

애니서포트

상담원 메뉴얼



Contents

1. 상담원 프로그램 설치
2. 원격제어 시나리오
3. 부가기능 사용법
4. 문제 해결

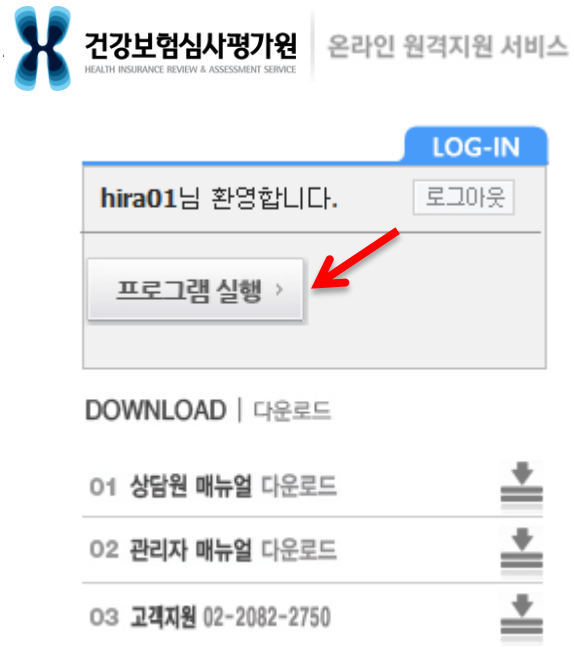
1.1. 상담원 프로그램 설치

1. 상담원은 '건강보험심사평가원'(이하 심평원) 전용 상담원 로그인 페이지 (<http://as82.kr/2000>)에 접속한다.



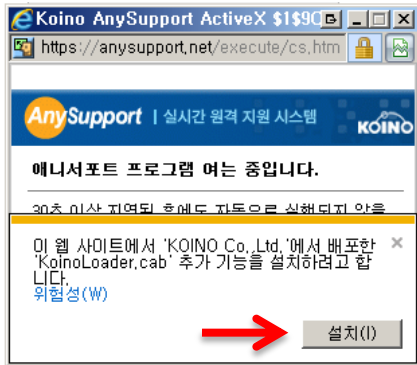
2. 해당 페이지는 심평원 전용이며 상담원 간의 중복 접속과 지원 상태를 판단할 수 있으며 사용하지 않는 계정을 선택적으로 로그인 할 수 있다.

3. LOG-IN 란 에 아이디와 패스워드를 입력한 후 '프로그램 실행' 버튼을 클릭해 상담원 프로그램을 설치 한다.

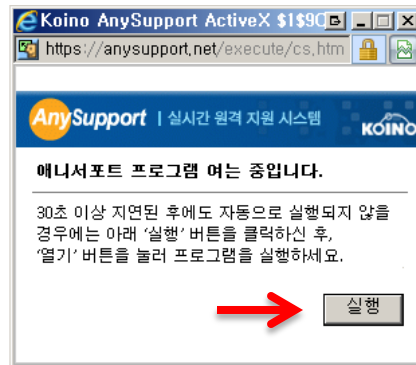


1.2. 상담원 프로그램 설치 및 실행

4. 상담원 프로그램은 '액티브엑스' 방식과 '실행파일' 방식 두 가지로 선택하여 설치가 가능하다.

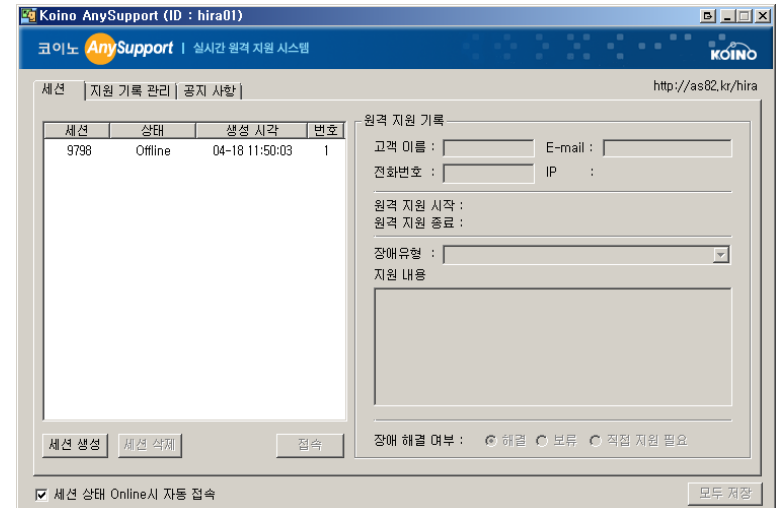


<ActiveX 타입>



<실행파일 타입>

5. 원하는 타입의 설치방법을 선택해 진행하게 되면 상담원 프로그램이 자동으로 열리며 상담 준비가 상태가 된다.

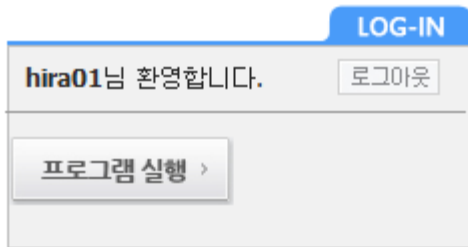


1.3. 중복 로그인시 선택적 접속

6. 심평원 전용 페이지 에서 로그인 할 경우 상담원이 사용해야 할 계정은 아래의 절차에 따라 표시 내용이 달라짐.

< CSAE.1 > 아무도 사용하지 않는 계정 로그인 시

☞ 프로그램 실행가능 메뉴로 바로 이동 후 사용가능



DOWNLOAD | 다운로드

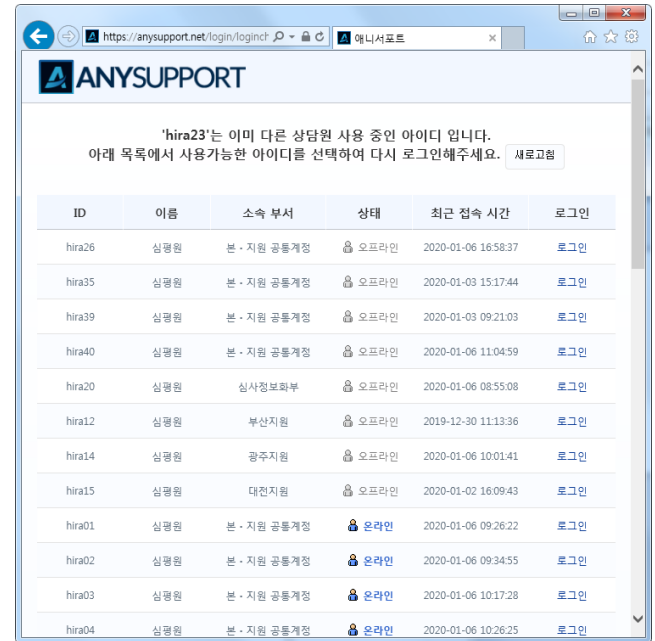
01 상담원 매뉴얼 다운로드

02 관리자 매뉴얼 다운로드

03 고객지원 02-2082-2750

< CASE.2 > 누군가 계정을 사용하고 있는 계정 로그인 시

☞ 중복 접속 관리 페이지로 이동 후 다른 계정 로그인



1.4. 중복 로그인시 선택적 접속

7. 중복 접속 시 증계페이지 에서 다른 사용자의 상태를 확인 후 접속되지 않은 상담원 계정을 선택해 '로그인'버튼 클릭.

