

원격지원 시스템

ezHelp ASP Ver 4.0.0.1

사용자 설명서

알림

ezHelp ASP User Guide

Version 2.0

Copyright © 2012 Midassoft Co., Ltd. All Rights Reserved

본 매뉴얼에 포함된 내용은 추후 제품의 성능 향상 또는 기능 개선 등에 따라 사전 예고 없이 변경될 수 있다.

(주)마이더스소프트는 본 매뉴얼에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보증도 하지 않는다.

(주)마이더스소프트는 본 매뉴얼에 포함된 오류 또는 이 자료의 공급이나 수행 또는 사용과 관련하여 직접, 간접 특별히 우연 또는 필연적으로 발생한 손해에 대하여 어떤 책임도 지지 않는다.

본 매뉴얼에 대한 저작권과 지적 소유권은 (주)마이더스소프트가 가지고 있으며 이 권리는 대한민국의 저작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호된다. 따라서 (주)마이더스소프트의 사전 서면 동의 없이 본 매뉴얼의 일부 또는 전체 내용을 무단 복사, 복제, 전재하는 것은 저작권법에 저촉된다.

© 2008-2013 주식회사 마이더스소프트

차 례

- 1. ezHelp ASP 원격지원사용 6
 - 1-1. ezHelp ASP 소프트웨어 설치 6
 - 1-2. 고객접속 유도 9
 - 1-3. 상담원용 접속 대기 프로그램 사용방법 12

- 2. 주요기능 16
 - 2-1. 원격지원 화면 16
 - 2-2. 기능 메뉴바 16
 - 화면 17
 - Windows 18
 - 부가기능 19
 - 단축메뉴 20
 - 원격프린터 설치 및 사용방법 22
 - 원격지원 보고서 및 고객만족도 조사 25

- 3. ASP서비스 페이지 26
 - 3-1. ASP서비스 페이지란? 26
 - 3-2. ID정책 27
 - 3-3. 페이지 설명 27
 - 3-4. 메뉴설명 27
 - 상담원 관리 27
 - 원격지원 내역 28
 - 사용자 정보수정 29

차 례

3-5 환경설정	30
기본환경설정	30
ASP옵션 환경설정	32
3-6 실시간 채팅 상담	35
사용방법	35
실시간 채팅상담 환경설정	37
실시간 채팅내역	38
모바일 실시간 채팅 어플리케이션	38
3-7 사용통계	39
3-8 서비스 신청	40
3-9 서비스 신청내역	40
4. 모바일 원격지원	41
5. 장애 대응	44
5-1. 메인서버에 접속할 수 없습니다	44
5-2. 고객PC에서 서비스가 실행되지 않았을 경우	44

용 어 설 명

용어	설명
원격지원	고객 PC에 문제 발생 시 방문하지 않고 인터넷을 통하여 고객 PC를 원격연결 후 상담원이 원격지에서 지원하는 것
관리자	원격지원 환경 및 상담원 정보 등을 관리하는 사람
상담원(사용자)	고객과의 채팅지원 및 원격지원을 담당하는 사람
고객	상담원에게 채팅지원 및 원격지원을 요청하는 사람
뷰어	원격지원 시 고객의 PC를 제어할 수 있게 연결하는 프로그램
접속페이지	상담원과 원격지원 연결을 위해 고객이 접근하는 웹사이트
세션	상담원과 고객이 연결된 상태
접속 안내창	고객 PC에 원격지원 중임을 나타내는 안내창
접속코드	원격지원 연결을 위해 고객이 중계페이지에서 입력하는 숫자
제어권	상담원이 고객의 사전 동의 하에 고객 PC의 마우스 키보드를 제어할 수 있는 권한
인증서버	상담원 로그인 시 ID와 PW를 확인하는 서버

1. ezHelp ASP 원격지원 사용.

1 - 1. ezHelp ASP 소프트웨어 설치.

1) ezHelp ASP 상담원 프로그램 설치.

① Active X를 이용한 설치.



- ① <http://www.ezhelp.co.kr>로 접속하고 로그인을 합니다.
- ② 상단 4번째 메뉴인 "ASP서비스"를 클릭합니다.
- ③ Active X를 설치 합니다.
- ④ "원격지원 프로그램 실행하기"를 클릭하여 상담원 프로그램을 실행합니다.

② 다운로드를 이용한 설치.



- ① 상단 3번째 메뉴인 "고객지원" 메뉴를 클릭합니다.
- ② "다운로드"를 클릭합니다.

다운로드 고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는 신뢰와 만족을 위해 완성을 더 다가가겠습니다.

전체 6 | Page 1/1

제목 검색

번호	제목	파일	작성자	작성일	조회수
6	이지헬프 Appliance 사용자를 위한 메뉴얼 입니다.(...		관리자	2012/01/25	308
5	이지헬프 모바일 안드로이드용 앱		관리자	2011/11/08	1418
4	상담원용 접속대기 프로그램		관리자	2010/07/18	22016
3	이지헬프 ASP사용자를 위한 메뉴얼 입니다.(PDF)		관리자	2010/06/22	2261
2	고객 접속용 실행파일		관리자	2009/07/20	6574
1	ezHelp 완전 제거 프로그램 Ver 1.0.0.3		관리자	2009/05/18	2294

④ "상담원용 접속대기 프로그램"을 클릭합니다.

다운로드 고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는 신뢰와 만족을 위해 완성을 더 다가가겠습니다.

제목	상담원용 접속대기 프로그램		
작성자	관리자	작성일	2010-07-18
첨부파일	ezhelpsetup.exe		

안녕하세요. 이지헬프 관리자입니다.

지금까지 상담원이 원격지원하기 위해서는 이지헬프 사이트에 오셔서 로그인하셔서 원격지원 프로그램 실행하기 버튼을 누르셔야 했습니다만 본 설치파일을 설치하시면 바탕화면과 컴퓨터에 이지헬프 상담원 프로그램이 설치되어 이지헬프 사이트에 오지 않으셔도 원격지원 대기를 하실 수 있습니다.

사용방법은 첨부 된 파일을 클릭하셔서 다운로드 받거나 바로 실행하셔서 이지헬프 상담원용 퓨어 프로그램을 설치할 하시면 바탕화면에 "원격지원 이지헬프" 바로가기와 윈도우 프로그램에 "이지헬프"가 생깁니다.

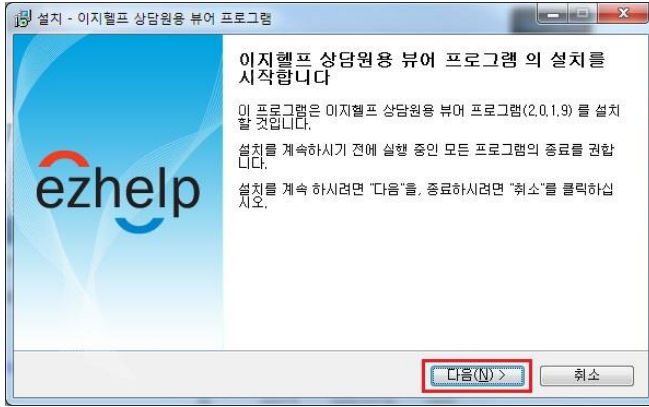
설치 이후부터는 이지헬프 사이트에 굳이 오시지 않아도 상담원용 원격지원 프로그램을 바로 실행하실 수 있습니다.

설치에 대한 궁금증이나 자세한 설명이 필요하시면 저희 고객센터(1544-1405)이나 1:1문의하기로 문의 주시면 자세한 설명을 드릴것을 약속드립니다.

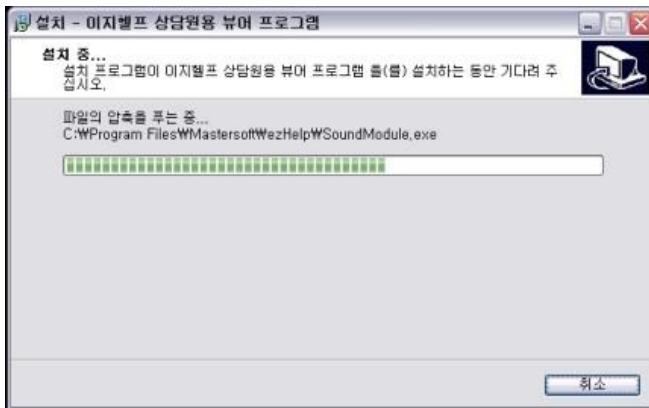
저희 이지헬프는 고객의 만족을 위해 끊임없이 노력하겠습니다.

고맙습니다.

⑤ "ezhelpsetup.exe"을 클릭합니다.



⑥ "다음"을 클릭하여 설치를 진행합니다.



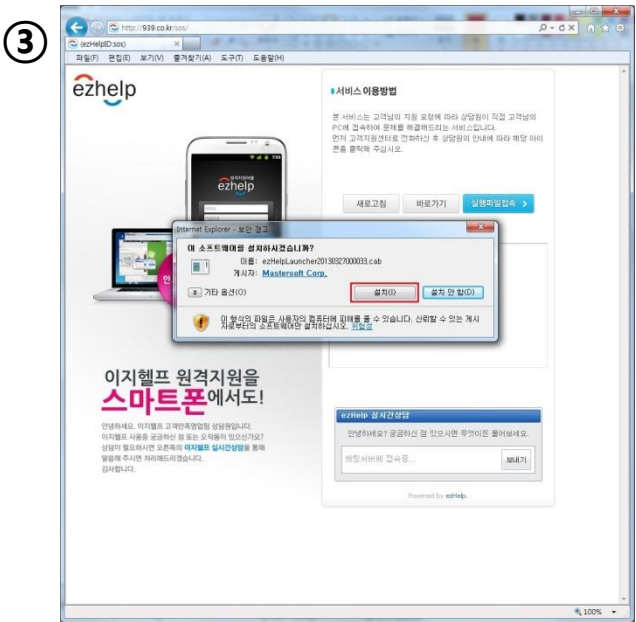
⑦ 설치를 완료합니다.



⑧ 설치가 완료되면 이지헬프 매니저가 실행됩니다.

2) ezHelp ASP 고객접속 프로그램 설치.

① Active X를 이용한 설치.



- ① <http://939.co.kr/>고객아이디로 접속합니다. ② Active X 보안메시지에서 "확인"버튼을 클릭합니다.
- ③ Active X를 설치 합니다. ④ 설치가 완료되면 상담원을 찾습니다.

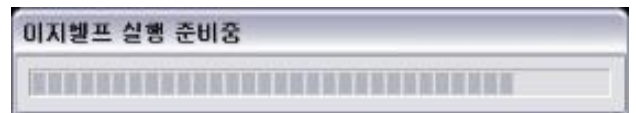
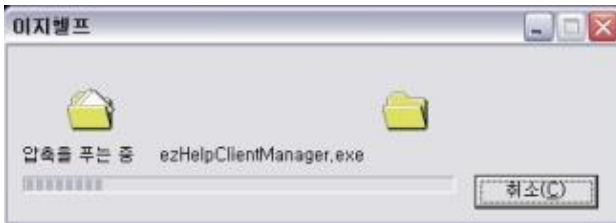
④ 설치가 완료되면 그림과 같이 상담원을 찾습니다.

