



[A h r a n t a]

WizHelper

PC & Moblie

PC&MOBILE REMOTE SUPPORT
FOR Admin GUIDE

Contents

1. 관리자 페이지	3
1) 관리자 페이지	3
2) 포트정보	3
2. 관리자 페이지 메뉴 설명	4
1) 관리자 페이지 메뉴	4
3. 관리자 페이지 사용 통계	5
1) 오늘의 통계	5
2) 상담원별 통계	6
3) 시간별 통계	7
4) 장애 유형별 통계	8
5) 운영체제별 통계	8
4. 관리자 페이지 기록 보기	9
1) 상담원 접속 기록	9
2) 상담기록	10
5. 관리자 페이지 등록 기기	11
1) 기기 목록	11
2) 그룹 추가	12
3) 그룹 수정	13
4) 그룹 삭제	13
5) 기기 정보 확인	13
6) 등록 기기의 그룹 이동 및 삭제	14
6. 관리자 페이지 환경 설정	15
1) 상담원 관리	15
2) 계정 등록	18
3) 계정 수정	19
4) 계정 삭제	20
5) 그룹 관리	21
6) 그룹 등록	21
7) 그룹 수정	21
8) 그룹 삭제	21
9) 장애 유형 관리	22
10) 휴일/업무시간 설정	23
11) 앱 잠금 제외 관리	24
12) SMS 관리	25
13) 설정	26
7. 기술지원 문의	27

01 관리자 페이지



1) 관리자 페이지

<http://0302.co.kr/manager> 관리자페이지에 접속 후 회사코드, 계정, 비밀번호를 입력하여 로그인 합니다.

계정 유형	권한
상담원	계정에 대한 사용통계/기록보기/계정관리
그룹 관리자	그룹에 속한 상담원에 대한 사용통계/기록보기/계정관리
관리자	모든 상담원에 대한 사용통계/기록보기/계정관리 및 설정

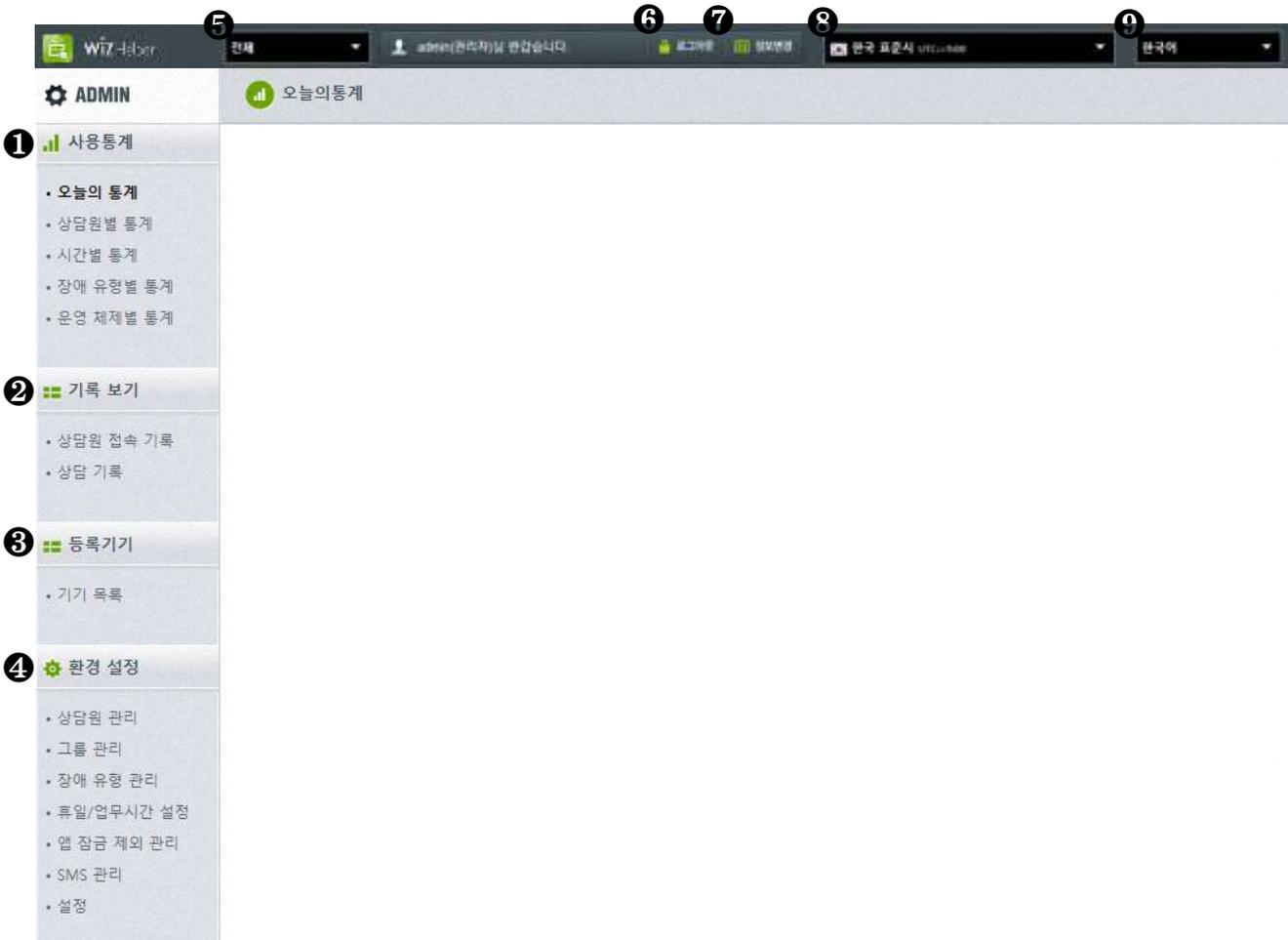
상담원/그룹관리자/관리자 모두 관리자페이지에 접속 가능합니다.

