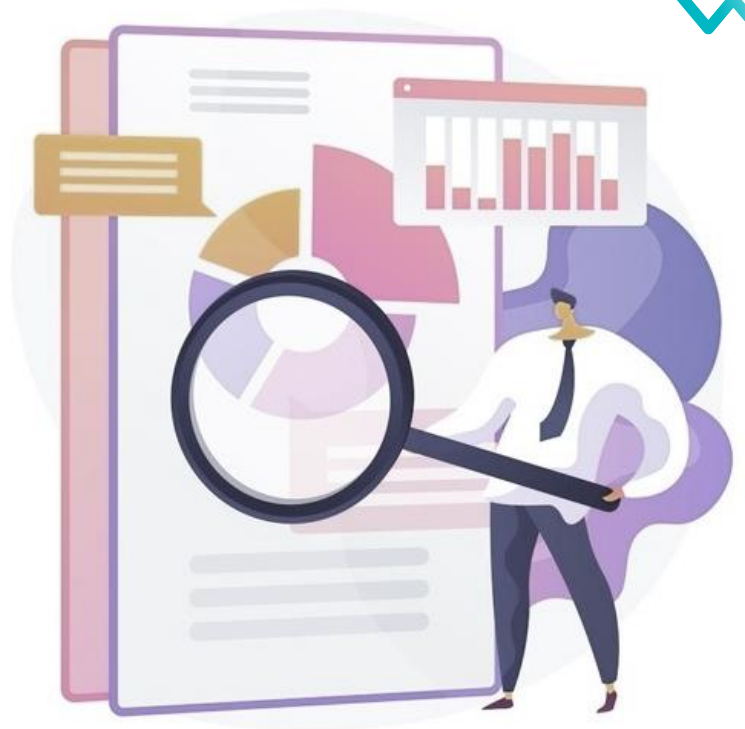


위즈헬퍼 Remote Control

관리자 사용가이드

위즈헬퍼는 고객의 PC 또는 Mobile 기기를 원격으로 접근하여
화면공유 및 제어를 통해 고객의 요구사항을 지원하는 기업용 원격지원서비스 입니다.



1. WizHelper 개요	3
1.1 관리자 개요	3
2. 관리자 웹포털	
2.1 관리자 웹포털 기능	4
3. 환경설정	
3.1 상담원 관리	5
3.2 그룹 관리 (부서 관리)	10
3.3 장애 유형 관리	11
3.4 휴일/업무시간 설정	12
3.5 앱 잠금 제외 관리	13
3.6 설정 > 설정정보	14
4. 사용통계	
4.1 오늘의 통계	18
4.2 상담원별 통계	19
4.3 시간별 통계	21
4.4 장애 유형별 통계	22
4.5 운영체제별 통계	22
4.6 세션 현황	23
5. 기록 보기	
5.1 상담원 접속 기록	24
5.2 상담 기록	24
6. 등록 기기	
6.1 기기목록	25

1. WizHelper 개요

1.1 관리자 개요

위즈헬퍼는 고객의 PC 또는 Mobile 기기를 원격으로 접근하여 화면공유 및 마우스, 키보드 제어를 통해 고객의 불편사항을 해결하는 기업용 원격지원 서비스입니다.

관리자는 원격지원을 이용하여 고객지원을 수행하는 실무자의 계정 및 기기를 관리하는 담당자로, 원격지원 정책 설정 및 사용자(상담원)의 접속 기록, 통계 등을 조회할 수 있는 권한을 갖습니다.

관리자 ID는 위즈헬퍼 상담원 프로그램 로그인에 불가능하며, 웹포털에서 관리를 수행합니다.

* 위즈헬퍼 서비스 도입 후 관리자 웹포털에서 상담원 생성 및 정책설정 후에 서비스를 이용하시기 바랍니다.

1) 관리자 권한

구분	관리자	그룹 관리자	일반 상담원	뷰전용 상담원
사용통계	전체 사용통계	그룹원 통계	본인 사용통계	본인 사용통계
기록보기	전체 기록	그룹원 기록	본인 기록	본인 기록
작업	업체 등록/삭제/수정 작업승인	업체 등록/삭제/수정 그룹원 작업 승인	업체 등록/삭제/수정 작업등록 및 삭제	업체 등록/삭제/수정 작업등록 및 삭제
환경설정	전체권한	그룹 내 상담원/관리자 관리	X	X
상담원 프로그램	X	X	○	△ (화면 조작 불가능)

2) 관리자 웹포털 정보

위즈헬퍼원 웹포털	https://www.whelper.co.kr/manager
ID	admin
PW	패스워드 정보는 서비스 신청 시 수령하신 메일을 확인해주세요.

3) 권장 사용 환경

웹 브라우저	Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari, Opera
--------	---

2. 관리자 웹포털

2.1 관리자 웹포털 기능

ADMIN

사용통계

- 오늘의 통계
- 상담원별 통계
- 시간별 통계
- 장애 유형별 통계
- 운영 체제별 통계
- 세션 현황 (0/0)

기록 보기

- 상담원 접속 기록
- 상담기록

등록기기

- 기기 목록
- 기기 공지사항

환경 설정

- 상담원 관리
- 그룹 관리
- 장애 유형 관리
- 휴일/업무시간 설정
- 앱 잠금 제외 관리
- 설정

오늘의 통계

2023-06-01 ~ 2023-06-01

오늘 1주일 1개월 3개월 6개월 12개월

☐ 아이디+이름 표시

검색그룹

검색그룹

검색

엑셀저장

상담원별	원격상태별	상담결과별	고객만족도별	장애유형별	처리시간별	기기별
woori 1	완료 2	01. 정기점검 2	만족 0	설치문제 1	5분 이내 1	Windows 1
kincs 2	연결대기 1	02. 기술지원 1	보통 0	긴급장애 1	10분 이내 1	MAC 1
	연결시작 0		불만족 0	네트워크 1	15분 이내 1	Android 1
	연결거부 0		지정안함 3	기타 0	30분 이내 0	iOS 0
				지정안함 0	1시간 이내 0	
					1시간 0	
합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3

