

# HelpCom\*Base™ User Guide

Release 10.0.0 VK 10.0.0



*The best solution provider*

㈜씨네스티 <http://www.cnesty.com>  
서울시 금천구 가산동 550-1 아이티캐슬2동 711호  
TEL : 02 832 1192 FAX 02 843 9118

---



## Preface

본 Guide Line에서는 HelpCom\*Base Desktop을 이용 한 관리자 및 사용자의 원격지원 기능에 대하여 설명 합니다.

- HelpCom\*Base Desktop을 통한 원격지원 프로세스
- HelpCom\*Base Desktop 메뉴 설명

---



# Contents

- Chapter 1**    **원격지원 하기**
- Chapter 2**    **HelpCom\*Base Desktop Menu**
- Chapter 3**    **HelpCom\*Base Admin Page**

---

## CHAPTER

# 1

## 원격지원 하기

본 Chapter에서는 사용자(고객) 과 관리자가 HelpCom\*Base Web Page를 통하여 원격지원을 실행하는 방법에 대하여 알아 본다.

- 사용자(고객)가 원격지원 대기 하기
- 관리자 로그인
- 원격지원 수락하기

## 원격지원 하기 - 사용자

원격지원 대기  
: 사용자(고객)

원격지원을 사용 하기 위하여 사용자(고객)이 수행해야 하는 작업에 대하여 Step 별로 설명 한다.

고객의 요구사항에 의하여 HelpCom\*Base Web Page 가 변경 되어지고 이에 따를 원격지원 프로세스가 변경되어 질 수 있으며, 본 장에서 설명하는 것은 HelpCom\*Base 를 초기 설치한 후에 모습에 대한 내용으로 설명한다.

### Step 1 Web Page 접속하기

사용자(고객)는 관리자의 유도에 따라 Web Page에 접근 한다.

Web Page에 접근하면 원격프로그램설치 화면이 나온다.

**원격프로그램설치**

**필수설치**

※ 설치 후 브라우저가 재 실행 됩니다.  
HelpCom 원격지원을 이용하기 위한 초기 접속 1회에 대해 설치가 진행됩니다.  
따라서 아래 '원격 프로그램 설치' 버튼을 클릭하여 설치 후 이용 바랍니다.

**원격프로그램설치(필수)**

**직접실행**

'원격 프로그램 설치' 후 화면에 전환 되지 않을 시 'F5'를 눌러 페이지 새로고침을 해주시고,  
그래도 화면이 변경 되지 않을 시 아래 '직접실행'을 클릭하여 실행 후 안내에 따라 이용 바랍니다.

**직접실행**

**수동이동**

'원격프로그램 설치' 완료 후 페이지 이동이 원활하지 않을 시 수동 이동

**수동이동**

**설치도움미**

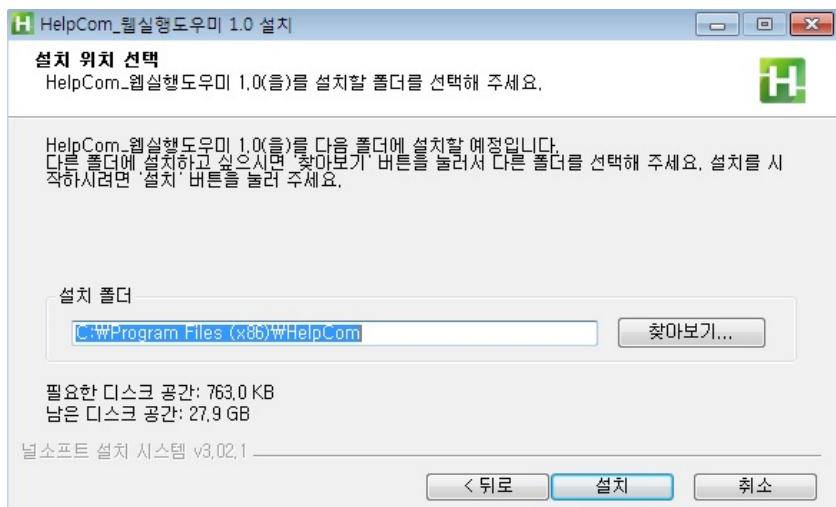
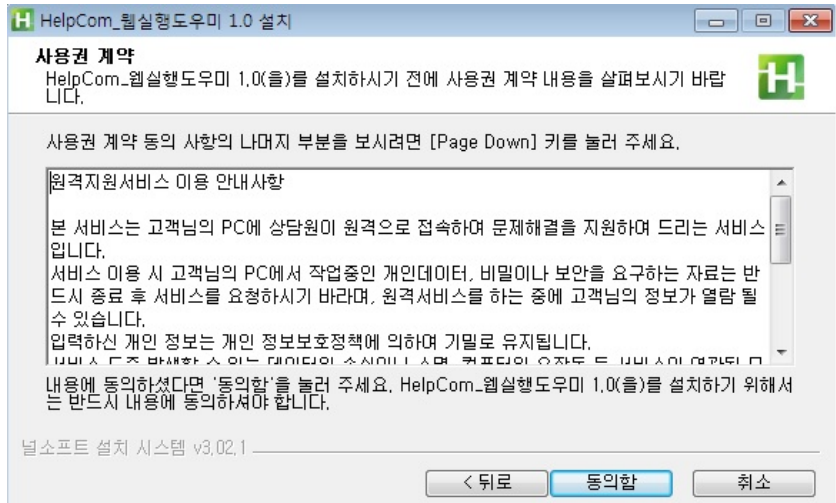
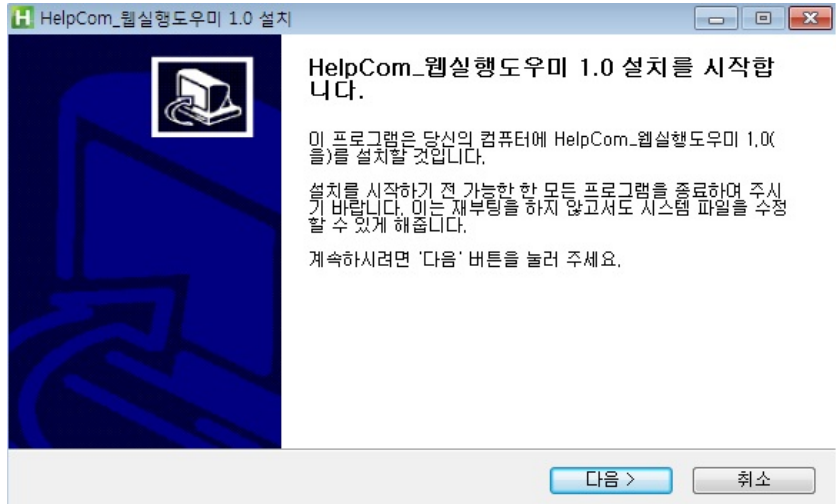
인터넷익스플로러, 엣지, 크롬, 파이어폭스, 사파리 등 각각의 브라우저에서 원격프로그램설치를 클릭하여 설치한다.

