

 ANYSUPPORT v10

# 상담원 매뉴얼

Windows, Mobile

## 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 이용하실 수 있습니다.

### 3) SW 제품 권장사양

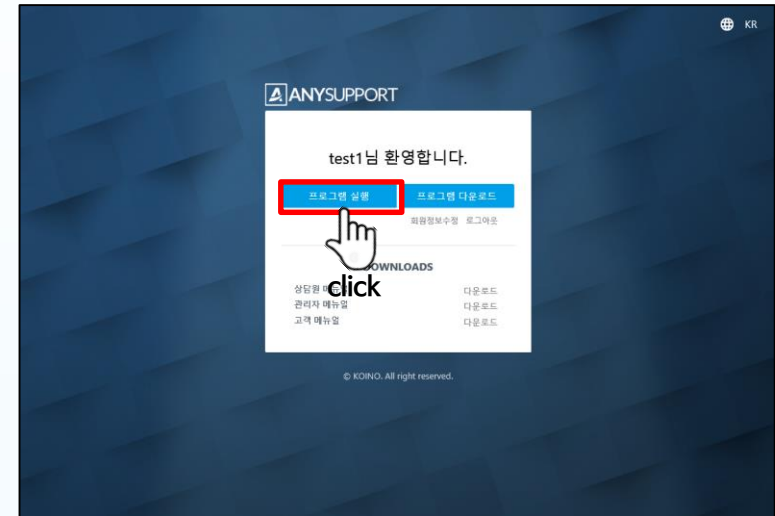
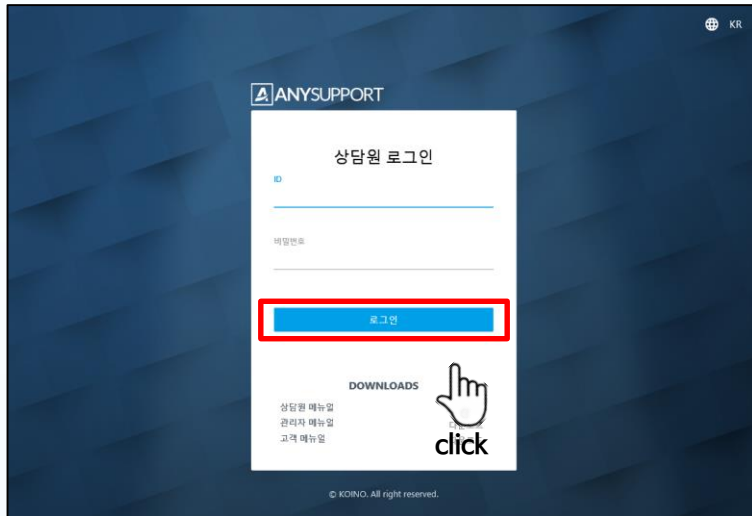
No	모델명 및 제품규격	권장사양	운영환경
1	Anysupport v10 (원격지원솔루션 및 ASP)	CPU: 1 CPU*(4Core) 이상 MEM: 4G 이상 HDD: 50G 이상 Internet Explorer: 8이상	OS: Window 7 이상

※ 구축시 Wowza Streaming Engine 서버는 iOS 실시간 화면 전송 사용 시에만 사용

## STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (실행 형태)

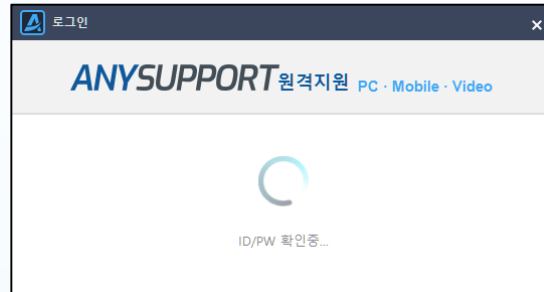
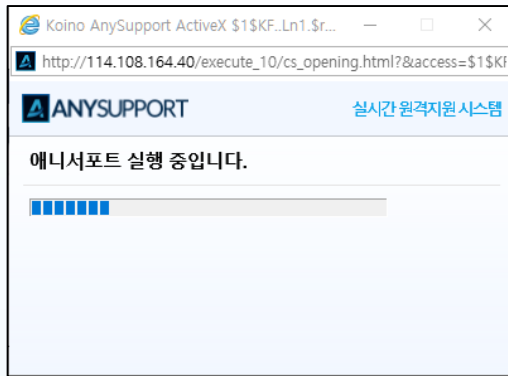
· 홈페이지(http://해당 IP 또는 도메인/agent) 접속하여 로그인 후 ‘프로그램 실행’ 버튼을 클릭합니다.

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



## STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (실행 형태)

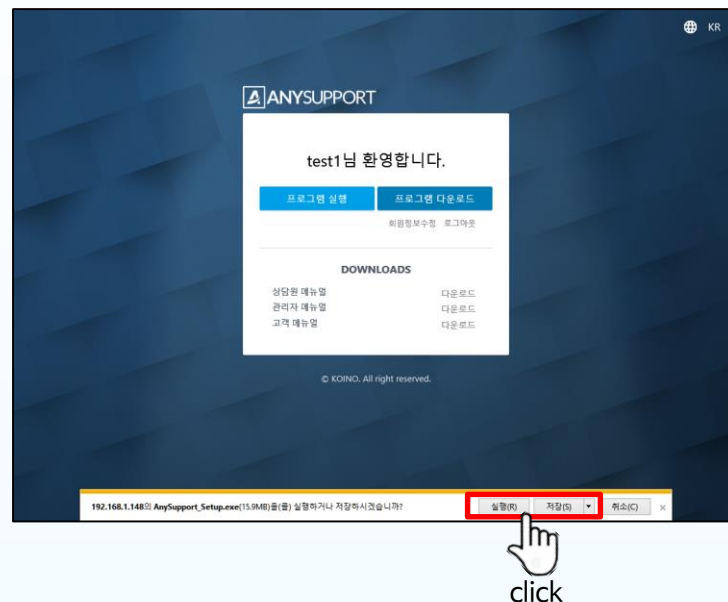
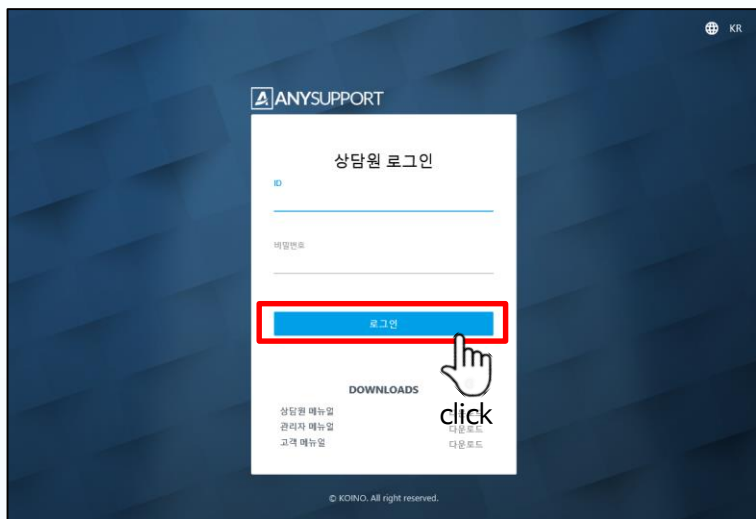
- Active X 형태로 실행되며 완료 시 상담원 프로그램이 실행됩니다.



## 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

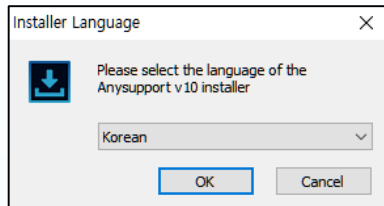


## STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (설치 형태)

· 순서에 따라 설치를 진행합니다.