담당자별 차트

담당자	세션 수	비율 (%)
swjin	96	79.34%
test	25	21%

사용통계	오늘의 통계	조회 된 기간 내 유형별 원격접속 통계
	상담원별 통계	상담원ID의 유형별 상세 원격접속 통계
	시간별 통계	시/날짜/요일/주/월/분기별 원격 접속 통계 (상담원별/업체별 조회)
	장애 유형별 통계	장애 유형별 원격접속 통계
	운영 체제별 통계	원격 접속한 정보시스템의 운영 체제별 원격접속 통계
	세션 현황	현재 로그인 중인 상담원과 원격세션의 현황을 표기
기록 보기	상담원 접속기록	상담원의 프로그램 접속 기록 정보 (아이디/일시/로그인,아웃 일시/접속아이피)
	상담기록	원격 연결 정보 (원격 접속 일시/접속상담원/원격지 디바이스 정보 등) 조회
등록기기	기기 목록	Agent 등록 현황 및 그룹 현황 (연결상태/Agent의 OS/기기명/Agent 등록일 등)
	기기 공지사항	기기 그룹별로 공지사항 게시
환경설정	상담원 관리	관리자 및 상담원의 계정 정보 관리 (ID별 권한 설정, 접속 IP 지정 등)
	그룹 관리	상담원 그룹 추가/삭제/수정
	장애 유형 관리	장애 유형 추가/삭제/수정 (예: 정기점검, 긴급장애 등)
	휴일/업무시간 설정	휴일 및 업무시간 외 접속 차단을 위한 설정
	설정	정책 설정 / 통합 검증 설정 / 관리자 지정 IP 설정

3. 환경 설정

3.1 상담원 관리

상담원 추가/삭제는 관리자의 고유 권한으로 **상담원 계정 생성 및 정책 설정** 선행 후 위즈헬퍼 원격지원 업무를 진행하시기 바랍니다.

일반 상담원	원격제어 권한을 갖는 원격 고객지원을 위한 실무 상담원
뷰전용 상담원	키보드 마우스 제어권 없이 화면 공유만 가능한 원격 고객지원을 위한 실무 상담원
그룹 관리자	그룹원의 사용통계/기록보기/작업관리/그룹원정보 수정 권한을 갖는 관리자
관리자	전사원 사용통계/기록보기/작업관리/상담원관리(추가/수정/삭제)/정책설정 권한을 갖는 관리자

1) 상담원 계정 생성 (관리자 고유 기능)

‘웹포털 > 환경설정 > 계정 관리’에서 상담원을 추가 합니다.

+ 상담원 추가

+ 상담원 추가

선택

10 ▼

번호	아이디	이름	상담원 타입	표시이름	그룹	권한	로그인
3	woori	김우리	그룹 관리자	기술 관리자	기술지원부		
2	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부		
1	admin	김민수	관리자	최고 관리자	기본그룹		

[추가하기]

* 상담원 타입	상담원 ▼
* 아이디	중복확인
* 이름	
* 표시이름	 상담원 대기 페이지에 고유번호와 함께 표시됩니다.
* 라이선스	PC 전용 라이선스 ▼
* 비밀번호	비밀번호는 영문/숫자/특수문자가 혼용된 8~50자리 형식이어야 합니다.
* 비밀번호 확인	
고유번호	중복확인
* 그룹선택	기술지원부 ▼
* 권한	일반 상담원 ▼ 일반 상담원은 원격제어 시 원격제어권이 있는 상담원입니다.
세부권한	☐ 파일전송 금지 ☐ 클립보드 금지 ☐ 녹화 금지 ☐ 스크린샷 금지
기기 그룹	기본 그룹 선택 (0)

3. 환경 설정

3.1 상담원 관리

1) 상담원 계정 생성 (관리자 고유 기능) (계속)

아이피	맥주소
아이피주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 아이피만 로그인됩니다.	맥주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 맥주소만 로그인됩니다.
추가 수정 삭제	추가 수정 삭제

접속제한

- ① 상담원 타입 : 상담원 / 그룹관리자 / 관리자 중 선택 (원격제어는 상담원만 가능합니다.)
- ② 아이디 : 원격제어 프로그램에 로그인하는 아이디(영문과 숫자만 허용되며 4~30자리 이하로 입력)
- ③ 표시이름 : 웹포털, 상담원 프로그램, 접속페이지 등에 표시되는 이름
- ④ 라이선스 : PC 전용 라이선스, PC&Mobile 라이선스 중 선택 (모바일 원격제어 가입사 해당)
- ⑤ 비밀번호 : 영문/숫자/특수문자가 혼용된 9~50자리 형식
- ⑥ 고유번호 : 고객 접속페이지 및 상담원 대기 페이지에 고유번호 표기
- ⑦ 그룹선택 : 상담원의 그룹을 지정 (설정 - 그룹관리에서 그룹추가 후 선택)
- ⑧ 권한 : 일반 상담원/뷰 상담원 중 선택 (뷰 상담원은 원격제어 시 마우스,키보드 제어 불가능)
- ⑨ 세부권한 : 선택된 항목은 원격제어 시 기능 제한 (파일전송/클립보드/녹화/스크린샷)
- ⑩ 기기그룹 : 설정 시 선택 된 기기그룹만 접근 가능
- ⑪ 접속 제한 : 상담원이 프로그램에서 로그인 할 수 있는 아이피대역/맥주소를 등록합니다.

*아이피/맥주소 미등록 시 상담원 프로그램 접속 제한 없음

접속아이피 설정	상담원이 프로그램에서 로그인 할 수 있는 아이피 대역을 설정할 수 있습니다. 주의) 내부/외부 아이피주소 모두 확인됩니다. ex case 0) ipv6 0:0:0:0:0:0:1 ex case 1) 192.168.0.0/14 => 192.168.x.x ex case 2) 192.168.1.0/24 => 192.168.1.x ex case 3) 192.168.1.100-105 => 192.168.1.100 ~ 105번의 복수 아이피 ex case 4) 192.168.1.100 => 192.168.1.100 아이피
맥주소 설정	맥주소는 구분자를 '-' 으로 구분하여 입력해주세요. ex) 00-50-56-C0-00-08

3. 환경 설정

3.1 상담원 관리

2) 상담원 정보 수정

상담원 관리 목록에서 아이디를 클릭하여 상세정보로 이동 후, 수정 탭에서 정보 변경 후 수정 **수정** 합니다.