2) 포트 정보

WizHelper 사용을 위하여, 방화벽에 아래의 서비스IP 와 Port를 Open하여 주십시오.

웹	IP	203.238.191.189
	PORT	80, 443
원격제어 통신	PC / Android	203.238.190.75 / 443
	IOS Airplay Server	211.47.130.210 / 7099
URL		http://www.whelper.co.kr
		http://www.0302.co.kr

관리자 페이지 메뉴 설명



1) 관리자 페이지 메뉴

항 목	설 명
사용통계	원격작업 통계를 조회합니다. 검색한 데이터는 엑셀파일로 저장 할 수 있습니다.
기록보기	프로그램 로그인 및 작업 기록을 확인합니다. 검색한 데이터는 엑셀 파일로 저장 할 수 있습니다.
등록기기	기기등록 서비스를 이용 시 활성화 되며, 등록기기 및 그룹을 관리합니다.
환경설정	계정, 그룹, 장애유형, 휴일/업무시간, 앱 잠금 관리 등 서비스 운영에 필요한 설정을 변경합니다.
통계 필터링	전체, Windows, Android, iOS 운영체제를 선택할 수 있으며, 선택한 운영체제에 대한 통계만 표시합니다.
로그아웃	로그아웃 합니다.
정보변경	로그인한 계정의 정보를 확인하거나 수정합니다.
표준시 변경	상담 기록 등에서 표시되는 시간을 선택된 표준시에 맞춰 시간을 표시합니다.
언어변경	표시언어를 변경합니다. 한국어, 영어, 일본어, 중국어 총 4개 지원

03

관리자 페이지 사용 통계

오늘의 통계

~
오늘 1주일 1개월 3개월 6개월 12개월
 아이디+이름 표시

검색 그룹 ▼ 검색 원격제어 모드 ▼

상담원별	원격상태별	상담결과별	고객만족도별	장애유형별	처리시간별	디바이스별
leekh 5	연결거부 0	해결 18	만족 1	네트워크 이상 0	5분이내 16	Windows 15
sujoon1115 12	연결대기 0	미해결 0	보통 0	포인트락 기술지원 0	10분이내 2	Android 2
zardkyh 2	연결중 1		불만족 0	바이러스 치료 0	15분이내 0	iOS 2
	연결종료 18			지정안함 18	프로그램 시연 연결 0	30분이내 1
				ASP 원격지원 0	1시간이내 0	Linux 0
				프로그램 개선 0	1시간이상 0	
				환경설정 변경 0		
				브라우저 설정 변경 0		
				지정안함 19		
합계 19	합계 19	합계 18	합계 19	합계 19	합계 19	합계 19

1) 오늘의 통계

- 설정한 기간 내 항목별 사용 통계를 표시합니다.

03

관리자 페이지 사용 통계

상담원별 통계

검색 그룹 ▾
검색 원격제어 모드 ▾
 아이디+이름 표시

원격상태별
상담결과별
만족도별
장애유형별
시간별
디바이스별
차트보기
엑셀 저장

상담원	연결거부	연결대기	연결중	연결종료	총건수
leekh	-	-	-	15	15
mildsky	-	-	-	1	1
sujoon1115	-	-	2	18	20
test01	5	-	5	79	89
yhkim	-	-	-	1	1
zardkyh	-	1	-	17	18
합계	5	1	7	131	144

1

2) 상담원별 통계

- 상담원 계정을 기준으로 다양한 항목별 통계를 표시합니다.
- 항목 : 원격상태별, 상담결과별, 만족도별, 장애유형별, 시간별, 디바이스별

03 관리자 페이지 사용 통계

시간별 통계

검색 그룹 ▼
검색 원격제어 모드 ▼
 아이디+이름 표시

시별
날짜별
요일별
주별
월별
분기별
자트보기
엑셀 저장

상담원	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	총건수
leekh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15
mildsky	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
sujoon1115	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	10	3	-	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21
test01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	22	12	9	4	8	6	12	9	5	1	-	-	-	-	89
yhkim	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
zardkyh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	9	4	-	3	-	-	-	-	-	-	18
합계	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	33	23	9	13	21	10	13	12	5	1	-	-	-	-	145

1

3) 시간별 통계

- 시간, 날짜, 요일, 주, 월, 분기를 기준으로 상담원별 통계를 표시합니다.

관리자 페이지 사용 통계

2016-01 2016-05 검색 그룹 검색 원격제어 모드 검색

장애유형별 차트 엑셀 저장

장애 유형	총 건수
포인트락 기술지원	1
프로그램 시연 연결	4
지정안함	555
합계	560

4) 장애 유형별 통계

- 장애 유형별 통계를 표시합니다.
- 환경설정의 "장애 유형 관리"를 통해 유형 설정이 가능

2016-06 2016-06 검색 그룹 검색 원격제어 모드 검색

운영체제별 차트 엑셀 저장

운영 체제	총 건수
Android 4.4.4	3
Windows 10 , 64-bit	5
Windows 10 Professional Edition, 32-bit	1
Windows 10 Professional Edition, 64-bit	9
Windows 7 Home Premium Edition, 64-bit Service Pack 1	1
Windows 7 Professional Edition, 64-bit SP1	2
Windows 7 Ultimate Edition, 64-bit	1
Windows 8 , 64-bit	4
Windows Vista Ultimate Edition, 32-bit SP1	1
Windows XP Professional SP3	4
합계	31

5) 운영체제별 통계

- 원격지원을 받은 PC의 운영체제별 사용통계를 표시합니다.
- 모든 통계는 "차트보기"와 "엑셀 저장" 기능이 제공되며, 현재 검색된 결과를 기준으로 내용을 표시합니다.