⑥ "실행파일접속"을 이용한 설치.

① "실행파일접속"을 클릭합니다.



② 설치가 진행됩니다.



③ 설치가 완료 후 자동실행 됩니다.



1 - 2. 고객접속 유도.

상담원은 원격지원을 받을 고객이 원격 접속페이지에 들어올 수 있도록 지정된 원격 도메인 (<http://939co.kr/메인아이디>), 혹은 자사 홈페이지 또는 자사프로그램 링크를 클릭하여 고객이 접속할 수 있게 안내합니다.

<직접입력 방식>



- Internet Explorer의 주소창에 “<http://939.co.kr/메인아이디>” 를 입력하여 접속을 유도합니다.

<홈페이지 링크를 이용한 접속방법>



<http://www.sindoh.com/app/service/submain>



<http://www.ilogen.com>



<http://customer.gabia.com/>

- 자사의 홈페이지 또는 프로그램에 붉은박스과 같이 고객접속사이트의 주소를 링크를 걸어 사용이 가능합니다.

1 - 3. 상담원용 접속대기 프로그램 사용방법.



바탕화면의 “원격지원 이지헬프” 아이콘을 클릭하여, 이지헬프 매니저”를 실행합니다.

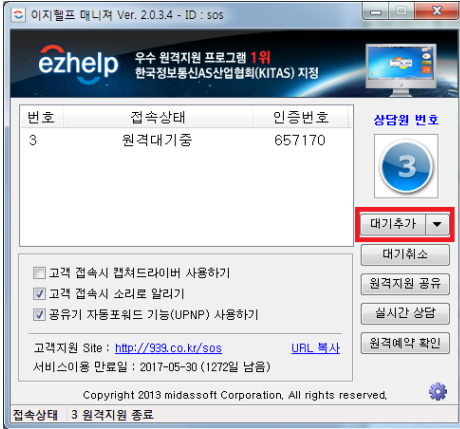


아이디와 암호를 입력 후 로그인을 합니다.
(최초가입시 아이디 및 추가생성 아이디도 사용가능합니다.)



정상적으로 로그인시 자신의 상담원 번호와 접속상태를 확인할 수 있습니다.

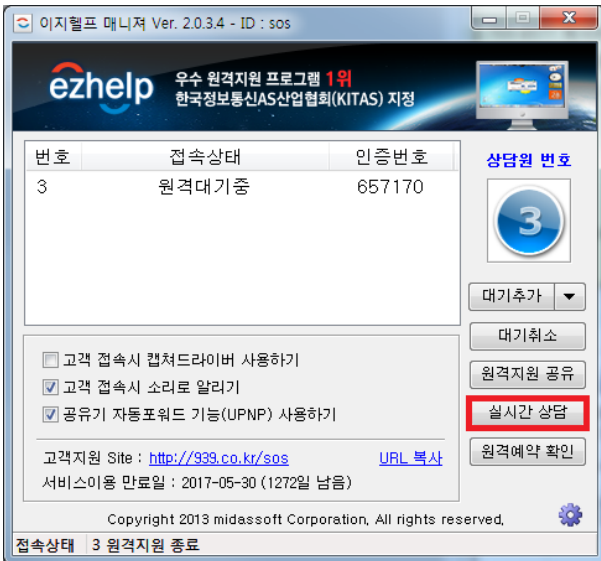
1) 접속대기 추가.



상담원이 접속대기 프로그램에 로그인 한 상태에서 우측의 접속대기 추가 버튼을 클릭하면 하나의 상담원 ID로 최대 5개까지의 상담원 접속대기를 추가할 수 있습니다.

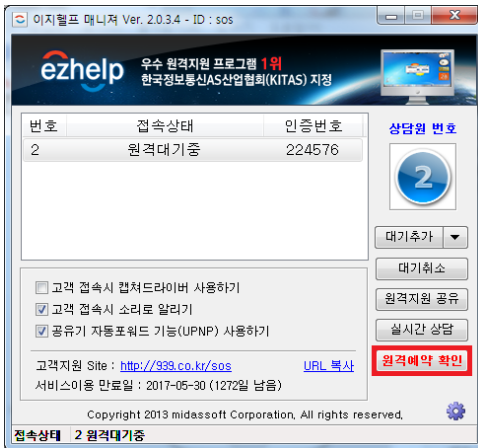
상담원이 접속대기 추가를 하면 고객접속 화면에서는 개별적인 상담원 번호로 표시되므로 상담원 1명이 5명의 고객을 원격지원 할 수 있게 됩니다. 고객 수 대비 응대할 상담원의 수가 부족한 경우 사용하시면 유용한 기능입니다.

2) 실시간 상담.



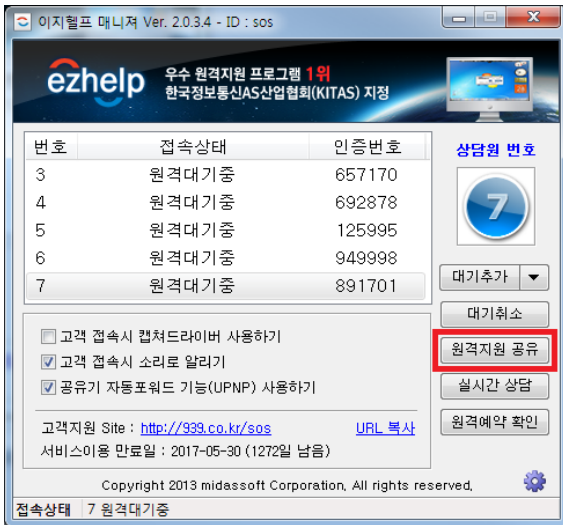
실시간 채팅상담 프로그램을 on / off 할 수 있는 기능. (자세한 사용법은 37p 참고.)

3) 원격예약 확인.

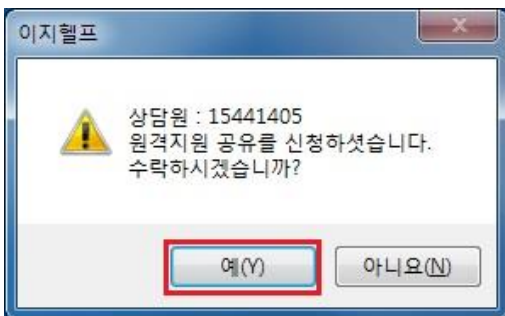


원격지원 예약 현황을 확인 할 수 있는 기능입니다. (자세한 사용법은 33p 참고).

4) 원격지원 공유.



접속대기 프로그램을 실행 후 원격지원 대기 상태에서 "원격지원 공유" 버튼을 클릭합니다. 대기 프로그램 창 옆에 "상담중인 상담원" 창이 새로 생성되며 현재 고객과 원격지원 중인 상담원이 번호로 표시됩니다. 원격지원을 공유하고자 하는 상담원 번호를 확인 후 해당 번호를 클릭합니다.



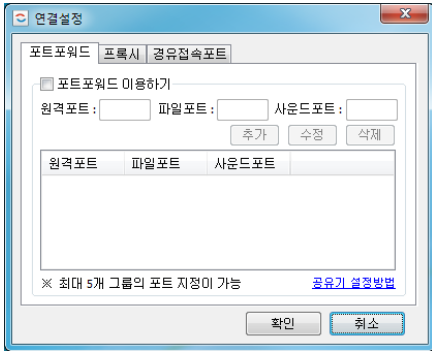
대기 프로그램 창 옆에 "상담중인 상담원" 창이 새로 생성되며 현재 고객과 원격지원 중인 상담원이 번호로 표시됩니다. 원격지원을 공유하고자 하는 상담원 번호를 확인 후 해당 번호를 클릭합니다.

원격지원을 공유하려고 선택된 상담원의 화면에는 그림과 같은 메시지가 출력되며 해당 상담원이 "예"를 눌러 원격지원 공유를 수락하면 원격지원 중인 화면이 공유됩니다

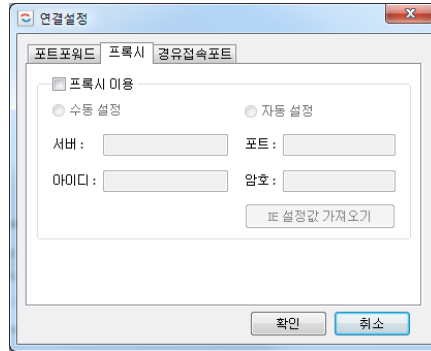
5) 추가기능.

- ① 고객 접속시 캡처드라이버 사용하기 원격접속시 캡처드라이브 사용옵션을 미리 설정할 수 있습니다.
- ② 고객 접속시 소리로 알리기 원격이 정상적으로 연결이 되었을 때 알림음이 출력이 됩니다.
- ③ 공유기 자동포워드 기능(UPNP) 사용하기 공유기 또는 VPN장비에서 Upnp 기능이 있는경우 자동으로 포트포워드를 이용한 다이렉트 접속이 가능합니다.

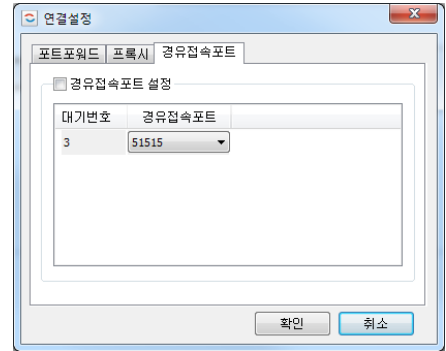
연결설정.



