

 ANYSUPPORT v10

# 관리자 매뉴얼

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 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<br>(수요자 관점에서 기술)   |
|----|---------------------------|---|
| 1  | Anysupport v10<br>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<br>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

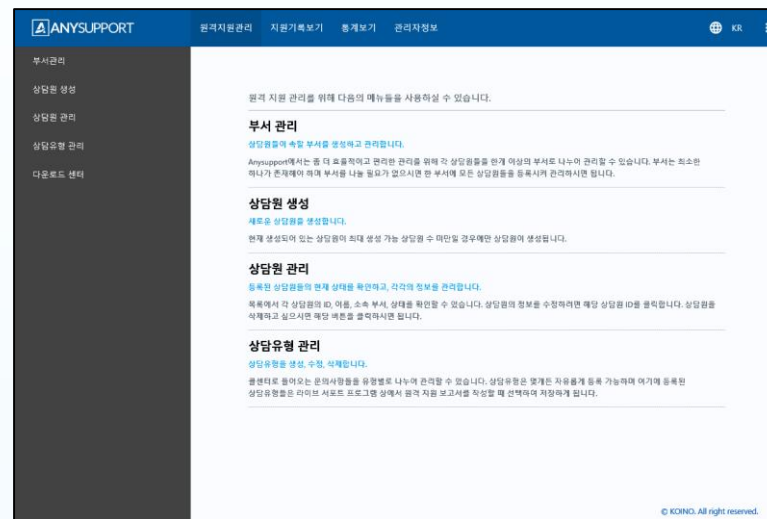
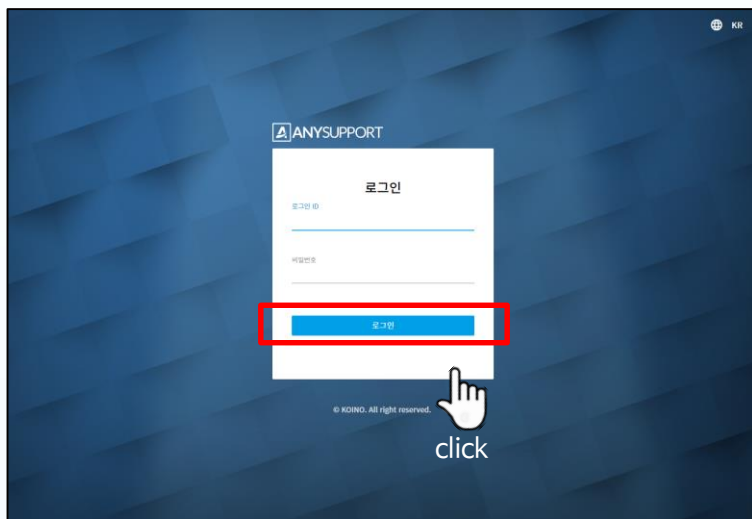
| No | 모델명 및 제품규격                        | 권장사양   | 운영환경            |
|----|-----------------------------------|--|-----------------|
| 1  | Anysupport v10<br>(원격지원솔루션 및 ASP) | CPU: 1 CPU*(4Core) 이상<br>MEM: 4G 이상<br>HDD: 50G 이상<br>Internet Explorer: 8이상 | OS: Window 7 이상 |