ID	이름	소속 부서	상태	최근 접속 시간	로그인
hira26	심평원	본·지원	오프라인	2020-01-06 16:58:37	로그인
hira35	심평원	본·지원 공통계정	오프라인	2020-01-03 15:00:44	로그인
hira39	심평원	본·지원 공통계정	오프라인	2020-01-03 09:21:03	로그인
hira40	심평원	본·지원 공통계정	오프라인	2020-01-06 11:04:59	로그인
hira20	심평원	심사정보회부	오프라인	2020-01-06 08:55:08	로그인
hira12	심평원	부산지원	오프라인	2019-12-30 11:13:36	로그인
hira14	심평원	광주지원	오프라인	2020-01-06 10:01:41	로그인
hira15	심평원	대전지원	오프라인	2020-01-02 16:09:43	로그인
hira01	심평원	본·지원 공통계정	온라인	2020-01-06 09:26:22	로그인
hira02	심평원	본·지원 공통계정	온라인	2020-01-06 09:34:55	로그인
hira03	심평원	본·지원 공통계정	온라인	2020-01-06 10:17:28	로그인
hira04	심평원	본·지원 공통계정	온라인	2020-01-06 10:26:25	로그인

<사용자 상태>

- 오프라인 = 아무도 사용 안 함 (사용가능)
- 온라인 = 상담원 로그인 후 대기상태 (사용불가)
- 지원중 = 직접 고객과 연결상태 (사용불가)

8. 로그인 클릭 시 다른 상담원으로 로그인 할 수 있는 별도의 로그인 창이 나오며 해당 상담원의 패스워드를 입력 후 상담원 프로그램 실행 가능.

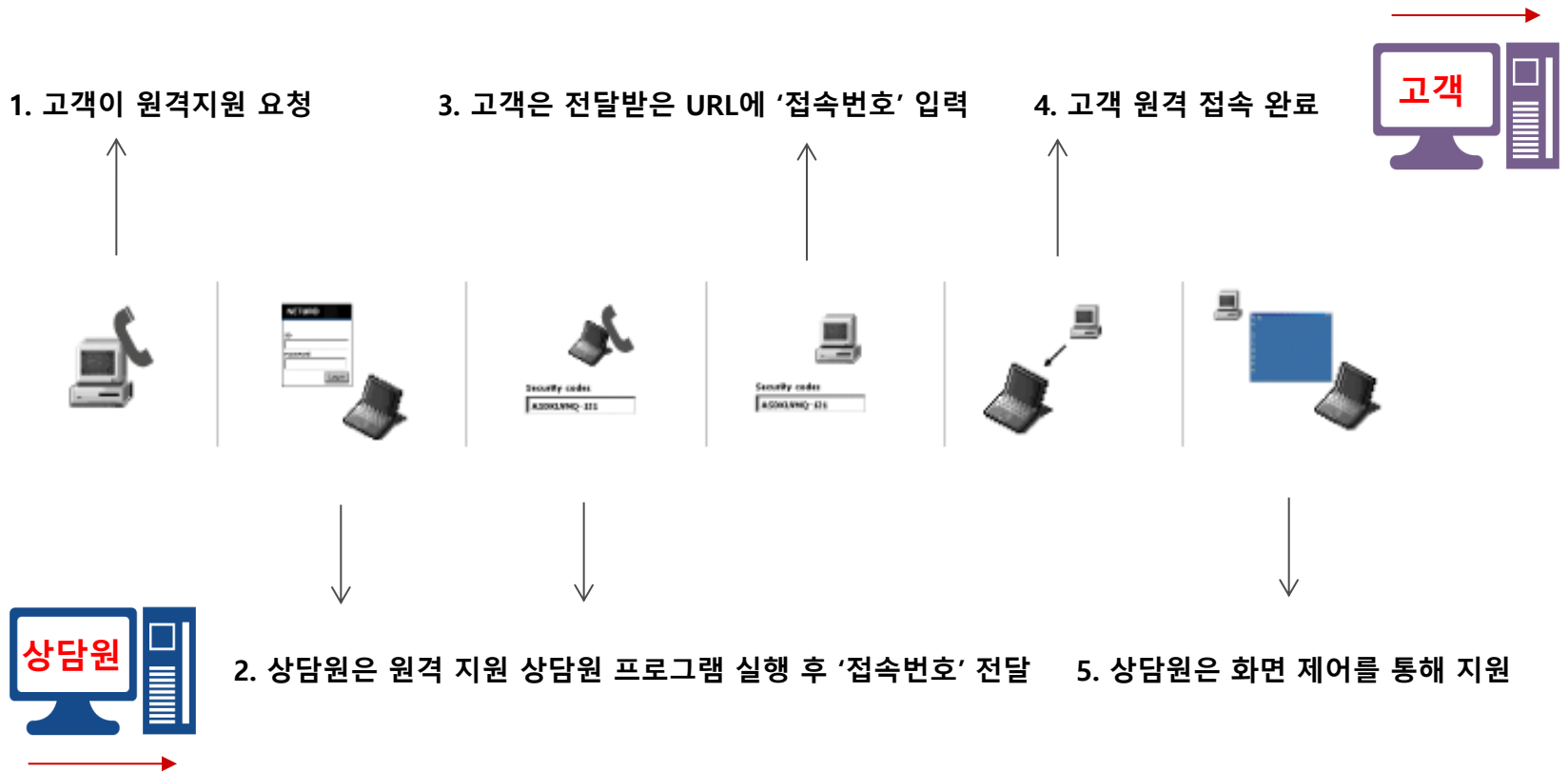
패스워드를 입력 후 로그인 버튼을 눌러주세요.

