

고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결하는

웹 기반 원격지원 시스템 상담원매뉴얼 [AnySupport 6.0]

Contents

1. 애니서포트 소개
2. 각 부분별 기능 소개
3. 프로그램 설치
4. 주요기능 설명



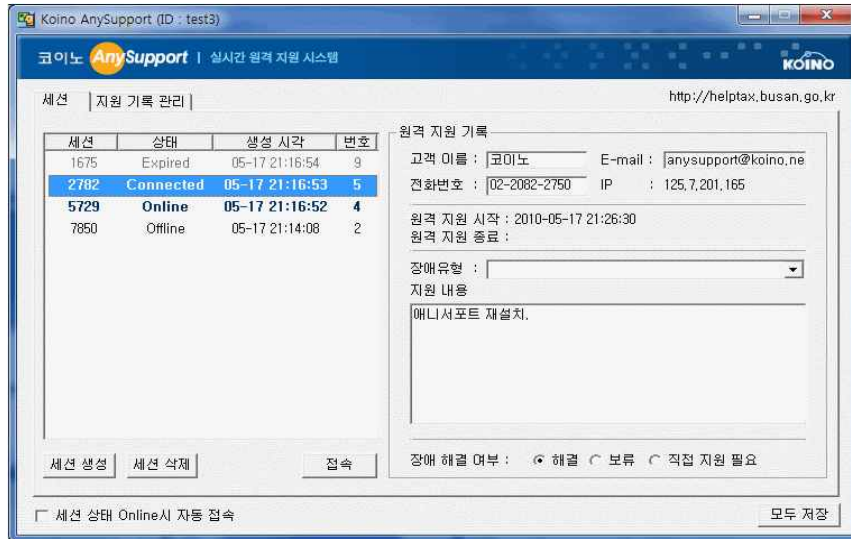
“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

1. 애니서포트 소개



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

AnySupport 6.0



애니서포트 6.0을 사용해 주셔서 감사합니다.

애니서포트 6.0은 웹기반 원격제어서비스로, 빠르고 쉬운 원격
고객지원과 AES-128bit 알고리즘을 이용한 강력한 보안적용으로
고객의 정보를 보호합니다. 멀티플랫폼 지원으로 방화벽 및
사설IP에서도 제약없이 연결 가능하며 윈도우비스타,
윈도우7에서도 완벽하게 지원합니다.

- 화면 공유 : 원격지에 있는 PC의 화면을 실시간으로 공유합니다. 바탕화면 전체를 공유합니다.
- 원격 제어 : 키보드와 마우스 제어를 통해 원격지 PC의 모든 기능을 사용할 수 있습니다.
- 파일 송/수신 : 원격제어 중 일 때, 상담원과 고객은 쉽고 편리하게 파일을 서로 주고 받을 수 있습니다.
- 재부팅 자동 재접속 : 고객 PC를 재 부팅할 경우 별도의 인증과정 없이 자동으로 연결됩니다.
- 채팅/내역 저장 : 고객과 상담원간에 실시간 채팅이 가능합니다. 채팅 내용은 저장하여 관리가 가능 합니다.
- 듀얼 모니터 : 고객 환경이 듀얼 모니터 환경이라도 상담원은 하나의 모니터에서 듀얼 모니터를 볼 수 있습니다.
- 원격화면 캡취 및 동영상저장 : 고객 PC의 화면을 실시간으로 캡취, 동영상으로 상담원 PC에 저장할 수 있습니다.
- 원격PC 소리듣기 : 고객 PC의 화면을 실시간으로 캡취, 동영상으로 상담원 PC에 저장할 수 있습니다.
- 상담원 초대하기 : 원격지원 중 협업상담원을 초대하여 동시에 고객을 지원합니다

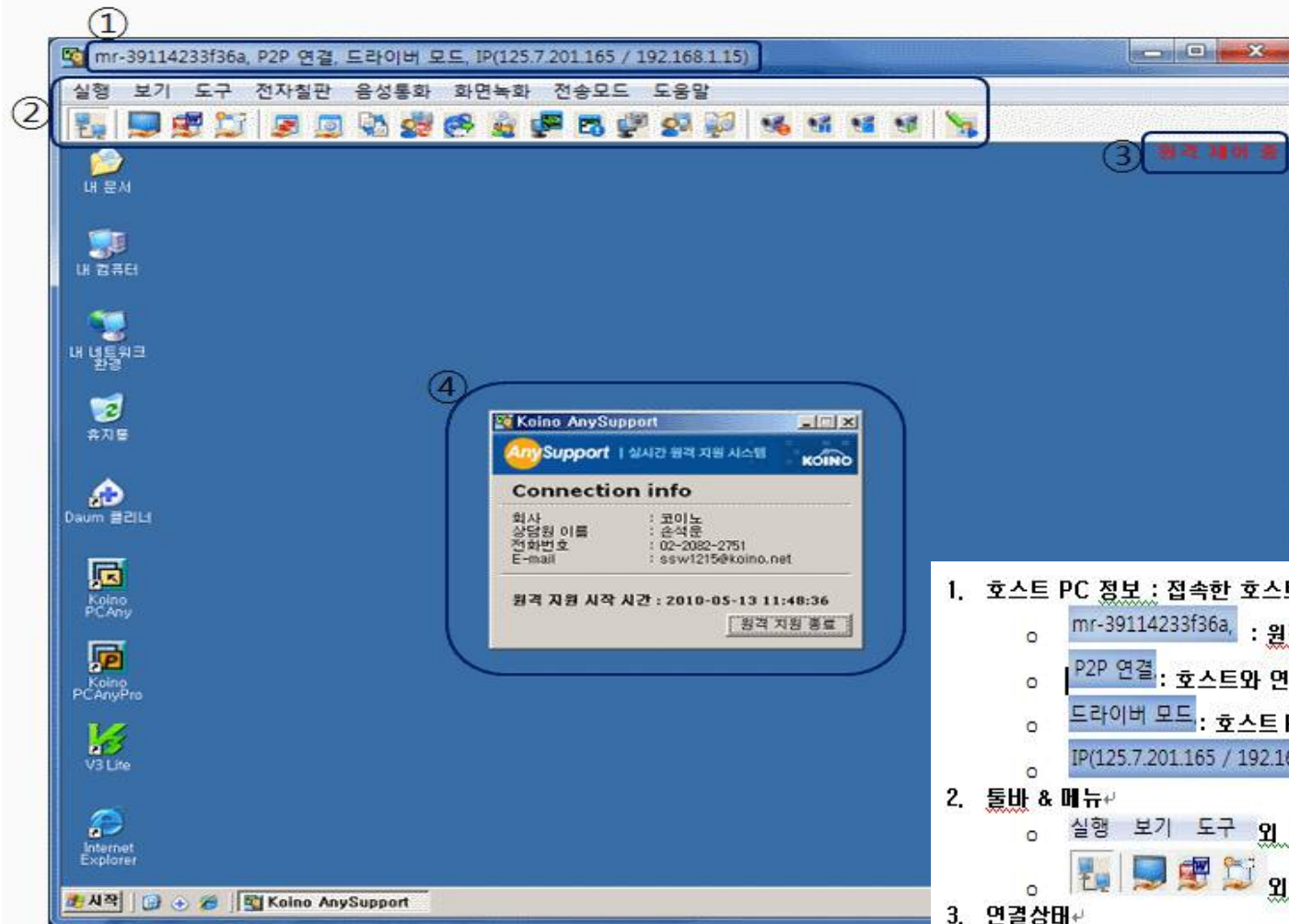
“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

2. 각 부분별 기능소개



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

각 부분별 기능 소개



1. **호스트 PC 정보** : 접속한 호스트 PC 의 정보를 표시합니다.
 - **mr-39114233f36a** : 원격접속한 PC 의 컴퓨터 이름
 - **P2P 연결** : 호스트와 연결한 방식. 사실 IP 와 연결시에는 서버경유모드라고 나옴.
 - **드라이버 모드** : 호스트 PC 의 보기 방식. GDI 모드와 드라이버 모드 두가지가 있음.
 - **IP(125.7.201.165 / 192.168.1.15)** : 접속한 호스트의 로컬 IP 와 PC 의 할당받은 IP 주소.
2. **툴바 & 메뉴**
 - **실행 보기 도구 외** : 애니서포트에 필요한 기능이 메뉴로 되어 있습니다.
 - **실행 보기 도구 외** : 주요 기능을 툴바 형식으로 되어 있습니다.
3. **연결상태**
 - **원격 제어 중** : 원격지원이 연결되어 있는 상태에서는 항상 표시됩니다.
4. **상당원 연결 정보**
 - **Connection info** : 원격지원중인 상당원의 회사 및 이름과 연락처를 알 수 있으며 필요시 원격지원을 종료 할 수 있습니다.