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

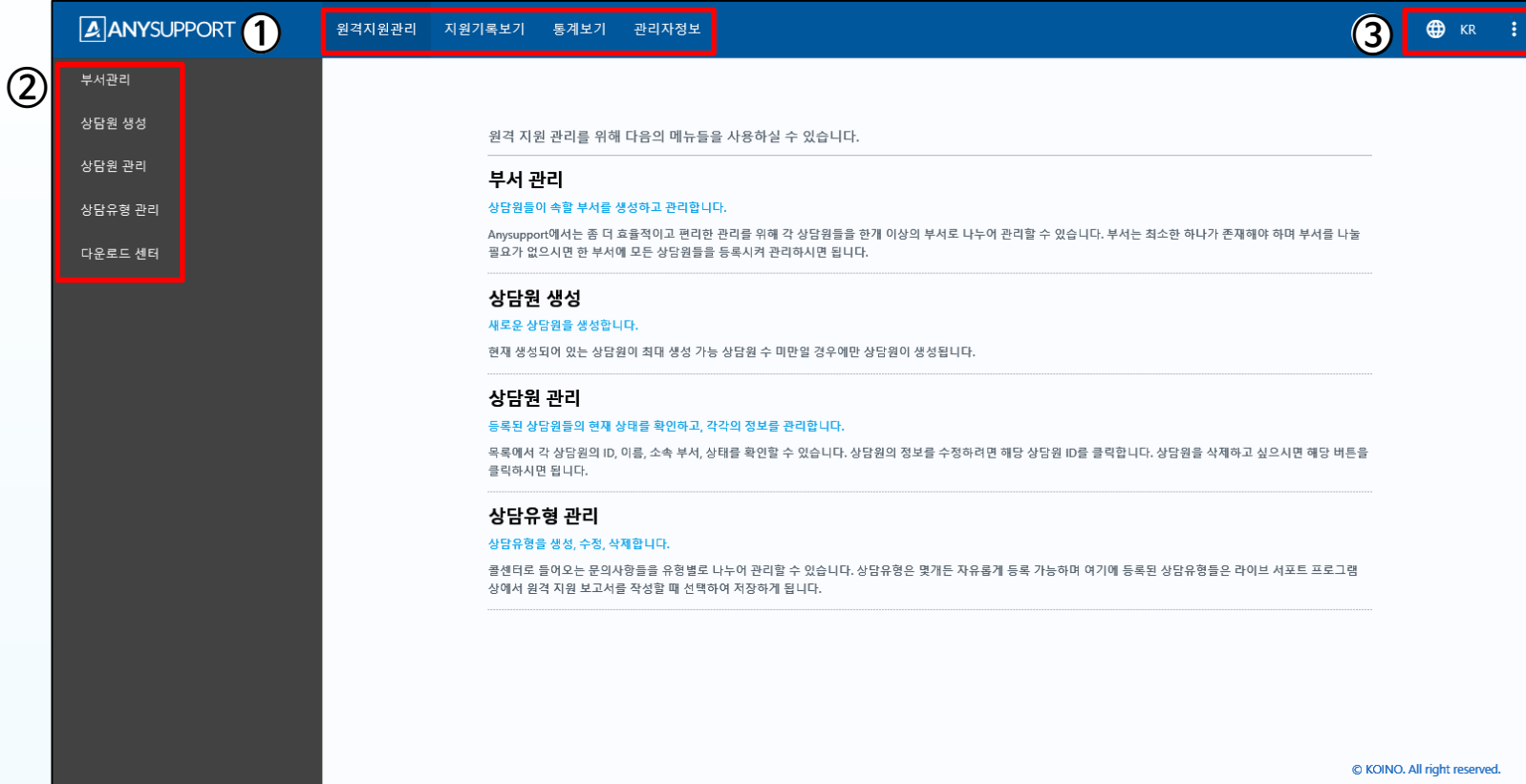
## STEP 2. 로그인

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

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



### · 실제 관리자 페이지 화면



1 ANYSUPPORT

2

원격지원관리 | 지원기록보기 | 통계보기 | 관리자정보

3

부서관리

상담원 생성

상담원 관리

상담유형 관리

다운로드 센터

원격 지원 관리를 위해 다음의 메뉴들을 이용하실 수 있습니다.

### 부서 관리

상담원들이 속할 부서를 생성하고 관리합니다.

Anysupport에서는 좀 더 효율적이고 편리한 관리를 위해 각 상담원들을 한개 이상의 부서로 나누어 관리할 수 있습니다. 부서는 최소한 하나가 존재해야 하며 부서를 나눌 필요가 없으시면 한 부서에 모든 상담원들을 등록시켜 관리하시면 됩니다.

### 상담원 생성

새로운 상담원을 생성합니다.

현재 생성되어 있는 상담원이 최대 생성 가능 상담원 수 미만일 경우에만 상담원이 생성됩니다.

### 상담원 관리

등록된 상담원들의 현재 상태를 확인하고, 각각의 정보를 관리합니다.

목록에서 각 상담원의 ID, 이름, 소속 부서, 상태를 확인할 수 있습니다. 상담원의 정보를 수정하려면 해당 상담원 ID를 클릭합니다. 상담원을 삭제하고 싶으시면 해당 버튼을 클릭하시면 됩니다.

### 상담유형 관리

상담유형을 생성, 수정, 삭제합니다.

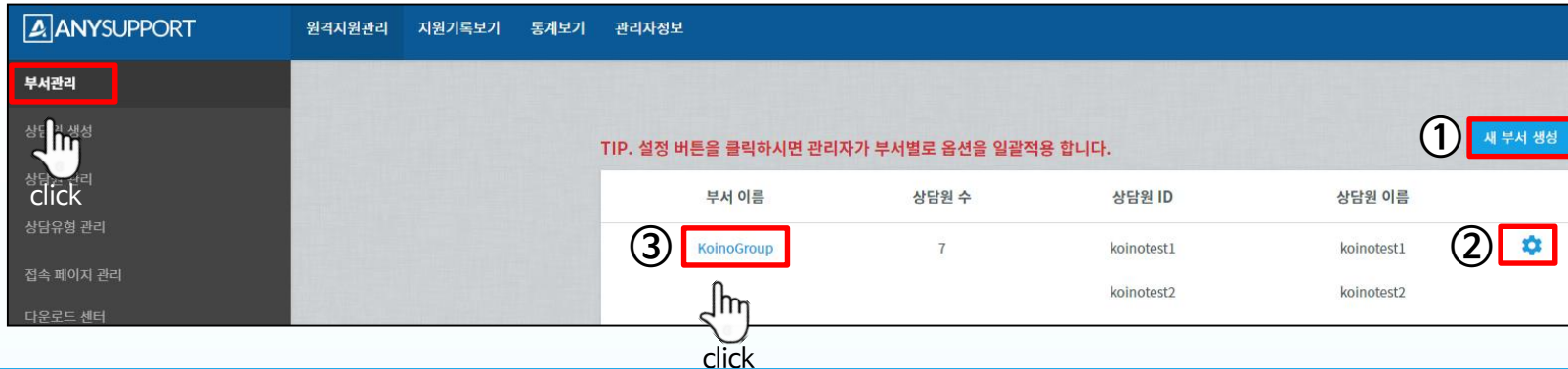
클라이언트 들어오는 문의사항들을 유형별로 나누어 관리할 수 있습니다. 상담유형은 몇개든 자유롭게 등록 가능하며 여기에 등록된 상담유형들은 라이브 서포트 프로그램 상에서 원격 지원을 작성할 때 선택하여 저장하게 됩니다.

© KOINO. All right reserved.

## · 실제 관리자 페이지 화면

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

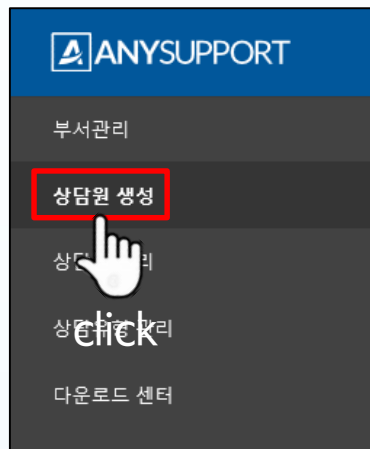
## · 부서관리



| 기능          | 표시   | 설명  |
|-------------|--|---|
| ① 새 부서 생성   | <div>새 부서 생성</div>                         | 새로운 부서를 생성합니다.                                |
| ② 부서 이름 수정  | <div>부서 이름</div> <div>KoinoGroup</div>     | 부서 이름을 클릭하여 부서 이름을 수정합니다.                     |
| ③ 옵션관리 / 삭제 | <div> <div>옵션관리</div> <div>삭제</div> </div> | 옵션관리 : 부서별로 원하는 옵션만 설정합니다.<br>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 고객입니다.

| 생성 가능 수  | PC | PC + 모바일 |
|----------|----|----------|
| 1 (전체 5) | 4  | 0        |

모바일 / 비디오 원격지원 사용  
사용안함

상담원 이름\*  
ID\*  
4자에서 12자 사이의 영문, 숫자, -, \_

Password\*  
8자에서 12자 사이의 영문 소문자, 대문자, 숫자가 포함되어야 합니다.