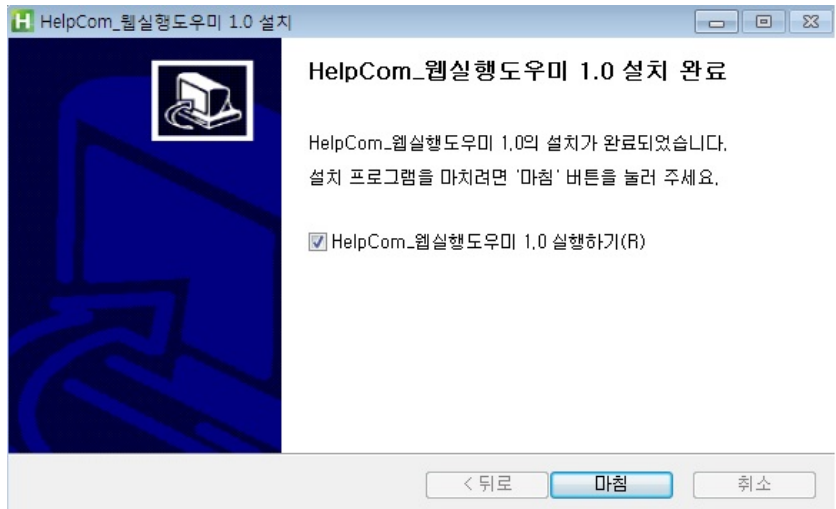
211.47.66.172의 Setup.exe(477KB)를 실행하거나 저장하시겠습니까?

이 형식의 파일은 사용자의 컴퓨터에 피해를 줄 수 있습니다.



실행을 클릭하여 아래의 순서대로 설치 진행한다



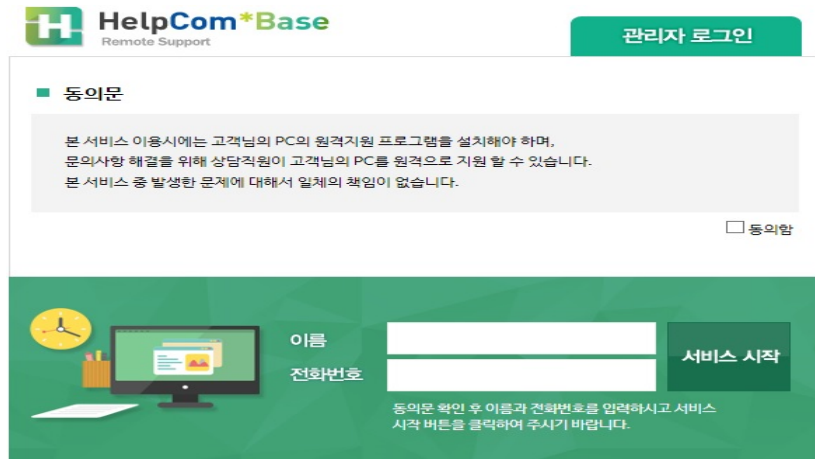


마침을 클릭하면 아래 원격접속 페이지가 나온다.



Web Page는 고객의 요청에 따라 용어나 내용이 변경 될 수 있다.

샘플 1



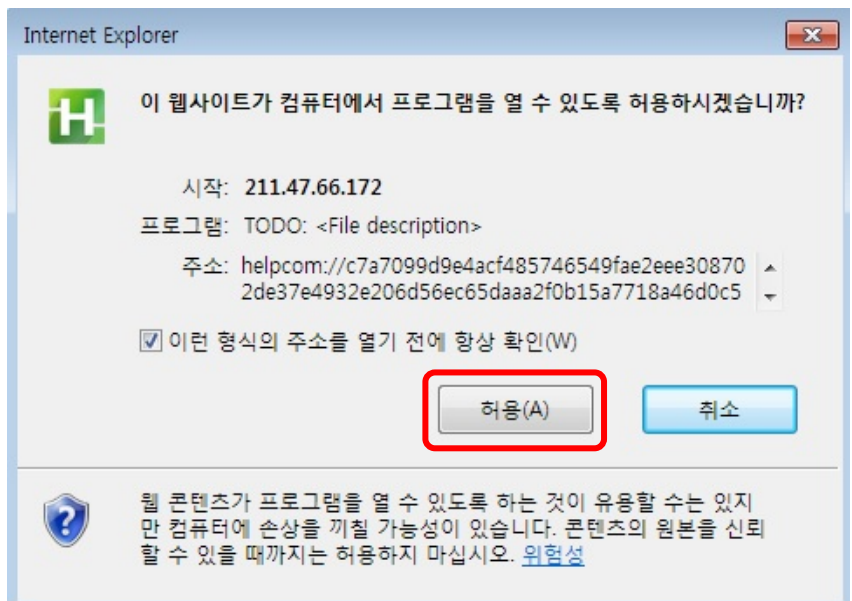
## Step 2 사용자 대기등록

사용자(고객)는 로그인이 필요하지 않음.