“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

3. 프로그램 설치



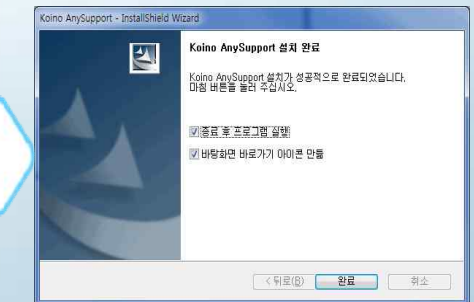
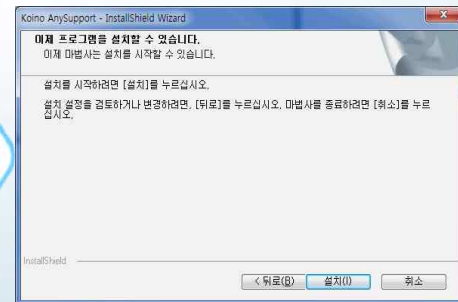
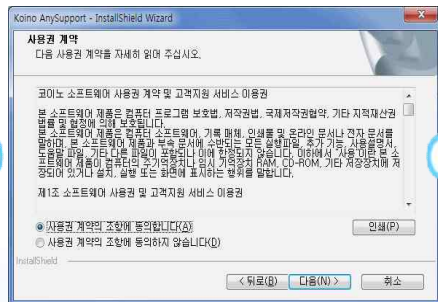
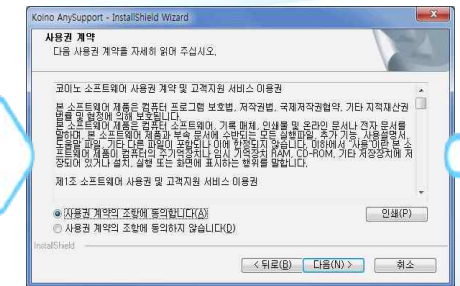
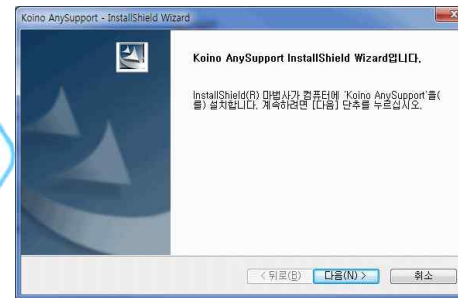
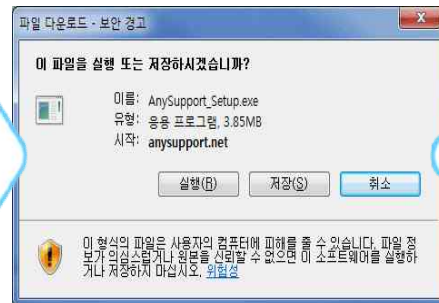
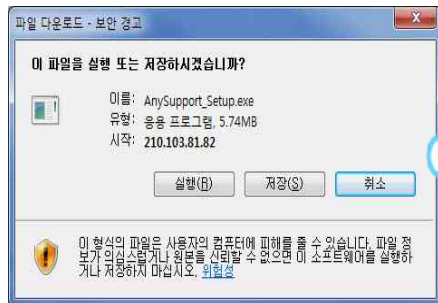
고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

프로그램 설치

1)애니서포트 다운로드 사이트로 이동합니다. URL : <http://000.000.000.000/download/>

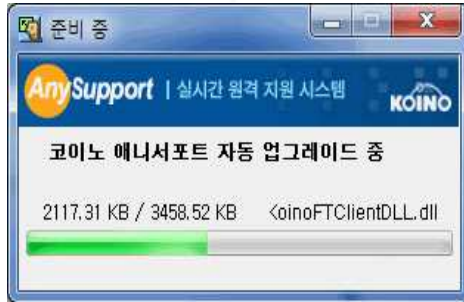
2) **다운로드** 버튼을 클릭합니다.

3) 순서에 따라 설치를 진행합니다.



프로그램 실행

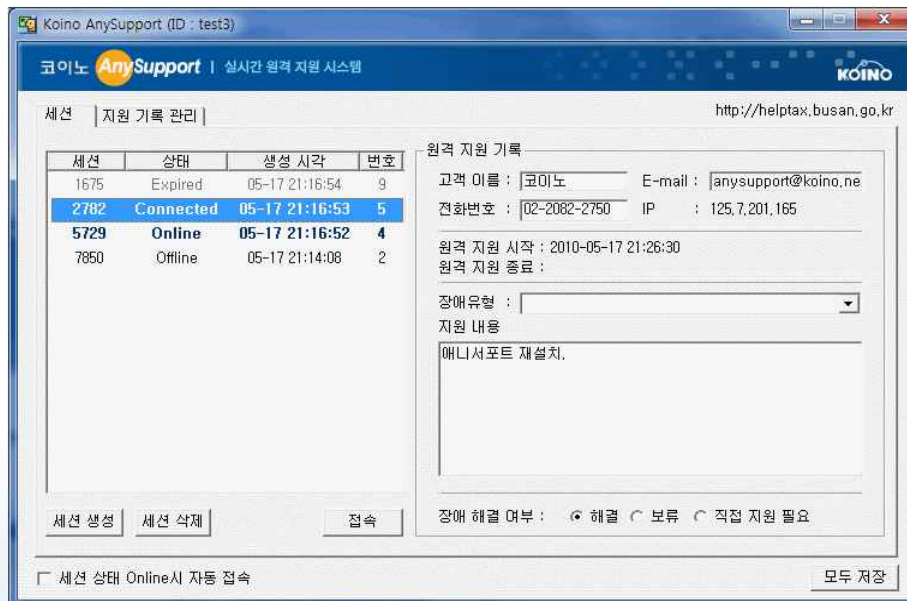
- 1) 설치완료후 애니서포트를 실행하면 다음과 같이 자동업그레이드를 진행합니다.



- 2) 아이디와 패스워드를 입력후 로그인합니다.



- 3) 애니서포트 상담원프로그램이 실행되었습니다.



“ 고객의 불편을 웹을 통해 실시간으로 해결 ”

4. 주요기능 설명



고객과 기업이 모두 만족하는 시스템

4-1 로그인

1) 프로그램 실행

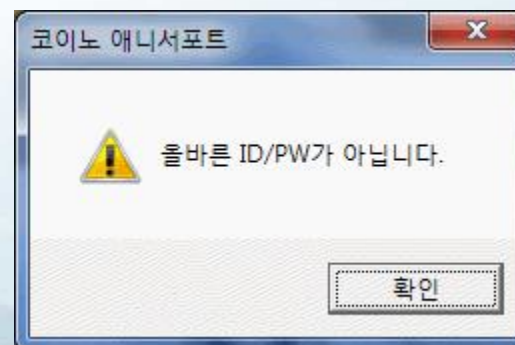
- 아이디와 패스워드를 입력한후 로그인을 클릭합니다.
- ID저장 및 PASSWORD 저장을 체크하시면 재실행시 입력한 정보가 남아 있습니다.