Password 확인\*

회사이름\*  
소속부서\*  
부서를 선택하세요

상담원 생성

상담원 삭제 수정하기 목록

이름\* ID  
test2 test2

Password Password 확인

회사이름\* 소속부서\*  
tta 모바일o

전화번호 이메일

관리자 Password\*

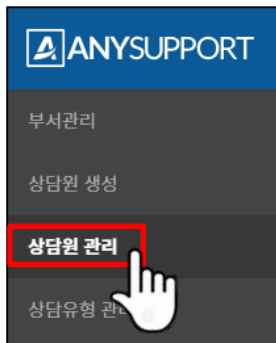
기능옵션 설정옵션 모바일 기능옵션

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

상담원 삭제 수정하기 목록



## · 상담원 관리 - 상태 확인



click

① 상담원 ID 검색 값 검색 전체보기

Anysupport 모바일 All In One 사용 고객입니다.

생성 가능 수 ② PC PC + 모바일

1 (전체 5) 2 2

상담원 정보수정 및 기능설정을 원하시면 해당 ID를 클릭해 주시기 바랍니다.

| ID    | 상담원 이름 | 소속부  | ④ 상태 | 최근 접속 시간               | 접속IP(공인/사설)                  | 지원권한 |
|-------|--------|------|------|------------------------|------------------------------|------|
| test2 | test2  | 모바일o | 오프라인 | 0000-00-00<br>00:00:00 |                              | ⑤    |
| test3 | test3  | 모바일o | 오프라인 | 2018-07-31<br>16:34:37 | 210.96.71.2<br>192.168.1.107 | ⑤    |

③ click

| 기능       | 표시  | 설명                                       |
|----------|---|--|
| ① 상담원 검색 | <div> <div>상담원 ID</div> <div>상담원 이름</div> </div>  | 상담원이 다수일 경우, 상담원 ID / 상담원 명으로 검색이 가능합니다. |
| ② 지원 정보  | <div> <div>PCPC + 모바일</div> <div>22</div> </div>  | 상담원 생성 시 지원 목록이 표시됩니다.                   |
| ③ 정보 수정  | <div> <div>test3test3모바일o오프라인2018-07-31 16:34:37210.96.71.208192.168.1.2</div> <div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> </div> | 아이디 클릭 시, 해당 상담원 정보 수정이 가능합니다.           |
| ④ 상담원 상태 | <div> <div>온라인</div> <div>2018-05-23 09:20:35</div> <div>61.35.225.60192.168.1.107</div> </div>   | 실시간으로 현재 상담원 상태/최근 접속 시간/최근 접속 IP 표시됩니다. |
| ⑤ 지원 권한  | <div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div>   | 해당 상담원의 PC/모바일에 대한 지원 권한 표기됩니다.          |

## STEP 4. 원격지원관리

### · 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"/> 즐겨찾기              | 자주 사용하는 URL, 프로그램, 폴더를 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 음성을 채팅할 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 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 type="checkbox"/> 모바일 원격지원                     | 고객 모바일 단말을 원격지원 합니다.                         |          |

#### 설정옵션

| 기능옵션   | 설정옵션                                      | 모바일 기능옵션 |
|--|---|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 옵션이름               | 옵션설명                                      |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 상담원 강제 로그인         | 종료로그인시 후 사용자가 기존 접속을 끊을 수 있는 설정입니다.       |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 접속전 고객동의           | 고객이 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 됩니다.                      |          |
| <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 전송 창을 뷰어에서 띄울 것인지 설정합니다. |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 수동 재부팅             | 재부팅 후 자동 재접속시 수동으로 재부팅 합니다.               |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 상담원 초대전 고객동의       | 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"/> 원격프린터              | 원격 프린터 기능을 사용합니다.                         |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 원격 종료 후 세션 자동 생성   | 원격종료 후 자동으로 새로운 세션을 생성합니다.                |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 바탕화면 공유            | 고객의 바탕화면을 공유합니다.                          |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 화면자음 녹화            | 화면자음 녹화를 기본으로 설정합니다.                      |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 사용자 계정 컨트롤         | 원격연결시 사용자 계정 컨트롤을 비활성화하지 않습니다.            |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> 항상 서버검사로 접속        | 원격연결시 항상 서버검사로 연결합니다.                     |          |

#### 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 전송전 고객동의 | 파일전송시 고객의 동의를 받아야만 파일 전송이 가능합니다.            |          |
| <input type="checkbox"/> 응용프로그램 공유 동의           | 고객의 응용프로그램 공유에 대한 동의 합당함을 띄웁니다.             |          |
| <input type="checkbox"/> 그리기 기능 사용 안함           | 그리기 기능을 사용하지 않습니다.                          |          |
| <input type="checkbox"/> 최대화된 상태로 프로그램 실행       | 최대화된 상태로 프로그램을 실행합니다.                       |          |
| <input type="checkbox"/> 최대화된 비율로 표시            | 화면확진시 가로/세로 비율을 유지하지 않고 최대화된 비율로 화면을 표시합니다. |          |

### · 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 원격지원 과 영상통화 원격지원을 합니다. |

## · 상담유형 관리



click



| 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.           |

## · 전체기록보기 - 조회

원격지원관리

지원기록보기

통계보기

관리자정보

①

검색기간

2018-05-01

2018-05-09

검색 키

상담원 ID

검색 키

검색

당일

3일

1주일

1개월

3개월

6개월

1년

③

엑셀저장

②

| No  | 상담원 ID     | 고객 이름 | 시작 시각               | 시각     | 고객 OS                     | 해결 여부 |
|-----|------------|-------|---------------------|--------|---------------------------|-------|
| 386 | hchkim     |       | 2018-05-09 19:07:48 | 0분 12초 | Windows 10 Inside Preview | 미체크   |
| 385 | hchkim     |       | 2018-05-09 19:07:18 | 0분 8초  | Windows 10 Inside Preview | 미체크   |
| 384 | hchkim     |       | 2018-05-09 19:06:49 | 0분 6초  | Windows 10 Inside Preview | 미체크   |
| 383 | hchkim     |       | 2018-05-09 19:05:34 | 1분 57초 | Windows 10 Inside Preview | 미체크   |
| 382 | koinotest1 |       | 2018-05-09 19:02:46 | 6분 29초 | Android                   | 해결    |