다만 사용자(고객)를 관리자가 인식 할 수 있게 하기 위하여 사용자(고객)의 이름과 전화 번호를 입력 하게 한다. 입력 후 실행하기 버튼을 이용하여 사용자 대기등록을 한다.



실행하기 클릭 후 허용을 클릭하면 사용자 대기가 된다



## Step 3 사용자 대기등록 확인

사용자(고객)가 대기등록을 하면 아래와 같은 사용자 정보 Box가 오른쪽 위에 나타난다.



Web Page 의 실행하기 버튼 클릭과 동시에 HelpCom\*Base 대기등록 화면이 나타난다.



**Step 5** 원격지원 대기

사용자(고객)는 원격지원을 받을 수 있는 대기 상태가 되며 관리자의 “User List” 창에 나타나게 된다.

**[인증창(지원내용 창) 기능 설명]**

기능	설명
자동수락	 <p>- 관리자가 원격시 사용자(고객)가 자동수락을 체크해 놓으면 관리자가 원격을 하기 위해 사용자 클릭시 수락창 없이 바로 원격이 접속됨</p>
화면지정	 <p>- 사용자(고객)가 대기 등록 시 원격 지원을 받을 수 있는 영역을 지정 할 수 있는 기능으로, 전체 화면, 특정 윈도우 화면, 특정 영역 지정을 설정 할 수 있는 기능이다.</p>

---

## 원격지원 하기 - 관리자

원격지원 대기  
: 관리자

원격지원을 사용 하기 위하여 관리자가 수행해야 하는 작업에 대하여 Step 별  
로 설명 한다.

고객의 요구사항에 의하여 HelpCom\*Base Web Page 가 변경 되어지고 이에 따른  
원격지원 프로세스가 변경되어 질 수 있으며, 본 장에서 설명하는 것은  
HelpCom\*Base 을 초기 설치한 후 모습에 대한 설명이다.

### Step 1 Web Page 접속하기

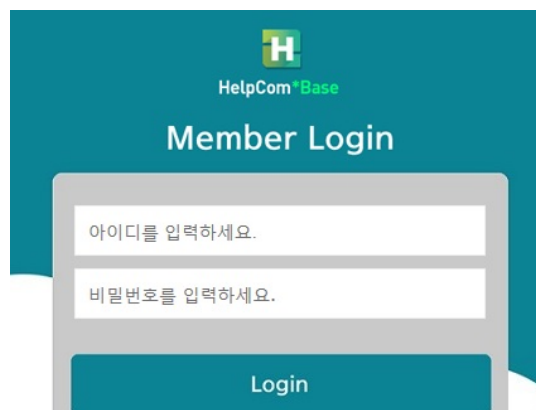
원격 지원 서비스를 하고자 하는 관리자는 HelpCom\*Base Engine과  
접속 할 수 있는 Web Page에 접근 한다.

Web Page에 접근 한 후 “관리자 로그인” 버튼을 클릭 한다.

\* 고객의 상황에 따라 용어나 Web Page는 변경 될 수 있다.

### Step 2 관리자 로그인 페이지

관리자인 경우 “관리자로그인” 을 클릭하여 로그인을 하면 관리자  
로그인 확인창으로 이동 한다



아이디와 비밀번호를 입력 후 확인버튼을 클릭하면 관리자 대기창이  
나타난다.( “User List” 창)

## Step 2 관리자 원격지원 대기

원격 지원을 하기 위해 해당하는 ID와 Password로 로그인을 한다



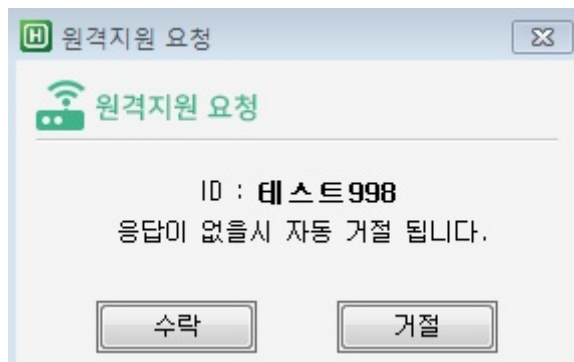
### [관리자 대기창(“User List” 창) 설명]

