

| Fermi CoView biz (SaaS)

| 빠른 사용자 가이드 (Quick User Guide) · 상담사(Agent)용

[다양한 디바이스에서]
고객과 함께 보고 해결 하세요. CoView

앱 설치가 필요 없는
영상 기반의 고객 커뮤니케이션 솔루션





내용



개요

- 코뷰란?
- 전체 기능 보기

사이트 접속과 로그인

- 사이트 접속 및 카메라/마이크 설정
- 로그인 및 장치 사용 허용 하기

화면 구성과 메뉴

- 한 눈에 보는 상담사(Agent) 화면
- 메뉴 – 상단
- 메뉴 – 좌측
- 메뉴 – 중앙
- 메뉴 – 우측

상담 하기

- 고객 초대 하기
- 상담 화면 전환
- 자주 사용하는 기능

관리 메뉴

- 관리 메뉴 화면
- 개인 정보 확인 및 수정
- 상담 이력 및 상세 정보 확인하기

FAQ

- 지원하는 브라우저
- 인터넷 속도
- 메뉴가 없는 경우
- 고객 카메라 원격제어가 안되는 경우
- 상담사 측 모바일 접속 가능 여부
- 비밀번호를 잊어버린 경우



코뷰란?

1



함께(Co) 보다(View)라는 의미의 제품명이며,
고객의 스마트 디바이스의 카메라를 활용한 비대면
시각적 컨택을 제공합니다.

2



복잡한 앱 다운로드나 설치없이
SMS전송만으로 화상상담이 가능합니다.

고객이 SMS로 받은 링크를 클릭하기만 하면 고객의 휴대폰 카메라를 통해
현장의 상황이 생생하게 상담사에게 전달되고,
상담사는 그 영상을 통해 눈으로 현장 상황을 보면서 확인하고,
CO-VIEW가 제공하는 다양한 기능(음성, 채팅, 판서, 화면 공유 등)을 이용하여 현장 조치를 원활하게 지원할 수 있습니다.
또한, 상담원의 자료, 스크린 공유 등을 통해 상품안내, 각종 민원 상담 등에 유용하게 사용할 수 있습니다.

※ 코뷰 biz : 코뷰 새로운 버전의 이름입니다. (신 버전과 구 버전의 서비스가 통합되면 모두 코뷰로 칭할 수 있습니다.)



개요


CO-VIEW biz

전체 기능 보기 · 4가지 분류

| 기본 기능



초대문자 / 상담룸 링크

초대문자 발송, 초대 URL 링크를 생성하여 메신저 등으로 고객을 초대



화상통화

고객의 얼굴을 확인하거나, 카메라 영상 공유를 통해 현장의 정확한 상황을 파악



채팅

채팅을 통한 문자 정보 소통



라이브펜(그리기)

카메라 화면, 문서, 이미지 위에 펜들을 이용하여 효과적인 설명



포인터

실시간 카메라 화면이나 캡처 이미지에 포인터로 표시하며 설명



위치정보(지도)

고객 또는 응급신고자의 위치 파악 / 고객에게 지도로 장소 안내 (작용 예정)



화면 공유

상담사 화면, 프로그램 화면을 공유하여 설명



문서/이미지 공유

문서, 이미지를 공유하여 설명, 상담



갤러리(자료실)

자주 사용하는 문서, 이미지, 웹페이지를 관리



화면 캡처

상담 중 고객 카메라 화면 캡처 후 화면 공유하여 설명

| 원격 제어 기능



카메라 전환

고객 스마트폰의 카메라 화면을 원격에서 전환 (전환 시 고객 등의 필수 또는 미 동의)



카메라 켜기/끄기

고객 디바이스의 카메라를 켜거나 끔



일시정지

상담 중 필요 시 고객 카메라 일시 정지하고 상담을 일시 중지



사진 촬영 공유 요청

고객에게 사진 촬영, 사진, 문서공유 요청 전송



카메라 플레이시 켜기/끄기

고객 카메라 플레이시를 원격에서 켜거나 끔 (어두운 장소를 비추는 경우 켜기)



마이크 켜기/끄기

고객의 마이크를 켜거나 끔



카메라 화면 확대

고객의 카메라 화면을 확대하여 상담사가 자세히 확인 함 (도입 중)



볼륨 조절

고객의 음성 블륨을 조절 (도입 중)

| 관리 기능



상담그룹 관리

상담 조직이 큰 경우 상담 그룹으로 나누어 그룹별 관리가 가능



상담 카테고리 관리

상담 상품이나 서비스가 다양한 경우 카테고리별 관리 가능



상담 관리자 권한 관리

데넌트는 시스템관리자, 상담관리자로 나누어 관리 권한을 부여, 회수 가능



상담사 권한 관리

상담사별 접근 가능한 메뉴를 관리



상담 현황

현재 상담 중, 대기, 이석 중인 현황 확인



상담통계

지난 상담 데이터 등록 검색 및 다운로드 제공



관리 권한자 포함 시스템 접근자의 처리 내용을 확인할 수 있는 감사 기능



영업일시 설정

고객 상담 가능 일시 세부 설정 가능 (요일별, 시간, 공휴일, 특정 휴일 등 설정)



지원 장치/기능 설정

상담 유형에 따라 고객, 상담사 접근 가능 장치 및 사용 가능 기능 설정

| 전문 기능



브랜딩/커스터마이징

상담사 대기 페이지와 고객 접근 페이지를 커스텀 변경 가능 (로그, 대기 이미지, 배경 등)



코브라우징 웹공유 (CoBrowsing)

고객과 상담사가 동일한 웹페이지를 보며 양방향 브라우징 할 수 있는 기능

※ 원격 제어의 일부 기능은 안드로이드 폰에서만 동작하며, 코브라우징과 이전 버전의 기능인 위치정보 기능 등은 도입 중에 있습니다.