Ⓐ 포트포워드



Ⓑ 프록시

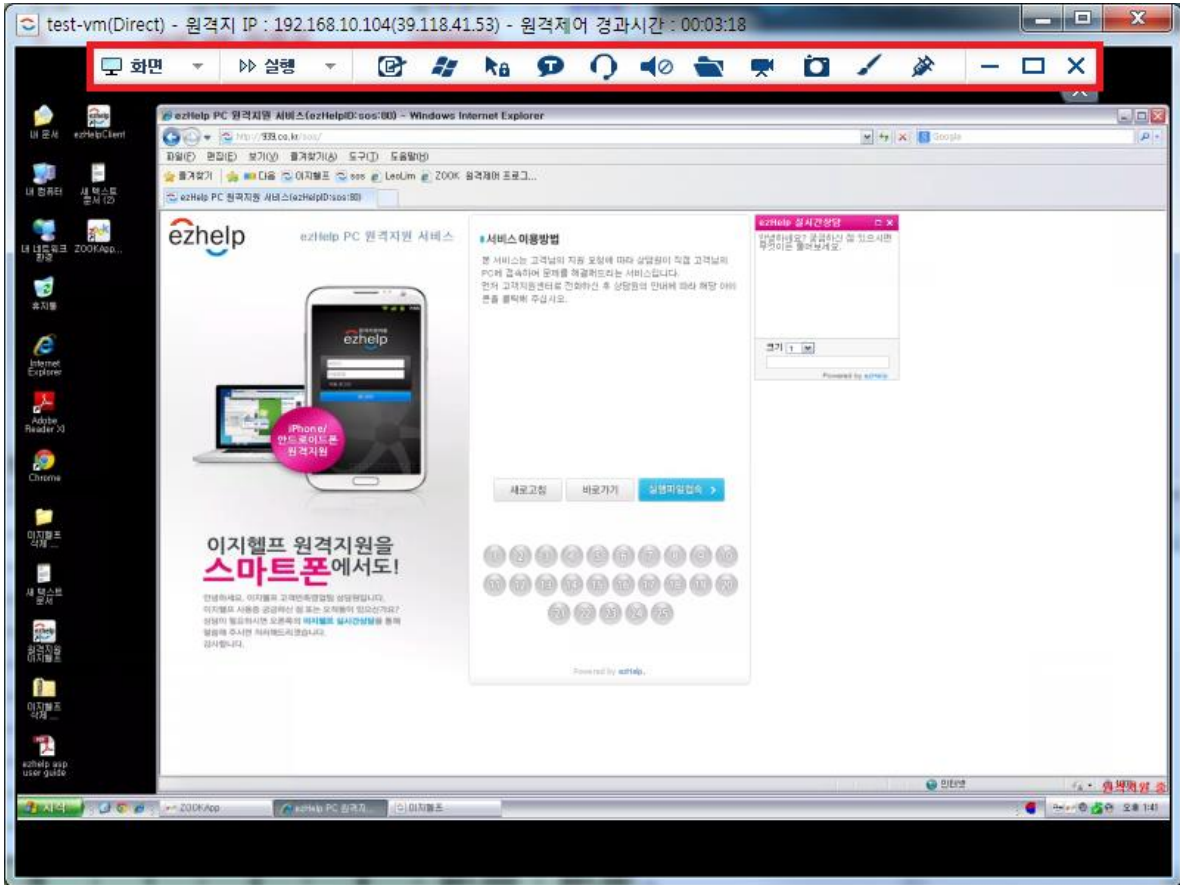


Ⓒ 경유접속포트

- Ⓐ 포트포워드 : Upnp 기능이 지원이 되지 않는 장비에서 포트포워드를 사용하여 다이렉트 접속을 할 때 장비와 이지헬프 연결설정의 "포트포워드"기능을 이용하여 강제설정이 가능합니다.
- Ⓑ 프록시 : 자체적인 프록시 서버를 이용한 통신을 할 경우 프록시 서버설정을 통한 네트워크 설정입니다.
- Ⓒ 경유접속포트 : Upnp, 포트포워드를 사용하지 않는 경우 Relay 접속이 될때 이지헬프에서 제공이 되는 포트(80, 443, 3000, 51515)로 통신설정이 가능합니다.

2. 주요기능.

2 - 1. 원격지원 화면.



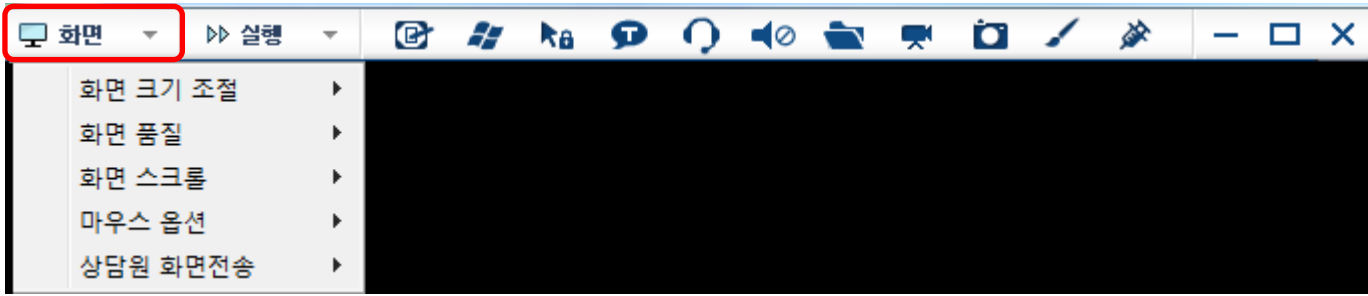
원격지원이 실행되면 그림과 같은 창을 통해 해당 고객의 PC화면이 보여지게 됩니다. 상담원의 키보드와 마우스를 이용하여 고객PC를 실제 현장에서 사용하는 것과 같이 제어할 수 있습니다.

2 - 2. 기능 메뉴바

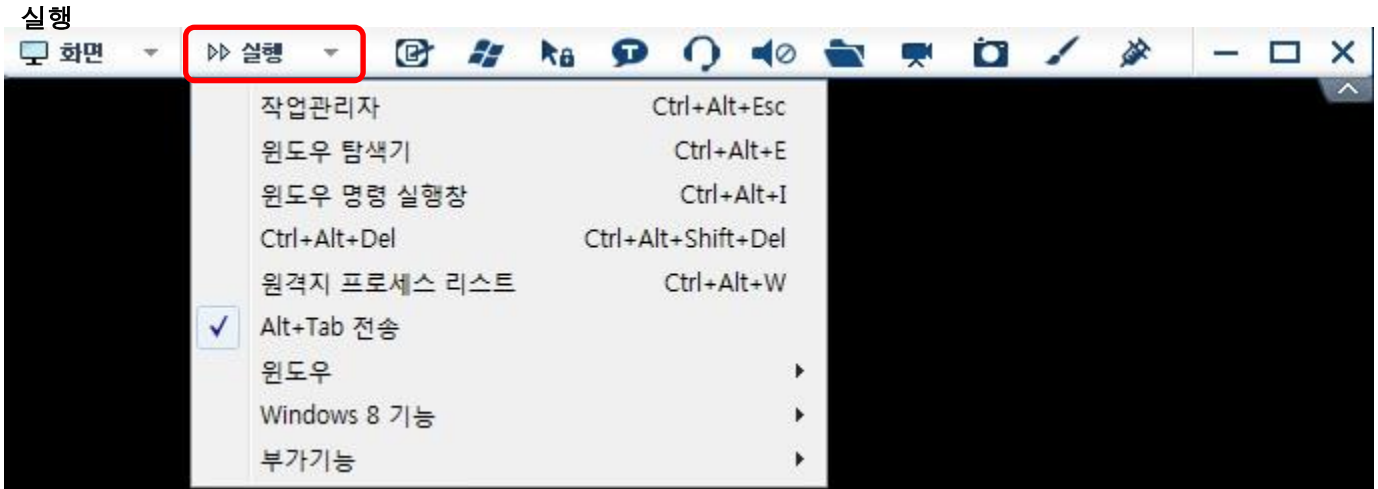
제어화면 상단의 메뉴바를 통해 원격지원을 하는 도중 다양한 기능들을 이용하실 수 있습니다.



화면



- 화면 크기 조절 : 화면비율을 [100% / 75% / 50% / 뷰어 창에 맞추기]중 선택 후 "화면 크기 설정" 기능을 이용한 저장가능
- 화면품질 : 원격제어 성능을 [자동 / 네트워크 우선 / 화면속도 우선] 선택
- 전체화면시 항상 위에 : 체크 시 전체화면을 선택하면 화면이 항상 위쪽에 고정
- 화면스크롤 : 마우스 이동방향에 따라 화면이 자동으로 스크롤
마우스 휠 버튼을 클릭하여 화면을 이동
- 마우스 옵션 : 선택에 따른 마우스 포인트의 변경이 가능.
- 상담원 화면전송 : 상담원의 화면을 실시간으로 영역 또는 윈도우지정화면으로 전송하는 기능.



- 작업관리자 : 원격지PC에 작업관리자가 실행
- 윈도우 탐색기 : 원격지PC에 윈도우탐색기가 실행
- 윈도우 명령 실행창 : 원격지PC에 명령 실행창이 실행
- Ctrl+Alt+del : 원격지PC에 Ctrl+Alt+del 명령키가 실행
- 원격지 프로세스 리스트 : 원격지 PC에 실행중인 프로세스 리스트 확인 및 종료가 가능한 기능.
- Alt + Tab 전송 : 윈도우에서 Alt + Tab 단축키를 실행할 수 있도록 하는 기능.
- 윈도우 : 윈도우 재부팅 후 자동연결 (원격지PC가 재시작되며 재시작 후 자동으로 원격지원에 접속)
 원격지 윈도우 전원끄기 (윈도우의 전원을 끄는 기능.)
 원격지 윈도우 로그오프 (윈도우를 로그오프 해주는 기능.)
 원격지 윈도우 화면자금 (윈도우 비번을 설정해 두었을 경우. 로그오프와는 별개로
 윈도우의 화면잠금 기능을 활성화 시키는 기능.)
- Windows 8 기능 (윈도우 8일때만 활성화)

시작화면 바로가기	
참바(Charm Bar) 열기	Alt+Shift+C
데스크탑화면 바로가기	Alt+Shift+D
검색창 열기	Alt+Shift+Q
설정창 열기	Alt+Shift+I

시작화면 바로가기 : 앱모드 선택 화면으로 전환
 참바(Charm Bak) 열기 : 참바는 윈도우의 숨겨진 기능의 메뉴바 입니다.
 데스크탑화면 바로가기 : 데스크탑 모드로 전환
 검색창 열기 : 검색창을 실행
 설정창 열기 : 설정창을 실행

- 부가기능

	새로고침	Ctrl+Alt+R
	전체화면	Ctrl+Alt+Break
<input checked="" type="checkbox"/>	전체화면시 항상위에	Ctrl+Alt+M
	원격지 화면 가리기	Ctrl+Alt+J
	캡처 드라이버 사용하기	Ctrl+Alt+G
<input checked="" type="checkbox"/>	단축키 사용하기	
	프린터 드라이버 제거	
	원격지에서 IE 즐겨찾기 열기	

새로고침 : 뷰어화면을 갱신하는 기능입니다.

전체화면 : 뷰어창 전체화면으로 전환하는 기능입니다.

전체화면시 항상위에 : 전체화면으로 전환시 해당 뷰어가 항상위로 보여지게 하는 기능입니다.

원격지 화면 가리기 : 원격지PC가 제어 중인 화면을 볼 수 없도록 블랙스크린이 실행됩니다.

캡처 드라이버 사용하기 / 사용하지 않기 : 저사양 PC 또는 화면이 안보일 경우 해당 옵션의 변경으로 속도 및 화면의 출력을 조절 가능한 기능입니다.