관리자 “User List” 창에는 사용자(고객)의 대기 상태(색상별)를 나타내어 주고 있다

- 파란색 : 사용자(고객)가 원격 지원 서비스를 받기 위해 대기중
- 녹색 : 공동원격지원 대기중

## Step 3 원격지원 요청 - 관리자가 요청 할 때

관리자가 “User List” 창에서 사용자를 선택하여 더블클릭 하면 사용자 화면에서는 “원격지원 서비스 요청 응답” 메시지 박스가 뜨게 됨

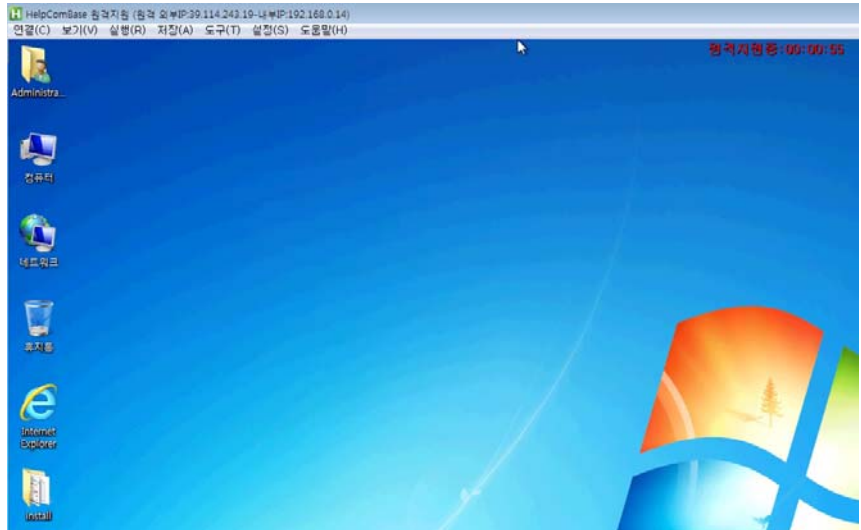


이때 관리자 화면에서 “수락” 버튼을 클릭하시면 원격지원이 이루어 진다

---

#### Step 4 원격지원화면

관리자 화면에서는 창이 새로 뜨며 그 창 내부에 사용자의 화면이 보여지게 됩니다. 지원 방법은 자신 PC 에서 작업하듯 동일하게 작업 가능.



---

CHAPTER

# 2

## HelpCom\*Base Desktop Menu

본 장에서는 HelpCom Desktop의 상세 기능에 대하여 메뉴를 중심으로 설명한다.

- HelpCom\*Base Desktop Menu

## HelpCom Desktop Menu

### Tool Bar Overview

HelpCom Desktop 기능은 메뉴로 구성되어져 있으며, 각각의 기능에 대한 서브메뉴의 간략한 설명은 다음과 같습니다.

기능	설명	아이콘	기능
<b>연결(C)</b> 원격제어 사용자보기 관리자원격지원 공동원격 재부팅 종료(X)	*원격제어On/Off *사용자보기 *관리자 원격지원 *공동원격 *재부팅 *종료 *원격	<b>저장(S)</b> 녹화 시작 전체 캡처(S) 부분 캡처	*녹화시작 *전체캡처 *부분캡처
<b>보기(V)</b> 전체화면(F) 해상도조절 원격색상	*전체화면 *해상도조절 *원격색상	<b>도구(T)</b> 매직펜 파일 탐색기(E) 대화하기(Q)	*매직펜 *파일탐색기 *대화하기
<b>실행(R)</b> 빠른실행 익스플로러(E) 시작메뉴(M) 작업관리자(P) 바탕화면(W) PC정보(I)	*빠른실행 *익스플로러 *시작메뉴 *작업관리자 *바탕화면 *PC정보	<b>설정(S)</b> 사운드 듣기 제어 모드 환경설정	*사운드듣기 *제어모드 *환경설정

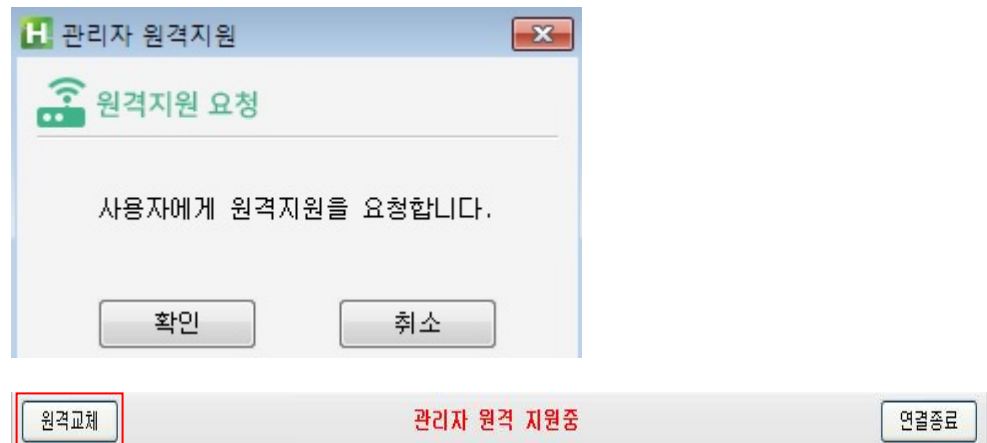
## 사용자보기

원격지원중에 다른 사용자 원격이 필요할 때 클릭하여 다른 사용자에게 원격을 요청 할 수 있다. 1:N 기능이 된다.



## 관리자 원격지원

관리자가 원격 중 사용자에게 역으로 원격을 요청할 때 사용된다. 외부 유지보수 업체에게 원격 요청시 많이 사용된다.



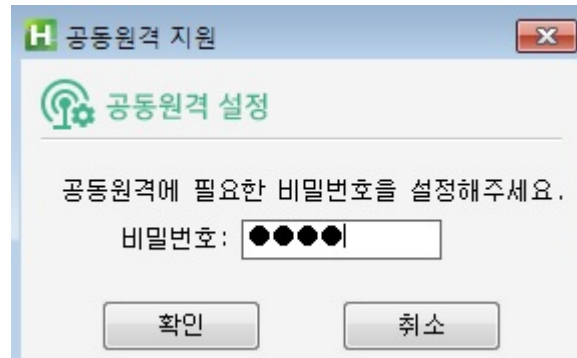
원격교체 버튼 클릭시 원래대로 전환

## 공동원격 지원

한명의 사용자(고객) PC를 관리자 2명 이상이 공동으로 원격 지원 하는 기능으로 1차 관리자가 미 조치 시에 2차 관리자가 접속하여 원활히 원격 지원을 수행하는 기능으로 부차적으로 기술 이전(학습)의 효과가 발생한다.

### [방법]

1차 관리자가 사용자(고객)를 원격 지원 중 상단의 메뉴에서 공동원격 지원 버튼을 클릭하면 아래와 같은 비밀번호(일회성) 설정 화면이 나온다.