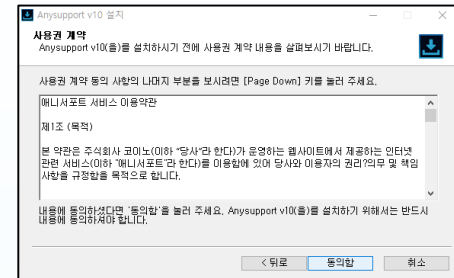
1. 설치 아이콘 클릭



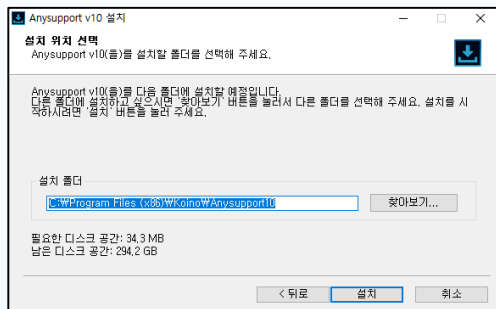
2. 설치할 언어 선택(한글/영문)



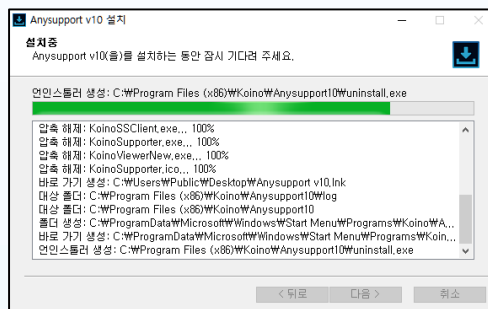
3. '다음' 클릭



4. '동의함' 클릭



5. 설치 위치 선택 후 '설치' 클릭



6. 설치 중 표시



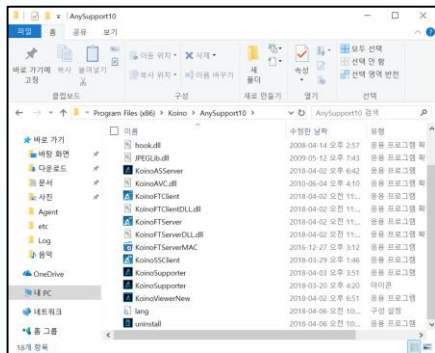
7. '마침' 클릭



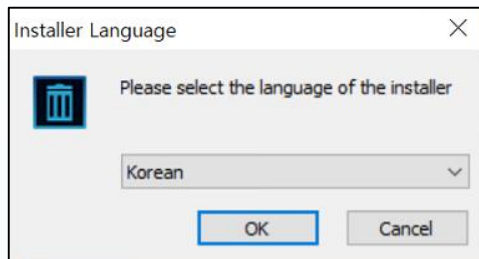
## STEP 2. 프로그램 실행 및 설치 (설치 삭제)

· 순서에 따라 삭제를 진행합니다.

※ 설치 파일 기본경로 : C:\WProgram Files (x86)\WKoino\WAnysupport10



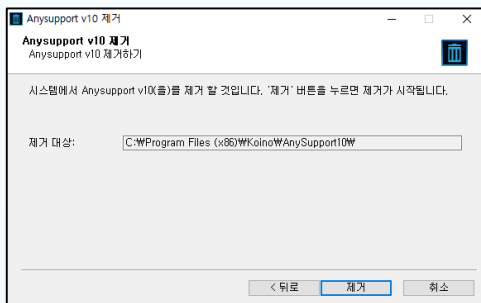
1. 설치 경로에 있는 uninstall.exe 파일 실행



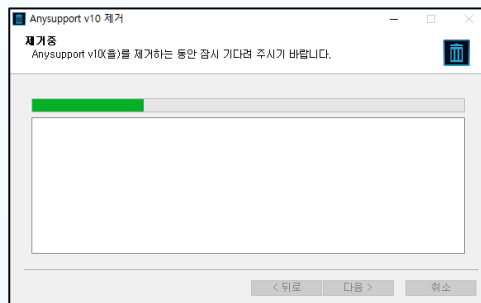
2. 언어 선택 (한글/영문)



3. “다음” 클릭



4. “제거” 클릭



5. 제거 중 표시



6. “마침” 클릭

## STEP 3. 로그인

· 순서에 따라 상담원 프로그램 로그인을 진행합니다.



1. 바탕화면에 “Koino anysupport” 클릭



2. 업데이트 패치 자동 실행

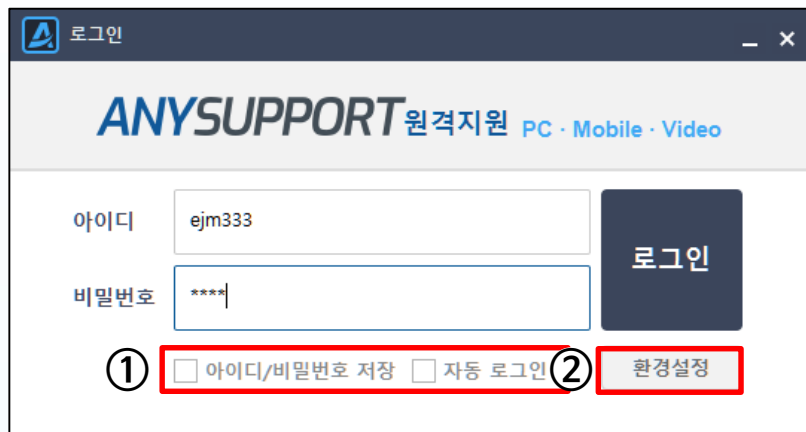


3. 상담원 아이디와 패스워드 입력



4. 프로그램 시작

### · 로그인 창 기능 설명

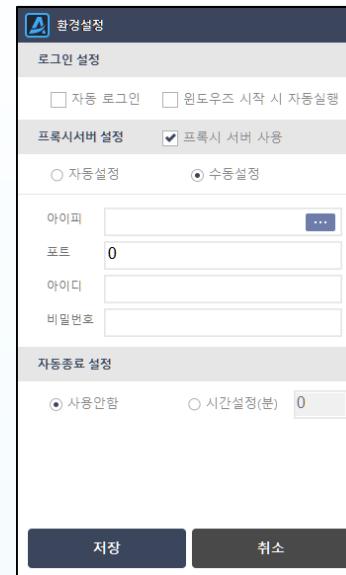


로그인 창 화면. 아이디 입력란에 'ejm333', 비밀번호 입력란에 '\*\*\*\*'가 입력되어 있습니다. 로그인 버튼이 오른쪽에 있습니다. 화면 하단에는 ① 아이디/비밀번호 저장, ② 환경설정 버튼이 있습니다.

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

☐ 아이디/비밀번호 저장 ☐ 자동 로그인

### ② 환경설정 기능

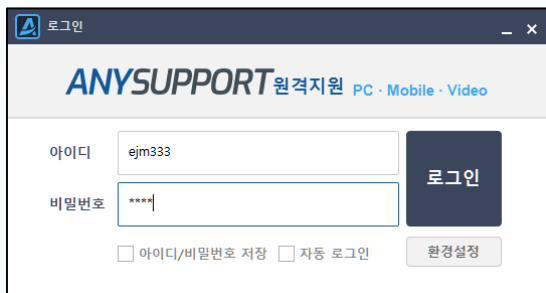


환경설정 창 화면. 로그인 설정, 프록시서버 설정, 자동종료 설정 섹션이 있습니다. 로그인 설정에는 자동 로그인, 윈도우즈 시작 시 자동실행, 프록시서버 설정(프록시 서버 사용), 자동설정/수동설정 옵션이 있습니다. 프록시서버 설정에는 아이피, 포트, 아이디, 비밀번호 입력란이 있습니다. 자동종료 설정에는 사용안함/시간설정(분) 옵션이 있습니다. 저장, 취소 버튼이 있습니다.

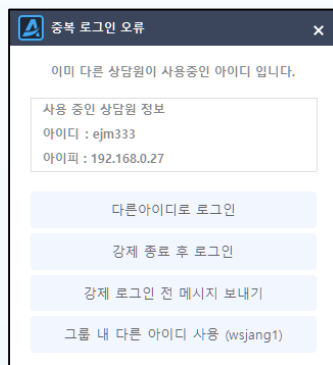
- 자동 로그인 : 상담원 프로그램 자동로그인을 설정합니다.
- 윈도우즈 시작 시 자동실행 : 윈도우 시작 시 상담원 프로그램을 자동 실행합니다.
- 프록시서버 설정 : 프록시 서버가 있는 경우 프록시 서버 설정이 가능합니다.
- 자동종료 설정 : 상담원프로그램을 시간 설정 후 종료가능합니다.

