



애니서포트
관리자 메뉴얼

www.AnySupport.net

1. 로그인

- 홈페이지(<http://anysupport.net>)에 접속하여 관리자 아이디로 로그인 한 후, '관리자페이지 이동' 버튼을 클릭합니다.



2. 원격지원 관리

부서 관리



The screenshot shows the '원격지원관리' (Remote Support Management) section of the KOINO application. The left sidebar contains a menu with '원격 지원 관리' (Remote Support Management) expanded, showing sub-items: '부서 관리' (Department Management), '상담 생성' (Create Consultation), '상담원 관리' (Manage Consultants), and '장애 유형 관리' (Manage Issue Types). The '부서 관리' item is highlighted with a red box and an arrow pointing to the main content area. Below the menu is a button labeled '관리자 사용 가이드' (Administrator User Guide).

The main content area has a blue header with navigation links: 'Home', '원격지원관리' (selected), '지원기록보기' (View Support History), '통계보기' (View Statistics), and '마이페이지' (My Page). Below the header, there is a text box that says '새 부서를 생성 합니다.' (Create a new department.) with an arrow pointing to a red box containing the button '새 부서 생성 +' (Create New Department +).

Below this is a table with the following columns: '부서 이름' (Department Name), '소속 상담원 수' (Number of Assigned Consultants), '소속 상담원 ID' (Assigned Consultant ID), and '소속 상담원 이름' (Assigned Consultant Name). The table contains two rows:

부서 이름	소속 상담원 수	소속 상담원 ID	소속 상담원 이름
고객지원1팀	1	k001	koino1
고객지원2팀	1	k002	koino2

Below the table, there are two sets of buttons. For the first row, there are '부서이름 수정' (Edit Department Name) and '부서 삭제 -' (Delete Department -) buttons. For the second row, there are '부서이름 수정' (Edit Department Name) and '부서 삭제 -' (Delete Department -) buttons. The '부서이름 수정' button for the second row is highlighted with a red box, with an arrow pointing to a text box that says '해당 부서 이름을 수정합니다.' (Edit the department name). The '부서 삭제 -' button for the second row is also highlighted with a red box, with an arrow pointing to a text box that says '해당 부서를 삭제합니다.' (Delete the department).

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.'

2. 원격지원 관리

● 부서 관리 - 부서 생성

Home | **원격지원관리** | 지원기록보기 | 통계보기 | 마이페이지

·원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

만들고자 하는 부서 이름을 입력해 주시기 바랍니다.

새 부서 이름

[상담원 목록보기](#)

[새부서 생성+](#)

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

Home | **원격지원관리** | 지원기록보기 | 통계보기 | 마이페이지

·원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

[새부서 생성+](#)

부서 이름	소속 상담원 수	소속 상담원 ID	소속 상담원 이름
고객지원1팀	1	k001	홍길동
고객지원2팀	1	k002	마무개
고객지원3팀	0		

부서이름 수정 | 부서 삭제 -

부서이름 수정 | 부서 삭제 -

부서이름 수정 | 부서 삭제 -

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

생성된 부서를 보실 수 있습니다.

2. 원격지원 관리

부서 관리 - 부서 삭제

Home | **원격지원관리** | 지원기록보기 | 통계보기 | 마이페이지

· 원격 지원 관리

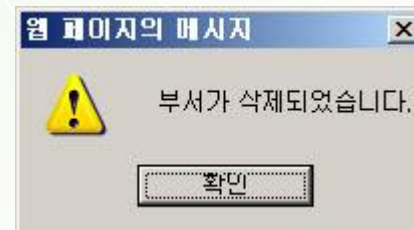
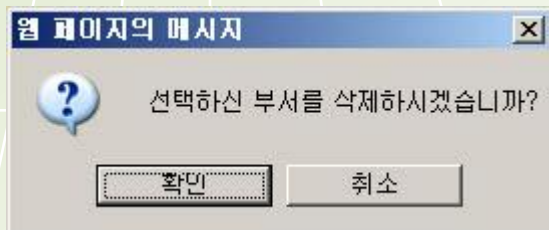
- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

재부서 생성 +

부서 이름	소속 상담원 수	소속 상담원 ID	소속 상담원 이름
고객지원1팀	1	k001	홍길동
			부서이름 수정 부서 삭제 -
고객지원2팀	1	k002	마무개
			부서이름 수정 부서 삭제 -
고객지원3팀	0		
			부서이름 수정 부서 삭제 -

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.