사이트 접속 및 카메라/마이크 설정



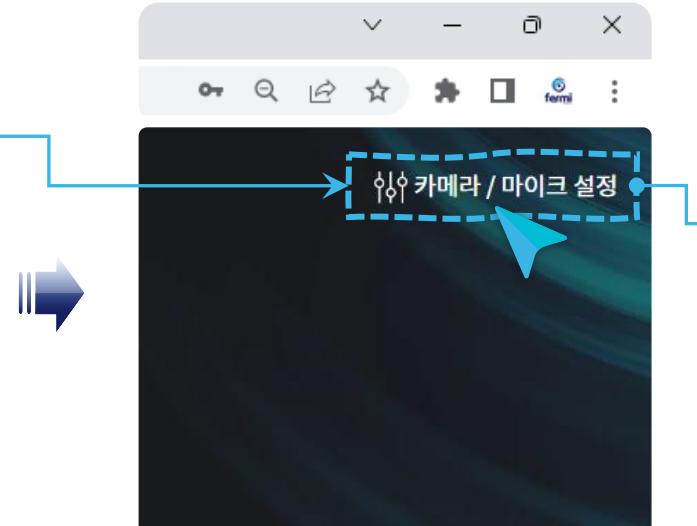
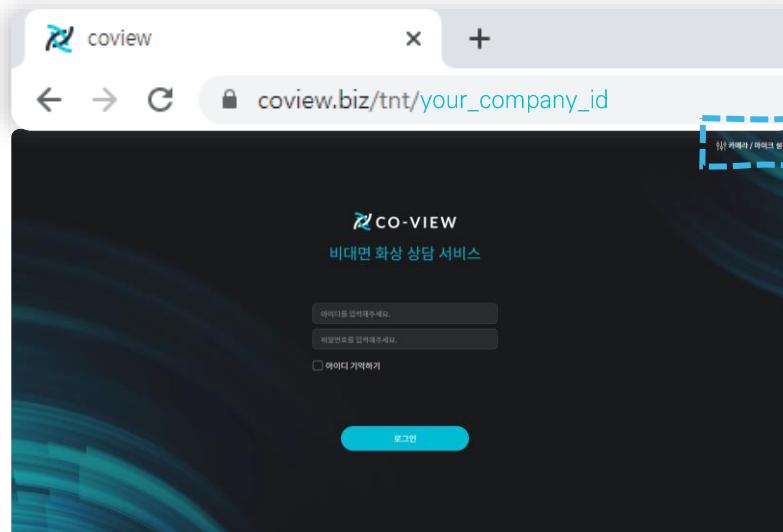
사이트 접속

- 크롬 브라우저에서
- 주소창에 “<https://coview.biz/tnt/회사아이디>”를 입력합니다.

※ 지원 브라우저 : 크롬, MS 엣지, 네이버 웨일 (크롬 브라우저를 추천합니다.)

카메라/마이크 설정 (동작 여부 확인)

- 화면 우측 상단에 “카메라/마이크 설정”을 클릭합니다.
- 설정창에서 사용하는 카메라와 마이크가 동작하는지 확인합니다.
- 장치를 선택하고 저장합니다.





로그인 및 장치 사용 허용 하기



로그인

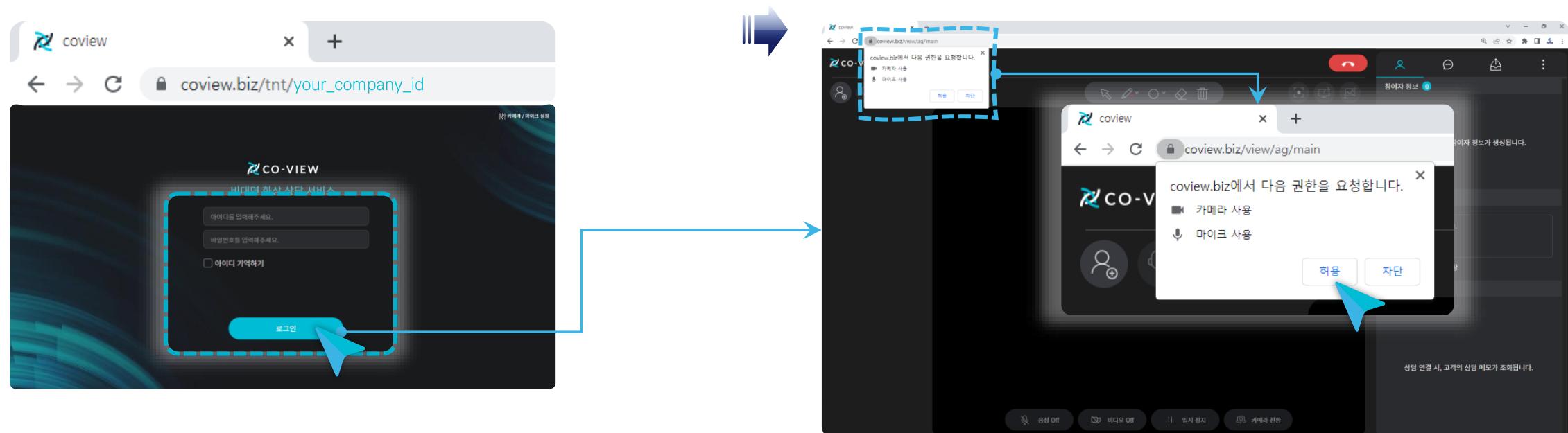
- 로그인 창에 아이디와 비밀번호를 입력합니다.
- 로그인 버튼을 클릭합니다.

※ 아이디와 비밀번호는 관리자에게 문의하세요.

장치 사용 권한 허용 하기

- 서비스에 처음 로그인 하면
- 브라우저 주소창 좌측에 장치 사용 허용을 묻는 메시지 창이 표시 됩니다.
- “허용”을 클릭합니다.

※ 반드시 장치 사용을 허용해야 카메라와 마이크가 동작 합니다.





화면 구성과 메뉴



한눈에 보는 상담사(Agent) 화면 · 3 영역

| 로그인 후 상담사가 고객과 연결되었을 때 화면입니다.