04

관리자 페이지 기록 보기

상담원 접속 기록

엑셀 저장

번호	상담원아이디	이름	로그인 일시	로그아웃 일시	컴퓨터 이름	접속 아이피
6399	sujoon1115	이서준	2019. 5. 16 오후 2:13:34	2019. 5. 16 오후 2:14:43	SM-N950N	223.62.162.107
6398	test01	test	2019. 5. 16 오후 12:12:42		WIN-20181129WOV	119.69.232.92
6397	sujoon1115	이서준	2019. 5. 16 오전 9:31:31	2019. 5. 16 오전 11:35:08	AHRANTA-PC	211.47.130.194
6396	zardkyh	김영학	2019. 5. 15 오후 2:41:24	2019. 5. 15 오후 6:39:13	ZARDKYH-PC	211.47.130.195
6395	sujoon1115	이서준	2019. 5. 15 오후 2:29:17	2019. 5. 15 오후 4:18:08	AHRANTA-PC	211.47.130.194
6394	sujoon1115	이서준	2019. 5. 15 오후 1:30:05	2019. 5. 15 오후 1:35:42	AHRANTA-PC	211.47.130.194
6393	leekh	이구호	2019. 5. 15 오전 11:16:52	2019. 5. 15 오후 12:35:14	DESKTOP-IORATIU	211.47.130.201
6392	leekh	이구호	2019. 5. 15 오전 10:18:28	2019. 5. 15 오전 10:19:08	DESKTOP-IORATIU	211.47.130.201
6391	sujoon1115	이서준	2019. 5. 15 오전 10:01:16	2019. 5. 15 오후 1:12:49	AHRANTA-PC	211.47.130.194
6390	sujoon1115	이서준	2019. 5. 15 오전 10:00:16	2019. 5. 15 오전 10:00:21	AHRANTA-PC	211.47.130.194

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEXT ▶ ▶▶

1) 상담원 접속기록

- 상담원 계정의 상담원 프로그램 로그인/로그아웃 기록을 표시합니다.
- 등록된 그룹별, 유형별, 키워드, 로그인 시작, 종료별로 검색합니다.

04

관리자 페이지 기록 보기

상담 기록

검색 그룹 시작일 ~ 종료일 검색 유형 검색어 입력.

검색 원격상태 검색 원격제어 모드

엑셀 저장

번호	일시	디바이스	처리시간	상담원	고객정보	고객이름	처리내용	원격상태	상담결과	장애유형
11994	2019. 5. 16 오후 2:13:42	Windows (기기연결)	00:00:33	sujoon1115 / 이서준	NEXT ▶			연결종료	해결	
11993	2019. 5. 16 오후 12:24:17	Windows	00:01:55	test01 / test	NEXT ▶			연결종료	해결	
11992	2019. 5. 16 오후 12:21:29	Windows	00:04:45	test01 / test	NEXT ▶			연결종료	해결	
11991	2019. 5. 16 오후 12:20:44	Windows	00:00:14	test01 / test	NEXT ▶			연결종료	해결	
11990	2019. 5. 16 오후 12:14:48	Windows	00:04:31	test01 / test	NEXT ▶			연결종료	해결	
11989	2019. 5. 16 오전 9:34:51	Windows	00:07:51	sujoon1115 / 이서준	NEXT ▶			연결종료	해결	
11988	2019. 5. 15 오후 2:45:58	Windows (기기연결)	00:03:24	zardkyh / 김영학	NEXT ▶			연결종료	해결	
11987	2019. 5. 15 오후 2:44:03	Windows (기기연결)	00:05:16	zardkyh / 김영학	NEXT ▶			연결종료	해결	
11986	2019. 5. 15 오후 2:32:38	Windows (기기연결)	00:37:00	sujoon1115 / 이서준	NEXT ▶			연결종료	해결	
11985	2019. 5. 15 오후 2:31:15	Windows (기기연결)	00:00:46	sujoon1115 / 이서준	NEXT ▶			연결종료	해결	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NEXT ▶ ▶▶

2) 상담 기록

- 설정 기간 내 원격제어 작업에 대한 기록을 표시합니다.
- 원격상태, 원격제어모드별, 기간(오늘, 1주일, 1개월, 3개월, 6개월, 12개월)으로 검색할수 있습니다.
- 상담기록은 엑셀로 저장할수 있습니다.

05 관리자 페이지 등록 기기

기기목록

~

마우스 오른쪽으로 관리가 가능합니다. X (3 / 62)

- 전체 (62)
 - 미분류 (47)
 - Dev (4)
 - 기술지원 (2)
 - 솔루션테스트 (7)
 - 영업부 (0)
 - 영업 1팀 (1)
 - 영업 2팀 (1)

전체

(3 / 62)

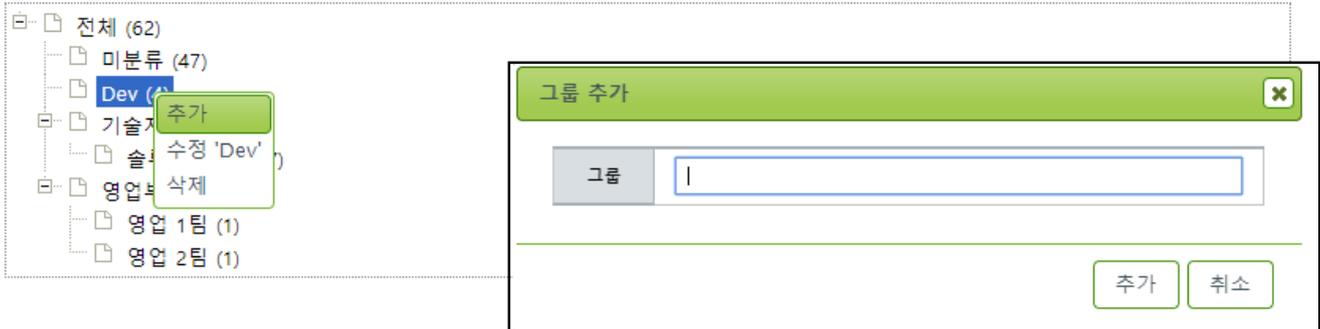
번호	연결상태	타입	기기명	모델명	그룹	등록일	<input type="checkbox"/>
62	●	PC	1_yhkim-vm7	0	미분류	2018. 4. 30	<input type="checkbox"/>
61	●	PC	2012서버	0	미분류	2019. 1. 2	<input type="checkbox"/>
60	●	PC	20180905	0	미분류	2018. 9. 5	<input type="checkbox"/>
59	●	PC	DeviceTest	0	기술지원 > 솔루션테스트	2016. 11. 16	<input type="checkbox"/>
58	●	PC	VM7	0	영업부 > 영업 2팀	2015. 10. 27	<input type="checkbox"/>
57	●	PC	admin	0	미분류	2018. 12. 3	<input type="checkbox"/>