일괄수정

+ 상담원 추가

▼ 선택

10 ▼

번호	아이디	이름	상담원 타입	표시이름	그룹	권한	로그인
3	woori	김우리	그룹 관리자	기술 관리자	기술지원부		
2	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부		
1	admin	리자	최고 관리자	최고 관리자	기본그룹		

아이디 Click

아이디 Click

정보

수정

* 아이디	kimcs	중복확인
* 이름	김철수	
상담원 타입	상담원	
* 라이선스	PC 전용 라이선스 ▼	
* 표시이름	상담원01 상담원 대기 페이지에 고유번호와 함께 표시됩니다.	
* 비밀번호	비밀번호 변경	
고유번호	1	중복확인
* 그룹	기술지원부 ▼	
* 권한	일반 상담원 ▼	
세부권한	☐ 파일전송 금지 ☐ 클립보드 금지 ☐ 녹화 금지 ☐ 스크린샷 금지	
기기 그룹	기본 그룹 선택 (0)	
접속 제한	아이피 아이피주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 아이피만 로그인됩니다.	맥주소 맥주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 맥주소만 로그인됩니다.
	 추가 수정 삭제	 추가 수정 삭제

3. 환경 설정

3.1 상담원 관리

3) 상담원 삭제

상담원 목록에서 일괄수정 버튼 클릭 시 목록 우측에 표시되는 체크박스를 선택하여 삭제합니다.

목록에서 삭제되거나 통계 및 접속기록조회가 가능합니다. 상담원 목록에서 '삭제 아이디 검색'하여 아이디 복구가 가능합니다.

번호	아이디	그룹	상담원 타입	표시이름	그룹	권한	로그인	
3	woori	김우리	그룹 관리자	기술 관리자	기술지원부			☒
2	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부			☐
1	admin	김민수	관리자	최고 관리자	기본그룹			☐

상담원삭제

X

사용자 1건을 삭제 하시겠습니까?

'삭제' 시 통계관리를 위해 데이터는 삭제되지 않습니다.

삭제

취소

4) 삭제 상담원 복구

'삭제 아이디' 체크박스 체크 후 검색된 리스트에서 아이디를 클릭하여 아이디 복구가 가능합니다.

* 계정 차단 종류 :

관리자에 의한 계정 삭제 / 미사용으로 인한 차단 / 비밀번호 오입력 횟수 초과 차단 / 비밀번호 만료로 인한 차단

▼ 삭제 상담원

번호	아이디	이름	상담원 타입	표시이름	그룹	삭제타입	로그인
1	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부		

삭제된 상담원

X

삭제된 상담원 [kimcs] 복구/삭제 하시겠습니까?

삭제타입 :

복구

취소

3. 환경 설정

3.1 상담원 관리

5) 상담원 검색

상담원 목록에서 그룹별/권한별/등록일별/유형별 상담원을 검색합니다.

검색 그룹 ▼

검색 권한 ▼

검색어 입력

2023-01-01 ~ 2023-05-31

검색

☐ 삭제 상담원
 ☐ 로그인

세부 권한

상담원 타입

일괄수정

+ 상담원 추가

▼ 선택

10 ▼

번호	아이디	이름	상담원 타입	표시이름	그룹	권한	로그인
3	woori	김우리	그룹 관리자	기술 관리자	기술지원부		
2	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부		
1	admin	김민수	관리자	최고 관리자	기본그룹		

- ① 검색 그룹 : 검색할 상담원의 그룹 선택
- ② 검색 권한 : 상담원 선택
- ③ 검색어 입력 : 검색할 단어 입력
- ④ 날짜 지정 : 지정된 날짜에 등록된 상담원 검색
- ⑤ 삭제 아이디 : 체크박스 체크 시 삭제된 상담원 검색
- ⑥ 로그인 : 로그인 체크박스 체크 시 현재 로그인 중인 상담원 검색

6) 상담원 강제 로그아웃

로그인 중인 상담원을 강제로 로그아웃 합니다.

상담원 프로그램에 로그인 중인 상담원은 아이콘으로 표시 됩니다. 아이콘을 클릭하여

번호	아이디	이름	상담원 타입	표시이름	그룹	권한	로그인
3	woori	김우리	그룹 관리자	기술 관리자	기술지원부		
2	kimcs	김철수	상담원	상담원01	기술지원부		
1	admin						

강제 로그아웃

X

상담원 [kimcs]을 강제로 로그아웃 하시겠습니까?

(비정상 종료로 인한 강제 로그아웃 할 경우 혹은 로그인 된 상담원을 강제로 로그아웃 할 경우)

강제 로그아웃

취소

3. 환경 설정

3.2 그룹 관리 (부서 관리)

상담원을 그룹 지정할 경우 통계/기록을 그룹별로 검색할 수 있습니다.

그룹 관리자는 그룹에 속한 상담원의 관리 권한을 갖습니다.

1) 그룹 추가

그룹추가 버튼을 Click, 그룹명 입력 후 저장 합니다.

일괄수정

+ 그룹추가

+ 그룹추가

선택

10 ▼

번호	그룹명	그룹 관리자	그룹 상담원	권한	등록일	
1	기본그룹	1	1		2022. 11. 4	상담원 관리

* 그룹명

기술지원부

권한

☐ 파일전송 금지
 ☐ 클립보드 금지
 ☐ 녹화 금지
 ☐ 스크린샷 금지

2) 그룹 삭제

상담원 목록에서 일괄수정 버튼 클릭 시 목록 우측에 표시되는 체크박스를 선택하여 삭제합니다.

해당 그룹으로 분류된 상담원은 기본그룹으로 분류됩니다.