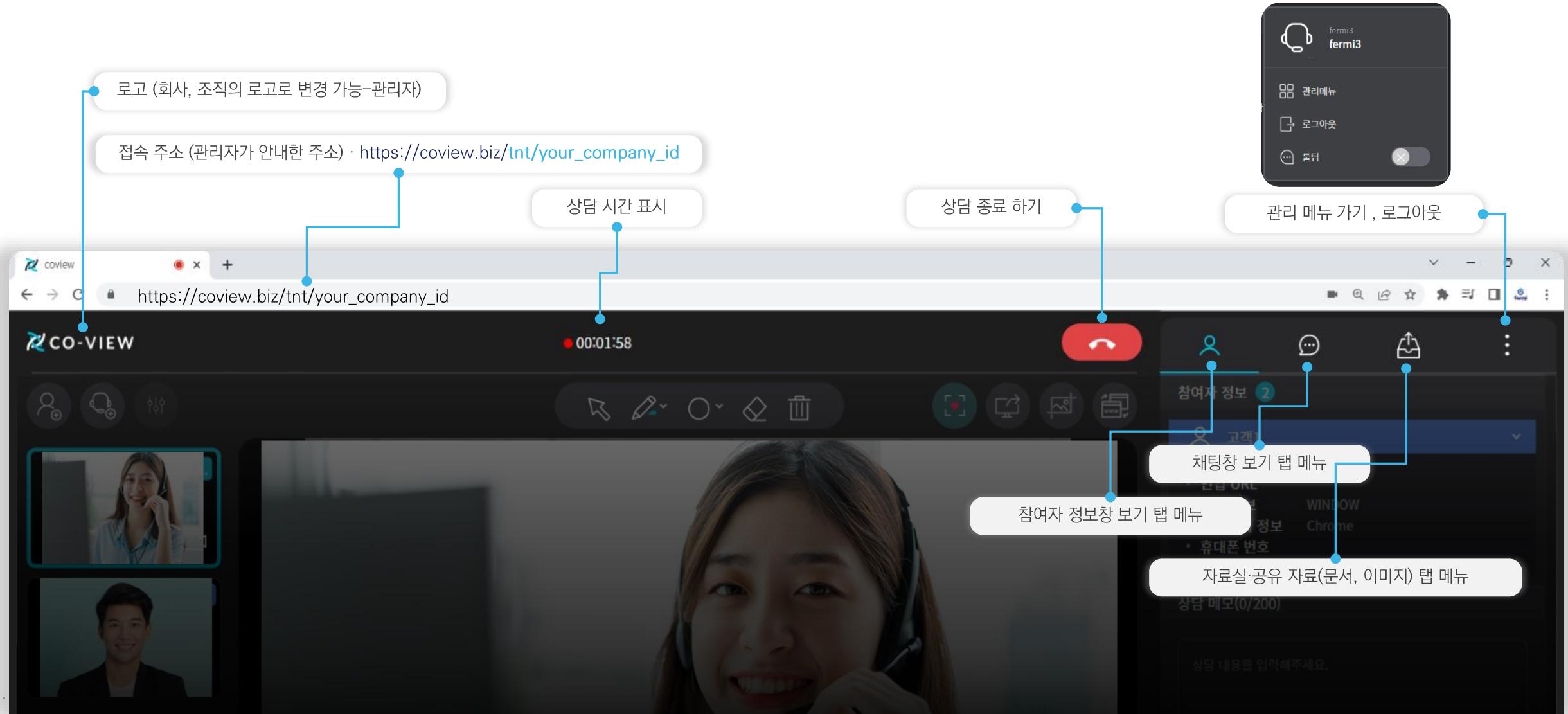
The screenshot illustrates the CoView Agent interface with three distinct regions:

- 참여자 화면 영역 (1)**: The leftmost column displays video feeds from participants. A participant's video is shown in the top slot, and another participant's video is shown in the bottom slot. This area is labeled "좌측" (Left).
- 공유 화면 표시 영역 (2)**: The central area displays a large video feed of a female agent wearing a headset, smiling. This area is labeled "중앙" (Center) and "(카메라 화면, 공유 문서 등 영역)" (Camera screen, shared document, etc. area).
- 정보/채팅 영역 (3)**: The rightmost column contains various information and settings. It includes a participant list ("참여자 정보"), a message input field ("상담 메모(0/200)", "상담 내용을 입력해주세요."), and a customer history section ("고객 상담 기록"). This area is labeled "우측" (Right).

At the bottom of the interface, there are controls for audio ("음성 On"), video ("비디오 On"), and a pause button ("일시 정지").



