



[ A h r a n t a ]

# WizHelper

## PC & Moblie

PC&MOBILE REMOTE SUPPORT  
FOR USER GUIDE

# Contents

<b>1. 지원사양</b> .....	<b>3</b>
1) PC 지원 사양 .....	3
2) 모바일 지원 사양 .....	3
<b>2. 상담원 프로그램 설치</b> .....	<b>4</b>
<b>3. 상담원 프로그램 인터페이스</b> .....	<b>5</b>
<b>4. 원격제어 연결</b> .....	<b>9</b>
1) 프로그램 실행 및 로그인 .....	9
2) 원격제어 대기 .....	9
3) 기기연결 접속 .....	9
4) Agent 등록_PC (기기등록) .....	10
5) Agent 등록_모바일 (기기등록) .....	11
6) 원격지 PC 원격제어 연결_접속페이지 .....	12
7) 원격지 PC 원격제어 연결_접속 프로그램 .....	13
8) 모바일 원격제어_안드로이드 .....	14
9) 모바일 원격제어_iOS .....	15
10) 리눅스 원격제어 .....	16
11) MAC 원격제어 .....	18
<b>5. 원격제어</b> .....	<b>19</b>
1) PC 원격제어창 .....	19
2) PC 원격제어 기능 .....	20
3) 주요기능_파일전송 .....	22
4) 주요기능_재부팅 .....	23
5) 안드로이드 원격제어창 .....	24
6) 안드로이드 원격제어 기능 .....	25
7) 주요기능_앱 잠금 설정 .....	27
8) 안드로이드 미러링 .....	28
9) iOS 원격제어창 .....	30
10) iOS 원격제어 기능 .....	31
11) 화면공유 기능 (iOS Ariplay) .....	33
12) iOS 원격제어 주요기능 .....	34
<b>6. 관리자 페이지</b> .....	<b>35</b>
<b>7. FAQ</b> .....	<b>36</b>
<b>8. 기술지원 문의</b> .....	<b>37</b>

# 01 지원사양

## 1) PC 지원 사양

운영체제	Microsoft Windows	Linux	Mac
기본환경	Microsoft Windows XP SP3 이상	데스크탑 환경 gtk-2.0+	MacOS X 10.8 이상
브라우저	Google Chrome Mozilla Opera Microsoft Edge Internet Explorer	Google Chrome Mozilla Opera	Google Chrome Mozilla Opera Safari

## 2) 모바일 지원 사양

운영체제	안드로이드	아이폰
브라우저	Android 4.0 이상 (지원기기: 삼성, LG, 팬택) Android 5.0 이상 미러링 (지원기기: 모든 기기) 삼성 Android 7.0 이상(KNOX)	iOS 8.0 이상

# 02

## 상담원 프로그램 설치



<위즈헬퍼 상담원 프로그램>



### ◎ 상담원 프로그램 다운로드

0302.co.kr/manager 또는 whelper.co.kr/manager 접속하여 상담원 프로그램 다운로드하여 실행합니다.

기본 프로그램 설치경로 C:/Program Files (x86)/WizHelper

프로그램 설치가 완료되면 바탕화면에 위즈헬퍼 7.0 상담원 프로그램 아이콘이 생성 됩니다.



### ◎ 상담원 APP 다운로드

안드로이드 플레이스토어 APP에 접속하여 '위즈헬퍼'를 검색하여 모바일 상담원 APP을 설치합니다. 다운 받은 위즈헬퍼 모바일 상담원 APP을 실행하여 부여받은 회사코드/상담원ID/PW를 입력하여 로그인 합니다.

상담원 APP은 1회성 원격지원과 Agent 원격지원을 모두 지원합니다.

\* 모바일 상담원 APP을 이용하여 원격연결 하는 경우 원격제어 기능의 제한이 있습니다.

# 03

## 상담원 프로그램 인터페이스



<상담원 프로그램 로그인>

항 목	설 명
① 회사코드	서비스 신청 시 부여 받은 회사코드를 입력합니다.
② 아이디	사용자계정 입력합니다.
③ 비밀번호	계정 패스워드를 입력합니다.
④ 아이디 저장	아이디 저장을 체크 시 로그인 한 최종 아이디를 저장하여 다음 프로그램 실행 시 마지막에 로그인에 성공한 아이디를 자동으로 입력해줍니다.
⑤ 로그인 버튼	버튼을 클릭하여 로그인 합니다.
⑥ 공지사항	공지사항을 표시합니다.
⑦ 버전정보	현재 프로그램 버전이 표시됩니다.