<

1

2

3

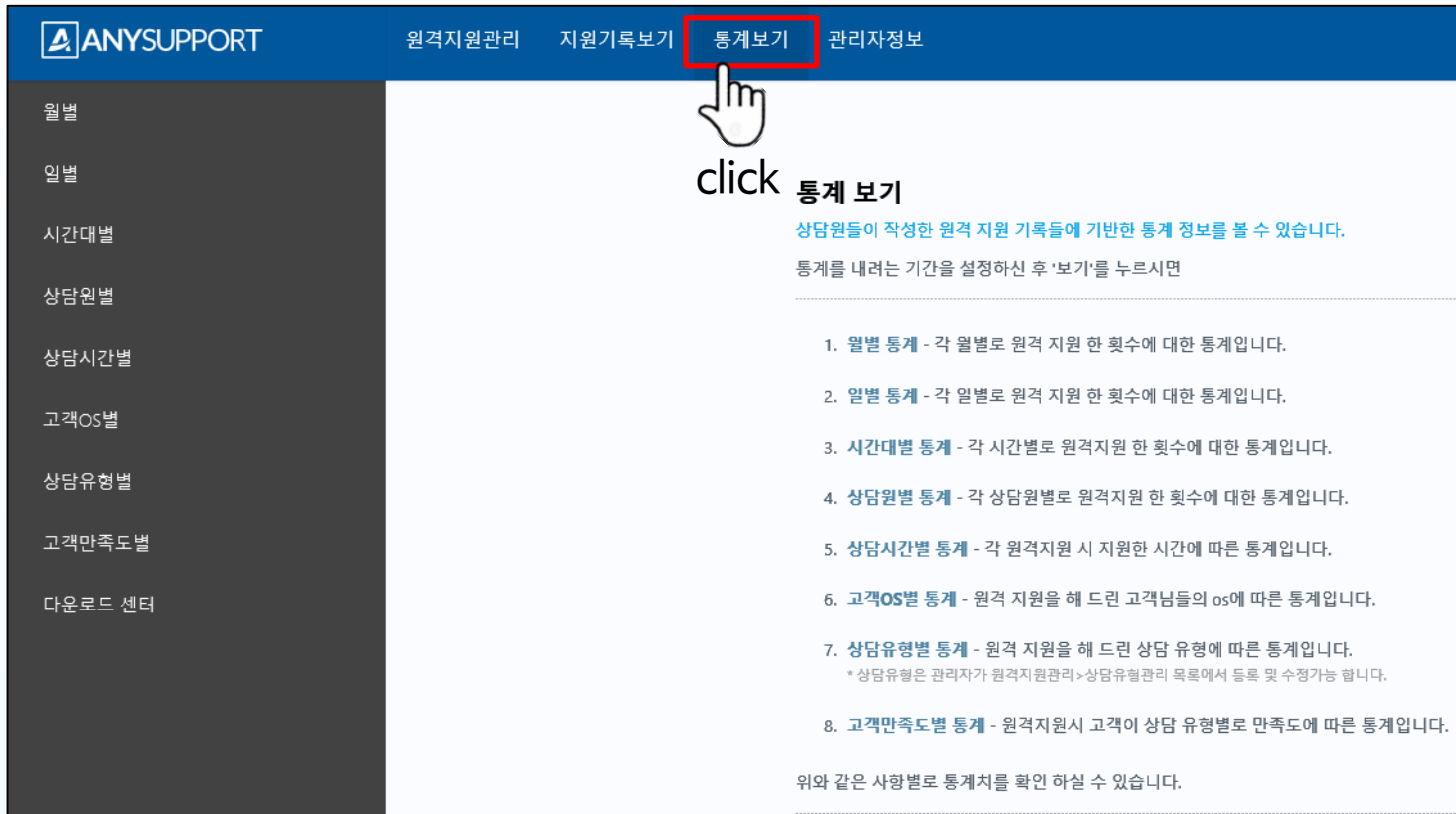
...

39

>

| 기능      | 표시  | 설명                         |                     |        |                           |       |       |       |     |        |  |                     |        |                           |     |  |
|---------|---|----------------------------|---------------------|--------|---------------------------|-------|-------|-------|-----|--------|--|---------------------|--------|---------------------------|-----|--|
| ① 검색 필터 | <div><div>검색기간</div><div>2018-05-01</div><div>2018-05-09</div><div>검색 키</div><div>상담원 ID</div><div>검색 키</div><div>검색</div></div> <div><div>당일</div><div>3일</div><div>1주일</div><div>1개월</div><div>3개월</div><div>6개월</div><div>1년</div></div>                 | 다양한 검색 옵션으로 기록 조회가 가능합니다.  |                     |        |                           |       |       |       |     |        |  |                     |        |                           |     |  |
| ② 개별 정보 | <table><tr><th>No</th><th>상담원 ID</th><th>고객 이름</th><th>시작 시각</th><th>시각</th><th>고객 OS</th><th>해결 여부</th></tr><tr><td>390</td><td>hchkim</td><td></td><td>2018-05-09 19:10:38</td><td>0분 16초</td><td>Windows 10 Inside Preview</td><td>미체크</td></tr></table> | No                         | 상담원 ID              | 고객 이름  | 시작 시각                     | 시각    | 고객 OS | 해결 여부 | 390 | hchkim |  | 2018-05-09 19:10:38 | 0분 16초 | Windows 10 Inside Preview | 미체크 | 기록 검색 시 중요한 정보는 앞 단에 표시가 되고, 해당 상담원ID를 클릭하면 상세 검색 기록이 표시됩니다. |
| No      | 상담원 ID  | 고객 이름                      | 시작 시각               | 시각     | 고객 OS                     | 해결 여부 |       |       |     |        |  |                     |        |                           |     |  |
| 390     | hchkim  |                            | 2018-05-09 19:10:38 | 0분 16초 | Windows 10 Inside Preview | 미체크   |       |       |     |        |  |                     |        |                           |     |  |
| ③ 엑셀 저장 | <div>엑셀저장</div>   | 검색한 지원 기록을 엑셀로 저장할 수 있습니다. |                     |        |                           |       |       |       |     |        |  |                     |        |                           |     |  |

### · 조건별 통계 조회



ANYSUPPORT

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.

