

위즈헬퍼 Remote Control

상담원 사용가이드

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



목차

I. 개요

1. WizHelper 개요	5
1.1 상담원 개요	5
2. WizHelper 인터페이스	6
3. 프로그램 설치 및 삭제	7
3.1 프로그램 설치	7
3.2 프로그램 삭제	7
3.3 원격지원 절차	7

II. Windows 원격제어

1. 윈도우 원격제어 연결	9
1.1 상담원 대기	9
1.2.1 원격접속 유도	9
1.2.2 접속프로그램 연결	9
1.3 원격제어 시작	9
2. 원격제어 기능	10
2.1 툴바기능_Windows	10
3. 툴바 주요 기능	11
3.1 화면녹화	11
3.2 URL전송	11
3.3 원격실행	11
3.4.1 파일전송	12
3.4.2 Drag&Drop 파일전송	12
3.5 재부팅	12
3.6 그리기	13
3.7 상담이관	13
3.8 화면공유	13
3.9 모니터(원격지PC듀얼모니터)	14
3.10 원격인쇄	14
3.11 채팅	14

III. Android

1. Android 원격제어 연결	16
1.1 상담원 대기	16
1.2 모바일헬퍼 설치안내	16
1.3 접속번호 입력 유도	16
1.4 원격제어 시작	16
2. 원격제어 기능	17
2.1 툴바기능_Android	17
3. 툴바 주요 기능	18
3.1 화면녹화	18
3.2 URL전송	18
3.3 그리기	18
3.4 화면차단	19
3.5 파일전송	19
3.6 상담이관	19
3.7 shotcut	20
3.8 채팅	20

IV. iOS

1. iOS 원격제어 연결	22
1.1 상담원 대기	22
1.2 모바일헬퍼 설치안내	22
1.3 접속번호 입력 유도	22
1.4 원격제어 시작	22
2. 원격제어 기능	23
2.1 툴바기능_iOS	23
2.2 화면녹화	23
2.3 URL전송	23

목차

V. MAC

1. MAC 원격제어 연결	25
1.1 상담원 대기	25
1.2 접속 프로그램 다운로드	25
1.3.1 손쉬운사용 설정	25
1.3.2 화면기록 설정	26
1.4 원격접속	26
1.5 원격제어 시작	26
2. 원격제어 기능	27
2.1 톨바기능_MAC	27
2.2 화면녹화	27
2.3 그리기	27

VI. 원격종료

1. 원격종료 및 처리내역 입력	29
1.1 원격종료	29
1.2 종료 후 유형설정	29
2. 원격지에서 원격종료	30
2.1 Windows 원격 종료	30
2.2 Android 원격 종료	30
2.3 iOS 원격 종료	30

VII. 웹포털

1. 위즈헬퍼 웹포털	32
1.1 위즈헬퍼 웹포털 기능	32
2. 사용통계	33
2.1 오늘의 통계	33
2.2 상담원별 통계	34
2.3 시간별 통계	35
2.4 장애 유형별 통계	36
2.5 운영체제별 통계	36
3. 기록 보기	37
3.1 상담원 접속 기록	37
3.2 상담 기록	37

위즈헬퍼

I. 개요

1. WizHelper 개요

1.1 상담원 개요

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

상담원은 원격지원을 이용하여 고객지원을 수행하는 실무자로, 위즈헬퍼 웹포털과 상담원 프로그램 접근 권한을 갖습니다. 웹포털은 로그인한 상담원의 정보변경, 통계, 접속기록 등을 확인하며 원격지원은 상담원 프로그램에 접속하여 수행합니다.

* 위즈헬퍼 서비스 도입 후 관리자에게 상담원 ID를 부여 받아 서비스를 이용하시기 바랍니다.

1) 상담원 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) 상담원 웹포털 정보

위즈헬퍼 웹포털	https://www.whelper.co.kr/manager
ID	관리자에게 문의하세요.
PW	관리자에게 문의하세요.

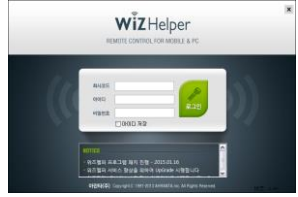
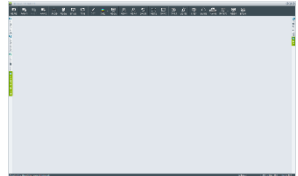
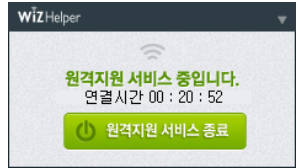
3) 상담원 프로그램

다운로드 경로	https://www.whelper.co.kr/manager
---------	---

4) 고객접속페이지

PC	https://www.whelper.co.kr / https://0302.co.kr
모바일	스토어에서 '모바일헬퍼' 검색 후 다운로드

2. WizHelper 인터페이스

명칭	설명	이미지
로그인창	- 프로그램 실행 시 로그인 창 - 회사코드/아이디/패스워드 입력하여 로그인 - 공지사항 표시	
대기창 (기기연결)	- 업체정보 표기 - 상담원 정보 표기 - 상담현황 표기 - 로그인시 접속번호 1세션 자동 생성	
원격제어창	- 툴바 : 원격제어를 위한 기능 툴바 - 단말기 정보표기 : 시스템정보 / 프로세스정보 / 로그정보 등 표기	
원격상태창	- 원격 연결 시 원격지 PC에 표기되는 상태창 '원격지원 서비스 종료' 버튼 클릭 시, 원격 종료	
고객접속페이지	- 기기 등록을 위한 고객접속 페이지 - PC : 등록프로그램 다운로드 URL : www.whepler.co.kr / www.0302.co.kr	
모바일 고객접속 APP	- 모바일 원격접속 APP - 모바일 스토어 다운로드	
관리자페이지	- 상담원의 사용통계 및 상담내역 확인 - URL : www.whelper.co.kr/manager www.0302.co.kr/manager	

3. 프로그램 설치 및 삭제

3.1 상담원 프로그램 설치

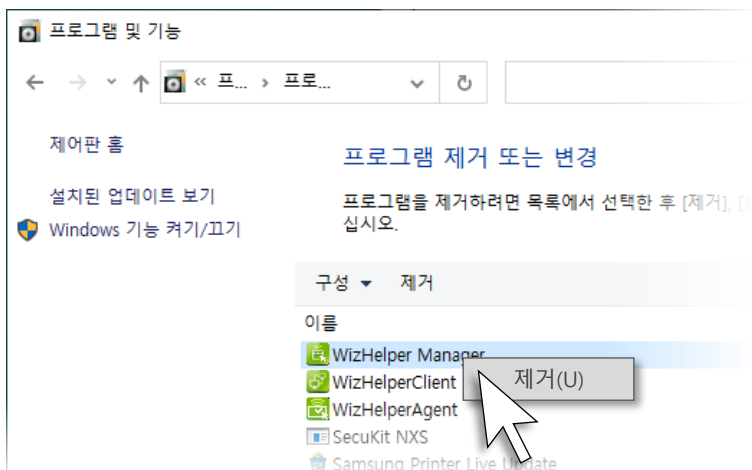
상담원 프로그램은 위즈헬퍼 웹포털에서 위즈헬퍼 상담원 프로그램을 다운로드 합니다.

위즈헬퍼 상담원 프로그램 다운로드

- 위즈헬퍼 웹포털 : www.whelper.co.kr/manager
www.0302.co.kr/manager
- 프로그램 설치경로 : C:/Program Files (x86)/WizHelper
- 바탕화면 바로가기 아이콘 :



3.2 프로그램 삭제



제어판에서 마우스 우버튼으로 상담원 프로그램을 삭제합니다.

- 상담원 프로그램 : WizHelepr Manager
- 고객접속 프로그램 : WizHeleprClinet
- 기기등록 프로그램 : WizHelperAgent

3.3 원격지원 절차



상담원 대기
위즈헬퍼 프로그램 로그인



접속안내
고객접속 안내



원격제어
키보드, 마우스를 이용한 원격제어

원격제어

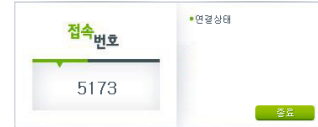
II. Windows

1. 윈도우 원격제어 연결

1.1 상담원 대기

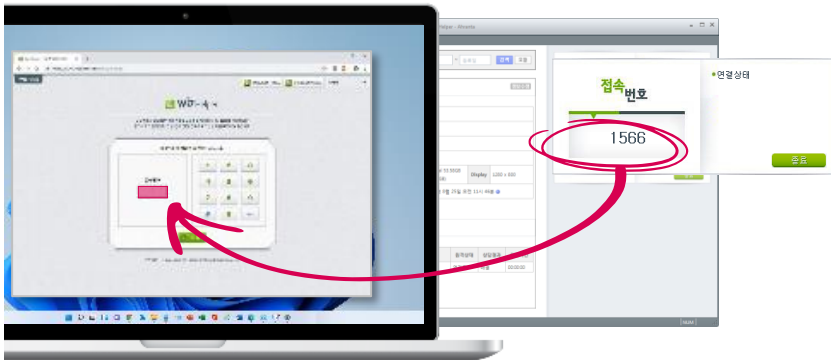


상담원 프로그램에 로그인 시, 접속번호 1세션이 자동 생성 됩니다.