바탕화면
단축아이콘



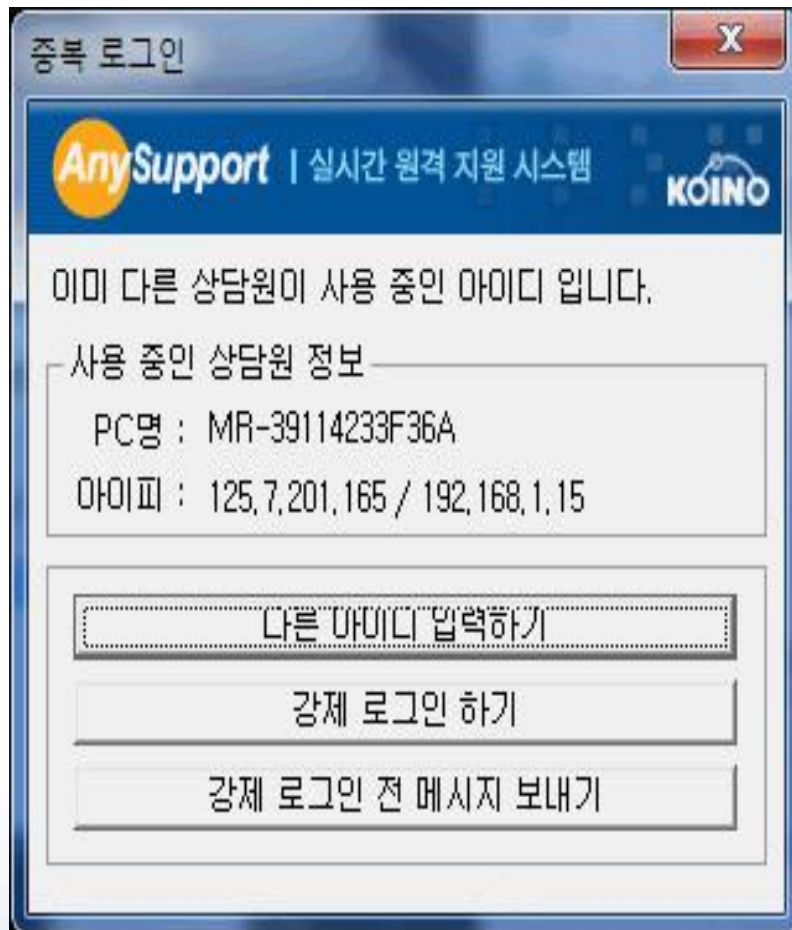
2) 로그인 실패시 : 아이디와 패스워드가 틀리면 다음과 같이 경고 메시지가 출력됩니다.



4-1 로그인

3) 중복 로그인

-같은 상담원 아이디를 다른 곳에서 사용하게 되면
아래와 같이 중복 로그인 메시지를 보여줍니다.



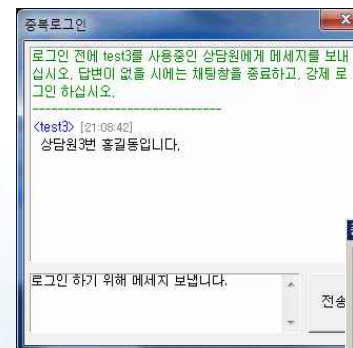
[다른 아이디 입력하기]

로그인 윈도우 창으로 전환

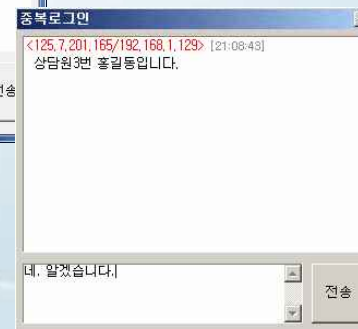


[강제 로그인 하기]

기존 접속된 PC에 메시지가 나오며
로그아웃됩니다.



[새로운 접속 PC]



[기존 접속 PC]

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_세션

Koino AnySupport (ID : test3) ①

코이노 AnySupport | 실시간 원격 지원 시스템 KOINO

세션 | 지원 기록 관리 ⑥ <http://helptax.busan.go.kr>

세션	상태	생성 시각	번호
1675	Expired	05-17 21:16:54	9
2782	Connected	05-17 21:16:53	5
5729	Online	05-17 21:16:52	4
7850	Offline	05-17 21:14:08	2

원격 지원 기록

고객 이름 : 코이노 E-mail : anysupport@koino.net
 전화번호 : 02-2082-2750 IP : 125.7.201.165

원격 지원 시작 : 2010-05-17 21:26:30
 원격 지원 종료 :

장애유형 :
 지원 내용
 애니서포트 재설치.

장애 해결 여부 : ☒ 해결 ☐ 보류 ☐ 직접 지원 필요

② ③ ④ ⑤ ⑦

세션 생성 세션 삭제

접속

☐ 세션 상태 Online시 자동 접속

모두 저장

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_세션



① 상담원 ID		접속한 상담원의 ID를 확인 할 수 있습니다.
② 세션 상태		고객에게 알려드릴 인증번호 입니다.
		Expired : 상담원과 고객과의 연결이 종료되었습니다. Connected : 상담원과 고객이 원격지원 중입니다. OnLine: 고객과의 연결이 대기중인 상태입니다. Offline : 고객과의 연결이 유효한 인증번호 입니다.
		세션이 생성된 일자와 시간을 표시합니다.
		고객접속페이지에서 상담원번호 클릭시 표시될 번호입니다.
③ 세션 관리		새로운 세션을 생성하거나 삭제시 사용합니다.
④ 수동 접속		⑤번의 체크를 활성화 하지 않은 상태에서 세션상태가 OnLine으로된 세션을 선택하여 연결할 때 사용합니다.
⑤ 자동 접속	☒ 세션 상태 Online시 자동 접속	체크시 고객이 인증번호(세션번호)를 입력하면 자동으로 원격지원이 연결됩니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_세션



⑥ 고객접속페이지	http://helptax.busan.go.kr	고객이 접속하실 URL을 표시합니다.
⑦ 원격 지원 기록	원격 지원 기록	고객이름 : 접속한 고객의 이름, 상호명을 기재합니다.
		E-Mail : 접속한 고객의 이메일을 기재합니다.
		전화번호 : 접속한 고객의 연락처를 기재합니다.
		IP : 접속한 고객의 IP가 자동으로 기록 됩니다.
		원격지원시작 : 고객과 원격지원이 연결되는 시간을 기록합니다.
		원격지원 종료 : 고객과 원격지원이 종료되는 시간을 기록합니다.
		장애 유형 : 트리에서 선택하여 분류합니다. (관리자페이지에서 수정)
		지원내용 : 원격지원한 내용 및 작업내용을 기재합니다.
		장애 해결 여부 : 원격지원 결과를 선택합니다.
모두 저장	모두 저장	기록한 내용을 저장 합니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_지원기록 관리

Koino AnySupport (ID : koino1215)

코이노 AnySupport | 실시간 원격 지원 시스템

822.co.kr

세션 | 지원 기록 관리

① 2010년 5월 14일 ~ 2010년 5월 14일 보기

② 전체 기록 보기 (Excel)

2004-01-01 ~ 2010-05-14

원격 지원 기록 통계

전체 원격 지원 기간 통계입니다.
원하는 기간의 통계를 보시려면 위의 날짜를 선택하신 후 '보기' 버튼을 눌러주세요.