단축키 사용하기 : 이지헬프 매니저 프로그램의 기능중 단축키 기능이 적용되어 있는 기능을 사용할 수 있도록 설정하는 기능입니다.

프린터 드라이브 설치/제거 : 상담원용 원격프린터 드라이브를 설치/삭제하는 기능입니다.

원격지에서 IE즐거찾기 열기 : 상담원의 PC에 있는 인터넷 즐겨찾기를 원격지로 전송 실행이 되도록 하는 기능입니다.

단축메뉴



- 메뉴바 숨기기 버튼: 클릭하여 기능 메뉴바를 숨기거나 다시 나타나게 할 수 있음



- 제어중인 PC의 윈도우의 바탕화면으로 이동하는 기능입니다.



- 윈도우 시작바로가기 : 원격중인 PC의 윈도우의 시작을 활성화하는 단축키 입니다.



- 키보드 마우스 제어 버튼 : 최초 클릭 시 제어 중이던 마우스와 키보드의 조작기능이 잠김, 다시 클릭 시 마우스와 키보드의 조작이 가능합니다.



- 문자채팅 : 상담원 PC와 원격지 PC간의 채팅상담이 가능하도록 하는 기능입니다.



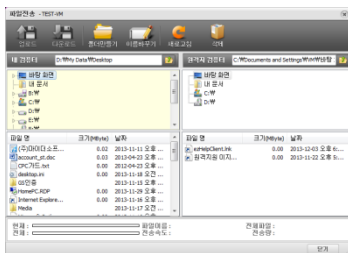
- 문자채팅 : 상담원 PC와 원격지 PC간의 채팅상담이 가능하도록 하는 기능입니다.



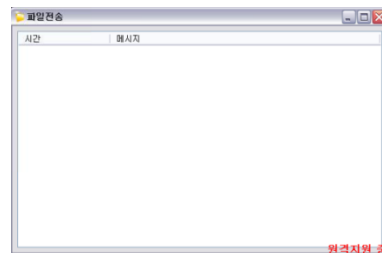
- 원격지 사운드 : 원격지 사운드 듣기를 마우스 클릭으로 바로 설정 혹은 해제가 가능합니다.



- 파일전송 : 파일 전송 프로그램을 실행하는 기능입니다.



[파일전송 매니저 화면]



[파일전송 로그창 화면]



- 동영상 녹화 : 뷰어화면을 동영상으로 녹화하는 기능입니다.



- 스크린샷 : 뷰어화면을 이미지로 저장하는 기능입니다.

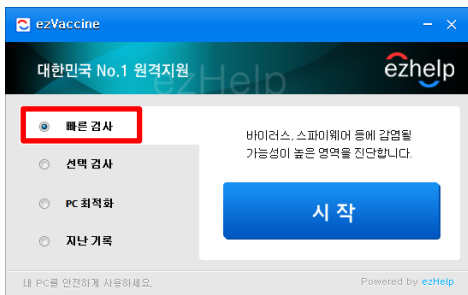


- 그림그리기 : 원격지 화면에 그림을 그리는 기능입니다.

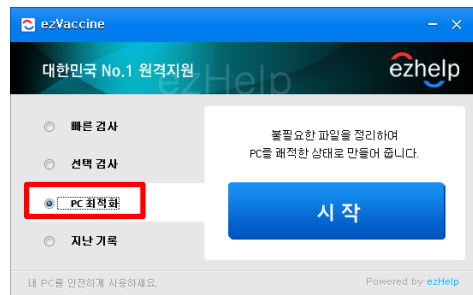


- ezVaccine : 원격지원을 요청한 고객PC를 바이러스 검사 및 치료를 진행할 수 있습니다.

① 빠른검사



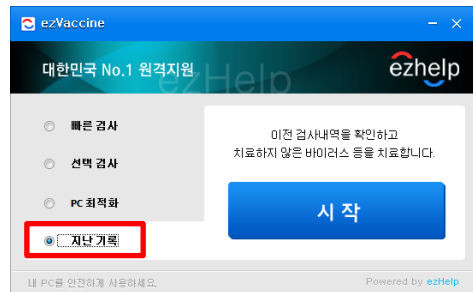
② 선택검사



③ PC 최적화



④ 지난 기록



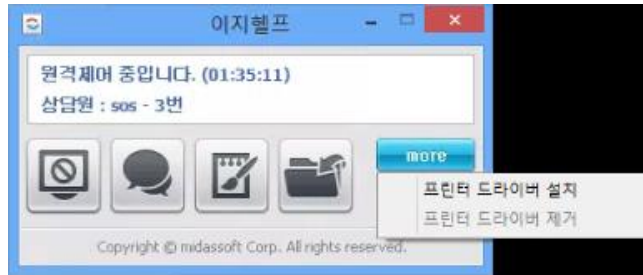
원격프린터 설치 및 사용방법

ㄱ. 상담원용 원격프린터 설치방법.

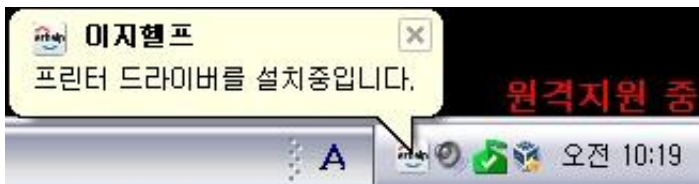
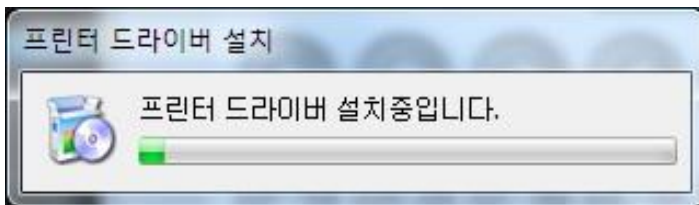
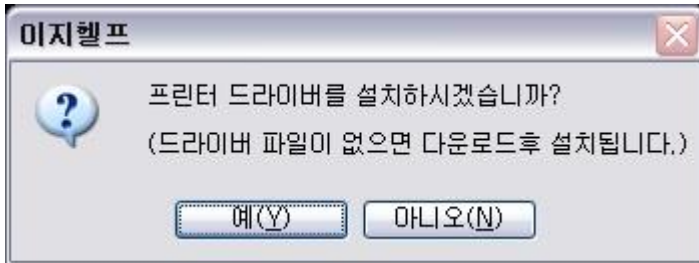
- 이지헬프 상담원용프로그램 상단 메뉴바의 " 실행 → 부가서비스 → 프린터드라이브 설치"를 눌러 상담원의 PC에 원격프린터 드라이브를 설치합니다.

ㄴ. 고객용 원격프린터 기능설치방법

- 원격지의 이지헬프창에서 "more"버튼을 클릭, "프린터 드라이버 설치"를 눌러 프린터드라이브를 설치합니다.



ㄷ. 설치과정.



- 설치가 완료되면 윈도우 트레이아이콘에 설치완료 메시지가 출력됩니다.

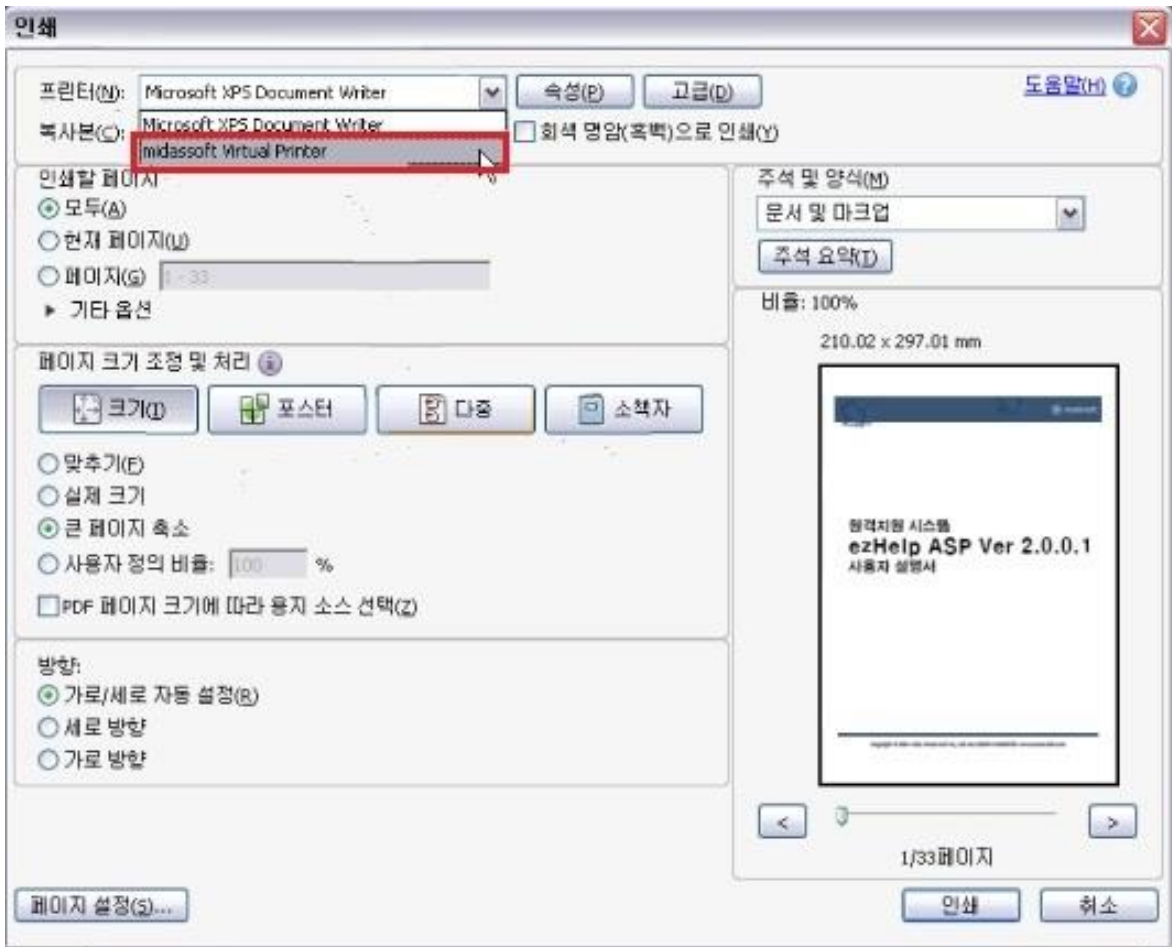


ㄹ. 사용방법.