원격 연결 진행 시, 원격지 고객의 연결 진행 상태를 확인할 수 있습니다.

1.2.1 원격접속 유도



원격지 고객에게 위즈헬퍼 고객접속페이지 접근을 유도합니다.

※ 고객접속 페이지 : www.0302.co.kr

고객이 접속페이지에 접속번호를 입력하도록 접속번호 4자리를 안내합니다.

(서비스 이용 약관 동의 필요)

1.2.2 접속프로그램 연결



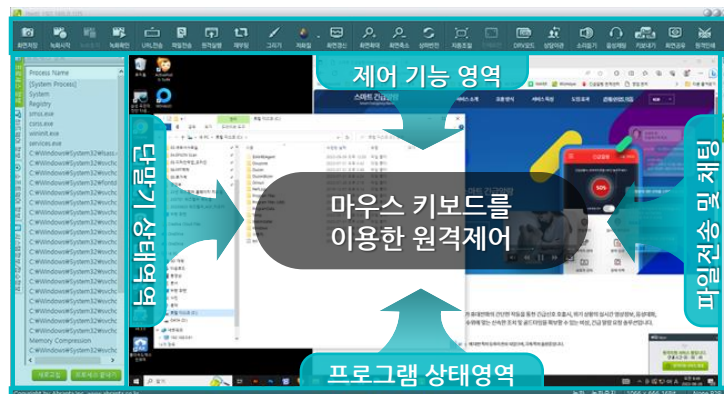
연결이 원활하지 않을 경우 접속페이지 상단의 '접속프로그램' 다운을 유도합니다. 설치 후 실행 된 접속프로그램에 접속번호 4자리를 입력하도록 안내합니다.

※ 접속프로그램 설치 시 원격지PC 바탕 화면에 바로가기 아이콘이 생성됩니다.



WizHelper 원격지원

1.3 원격제어 시작



원격 연결 되었습니다.

마우스, 키보드를 이용한 원격지원을 시작하세요.

2. 원격제어 기능

2.1 툴바기능_Windows

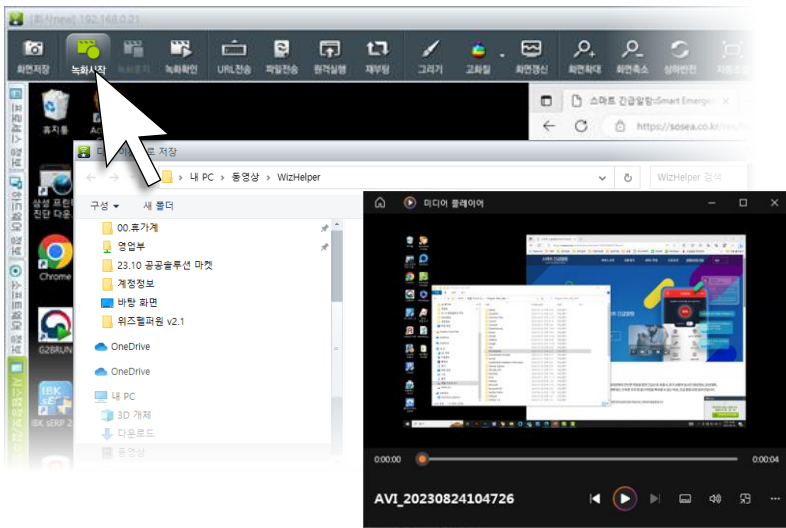
원격제어창 상단에 툴바에서 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



화면저장	원격제어 화면을 상담원 PC에 저장 합니다. 화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	자동조절	원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.
녹화시작/ 중지/ 확인	원격제어 화면을 녹화합니다. 녹화가 종료 되면 동영상상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	전체화면	원격제어 화면을 전체화면으로 전환합니다.
URL전송	원격지 PC에 URL을 전송하여 웹 브라우저를 실행합니다. URL전송창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 URL을 등록/관리 할 수 있습니다.	DRV모드/ GDI모드	원격제어 화면 캡처방식을 변경합니다. DRV모드의 속도가 우수하며, DRV모드에서 검은색으로 표시되는 프로그램의 경우 GDI 모드로 전환하시기 바랍니다.
파일전송	파일관리자를 실행합니다. 파일관리자를 통해 파일을 주고받을 수 있습니다.	상담이관	대기 중인 다른 상담원에게 제어권을 이관합니다. 이관 후 접속을 종료하지 않으면 이관 받은 상담원과 화면을 공유 할 수 있습니다.
원격실행	원격지 PC에 입력한 명령을 전송하여 실행 합니다. 명령 입력창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 명령을 등록/관리 할 수 있습니다.	소리듣기	원격지PC의 소리를 상담원과 공유할 수 있습니다. 원격지 PC에서 재생되는 동영상, 게임 등의 소리를 공유합니다.
재부팅	원격지 PC를 재부팅 합니다. 재부팅 전에 자동로그인이 되도록 설정할 수 있으며, 재부팅 후 네트워크가 연결 되면 자동으로 상담원과 연결합니다. 윈도우 패스워드가 설정된 경우 재부팅 전에 패스워드 입력을 받습니다.	음성채팅	고객과 음성으로 커뮤니케이션 합니다. (소리를 입/출력 할 수 있는 마이크, 스피커, 헤드셋을 필요로 합니다.)
그리기	도형, 화살표, 직선 등 다양한 색상과 굵기로 고객 화면에 가이드 라인을 그릴 수 있습니다.	키보내기	고객 PC에 'Ctrl+Alt+Del' 키를 전송 합니다.
화질선택	컬러 및 화질을 변경할 수 있습니다. 화질이 높아질수록 원격제어 속도는 떨어집니다. 제어 PC의 사양 및 네트워크 상태에 맞게 설정하시기 바랍니다.	모니터	원격지 PC가 듀얼모니터를 사용하는 모니터 좌, 우, 듀얼모니터, 창분리를 선택하여 원격 화면을 표시합니다.
화면갱신	화면을 갱신합니다. (새로고침)	화면공유	현재 원격제어 중인 상담원 PC의 화면을 고객에게 보여줄 수 있는 기능입니다. 이 기능을 이용하면 고객이 상담원 PC의 화면을 볼 수 있으며, 제어권 요청을 통해 제어권을 얻을 수 있습니다.
화면확대/ 축소	원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다. 축소는 50% 까지 가능합니다.	원격인쇄	상담원 PC의 문서 및 이미지 등을 원격지 PC와 연결 된 프린터로 출력 합니다.

3. 툴바 주요 기능

3.1 화면녹화



원격제어 중인 화면을 녹화 합니다.

- 저장 경로를 지정하여 저장 시, 녹화가 시작됩니다.
- 녹화 중지 버튼 클릭 시, 녹화가 종료 됩니다.
- 녹화확인 버튼을 클릭 시, 저장 된 녹화 파일을 실행하여 재생합니다.

3.2 URL전송



URL전송 기능  실행 시, 원격 URL 열기 기능 창이 실행됩니다.

- 원격지 화면에 입력한 URL을 전송하여 웹브라우저를 실행합니다.
- 마우스 우버튼으로 URL 즐겨찾기를 관리할 수 있습니다.
- 즐겨찾기 등록된 URL을 더블클릭하여 전송할 수 있습니다.

3.3 원격실행

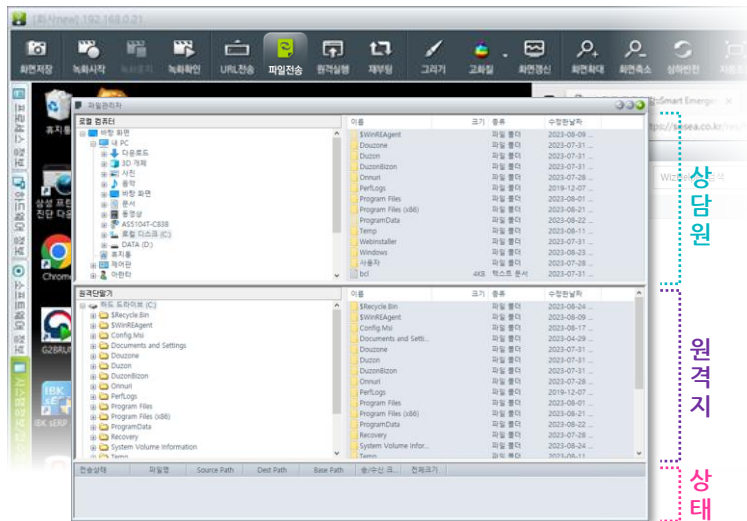


원격실행 기능  실행 시, 명령어를 전송하여 원격지 PC에서 실행합니다.