일괄수정

삭제

+ 그룹추가

▲ 선택

10 ▼

번호	그룹명	그룹 관리자	그룹 상담원	권한	등록일		
2	기술지원부	0	0		2023. 11. 4	상담원 관리	☒
1	기본그룹	1	1		2022. 11. 4	상담원 관리	☐

3) 그룹명 수정

그룹명을 Click하여 그룹 정보를 확인합니다.

수정 Tab에서 그룹명을 변경 후 수정합니다.

+ 그룹추가

▲ 선택

10 ▼

번호	그룹명	그룹 관리자	그룹 상담원	권한	등록일	
1	기본그룹	1	1		2022. 11. 4	

정보

수정

그룹명 Click

그룹명

기본그룹

기본관리자

0

그룹상담원

0

권한

설정안함

정보

수정

* 그룹명

기술지원부

권한

☐ 파일전송 금지
 ☐ 클립보드 금지
 ☐ 녹화 금지
 ☐ 스크린샷 금지

수정

삭제

목록

3. 환경 설정

3.3 장애 유형 관리

장애 유형은 작업자가 원격접속 작업 종료 후 작업일지 장애 유형에 기록 시 이용 됩니다.

원격작업 유형 확인 및 통계자료로 활용 됩니다.

작업기록에 등록된 장애유형이 변경/삭제 되더라도 데이터는 남아 있어 통계정보는 유지됩니다.

1) 장애유형 추가

장애유형추가 버튼을 Click하여 코드 및 유형의 이름 설정 후 저장합니다.

+ 장애유형추가
+장애유형추가
선택
10 ▼

번호	장애유형코드	장애유형이름
1	001	설치문제점

[장애유형 추가하기]

* 장애유형코드

중복확인

* 장애유형이름

확인
취소

2) 장애유형 삭제

장애유형 목록에서 선택 버튼 클릭 시 우측에 표시되는 체크박스에서 선택하여 삭제합니다.

삭제
+ 장애유형추가
▲ 선택
10 ▼

번호	장애유형코드	장애유형이름	
2	002	출력문제점	☐
1	001	설치문제점	☒

3) 장애유형 수정

장애유형 목록에서 장애유형 코드를 클릭하여 정보 확인 후 수정 Tab에서 코드 및 이름을 수정합니다.

번호	장애유형코드	장애유형이름
2	002	출력문제점
1	001	설치문제점

정보
수정

장애유형코드	002	
장애유형이름	출력문제점	

정보
수정

장애유형코드	002	중복확인
장애유형이름	기타	

3. 환경 설정

3.4 휴일/업무시간 설정

휴일 및 업무시간을 설정하여 지정 된 시간 외에 상담원 프로그램의 접속을 제한 합니다.

[휴일]

매년 양력 1월 1일 (신정)	<button>수정</button> <button>삭제</button>
매년 음력 1월 1일 (구정) (다수)	<button>수정</button> <button>삭제</button>

+ 휴일추가

저장

휴일추가

X

고정

매년

매월

음력

양력

날짜 :

월

일

앞 :

뒤 :

요약 :

확인

취소

공휴일 및 임의의 휴일을 지정하여 원격서비스의 이용을 제한합니다.

휴일로 등록되면 업무시간과 관계없이 이용이 제한됩니다.

[업무시간]

업무시간을 지정하지 않으려면 0으로 입력하십시오.

월~금요일	0 시 0 분 ~ 0 시 0 분 ☐ 휴일
토요일	0 시 0 분 ~ 0 시 0 분 ☐ 휴일
일요일	0 시 0 분 ~ 0 시 0 분 ☐ 휴일

저장

업무 시간을 제한하지 않으려면 0시 0분~0시 0분으로 설정하시기 바랍니다.

휴일 체크 시 상담원 프로그램 접근이 제한 됩니다.

ex) 월~금요일 : 9시 0분 ~ 18시 0분 설정 시 :
9시 이전, 18시 이후 상담원 프로그램 접근 차단

3. 환경 설정

3.5 앱 잠금 제외 관리

모바일(Android) 원격제어 시, '앱 잠금 동작 여부' 기능을 사용하는 경우 잠금 예외 앱을 등록하여 상담원의 접근을 허용합니다. 등록되지 않은 앱은 상담원이 원격으로 실행할 경우 고객의 접근 권한 수락 후에 실행 됩니다.

번호	아이콘	라벨	패키지이름
2		갤러리 (갤러리)	
1		메시지 (메시지)	

1) 예외 앱 추가

목록에서 앱 추가 버튼을 이용하여 잠금 제외할 앱을 추가합니다.

패키지 이름을 등록하거나 기본 앱을 선택하여 등록할 수 있습니다.

패키지이름		중복확인
* 라벨		
기본 앱 선택	기본 앱 선택 ▼ 기본 앱 선택  전화  환경설정  카메라	

3. 환경 설정

3.6 설정 > 설정정보

전사 정책설정을 할 수 있습니다. 작업승인, OTP 2차인증, 외부단말기 보안 검증 등을 설정합니다.

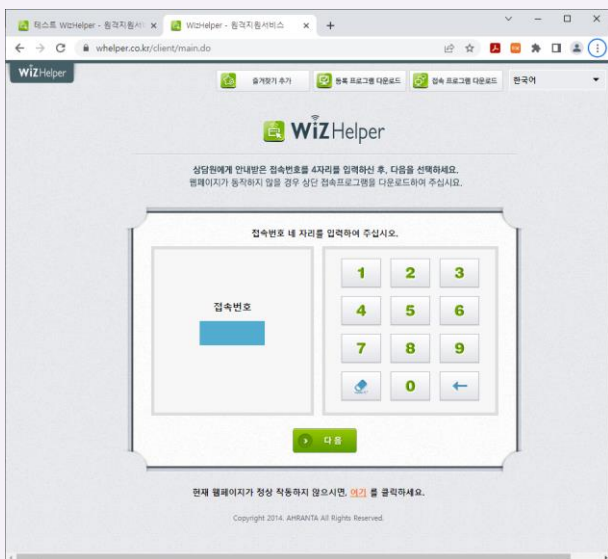
1) 설정 정보 > 일반

설정 정보	설정 정보 수정	
일반	고객 접속 화면	상담원선택 +접수번호 방식 v
	서비스 이용 약관 동의	☒
	서비스 이용 약관	기본값으로 설정 1. 원격지원 원격지원 상담원에게 본인의 단말화면을 일시적으로 공유하여, 원격제어 할 수 있도록 허락합니다. 필요시 원격지원 상담원이 원격지원 중 단말의 파일을 관리할 수 있습니다. 위 내용을 숙지하였으며, 이에 따른 일체의 책임은 본인에게 있을 동의 합니다. 2. 개인정보 취급 방침
	서비스 만족도 표시	☒