1) 기기 목록

- 기기등록 라이선스가 필요한 기능으로 라이선스가 활성화가 되어야 항목이 표시됩니다.

관리자 페이지 등록 기기

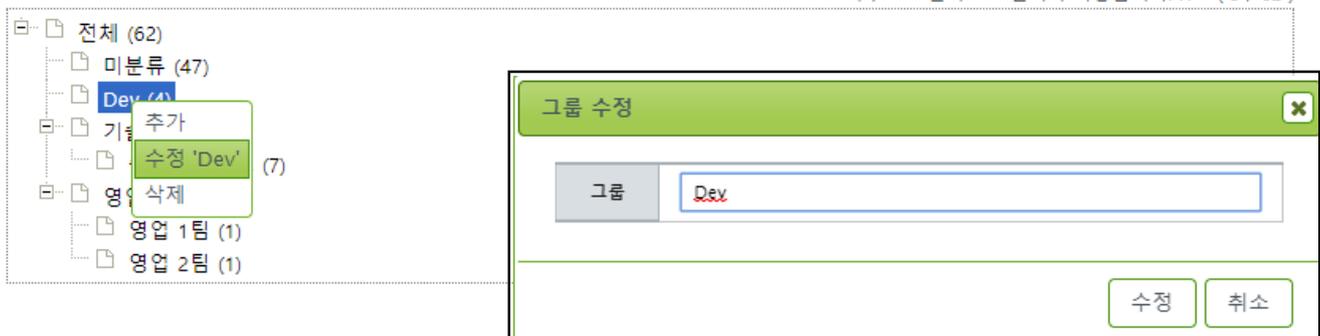
마우스 오른쪽으로 관리가 가능합니다. X (3 / 62)



2) 그룹 추가

- 트리형태의 구조를 가지며, 하위 그룹을 생성하고자 하는 상위 그룹에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 컨텍스트 메뉴가 표시됩니다. 메뉴에서 '추가'를 선택합니다.
- '그룹 추가' 대화상자가 표시되면 그룹 이름을 입력하고 '추가' 버튼을 눌러 그룹을 추가합니다.

마우스 오른쪽으로 관리가 가능합니다. X (3 / 62)



3) 그룹 수정

- 수정하고자 하는 그룹에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 컨텍스트 메뉴가 표시됩니다. 메뉴에서 '수정'을 선택합니다.
- '그룹 수정' 대화상자가 표시되면 그룹 이름을 입력하고 '수정' 버튼을 눌러 그룹의 정보를 수정합니다.

관리자 페이지 등록 기기



4) 그룹 삭제

- 삭제하고자 하는 그룹에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 컨텍스트 메뉴가 표시됩니다. 메뉴에서 '수정'을 선택하여 삭제합니다.

※ 삭제할 그룹에 기기가 등록되어 있는 경우 그룹을 삭제할 수 없으므로 등록된 기기를 이동 또는 삭제 후 그룹을 삭제하시기 바랍니다.

번호	연결상태	타입	기기명	모델명	그룹	등록일	<input type="checkbox"/>
113			0339	SM-N920S	미분류	2016. 2. 1	<input type="checkbox"/>
112		PC	VM7	0	영업부 > 영업 2팀	2015. 10. 27	<input type="checkbox"/>
111			999	LG-F350S	미분류	2015. 10. 20	<input type="checkbox"/>
110			note 10.1	SHW-M480W	미분류	2016. 2. 16	<input type="checkbox"/>
109			s2	SHW-M250S	미분류	2016. 2. 11	<input type="checkbox"/>
104		PC	김남열	0	기술지원	2015. 11. 13	<input type="checkbox"/>
103		PC	내컴퓨터	0	영업부 > 영업 1팀	2016. 4. 4	<input type="checkbox"/>

5) 기기 정보 확인

- "기기 목록"에서 등록된 기기의 "기기명"을 클릭하면 해당 기기의 정보를 확인 할 수 있습니다.
- 기기명, 연결상태, 모델명(모바일), 운영체제, CPU, 메모리, 저장공간 등의 기기의 상세정보를 확인 할 수 있으며, 기기에 연결했던 기록이 표시됩니다.