아이디 : hira02

패스워드 :

로그인 취소

2.1 원격제어 시나리오(개요)

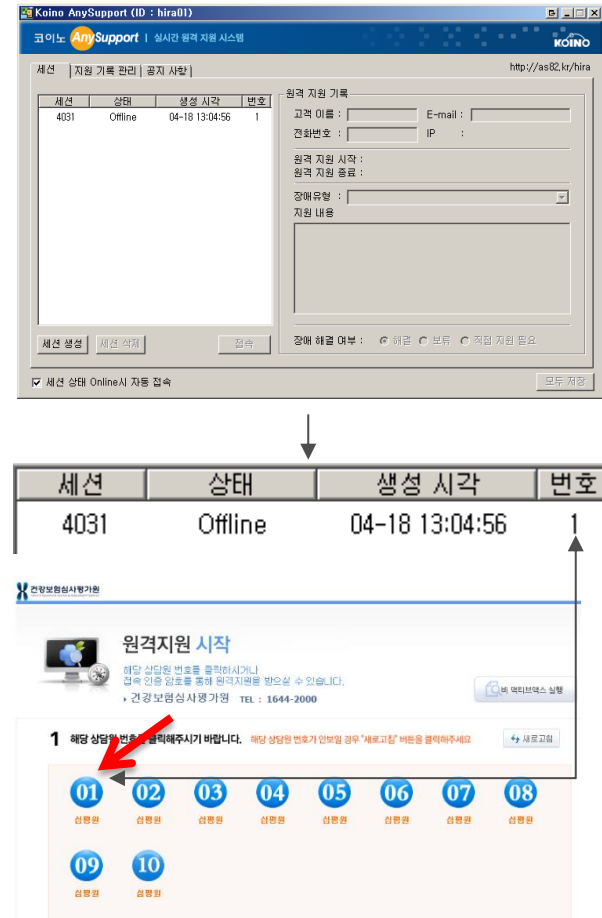


2.2 원격제어 시나리오(상담원)

1. 고객에게 원격지원 요청을 받은 상담원은 미리 원격지원 프로그램을 구동 시킨다.



2. 자동으로 접속 대기가 생성되며 접속URL을 안내 후 접속 번호를 고객에게 전달한다.

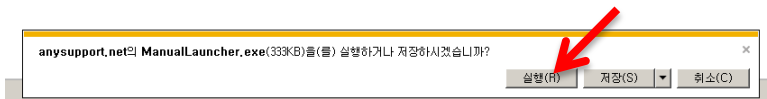
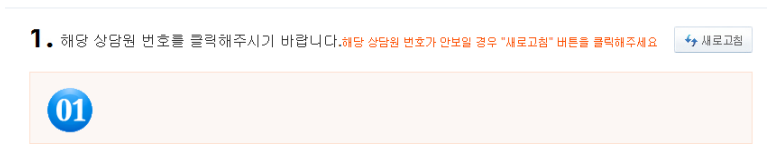


2.3 원격제어 시나리오(고객)

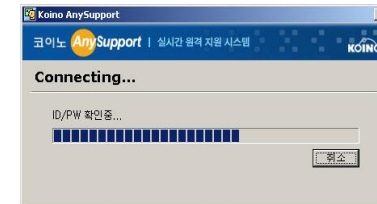
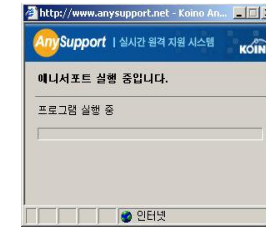
3. 고객은 애니서포트의 고객접속 URL <http://as82.kr/hira> 에 접속해 안내 받은 해당 상담원 번호를 클릭한다.



- 번호를 클릭하면 실행파일이 다운로드 되며 해당 파일을 실행한다.



4. 고객컴퓨터에 고객 프로그램이 준비되며, 상담원 프로그램과 통신하여 자동 실행 된다.

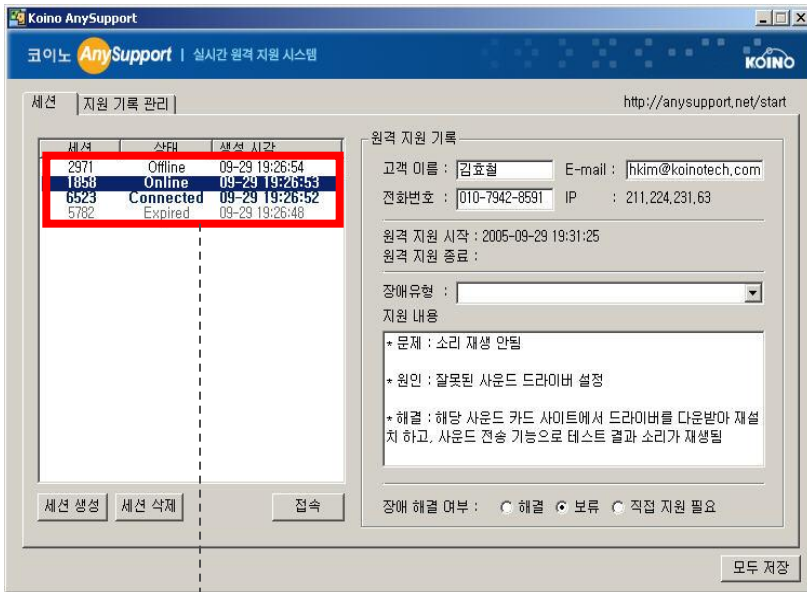


트레이 아이콘에 접속 표시

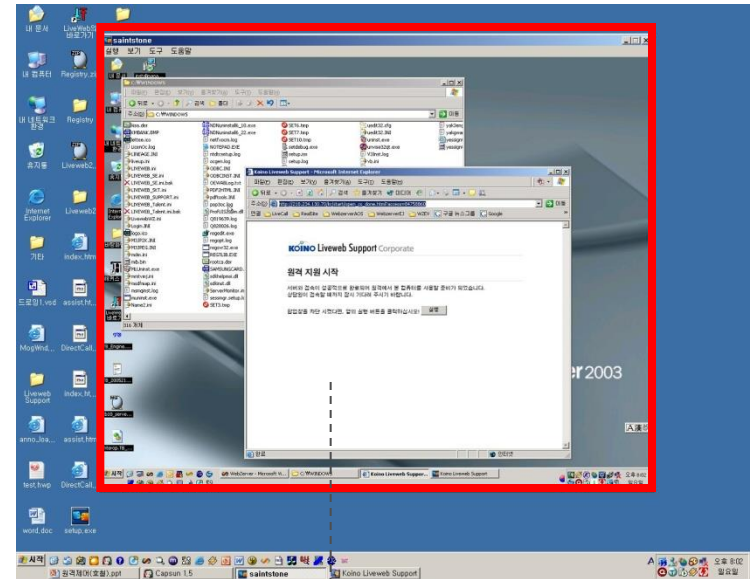


2.4 원격제어 시나리오(세부)

5. 고객이 4번 과정을 마치면 상담원 프로그램에서는 해당 세션의 상태가 Offline -> Online으로 바뀐다.