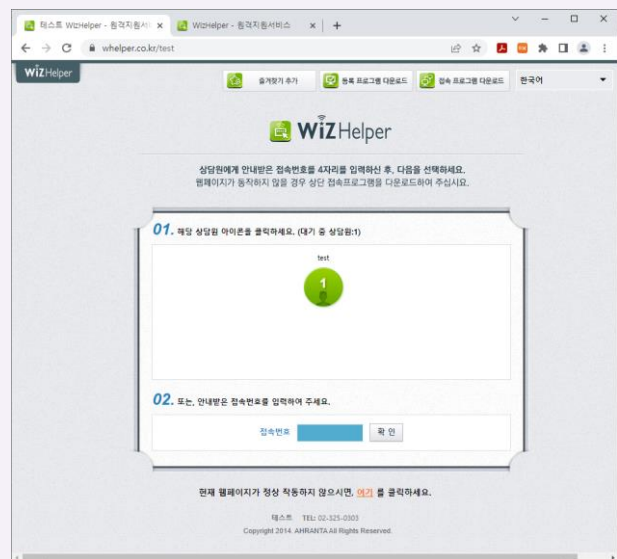
① 고객 접속 화면 :고객접속페이지의 화면 표시방식 설정

- 접수번호 방식 : 접수번호 입력으로 원격접속
- 상담원선택 + 접수번호방식 : 로그인 된 상담원 번호를 클릭하거나, 접수번호를 입력하여 원격접속
- * 상담원선택 방식은 (www.0302.co.kr/회사코드)로 접근한 경우에만 상담원선택 방식을 이용할 수 있습니다.

고객접속 페이지의 화면 구성을 설정합니다.



<접수번호 방식>



<상담원선택+접수번호 방식>

3. 환경 설정

3.6 설정 > 설정정보 (계속)

전사 정책설정을 할 수 있습니다. 작업승인, OTP 2차인증, 외부단말기 보안 검증 등을 설정합니다.

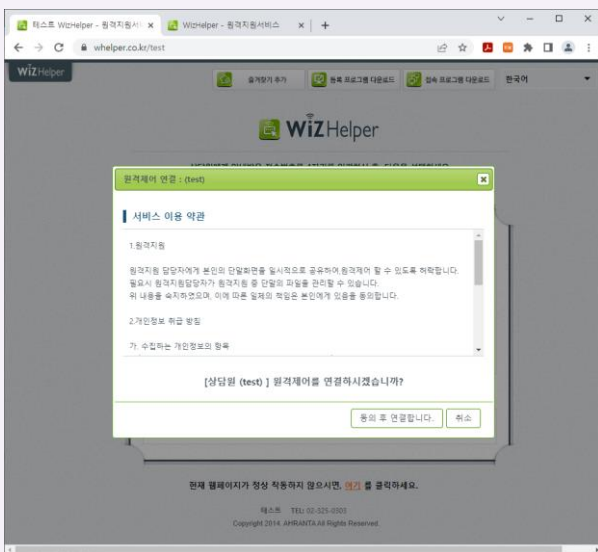
1) 설정 정보 > 일반 (계속)

② 서비스 이용 약관 동의 : 원격 연결 시도 시, 원격지 디바이스에 서비스 이용 약관 표시

기능 사용 시, 약관 동의 후에 원격 연결됩니다.

③ 서비스 이용 약관 : 원격 연결 시도 시, 원격지 디바이스에 표시되는 서비스 이용 약관을 수정할 수 있습니다.

서비스 이용 약관에 동의 후 원격연결이 가능합니다.



<서비스 이용 약관 동의 화면>

<서비스 이용 약관 요약>

1. 원격지원

2. 개인정보 취급 방침

가. 수집하는 개인정보의 항목

원활한 원격지원을 위해 아래와 같은 최소한의 정보를 필수항목으로 수집하고 있습니다.

나. 개인정보의 수집 및 이용목적

원격지원 서비스 제공에 관한 통계 정보

다. 개인정보의 취급위탁

회사는 개인정보를 어떠한 회사에도 위탁/제공하지 않습니다.

2) 설정 정보 > 원격제어

설정 정보

설정 정보 수정

원격제어

보안 기능 사용 확인



원격 종료 안내 표시



① 보안 기능 사용 확인 : 원격제어 중 특정 기능 사용 시 고객에게 기능 사용에 대한 동의 여부 후 실행

- 보안 기능 : 녹화 / 화면저장 / 파일전송 / 소리듣기 / 음성채팅 / 원격인쇄

* 기능설정 시, 고객의 동의 없이 해당 기능은 실행할 수 없습니다.

② 원격 종료 안내 표시 : 원격제어 종료 시, '원격종료 안내' 화면 표시

- 기능 미사용 시 서비스 만족도 표시 설정 무시

3. 환경 설정

3.6 설정 > 설정정보 (계속)

전사 정책설정을 할 수 있습니다. 작업승인, OTP 2차인증, 외부단말기 보안 검증 등을 설정합니다.