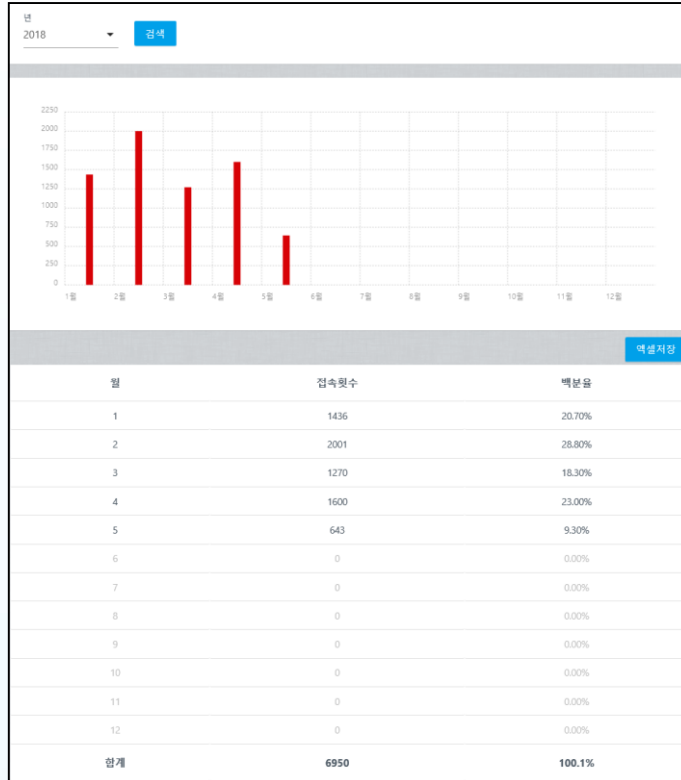
통계를 내려는 기간을 설정하신 후 '보기'를 누르시면

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 수정가능 합니다.
8. **고객만족도별 통계** - 원격지원시 고객이 상담 유형별로 만족도에 따른 통계입니다.

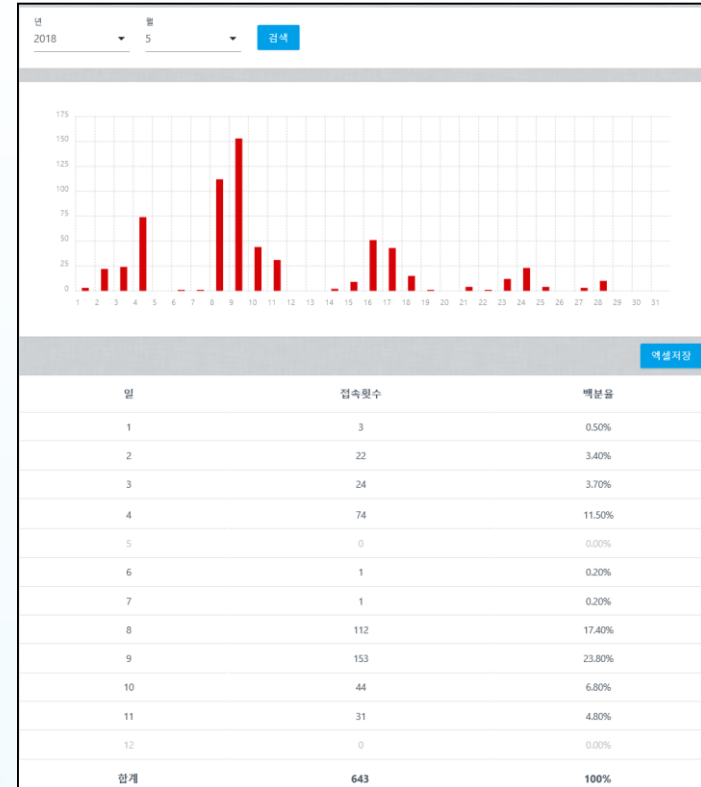
위와 같은 사항별로 통계치를 확인 하실 수 있습니다.