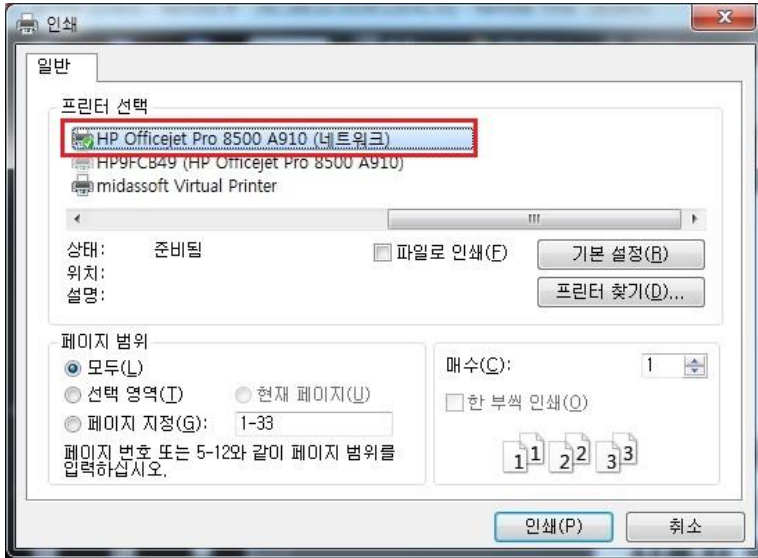
- 인쇄물이 있는 PC에서 프린터기능 또는 버튼을 눌러주세요



- 인쇄물이 있는 PC에서 프린터창이 나오면 다음과 같이 "midassoft Virtual Printer"로 선택을 합니다.



- 원격프린터 드라이브를 누른 후 인쇄를 누르면 인쇄를 할 곳에서 프린터드라이브 선택창이 보이고, 직접 인쇄를 할 프린터를 선택해 주세요.



원격지원 보고서 및 고객만족도 조사

- 상담원이 고객에 대한 원격지원 후 상담원 보고서를 작성합니다. 작성된 내역은 관리페이지에서 확인이 가능하며 관리페이지의 설정에 따라 작성여부를 결정할 수 있습니다.
- 고객이 원격지원을 받은 후 고객지원 만족도를 작성할 수 있습니다. 고객이 작성한 내역은 관리페이지에서 확인이 가능하며 관리페이지의 설정에 따라 작성여부를 결정할 수 있습니다.

이지헬프 매니저 부가기능.

고객 접속시 캡처드라이버 사용하기
 고객 접속시 소리로 알리기
 공유기 포트 포워드 기능 사용하기 [공유기 설정 방법](#)

- 고객 접속시 캡처드라이브 사용하기 : 원격지의 화면의 고속 캡처드라이브 기반으로 접속합니다.
- 고객 접속시 소리로 알리기 : 원격지와 원격이 연결시 상담원 PC에서 알림음이 나오는 기능입니다.
- 공유기 포트 포워드 기능 사용하기 : 이지헬프 매니저 프로그램을 Direct 접속으로 사용하는 기능입니다.

※ Upnp 기능이 탑재되어있는 공유기는 오토포트포워딩 기능으로 Direct접속이 가능합니다.

고객지원 Site : <http://939.co.kr/sos> *1 URL 복사 *2

서비스이용 만료일 : 2015-11-04 (905일 남음)

*1 자사의 고객접속 사이트를 확인 할 수 있습니다.

*2 URL을 복사하여 원격지원중 원격지 화면, 브라우저, 메모장에 붙여넣기를 할 수 있습니다.

3. ASP서비스 페이지

3 - 1. ASP서비스 페이지란?

ASP서비스 페이지는 ezHelp ASP에 관련한 모든 설정을 추가 및 변경할 수 있는 관리자 전용 페이지로 접속방법은 다음과 같습니다. (Internet Explorer 6.0 이상)



"ASP 서비스(관리자 메뉴)" 메뉴는 다음과 같은 기능을 가지고 있습니다.

항목	하위 기능	기능 설명
상담원 관리	상담원 추가	추가 상담원 아이디를 생성할 수 있습니다.
	수정	상담원의 비밀번호 및 정보를 변경할 수 있습니다.
	삭제	추가 상담원을 삭제 할 수 있습니다.
원격지원 내역	만족도 통계	총사용시간, 만족도를 백분율로 확인할 수 있습니다.
	검색기능	상담원, 만족도등을 개별적 검색할 수 있습니다.
	엑셀저장	상담내역을 엑셀로 저장할 수 있습니다.
	선택삭제	상담내역을 선택적으로 삭제할 수 있습니다.
사용정보수정	최초가입한 아이디(관리자)의 정보를 수정할 수 있습니다.	
원격지원 환경설정	기본환경 설정	인증번호 사용, 보고서, 접속포트를 설정할 수 있습니다.
	ASP옵션 환경설정	고객접속페이지에 자사로그 및 홍보이미지를 설정할 수 있습니다.
사용통계	원격지원 통계 그래프	원격지원 사용통계를 그래프로 표시
	카운트 및 백분율	원격지원 사용횟수를 숫자와 백분율로 표시
	통계 검색	일별, 월별, 시간대별, 상담원별로 통계 확인
서비스신청	유료전환시 카드/무통장 결제 및 세금계산서 신청을 할 수 있습니다.	
서비스신청내역	결제한 내역을 확인 할 수 있습니다.	

3 - 2. ID 정책

관리자 페이지에서 사용되는 ID는 최고관리자 ID와 상담원 ID로 구분되며 각 ID의 차이점은 다음과 같습니다.

구분	ID형식	용도
최고관리자 ID	admin 고정	ID 변경 불가, 암호만 변경가능 원격지원 서비스 이용 시에도 사용가능한 ID 상담원 추가/수정/삭제 및 상담원 ID의 전체 관리 환경설정 관리 서비스의 신청 및 연장관리
상담원 ID	최고관리자 ID로 생성	보유 라이선스만큼 생성 가능 원격지원 서비스 이용 시 사용하는 ID ASP서비스 메뉴의 상담원 관리(해당 아이디의 수정만 가능) 원격지원 내역, 원격지원 통계기능 사용가능

관리자 페이지에 대한 앞으로의 설명에는 관리자 페이지의 모든 기능을 사용할 수 있는 최고관리자 ID를 기준으로 설명 합니다.

3 - 3. 페이지 설명

ASP서비스 페이지는 상담원관리, 원격지원 내역, 사용정보수정, 원격지원 환경설정, 원격지원 통계, 서비스신청, 서비스신청내역의 7가지 메뉴로 구성 되어 있습니다.



3 - 4. 메뉴 설명

상담원 관리



상담원 관리에서는 상담원 아이디의 생성, 비밀번호 수정, 삭제, 추가 등의 작업이 가능합니다.

상담원 아이디의 생성 혹은 삭제에 따라 생성할 수 있는 상담원 아이디는 보기의 표와 같습니다.

보유 상담원 라이선스	최대로 생성할 수 있는 상담원 ID의 수
등록된 상담원 라이선스	현재 생성되어 있는 상담원 ID의 수

원격지원 내역

원격지원 내역 고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는 신뢰와 만족을 위해 한걸음 더 다가갔습니다.

총사용시간 6일 8시간 39분 만족도 총 1457 건 만족: 300(20.6%) 건, 보통: 12(0.8%) 건, 불만족: 8(0.5%) 건, 무응답: 1137(77.8%) 건)

날짜타입: [] 만족도: [] 처리결과: [] 목록갯수: 10 검색조건: []

<input type="checkbox"/>	번호	상담원 아이디	고객이름	만족도	처리결과	메모	시작시간	종료시간
<input type="checkbox"/>	1457	sos					2013-05-13 14:59:22	2013-05-13 14:59:29
<input type="checkbox"/>	1456	sos					2013-05-13 14:58:16	2013-05-13 14:58:23
<input type="checkbox"/>	1455	sos		만족			2013-05-10 17:36:16	2013-05-10 17:44:49
<input type="checkbox"/>	1454	sos		만족	dddd		2013-05-10 10:56:43	2013-05-10 11:09:46
<input type="checkbox"/>	1453	sos		보통			2013-05-10 10:46:39	2013-05-10 10:48:38
<input type="checkbox"/>	1452	sos					2013-05-08 11:14:57	2013-05-08 11:19:26
<input type="checkbox"/>	1451	sos					2013-05-08 11:12:44	2013-05-08 11:13:47
<input type="checkbox"/>	1450	15441405					2013-05-07 14:00:22	2013-05-07 14:01:52
<input type="checkbox"/>	1449	sos					2013-05-06 11:34:40	2013-05-06 11:38:23
<input type="checkbox"/>	1448	sos					2013-05-06 11:16:31	2013-05-06 11:18:26
<input type="checkbox"/>	1447	sos		만족			2013-05-02 17:58:57	2013-05-02 18:04:34
<input type="checkbox"/>	1446	sos					2013-04-30 17:56:05	2013-04-30 17:56:55
<input type="checkbox"/>	1445	sos					2013-04-30 17:39:56	2013-04-30 17:43:57
<input type="checkbox"/>	1444	37895					2013-04-30 17:39:12	2013-04-30 17:39:32
<input type="checkbox"/>	1443	sos					2013-04-30 14:49:03	2013-04-30 14:49:17

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

현재까지 수행된 원격지원 내역을 그림과 같은 목록으로 확인할 수 있고, 상담의 엑셀저장 버튼을 클릭하면 현재까지의 내역을 엑셀 파일로 변환하여 별도로 저장할 수 있습니다. 상담원 아이디를 클릭하면 상세보기 화면으로 전환하여 상세내역을 볼 수 있습니다.

원격지원 내역 고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는 신뢰와 만족을 위해 한걸음 더 다가갔습니다.

- 원격지원 내역

상담원 ID	sos
상담 시작시간	2013-05-10 10:56:43
상담 종료시간	2013-05-10 11:09:46
상담 소요시간	00:13:03
PC명	DEV-KJD
OS	Microsoft Windows 7 Home Premium Edition Service Pack 1 (build 7601), 64-bit
CPU	Inte(R) Core(TM) i7-2600S CPU @ 2.80GHz
메모리	8172
고객 IP	내부:128.134.1.141,외부:211.239.22.194
상담원 IP	내부:192.168.10.25,외부:39.118.41.53

- 고객만족도 정보

상담 만족도	만족
건의사항	dddd

- 보고서작성 정보

고객명	<input type="text"/>
고객 연락처	<input type="text"/>
고객 이메일	<input type="text"/>
상담구분	선택
상담내역	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>

사용자 정보수정

사용정보 수정

고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는
 신뢰와 만족을 위해 한걸음 더 다가갔습니다.