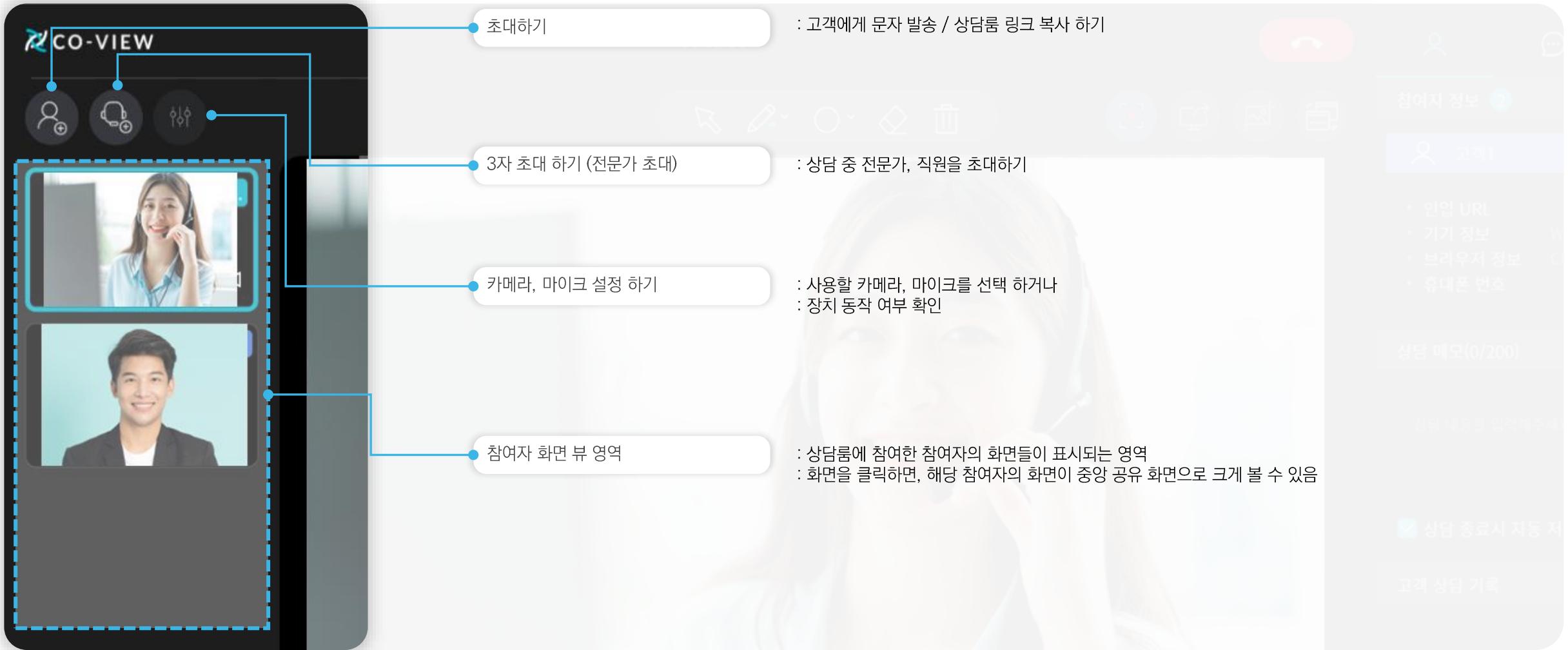
한눈에 보는 상담사(Agent) 화면 · 메뉴 | 상단



화면 구성과 메뉴



한눈에 보는 상담사(Agent) 화면 · 메뉴 | 좌측





화면 구성과 메뉴



한눈에 보는 상담사(Agent) 화면 · 메뉴 | 중앙

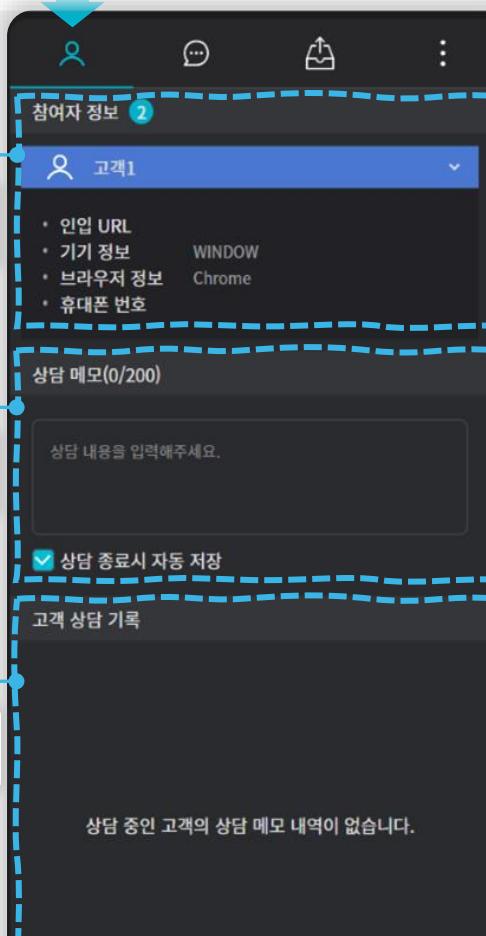


화면 구성과 메뉴



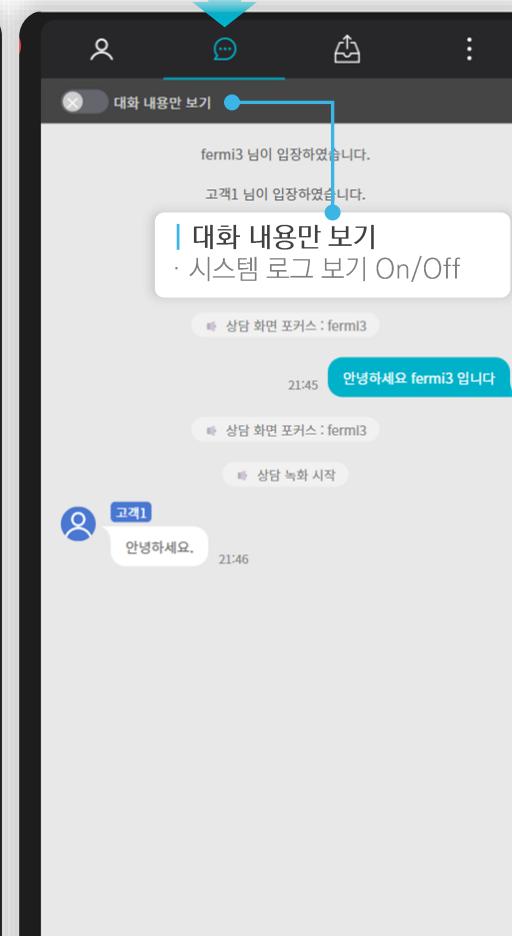
한눈에 보는 상담사(Agent) 화면 · 메뉴 | 우측

| 참여자(고객) 정보 창



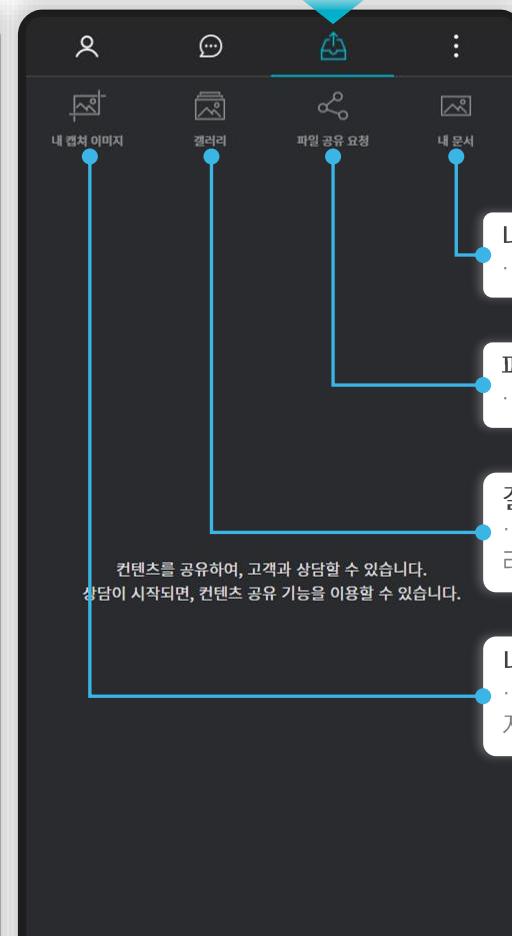
- 참여자 정보**
 - 기기, 브라우저 정보, 휴대폰 번호
- 상담 메모**
 - 상담 중 메모 입력
- 고객 상담 기록**
 - 접속한 고객의 이전 상담 내역 표시

| 채팅 창



- 대화 내용만 보기**
 - 시스템 로그 보기 On/Off

| 자료 공유 창



- 내 문서**
 - 로컬 PC의 자료를 불러 들여 공유
- 파일 공유 요청**
 - 고객에게 자료 요청 메시지를 보냄
- 갤러리**
 - 공통 자료 함(관리자가 업로드한 클라우드 저장소 자료)
- 내 캡처 이미지**
 - 상담 중 공유 화면/자료 캡처한 이미지 표시됨