2. 원격지원 관리

● 상담원 생성

[Home](#)
[원격지원 관리](#)
[지원기특보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

원격 지원 관리

- 원격 지원 관리
- 상담원 생성**
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

새로운 상담원을 생성하기 위해, 해당 정보를 빠짐없이 입력해 주시기 바랍니다.

생성 가능 수 8 (전체 10)

이름

ID 사용할 수 있는 아이디입니다.
영문, 숫자만 가능하며, 12자 이내로 입력해주시기 바랍니다.

Password Password 확인

회사 이름

소속 부서

전화 번호

이메일

[상담원 생성 +](#)

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

생성하고자 하는 상담원 정보를 입력한 후, 생성 버튼을 누릅니다.

새로운 상담원이 성공적으로 생성되었습니다.

이름 나이름

ID k003

소속 부서 고객지원2팀

전화 번호 02-2082-2750

이메일 anysupport@koino.net

[확인](#)

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

2. 원격지원 관리

● 상담원 관리 - 상태 확인

[Home](#)
[원격지원관리](#)
[지원기록보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

· 원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리**
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

· 키워드

상담원 ID

상담원 ID

상담원명

검색 전체보기

상담원 정보 수정이나, 삭제를 원하시면 해당 ID를 클릭해 주시기 바랍니다.

새로고침

ID ▲	이름	소속 부서	상태	최근 접속 시간	접속 IP(공인/사설)
k001	홍길동	고객지원1팀	오프라인	2009-06-12 11:09:52	125.7.201.165 / 192.168.1.113
k002	아무개	고객지원2팀	온라인	2009-06-12 11:10:06	125.7.201.165 / 192.168.1.113
k003	나이름	고객지원2팀	오프라인	0000-00-00 00:00:00	/

상담원이 다수일 경우,
상담원ID/상담원명으로 검색이
가능합니다.

아이디를 클릭하시면, 세부 정보를 보실 수 있습니다.

실시간 현재 상담원 상태와 최근 접속 시간 및 최근 접속 IP를
확인하실 수 있습니다.

2. 원격지원 관리

● 상담원 관리 - 정보 수정

[Home](#)
[원격지원관리](#)
[지원기록보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리**
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

* 상담원 정보

이름

홍길동

ID

k001

Password

Password 확인

회사 이름

코이노

소속 부서

고객지원1팀

전화 번호

02-2082-2750

이메일

anysupport@koino.net

상담원 목록보기

상담원 관리에서 해당 상담원의 아이디를 클릭하면
아이디를 제외한 다른 정보들을 수정하실 수 있습니다.

2. 원격지원 관리

● 상담원 관리 - 기능 및 설정 옵션

* 기능옵션

옵션이름	사용 여부	옵션설명
부분공유	☒	부분 공유를 할 수 있습니다.
양방향 파일 전송	☒	양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다.
자동 재접속	☒	고객 PC가 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다.
URL 전송	☒	특정 URL을 고객 PC에 전송합니다.
문자 채팅	☒	고객과 채팅을 할 수 있습니다.
시스템 정보 보기	☒	고객 PC의 시스템 정보를 볼 수 있습니다.
프로세스 정보 보기	☒	고객 PC의 현재 프로세스 정보를 확인/제어 할 수 있습니다.
화면 캡처	☒	현재 제어 화면을 캡처할 수 있습니다.
상담원 화면 전송	☐	고객 PC에 상담원 화면을 전송합니다.(제어 불가)
즐겨찾기	☒	자주 사용하는 URL, 프로그램, 폴더를 고객 PC에 띄울 수 있는 기능입니다.
그리기	☒	상담원이 고객 PC에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.
양방향 그리기	☒	고객과 상담원이 동시에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.
화면 녹화	☐	현재 제어 중인 화면을 녹화할 수 있습니다.
음성 채팅	☒	고객과 음성 채팅을 할 수 있습니다.
상담원 화면 제어	☐	고객 PC에 상담원 화면을 전송합니다.(제어 가능)
파일 보내기	☒	파일 보내기 기능을 사용 할 수 있습니다.
파일 가져오기	☒	파일 가져오기 기능을 사용 할 수 있습니다.

* 설정옵션

옵션이름	사용 여부	옵션설명
상담원 강제 로그인	☒	중복로그인시 후 사용자가 기존 접속을 끊을 수 있는 설정입니다.
접속전 고객동의	☐	고객이 동의를 해야만 원격 접속이 되는 설정입니다.
고객 만족도 조사	☐	고객 만족도 조사를 할 수 있습니다.
드라이버 모드 사용	☒	드라이버 모드를 기본으로 설정합니다.
마우스 추적 사용	☒	마우스 추적을 기본으로 설정합니다.
접속시 자동제어모드	☒	원격 접속시 자동으로 제어가 되게 합니다.