장애 유형	발생수	발생 비율
trouble_type 1	0	0%
Network Error	0	0%
Printing Error	0	0%
Problem Keywords	0	0%
Audio Error	0	0%
Display Error	0	0%
고객관리	1	100%
전체	1	100%

③

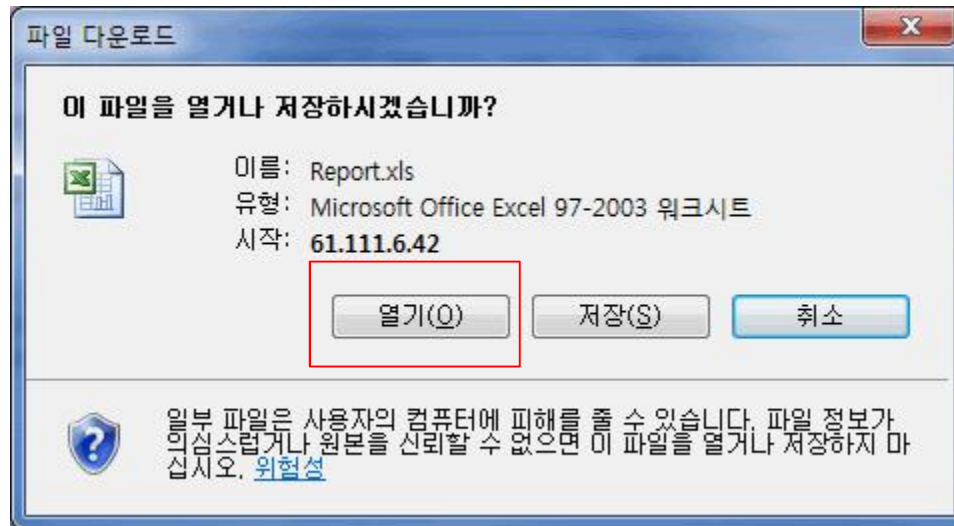
해결 여부

☒ 세션 상태 Online시 자동 접속

①지원기록관리 날짜	2010년 5월 14일	조회할 원격지원기간을 선택한 후 보기를 클릭합니다.
②전체 기록 보기(Excel)	전체 기록 보기 (Excel)	기록 통계를 엑셀파일로 저장시 클릭합니다.
③원격지원 기록 통계	원격 지원 기록 통계	지원기록에 대한 비율을 표시합니다.

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_지원기록 관리

1) 전체 기록 보기(excel) : 기록된 엑셀파일로 열어 볼 수 있습니다.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	원격 지원 기록						고객 만족도					
2	상담원 ID	상담원 이름	장어 유형	원격 지원 시간	접속 시간	지원 내용	장어 해결 여부	고객 이름	이메일	전화 번호	고객 피드백	만족도
3	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-18 15:39:28 ~ 2009-11-18 15:51:38	18분 10초	사용 프로그램 : PC Any 사용 ID : 119e PCAny 접속시 버전체크 오류발생하며 로그인 시 중앙서버 연결 실패함. 업데이트로 해결-> 구서버로 접속하려함->정상파일 열어서 하여 해결->업데이트 접속 정상확인	해결	홍길동		02-0000-0000		무응답
4	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-18 15:52:49 ~ 2009-11-18 16:04:29	11분 40초		해결					무응답
5	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-19 11:01:42 ~ 2009-11-19 11:04:54	03분 12초		해결					무응답
6	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-19 11:57:15 ~ 2009-11-19 12:04:53	07분 38초		해결					무응답
7	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-19 12:57:41 ~ 2009-11-19 13:07:01	09분 20초		해결					무응답
8	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-19 13:59:01 ~ 2009-11-19 14:01:44	02분 43초		해결					무응답
9	koine1215	조이노	선택안됨	2009-11-19 14:51:46 ~ 2009-11-19 14:52:18	32초		해결					무응답

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_지원기록 관리

1) 원격지원 기록 통계

- 장애 유형 : 원격지원 기록에서 장애유형을 선택하여 처리된 결과를 출력합니다.
장애유형은 관리자 페이지서 추가, 삭제가 가능합니다.

장애 유형	발생수	발생 비율
trouble_type 1	0	0%
Network Error	0	0%
Printing Error	0	0%
Problem Keywords	0	0%
Audio Error	0	0%
Display Error	0	0%
고객관리	1	100%
전체	1	100%

2) 원격지원 기록 통계

- 해결 여부 : 원격지원 기록에서 장애해결 여부에 체크한 결과를 출력합니다.

해결 여부	발생수	발생 비율
해결	459	100%
보류	1	0%
직접 지원 필요	0	0%
미체크	0	0%
전체	460	100%

4-2 상담원 프로그램 주요 기능_지원기록 관리

3) 원격지원 기록 통계

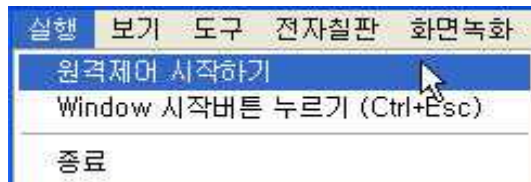
- 고객만족도: 고객만족도 조사에 응답한 결과를 출력합니다.
설문원도우는 관리자페이지에서 설정할 수 있습니다.

고객 만족도	발생수	발생 비율
만족	1	0%
보통	2	0%
불만족	0	0%
무응답	457	99%
전체	460	100%

4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

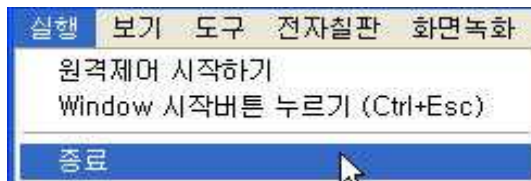
1. 원격지원 시작하기 기능

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



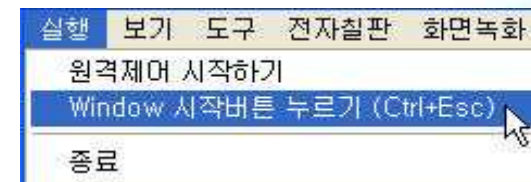
2. 종료 기능

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



3. Windows 시작 버튼 누르기

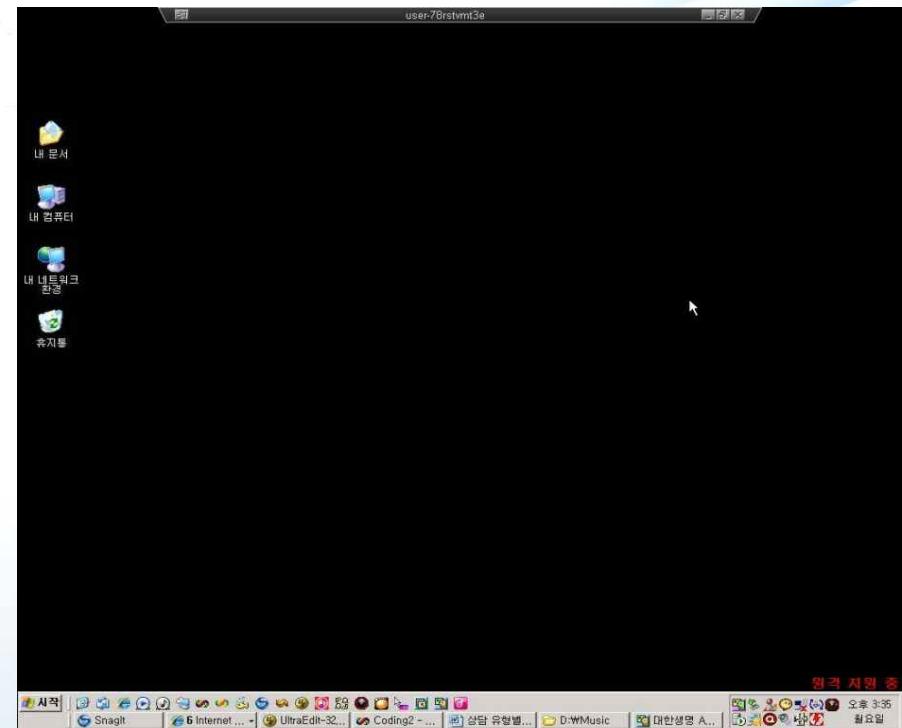
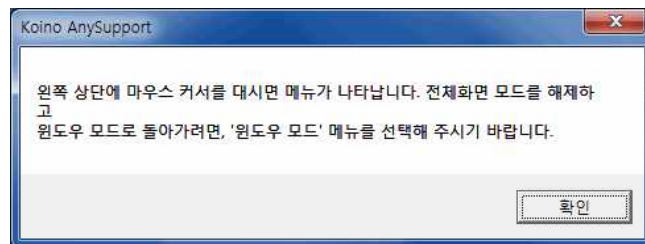
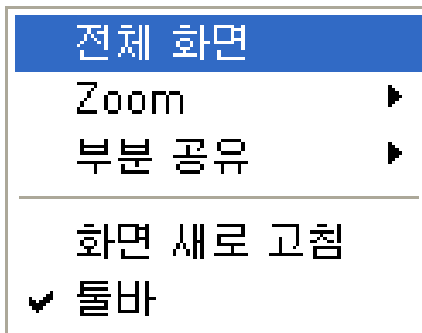
- 고객 PC의 윈도우 시작 버튼이 눌러집니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