### · 로그인 관련 사항: 중복 로그인

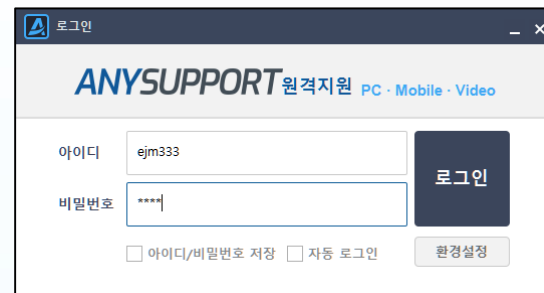
#### 1. 중복 로그인 관련 사항: 동시 상담원 로그인



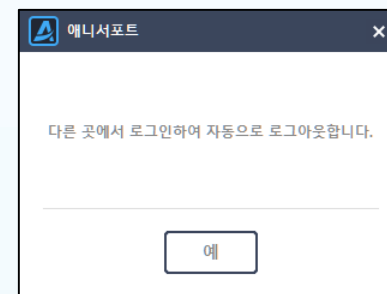
#### 2. 중복 로그인 오류 창



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

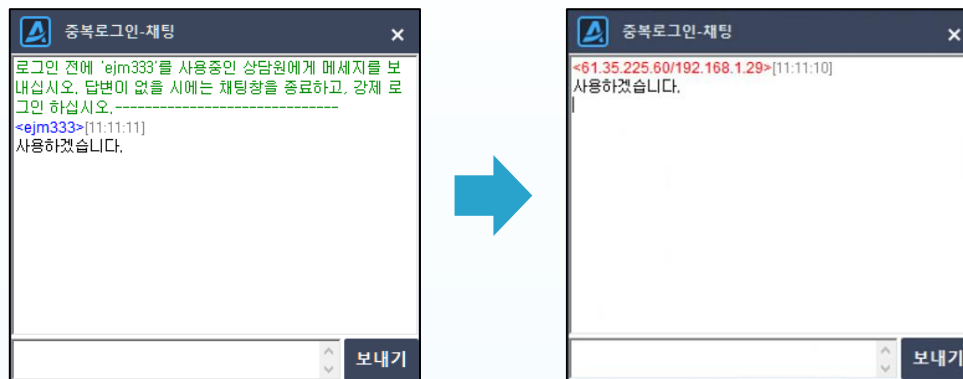


- ‘강제 종료 후 로그인’ 클릭 시 기존 접속 PC가 자동으로 로그아웃 처리가 됩니다.



### · 로그인 관련 사항: 중복 로그인

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

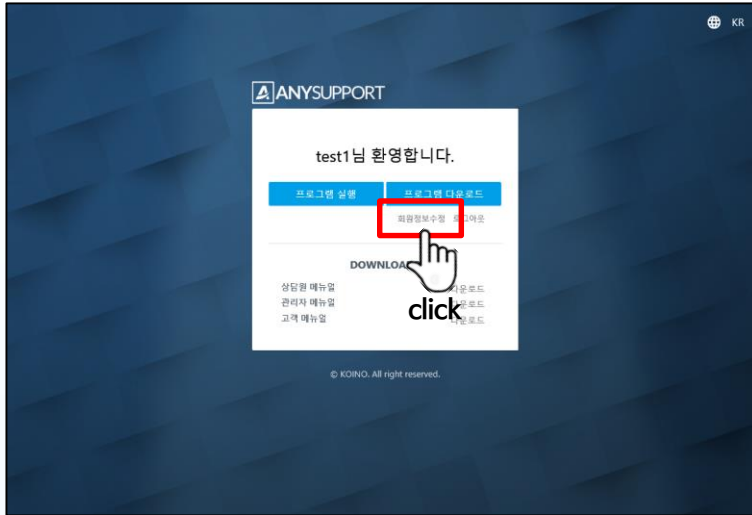


- ‘그룹 내 다른 아이디 사용’ 클릭 시 상담원 그룹 내에 다른 아이디를 바로 사용할 수 있습니다.



## STEP 4. 상담원 회원정보 수정

### · 상담원 회원정보 수정 방법



1. 상담원 페이지에서 회원정보수정 클릭

회원정보 수정

* 이름	<input type="text" value="test2"/> <small>본인 실명으로 입력해주세요</small>
* 아이디	<input type="text" value="test2"/>
* 기존 비밀번호	<input type="password"/>
새 비밀번호	<input type="password"/>
비밀번호확인	<input type="password"/>
이메일	<input type="text"/>
전화 번호	<input type="text"/>
<small>아래 항목은 관리자 페이지에서 변경 가능합니다.</small>	
* 회사명	<input type="text" value="tta"/>
* 부서명	<input type="text" value="모바일o"/>

2. 회원정보 수정

## · 세션 창 기능

① ANYSUPPORT - ejm333 (PC + Mobile + Video)

②

원격지원	지원기록관리	공지사항
<input type="checkbox"/> 인증번호	상태	번호
<input type="checkbox"/> 267 761	Offline	3
<input type="checkbox"/> 504 878	Online	2
<input type="checkbox"/> 570 899	Connected	4
<input type="checkbox"/> 646 531	Expired	5

③

인증번호 생성    인증번호 삭제

④

⑤

☐ 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다.  
☐ 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.

⑥

고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

⑦

원격지원 기록 작성    인증번호 :

- IP :
- 원격 지원 시작 :
- 원격 지원 종료 :

고객명    연락처

이메일

유형    장애유형을 선택하세요.

내용

해결여부    ☒ 해결    ☐ 보류    ☐ 지원필요

저장

⑧

환경설정    종료

## · 세션 창 기능



기능	표시	설명																														
① 상담원 ID	<div> 애니서포트 - ejm333</div>	접속한 상담원의 ID를 확인 할 수 있습니다.																														
② 세션 상태	<div><div><div><div><input type="checkbox"/></div><div>인증번호</div></div><div><div>상태</div></div><div><div>번호</div></div></div><table><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>212 723</td><td>Online</td><td>5</td><td></td><td>메모할 수 있습니다.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>467 443</td><td>Offline</td><td>4</td><td></td><td>메모할 수 있습니다.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>473 921</td><td>Connected</td><td>3</td><td></td><td>메모할 수 있습니다.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>317 399</td><td>Restore</td><td>2</td><td></td><td>메모할 수 있습니다.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/></td><td>768 900</td><td>Expired</td><td>1</td><td></td><td>메모할 수 있습니다.</td></tr></table><div></div>메모할 수 있습니다.</div>	<input type="checkbox"/>	212 723	Online	5	  	메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	467 443	Offline	4	  	메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	473 921	Connected	3	  	메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	317 399	Restore	2	  	메모할 수 있습니다.	<input type="checkbox"/>	768 900	Expired	1	  	메모할 수 있습니다.	<p>세션 : 고객에 알려드릴 인증번호를 표시합니다.</p> <p>상태 표시 정보</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Online: 고객과 연결이 대기중인 상태를 표시합니다.</li><li>- Offline : 고객과 연결이 유효한 상태를 표시합니다.</li><li>- Connected : 상담원과 고객이 원격지원 중입니다.</li><li>- Restore : 고객과 연결을 복원중인 상태를 표시합니다.</li><li>- Expired : 상담원과 고객과의 연결이 종료되었습니다.</li></ul> <p>번호 : 고객접속페이지에서 상담원 번호 클릭 시 표시되는 번호 입니다.</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>
<input type="checkbox"/>	212 723	Online	5	  	메모할 수 있습니다.																											
<input type="checkbox"/>	467 443	Offline	4	  	메모할 수 있습니다.																											
<input type="checkbox"/>	473 921	Connected	3	  	메모할 수 있습니다.																											
<input type="checkbox"/>	317 399	Restore	2	  	메모할 수 있습니다.																											
<input type="checkbox"/>	768 900	Expired	1	  	메모할 수 있습니다.																											



## · 세션 창 기능

기능	표시	설명
③ 세션 관리	 	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	<b>고객 접속 페이지 : <a href="https://988.co.kr">https://988.co.kr</a></b>	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"> <li>- IP : 접속한 고객의 IP가 자동으로 표시됩니다.</li> <li>- 원격지원시작 : 고객과 원격지원이 연결되는 시간이 표시됩니다.</li> <li>- 원격지원 종료 : 고객과 원격지원이 종료되는 시간이 표시됩니다.</li> </ul> <p>원격지원 기록 작성창</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객이름 : 접속한 고객의 이름, 상호명을 기재합니다.</li> <li>- E-Mail : 접속한 고객의 이메일을 기재합니다.</li> <li>- 전화번호 : 접속한 고객의 연락처를 기재합니다.</li> <li>- 유형 : 트리에서 선택하여 해당 지원 건에 대한 장애 유형 분류 (관리자페이지에서 수정)가 가능합니다.</li> <li>- 내용 : 원격지원한 내용 및 작업내용을 기재합니다.</li> <li>- 해결 여부 : 원격지원 결과를 선택 합니다.</li> </ul>	
⑧ 환경 설정 및 종료		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경 설정 : 자동 로그인 기능 / 프록시서버 설정 / 포트 설정 / 타임아웃 설정이 가능합니다.</li> <li>- 종료 : 상담원 프로그램을 종료합니다.</li> </ul>

## · 지원 기록 관리 창 기능

애니서포트 - ejm333 (PC + Mobile + Video)

원격지원 | **지원기록관리** | 공지사항

고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

① 2018년 ▼ 4월 ▼ 9일 ▼ ~ 2018년 ▼ 4월 ▼ 9일 ▼

보기 | 당일기록 | ② 전체 기록 보기 (Excel)

2004-01-01 ~ 2018-04-04

**원격 지원 기록 통계**

전체 원격 지원 기간 통계입니다.