상담 하기



고객 초대 : 문자 또는 상담룸 초대링크를 복사하여 초대



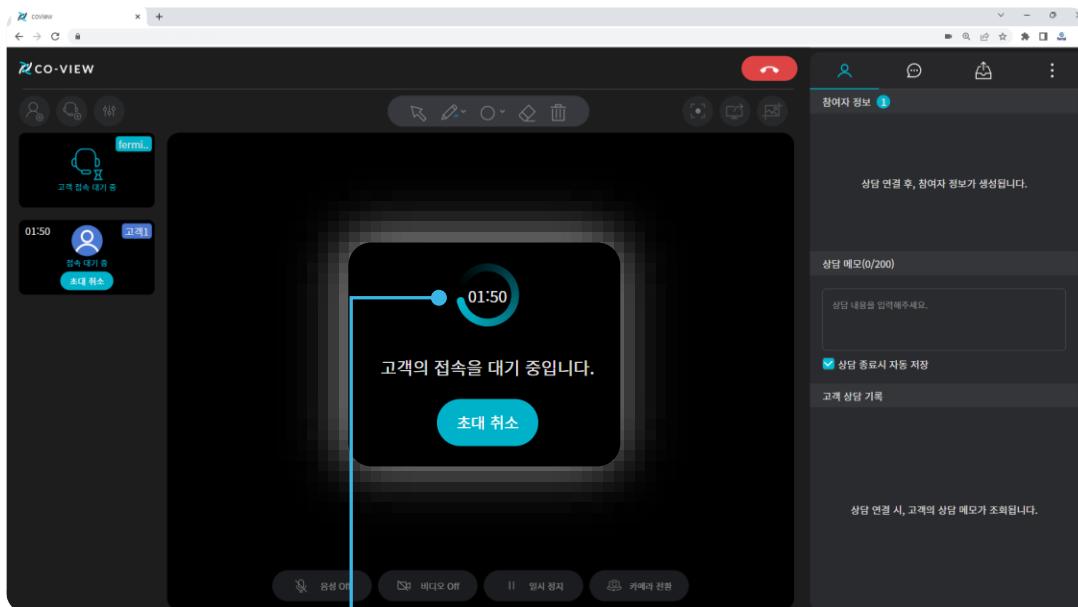
※ 소속 그룹은 관리자에 의해 등록된 그룹이며 여러 그룹에 소속되어 있으면 여러 그룹명이 표시되므로, 상담 내용에 따라 선택합니다.

상담 하기



상담 화면 전환 : 고객을 초대한 후 고객 입장 대기 화면에서 고객이 입장하면 상담 화면으로 전환

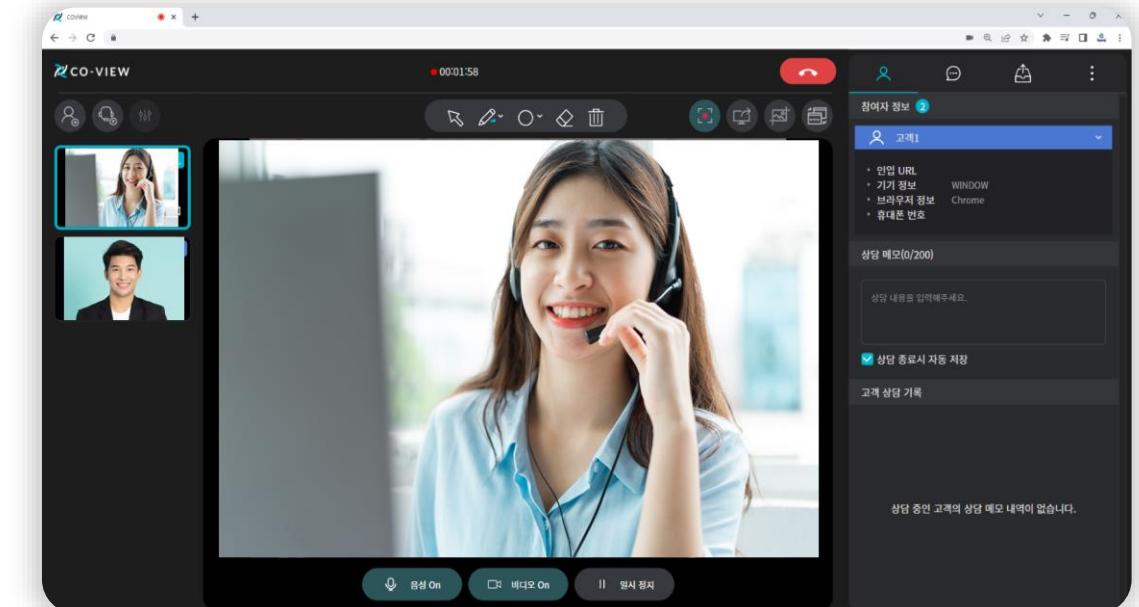
고객 초대 후 고객 입장 대기 화면



고객 접속 대기 시간 타이머

- 관리자에 의해 설정된 고객 대기 시간 타이머가 표시됩니다.
- 대기 시간내에 고객이 접속하지 않으면
- 상담룸은 종료됩니다.

고객 입장 시 화면 전환



상담하기

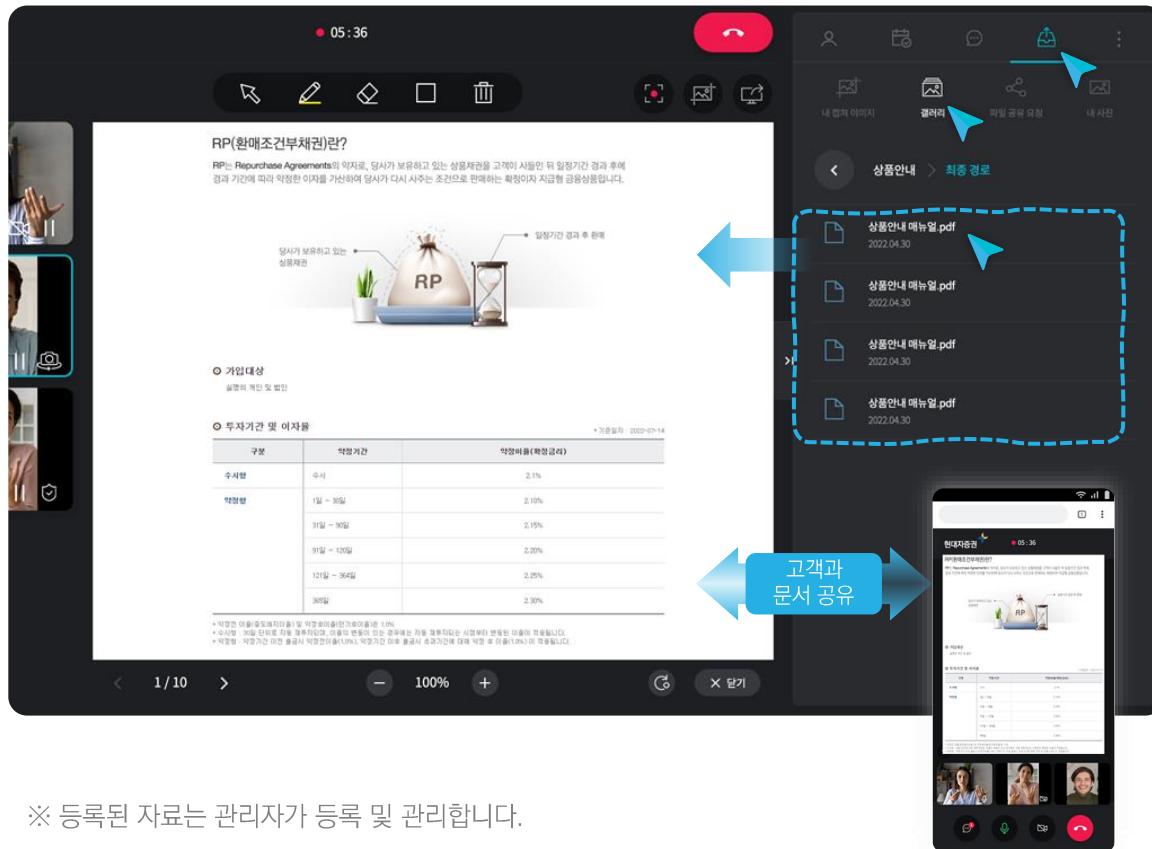


자주 사용하는 기능

상담 기능은 앞장 화면 구성과 메뉴를 참고하여 필요한 기능을 사용하여 상담을 진행합니다. (구입한 제품에 따라 사용할 수 있는 기능은 다릅니다.)