## · 필터 별 실제 화면

### · 월별 통계

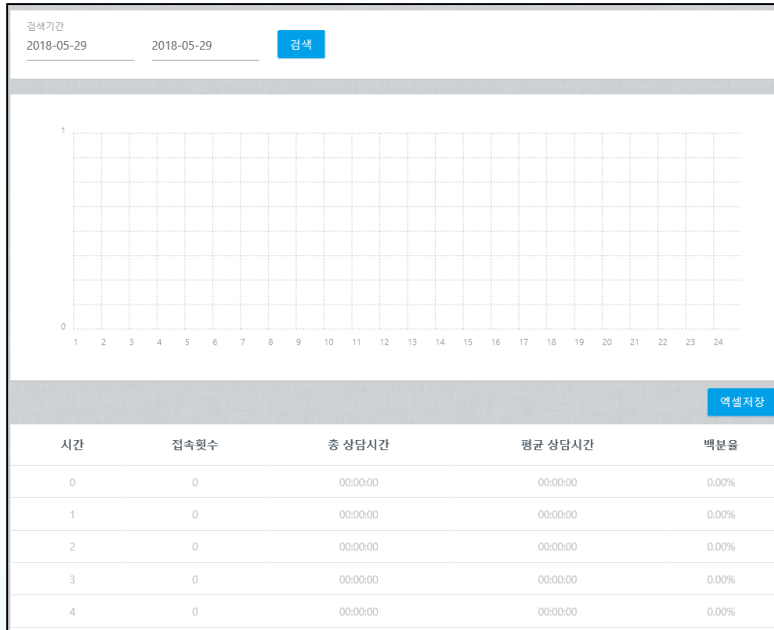


### · 일별 통계

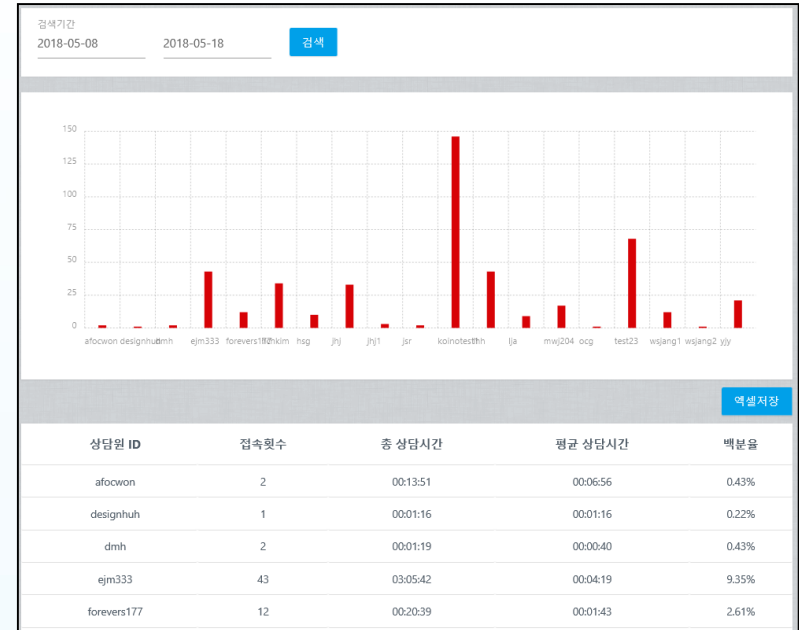


## · 필터 별 실제 화면

### · 시간대별 통계

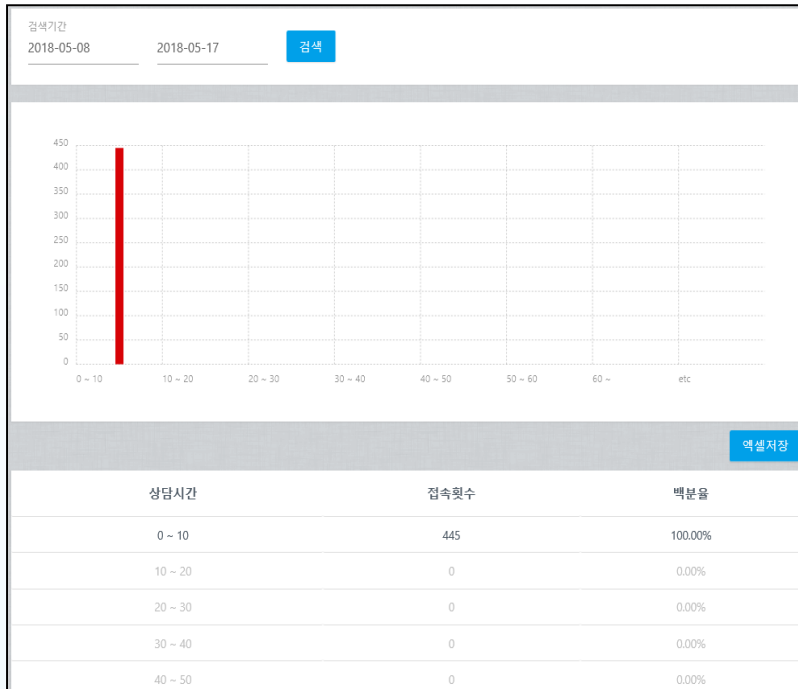


### · 상담원별 통계

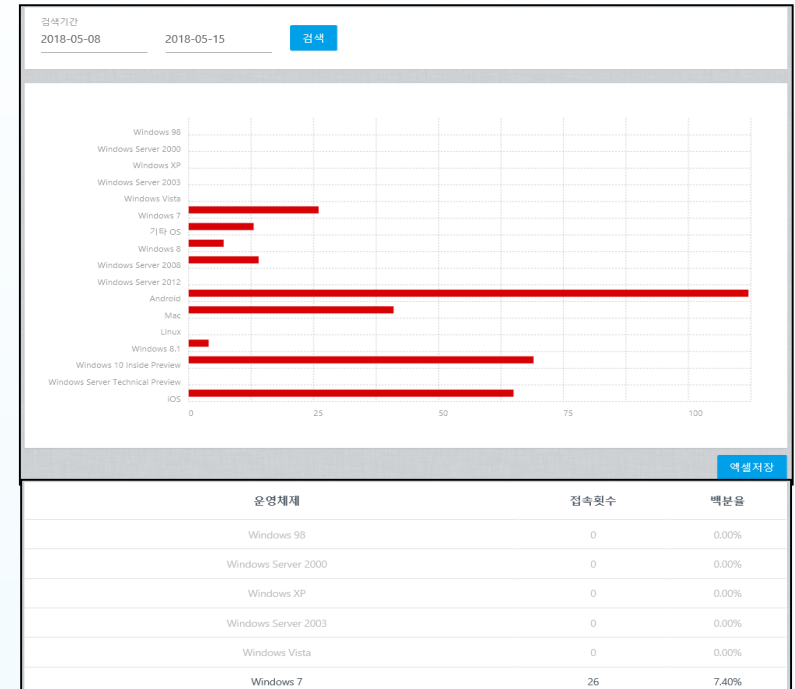


## · 필터 별 실제 화면

### · 상담시간별 통계



### · 고객OS별 통계



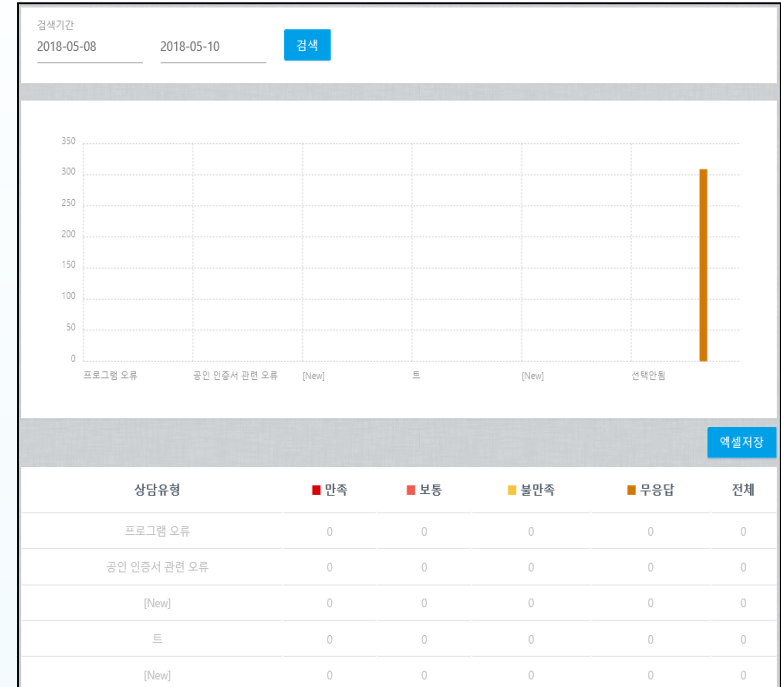


## · 필터 별 실제 화면

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

## · 설정

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