▶ MEMBER INFO

* 아이디	sos
* 비밀번호	<input type="text"/>
* 비밀번호 확인	<input type="text"/>

▶ COMPANY INFO

* 담당자명	<input type="text" value="ezhelp"/>
* 회사명	<input type="text" value="마스터소프트"/>
대표자명	<input type="text"/>
사업자번호	<input type="text" value=""/> - <input type="text" value=""/> - <input type="text" value=""/>
업태	<input type="text"/>
종목	<input type="text"/>
우편번호	<input type="text" value="463"/> - <input type="text" value="400"/> 우편번호검색
회사주소	<input type="text" value="경기 성남시 분당구 삼평동"/>
니머지주소	<input type="text" value="618번지 우림 W-CITY 907호"/>
* 전화번호	<input type="text" value="070"/> - <input type="text" value="8282"/> - <input type="text" value="2994"/>
이메일	<input type="text"/>

▶ SERVICE INFO

* 휴대폰번호	<input type="text" value="010"/> - <input type="text" value="0000"/> - <input type="text" value="0000"/> *비밀번호 분실 시 인증용으로 사용됩니다.
FAX번호	<input type="text" value="0505"/> - <input type="text" value="0000"/> - <input type="text" value="0000"/>
기타내용	<div style="border: 1px solid #ccc; min-height: 40px; padding: 5px;"> 고객지원용. </div>

수정

패스워드, 담당자명, 회사명등을 변경할 수 있습니다.

※ 휴대폰번호를 입력시 사용만료일 7일전, 당일 안내문자가 발송됩니다.

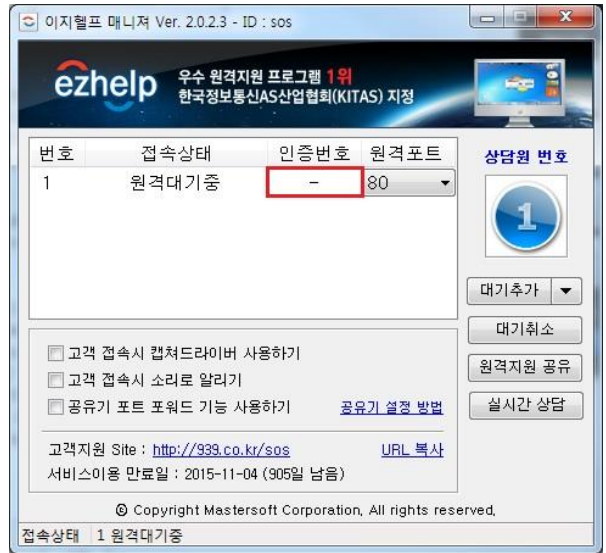
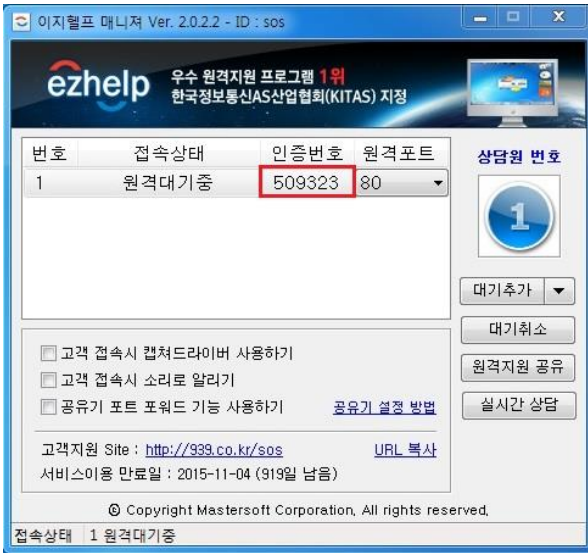
3-5 환경설정

- 기본환경 설정

접속시 인증번호 사용 옵션

- 접속시 인증번호를 확인 합니다.
- 접속시 인증번호 확인 없이 바로 연결 됩니다.

“접속 시 인증번호를 확인합니다” 를 선택한 경우 좌측의 그림처럼 접속대기 상태의 상담원 아이디 옆에 접속 인증번호도 표시됩니다. 상담원이 원격지원을 수행해 줄 고객에게 인증번호까지 알려주어야 접속이 가능합니다.



원격지원 종료 후 동작 옵션

- 상담원 보고서 작성
- 고객 만족도 조사

원격지원 후 상담원 보고서 작성 및 고객만족도 조사에 관한 옵션을 설정할 수 있습니다. (자세한 내용은 페이지 참고.)

원격지원내역

- 접속 IP 정보 보기(관리자ID는 설정과 상관없이 보입니다.)

원격지원 내역에서 원하는 내용을 화면에 출력 또는 감추는 기능입니다.

원격지원 접속 포트 설정

- 80 포트 사용
- 443 포트 사용
- 3000 포트 사용
- 51515 포트 사용

ezHelp 프로그램이 사용되는 포트를 설정할 수 있는 옵션입니다.

원격지원 예약기능

사용 미사용

원격지원 예약기능을 on / off 할 수 있습니다..



상담원이 부재중입니다.
고객지원센터로 문의하여 주시거나
 아래 **원격지원 예약하기** 또는
실시간 채팅을 통해 메시지를 남겨주시면
 연락 드리겠습니다.
 감사합니다.

[원격지원 예약하기 >](#)

Powered by ezHelp.

원격지원 예약기능을 사용하시면 “939.co.kr/아이디(고객접속 사이트)” 페이지에서 다음과 같이 원격지원을 받을 수 있는 시간을 예약할 수 있는 기능이 실행됩니다.

원격지원 요청

ezHelp 원격지원 예약하기

■ 고객지원 예약 내용을 적어주세요.

• 예약 내용

고객명	<input type="text"/>
연락처	<input type="text"/>
예약시간	9시~10시 사이 ▾
요청사항	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; vertical-align: top;"></div>

예약 접수 창에서 고객은 고객명, 연락처, 예약시간 및 메모를 진행하여 원격지원 예약이 가능합니다.

- ASP 옵션 환경설정.

- ASP 옵션 환경설정	
스킨	<p> <input type="radio"/> 큰스킨(구형) (사이즈 : 830 x 700) <input checked="" type="radio"/> 큰스킨(신형) (사이즈 : 825 x 745) <input type="radio"/> 작은스킨 (사이즈 : 825 x 570) </p>
타이틀	<input type="text"/> (공백포함 최대 글자수 : 14)
로고이미지	<input type="button" value="파일 선택"/> 선택된 파일 없음 (사이즈 : 110 x 60) <input type="checkbox"/> 로고이미지 삭제
메인이미지	<input type="button" value="파일 선택"/> 선택된 파일 없음 (사이즈 : 430 x 660) <input type="checkbox"/> 메인이미지 삭제 <div style="text-align: center;"> <p>이지헬프 원격지원을 스마트폰에서도!</p> <p>안녕하세요, 이지헬프 고객만족영업팀 상담원입니다. 이지헬프 사용중 궁금하신 점 또는 오작동이 있으신가요? 상담이 필요하시면 오른쪽의 이지헬프 실시간상담을 통해 말씀해 주시면 처리해드리겠습니다. 감사합니다.</p> </div>
서비스 이용방법	<p>본 서비스는 고객님의 지원 요청에 따라 상담원이 직접 고객님의 PC에 접속하여 문제를 해결해드리는 서비스입니다. 먼저 고객지원센터로 전화하신 후 상담원의 안내에 따라 해당 아이콘을 클릭해 주십시오.</p>

ezHelp 고객접속사이트(<http://939.co.kr/아이디>)의 구성을 변경할 수 있는 옵션입니다.

원격지원 접속 페이지의 화면 디자인에 대한 설정입니다.

- ASP옵션 환경설정

스킨	 <input type="radio"/> 큰스킨(구형) <input type="radio"/> 큰스킨(신형) <input checked="" type="radio"/> 작은스킨
타이틀	<input type="text"/> (공백포함 최대 글자수 : 14)
로고이미지	<input type="text"/> <input type="button" value="찾아보기..."/> (사이즈 : 103 x 55) <input type="checkbox"/> 로고이미지 삭제
메인이미지	<input type="text"/> <input type="button" value="찾아보기..."/> (사이즈 : 430 x 440) <input type="checkbox"/> 메인이미지 삭제
서비스 이용방법	본 서비스는 고객님의 지원 요청에 따라 상담원이 직접 고객님의 PC에 접속하여 문제를 해결해드리는 서비스입니다. 먼저 고객지원센터로 전화하신 후 상담원의 안내에 따라 해당 아이콘을 클릭해 주십시오.

미리 만들어져 있는 3가지 디자인 스킨 중 선택하거나 타이틀, 서비스 이용방법을 텍스트를 이용해 수정할 수 있습니다.

1 ezHelp PC 원격지원 서비스 2

3

4 **• 서비스 이용방법**
 본 서비스는 고객님의 지원 요청에 따라 상담원이 직접 고객님의 PC에 접속하여 문제를 해결해드리는 서비스입니다.
 먼저 고객지원센터로 전화하신 후 상담원의 안내에 따라 해당 아이콘을 클릭해 주십시오.

대기중인 상담원이 없습니다.

COPYRIGHT(C) 2010 MASTERSOFT. ALL RIGHT RESERVED.

- ① 로고이미지 ② 타이틀 (텍스트 입력 및 수정가능) ③ 메인이미지
- ④ 서비스이용방법 (텍스트 입력 및 수정가능)

※ API 연동기능? (자사의 홈페이지에 이지헬프 상담원 모듈을 탑재하여, 자사 고유의 URL과 자사 홈페이지의 커스터마이징을 통해 자사의 서비스처럼 이용하는 기능입니다.)



API 연동

- 사용하시는 홈페이지에 직접 연동 하시고 싶은 고객분들을 위한 서비스입니다.
- 아래의 소스를 복사 하셔서 원하시는 곳에 붙이시면 바로사용 가능합니다.
- type 1인경우 바로 복사해서 사용하시면 됩니다.
- type 2,3은 스킨에따라 가로, 세로 길이를 변경하셔서 사용하시면 됩니다.

```
<div id="ezHelpActivex"></div>
<script src="http://939.co.kr/runezhelp.js"></script>
<script>

runezHelp({
  divid:'ezHelpActivex', //설치될 id
  userid:'sos', //유저id
  width:'370', //가로길이
  height:'210', //세로 길이
  type:'1', //1:ActiveX부분만, 2:우측부분만, 3: 페이지전체
  set:'A' //A:자동모드(브라우저에 따라 자동으로 호출됨), N:실행파일접속 모드
})
</script>
```



API연동을 통해 자사 홈페이지에 연동을 하여 자사 원격프로그램과 같이 사용할 수 있는 옵션입니다.

3-6 실시간 채팅 상담.

- 사용방법.