6. 상담원이 고객 PC에 접속하면 세션 상태가 Online -> Connected로 바뀌면서 고객 화면을 보여주는 뷰어가 실행된다.



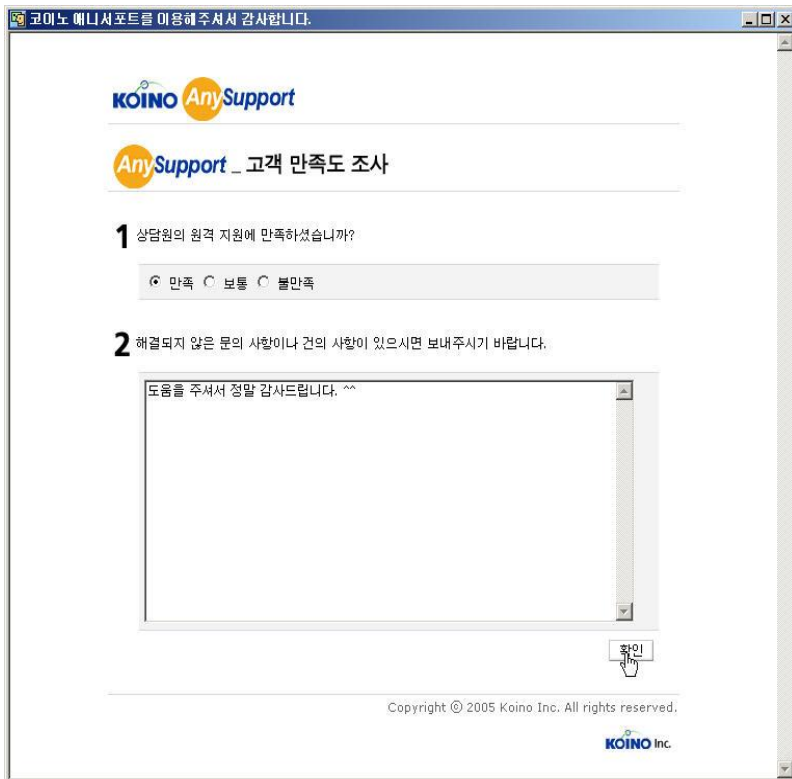
4CJN	Offline	02-18 17:13:32
4CJN	Online	02-18 17:13:32

Online으로 바뀐 세션을 더블-클릭하거나 아래의 접속버튼을 눌러서 고객 PC에 접속한다.

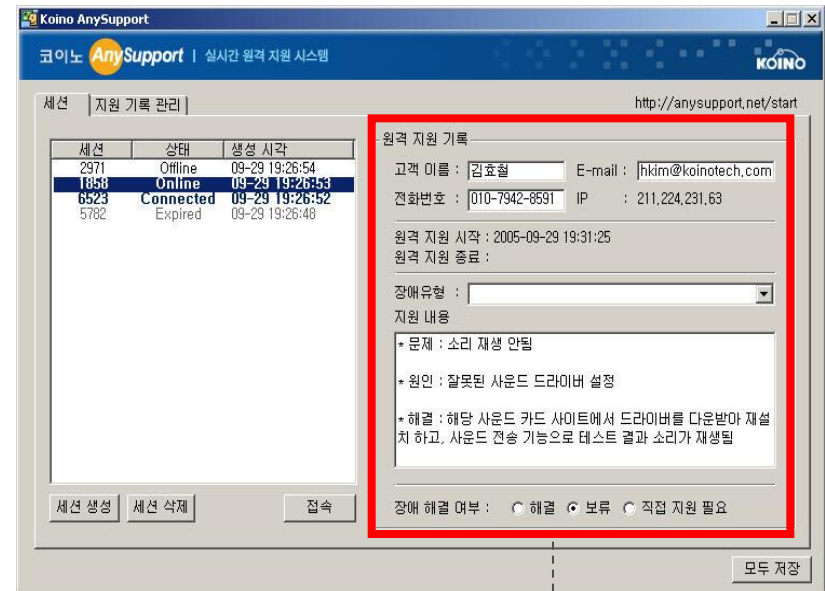
고객 화면을 보여주는 뷰어가 실행된다. 이 뷰어를 통해 고객에게 원격지원을 수행한다.

2.5 원격제어 시나리오(세부)

7. 원격지원을 다 마치고 종료하면 세션 상태가 Connected-> Expired로 바뀌게 되고, 고객에게는 아래와 같은 고객 만족도 조사 웹 페이지가 나타나게 된다.



8. 고객이 고객 만족도 설문 조사를 마치게 되면 모든 과정이 끝나게 되고, 상담원은 원격 지원한 내용을 기록으로 남겨 추후에 통계/분석 할 때 쓰일 수 있도록 한다. 물론, 고객이 남긴 고객 만족도 조사 자료도 기록으로 남는다.

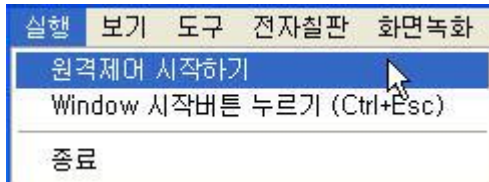


상담원은 원격 지원 기록을 남길 수 있다.

3.1 부가 기능 사용법(상담원)

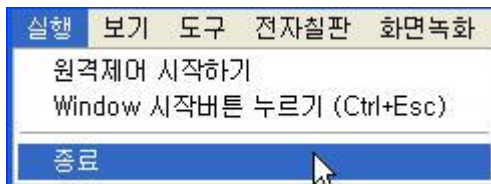
1. 원격지원 시작하기 기능

- 상담원은 기본적으로 고객 PC화면을 볼 수만 있습니다. 이 메뉴를 선택해야만 그 때부터 제어가 가능합니다.



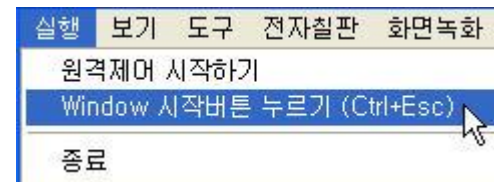
2. 종료 기능

- 원격 지원이 종료됩니다. 물론 뷰어 화면의 'X'버튼을 눌러도 종료됩니다.