## · 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

부서 관리

상담원 관리

상담유형 관리

지원기록

통계

| 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

...

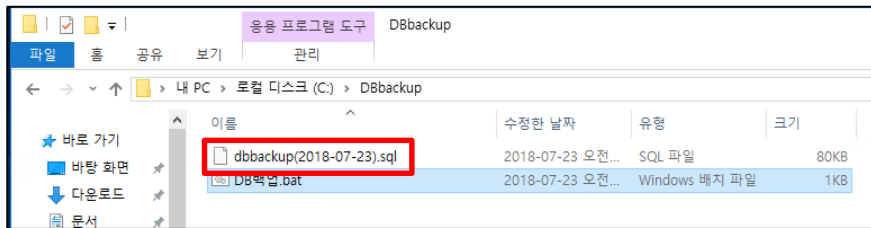
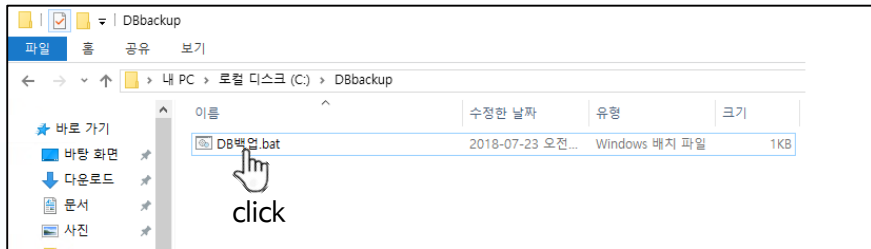
15

>

## STEP 8. 데이터 백업 방법 및 서버 로그 위치

### · 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

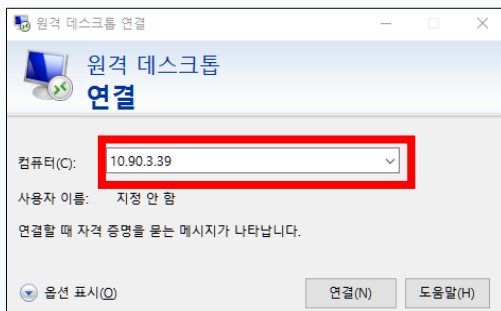
##### A. 서버 접속

가) 원격 데스크톱으로 서버에 접속하여 해당 프로세스를 점검합니다.

IP : 지정된 IP

ID : administrator

PW : 패스워드는 매번 변경되므로 담당자한테 확인합니다.