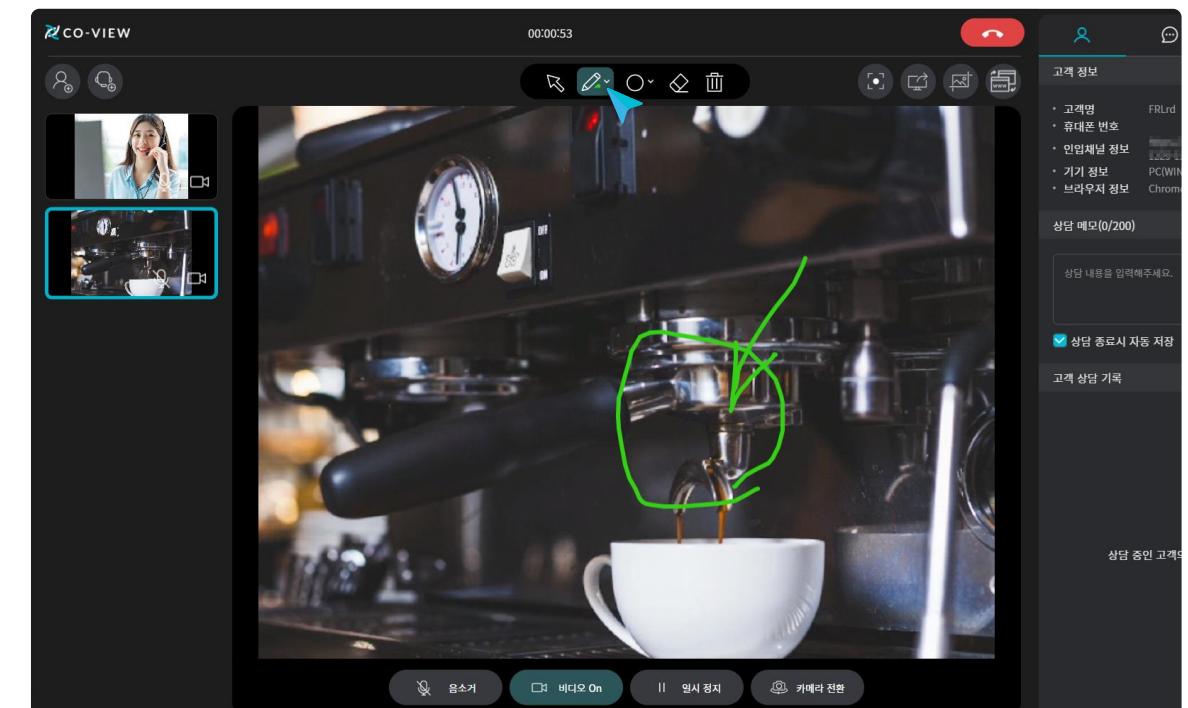
문서, 이미지 공유

내사진(자료실)함의 “갤러리”아이콘을 클릭하여 리스트 중에 자료를 클릭하여 공유 합니다.



그리기(펜)

그리기(펜) 도구를 사용하여 고객 현장 화면이나, 공유 문서에 판서하며 설명 합니다.



※ 등록된 자료는 관리자가 등록 및 관리합니다



상담 하기

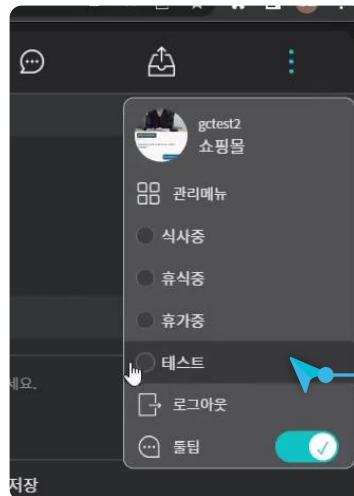


자주 사용하는 기능

상담 기능은 앞장 화면 구성과 메뉴를 참고하여 필요한 기능을 사용하여 상담을 진행합니다. (구입한 제품에 따라 사용할 수 있는 기능은 다릅니다.)

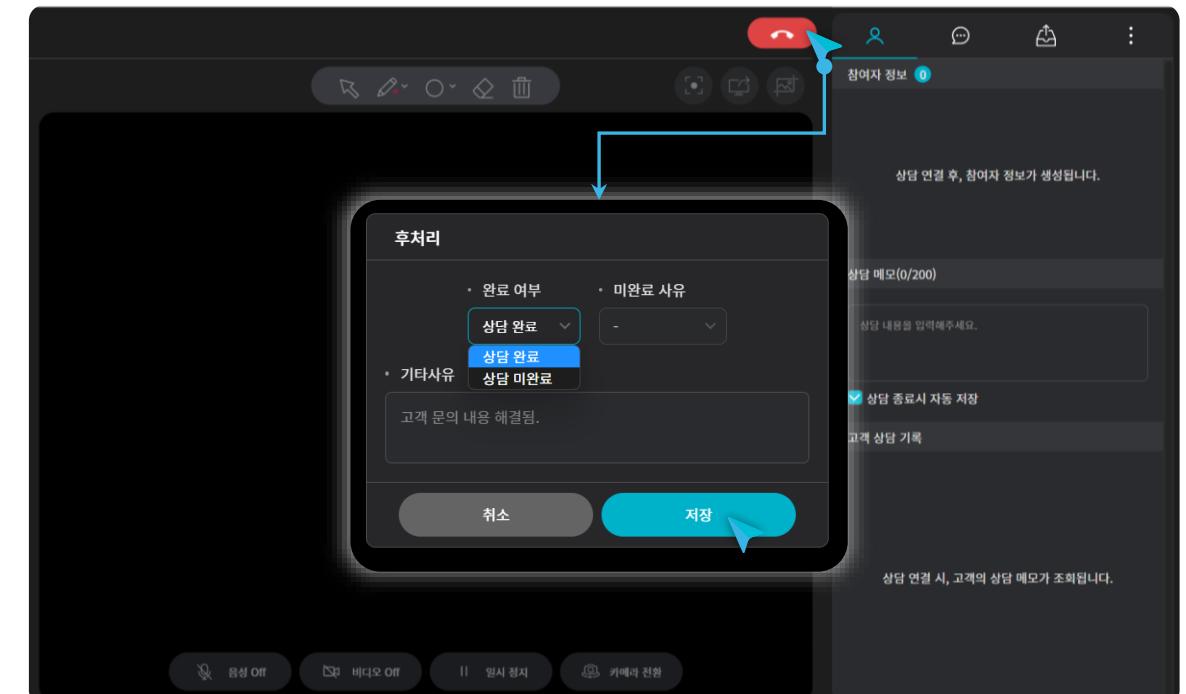
이석 (자리 비움)