- 마우스 우버튼으로 원격실행 즐겨찾기를 관리할 수 있습니다.
- 즐겨찾기 등록된 명령어를 더블클릭하여 전송할 수 있습니다.
- 명령어 예
 - ° 제어판 : control
 - ° 메모장 : notepad
 - ° 콘솔명령창 : cmd

3. 툴바 주요 기능

3.4.1. 파일전송

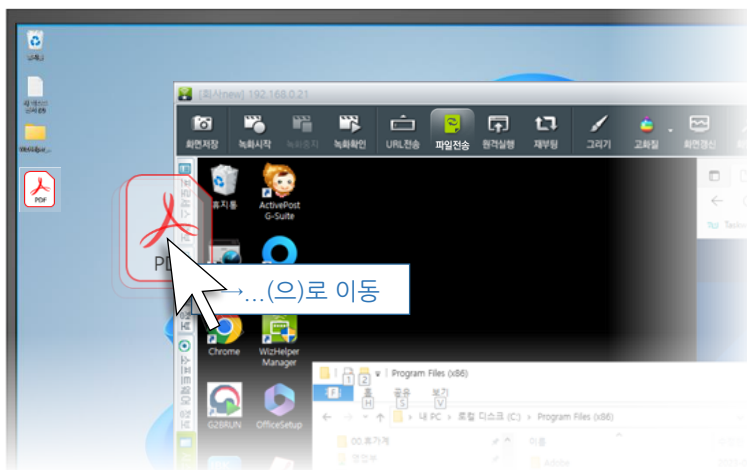


상담원 PC ↔ 원격지 PC간 파일을 송수신 합니다.

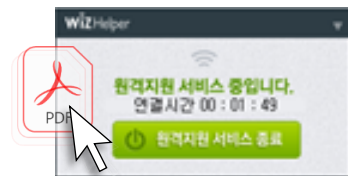
파일관리자에서 송수신할 파일을 선택, 드래그 하여 송·수신 합니다.

파일관리자 상태 영역에서 파일 송·수신 진행상황을 확인할 수 있습니다.

3.4.2 Drag&Drop 파일전송

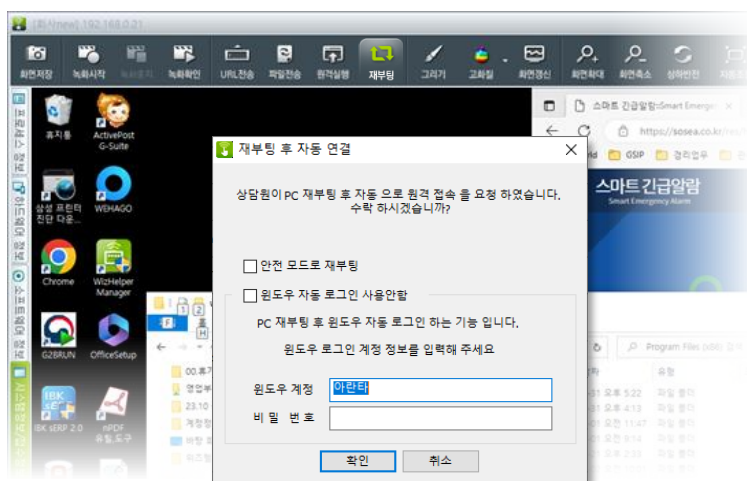


- 상담원PC 내 파일을 원격제어창으로 드래그하여 원격지 PC로 파일을 전송합니다.
- 원격지PC의 파일을 원격상태창으로 드래그하여 상담원PC로 파일을 전송합니다.



- 파일은 원격지 PC 바탕화면 WizHelper Download 폴더에 저장 됩니다.

3.5 재부팅

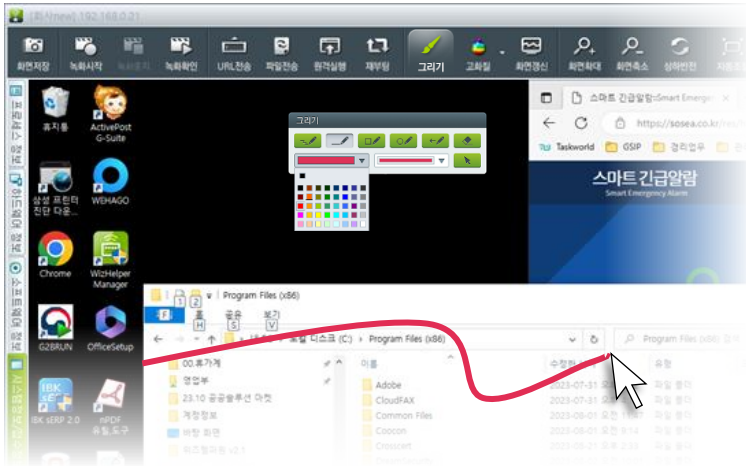


재부팅 기능 실행 시, 원격지PC 사용자에게 자동연결 수락 요청합니다.

- 재부팅 후 안전모드로 재부팅 할 수 있습니다.
- 윈도우 잠금설정이 되어있는 경우, 원격지PC의 윈도우 계정 및 비밀번호를 수집하여 재부팅 후 자동 로그인하여 원격 재연결 됩니다.

3. 툴바 주요 기능

3.6 그리기



그리기 도구를 이용하여 원격지PC 화면에 도형, 선, 화살표 등을 표시 합니다.

- 선의 색상, 굵기를 지정할 수 있습니다.
- 그리기 버튼을 재클릭하여 비활성화 할 경우 화면에 표시 되었던 선,도형 등은 표시되지 않습니다.

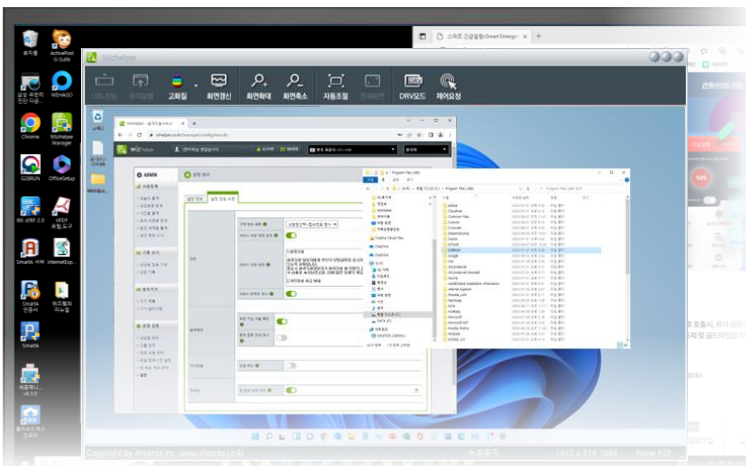
3.7 상담이관



위즈헬퍼 상담원 프로그램에 로그인 중인 다른 상담원에게 제어권을 이관합니다.

- 전달내용을 작성하여 이관을 요청할 수 있습니다.
- 상담이관 후 이관 받은 상담원과 동시에 원격지PC를 제어할 수 있습니다.
- 이관 후 원격제어를 종료하여도 이관 받은 상담원의 원격은 유지 됩니다.

3.8 화면공유

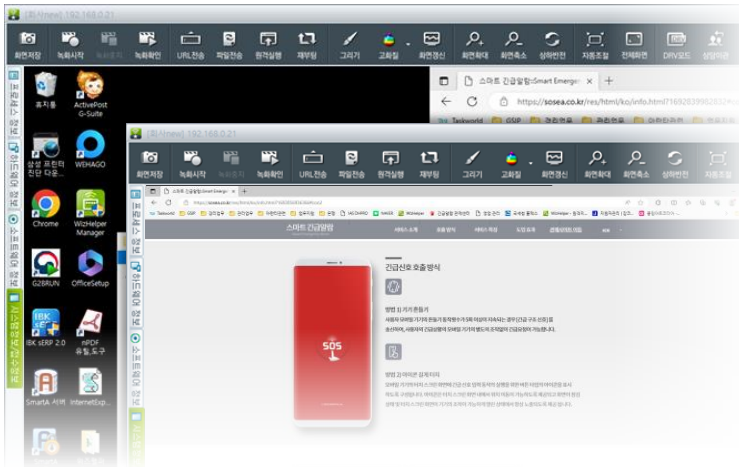


상담원 화면을 원격지 사용자에게 공유합니다. 화면공유 시, 상담원은 원격지PC의 제어 권한이 없는 상태로 실행됩니다.

- 화면공유 실행 안내 창의 예(Y) 선택 시 : 상담원 화면만 공유
- 화면공유 실행 안내 창의 아이요(N) 선택 시 : 상담원 화면 공유 및 마우스 키보드 제어
- 종료 : 원격지 사용자가 공유창 종료 시 공유는 종료되며, 상담원PC에 원격제어창 실행

3. 툴바 주요 기능

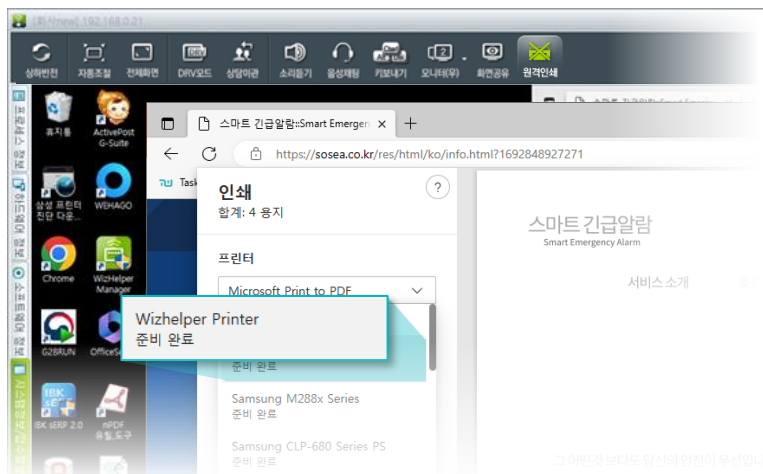
3.9 모니터 (원격지PC 듀얼모니터)



원격지 PC에서 듀얼모니터를 사용할 경우, 모니터를 선택하여 원격제어창에서 화면을 공유할 수 있습니다.