3. Windows 시작 버튼 누르기

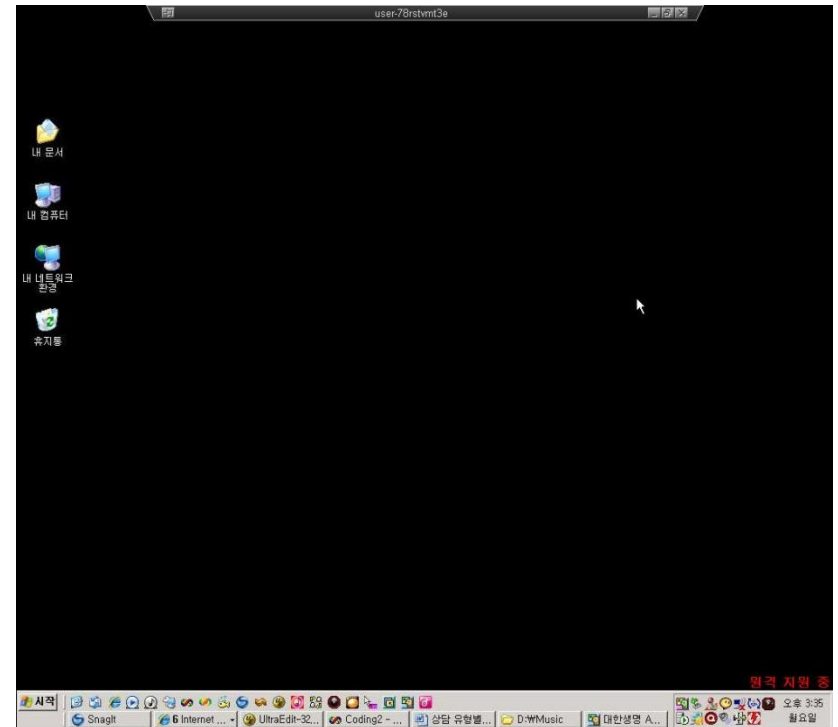
- 고객 PC의 윈도우 시작 버튼이 눌러집니다.



3.2 부가 기능 사용법(상담원)

4. 전체 화면 기능

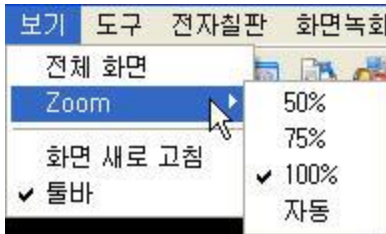
- 전체 화면으로 고객 PC를 제어하게 됩니다. 다시 돌아가고 싶다면 마우스를 상단으로 옮겨 해당 버튼을 클릭하면 됩니다.



3.3 부가 기능 사용법(상담원)

5. Zoom 기능

- 뷰어 화면의 크기를 조절 할 수 있습니다. 기본이 자동이지만 크기를 좀 더 줄이거나 늘리고 싶다면, 50%나 75%, 100%를 선택하시면 됩니다.



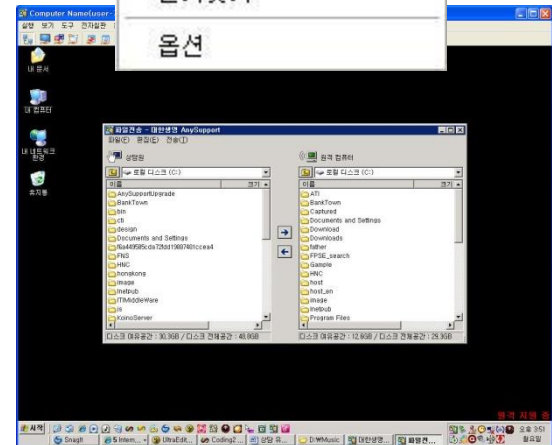
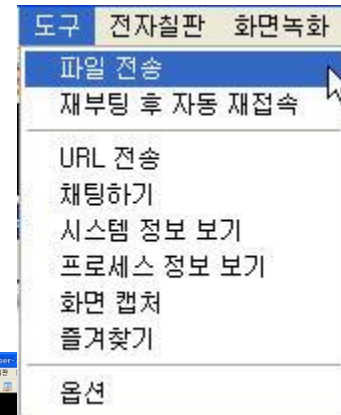
6. 화면 새로 고침 기능

- 변경되지 않은 화면이 있다 판단될 때에는 이 기능을 통해 리플레시 합니다.

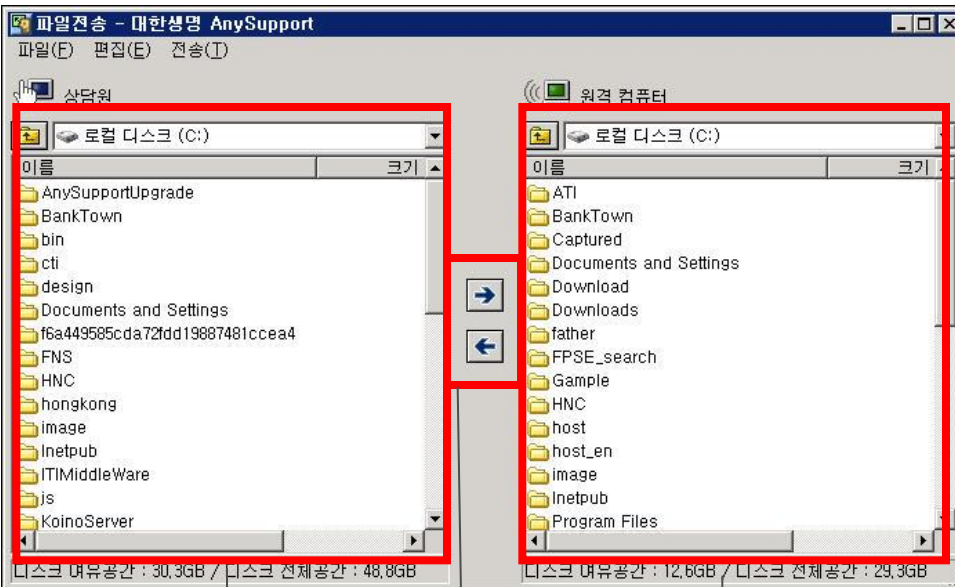


7. 파일 전송 기능

- 고객과 상담원이 서로 파일을 주고 받을 수 있습니다. 각 디렉터리 정보에서 파일의 소스 위치와 목적지 위치를 결정한 다음, 화살표 버튼을 클릭함으로써 파일을 전송합니다.