비밀번호(일회성) 설정이 끝나면 2차 관리자가 로그인을 하면 관리자 대기창에 사용자(고객) 대기 자들이 나오며, 공동원격 지원 설정을 한 사용자(고객)은 녹색으로 변해 있다.

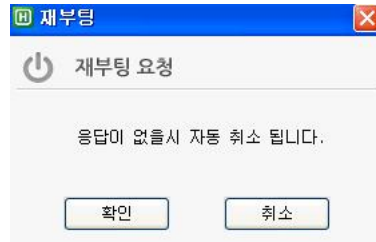


해당하는 비밀번호를 입력 후 “확인” 을 클릭하면 2차 관리자도 사용자(고객)의 PC를 원격 지원을 할 수 있다.



**재부팅**

관리자가 사용자의 PC에 재부팅이 필요 할 경우 사용자의 별다른 작업 없이도 재부팅이 가능하도록 서비스한다. 사용자의 수락을 관리자가 직접 할 수 있다.



**전체화면**

사용자의 원격화면을 관리자PC에 전체 스크린으로 변경 하도록 한다. 원격 지원 창에서 스크롤 없이 사용자(고객)의 PC화면을 서비스 한다. 원상태 복귀는 Esc버튼을 클릭하면 된다.

**해상도조절**

50% ~ 100%로 사용자 화면을 조절이 가능하다  
사용자 화면이 클 경우 화면에 맞추어 조절한다

**원격색상**

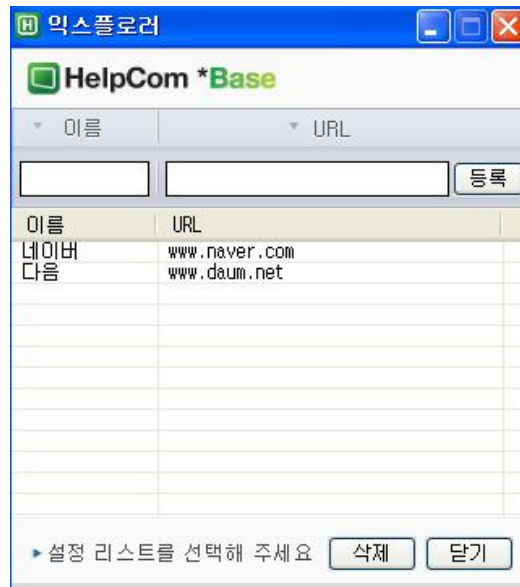
256Gray, 256Color, 16Bit, 32Bit 로 색상변경이 가능하다  
원격지원 속도에 영향이 있다.

**빠른실행**

같은 경로에 있는 프로그램을 쉽게 실행시켜준다.

**익스플로러**

자주 쓰는 웹 페이지를 등록하여 원 클릭으로 창을 띄울 수 있다.



**시작메뉴**

사용자(고객) PC의 시작버튼을 자동으로 호출한다

**작업관리자**

사용자(고객) PC의 작업 관리자를 실행 시켜 준다.

**바탕화면**

여러 창이 실행 되어 있을 경우 고객 응대시간의 단축 효과가 있다.

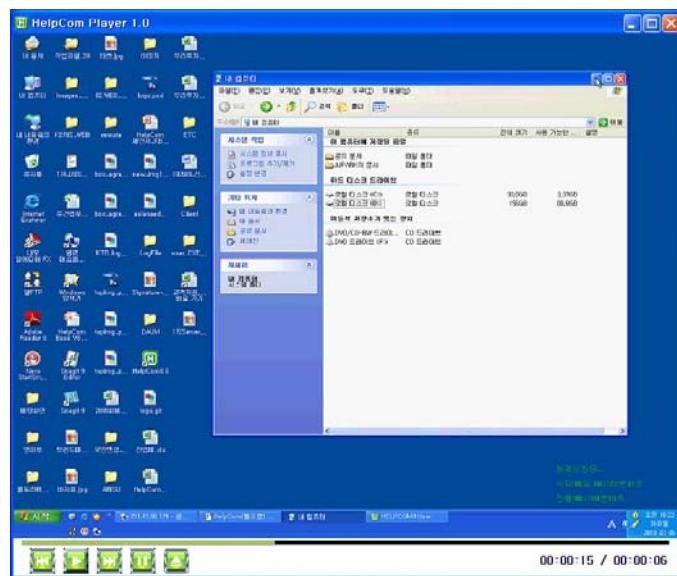
**PC정보보기**

사용자 PC의 정보를 알려준다.



**화면녹화**

원격중의 화면을 녹화하여, 교육자료 및 고객 응대 시 발생 할 수 있는 장애에 대하여 활용 할 수 있는 서비스 이다.



HelpCom 전 플레이어로 재생됨

**전체 캡처**

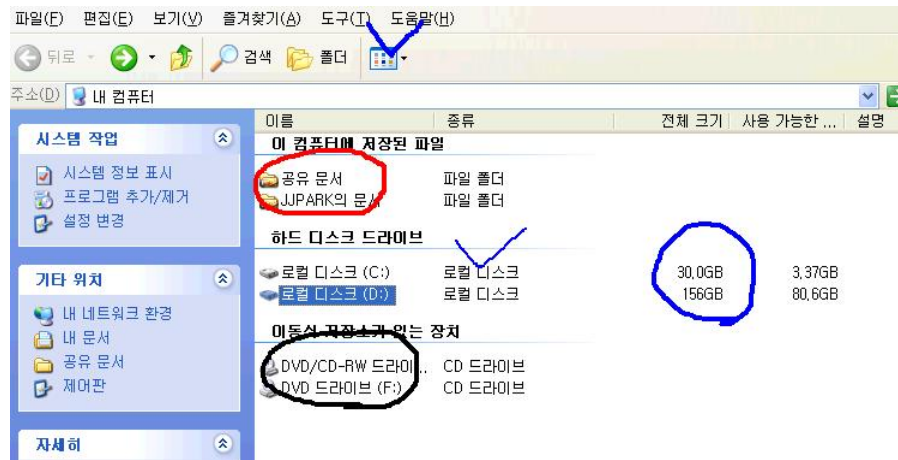
원격중 사용자 화면전체를 이미지로 저장 할 수 있다.  
(저장 경로는 환경설정)