4. 전체 화면 기능

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

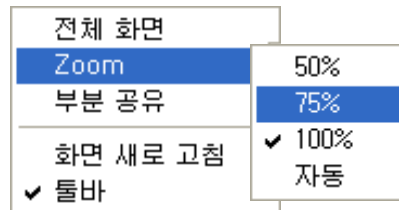


4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면



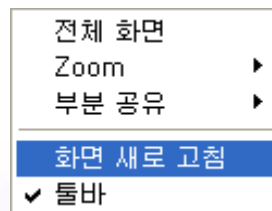
5. Zoom 기능

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



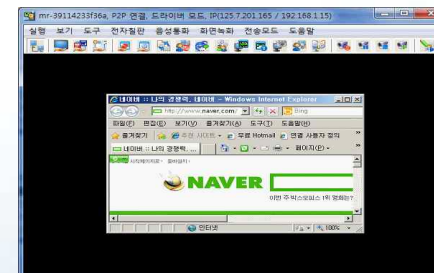
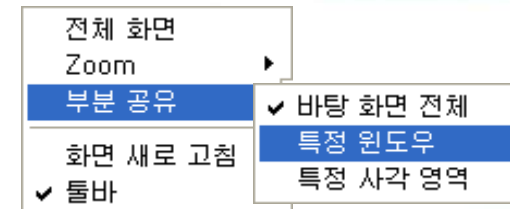
6. 화면 새로 고침 기능

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



7. Zoom 기능

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



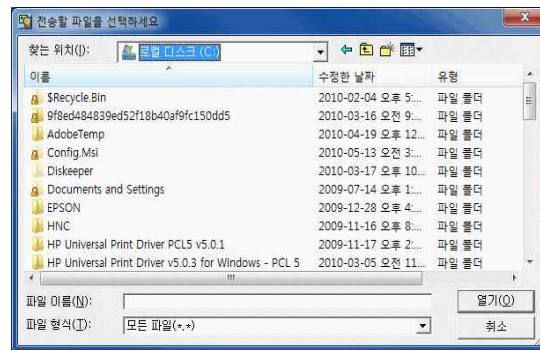
[특정윈도우]



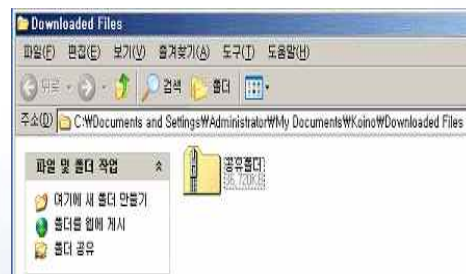
[특정사각영역]

**컴퓨터로 전송합니다.
할 수 도 있습니다.**

- 상담원 컴퓨터의 파일을 고객 컴퓨터로 전송합니다.
다수의 파일을 선택하여 전송할 수 도 있습니다.



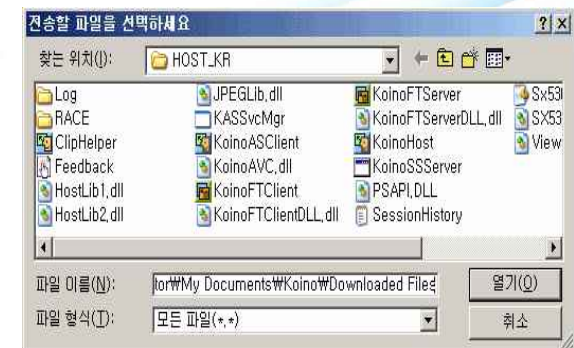
[보낼 파일 선택]



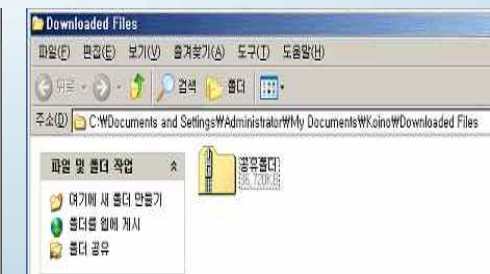
[파일전송상태]

[전송완료후]

- 고객 컴퓨터의 파일을 상담원 컴퓨터로 전송합니다.
다수의 파일을 선택하여 전송할 수 도 있습니다.



[보낼 파일 선택]



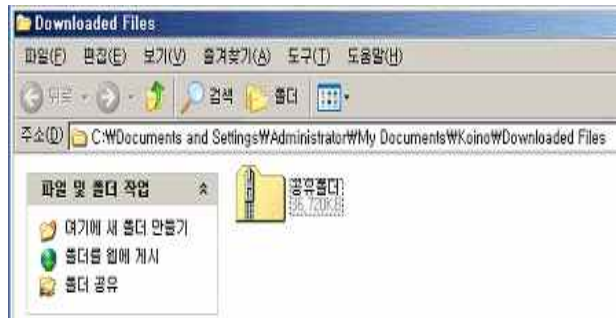
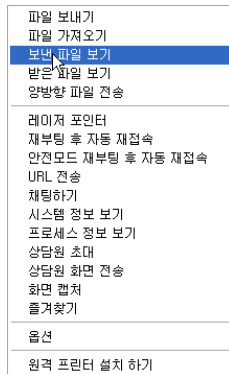
[파일전송상태]

[전송완료후]

4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

10. 보낸파일 보기

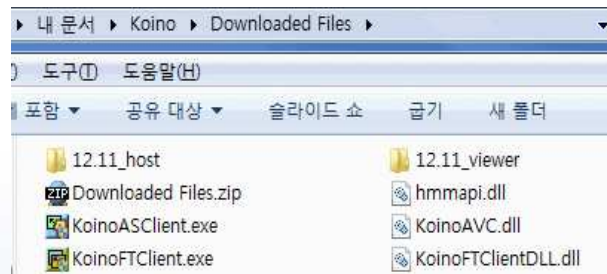
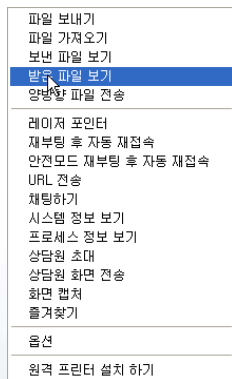
- 고객 컴퓨터로 전송한 파일이 있는 폴더가 열립니다.