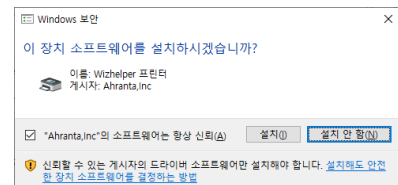
- 모니터(좌) : 좌측 모니터만 출력
- 모니터(우) : 우측 모니터만 출력
- 듀얼모니터 : 좌, 우 모니터 모두 출력
- 원격창분리 : 좌, 우 모니터를 개별 원격 제어창으로 분리
- 녹화 시 : 원격제어창에 출력된 모니터 화면만 녹화 됩니다.
- 모니터(우)를 선택하여 제어화면을 녹화할 경우 좌측 모니터는 녹화되지 않습니다.

3.10 원격인쇄



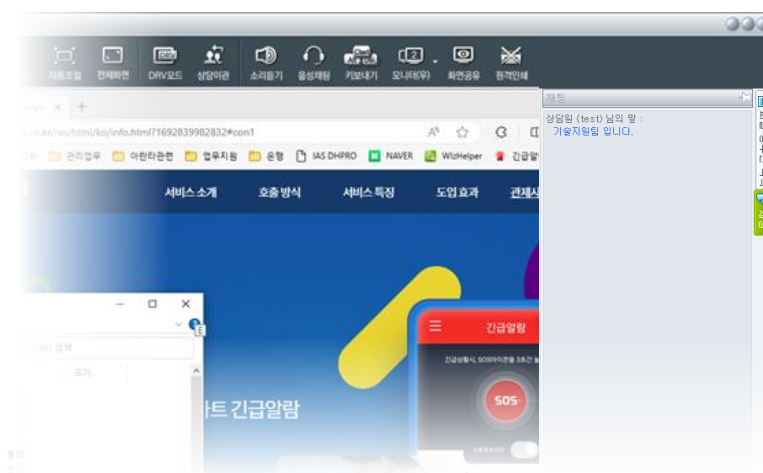
원격지 PC에서 인쇄 시 상담원PC에 연결된 프린터로 인쇄 됩니다.

- 원격인쇄 기능 실행 시 원격지PC에 드라이버 설치 파일을 실행합니다. 원격지에 설치를 안내하여 설치하도록 유도합니다.

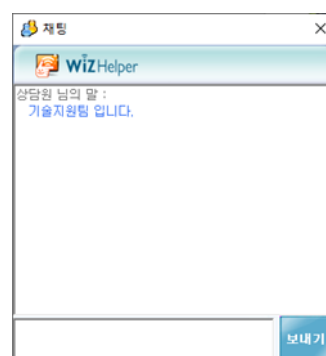


- 원격종료 후 WizHelper 드라이버는 사용할 수 없습니다.

3.11 채팅



원격지 PC 사용자와 채팅기능을 제공합니다. 원격제어창 우측의 '채팅'에서 메시지 전송 시 원격지 PC에 채팅창이 생성 됩니다.



원격제어

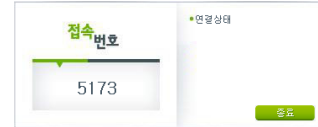
III. Android

1. Andriod 원격제어 연결

1.1 상담원 대기

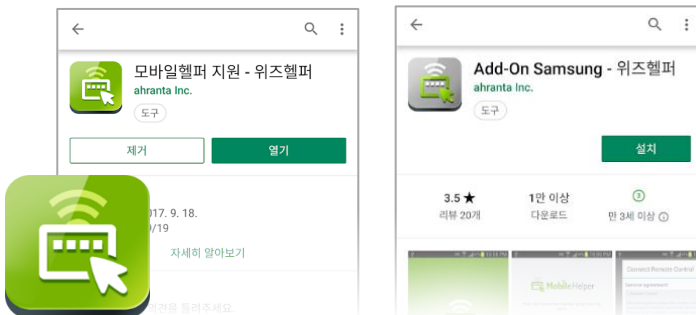


상담원 프로그램에 로그인 시, 접속번호 1세션이 자동 생성 됩니다.



원격 연결 진행 시, 원격지 고객의 연결 진행 상태를 확인할 수 있습니다.

1.2 모바일헬퍼 설치안내



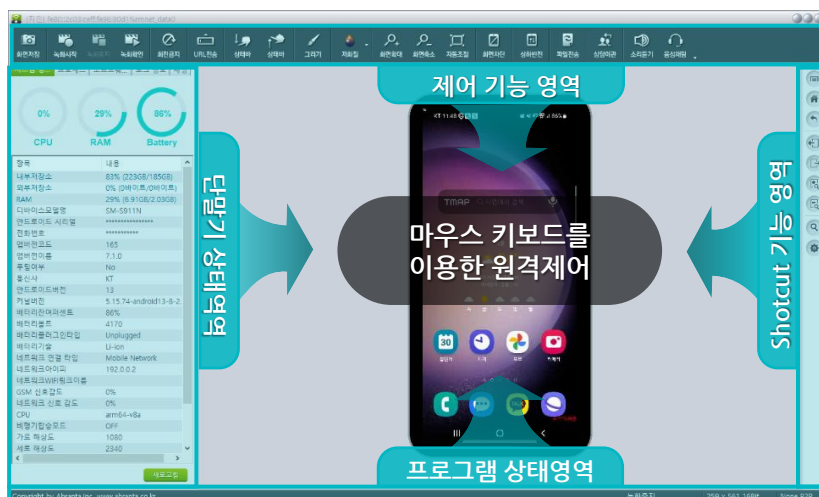
구글 플레이스토어(Play Store)에서 모바일헬퍼 또는 위즈헬퍼를 검색하여 APP을 설치 합니다.
원격제어를 하기 위한 모바일 기기 제조사별 'Add-On' 추가 설치가 필요합니다. (일부 모바일 기기 제외)

1.3 접속번호 입력 유도



설치된 앱을 실행하여, 상담원 프로그램에 생성된 접속번호 4자리를 입력하도록 안내합니다.

1.4 원격제어 시작



3) 원격제어 시작!

원격 연결 되었습니다.

마우스, 키보드를 이용한 원격지원을 시작하세요.

2. 원격제어 기능

2.1 툴바기능_Android

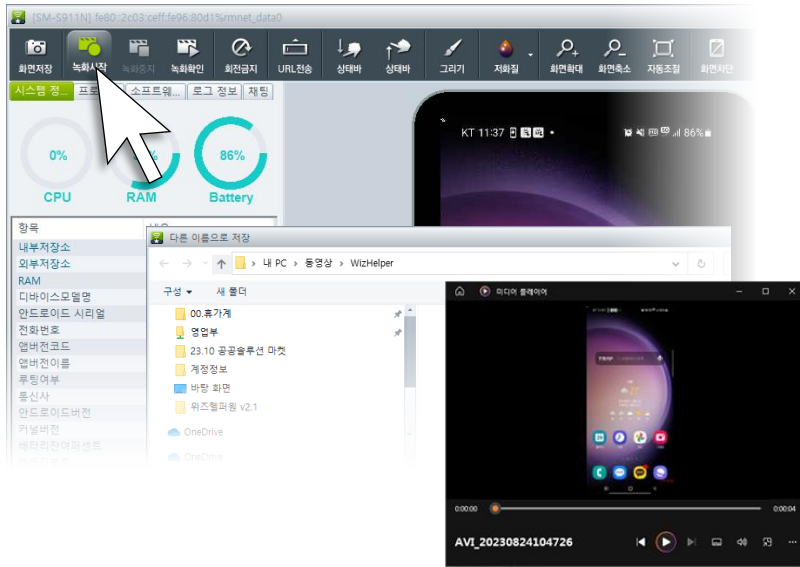
원격제어창 상단에 툴바에서 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



화면저장	원격제어 화면을 PC에 저장 합니다. 화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	자동조절	원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.
녹화시작/중지/확인	원격제어 화면을 동영상으로 저장하고 재생합니다. 녹화가 종료되면 동영상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	화면차단	상담원이 화면을 볼 수 없도록 화면을 일시적으로 차단합니다. 패스워드 등을 입력 할 때 유용합니다. 차단 후 고객만이 해제가 가능합니다.
회전금지	모바일 기기의 화면회전을 차단합니다.		
URL전송	고객 PC에 입력한 URL을 전송하여 브라우저에 표시합니다. URL전송창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 URL을 등록/관리 할 수 있습니다.	상하반전	원격제어창에 단말기 화면을 상하반전하여 출력합니다.
상태표시출	고객 모바일 기기의 상태표시줄을 버튼으로 제어를 할 수 있습니다.	파일전송	파일관리자를 실행합니다. 파일관리자를 통해 파일을 주고받을 수 있습니다.
그리기	도형, 화살표, 직선 등 다양한 색상과 굵기로 화면에 가이드 라인을 그릴 수 있습니다.	상담이관	대기 중인 다른 상담원에게 제어권을 이관합니다. 이관 후 접속을 종료하지 않으면 이관 받은 상담원과 화면을 공유 할 수 있습니다.
화질선택	컬러 및 화질을 변경할 수 있습니다. 화질이 높아질수록 원격제어 속도는 떨어집니다. 제어 PC의 사양 및 네트워크 상태에 맞게 설정하시기 바랍니다.	소리듣기	고객 디바이스의 소리를 상담원과 공유할 수 있습니다. 동영상, 게임 등의 소리를 공유합니다.
화면확대/축소	원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다.	음성채팅	고객과 음성 채팅으로 커뮤니케이션 합니다. (소리를 입/출력 할 수 있는 마이크, 스피커, 헤드셋을 필요로 합니다.)