**부분캡처**

원격중 원하는 부분만 화면을 저장 할 수 있다.  
(저장 경로는 환경설정)

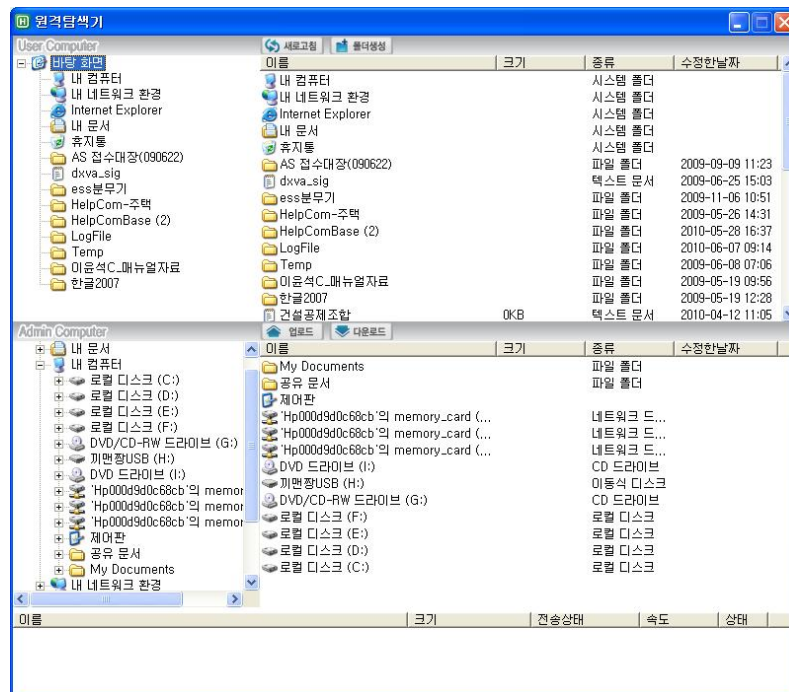
**매직펜**

원격 중 사용자의 PC 화면에 대하여 매직펜으로 설명 을 서비스 한다.  
고객응대시 정확한 원인 및 포인트를 짚을 수 있어 교육적인 효과가 있다.



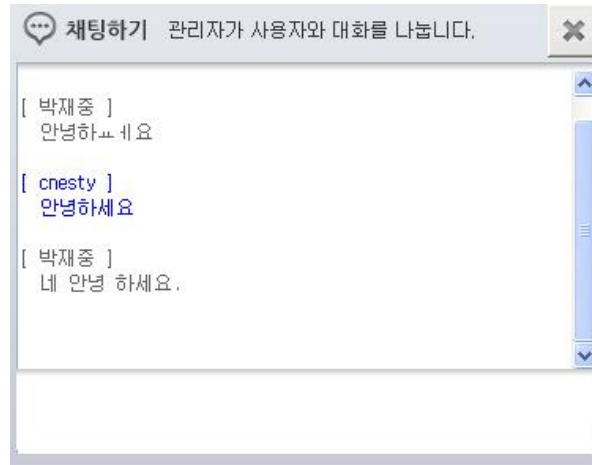
**파일 탐색기**

파일 보내기 및 받기를 통하여 원하는 파일을 송수신 할 수 있다.



## 대화하기

원격지원을 수행하면서 1:1 채팅을 하는 기능으로 관리자가 채팅 버튼을 클릭하면 사용자(고객)의 PC에 자동으로 채팅화면이 나타나도록 되어있다.



## 사운드 듣기

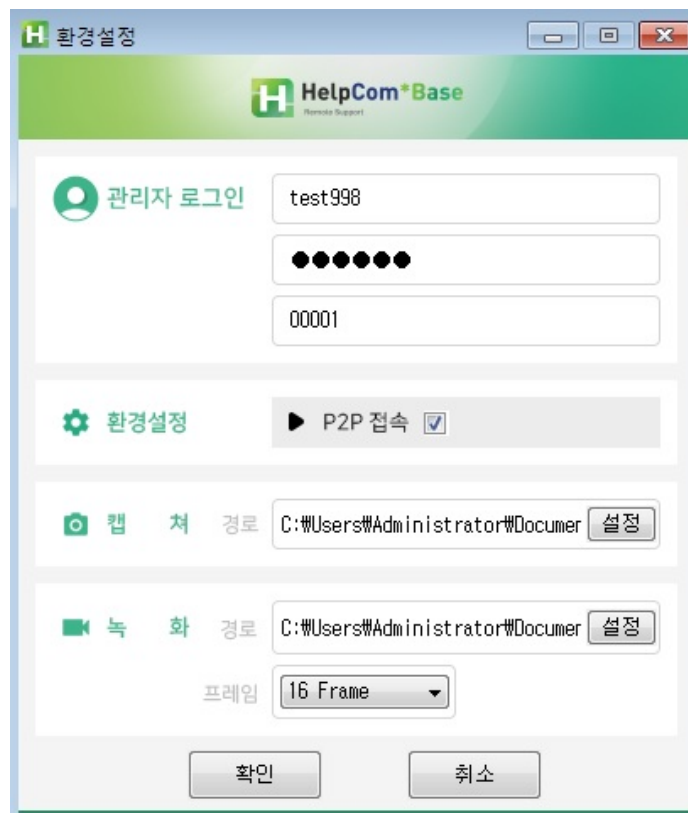
사용자 PC의 소리를 들을 수 있다.