05 관리자 페이지 등록 기기

기기목록

검색 유형 ▼ 검색어 입력. 시작일 ~ 종료일 Q 검색

마우스 오른쪽으로 관리가 가능합니다. X (3 / 62)

- 전체 (62)
 - 미분류 (47)
 - Dev (4)**
 - 기술지원 (2)
 - 솔루션테스트 (7)
 - 영업부 (0)
 - 영업 1팀 (1)
 - 영업 2팀 (1)

이동 삭제

번호	연결상태	타입	기기명	모델명	그룹	등록일	<input type="checkbox"/>
113			0339	SM-N920S	미분류	2016. 2. 1	<input checked="" type="checkbox"/>
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>이동할 그룹 선택</p> <p>이동할 그룹을 선택하세요.</p> <ul style="list-style-type: none"> 전체 미분류 기술지원 솔루션테스트 영업부 <ul style="list-style-type: none"> 영업 1팀 영업 2팀 <p>선택한 그룹으로 이동하시겠습니까?</p> <p style="text-align: right;">이동 취소</p> </div>							
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>기기 삭제</p> <p>[2] 기기를 삭제하시겠습니까?</p> <p style="text-align: right;">기기 삭제 취소</p> </div>							
					영업부 > 영업 2팀	2015. 10. 27	<input type="checkbox"/>
					미분류	2015. 10. 20	<input checked="" type="checkbox"/>
					미분류	2016. 2. 16	<input type="checkbox"/>
					미분류	2016. 2. 11	<input type="checkbox"/>
					기술지원	2015. 11. 13	<input type="checkbox"/>
							<input type="checkbox"/>

6) 등록 기기의 그룹이동 및 삭제

- 기기 목록의 우측에 위치한 박스를 클릭하여 그룹을 삭제 혹은 그룹을 이동하고자 하는 기기를 선택
- 기기의 선택을 마쳤으면 목록의 우측 상단에 위치한 '이동', '삭제' 버튼을 클릭!
- 그룹 이동의 경우 대화창이 표시되면 기기를 이동시킬 그룹을 선택 후 '이동' 버튼을 클릭!
- 기기 삭제의 경우 대화창이 표시되면 삭제하려는 기기를 다시 한 번 확인한 후 '기기 삭제'를 클릭

관리자 페이지 환경 설정

상담원 관리

삭제상담원
 로그인

+ 상담원 추가

- 선택삭제

번호	아이디	이름	상담원 타입	단말	표시이름	그룹	고유번호	등록일시	로그인
23	tjds0582	하서인	상담원	PC+Mobile	하서인	기본그룹	16	2019. 3. 14	
22	sentan	센탄	상담원	PC+Mobile	sentan	기본그룹		2018. 12. 3	
21	leekh	이구호	상담원	PC+Mobile	이구호	기본그룹	12	2018. 11. 13	
20	yahoo4234	서정민	상담원	PC+Mobile	yahoo4234	기본그룹		2018. 8. 13	
19	sujoontest	이서준테스트	상담원	PC+Mobile	이서준테스트	기본그룹		2018. 1. 2	
18	test01	test	상담원	PC+Mobile	test	기본그룹	117	2017. 6. 8	
17	sujoon1115	이서준	상담원	PC+Mobile	이서준	기본그룹	7	2017. 2. 1	
16	posbank3	posbank3	상담원	PC+Mobile	posbank3	기본그룹		2016. 4. 9	
15	posbank2	posbank2	상담원	PC+Mobile	posbank2	기본그룹		2016. 4. 9	
14	posbank1	posbank1	상담원	PC+Mobile	posbank1	기본그룹		2016. 4. 9	

1 2 3

1) 상담원 관리

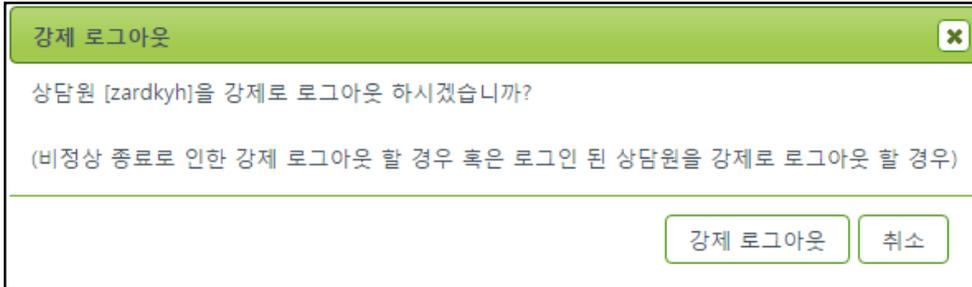
- 상담원 계정의 등록/삭제/수정의 작업을 할 수 있습니다.

계정 유형	권한	등록제한
상담원	계정에 대한 사용통계/기록보기/계정관리	계약 수량
그룹 관리자	그룹에 속한 상담원에 대한 사용통계/기록보기/계정관리	제한 없음
관리자	모든 상담원에 대한 사용통계/기록보기/계정관리 및 설정	제한 없음

※ 상담원 계정정보 수정 시 수정하는 계정이 상담원 프로그램에 로그인되어있는 경우 세션이 만료됩니다.

(상담원 프로그램 재로그인 필요)

관리자 페이지 환경 설정



- 상담원 프로그램에 로그인 중인 상담원은 목록의 우측에  아이콘 표시가 나타납니다.
- 아이콘을 클릭하면 아래와 같은 '강제 로그아웃' 대화창이 표시되며, '강제 로그아웃' 버튼을 클릭하여 로그아웃 시킬 수 있습니다.

관리자 페이지 환경 설정

상담원 타입	상담원 ▼	
* 아이디	<input type="text"/>	중복확인
* 이름	<input type="text"/>	
* 표시이름	<input type="text"/> 상담원 대기 페이지에 고유번호와 함께 표시됩니다.	
* 단말 라이센스	PC 전용 라이센스 ▼	
* 비밀번호	<input type="text"/>	
* 비밀번호 확인	<input type="text"/>	
이메일 주소	<input type="text"/> @ <input type="text"/>	직접입력 ▼
전화번호	<input type="text"/>	
고유번호	<input type="text"/>	중복확인 상담원 대기 페이지에 고유번호와 함께 표시됩니다.
* 그룹선택	기본그룹 ▼	
* 권한	일반 상담원 ▼ 일반 상담원은 원격제어 시 원격제어권이 있는 상담원입니다.	
세부권한	<input type="checkbox"/> 파일전송 금지 <input type="checkbox"/> 클립보드 금지 <input type="checkbox"/> 녹화 금지 <input type="checkbox"/> 스크린샷 금지	
기기 그룹	기기 그룹 선택 전체	
접속 제한	아이피 아이피주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 아이피만 로그인됩니다.	맥주소 맥주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 맥주소만 로그인됩니다.
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>	<input type="button" value="추가"/> <input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>