3) 설정 정보 > 기기연결

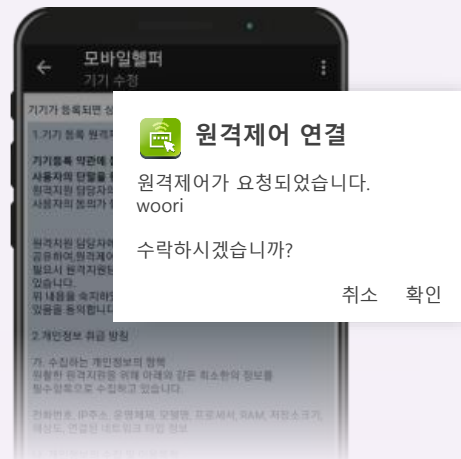
기기연결 서비스 이용 시, 등록 된 기기(Agent) 접근 시 원격지 디바이스에 '원격제어 승인' 안내창을 표시 합니다.
고객이 승인한 경우에만 원격 연결이 가능합니다.

설정 정보		설정 정보 수정
기기연결	연결 확인	☒

기기연결 확인 ON 설정 시 원격지 기기에서 승인 후 원격연결이 가능합니다.



<Window Agent 연결 승인>



<Android Agent 연결 승인>

3. 환경 설정

3.6 설정 > 설정정보 (계속)

전사 정책설정을 할 수 있습니다. 작업승인, OTP 2차인증, 외부단말기 보안 검증 등을 설정합니다.

3) 설정정보 > 모바일

상담원이 모바일 원격제어 시 불필요한 앱에 접근하지 못하도록 앱잠금 기능을 실행합니다.

고객 모바일 디바이스에서 '사용정보 접근 허용' 권한을 허용한 경우에만 동작합니다.

설정 정보	설정 정보 수정
모바일	앱 잠금 동작 여부 ☒ android

기능 ON 설정 시! 고객의 허용없이 고객의 디바이스에 설치된 APP을 실행할 수 없습니다.



4. 사용통계

상담원의 접속 통계를 유형별로 제공합니다. [오늘/유형별/시간별/장애유형별/운영체제별]
상담원별 / 업체별 검색이 가능하며, 검색된 통계 내역은 [엑셀 저장](#) 및 [차트보기](#) 기능을 제공합니다.

4.1 오늘의 통계

검색 기간을 지정하여 상담원별 또는 업체별 통계를 유형별로 조회합니다.

검색 전 통계는 금일 작업 통계가 조회 됩니다.

조회 된 모든 통계 데이터는 엑셀 저장이 가능합니다.

📅

2023-06-01

2023-06-01

오늘

1주일

1개월

3개월

6개월

12개월

☐ 아이디+이름 표시

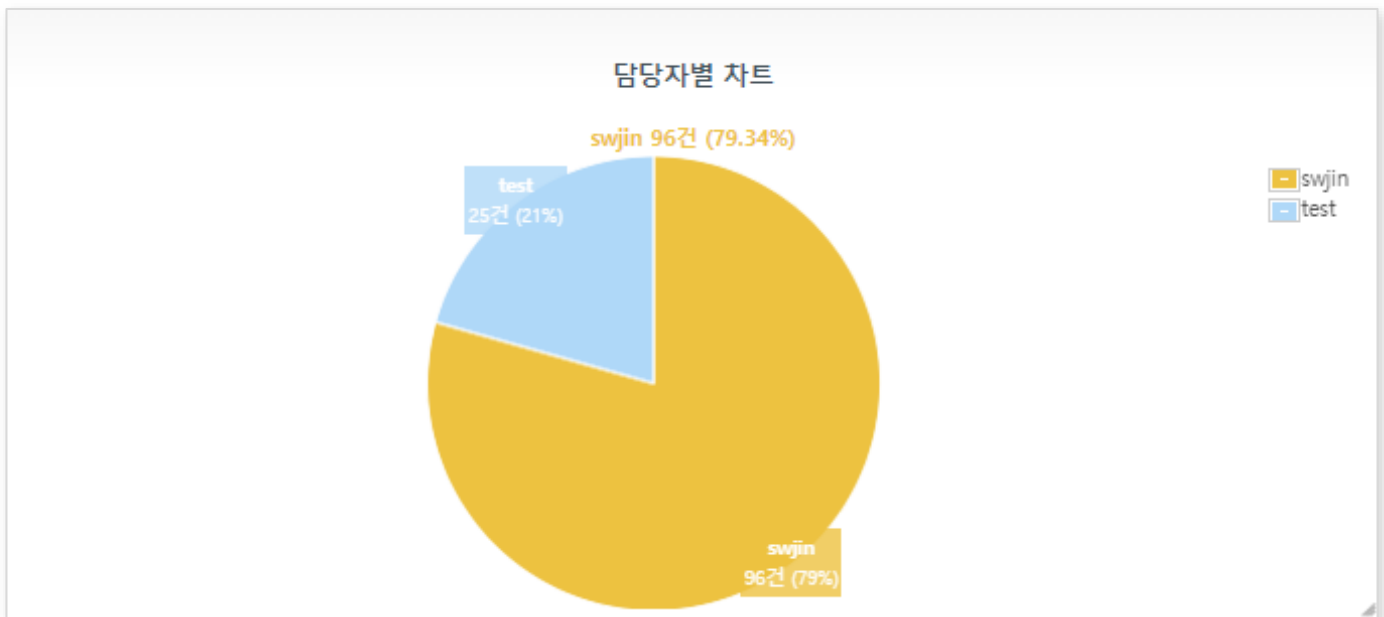
검색그룹 ▼

검색그룹 ▼

검색

엑셀저장

상담원별	원격상태별	상담결과별	고객만족도별	장애유형별	처리시간별	기기별
woori 1	완료 2	01. 정기점검 2	만족 0	설치문제 1	5분 이내 1	Windows 1
kimcs 2	연결대기 1	02. 기술지원 1	보통 0	긴급장애 1	10분 이내 1	MAC 1
	연결시작 0		불만족 0	네트워크 1	15분 이내 1	Android 1
	연결거부 0		지정안함 3	기타 0	30분 이내 0	iOS 0
				지정안함 0	1시간 이내 0	
					1시간 0	
합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3	합계 3



4. 사용통계

4.2 상담원별 통계

원격접속 유형별 월 접속 건수를 조회 합니다.