3. 툴바 주요 기능

3.1 화면녹화



원격제어 중인 화면을 녹화 합니다.

- 저장 경로를 지정하여 저장 시 녹화가 시작됩니다.
- 녹화 중지 버튼 클릭 시, 녹화가 종료 됩니다.
- 녹화확인 버튼을 클릭 시, 저장 된 녹화 파일을 실행하여 재생합니다.

3.2 URL전송



URL전송 기능  실행 시, 원격 URL 열기 기능 창이 실행됩니다.

- 원격지 화면에 입력한 URL을 전송하여 웹브라우저를 실행합니다.
- 마우스 우버튼으로 URL 즐겨찾기를 관리할 수 있습니다.
- 즐겨찾기 등록된 URL을 더블클릭하여 전송할 수 있습니다.

3.3 그리기



그리기 도구를 이용하여 원격지 모바일 화면에 도형, 선, 화살표 등을 표시 합니다.

- 선의 색상, 굵기를 지정할 수 있습니다.
- 그리기 버튼을 재클릭하여 비활성화 할 경우 화면에 표시 되었던 선,도형 등은 표시되지 않습니다.

3. 툴바 주요 기능

3.4 화면차단

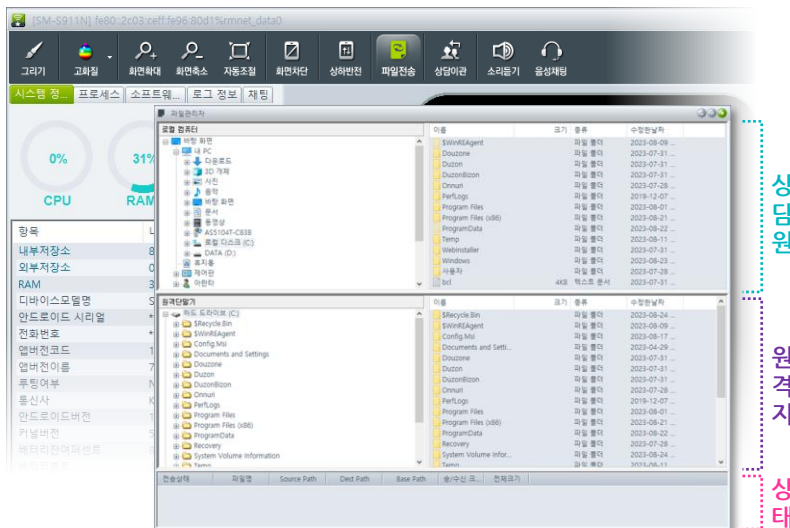


원격제어 중인 상담원 화면 공유를 일시적으로 차단 합니다. 상담원이 화면 차단을 하는 경우 모바일 단말기 안내창에서 고객이 승인하는 경우 기능이 동작합니다.

고객이 직접 단말기 상태창에서 '원격제어 중' 표시를 항목을 클릭하여 화면을 차단할 수 있습니다.



3.5 파일전송

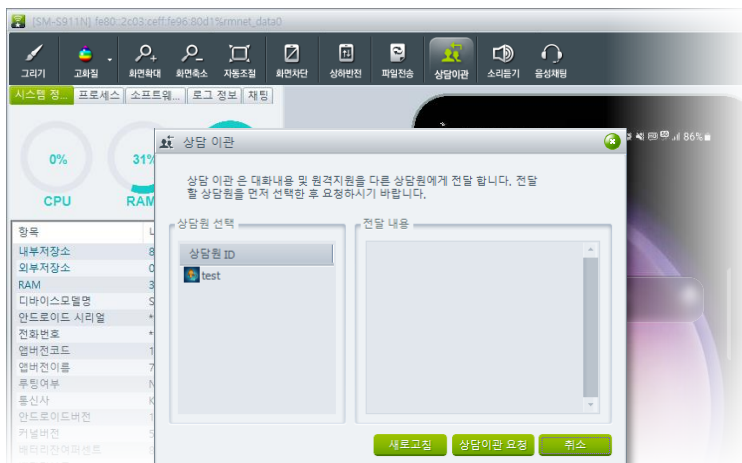


상담원 PC ↔ 원격지 단말기 간 파일을 송수신 합니다.

파일관리자에서 송수신할 파일을 선택, 드래그 하여 송·수신 합니다.

파일관리자 상태 영역에서 파일 송·수신 진행상황을 확인할 수 있습니다.

3.6 상담이관



위즈헬퍼 상담원 프로그램에 로그인 중인 다른 상담원에게 제어권을 이관합니다.

- 전달내용을 작성하여 이관을 요청할 수 있습니다.
- 상담이관 후 이관 받은 상담원과 동시에 원격지PC를 제어할 수 있습니다.
- 이관 후 원격제어를 종료하여도 이관 받은 상담원의 원격은 유지 됩니다.

3. 툴바 주요 기능

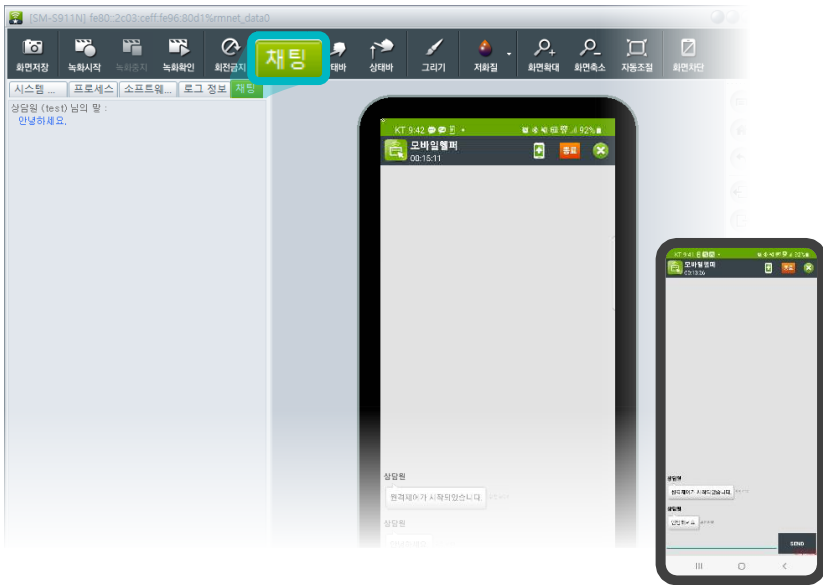
3.7 Shortcut



원격제어 중인 상담원 화면 공유를 일시적으로 차단 합니다. 상담원이 화면 차단을 하는 경우 모바일 단말기 안내창에서 고객이 승인하는 경우 기능이 동작합니다.

고객이 직접 단말기 상태창에서 '원격제어 중' 표시를 항목을 클릭하여 화면을 차단할 수 있습니다.

3.8 채팅



원격 단말기 사용자와 문자 채팅을 파일관리자에서 송수신할 파일을 선택, 드래그하여 송·수신 합니다.

파일관리자 상태 영역에서 파일 송·수신 진행상황을 확인할 수 있습니다.

원격제어

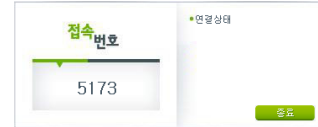
IV.iOS

1. iOS 원격 연결

1.1 상담원 대기

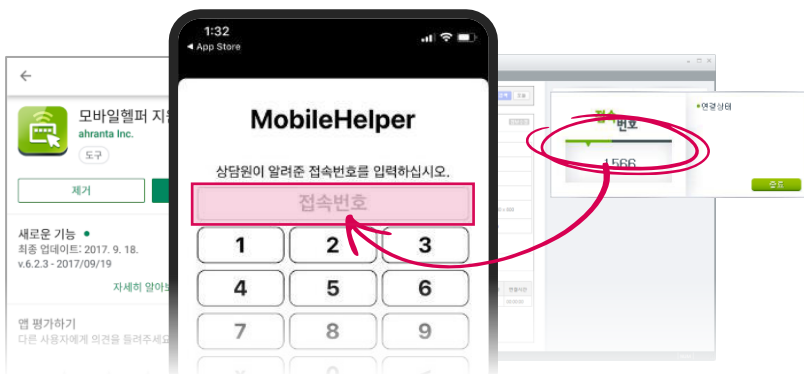


상담원 프로그램에 로그인 시, 접속번호 1세션이 자동 생성 됩니다.



원격 연결 진행 시, 원격지 고객의 연결 진행 상태를 확인할 수 있습니다.