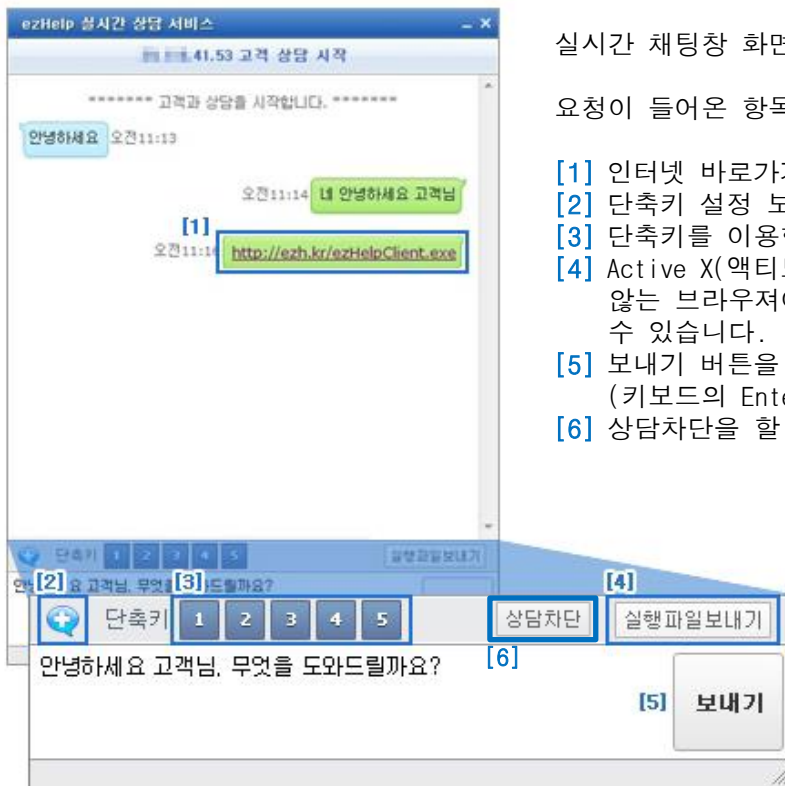
상담원의 원격지원 프로그램 실행시 화면입니다. 우측부분에 [실시간 채팅 현황]의 새로운 창이 뜹니다.



상담 요청이 들어오면 이지헬프 매니저에서 [실시간 채팅 현황] 트레이닝 아이콘에 메시지가 출력됩니다.



원격접속 페이지에 접속시 채팅창은 우측하단에 실행됩니다. 실시간 채팅 창을 통해 메시지를 입력시 오른쪽 그림과 같이 큰 대화창이 실행됩니다.



실시간 채팅창 화면

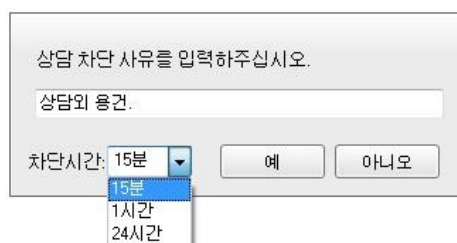
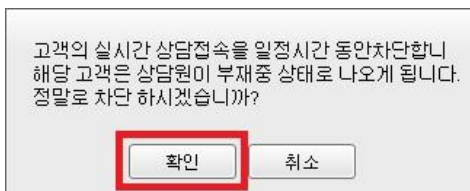
요청이 들어온 항목을 클릭하여 상담진행을 합니다.

- [1] 인터넷 바로가기 링크가 가능합니다.
- [2] 단축키 설정 보기 *1
- [3] 단축키를 이용한 채팅
- [4] Active X(액티브엑스)설치가 되지 않거나 지원이 되지 않는 브라우저에서는 실행파일 보내기 링크값을 보내 수 있습니다.
- [5] 보내기 버튼을 이용하여 메시지를 전달할 수 있습니다. (키보드의 Enter키와 같습니다.)
- [6] 상담차단을 할 수 있습니다. *2

*1 환경설정[5]에서 채팅창 단축 문구를 수정할 수 있습니다.



*2 환경설정[6]에서 상담차단 및 시간설정이 가능합니다.



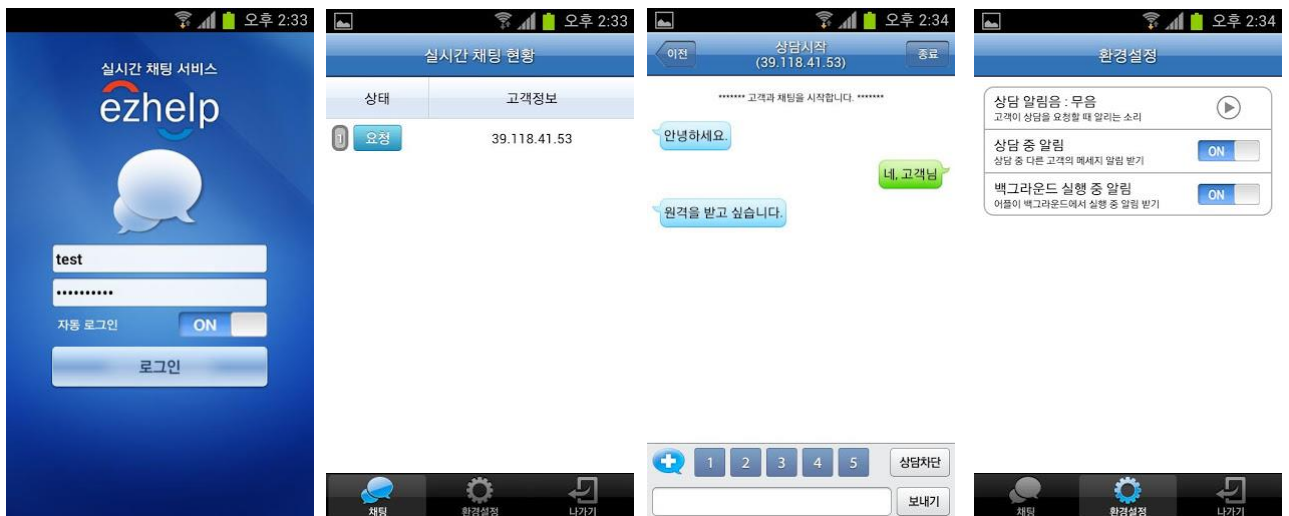
- 실시간 채팅내역



번호	상담원 아이디	입력일	시작일	종료일	고객 말	내용
14	l(ezhelp1)	2012-11-29 17:00:05	2012-11-29 16:55:17	2012-11-29 17:00:17	상담원 말: 안녕하세요, 도와 드릴까요? 상담원 말: 네네네네네 상담원 말: 네네네네네 상담원 말: 네네네네네 고객 말:네	
13	l(ezhelp1)	2012-11-29 17:00:03	2012-11-29 16:47:07	2012-11-29 17:00:16	고객 말:네네네네네	고객 말:***** 상담원과 상담을 시작합니다. *****
12	l(ezhelp)	2012-11-29 16:48:43	2012-11-29 16:39:59	2012-11-29 16:48:54	고객 말:네네네네네	
11	l(ezhelp2)	2012-11-29 16:48:36	2012-11-29 16:39:43	2012-11-29 16:45:54	고객 말:http://999.co.kr/ezhelp/ 상담원 말:네네네네네 고객 말:네네네네네	
10	l(ezhelp1)	2012-11-29 16:46:41	2012-11-29 16:44:03	2012-11-29 16:46:53	상담원 말:네네네네네 고객 말:네네네네네 고객 말: 상담원 말:네네네네네 상담원:	

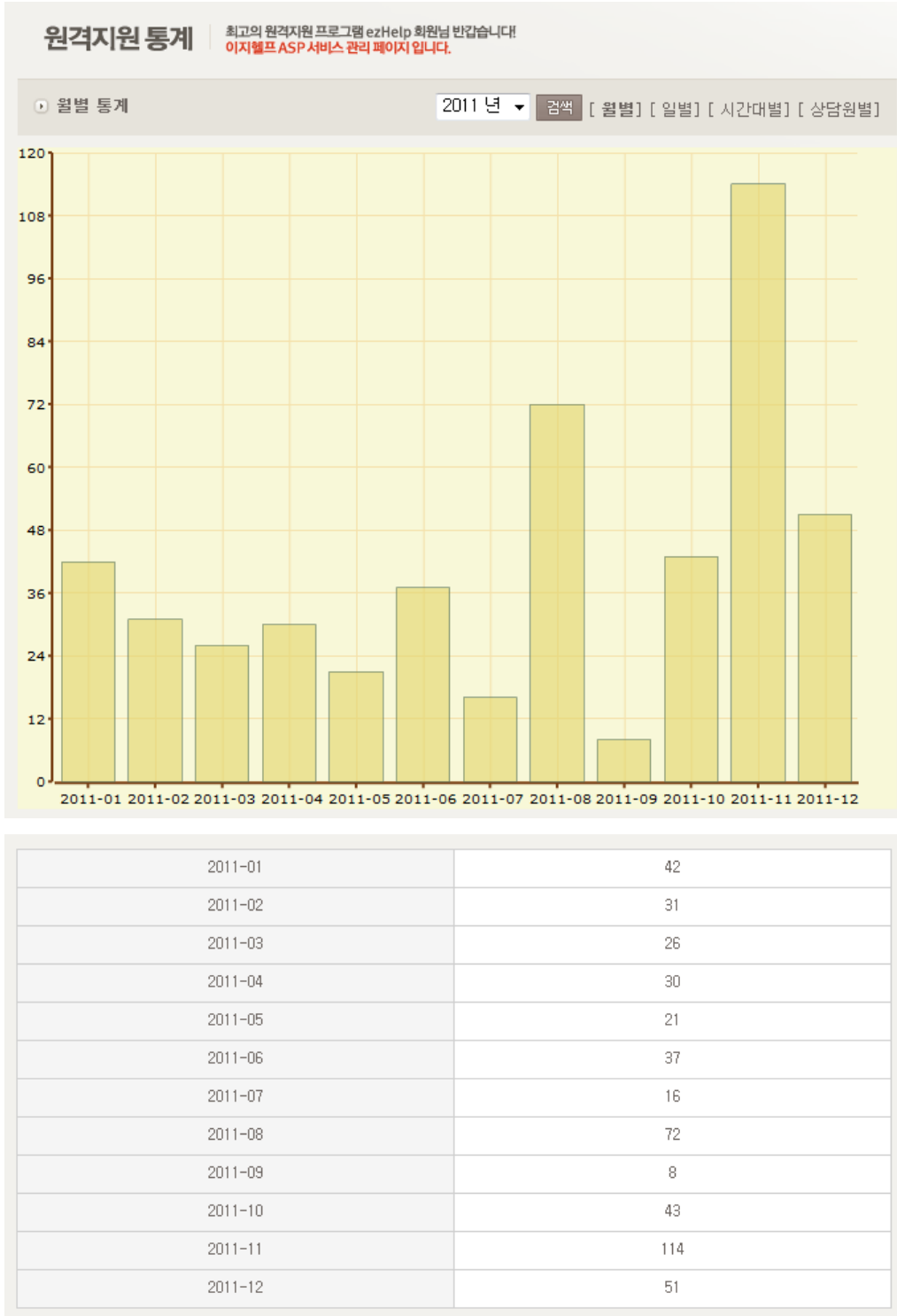
실시간 채팅내역 메뉴를 누르면 상담원과 고객님의 채팅 내역 확인할 수 있습니다.

