoinoMainServer, KoinoAP2P, KoinoService 프로세스 3개 떠있는지 확인 합니다.



· Q&A 질문

Q1. 무상 유지보수 기간 및 유상 전환 여부

- 검수 완료일 기준으로 1년 간 무상 유지보수 지원. 이후 별도 유지보수 계약 체결에 따라 유상 유지보수로 전환

Q2. 장애 복구 기준

- 장애 발생 시 기본 점검 기준은 ‘원격’. 원격 점검으로 장애 해결 불가시 직접 방문 점검 진행
- 장애회수 산정기간: 정상적인 업무시간
- 장애복구: 4시간 이내 도착, 8시간 이내 복구 (총 8시간)

Q3. 유지보수 점검 포함 내역 및 조건

- 서버 H/W 및 S/W 버전 동일 (상이할 경우 ‘재설치’ 또는 ‘재구축’에 해당)
- 어플리케이션 S/W 버전 동일 (Minor 업그레이드 무상 지원, Major 업그레이드 시 비용 별도)
- 네트워크 구성 동일 (방화벽, IPS 환경 포함)
- 재컴파일이 필요한 환경 설정 포함
- 서버 IP 변경
- 고객접속페이지 변경 포함

Q4. 솔루션 제거 방법

- 설치 담당 엔지니어에게 문의

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.