자리를 비울 경우 우측 3점 메뉴를 클릭하여 등록된 이석 사유를 선택합니다.
이석 항목을 클릭하면, 상담사의 화면은 자리 비움 화면으로 전환 됩니다.



사후 처리

상담이 완료되어 상담 종료 버튼을 클릭하고, 상담 종료 확인 창을 닫으면,
상담 후 처리 메모 입력 창이 팝업 됩니다.
상담 완료 여부를 선택하고 기타 사유란에 메모를 입력하고 저장합니다.



※ 이석 항목은 관리자가 등록할 수 있으며, 상담사에게 등록할 수 있도록 권한을 부여할 수도 있습니다.



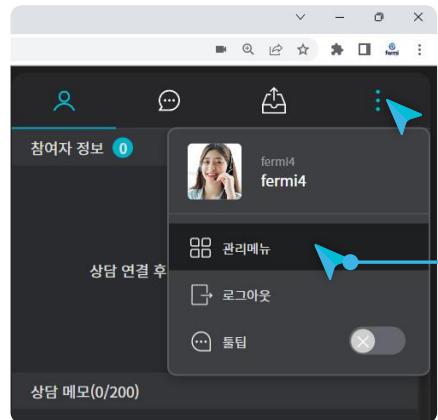
관리 메뉴



상담사의 관리 메뉴는 서비스 관리자가 설정하므로, 접근 가능한 메뉴와 기능이 다르게 표시됩니다.

관리 메뉴

| “관리 메뉴”는 대기 화면 우측 상단 3점 메뉴(:)를 클릭하시면 아래와 같이 관리 메뉴가 표시됩니다.

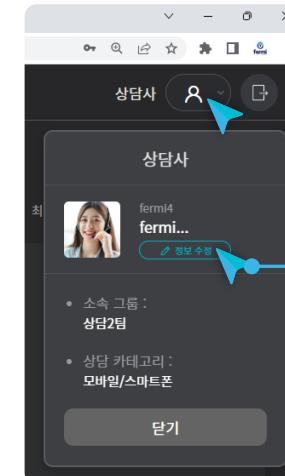


| 관리 메뉴 페이지 및 하위 메뉴

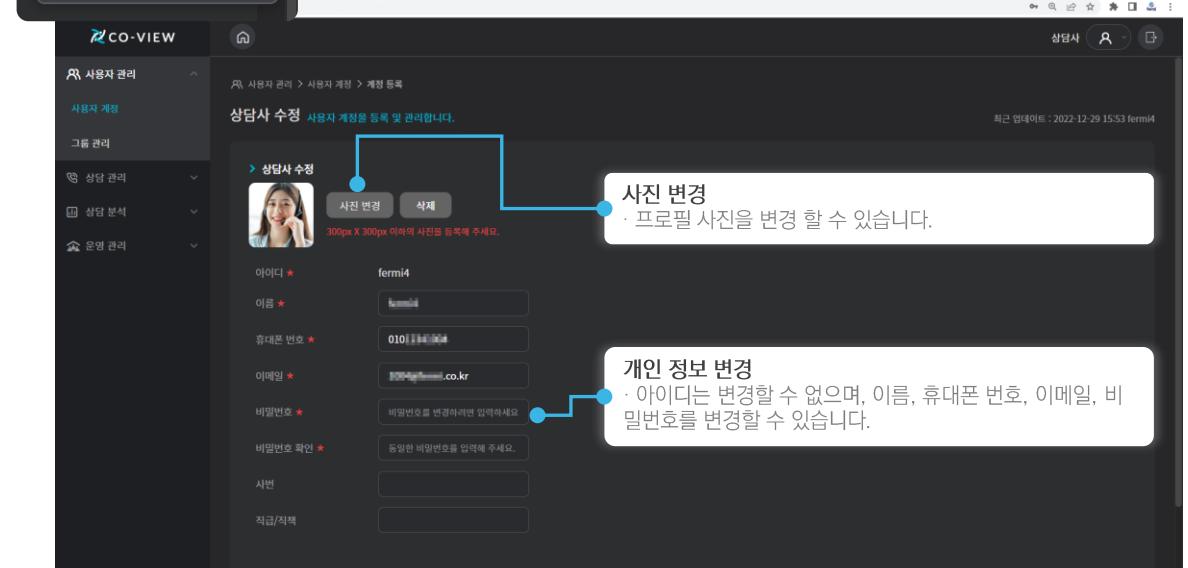


개인 정보 확인 및 수정

| 관리 메뉴 화면에서 상담사 아이콘(人选)을 클릭하면 하위 메뉴에 “정보 수정”아이콘이 표시 됩니다.