관리자는 상담원별로 사용할 수 있는 권한을 제한할 수 있고, 기타 설정도 변경할 수 있습니다.

2. 원격지원 관리

● 상담원 관리 - 상담원 삭제

[Home](#)
[원격지원관리](#)
[지원기록보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리

관리자 사용 가이드

* 상담원 정보

이름

홍길동

ID

k001

Password

Password 확인

회사 이름

코이노

소속 부서

고객지원1팀

전화 번호

02-2082-2750

이메일

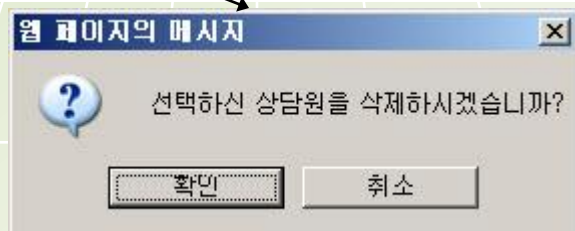
anysupport@koino.net

[\[상담원 목록보기 \]](#)

(Password는 변경하고 싶지 않을 경우에는 공백으로 두세요.)

상담원삭제 -

[수정하기](#)



2. 원격지원 관리

장애 유형 관리

자주 쓰는 순으로 순서 변경도 가능합니다.

원격 지원 관리

- 부서 관리
- 상담원 생성
- 상담원 관리
- 장애 유형 관리**

관리자 사용 가이드

원격 지원 기록시 적용되는 장애 유형입니다.

No.	장애 유형	수정하기	삭제
1	▼down 프로그램 오류	수정하기	삭제
2	up▲ ▼down 공인 인증서 관련	수정하기	삭제
3	up▲ ▼down 기타 장애	수정하기	삭제
4	up▲ [New]	수정하기	삭제

장애유형생성 +

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

장애유형을 생성합니다.

장애유형명을 수정합니다.

해당 장애유형을 삭제합니다.

3. 지원기록 보기

● 전체기록보기 - 조회

[Home](#)
[원격지원관리](#)
[지원기록보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

· 지원 기록 보기

전체기록보기

관리자 사용 가이드

· 검색기간

당일

3일

1주일

1개월

3개월

6개월

1년

· 키워드

상담원 ID

검색

· 검색기간

2009

5

13

달력

~

2009

6

12

달력

다양한 검색 옵션으로 검색도 가능합니다.

자세한 기록을 보시려면, 해당 아이디를 클릭해 주시기 바랍니다.

엑셀로 저장하기

새로고침

No	상담원 ID	고객 이름	시작 시각	사용 시각	고객 OS	해결 여부
262	koino11		2009-06-09 16:04	30분9초	Windows XP	해결
261	koino11		2009-06-09 16:03	52초	Windows XP	해결
260	wsjang1		2009-06-09 14:40	120분10초	Windows XP	해결
259	wsjang1		2009-06-09 13:47	7분20초	Windows XP	해결
258	speed241		2009-06-09 13:15	64분15초	Windows XP	해결
257	mwj204		2009-06-09 13:14	42초	Windows XP	해결
256	wsjang1		2009-06-09 12:57	12초	Windows XP	해결
255	koino2		2009-06-09 12:53	45초	Windows Vista	해결
254	koino2		2009-06-09 12:52	16초	Windows 2003	해결

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

검색한 지원 기록을 엑셀로 저장할 수도 있습니다..

기록 검색시 중요한 정보는 앞단에서 표시가 되고, 보다 자세한 정보를 보시려면 해당 아이디를 클릭하시면 됩니다.

Copyright © 2009 KOINO All rights reserved.

www.anysupport.net



3. 지원기록 보기

● 전체기록보기 - 세부 정보

Home
원격지원관리
지원기록보기
통계보기
마이페이지

·지원 기록 보기
↳ 전체기록보기

관리자 사용 가이드

상담원 정보

ID koino11
이름 코이노
상담원 IP 125.7.201.165 / 192.168.1.9

고객 정보

고객 이름
고객 IP 125.7.201.165 / 192.168.1.9
고객 PC명 KOINO-89303423F
고객 OS Windows XP
이메일
전화 번호 --

지원 정보

장애 유형
원격 지원 시간 2009-06-09 16:04:14 ~ 2009-06-09 16:34:23(30분9초)
지원 내용
장애 해결 여부 해결
만족도 무응답

리스트로

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

4. 통계보기

- 다양한 통계를 볼 수 있고, 모든 통계는 엑셀파일로 저장 가능합니다.