1.2 원격접속 안내



앱스토어(APP Store)에서 모바일헬퍼 또는 위즈헬퍼를 검색하여 APP  을 설치 합니다.

설치 된 앱을 실행 후 접속번호 4자리를 입력 후 '**연결**' 버튼을 클릭하도록 안내합니다.

1.3 원격시작을 위한



1) '원격시작' 버튼을 터치하면 방송화면이 시작됩니다.

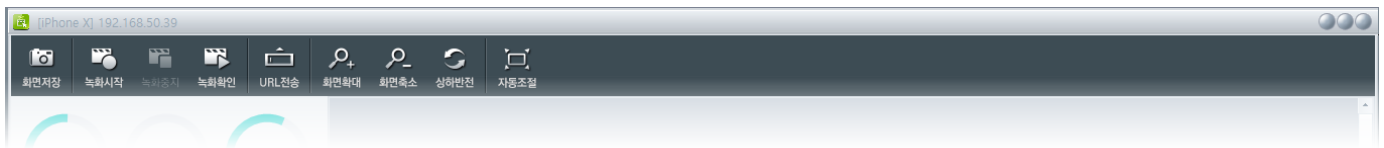
2) 모바일헬퍼 '**방송시작**'을 클릭 시 상담원과 화면 공유가 시작됩니다.

* 화면공유 시 마이크를 OFF  설정하여 상담원에게 음성을 차단할 수 있습니다.

2. 원격제어 기능

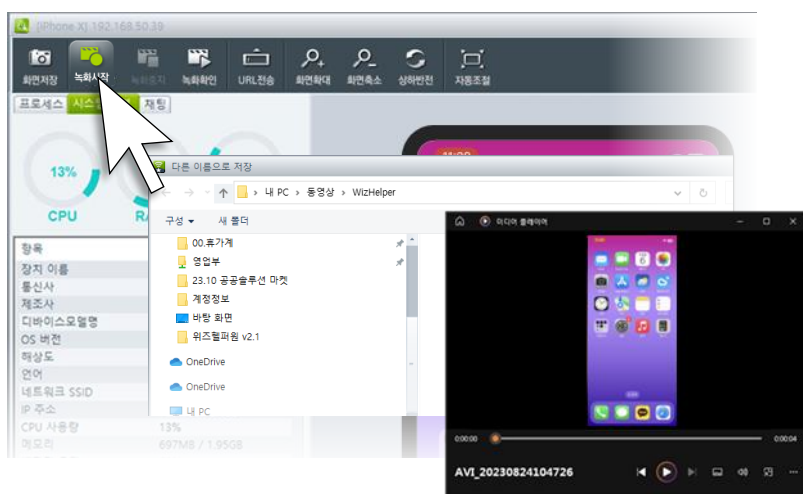
2.1 툴바기능_iOS

원격제어창 상단에 툴바에서 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



화면저장	원격제어 화면을 상담원 PC에 저장 합니다. 화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	화면확대/축소	원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다. 축소는 50% 까지 가능합니다.
녹화시작/중지/확인	원격제어 화면을 녹화합니다. 녹화가 종료되면 동영상상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	상하반전	원격제어창에 단말기 화면을 상하반전하여 출력합니다.
URL전송	고객 PC에 입력한 URL을 전송하여 브라우저에 표시합니다. URL전송창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 URL을 등록/관리 할 수 있습니다.	자동조절	원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.

2.2 화면녹화



원격제어 중인 화면을 녹화 합니다.

- 저장 경로를 지정하여 저장 시 녹화가 시작됩니다.
- 녹화 중지 버튼 클릭 시, 녹화가 종료 됩니다.
- 녹화확인 버튼을 클릭 시, 저장 된 녹화 파일을 실행하여 재생합니다.

2.3 URL전송



URL전송 기능 실행 시, 원격 URL 열기 기능 창이 실행됩니다.

- 원격지 화면에 입력한 URL을 전송하여 웹 브라우저를 실행합니다.
- 마우스 우버튼으로 URL 즐겨찾기를 관리할 수 있습니다.
- 즐겨찾기 등록된 URL을 더블클릭하여 전송할 수 있습니다.

원격제어

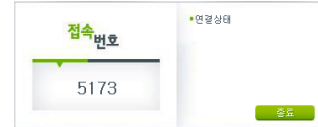
V.MAC

1. MAC 원격제어 연결

1.1 상담원 대기

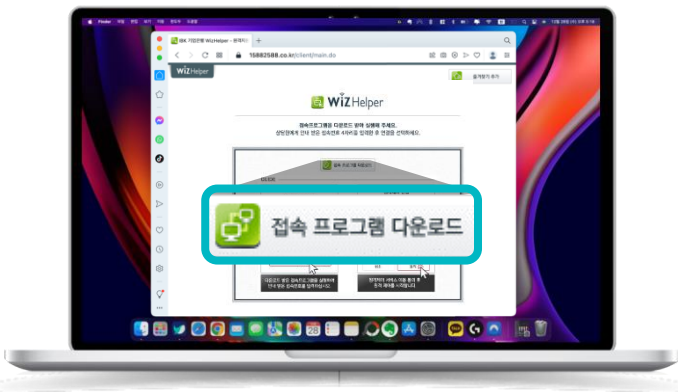


상담원 프로그램에 로그인 시, 접속번호 1세션이 자동 생성 됩니다.



원격 연결 진행 시, 원격지 고객의 연결 진행 상태를 확인할 수 있습니다.

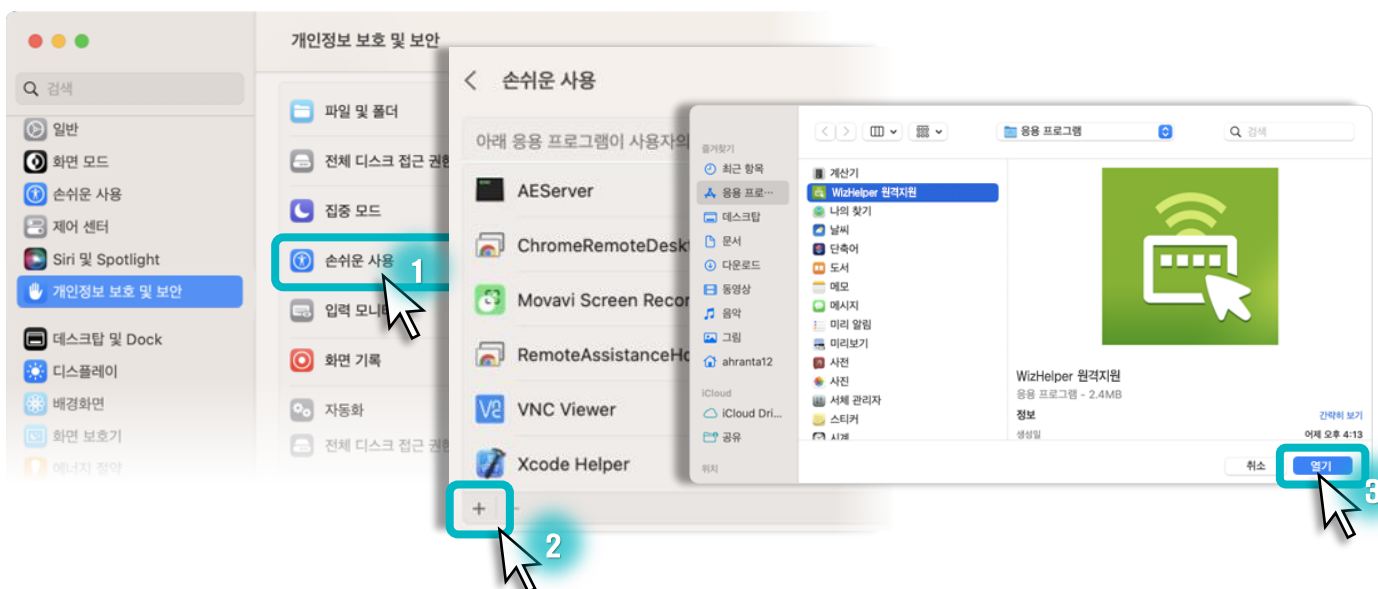
1.2 접속 프로그램 다운로드



원격지 고객에게 위즈헬퍼 고객접속페이지 접근을 유도 후 접속 프로그램 설치를 안내 합니다.