원하는 기간의 통계를 보시려면 ③ 의 날짜를 선택하신 후 '보기' 버튼을 눌러주세요.

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%

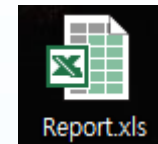
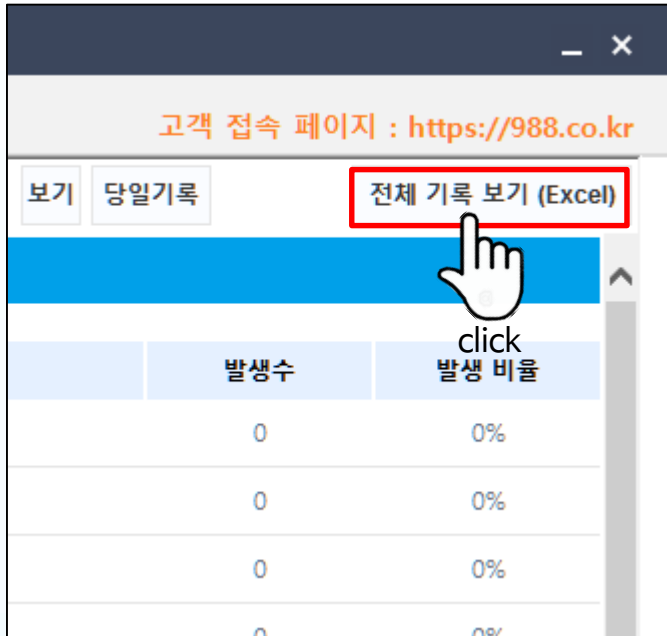
해결여부	발생수	발생 비율
해결	294	100%

## · 지원 기록 관리 창 기능

기능	표시	설명																								
① 지원 기록 관리 날짜	<div> <div>2018년</div> <div>1월</div> <div>1일</div> <div>~</div> <div>2018년</div> <div>12월</div> <div>31일</div> </div>	조회 할 원격지원 기간별 선택 후 보기 및 당일 보기가 가능합니다.																								
② 전체 기록 보기 (Excel)	<div>전체 기록 보기 (Excel)</div>	기록 통계를 엑셀파일로 저장 가능합니다.																								
③ 원격지원 기록 통계	<table border="1"> <thead> <tr> <th>장애 유형</th><th>발생수</th><th>발생 비율</th></tr> </thead> <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>전제</td><td>0</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>	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%	전제	0	0%	<p>지원기록에 대한 비율을 표시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애 유형 : 원격지원 기록 중 장애유형을 선택하여 처리된 결과를 출력 합니다. (장애유형은 관리자 페이지에서 추가, 삭제가 가능합니다)</li> <li>- 해결 여부 : 원격지원 기록 중 장애 해결 여부에 체크한 결과를 출력 합니다.</li> <li>- 고객 만족도 : 고객만족도 조사에 응답한 결과를 출력 합니다. (설문원도우는 관리자페이지에서 설정할 수 있습니다)</li> </ul>
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%																								
전제	0	0%																								

## STEP 6. 프로그램 기능 소개

### · 지원 기록 관리 창 기능



• 최초의 파일명은 Report

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1				원격 지원 기록								
2	상당원 ID	상당원 이름	장애 유형	원격 지원 시간	합속 시간	지원 내용	장애 해결 여부	고객 이름	이메일	전화 번호	고객 피드백	만족도
3	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-02 19:33:45 ~ 2017-02-02 19:34:54	01분 09초	해결						무응답
4	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-02 19:33:12 ~ 2017-02-02 19:33:26	14초	해결						무응답
5	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:37:32 ~ 2017-02-03 15:38:13	41초	해결						무응답
6	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:38:50 ~ 2017-02-03 15:43:07	04분 17초	해결						무응답
7	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:40:07 ~ 2017-02-03 15:44:01	03분 54초	해결						무응답
8	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:44:35 ~ 2017-02-03 15:44:51	16초	해결						무응답
9	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:45:38 ~ 2017-02-03 16:35:54	50분 16초	해결						무응답
10	kolno	kolno	선택안됨	2017-02-03 15:47:14 ~		해결						무응답
11												

## STEP 6. 프로그램 기능 소개

### · 미리보기 창 기능

애니서포트 - ejm333 (PC + Mobile + Video)

원격지원 | 지원기록관리 | 공지사항

고객 접속 페이지 : <https://988.co.kr>

<input type="checkbox"/>	인증번호	상태	번호				
<input type="checkbox"/>	267 761	Offline	3				메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	504 878	Connected	2				메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	570 899	Expired	4				메모할 수 있습니다.
<input type="checkbox"/>	646 531	Expired	5				메모할 수 있습니다.

인증번호 생성 | 인증번호 삭제

☐ 인증번호 상태가 Online시 자동으로 연결됩니다.  
☐ 인증번호 삭제 시 모든 종료된(Expired) 인증번호도 함께 삭제 합니다.

환경설정 | 종료

미리보기

504 878



미리보기

원격지원중

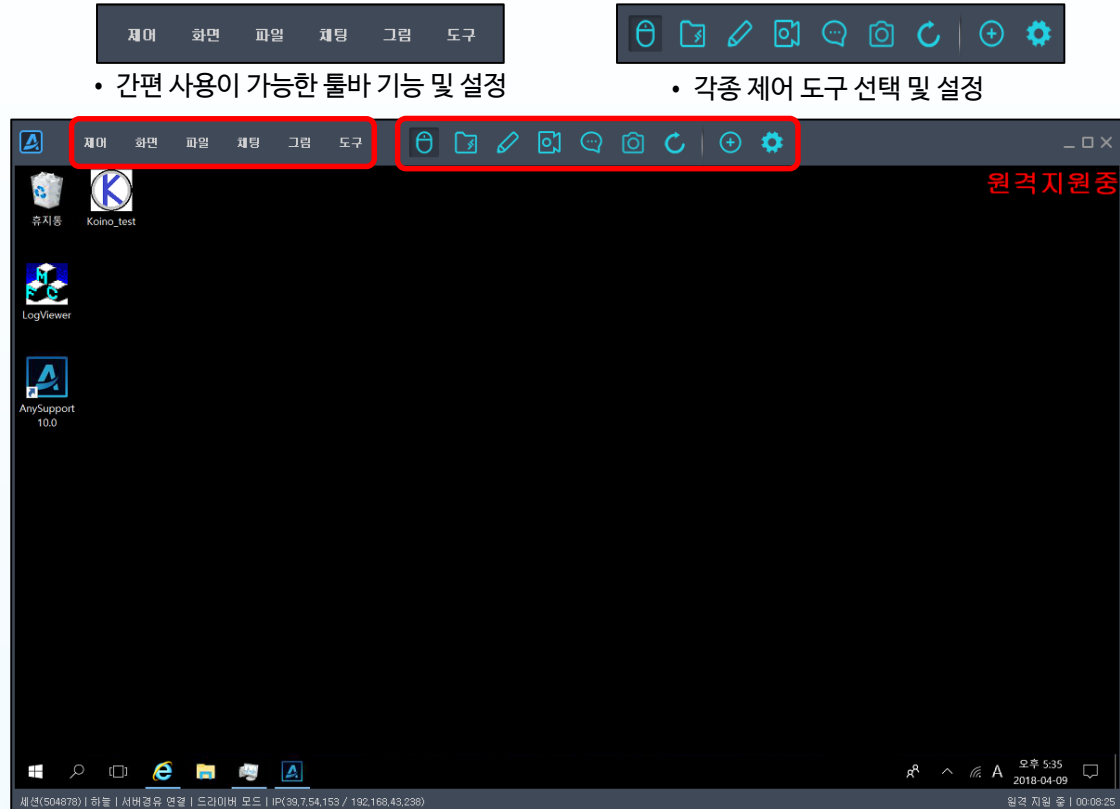
미리보기

267 761 | 504 878

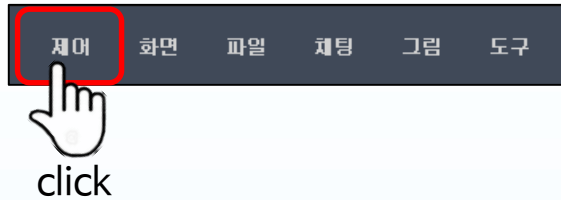
- 원격이 연결된 상태에서 미리보기(돋보기) 클릭 시 단일 또는 여러 대의 원격 세션에 대한 미리보기가 가능하다.