Home 원격지원관리 지원기록보기 **통계보기** 마이페이지

· 통계 보기

- 월별
- 일별
- 시간대별
- 상담원별
- 상담시간별
- 고객OS별
- 장애유형별
- 고객만족도별

관리자 사용 가이드

통계 보기

상담원들이 작성한 원격 지원 기록들에 기반한 통계 정보를 볼 수 있습니다.

통계를 내려는 기간을 설정하신 후 '보기'를 누르시면

- 월별 통계** - 각 월별로 원격 지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
- 일별 통계** - 각 일별로 원격 지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
- 시간대별 통계** - 각 시간별로 원격지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
- 상담원별 통계** - 각 상담원별로 원격지원 한 횟수에 대한 통계입니다.
- 상담시간별 통계** - 각 원격지원 시 지원한 시간에 따른 통계입니다.
- 고객OS별 통계** - 원격 지원을 해 드린 고객님들의 os에 따른 통계입니다.
- 장애유형별 통계** - 원격 지원을 해 드린 장애 유형에 따른 통계입니다.
(장애유형은 관리자가 원격지원관리>장애유형관리 목록에서 등록 및 수정가능 합니다.)
- 고객만족도별 통계** - 원격지원시 고객이 장애 유형별로 만족도에 따른 통계입니다.

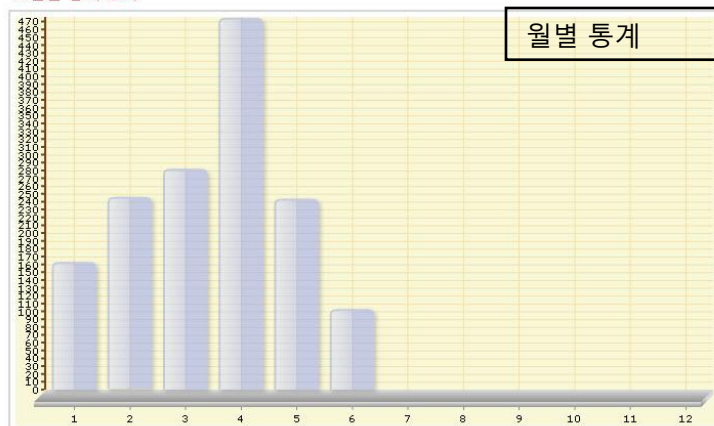
위와 같은 사항별로 통계치를 확인 하실 수 있습니다.

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.