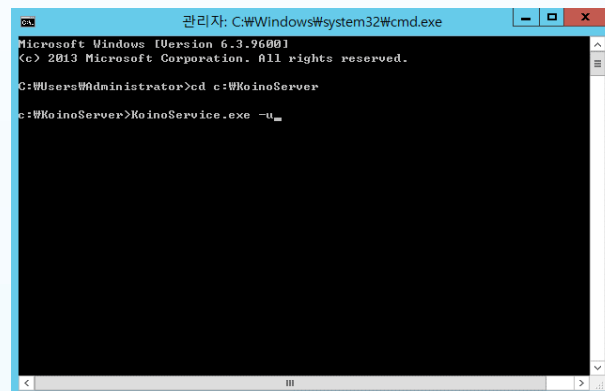
##### B. 서버 중지 방법

가) 실행창을 연뒤에 cmd 입력

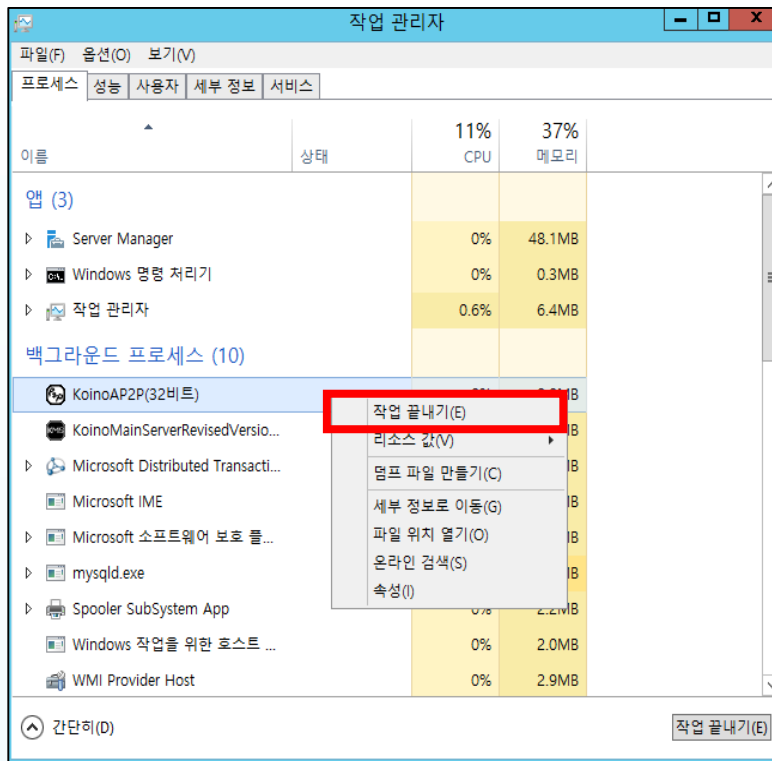
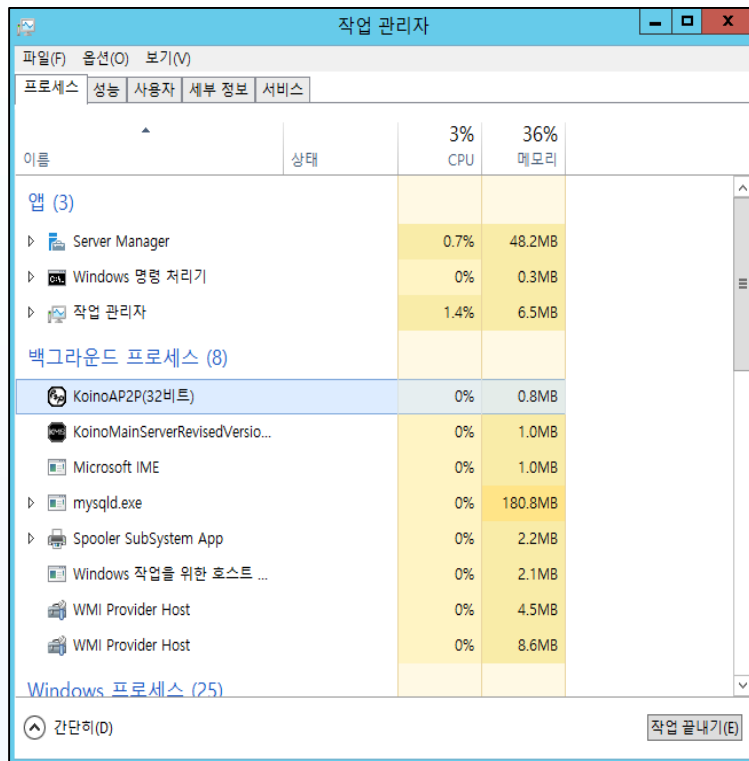
나) cd c:\KoinoServer\

다) KoinoService.exe -u 명령어를 입력하여 서버 중지

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



- Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법



### · Anysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법

#### 1) 서버 시작 방법

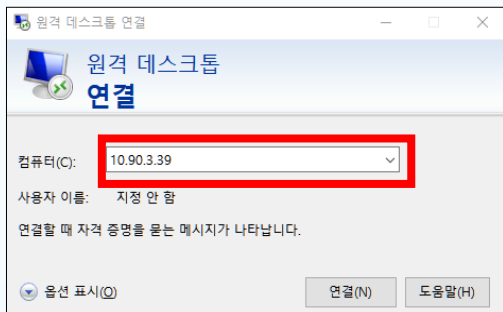
##### A. 서버 접속

가) 원격 데스크톱으로 서버에 접속하여 해당 프로세스를 점검합니다.

IP : 지정된 IP

ID : administrator

PW : 패스워드는 매번 변경되므로 담당자한테 확인합니다.



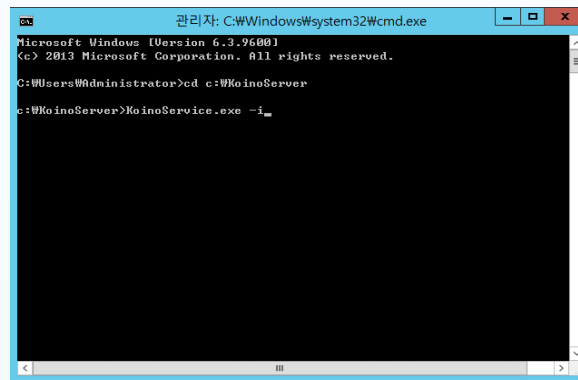
##### B. 서버 중지 방법

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

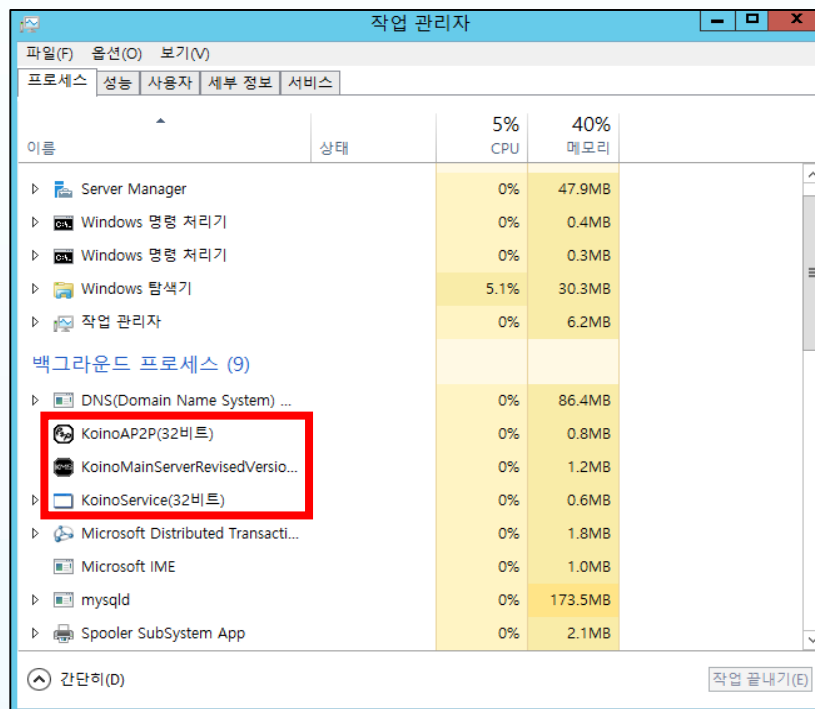




### · Ansysupport 원격지원 시스템에 대한 서버 수동 시작/중지 방법

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

Copyright © AnySupport. All right reserved.