## STEP 6. 기능별 소개 (PC화면)

### · 실제 상담원 원격 화면



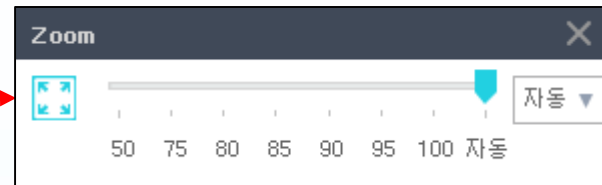
## · 원격 화면 창 기능



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



## · 원격 화면 창 기능



• Zoom 클릭 시 화면 크기를 마우스 드래그로 조절이 가능하다.

표시	제어	설명
Zoom <span>자동</span>	① Zoom	화면 크기를 50/75/80/85/90/95/100 또는 자동으로 설정이 가능합니다.
전체화면 <input checked="" type="checkbox"/>	② 전체화면	원격 화면 크기를 전체화면으로 표시합니다.
공유영역 <span>All</span> <span>ㄱ</span> <span>ㄷ</span>	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.

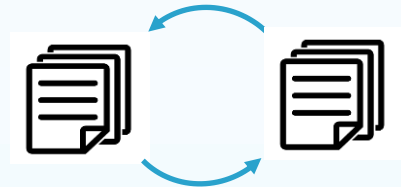
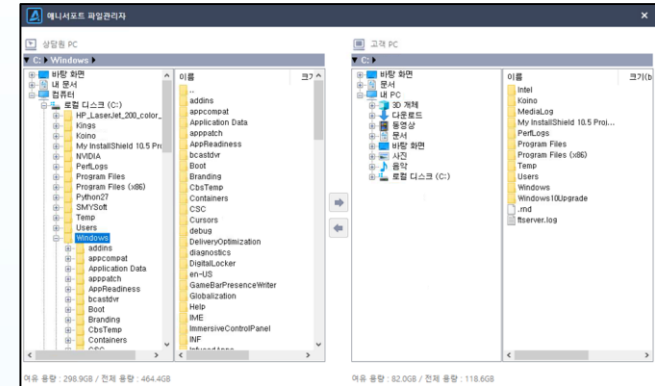
## STEP 6. 기능별 소개 (파일기능)

### · 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.

### · 양방향 파일전송 화면



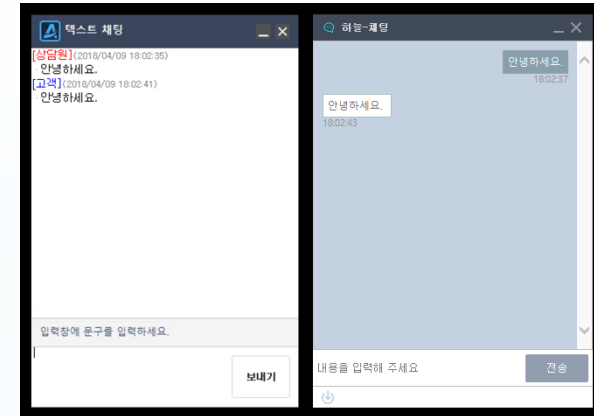
### · 보낸 파일 위치 및 받은 파일 위치 (기본 설정)

C:\Users\Public\Documents\Koino\Downloaded Files

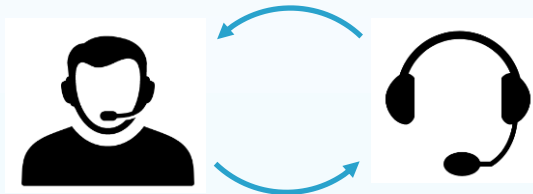
## · 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
<div>채팅 <input checked="" type="checkbox"/></div>	① 채팅	고객과 상담원끼리 채팅이 가능합니다.
<div>음성채팅 <input checked="" type="checkbox"/></div>	② 음성채팅	고객과 음성으로 채팅이 가능합니다.

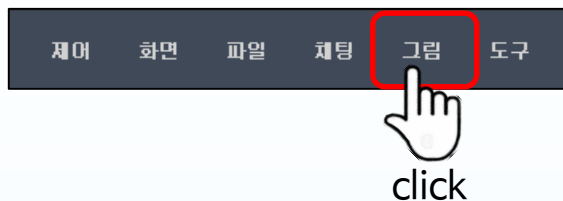


• 채팅 클릭 시 상담원 및 고객 양방향 채팅이 가능합니다.

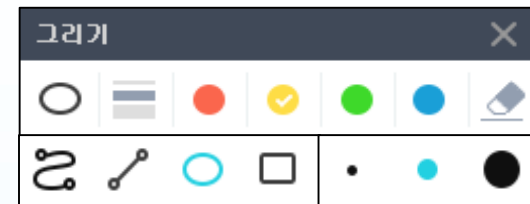


• 상담원과 고객 간 음성채팅이 가능합니다.

## · 원격 화면 창 기능



표시	제어	설명
그리기 <input checked="" type="checkbox"/>	① 그리기	상담원이 고객PC 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다.
양방향 그리기 <input checked="" type="checkbox"/>	② 양방향 그리기	고객과 상담원 양방향 그리기가 가능합니다.
레이저 포인터 <input checked="" type="checkbox"/>	③ 레이저 포인터	레이저 포인터로 고객 PC에 표시가 가능합니다.



· 상담원 그리기 또는 양방향 그리기 툴바



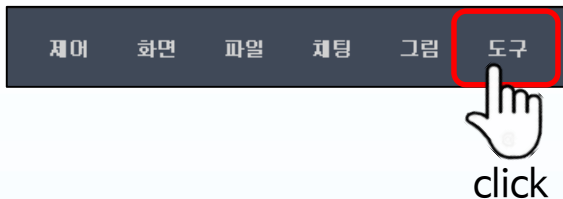
· 고객 그리기 툴바



· 레이저 포인트 표시

## STEP 6. 기능별 소개 (도구기능)

### · 원격 화면 창 기능



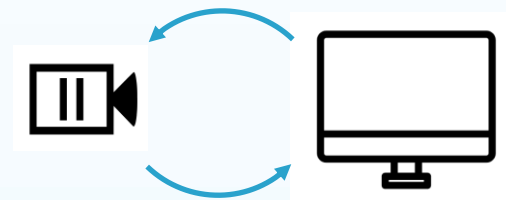
표시	제어	설명
<div> <div>녹화</div> <div>화면 캡처</div> <div>시스템 정보 보기</div> <div>프로세스 정보 보기</div> <div>상담원 초대</div> <div>URL 전송</div> <div>즐거찾기</div> <div>옵션</div> </div>	① 녹화 ② 화면 캡처 ③ 시스템 정보 보기 ④ 프로세스 정보 보기 ⑤ 상담원 초대 ⑥ URL 전송 ⑦ 즐겨찾기 ⑧ 옵션	원격 화면을 녹화합니다. 원격 화면을 캡처합니다. 고객 PC 시스템 정보를 확인합니다. 고객 PC 프로세스 정보를 확인합니다.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



• 녹화 시작



• 녹화 중 (일시정지, 중지, 녹화 파일 보기)



• 화면 녹화 저장 위치  
C:\Users\WPublic\Documents\Koino\Record

## STEP 6. 기능별 소개 (도구기능)

- 원격 화면 창 기능 : 시스템 정보 보기 / 프로세스 정보 보기



- 시스템 정보 보기: PC정보 확인이 가능



- 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 화면캡처 위치 설정	화면 캡처 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

The screenshot displays the AnySupport application interface. On the left, a sidebar menu contains icons for '제어' (Control), '화면' (Screen), '그리기' (Drawing), '채팅' (Chat), and '도구' (Tools). The main area is divided into two sections: '시스템 정보' (System Information) and '채팅' (Chat). The '시스템 정보' section contains a table of device details, and the '채팅' section shows a message from the support team. On the right, a large virtual phone screen displays the Android home screen with various app icons and a dock. The bottom status bar shows connection details like '1080 X 2220' and '32비트'.