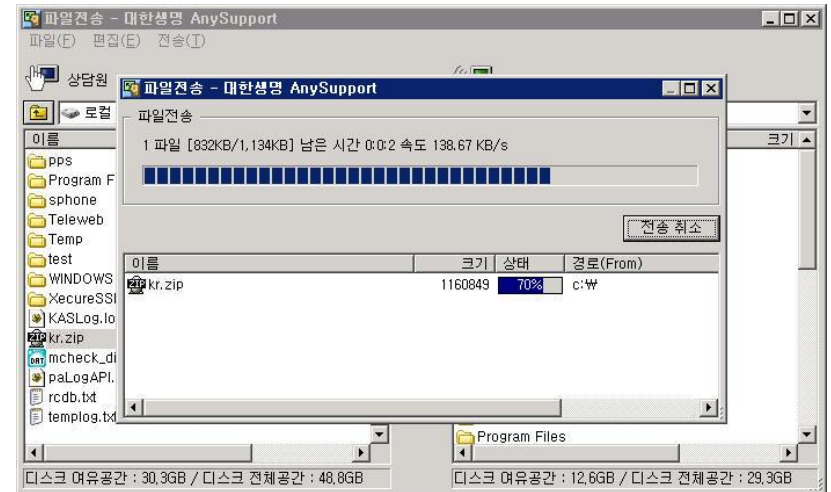
3.4 부가 기능 사용법(상담원)



상담원 PC 디렉터리

고객 PC 디렉터리

클릭하면 화살표 방향대로
파일이 전송됩니다.



3.5 부가 기능 사용법(상담원)

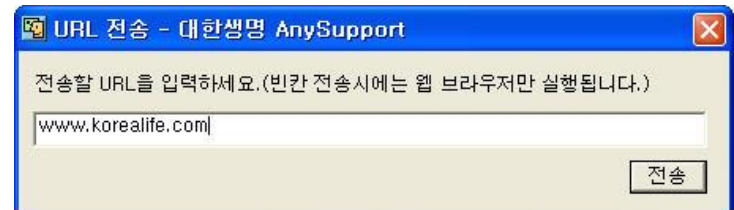
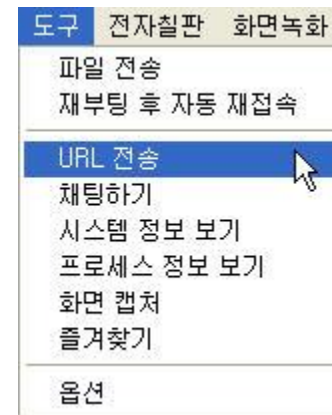
8. 재부팅 후 자동 재접속

- 이 메뉴를 선택하고 고객PC를 재부팅 할 경우 별도의 인증과정 없이 자동으로 연결됩니다.



9. URL 전송

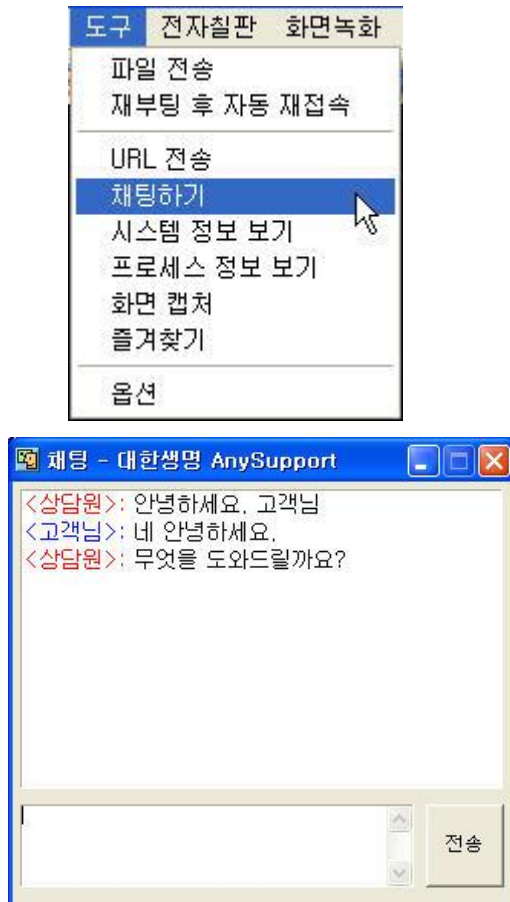
- 고객 PC에 해당 URL이 전송되어 실행되는 기능입니다.



3.6 부가 기능 사용법(상담원)

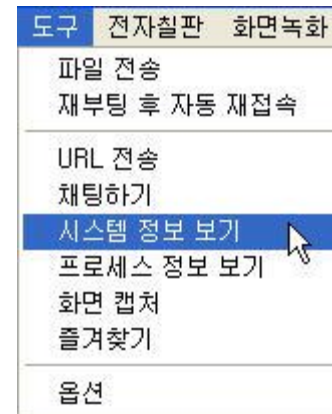
10. 채팅 하기

- 고객과 채팅을 하는 기능입니다.



11. 시스템 정보 보기

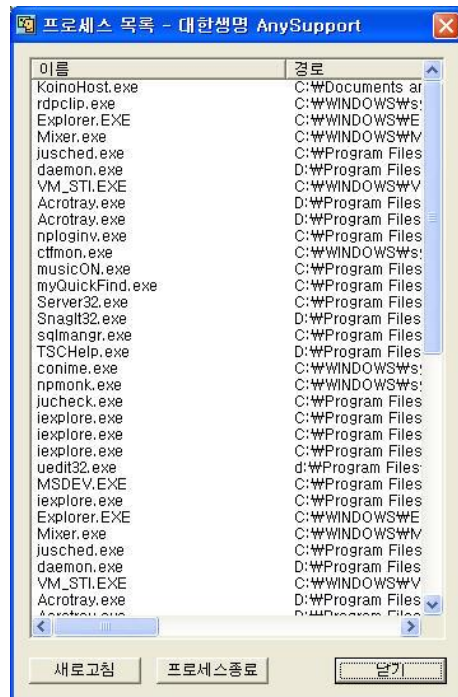
- 고객의 시스템 관련 정보들을 한 눈에 볼 수 있는 기능입니다.



3.7 부가 기능 사용법(상담원)

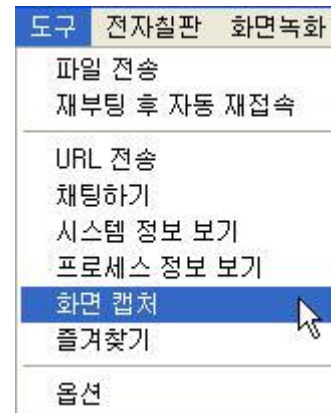
12. 프로세스 정보 보기

- 고객 PC에서 실행되고 있는 프로세스 정보를 보는 기능입니다. 프로세스를 종료시킬 수도 있습니다.