- 모바일 실시간 채팅 어플리케이션. (추후 IOS지원 예정)



3-7 사용통계

원격지원 사용 내역을 막대그래프와 접속횟수, 접속비율로 표시하여 보여줌으로써 원격지원 업무의 증감을 검색조건을 설정하여 조회할 수 있습니다.



3-8 서비스 신청

상담원수, 신청기간, ASP옵션을 결제를 선택할수 있습니다.

ASP 옵션	<input checked="" type="radio"/> 추가 * 이벤트 기간내 무조건 무료
1 상담원수	1+2 명
2 신청기간	12 개월
3 결제방법	<input type="radio"/> 신용카드 <input checked="" type="radio"/> 무통장입금
이용요금	324,000 원 (*부가세 별도)
초기 세팅비	0 원 (* 이벤트 기간내 무조건 무료)
ASP옵션비	0 원 (* 이벤트 기간내 무조건 무료)
소계	324,000 원
부가세 계	32,400 원
신청비 합계	356,400 원 (* 최종 결제하실 금액)

세금계산서 신청 세금계산서 신청하지 않음

대표자명	
회사명	(주)마이다스소프트
사업자등록번호	
업태	서비스 외
종목	프로그램개발 외
주소	463 - 400 우편번호검색 경기 성남시 분당구 삼평동 618번지 우림 W-City 907호
담당자	임정길
이메일	happy@midassoft.co.kr
전화번호	070-8282-2994
휴대폰번호	010-2751-5123

약관에 동의합니다. 서비스 신청 견적서 출력

- ① 상담원수 선택
- ② 신청기간 선택(1, 3, 6, 12, 24개월 선택가능)
- ③ 결제방법(신용카드 또는 무통장입금 가능)
- ④ 서비스 신청(연장 또는 신규신청을 위한 최종 승인절차입니다.)
- ⑤ 견적서 출력 (신청내역에 대한 견적서 출력기능입니다.)

3-9 서비스 신청내역

결제한 정보값을 표시 및 출력을 할 수 있습니다.

번호	상담원수	신청기간	ASP옵션	이용요금	초기세팅비	신청비 계	결제방법	세금계산서	신청일	신청상태
22	3명	12개월	추가	324,000	0	356,400	무통장입금	신청안함	2012-02-27	신청취소
21	3명	1개월	추가	27,000	0	31,900	신용카드	영수증	2012-02-21	신청취소
20	3명	1개월	추가	27,000	0	31,900	신용카드	영수증	2012-02-21	신청취소

4. 모바일 원격지원

IOS, 안드로이드 스마트 폰, 스마트 패드에서 각 어플리케이션 스토어에서 "ezHelp"를 검색하면 어플리케이션 설치가 가능합니다.



PC버전과 동일하게 아이디/패스워드를 입력후 원격지원을 요청한 고객님의 상담원번호를 안내 후 화면이 열리면 원격이 가능합니다.

메뉴안내



menu2 2 디스플레이 메뉴 화면



기본 메뉴로
복귀



왼쪽화면
새로그침



메뉴 표시줄
숨기기



고화질 모드



저화질 모드



듀얼 모니터 1



듀얼 모니터 2



화면 회전 잠금



화면 회전 가능

1 키보드 활성화 화면



키보드 1



키보드 2



키보드 3

3 옵션 설정 화면



캡처 드라이버 사용 옵션



화면 제어권 사용 옵션

4 시스템 설정 화면



접속종료 화면

5. 장애 대응

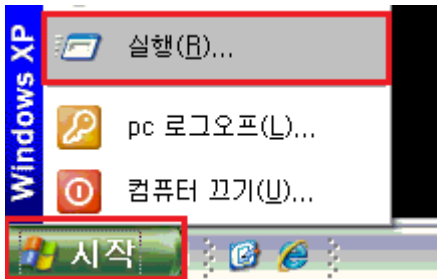
5-1. 메인서버에 접속할 수 없습니다.

항목	발생 단위	표출 메시지
로그경고	상담원과 고객 프로그램	메인 서버에 접속 할 수 없습니다

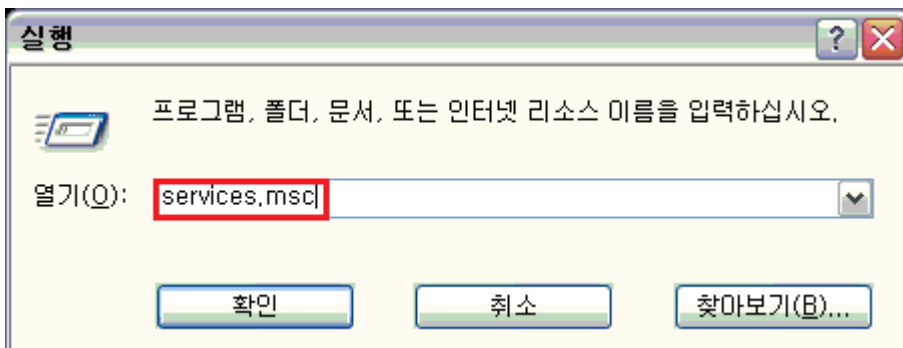
- ① 해당 메시지는 네트워크 환경의 방화벽 등으로 인해 메인 서버에 접속이 불가능한 경우 발생하게 되며 해결책은 통신포트를 참조하여 방화벽의 네트워크 설정을 다시 해주시면 됩니다.

5-2. 고객PC에서 서비스가 실행되지 않았을 경우.

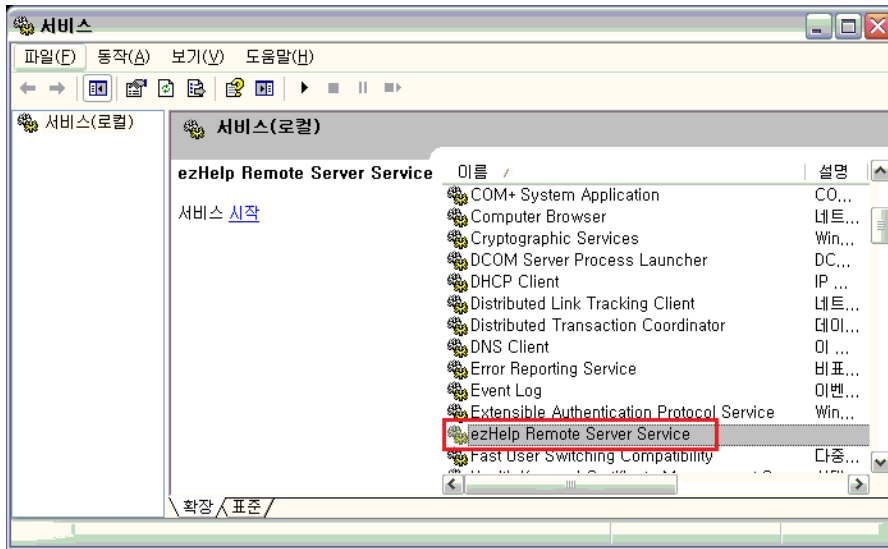
- ① XP일 경우



시작 -> 실행을 눌러주세요.



열기에서 services.msc 입력하시고, 확인을 눌러주세요.



ezhelp Remote Server Service 항목을 더블클릭 하주세요.

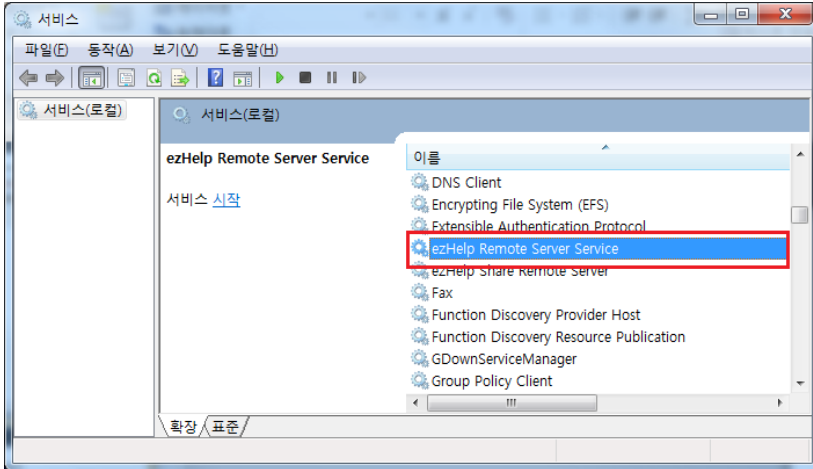


"시작 유형(E)"를 "수동"으로 변경, 하단의 "적용"버튼을 클릭해 주시고, PC를 재부팅 하시면 됩니다.

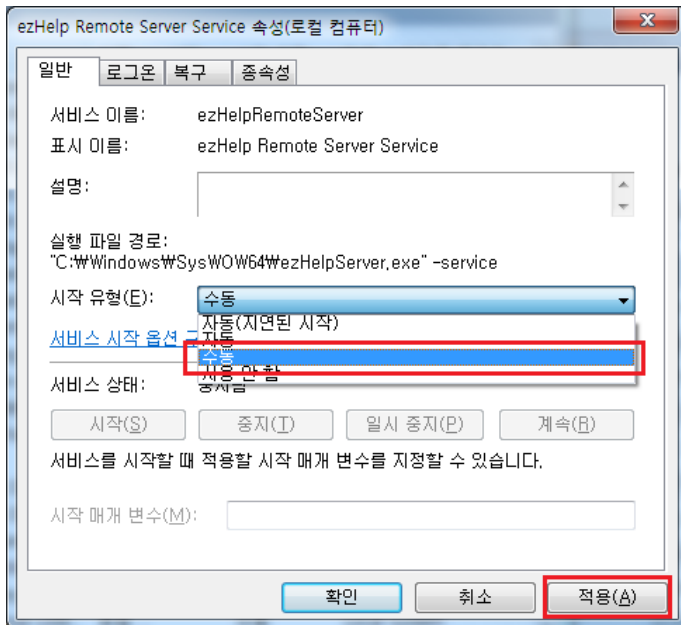
② Win7일 경우



시작 -> 프로그램 및 파일 검색 창에서 services.msc 을 입력해주세요.



ezhelp Remote Server Service 항목을 더블클릭 하주세요.



"시작 유형(E)"를 "수동"으로 변경, 하단의 "적용"버튼을 클릭해 주시고, PC를 재부팅 하시면 됩니다.

※ 메뉴얼에 포함되지 않은 내용은 www.ezhelp.co.kr "고객지원" → "자주 묻는 질문", ezHelp 홈페이지의 "1:1문의"와 ezHelp "고객센터"를 이용해 주세요.



www.ezhelp.co.kr

경기도 성남시 분당구 삼평동 우림 W-CITY 907호

Tel : 1544-1405

Fax : 0505-862-6377

E-mail : happy@midassoft.co.kr