※ 고객접속 페이지 : www.0302.co.kr

1.3.1 손쉬운 사용 설정

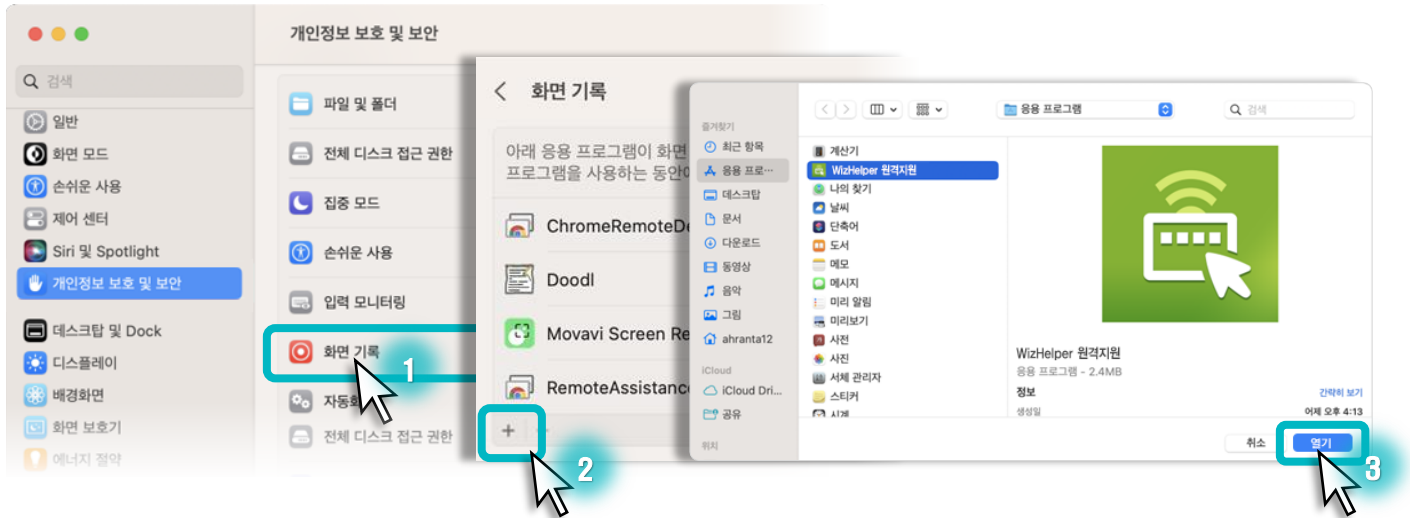


원격제어를 위하여 시스템 '설정-손쉬운 사용'에서 위즈헬퍼를 추가할 수 있도록 안내 합니다.

1. 시스템 설정 - 개인정보 보호 및 보안 - 손쉬운 사용 접근
2. 손쉬운 사용 - 프로그램 추가
3. WizHelper 원격지원 활성화

1. MAC 원격제어 연결

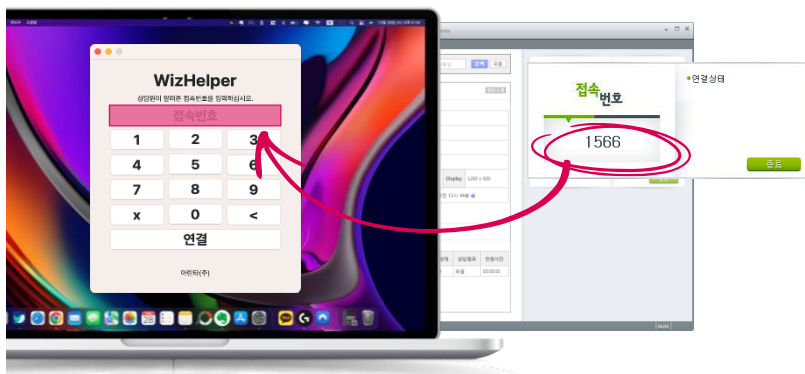
1.3.2 화면기록 설정



원격제어를 위하여 시스템 '설정-화면기록'에서 위즈헬퍼를 추가할 수 있도록 안내 합니다.

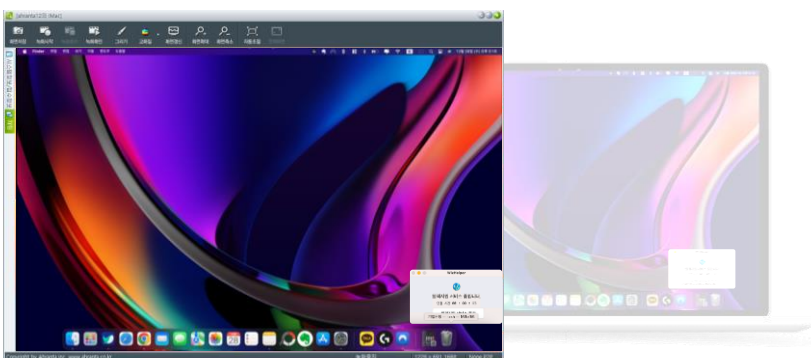
1. 시스템 설정 - 개인정보 보호 및 보안 - 화면기록
2. 화면기록- 프로그램 추가
3. WizHelper 원격지원 활성화

1.4 원격접속



시스템 설정 완료 후, 다운로드 받은 접속프로그램을 실행하여 상담원 프로그램에 생성된 접속번호 4자리를 입력하도록 안내합니다.

1.5 원격제어 시작



원격 연결 되었습니다.

마우스, 키보드를 이용한 원격지원을 시작하세요.

2. 원격제어 기능

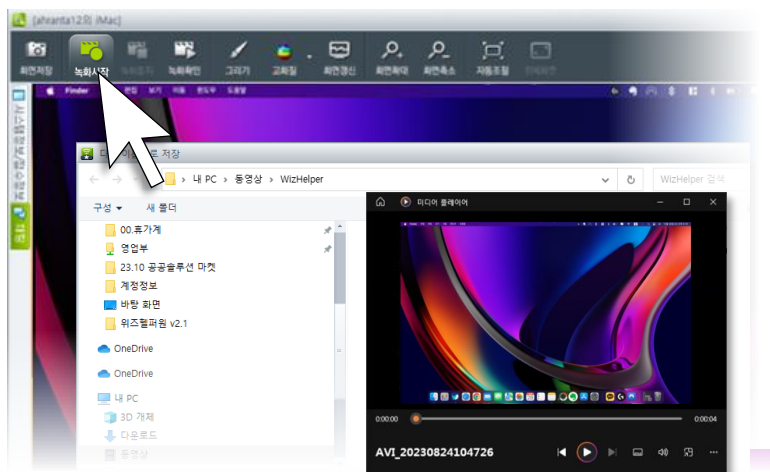
2.1 툴바기능_MAC

원격제어창 상단에 툴바에서 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



화면저장	원격제어 화면을 상담원 PC에 저장 합니다. 화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	화면갱신	화면을 갱신합니다. (새로고침)
녹화시작/중지/확인	원격제어 화면을 녹화합니다. 녹화가 종료되면 동영상상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.	화면확대/축소	원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다. 축소는 50% 까지 가능합니다.
그리기	도형, 화살표, 직선 등 다양한 색상과 굵기로 고객 화면에 가이드 라인을 그릴 수 있습니다.	자동조절	원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.
화질선택	컬러 및 화질을 변경할 수 있습니다. 화질이 높아질수록 원격제어 속도는 떨어집니다. 제어 PC의 사양 및 네트워크 상태에 맞게 설정하시기 바랍니다.	전체화면	원격제어 화면을 전체화면으로 전환합니다.

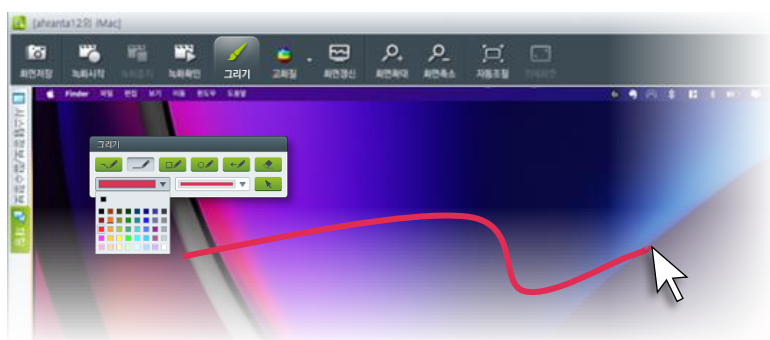
2.2 화면녹화



원격제어 중인 화면을 녹화 합니다.

- 저장 경로를 지정하여 저장 시 녹화가 시작됩니다.
- 녹화 중지 버튼 클릭 시, 녹화가 종료 됩니다.
- 녹화확인 버튼을 클릭 시, 저장 된 녹화 파일을 실행하여 재생합니다.

2.3 그리기



그리기 도구를 이용하여 원격지PC 화면에 도형, 선, 화살표 등을 표시 합니다.

- 선의 색상, 굵기를 지정할 수 있습니다.
- 그리기 버튼을 재클릭하여 비활성화 할 경우 화면에 표시 되었던 선,도형 등은 표시되지 않습니다.

위즈헬퍼

VI.원격종료

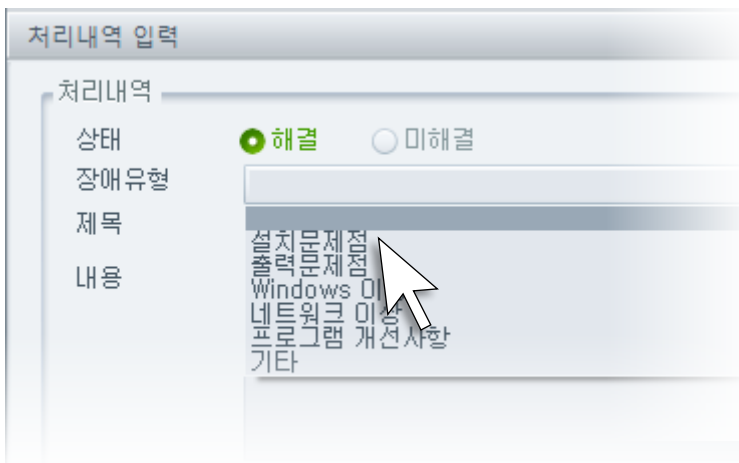
1. 원격종료 및 처리내역 입력

1.1 원격 종료



원격제어창을 닫아도 원격은 종료되지 않습니다. 상담원 프로그램 대기창에 연결된 세션에서 '종료' 버튼으로 종료 합니다.