관리자 페이지 환경 설정

2) 계정 등록

항 목	설 명	표 시
상담원 타입	생성하려는 계정의 종류(관리자/그룹관리자/상담원)를 지정합니다.	공통
*아이디	계정의 아이디를 입력합니다.	
*이름	모든 상담원에 대한 사용통계/기록보기/계정관리 및 설정	
*표시이름	프로그램과 웹에서 고객에게 표시할 이름을 입력합니다.	
*단말 라이선스	'PC전용'과 'PC+Mobile'이 있으며, Mobile 라이선스가 없는 경우 'PC+Mobile'은 표시되지 않습니다. 'PC+Mobile'로 계정을 생성한 경우 모바일 원격제어가 가능합니다.	
*비밀번호	계정의 비밀번호를 입력합니다.	
*비밀번호 확인	입력한 비밀번호의 확인을 위해 한번더 비밀번호를 입력합니다.	
이메일 주소	계정 사용자의 메일주소를 입력합니다.	
전화번호	계정 사용자의 연락처를 입력합니다.	
고유번호	고유번호를 지정합니다. 고유번호 지정 시 상담원 선택(아이콘 선택)방식으로 접속 시 상담원 아이콘에 고유번호가 표시 됩니다.	
*그룹선택	계정의 소속그룹을 지정합니다.	그룹관리자
*권한	계정의 권한을 지정합니다. '일반 상담원'과 '뷰 전용 상담원'이 있으며, '뷰 전용 상담원'의 경우 원격제어 연결 시 원격지 PC제어를 할 수 없으며, 화면만 공유 받습니다.	상담원
세부권한	계정의 세부 권한을 지정합니다. '파일전송', '클립보드', '녹화', '스크린샷'을 체크박스로 사용 여부를 지정하여 기능을 사용할 수 있습니다.	
기기 그룹	'기기등록' 라이선스를 보유한 경우 계정이 원격제어 할 수 있는 '기기 그룹'을 지정합니다. 그룹이 지정되면 해당 계정은 소속된 그룹의 기기만 원격제어 할 수 있습니다.	
접속제한	아이피 : 아이피가 등록되면 해당 계정은 상담원 프로그램 로그인 시 등록된 아이피 이외의 PC에서의 로그인이 제한됩니다. 맥주소 : 맥주소가 등록되면 해당 계정은 상담원 프로그램 로그인 시 등록된 맥주소 이외의 PC에서의 로그인이 제한됩니다.	

※ 상담원 타입(계정유형)에 따라 표시(입력)항목이 변경됩니다.

관리자 페이지 환경 설정

🔗 상담원 관리

삭제상담원
 로그인

+ 상담원 추가

- 선택삭제

번호	아이디	이름	상담원 타입	단말	표시이름	그룹	고유번호	등록일시	로그인	삭제
23	tjds0582	하서인	상담원	PC+Mobile	하서인	기본그룹	16	2019. 3. 14		<input checked="" type="checkbox"/>
22	sentan	센탄	상담원	PC+Mobile	sentan	기본그룹		2018. 12. 3		<input type="checkbox"/>
21	leekh	이구호	상담원	PC+Mobile	이구호	기본그룹	12	2018. 11. 13		<input checked="" type="checkbox"/>
20	yahoo4234	서정민	상담원	PC+Mobile	yahoo4234	기본그룹		2018. 8. 13		<input type="checkbox"/>
19	sujoontest	이서준테스트	상담원	PC+Mobile	이서준테스트	기본그룹		2018. 1. 2		<input type="checkbox"/>
18	test01	test	상담원	PC+Mobile	test	기본그룹	117	2017. 6. 8		<input type="checkbox"/>
17	sujoon1115	이서준	상담원	PC+Mobile	이서준	기본그룹	7	2017. 2. 1		<input type="checkbox"/>
16	posbank3	posbank3	상담원	PC+Mobile	posbank3	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>
15	posbank2	posbank2	상담원	PC+Mobile	posbank2	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>
14	posbank1	posbank1	상담원	PC+Mobile	posbank1	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>

1 2 3

3) 계정 수정

- '계정목록'에서 수정하려는 계정의 아이디를 클릭하여 계정의 상세정보를 표시합니다.
- 상단의 '수정' 탭을 클릭하여 계정정보를 수정 할 수 있습니다.

※ 상담원 타입(계정유형)에 따라 표시(입력)항목이 변경됩니다.

관리자 페이지 환경 설정

상담원 관리

검색 그룹 ▼ 검색 유형 ▼ 검색어 입력. 시작일 ~ 종료일 삭제상담원 로그인

번호	아이디	이름	상담원 타입	단말	표시이름	그룹	고유번호	등록일시	로그인	삭제
23	tjds0582	하서인	상담원	PC+Mobile	하서인	기본그룹	16	2019. 3. 14		<input checked="" type="checkbox"/>
22	sentan	센탄	상담원	PC+Mobile	sentan	기본그룹		2018. 12. 3		<input type="checkbox"/>
21										<input checked="" type="checkbox"/>
20										<input type="checkbox"/>
19										<input type="checkbox"/>
18										<input type="checkbox"/>
17										<input type="checkbox"/>
16	posbank3	posbank3	상담원	PC+Mobile	posbank3	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>
15	posbank2	posbank2	상담원	PC+Mobile	posbank2	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>
14	posbank1	posbank1	상담원	PC+Mobile	posbank1	기본그룹		2016. 4. 9		<input type="checkbox"/>

상담원삭제

상담원 2건을 삭제하시겠습니까?