[보낸 파일 보기]

11. 받은파일 보기

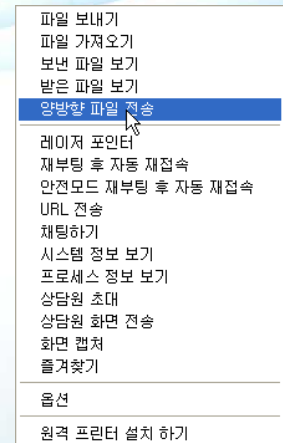
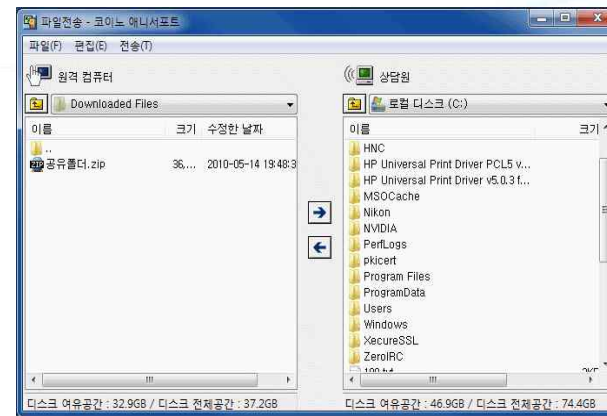
- 상담원 컴퓨터로 전송한 파일이 있는 폴더가 열립니다.



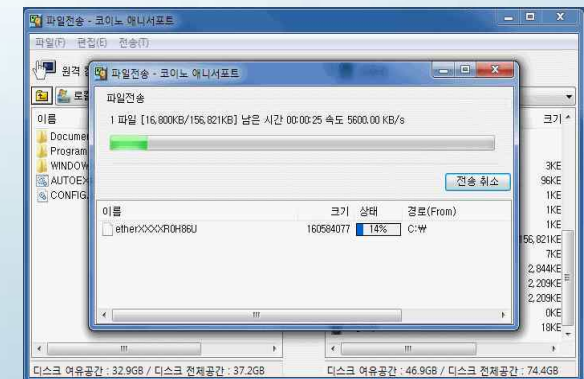
[받은 파일 보기]

12. 양방향 파일 전송

- 고객PC와 상담원 PC간에 폴더를 지정하여 파일을 주고 받을 수 있습니다.
- 폴더를 만들거나 삭제, 이름바꾸기도 가능합니다.
- 사용중인 파일이거나 열려있는 문서는 전송되지 않습니다.



[양방향 파일전송]

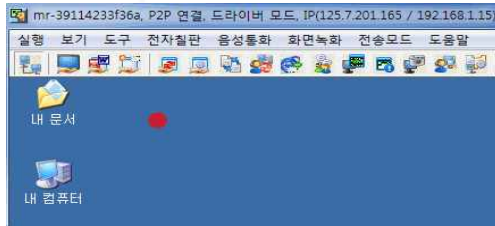


[파일전송상태]

4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

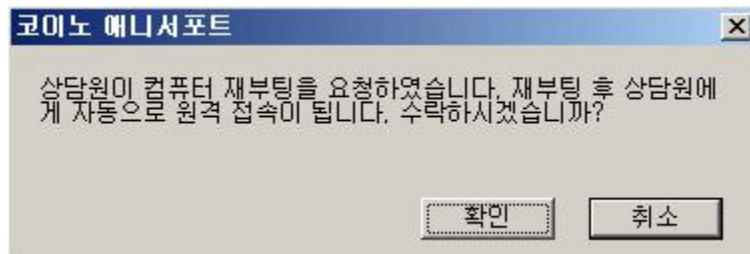
13. 레이저 포인터

- 마우스 좌측버튼을 누르고 있는 동안 레이저 포인트가 나옵니다.



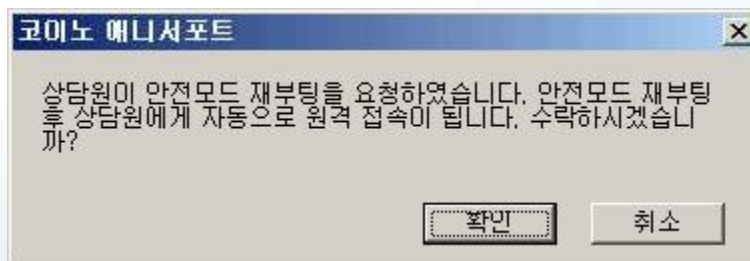
14. 재부팅후 재 접속 (고객동의 필요)

- 필요시 고객PC를 재부팅 한후 자동으로 원격지원을 재연결합니다.



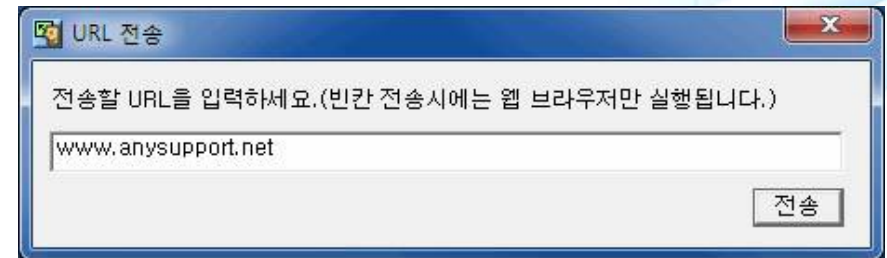
15. 안전모드 재부팅후 재접속 (고객동의 필요)

- 필요시 고객PC를 안전모드에서 재부팅 한후 자동으로 원격지원을 재연결합니다



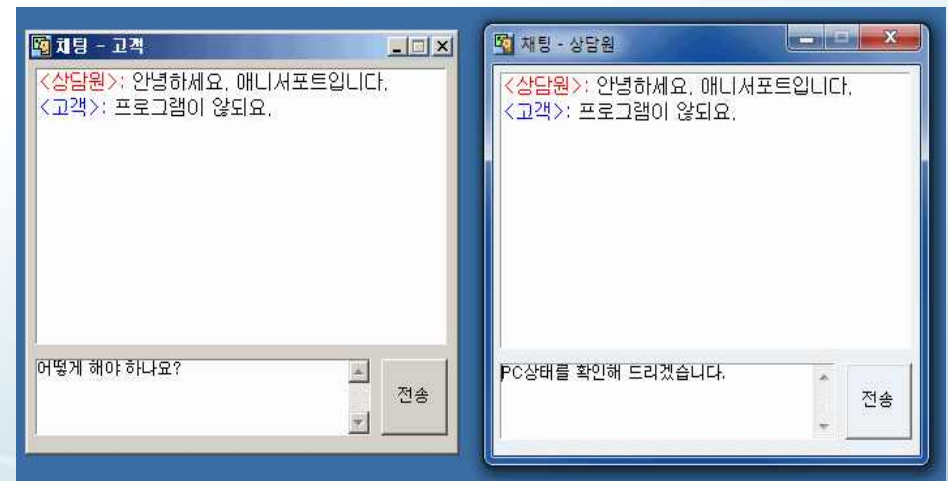
16. URL 전송

- 고객PC에 해당 URL이 전송되어 자동으로 인터넷브라우저가 실행되며 전송한 사이트로 이동합니다.



17. 채팅하기

- 채팅창이 실행되며 고객과 상담원간에 채팅이 가능합니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

18. 시스템 정보 보기

- 고객PC의 시스템 정보를 확인 할 수 있습니다.

시스템 정보

사용자 정보

사용자 계정: Administrator

컴퓨터 이름: mr-39114233f36a

네트워크 정보

IP 주소(공인): 125.7.201.165

IP 주소(사설): 192.168.1.15

연결 상태: P2P Connection(Host ----> Viewer)

보낸양 (bytes): 67.95 Kb 받은양 (bytes): 1.502 Mb

컴퓨터 정보

CPU: Intel(R) Pentium(R) III Mobile CPU 1000MHz

메모리: 249508KB / 514992KB(48%)

하드 용량: [C:₩] 33708(MB)/38146(MB)

그래픽카드: Device(1) : Intel(R) 82830M Graphics Controller-0 W:1024, H:768, Color:32, Freq:60Hz
Device(2) : Mirage Driver W:1024, H:768, Color:32, Freq:0Hz

운영체제: Windows XP Professional Edition Service Pack 3

웹 브라우저: Internet Explorer 8.0.6001.18702

확인

19. 프로세스 정보보기

- 고객PC의 프로세스 목록을 볼 수 있습니다.