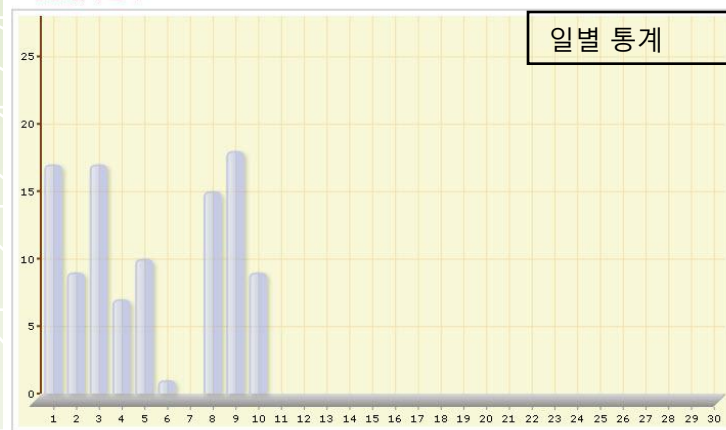
4. 통계보기

● 통계

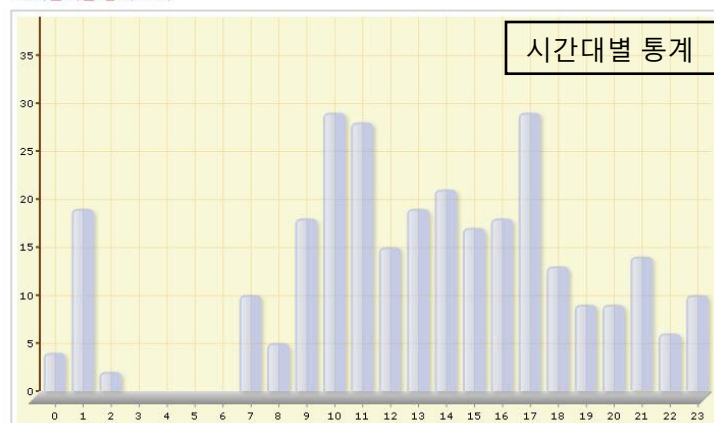
※ 월별 통계 보기



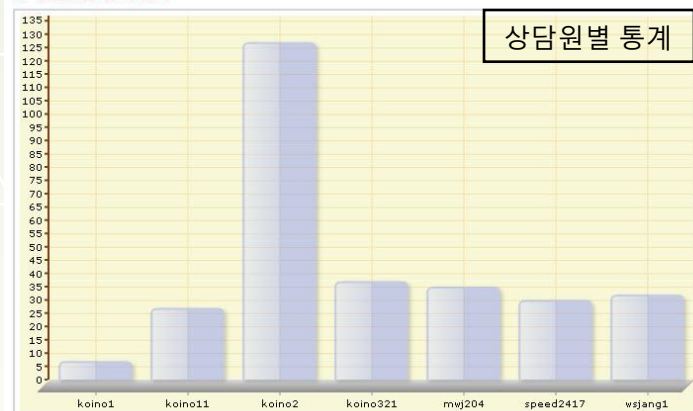
※ 일별 통계 보기



※ 시간대별 통계 보기



※ 상담원별 통계 보기



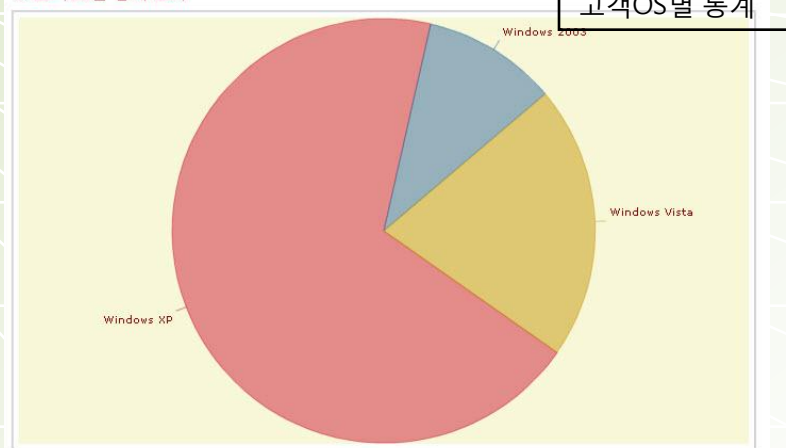
4. 통계보기

● 통계

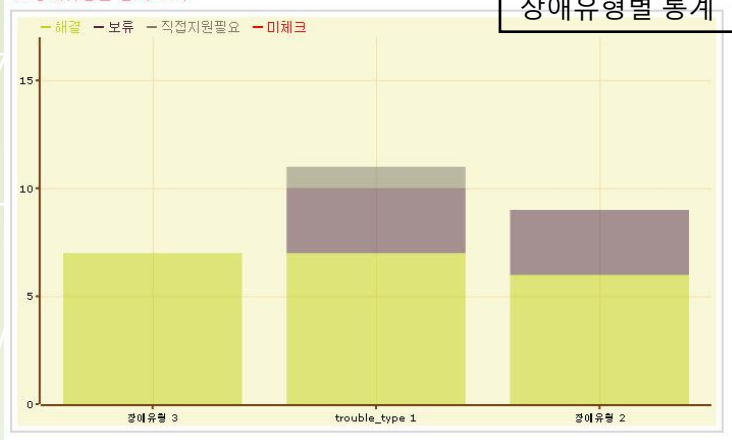
※ 상담시간별 통계 보기



※ 고객OS별 통계 보기



※ 장애유형별 통계 보기



※ 고객만족도별 통계 보기



5. 마이페이지

● 마이페이지

[Home](#)
[원격지원관리](#)
[지원기록보기](#)
[통계보기](#)
[마이페이지](#)

· 마이 페이지

마이페이지

관리자 사용 가이드

개인정보가 외부에 누출되지 않도록 ID 및 Password 관리를 철저히 해 주시기 바랍니다.

회사명	코이노		
이름	코이노		
상담원 생성 가능 수	85 (전체 99)		
고객 접속 URL	http://anysupport.net/start2		
ID	koino		
Password		Password 확인	
이메일	hchkim@koino.net		

* 패스워드는 변경을 원하실 경우에만 입력하세요.

수정하기

해당 관리자의 정보를 변경할 수 있다.

Copyright © 2009 코이노 All rights reserved.



- 담 당 : 고객담당
- 전 화 : (02)2082-2750
- 메 일 : cej@koino.net

Thank You !

www.AnySupport.net