조건을 지정하여 검색 시 저장 된 조건에 속한 상담원 통계만 조회됩니다.

1) 원격상태별 통계

📅

2023-06

검색그룹 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

☐ 아이디+이름 표시

검색

원격상태별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	연결거부	연결대기	연결중	연결만료	연결종료	총건수
woori	1	-	-	-	4	5
kimcs	-	-	-	-	3	3
합계	1	-	-	-	7	8

2) 상담결과별 통계

원격상태별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	해결	미해결	총건수
woori	4	1	5
Kimcs	1	2	3
합계	5	3	8

3) 만족도별 통계

원격상태별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	만족	보통	불만족	지정안함	총건수
woori	3	1	1	-	5
kimcs	2	-	-	1	3
합계	5	1	1	1	8

4. 사용통계

4.2 상담원별 통계 (계속)

원격접속 유형별 월 접속 건수를 조회 합니다.

조건을 지정하여 검색 시 저장 된 조건에 속한 상담원 통계만 조회됩니다.

4) 장애유형별 통계

📅

2023-06

검색그룹 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

☐ 아이디+이름 표시

검색

처리결과별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	설치문제	Windows이상	네트워크 이상	기타	지정안함	총건수
woori	1	2	-	1	1	5
kimcs	-	2	-	1	-	3
합계	1	4	-	2	1	8

5) 시간별 통계

원격상태별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	5분 이내	10분 이내	15분 이내	30분 이내	1시간 이내	1시간 이상	총건수
woori	-	1	-	-	4	-	5
Kimcs	1	-	1	1	-	-	3
합계	1	1	1	1	4	-	8

6) 기기별 통계

원격상태별

상담결과별

만족도별

장애유형별

시간별

기기별

차트보기

엑셀저장

상담원	Windows	MAC	Linux	Android	iOS	총건수
woori	3	1	1	-	-	5
kimcs	2	-	-	1	-	3
합계	5	1	1	1	-	8

4. 사용통계

4.3 시간별 통계

월별 통계를 유형별 조회 합니다. [시별 / 날짜별 / 요일별 / 주별 / 월별 / 분기별]

검색그룹을 선택하는 경우 선택 된 그룹에 속한 상담원 또는 업체만 조회됩니다.

1) 시별 통계

2023-06

검색그룹

▼

검색 원격제어 모드

▼

☐

아이디+이름 표시

검색

시별 통계

날짜별

요일별

주별

월별

분기별

차트보기

엑셀저장

상담원	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	총건수
woori	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	5
kimcs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
합계	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1	-	1	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	8

2) 날짜별 통계

상담원	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	총
woori	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5
kimcs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	3
합계	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8

3) 요일별통계

상담원	월요일	화요일	수요일	목요일	금요일	토요일	일요일	총
woori	1	1	1	2	-	-	-	5
kimcs	1	-	1	-	1	-	-	3
합계	2	1	2	2	1	-	-	8

4) 주별 통계

상담원	1일~6일	7일~13일	14일~20일	21일~27일	28일~31일	총
woori	-	2	1	1	-	5
kimcs	-	1	1	-	1	3
합계	-	3	2	1	1	8

4. 사용통계

4.4 장애 유형별 통계

등록된 장애유형별 원격접속 통계를 기간별 조회 합니다.

장애유형 등록 : 환경설정 > 장애 유형 관리

* 검색 그룹 지정 : 선택한 그룹에 속한 상담원의 원격접속 통계 검색



2023-06

2023-06

검색그룹 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

☐ 아이디+이름 표시

검색

장애유형별 차트

엑셀저장

장애 유형	총 건수
설치문제	1
Windows 이상	4
네트워크 이상	1
기타	2
지정안함	1
합계	8

4.5 운영체제별 통계

원격지 디바이스의 운영체제별 통계를 기간별 조회 합니다.

* 검색 그룹 지정 : 선택한 그룹에 속한 상담원의 원격접속 통계 검색



2023-06

2023-06

검색그룹 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

☐ 아이디+이름 표시

검색

장애유형별 차트

엑셀저장

장애 유형	총 건수
Android 13	33
iOS 16.0.2	12
Windows 11 Professional Edition, 64-bit Build:22000	18
Windows 11 , 64-bit Build:22621	13
합계	76

4. 사용통계

4.6 세션 현황

상담원의 로그인 현황과 원격 세션 현황을 확인할 수 있습니다.

상담원 로그인	1	원격세션	1	23.3.21 오전 11:27:18
---------	---	------	---	---------------------

검색 유형 ▼

검색

번호	로그인시간	상담원	컴퓨터이름	아이피주소	연결시간	원격세션	강제종료
1	2023.3.21 오전 11:19:31	woori / 김우리	DESKTOP-SOL7M88	211.59.123.52, 189.153.56.5, 185.166.5.17	00:07:44	1	

5. 기록 보기

5.1 상담원 접속 기록

조건을 지정하여 상담원 프로그램에 접속한 상담원 기록을 조회 합니다.

조건 미지정 시 전체 데이터를 조회 합니다.

검색 그룹 ▼

검색 유형 ▼

검색어 입력

📅

시작일

종료일

검색

엑셀저장

10 ▼

번호	상담원	이름	로그인	로그아웃	컴퓨터 이름	접속아이피
3	woori	김우리	2023. 4. 7 오전 9:02:38	2023. 4. 7 오후 2:27:18	DESKTOP-1F9OANG	211.47.130.91
2	kimcs	김철수	2023. 1. 8 오후 6:30:40	2023. 1. 8 오후 6:31:27	LEADON-CMS	210.183.72.199
1	woori	김우리	2022. 9. 21 오후 6:35:21	2022. 9. 23 오전 1:35:14	LEADON-CMS	210.183.72.199

5.2 상담 기록

조건을 지정하여 상담원 원격접속 기록 데이터를 조회 합니다.

접속 일시를 클릭하여 원격상담 상세내용을 확인할 수 있습니다.