프로세스 목록

이름	경로
KoinoHost.exe	C:₩Documents and Settings₩A
smss.exe	₩SystemRoot₩System32₩smss
csrss.exe	₩??₩C:₩WINDOWS₩system32₩
winlogon.exe	₩??₩C:₩WINDOWS₩system32₩
services.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩serv
lsass.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩lsas
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩svch
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩svch
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩System32₩svch
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩svch
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩svch
Explorer.EXE	C:₩WINDOWS₩Explorer.EXE
spoolsv.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩spoc
ctfmon.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩ctfmc
svchost.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩svch
KoinoNTService.exe	C:₩Program Files₩KoinoTech₩
KoinoNTServicePro.exe	C:₩Program Files₩KoinoTech₩
V3Lsvc.exe	C:₩Program Files₩AhnLab₩V3
alg.exe	C:₩WINDOWS₩System32₩alg.€
igfxtray.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩igfxtr
hkcmd.exe	C:₩WINDOWS₩system32₩hkcn
LTSMMSG.exe	C:₩WINDOWS₩LTSMMSG.exe
V3LTray.exe	C:₩Program Files₩AhnLab₩V3
DaumCleaner.exe	C:₩Program Files₩Daum₩Clea
PCAnyPro.exe	C:₩Program Files₩KoinoTech₩
AutoUp.exe	C:₩Program Files₩AhnLab₩V3
V3Light.exe	C:₩Program Files₩AhnLab₩V3
KoinoHost.exe	C:₩Documents and Settings₩A

새로고침 프로세스종료 닫기

4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

20. 상담원 초대

- 다른 그룹의 상담원을 초대하여 같이 제어하거나 넘겨줄 수 있습니다.

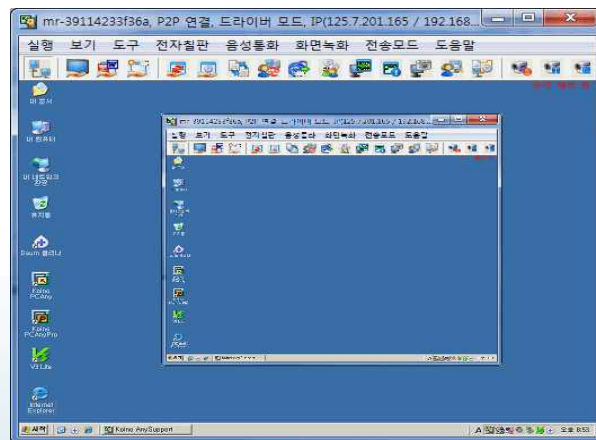
파일 보내기
파일 가져오기
보낸 파일 보기
받은 파일 보기
양방향 파일 전송
레이저 포인터
재부팅 후 자동 재접속
안전모드 재부팅 후 자동 재접속
URL 전송
채팅하기
시스템 정보 보기
프로세스 정보 보기
상담원 초대
상담원 화면 전송
화면 캡처
즐거찾기
옵션
원격 프린터 설치 하기



21. 상담원 화면전송

- 상담원 PC의 화면을 고객 PC로 보여줍니다..

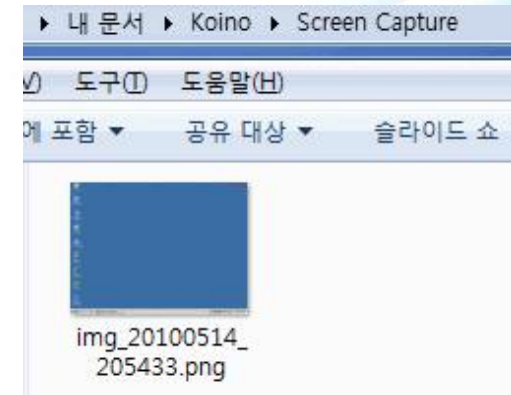
파일 보내기
파일 가져오기
보낸 파일 보기
받은 파일 보기
양방향 파일 전송
레이저 포인터
재부팅 후 자동 재접속
안전모드 재부팅 후 자동 재접속
URL 전송
채팅하기
시스템 정보 보기
프로세스 정보 보기
상담원 초대
상담원 화면 전송
화면 캡처
즐거찾기
옵션
원격 프린터 설치 하기



22. 화면캡처

- 고객PC의 화면을 캡처하여 상담원 PC에 저장합니다
- 저장폴더 : W내문서WKoinoWScreenCapture

파일 보내기
파일 가져오기
보낸 파일 보기
받은 파일 보기
양방향 파일 전송
레이저 포인터
재부팅 후 자동 재접속
안전모드 재부팅 후 자동 재접속
URL 전송
채팅하기
시스템 정보 보기
프로세스 정보 보기
상담원 초대
상담원 화면 전송
화면 캡처
즐거찾기
옵션
원격 프린터 설치 하기



23. 즐겨찾기

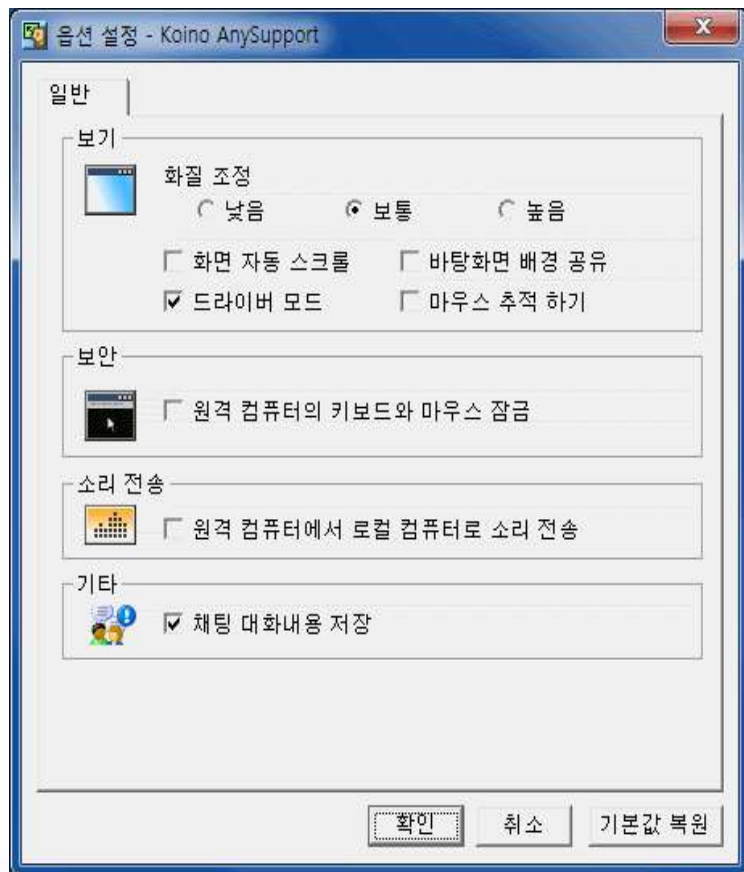
- 등록된 폴더와 프로그램 및 URL을 바로 열 수 있습니다.

파일 보내기
파일 가져오기
보낸 파일 보기
받은 파일 보기
양방향 파일 전송
레이저 포인터
재부팅 후 자동 재접속
안전모드 재부팅 후 자동 재접속
URL 전송
채팅하기
시스템 정보 보기
프로세스 정보 보기
상담원 초대
상담원 화면 전송
화면 캡처
즐거찾기
옵션
원격 프린터 설치 하기



4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

24. 옵션



일반

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

화면자동스크롤 : 해상도가 더 큰 고객의 PC를 원격지원 할 경우 고객 PC 화면을 마우스 이동만으로 자동 스크롤링 해 주는 기능입니다.

바탕화면배경공유 : 리모트PC의 바탕화면배경까지 나오게 할 경우 체크합니다.

드라이버모드 : 원격 제어를 드라이버 모드로 수행합니다.