'삭제'버튼은 통계관리를 위해 데이터는 삭제되지 않으며 '완전삭제'는 데이터가 모두 삭제됩니다.(복구불가능)

1 2 3

4) 계정 삭제

- '계정목록'의 우측 상단에 위치한 '선택삭제' 버튼을 클릭합니다.
- 계정목록의 우측에 체크박스가 활성화되면 삭제하려는 계정의 체크박스를 모두 체크합니다.
- 체크박스 상단의 '삭제' 버튼을 클릭하면 선택된 계정을 삭제 할지에 대한 여부를 다시 한 번 확인한 후에 계정이 삭제됩니다.
- 삭제 된 계정은 데이터베이스에서 삭제되지 않고 남아 있습니다. 삭제된 계정을 확인하려면 검색항목의 '삭제상담원'을 체크한 후 검색을 하면 삭제된 계정을 확인 할 수 있습니다.
- 삭제된 계정의 아이디를 클릭하여 '복구' 및 '완전삭제' 작업을 할 수 있습니다.

관리자 페이지 환경 설정

그룹 관리

검색 유형 ▼ 검색어 입력. 시작일 ~ 종료일 검색

+ 그룹추가 - 선택삭제

번호	그룹명	그룹관리자	그룹상담원	등록일시
3	헬프데스크	1	1	2013. 11. 12
2	유지보수	1	3	2013. 9. 25
1	기본그룹	0	29	2013. 8. 23

5) 그룹 관리

- 계정 그룹을 등록/삭제/수정의 작업을 할 수 있습니다.

6) 그룹 등록

- '그룹추가' 버튼을 눌러 그룹을 등록 할 수 있습니다.

7) 그룹 수정

- 목록에서 수정하려는 '그룹명'을 선택합니다.
- 상세페이지 상단의 '수정' 버튼을 클릭한 후 변경하려는 이름으로 수정합니다.
- '수정'버튼을 눌러 작업을 마칩니다.

8) 그룹 삭제

- 목록 우측상단에 위치한 '선택삭제' 버튼을 눌러 체크박스를 활성화 합니다.
- 삭제하려는 그룹을 선택(체크)한 후 체크박스 상단의 '삭제' 버튼을 클릭합니다.
- 최종적으로 삭제여부를 다시 한 번 확인 한 후에 그룹이 삭제됩니다.

기본그룹은 삭제할 수 없으며, 그룹이 삭제되면 그룹에 속해있던 계정은 모두 '기본그룹'으로 변경됩니다.

관리자 페이지 환경 설정

⚙ 장애유형 관리

검색 유형 ▼

검색어 입력.

🔍 검색

+ 장애유형추가

- 선택삭제

번호	장애유형코드	장애유형이름
8	008	브라우저 설정 변경
7	007	환경설정 변경
6	006	프로그램 시연 연결
5	005	프로그램 개선
4	004	네트워크 이상
3	003	바이러스 치료
2	002	포인트락 기술지원
1	001	ASP 원격지원

9) 장애 유형 관리

- 장애 유형을 설정합니다. 관리(등록/수정/삭제) 방법은 그룹관리와 동일하며, 장애유형코드가 별도로 설정됩니다.

장애유형을 설정하였어도 작업 종료 후 일지를 작성하지 않는 경우는 통계에서 제외됩니다.

관리자 페이지 환경 설정

[휴일] [업무시간]

업무시간을 지정하지 않으려면 0으로 입력하십시오.

매년 양력 1월 1일 (신정)	수정 삭제	월~금요일	0 시 0 분 ~ 0 시 0 분
매년 음력 1월 1일 (설날) (다스)	수정 삭제		
매년 음력 4월 8일 (석가)			
매년 양력 5월 1일 (노동)			
매년 양력 5월 5일 (어린이날)			
매년 양력 6월 6일 (현충일)			
매년 양력 8월 15일 (광복절)			
매년 양력 10월 3일 (개천절)			
매년 양력 10월 9일 (한글날)			
매년 양력 12월 25일 (크리스마스)	수정 삭제		

휴일 추가 [X]

고정 **매년** 매일

음력 **양력**

날짜 : 8 월 15 일

앞: [] 뒤: []

요약 : 광복절

확인 취소

+ 휴일추가 저장

10) 휴일/업무시간 설정

- 공휴일 및 임의의 휴일을 지정하여 원격서비스의 이용을 제한합니다.
- 휴일로 등록되면 업무시간과 관계없이 이용이 제한됩니다.



오늘은 휴일입니다.

휴일에는 접속페이지에 다음과 같은 휴일임을 알리는 아이콘이 표시됩니다.

관리자 페이지 환경 설정

앱 잠금 제외 관리

상담원: 검색 유형 ▼ 검색어 입력:

번호	아이콘	라벨	패키지이름
6		갤러리 (갤러리)	
5		카카오톡	카카오톡
4		Google Play 게임	com.google.android.play.games
3		BAND	com.nhn.android.band
2		환경설정 (환경설정)	
1		브라우저 (브라우저)	

11) 앱 잠금 제외 관리

- 모바일 라이선스가 활성화 되어있는 경우에만 항목이 표시됩니다.
- 모바일 원격지원 시 앱 잠금 제외 설정에 등록된 앱을 제외하고는 고객의 동의 없이 상담원이 앱을 실행할 수 없습니다.



- 해당설정은 Android 전용 설정으로 iOS 운영체제에는 적용되지 않습니다.
- 고객이 허용하지 않으면 앱은 실행되지 않습니다.
- 제외 앱을 등록 시 앱의 패키지 이름과 라벨을 기재합니다. 패키지 이름은 앱의 고유 코드로 정확히 입력해야만 앱의 실행여부를 확인하지 않습니다. 라벨은 관리자가 인식하기 쉬운 이름을 입력합니다.
- 변경된 설정은 이미 원격제어 중인 대상에게는 적용되지 않습니다.