13. 화면 캡처

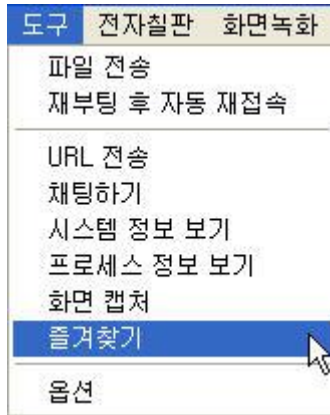
- 현재 제어하고 있는 고객 화면을 캡처하는 기능입니다.



3.8 부가 기능 사용법(상담원)

14. 즐겨찾기

- 자주 쓰이는 폴더/프로그램/URL을 등록하여 고객 화면에 빠르게 띄울 수 있는 기능입니다.



* 고객 PC에 해당 폴더를 띄웁니다.



* 고객 PC에 해당 프로그램을 실행시킵니다.

3.9 부가 기능 사용법(상담원)

15. 즐겨찾기



* 고객 PC에 해당 URL을 띄웁니다.

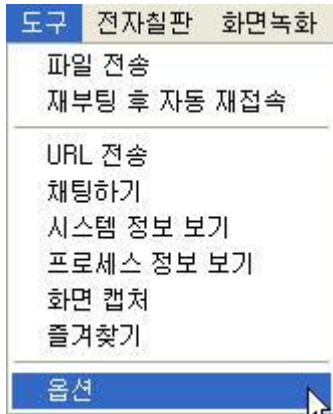


* 자주 쓰이는 URL을 즐겨찾기 형식으로 등록하여 사용할 수 있습니다.

3.10 부가 기능 사용법(상담원)

16. 옵션 기능

- 다음의 여러 가지 기능을 옵션으로 선택할 수 있습니다.



3.11 부가 기능 사용법(상담원)

17. 옵션 기능

[1] 화질 조정 기능

뷰어에서 보이는 고객 화면의 화질을 조절 할 수 있습니다. 기본이 '보통'으로 되어 있고, 화질이 낮을수록 원격 제어 속도는 빨라집니다.

[2] 화면 자동 스크롤 기능

해상도가 더 큰 고객의 PC를 원격지원 할 경우 고객 PC 화면을 마우스 이동만으로 자동 스크롤링 해 주는 기능입니다. 기본으로 enable 되어 있고, disable시키면 스크롤러를 통해 수동으로 스크롤링을 해야 합니다.

[3] 바탕 화면 배경 공유 기능

기본적으로 바탕 화면은 공유되지 않습니다. 바탕 화면까지 공유하고자 한다면 이 메뉴를 선택합니다.

[4] 드라이버 모드

원격 제어를 드라이버 모드로 수행합니다. 기본적으로 드라이버 모드로 수행되며 드라이버 모드가 더 빠릅니다.

[5] 마우스 추적하기

고객의 마우스 움직임을 볼 수 있는 기능입니다.

[6] 블랙 스크린 기능

이 기능을 사용하면, 고객 PC의 화면이 검정색으로 바뀌고 상담원이 원격 지원하는 내용을 전혀 볼 수가 없습니다. 단, 고객 PC에 DirectX가 설치되어 있어야만 가능합니다.(요즘은 거의 기본으로 설치되어 있습니다.)

[7] 키보드/마우스 잠금 기능

상담원이 원격지원을 수행할 때, 고객도 자신의 PC를 제어할 수 있습니다. 하지만 이 기능을 사용하게 되면 고객의 키보드와 마우스가 동작을 멈추게 됩니다.

[8] 시간 설정 기능

상담원이 특정 시간동안 제어를 안 할 경우 자동으로 종료되는 기능입니다. 본 단위로 입력 가능하고, 이 기능을 사용하고 싶지 않다면 '0'을 입력하시면 됩니다.

[9] 소리 전송 기능

고객의 PC에서 나는 모든 소리를 상담원의 스피커나 헤드셋으로 들을 수 있는 기능입니다.

[10] 채팅 대화 내용 저장

고객과 채팅 한 내용이 상담원 PC에 자동으로 저장되는 기능입니다.

[11] 기본값 복원

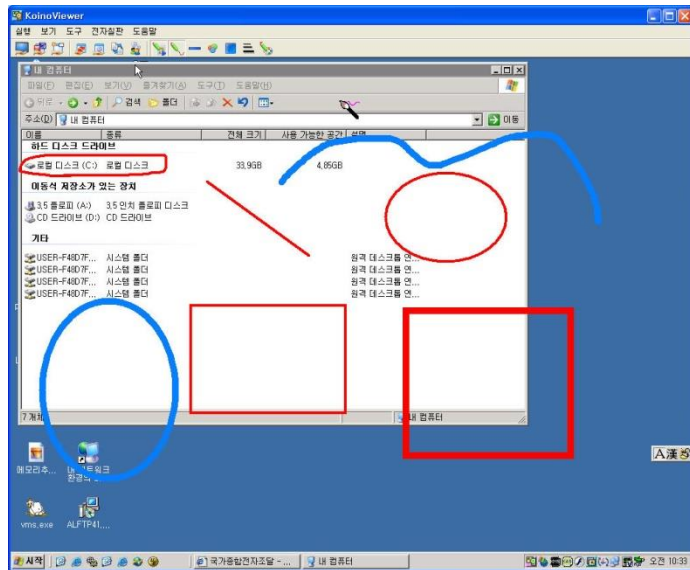
모든 옵션 기능이 기본값으로 복원됩니다.

3.12 부가 기능 사용법(상담원)

18. 그리기 기능



- 상담원이 고객 화면에 낙서를 하는 기능입니다.



<자유 곡선>
자유 곡선을 그립니다. (기본)



<선>
직선을 그립니다.



<원>
원을 그립니다.



<사각형>
사각형을 그립니다.



<펜 두께 변경>
펜의 두께를 변경합니다.



<펜 색상 변경>
펜의 색상을 변경합니다.

3.13 부가 기능 사용법(상담원)

19. 화면녹화

- 상담원이 고객 화면을 제어하는 걸 녹화하는 기능입니다.



Connection 화면 녹화 중...