마우스추적하기 : 고객의 마우스 움직임을 볼 수 있는 기능입니다.

보안

원격컴퓨터의키보드와마우스잠금 : 리모트PC의 키보드와 마우스가 동작을 멈추게 합니다.

소리 전송

소리전송 : 고객의 PC에서 나는 모든 소리를 상담원의 스피커로 들을 수 있는 기능입니다.

기타

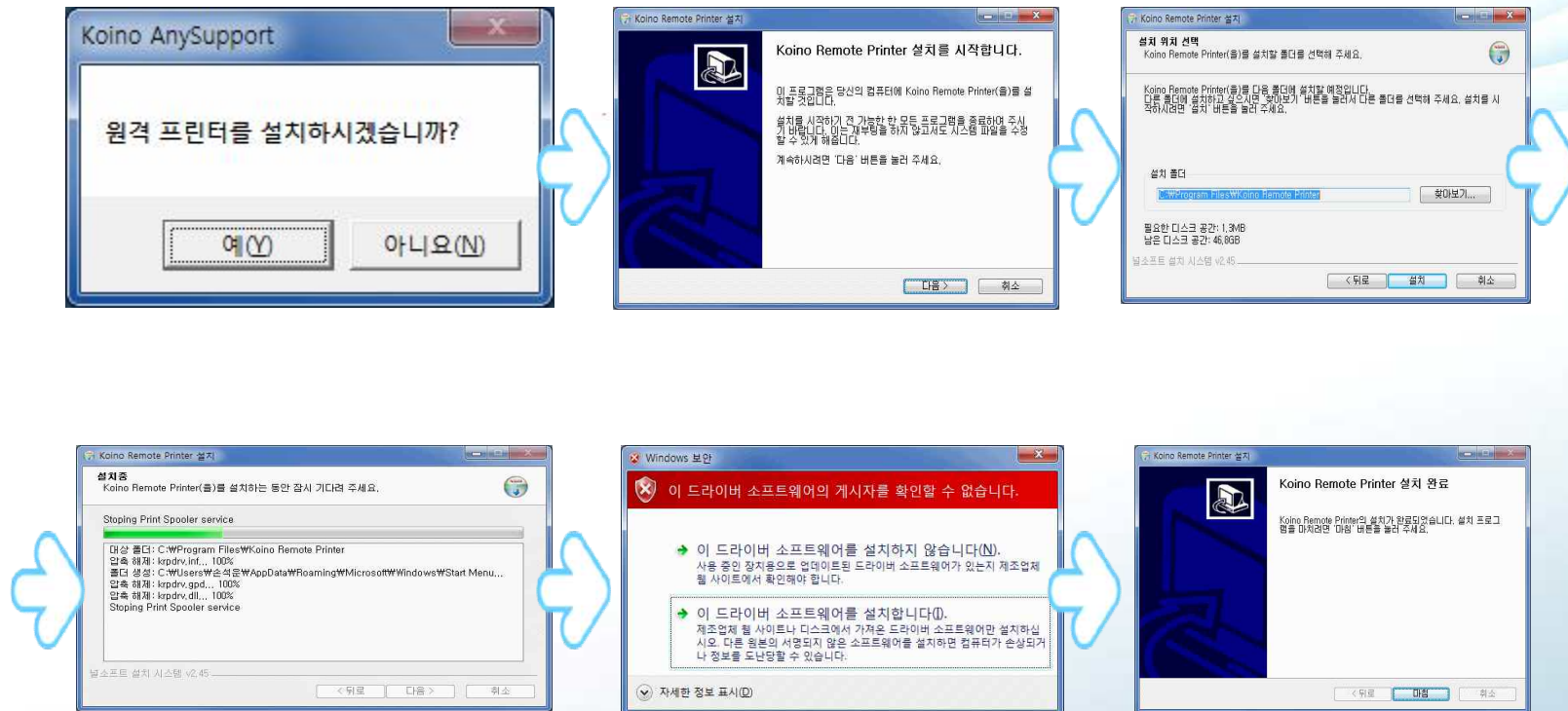
고객과 채팅 한 내용이 상담원 PC에 자동으로 저장되는 기능입니다.

기본값 복원 : 모든 옵션 기능이 기본값으로 복원됩니다.

4-3 상담원 프로그램 주요 기능_원격지원 화면

25. 원격프린터

- 고객의 파일을 상담원 PC의 프린터로 출력합니다.

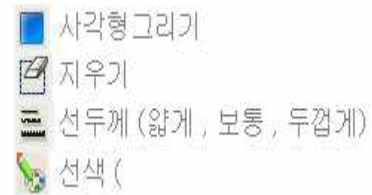
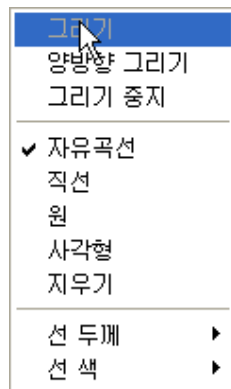


[윈도우비스타,7 경고창]

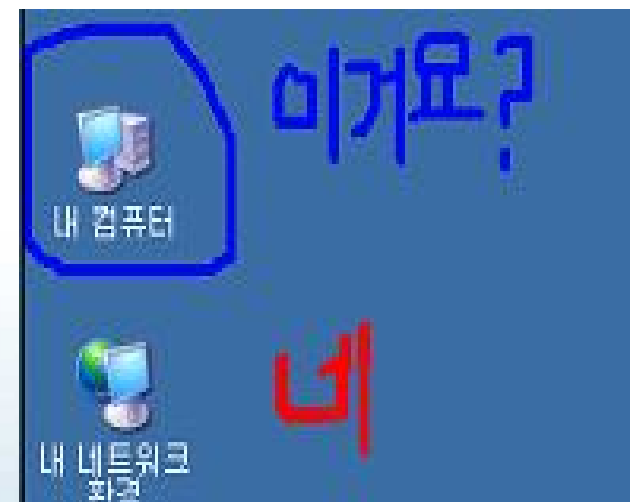
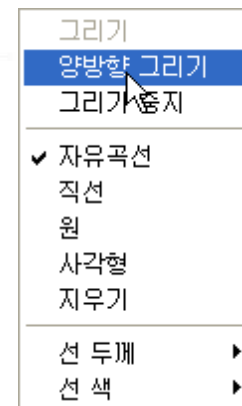
4-3 상담원 프로그램 주요 기능_전자칠판

1. 전자칠판

- 그리기 : 마우스커서가 붓모양으로 변하며 고객PC에 자유롭게 그릴수 있습니다.



- 양방향 그리기 : 고객PC와 상담원PC에서 서로 그리기를 할 수 있습니다.



4-3 상담원 프로그램 주요 기능_음성통화/화면통화

1. 음성통화

고객PC와 상담원 PC에 스피커와 마이크가 준비되어 있으면 서로 대화를 할 수 있습니다.



통화시작 : 음성통화를 시작합니다.

통화종료 : 대화를 중단하거나 마치고자 할 때 선택합니다.

2. 화면녹화

고객PC의 화면을 동영상 파일로 녹화합니다.

1) 시작 - 화면녹화를 시작합니다. ↓

상담원 호스트 PC 정보에 화면 녹화중 이라고 표시 됩니다. (통화 마이크 : IP(125.7.201.165 / 192.168.1.15) 화면 녹화 중..) ↓

2) 일시정지 - 화면녹화를 일시 정지합니다. ↓

상담원 호스트 PC 정보에 화면 녹화 일시정지 라고 표시 됩니다. (통화 마이크 : IP(125.7.201.165 / 192.168.1.15) 화면 녹화 일시 정지..) ↓

3) 정지 - 녹화를 중지합니다. (통화 마이크 : 녹화된 파일은 내문서\Koino\Record 에 저장됩니다. ↓

4) 재생 - 저장한 녹화파일을 재생합니다. ↓