항목	내용
전화번호	+82
통신사	KT / samsung
모델 번호	SM-N950N
시리얼 번호	898
네트워크 종류	MOBILE(LTE)
IP	10.120.
로밍	false
안드로이드 버전	7.1.1(NMF26X.N950NKSU3B1A1)
OS 버전	4.4.13-12472612
프로세서	
메모리 사용량	Total: 5.22GB, Free: 2.36GB
내부 저장소	Total: 54.02GB, Free: 25.40GB
SD 카드 저장소	Total: 54.00GB, Free: 25.38GB
해상도	Width : 1080, Height : 2220
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358334083741877
배터리	

채팅  
상담원이 시스템 정보를 수집하였습니다.  
19:07:25

[Sent] 4 KB [Received] 458 KB | 서버 종류(MOBILE) | 1080 X 2220 | 32비트 | 00:00:21

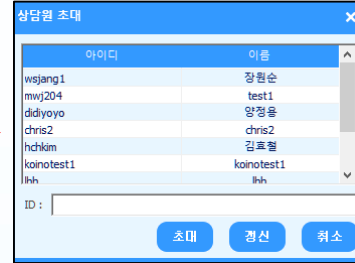
## • 상단 메뉴 기능(제어부분)



click

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

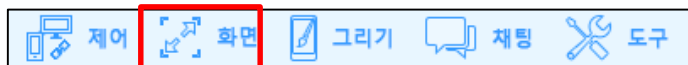
## • 상단 메뉴 기능(제어부분)



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

표시	제어	설명
모바일제어 중지 레이저 포인터 상담원 초대 프로그램 종료	② 레이저 포인터	레이저 포인터로 모바일 화면에 표시됩니다.
	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)
	④ 프로그램 종료	원격지원을 종료합니다.

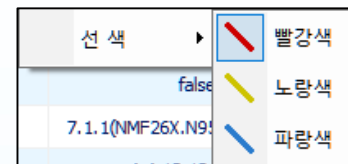
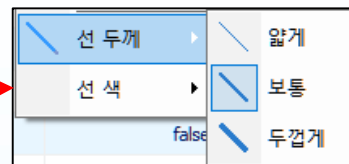
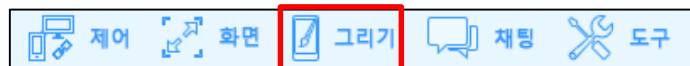
## • 상단 메뉴 기능(화면부분)



click

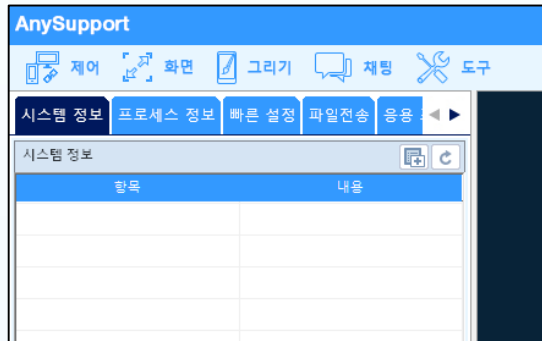
표시	제어	설명
	① 화면 확대	모바일 화면 크기를 확대합니다.
	② 화면 축소	모바일 화면 크기를 축소합니다.
	③ 자동 조절	해상도에 맞게 원격 화면이 자동으로 조절됩니다.
	④ 새로고침	현재 원격 화면을 새로고침 합니다.

## • 상단 메뉴 기능(그리기부분)

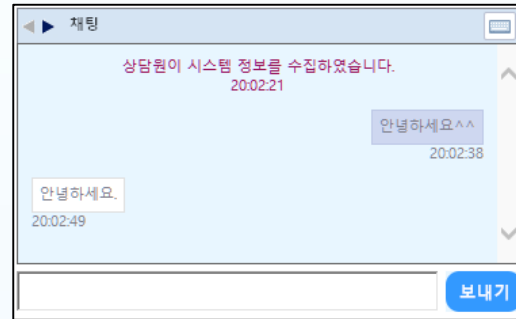


표시	제어	설명
	① 그리기 시작/종료	원하는 도형 클릭 시 상담원이 고객 모바일 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다.
	② 그리기 툴바	원하는 도형이나 지우기를 선택할 수 있습니다.
	③ 선 두께 / 선 색	그리기 동작 실행 시 활성화되며, 선 두께 및 색 선택이 가능합니다.

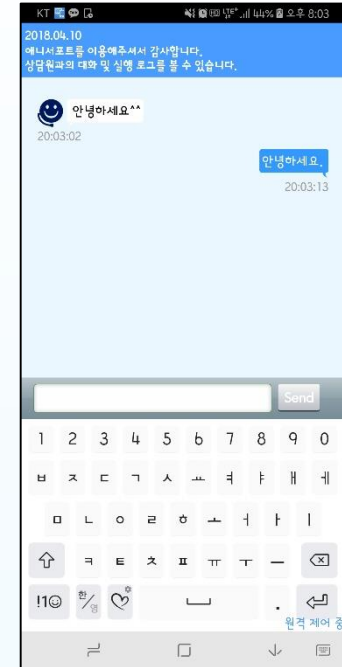
## • 상단 메뉴 기능(채팅부분)



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



- 상담원 채팅 입력 화면 입니다.



- 고객 채팅 입력 화면 입니다.

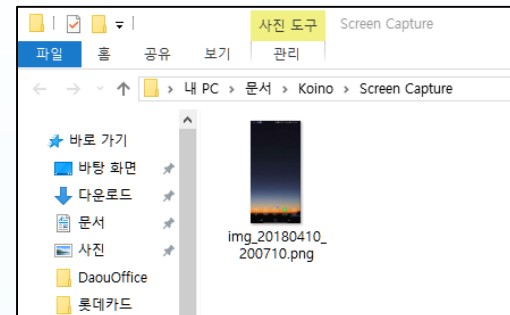


## • 상단 메뉴 기능(도구부분)

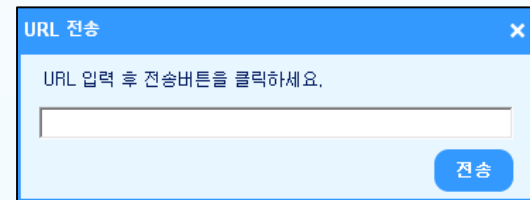


click

표시	제어	설명
화면저장 URL전송 녹화시작 일시정지 녹화종료 환경설정	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	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 환경설정	원격제어 관련 설정이 가능합니다



• 화면 캡처본 저장 위치  
C:\Users\₩(사용자명)\₩Documents\₩Koino\₩Screen Capture



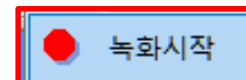
• 전송할 URL을 입력 후 “전송” 버튼을 클릭합니다.

## • 상단 메뉴 기능(도구부분)



click

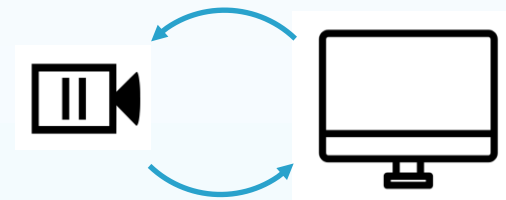
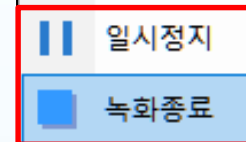
표시	제어	설명
화면저장 URL전송 녹화시작 일시정지 녹화종료 환경설정	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
	③ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
	④ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
	⑤ 녹화종료	녹화를 종료합니다.
	⑥ 환경설정	원격제어 관련 설정이 가능합니다



• 녹화 시작



• 녹화 중(일시정지, 종료)



• 화면 녹화 저장 위치  
 C:\Users\W(사용자명)\Documents  
 WKoino\Record

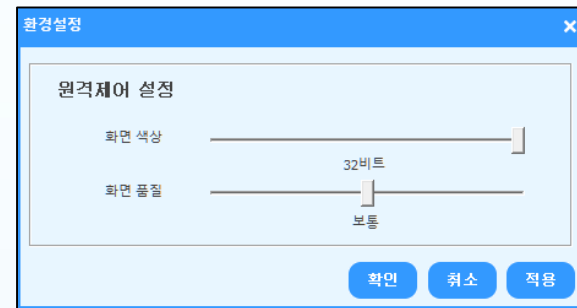
## • 상단 메뉴 기능(도구부분)



click







표시	제어	설명
화면저장 URL전송 녹화시작 일시정지 녹화종료 환경설정	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	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 환경설정	원격제어 관련 설정이 가능합니다

• 화면 색상, 화면 품질 선택이 가능합니다.