※ 등록하려는 앱의 정확한 패키지 명을 모르는 경우에는 모바일 기기에서 위즈헬퍼 관리자페이지에 로그인 합니다. PC에서와는 달리 '제외 앱 설정'이라는 버튼이 추가로 표시되며, 이 버튼을 클릭하면 모바일에 설치된 앱에서 선택하여 등록할 수 있으므로 편리합니다.

관리자 페이지 환경 설정

SMS 결제 내역		SMS 발송 내역		SMS 발송 통계		
SMS 결제						
현재 사용 가능 건수					0	
번호	승인일시	결제명	충전수	결제금액 (원)	단위금액 (원)	영수증
목록이 없습니다.						

12) SMS 관리

- SMS 결제 및 발송내역을 관리합니다.
- SMS전송은 상담원 프로그램에서 가능하며, 모바일 지원 고객에게 모바일헬퍼 앱 설치안내 문자를 발송할 수 있습니다.

관리자 페이지 환경 설정

설정 관리

설정 정보

설정 정보 수정

서비스	원격제어 + 기기연결 + 모바일		
최대 상담원 등록 수	21		
최대 상담원 세션 수	6		
최대 모바일 상담원 수	21		
등록기기	63 / 제한없음		
만료일시	2020-12-31 23:59:59		
중계서버 정보		1st	2nd
	상담원	203.238.190.75.443	:
	클라이언트	:	:
기본 접속 페이지 설정	상담원선택+접수번호 방식 (ActiveX 사용) 미리보기: http://0302.co.kr/nspro		
서비스 이용 동의 메시지	<p>1. 원격지원</p> <p>원격지원 담당자에게 본인의 단말화면을 일시적으로 공유하며, 원격제어 할 수 있도록 허락합니다. 필요시 원격지원담당자가 원격지원 중 단말의 파일을 관리할 수 있습니다. 위 내용을 숙지하였으며, 이에 따른 일체의 책임은 본인에게 있음을 동의합니다.</p>		
원격지원 동의 무시	비활성 (활성화 되면 고객이 원격지원을 시작할때 서비스이용 동의를 거치지 않고 진행됩니다.)		
앱 잠금 동작 여부	활성		
고객 만족도 표시 여부	활성		
코브라우징	http://www.ahranta.co.kr:9090/iphone_test/setting_test/setting_main.html		
기기 연결 확인	비활성		

13) 설정

- '수정' 탭을 클릭하여 설정변경이 가능합니다.

관리자 페이지 환경 설정

항 목	설 명	표 시
서비스	현재 적용된 라이선스 정보를 표시합니다. 라이선스는 '원격제어', '모바일', '기기연결' 총 3가지로 구분되며 PC원격제어 라이선스인 '원격제어' 라이선스는 기본으로 제공됩니다.	불 가
최대 상담원 등록 수	등록가능한 상담원계정 수를 표시하며, 계정 등록 시 상담원의 계정 수가 이 값으로 제한됩니다.	불 가
최대 상담원 세션 수	상담원이 원격접속을 대기할 수 있는 세션 수를 의미합니다. 값이 6 고정으로 모든 상담원은 한 번에 최대 6대까지 동시에 원격제어가 가능합니다.	불 가
최대 모바일 상담원 수	모바일 라이선스가 활성화 상태면 모바일 라이선스 수를 표시합니다. 상담원 계정 'PC+Mobile 라이선스'로 등록 된 계정의 수가 이 값으로 제한됩니다.	불 가
만료일시	라이선스 만료 일시로 기간 외에는 서비스 이용이 제한됩니다.	불 가
중계서버정보	원격제어 서버 위치	불 가
기본 접속페이지 설정	접속페이지의 표시방식을 설정합니다. '접수번호 방식'과 '상담원선택+접수번호 방식' 두 가지 방식을 선택할 수 있습니다. ActiveX사용에 체크한 경우 접속페이지가 ActiveX 방식으로 제공됩니다.	가 능
서비스 이용 동의 메시지	원격제어 서비스 이용 동의 메시지를 수정합니다. 메시지를 초기 값으로 복원하고 싶은 경우 입력창 우측상단에 위치한 '기본값으로 설정'을 클릭하면 초기 기본 값이 입력됩니다.	가 능
원격지원 동의 무시	원격지원 동의 무시 기능이 활성화 되면 사용자의 원격지원 동의 여부를 묻지 않습니다.	가 능
앱 잠금 동작 여부	Android 모바일에만 적용되는 설정으로 기능이 활성화 된 경우 앱을 실행할 때 사용자에게 앱 실행 여부를 확인하는 대화창이 표시됩니다.	가 능
고객 만족도 표시 여부	기능이 활성화 되면 원격제어가 종료된 후 고객 PC에 고객 만족도를 묻는 확인 창이 표시됩니다.	가 능
코브라우저	iPhone(iOS)에만 적용되는 설정으로 모바일헬퍼(iOS)의 코브라우저 실행 시 표시할 웹 페이지 설정합니다.	가 능
기기 연결 확인	기기연결 라이선스가 있는 경우에만 설정이 적용됩니다. 등록된 기기에 원격제어를 시도 할 경우 사용자의 동의 여부를 확인합니다. 시간 내 응답이 없거나, 거절 시 기기에 연결 할 수 없습니다.	가 능

07 기술지원 문의

본 사용자 매뉴얼은 위즈헬퍼를 사용하시는 실무자분들을 위해 제작되었습니다.

만약, 본 사용자 매뉴얼을 통해 이해 할 수 없는 내용 또는 프로그램 사용 도중 문제가 발생하였을 경우 다음의 지원 수단을 통해 기술적인 지원을 받으실 수 있습니다.



아란타 주식회사

서울시 마포구 잔다리로25 우신빌딩 7층

홈페이지 : www.ahranta.co.kr

대표번호 : 02-325-0303

기술지원 : 02-325-0303(ARS1번)

제품문의 : 02-325-0303(ARS3번)