## 제어모드

사용자 화면에 따라 Driver모드 GDI모드로 변경 할 수 있다.

## 환경설정

관리자 정보, 환경설정, 캡처 경로 설정을 할 수 있다



---

CHAPTER

# 3

## HelpCom\*Base Admin Page

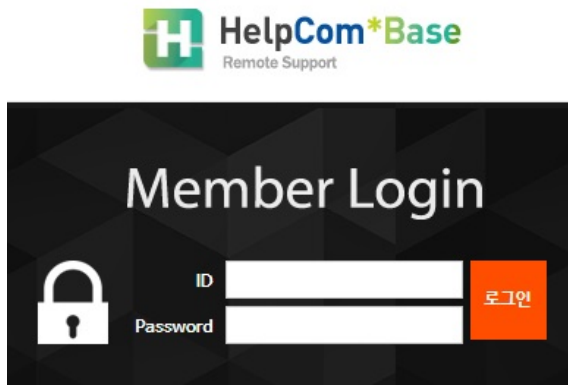
본 장에서는 HelpCom\*Admin 의 사용자관리 및 통계관리를 설명 한다

- HelpCom\*Base Admin Page

## HelpCom Admin Page

**Admin Overview** HelpCom\*Base Admin Page는 웹으로 구성되어 있으며 사용자관리에서는 부관리자 및 관리자 등록,삭제, 수정을 할수 있으며 통계관리에서는 사용통계를 확인할 수 있다.

### 로그인



### 관리 웹 화면

선택	아이디	이름	인증번호	시작일	종료일	승인	최대접속인원
<input type="checkbox"/>			1	2017-04-24	2027-04-24	Y	1명
<input type="checkbox"/>			1	2012-06-28	2018-04-30	Y	1명
<input type="checkbox"/>			1	2012-02-16	2025-10-01	Y	2명
<input type="checkbox"/>			1	2012-02-10	2023-11-14	Y	2명
<input type="checkbox"/>			1	2012-01-01	2023-11-14	Y	2명
<input type="checkbox"/>			1	2012-01-01	2025-06-14	Y	2명
<input type="checkbox"/>			243	2012-01-01	2023-11-14	Y	2명
<input type="checkbox"/>			2	2012-01-01	2023-11-14	Y	2명
<input type="checkbox"/>			1	2012-01-01	2023-11-14	Y	1명
<input type="checkbox"/>			1	2012-01-01	2023-11-14	Y	1명
<input type="checkbox"/>			1	2012-01-01	2023-11-14	Y	1명

## 사용자관리

부관리자는 관리자의 패스워드를 수정할 수 있는 페이지이다.