## • 좌측 제어 탭 ①

시스템 정보	
항목	내용
전화번호	+821052538682
통신사	KT / samsung
모델 번호	SM-N950N
시리얼 번호	8982300717002597323
네트워크 종류	MOBILE(LTE)
IP	10.120.198.148
로밍	false
안드로이드 버전	7.1.1(NMF26X.N950NKSU3BRA1)
OS 버전	4.4.13-12472612
프로세서	
메모리 사용량	Total: 5.22GB, Free: 2.35GB
내부 저장소	Total: 54.02GB, Free: 25.40GB
SD 카드 저장소	Total: 54.00GB, Free: 25.38GB
해상도	Width : 1080, Height : 2220
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358334083741877
배터리	44%

시스템 정보		프로세스 정보		빠른 설정		파일전송		응용		▶◀	
프로세스 정보										 	
	CPU	<div></div>		29%							
	메모리	<div></div>		58%							
	저장공간	<div></div>		52%							
프로세스						CPU	메모리	종료			
에니서포트로바일지함						2	216MB				

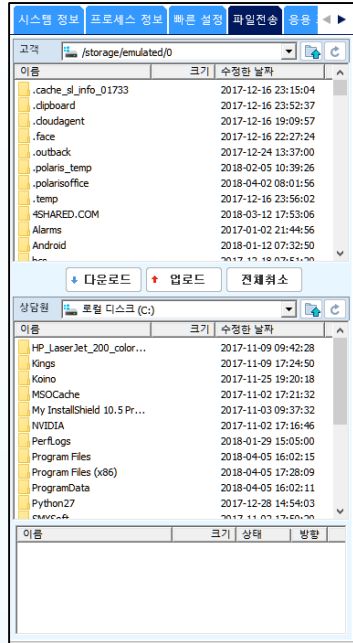
빠른 설정	
설정	WiFi
블루투스	데이터 사용
네트워크 설정	사운드
화면 설정	장치소 설정
배터리	어플리케이션 관리
동기화 설정	위치 서비스
보안	언어 및 입력
백업	날짜 및 시간
접근성	개발자 옵션
DeviceInfo	
설정화면으로 이동합니다.	

• 시스템 정보 : 모바일 시스템 정보가 표시됩니다.

• 프로세스 정보 : 모바일 프로세스 정보가 표시됩니다.

• 빠른 설정 : 모바일 폰에 대한 빠른 설정이 가능합니다.

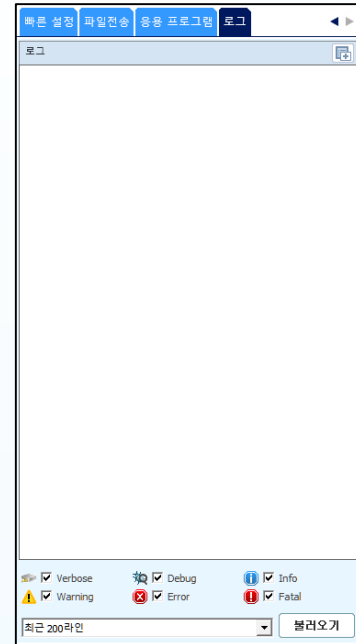
## • 좌측 제어 탭 ②



• **파일전송 :**  
모바일과 상단원 PC 간 양방향  
파일전송이 가능합니다.

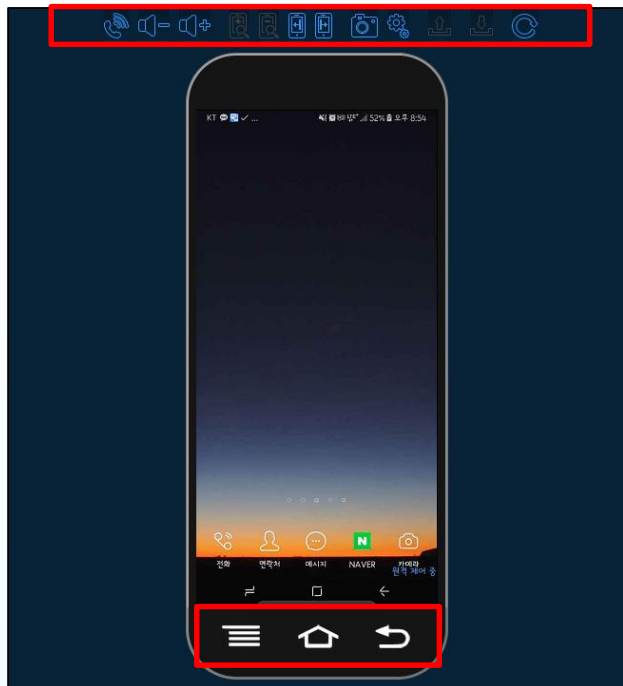


• **응용 프로그램 :**  
어플리케이션 정보(유저,시스템) 타입으로  
버전,상태,삭제가 가능합니다.



• **로그 :**  
현재 모바일에 대한 로그 파일  
확인이 가능합니다.

## • 원격 화면 킷 메뉴



표시	
설명	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 스피커 버튼 : 모바일에 스피커 폰 버튼을 실행합니다.</li> <li>2. 소리낮춤 버튼 : 모바일 볼륨 소리를 낮춥니다.</li> <li>3. 소리높임 버튼 : 모바일 볼륨 소리를 올립니다.</li> <li>4. 핀치 중 인 버튼 : 모바일 화면을 확대 합니다.</li> <li>5. 핀치 중 아웃 버튼 : 모바일 화면을 축소 합니다.</li> <li>6. 화면 오른쪽 이동 버튼 : 모바일 화면을 오른쪽으로 이동 합니다.</li> <li>7. 화면 왼쪽 이동 버튼 : 모바일 화면을 왼쪽으로 이동 합니다.</li> <li>8. 화면 캡처 버튼 : 모바일 화면을 캡처하여 저장합니다.</li> <li>9. 환경 설정 버튼 : 화면 색상, 화면 품질 선택이 가능합니다.</li> <li>10 상태 바 올리기 버튼 : 모바일 상태 바를 올리기가 가능합니다.</li> <li>11 상태 바 내리기 버튼 : 모바일 상태 바를 내리기가 가능합니다.</li> <li>12. 새로 고침 버튼 : 모바일 화면을 새로 고침 합니다.</li> </ol> <p>※ 3,4,10,11번 버튼은 삼성 4.2이하만 지원, 이외 제조사 OS에 상관 없이 지원 가능합니다.</p>
표시	
설명	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 모바일 하단에 좌측 버튼 : 모바일 하단 좌측 버튼을 클릭하게 됩니다.</li> <li>2. 모바일 홈 버튼 : 모바일 홈 버튼을 클릭하게 됩니다.</li> <li>3. 모바일 하단에 우측 버튼 : 모바일 하단 우측 버튼을 클릭하게 됩니다.</li> </ol>

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

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

### • iOS 화면 구성

①

②

The screenshot displays the AnySupport application interface for iOS. The top navigation bar includes icons for '제어' (Control), '화면' (Screen), '그리기' (Drawing), and '도구' (Tools). The left sidebar is divided into two main sections: '시스템 정보' (System Information) and '프로세스 정보' (Process Information). The '시스템 정보' section contains a table with the following data:

항목	내용
통신사	KT
Phone 모델명	iPhone 5s
해상도	640X1136
iOS 버전	11.2.6
iOS 빌드 버전	1
커널 버전	None
배터리	18%
디스크	14.90 GB
메모리	32358400 Bytes Used
CPU	None
와이파이명	Koino-R.8D-5G
언어	ko-KR

Below the table is a '채팅' (Chat) section with a text input field and a '보내기' (Send) button. The main area on the right shows a simulated iPhone screen displaying a chat message: '모바일원격지원이 시작되었습니다.' (Mobile remote support has started.) with a timestamp of '오늘 오후 4:59' (Today 4:59 PM). The bottom status bar of the iPhone simulation shows the 'AnySupport' logo and the 'KOINO' logo.