검색 그룹 ▼

📅

시작일

종료일

검색유형 ▼

검색어 입력

검색

검색 원격상태 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

오늘

1주일

1개월

3개월

6개월

12개월

엑셀저장

10 ▼

번호	일시	기기	처리시간	상담원	고객정보	처리내용	원격상태	상담결과	장애유형
3	2023. 4. 7 오전 9:02:38	Windows (기기연결)	00:29:31	woori/김우리	DESKTOP..		연결종료	해결	
2	2023. 1. 8 오후 6:30:40	Windows	00:15:29	kimcs/김철수	DESKTO		종료	해결	
1	2022. 9. 21 오후 6:35:21	Android	00:35:05	woori/김우리	SM-S9				

마우스 OVER

아이피 : fe80::a6f0:52ff:ffe
 모델명 : SM-S911N
 운영체제 : Android 13
 프로세서 : arm64-v8a
 메모리 : 7.43GB
 저장소 : 240GB
 해상도 : 1080 x 2115 480dpi
 연결 네트워크 타입: Mobile Network

6. 등록 기기

등록기기 메뉴는 기기연결 서비스를 신청 시 활성화 됩니다.

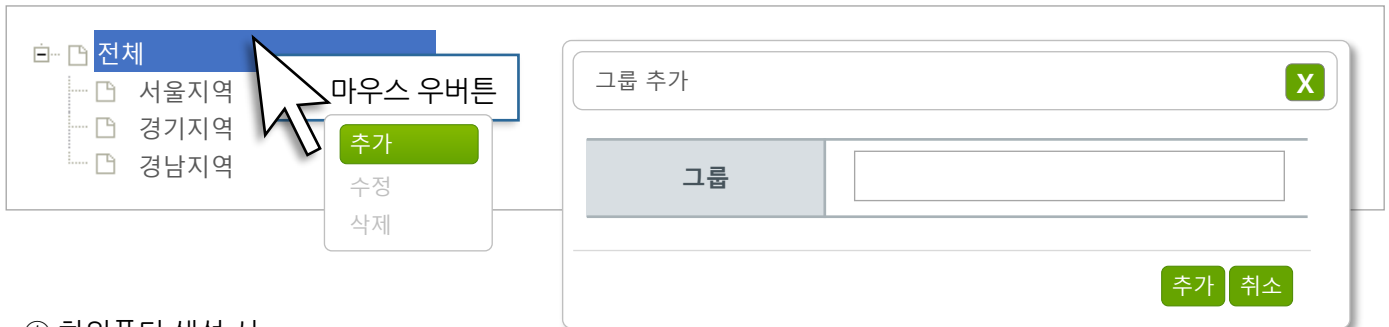
일반 원격지원서비스를 이용하시는 기업은 관리자 웹포털에서 해당 메뉴는 표시되지 않습니다.

6.1 기기목록

등록된 기기(Agent) 목록 및 기기그룹을 관리합니다.

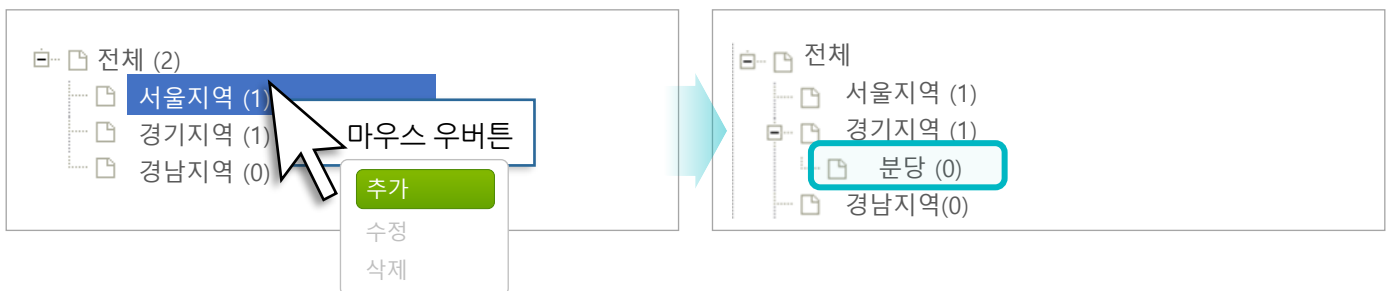
1) 그룹 추가

폴더 선택 후 마우스 우버튼을 클릭하여 추가합니다.



① 하위폴더 생성 시

상위 폴더를 선택 후 마우스 우버튼을 이용하여 추가하세요.



2) 그룹 수정

수정하고자 하는 폴더 선택 후 마우스 우버튼을 클릭하여 그룹명을 수정합니다.



6. 등록 기기

등록기기 메뉴는 기기연결 서비스를 신청 시 활성화 됩니다.

일반 원격지원서비스를 이용하시는 기업은 관리자 웹포털에서 해당 메뉴는 표시되지 않습니다.

6.1 기기목록 (계속)

등록된 기기(Agent) 목록 및 기기그룹을 관리합니다.

기기 그룹 설정 및 Agent를 삭제는 관리자 고유 권한입니다.

3) 기기 (Agent) 그룹 이동

기기목록에서 그룹으로 이동할 기기를 체크 후 그룹을 선택하여 이동합니다.

이동 삭제 10 ▼

번호	연결상태	타입	기기명	모델명	그룹	등록일	
3			아현역지점	SM-S911N	미분류	2023. 7. 20	☒
2			홍대역지점		서울지점	2022. 12. 4	☐
1						2022. 5 19	☐

이동할 그룹 선택
X

이동할 그룹을 선택하세요.

전체

서울지역
 경기지역
 경남지역

선택한 그룹으로 이동하시겠습니까?

이동
취소

4) 기기 (Agent) 삭제

기기목록에서 기기를 체크 후 삭제합니다.

이동 삭제 10 ▼

번호	연결상태	타입	기기명	모델명	그룹	등록일	
3			아현역지점	SM-S911N	미분류	2023. 7. 20	☒
2			홍대역지점		서울지점	2022. 12. 4	☐
1			상			2022. 5 19	☐

기기 삭제
X

기기를 삭제하시겠습니까?

기기 삭제
취소