1.2 종료 후 유형 설정



원격제어 종료 후, 처리 내역을 입력 합니다.

- 상태 : 해결 / 미해결 선택
- 장애유형 : 관리자가 등록한 장애유형 중 선택
- 처리내용 : 작성된 내용은 위즈헬퍼 웹포털 기록보기-상담기록에서 확인합니다.

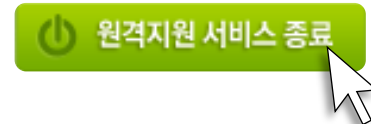
2. 원격지에서 원격종료

2.1 Windows 원격 종료

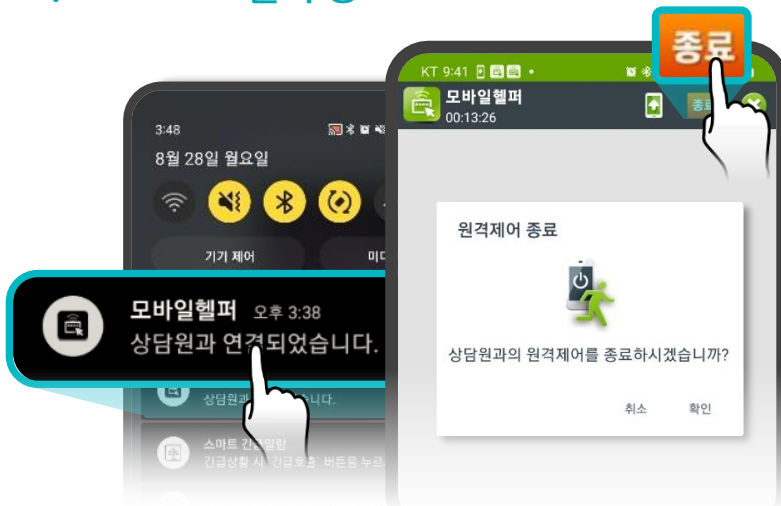


원격이 연결되면 원격지 단말기 좌측하단에 원격상태창이 표시 됩니다.

원격제어창의 원격지원서비스 종료 버튼을 클릭하여 고객이 직접 원격을 종료할 수 있습니다.



2.2 Android 원격 종료



원격이 연결되는 동안 원격지 단말기의 상태창에 모바일헬퍼 연결 안내가 표시 됩니다.

원격연결 안내를 클릭 시, 채팅화면으로 이동되며 채팅창 상단의 종료버튼을 클릭하여 원격을 종료합니다.

2.3 iOS 원격 종료



- 1) 상단의 시계 영역 클릭하여 원격연결을 종료합니다.
- 2) 모바일헬퍼 재실행하여 방송 중단을 클릭하여 연결을 종료 합니다.

위즈헬퍼

VII. 웹포털

1. 위즈헬퍼 웹포털

1.1 위즈헬퍼 웹포털 기능

로그아웃

정보변경

ADMIN

오늘의 통계

사용통계

- 오늘의 통계
- 상담원별 통계
- 시간별 통계
- 장애 유형별 통계
- 운영 체제별 통계

기록 보기

- 상담원 접속 기록
- 상담기록

2023-06-01 ~ 2023-06-01

오늘 1주일 1개월 3개월 6개월 12개월

☐ 아이디+이름 표시

검색그룹 v

검색그룹 v

검색

엑셀저장

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

담당자별 차트

담당자	건수	비율
swjin	96건	79.34%
test	25건	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
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
정보변경	상담원 정보 변경	이름 / 표시이름 / 비밀번호 변경
로그아웃	웹포털 로그아웃	위즈헬퍼 웹포털 로그아웃

2. 사용통계

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

2.1 오늘의 통계

검색 기간을 지정하여 로그인한 상담원 아이디의 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

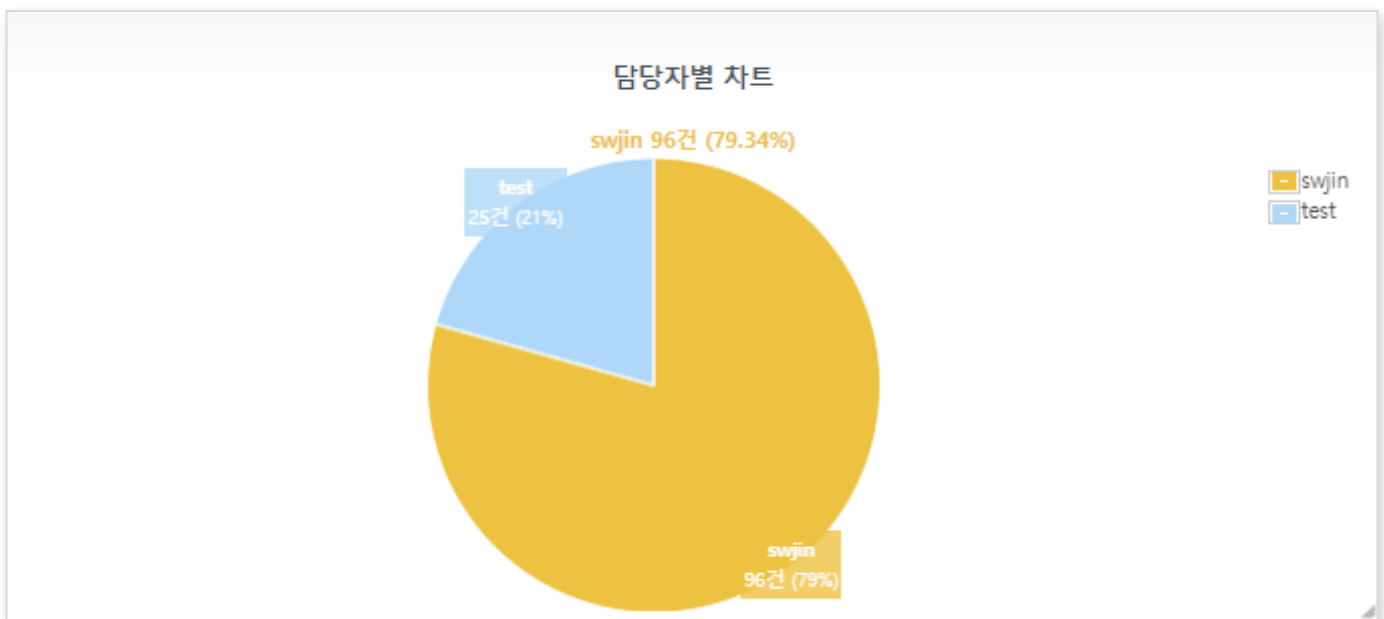
검색그룹 ▼

검색그룹 ▼

검색

엑셀저장

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



2. 사용통계

2.2 상담원별 통계

로그인한 계정의 유형별 월 접속 통계를 조회 합니다. 모든 통계 데이터는 차트보기, 엑셀저장을 지원합니다.

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	-	-	-	7	8
합계	1	-	-	-	7	8

2) 상담결과별 통계

상담원	해결	미해결	총건수
woori	5	3	8
합계	5	3	8

3) 만족도별 통계

상담원	만족	보통	불만족	지정안함	총건수
woori	5	1	1	1	8
합계	5	1	1	1	8

4) 장애유형별 통계

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

5) 시간별 통계

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

6) 기기별 통계 (기기연결 사용자에 한함)

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

2. 사용통계

2.3 시간별 통계

로그인한 계정의 월별 통계를 유형별 조회 합니다. 모든 통계 데이터는 차트보기, 엑셀저장을 지원합니다.

1) 시별 통계

📅

2023-06

검색그룹 ▼

검색 원격제어 모드 ▼

☐ 아이디+이름 표시

검색

시별	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	-	1	1	-	2	1	-	-	-	-	-	-	8
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	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8
합계	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	8

3) 요일별 통계

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

4) 주별 통계

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

5) 월별 통계

상담원	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	총
woori	-	2	3	-	1	-	1	-	1	-	-	-	8
합계	-	2	3	-	1	-	1	-	1	-	-	-	8

6) 분기별 통계

상담원	1분기	2분기	3분기	4분기	총
woori	5	1	2	1	8
합계	5	1	2	1	8

2. 사용통계

2.4 장애 유형별 통계

등록된 장애유형별 원격접속 통계를 기간별 조회 합니다.

장애유형 등록 : 관리자 권한으로 유형 추가 및 수정은 관리자에게 문의하세요.

로그인한 상담원 아이디의 통계만 조회 됩니다.



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

2.5 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

3. 기록 보기

3.1 상담원 접속 기록

로그인한 상담원 아이디의 통계만 조회 됩니다.

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	woori	김우리	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

3.2 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	woori/김우리	DESKTOP..		연결종료	해결	
1	2022. 9. 21 오후 6:35:21	Android	00:35:05	woori/김우리	SM-S911N				

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