## • 상단 메뉴 기능(제어부분)

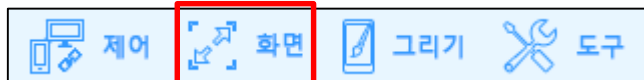


click


표시	제어	설명
	① 프로그램 종료	원격지원을 종료합니다.



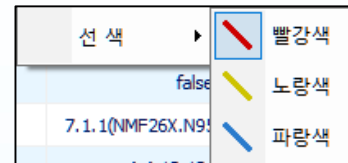
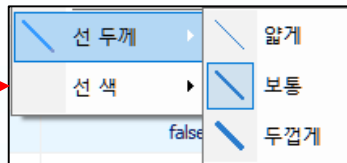
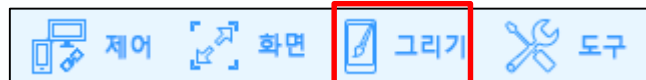
## • 상단 메뉴 기능(화면부분)



click

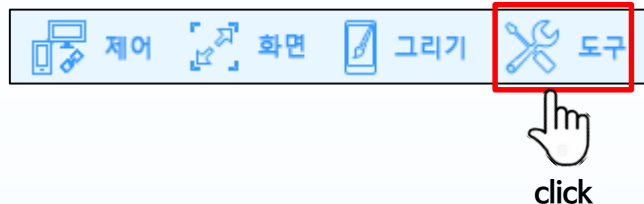
표시	제어	설명
	① 화면 확대	모바일 화면 크기를 확대합니다.
	② 화면 축소	모바일 화면 크기를 축소합니다.
	③ 자동 조절	해상도에 맞게 원격 화면이 자동으로 조절됩니다.

## • 상단 메뉴 기능(그리기부분)

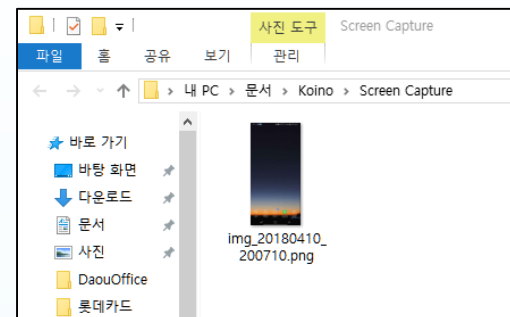


표시	제어	설명
	① 그리기 시작/종료	원하는 도형 클릭 시 상담원이 고객 모바일 화면에 그리기 동작을 실행할 수 있습니다.
	② 그리기 툴바	원하는 도형이나 지우기를 선택할 수 있습니다.
	③ 선 두께 / 선 색	그리기 동작 실행 시 활성화되며, 선 두께 및 색 선택이 가능합니다.

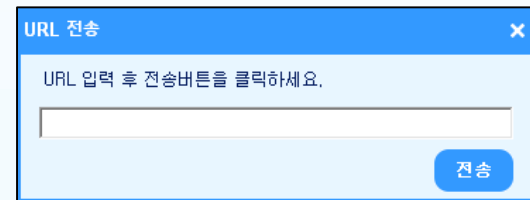
## • 상단 메뉴 기능(도구부분)



표시	제어	설명
<div>  화면저장                      URL전송                      안내메시지 ▶                      녹화시작                      일시정지                      녹화종료                 </div>	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.

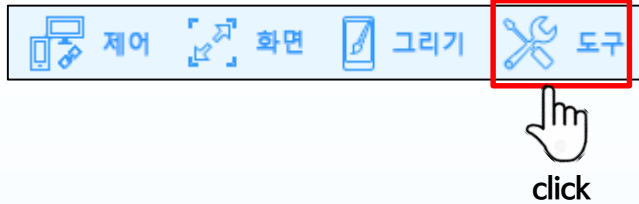


• 화면 캡처본 저장 위치  
C:\Users\₩(사용자명)\Documents\₩Koino\₩Screen Capture



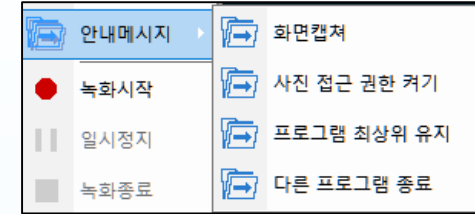
• 전송할 URL을 입력 후 “전송” 버튼을 클릭합니다.

### • 상단 메뉴 기능(도구부분)

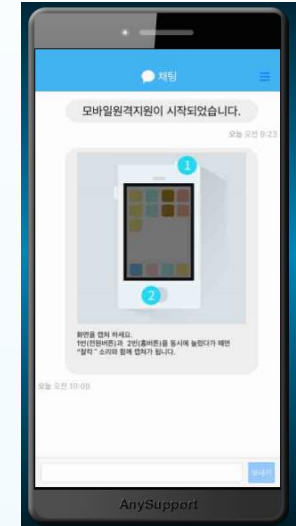


표시	제어	설명
화면저장 URL전송 안내메시지 ▶ 녹화시작 일시정지 녹화종료	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
	③ 안내메세지	채팅 화면에 안내 메시지를 표시합니다.
	④ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
	⑤ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
	⑥ 녹화종료	녹화를 종료합니다.

• 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 타 프로그램을 종료합니다.



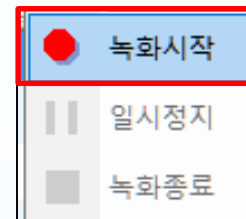
• 안내 메시지 예시

### • 상단 메뉴 기능(도구부분)

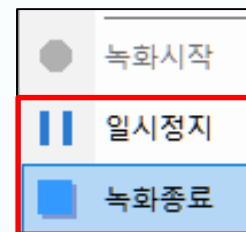


click

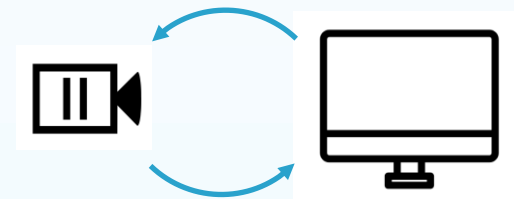
표시	제어	설명
화면저장 URL전송 안내메시지 ▶ 녹화시작 일시정지 녹화종료	① 화면 저장	원격 화면을 캡처합니다.
	② URL 전송	입력한 URL을 PC 모바일에 바로 실행합니다.
	③ 안내메세지	채팅 화면에 안내 메시지를 표시합니다.
	④ 녹화 시작	원격 화면을 녹화합니다.
	⑤ 일시정지	녹화 중 일시 정지할 수 있습니다.
	⑥ 녹화종료	녹화를 종료합니다.



• 녹화 시작



• 녹화 중(일시정지, 종료)

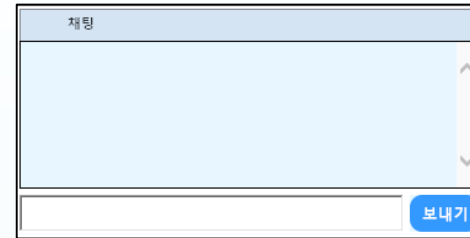


• 화면 녹화 저장 위치  
 C:\Users\W(사용자명)\Documents  
 WKoino\Record

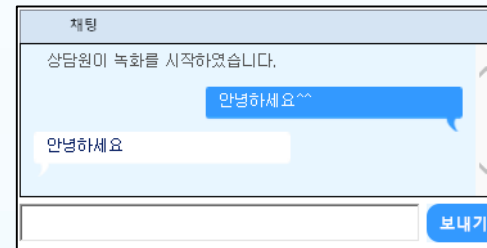
### • 좌측 제어 탭

시스템 정보		시스템 정보 프로세스 정보		
시스템 정보		프로세스 정보		
항목	내용			
통신사	KT	CPU	1%	
iPhone 모델명	iPhone 7	메모리	82%	
해상도	750X1334	저장공간	11%	
iOS 버전	11.3.0	이름	PID	실행시간
iOS 빌드 버전	1			
커널 버전	None			
배터리	96%			
디스크	29.79 GB			
메모리	55869440 Bytes Used			
CPU	None			
와이파이명	Koino-R&D-2.4G			
언어	ko-KR			

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



- 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@koino.net](mailto:anysupport@koino.net)  
웹사이트 : <http://www.anysupport.net>

Copyright © AnySupport. All right reserved.