HelpCom\*Base Remote Support

세네스티 관리자님 환영합니다. 내정보 수정

관리자정보 | 원격통계

관리자정보

Home > 관리자정보 > 업체초회

이름 [ ] 검색

부관리자	
회원구분	관리자
아이디*	test999
암호*	****
암호확인*	****
업체명*	테스트
인증번호*	243

수정

옵션사항 - 보기

목록 삭제

## 관리자옵션

관리자별로 옵션 설정을 할 수 있다

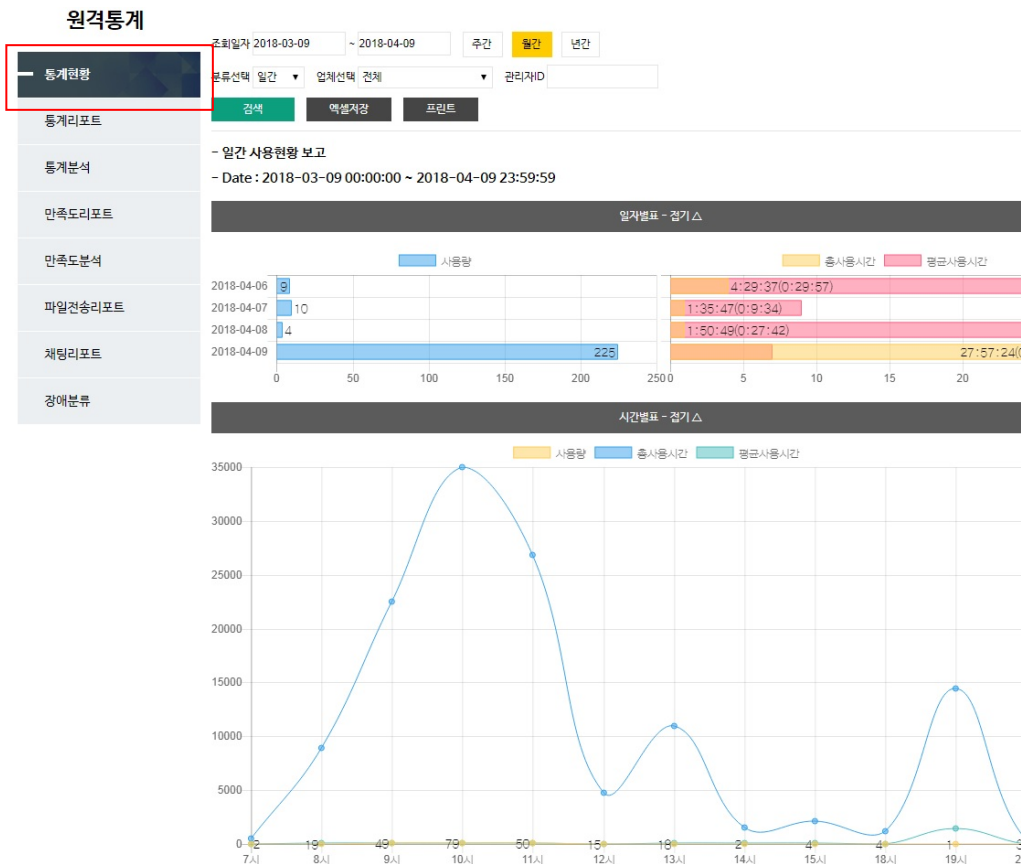
옵션사항 - 보기

IP 대역폭	[ ] ~ [ ] ex) 255,255,255,0 ~ 255,255,255,255
관리자원격역전환	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 사용자가 관리자를 원격지원 사용.
자동수락	<input type="checkbox"/> * 체크시 자동수락.
원격진행시간표시	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 원격진행시간 표시.
만족도조사	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 원격지원 종료후 만족도 조사.
파일전송	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 파일전송기능 사용.
저장(녹화,캡처)	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 녹화기능 사용.
사운드	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 캡처기능 사용.
매직펜	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 캡처기능 사용.
제어	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 마우스&키보드 제어.
승인여부	<input checked="" type="checkbox"/> * 체크시 승인.

수정

- 수정 - 등록된 관리자 정보수정
  1. IP 대역폭 - 관리자 접속 아이피 설정
  2. 관리자원격역전환 - 사용자가 관리자를 원격지원
  3. 자동수락 - 사용자(고객)가 별도로 수락없이 원격연결
  4. 원격진행시간표시 - 사용자화면에 원격진행시간 표시여부
  5. 만족도조사 - 원격지원종류 후 만족도 조사
  6. 파일전송 - 파일전송기능 사용여부
  7. 저장(녹화,캡처) - 녹화 및 캡처 기능 사용여부
  8. 사운드 - 사운드 기능 사용여부
  9. 매직펜 - 매직펜 기능 사용여부
  10. 제어 = 마우스 키보드 사용여부
  11. 승인여부 - 관리자아이디 승인

통계현황검색 원격지원 사용에 대한 통계관리를 볼 수 있다.



- 날짜 선택, 관리자ID, 월간, 일간, 아이디별 조회가 가능하며 통계자료 프린트 및 엑셀변환 가능



## 통계리포트

원격지원사용에 대한 구체적인 통계리포트를 볼 수 있다.

**원격통계**

조회일자 2018-03-09 ~ 2018-04-09 주간 월간 연간

업체선택 전체 관리자ID

검색 엑셀저장 프린트

리스트보기전

관리자ID	관리자명	관리자IP	고객명	고객연락처	고객IP	원격시작시간	원격종료시간	원격이용시간
						2018-04-09 13:43:55.0	2018-04-09 13:45:11.937	0:1:16
						2018-04-09 13:40:08.0	2018-04-09 13:40:27.173	0:0:19
						2018-04-09 13:39:36.0	2018-04-09 13:40:14.553	0:0:38
						2018-04-09 13:39:36.0	2018-04-09 13:40:14.553	0:0:38
						2018-04-09 13:38:18.0	2018-04-09 13:38:39.067	0:0:21
						2018-04-09 13:38:04.0	2018-04-09 13:39:07.24	0:1:3
						2018-04-09 13:36:11.0	2018-04-09 13:36:25.53	0:0:14
						2018-04-09 13:36:03.0	2018-04-09 13:40:16.41	0:4:13
						2018-04-09 13:35:03.0	2018-04-09 13:38:13.323	0:3:10
						2018-04-09 13:30:13.0	2018-04-09 13:35:26.45	0:5:13

- 관리자ID, 관리자명, 부서명, 관리자IP, 고객명, 고객연락처, 고객IP 원격시작시간, 원격종료시간, 원격이용시간 표시
- 지원내역보기는 원격종료 저장되는 메시지 내역을 볼 수 있다.

### 원격지원내용

고객명	
처리시간	2018-04-09 13:43:55.0 ~ 2018-04-09 13:45:11.937
장애유형	비정상종료
내용	User Exit

닫기

- 통계현황을 엑셀변환 및 프린트 가능

## 통계분석

원격지원 장애유형별 통계분석을 볼 수 있다.



- 장애유형 통계확인 및 그래프로 출력가능

## 만족도리스트

원격지원 받은 고객의 만족도 리스트를 볼 수 있다.

**원격통계**

조회일자 2018-03-09 ~ 2018-04-09 주간 월간 년간

통계현황 업체선택 전체 관리자ID

통계리포트 검색 엑셀저장 프린트 리스트보기

**만족도리스트**

관리자ID	관리자명	고객명	고객연락처	작성시간	만족도	기타내용
				2018-04-09 14:23:41.0	매우만족	
				2018-04-09 14:23:35.0	매우만족	
				2018-04-09 14:20:13.0	매우만족	
				2018-04-09 14:19:31.0	매우만족	
				2018-04-09 14:18:49.0	매우만족	
				2018-04-09 14:12:30.0	매우만족	
				2018-04-09 14:09:40.0	매우만족	
				2018-04-09 14:08:40.0	매우만족	
				2018-04-09 14:05:28.0	매우만족	상세히 가르쳐주시고 실행하기까지 수고 많이 하셨습니다
				2018-04-09 14:03:54.0	매우만족	

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] [11] [12] [13]

- 관리자별 고객 만족도 리스트 확인 가능

## 만족도통계

원격지원 받은 고객의 만족도 통계를 볼 수 있다.



- 관리자별 고객 만족도 통계 확인 가능

## 파일전송로그

- 관리자별 파일전송 리스트 확인

## 채팅로그

- 관리자별 채팅내용 리스트 확인

## 장애분류

원격지원시 장애분류를 수정 할 수 있다

**원격통계**

업체조회 전체

코드	장애분류	비고	
0	비정상종료	수정	
1	장애처리	수정	
2	프로그램설치	수정	
3	프로그램장애	수정	
4	사용법설명	수정	
5	ActiveX설치	수정	
6	PC배팅	수정	
7	기타2	수정	
			추가

- 원격 종료시 장애유형 리스트 수정이 가능하다.