| 내 정보 확인 및 수정 페이지





관리 메뉴

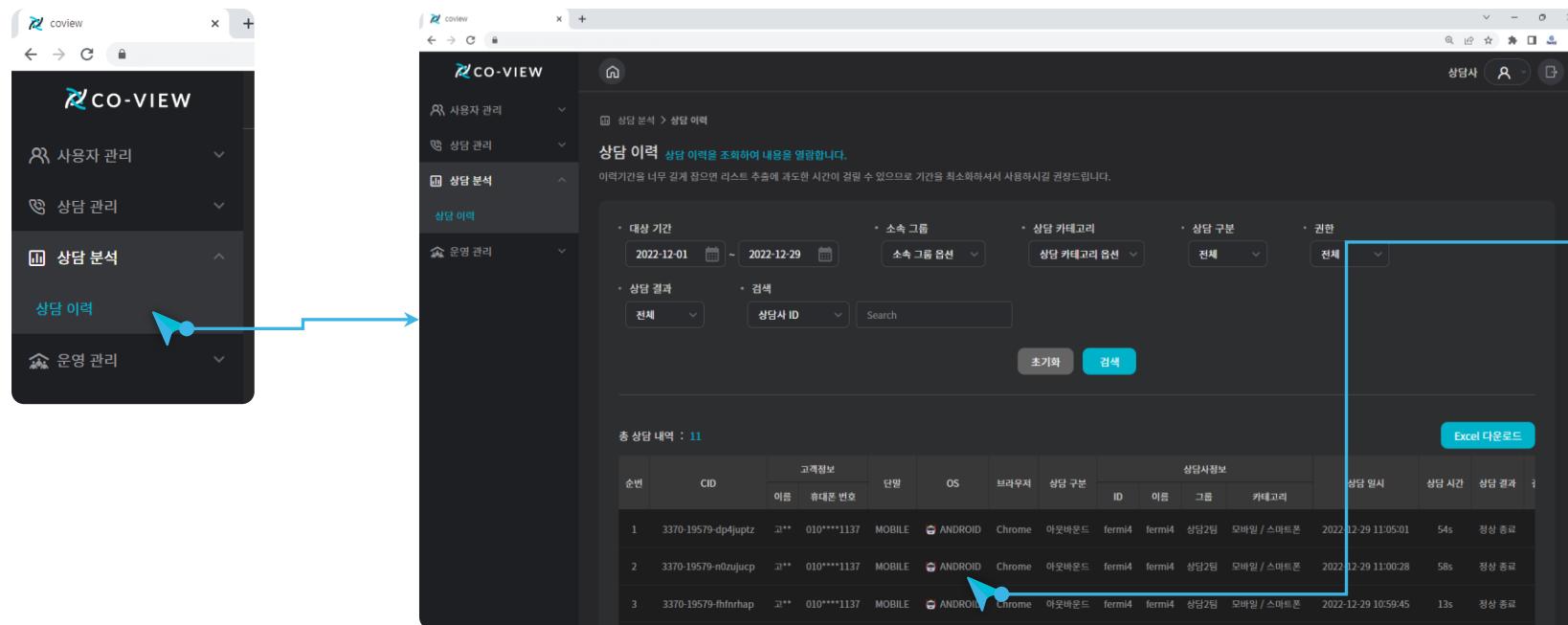


상담사의 관리 메뉴는 서비스 관리자가 설정하므로, 접근 가능한 메뉴와 기능이 다르게 표시됩니다.

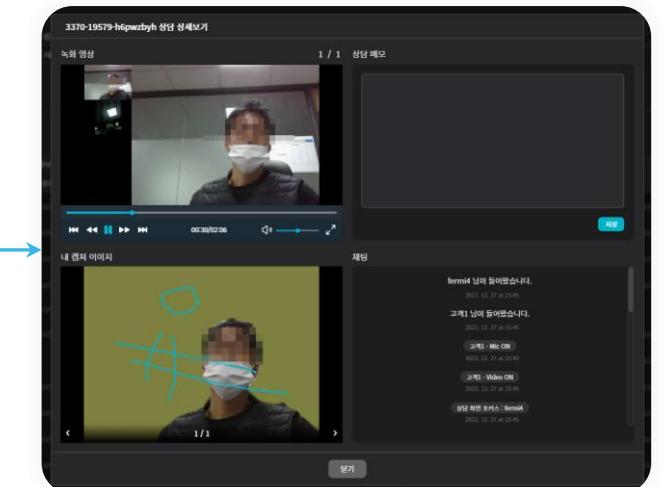
상담 이력 및 상세 정보 확인하기

| 상담 분석 > 상담 이력 메뉴를 클릭하면 상담 이력 리스트 화면이 표시 됩니다.

리스트에서 항목을 클릭하면 상담 상세 내용을 확인 할 수 있습니다.



| 상세 화면에서는
녹화 영상, 캡쳐 이미지, 메모, 채팅 내역을 확인할 수 있습니다.

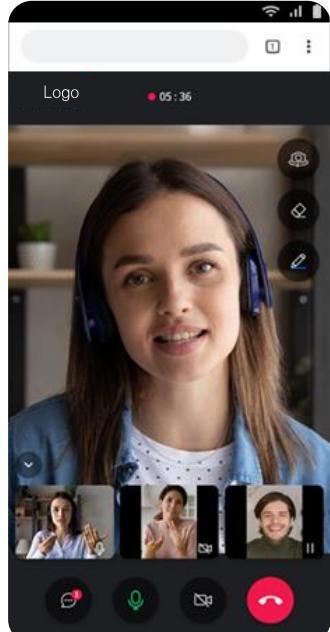




지원하는 브라우저는 어떤 것들인가요?

- 고객: 안드로이드는 크롬 추천 / iOS는 사파리 브라우저 추천 (삼성 및 엣지 브라우저 지원)
- 에이전트 : 윈도 환경에서 크롬 추천(엣지 브라우저 지원)

고객



에이전트(상담사)



※ 특정 브라우저 내에서 지원하지 않거나 상이한 경우 지원하지 않는 기능이 있을 수 있습니다.
(각 브라우저의 웹 표준 준수 수준과 엔진에 따라 다르게 표현 되는 경우 등)



인터넷 속도(소요 대역폭)는 얼마나 필요한가요?

- 단방향 : 1Mbps, 양방향 : 2Mbps 이상의 속도를 권장합니다. 권장 속도 이하인 경우 화면이 끊기거나 화질이 좋지 않을 수 있습니다.

관리 메뉴에 없는 기능들이 있는 데 왜 그런가요?

- 상담사가 사용할 수 있는 기능과 권한은 서비스 관리자가 설정합니다. 서비스 도입 담당자나 서비스 관리자에게 문의하시기 바랍니다.

고객 카메라 원격제어가 안 되는 경우는 왜 그런가요?

- 안드로이드 기기만 가능합니다. iOS 기기는 애플사의 정책상 허용되고 있습니다.

상담사(Agent)측에서 모바일로 접속할 수 있나요?

- 네, 상담사도 PC가 아닌 모바일에서도 접속 가능합니다. 다만, 일부 기능은 사용할 수 없으며, 관리자가 모바일 접속을 허용하지 않은 경우 접속되지 않습니다.

로그인 비밀번호를 잊어버린 경우는 어디로 문의 하면 되나요?

- 서비스 관리 담당자에게 문의 하시면, 새로운 비밀번호를 발급 받을 수 있습니다. 회사내 담당자에게 문의 하시면 됩니다.



CO-VIEW



See it, Share it, Sell it
With your customer remotely



fermi.co.kr



blog.naver.com/fermiblog

Fermi | 코뷰 * 빠른 사용자 매뉴얼 (Quick User Manual)
 무료체험 신청, 구매 문의는 홈페이지에서 바로 가능합니다.