녹화 시작 : "화면 녹화 중"으로 표시



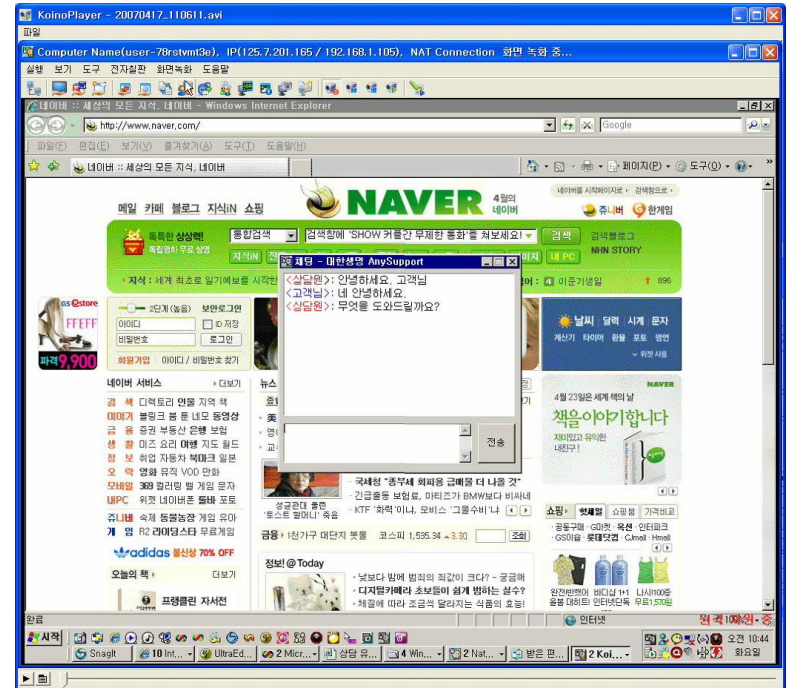
Connection 화면 녹화 일시정지...

녹화 일시정지 : "화면 녹화 일시정지"라고 표시



Connection

녹화 정지



3.14 부가 기능 사용법(상담원)

20. 추가 기능(공유 모드 설정)

- 공유 하는 영역을 설정할 수 있습니다.



<전체 화면 공유>
고객 PC의 전체 화면을 공유 합니다.(기본)



<윈도우 공유>
특정 윈도우를 선택해 공유 합니다.



<특정 영역 공유>
특정 사각 영역을 선택해 공유 합니다.

4.1 문제 해결

1. 소리 전송 안되는 문제

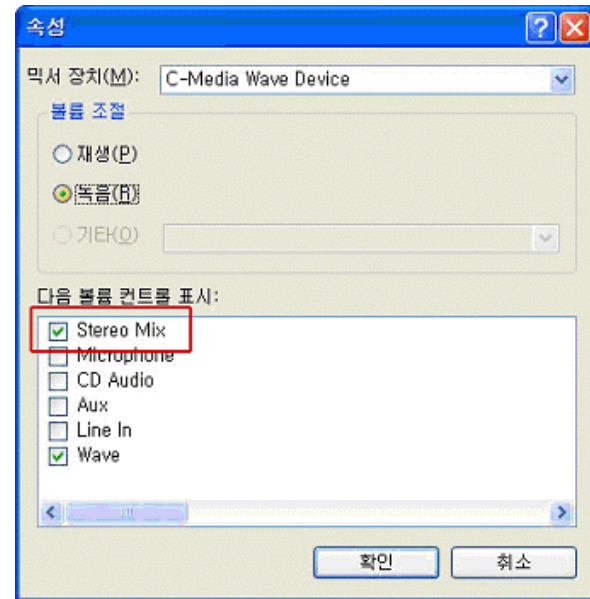
[1] 호스트 쪽의 작업표시줄 오른쪽에 있는 볼륨 아이콘을 더블 클릭해서 윈도우 볼륨 컨트롤을 엽니다.



[2] 볼륨컨트롤의 '옵션' 메뉴의 '속성'을 클릭합니다.



[3] 볼륨 조절에서 '녹음'을 클릭하시고 아래 '다음 볼륨 컨트롤 표시'에서 'Stereo Mix'를 체크하시고 확인 버튼을 누릅니다. 'Stereo Mix'라는 이름은 현재 컴퓨터에서 나오고 있는 소리를 모두 녹음해서 보내겠다는 뜻으로, 사운드 카드 제조사마다 그 이름이 다를 수 있으므로 혹시 'Stereo Mix' 컨트롤이 보이지 않을 경우 (예를 들면 'Stereo Out', '스테레오 믹스', 'Wave Out Mix' 등) 비슷한 의미를 가지는 채널을 선택하시거나 'Wave' 컨트롤을 사용해 보시기 바랍니다.



4.2 문제 해결

1. 소리 전송 안되는 문제

[4] 확인을 누르면 선택한 녹음 볼륨 컨트롤이 나타납니다. 여기서 Stereo Mix나 Wave채널을 선택하신 후 볼륨을 중간 정도로 설정하시면 설정이 끝납니다.

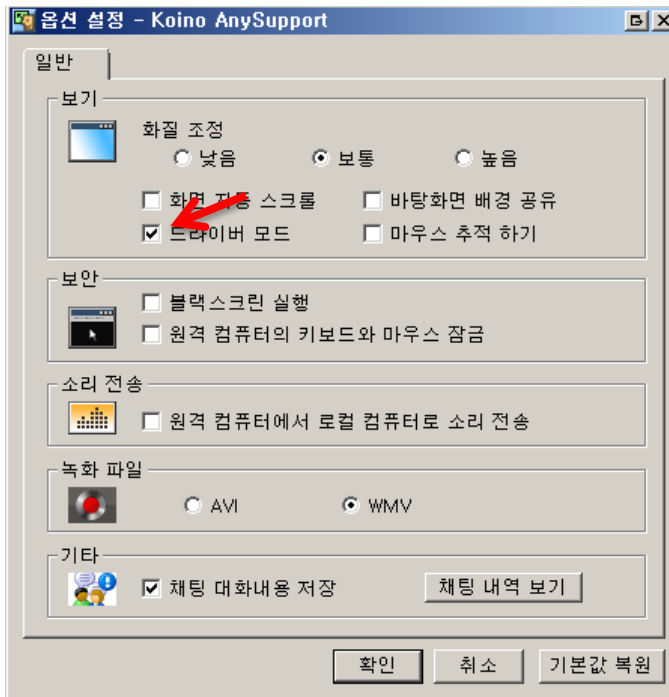


* 위와 같이 조치했음에도 안 될 경우 PC 사운드 카드의 제조사가 공급한 드라이버 등에 문제가 있을 경우가 많으므로 최신 사운드 드라이버를 설치해 보시거나 보다 성능이 좋은 사운드 카드를 설치하시기 바랍니다.

4.3 문제 해결

2. 원격 접속시 화면이 안보이는 문제

[1] 원격이 접속 된 후 화면이 검정색으로 보이는 경우 드라이버모드 (고속제어 모드-기본설정) 를 체크해제 하시면 대부분의 경우 가능합니다.



* 위와 같이 조치했음에도 안 될 고객지원 팀 애니서포트 고객지원팀 (고객지원 대표번호 02-2082-2750)으로 연락 바랍니다.