# 03

## 상담원 프로그램 인터페이스



<원격접속 대기화면>

항 목	설 명
① 메뉴	프로그램 메뉴를 표시합니다.
② 접속대기	서버로부터 접속번호를 부여받고 접속대기상태가 됩니다. 동시 최대 6개까지 대기 가능합니다. 장시간 접속 없이 대기 시 세션이 만료되어 종료됩니다.
③ 환경설정	프로그램의 설정을 변경합니다.
④ SMS전송	모바일 원격지원이 필요한 고객에게 '모바일헬퍼' 앱 설치 링크를 문자메시지로 전송합니다.
⑤ 기기연결	기기등록 라이선스를 보유하고 있을 시에만 활성화됩니다. 버튼을 누르면 등록기기 관련 창이 표시됩니다.
⑥ 업체정보	현재 등록된 회사정보가 표시됩니다.
⑦ 상담원 정보	로그인한 상담원의 정보를 표시합니다.
⑧ 상담 현황	상담현황을 표시합니다.
⑨ 접속URL	고객에게 안내할 접속 URL을 표시됩니다.
⑩ 접속 대기창	'접속대기' 버튼을 눌러 대기가 가능하며, 현재 대기 및 작업 중인 내용이 표시됩니다.

# 03

## 상담원 프로그램 인터페이스



<원격접속 대기화면-환경설정>

항 목	설 명
① 상담원 포트	원격제어 시 사용할 상담원 포트를 지정할 수 있습니다. (자동설정 권장)
② 자동대기	원격제어가 종료되면, 자동으로 사용자 대기 기능을 실행하여 접속번호를 생성합니다.
③ 승인 창 사용 안 함	기능을 해제하면 원격지의 원격연결 요청이 있을 시 연결 승인 여부를 묻습니다. 거절 시 연결은 해제 됩니다. 기기 연결을 사용할 때에는 기능을 체크하고 사용 합니다.
④ 원격 커서 사용함	원격 컴퓨터의 커서를 사용합니다.
⑤ DRV모드 원격제어(PC)	원격 제어 시 사용할 화면 캡처 방식을 설정합니다. 드라이버 모드와 GDI 캡처 방식 2가지로 나뉘며 드라이버 모드 방식의 속도가 빠릅니다. (DRV모드 권장)
⑥ 보안 통신사용	기능을 사용하면 원격제어 통신에 사용하는 모든 패킷들이 암호화 되어 전송됩니다. 솔루션 구축의 경우 기본으로 보안 수행합니다.

# 03

## 상담원 프로그램 인터페이스



<기기연결(Agent)>

항 목	설 명
①	검 색 기기명, 모델명, 기기 등록일로 검색 가능합니다.
②	그 룹 등록기기 그룹을 표시합니다.
③	정보수정 선택된 기기의 정보(기기명, 모델명, 메모)를 수정합니다.
④	기기정보 선택된 기기의 정보를 표시합니다.
⑤	등록기기 목록 등록기기 목록을 표시합니다. (온라인 상태의 기기는 파란색 아이콘으로 표시)
⑥	원격제어 버튼 선택된 기기에 연결하여 원격제어 합니다. (PC가 오프라인 상태라면 표시되지 않습니다.)
⑦	최근연결 기록 등록된 기기에 연결했던 기록이 표시됩니다.



# 04 원격제어 연결

## 1) 프로그램 실행 및 로그인



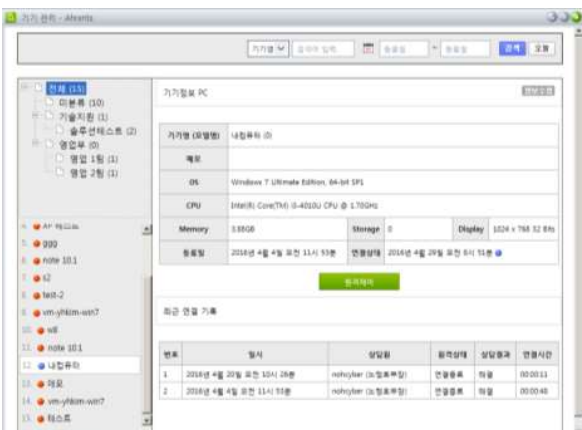
1. 바탕화면의 'WizHelper Manager' 바로 가기를 더블클릭하여 프로그램을 실행합니다.
2. 로그인 창이 뜨면 **회사코드**, **아이디**, **패스워드**를 입력 후 로그인 합니다.

## 2) 원격제어 대기



1. 로그인 시 접속번호 1세션 자동대기 생성됩니다.
2. 좌측상단의 **상당원 대기** 버튼을 클릭하여 최대 6개까지 동시 대기가 가능합니다. (원격제어 중인 세션 포함)
3. 접속번호를 받고, 일정시간동안 접속이 없을 경우 세션이 만료되어 자동 종료됩니다.
4. 원격지 디바이스에서 번호 입력 후 다음 버튼을 클릭하면 연결상태를 표시합니다

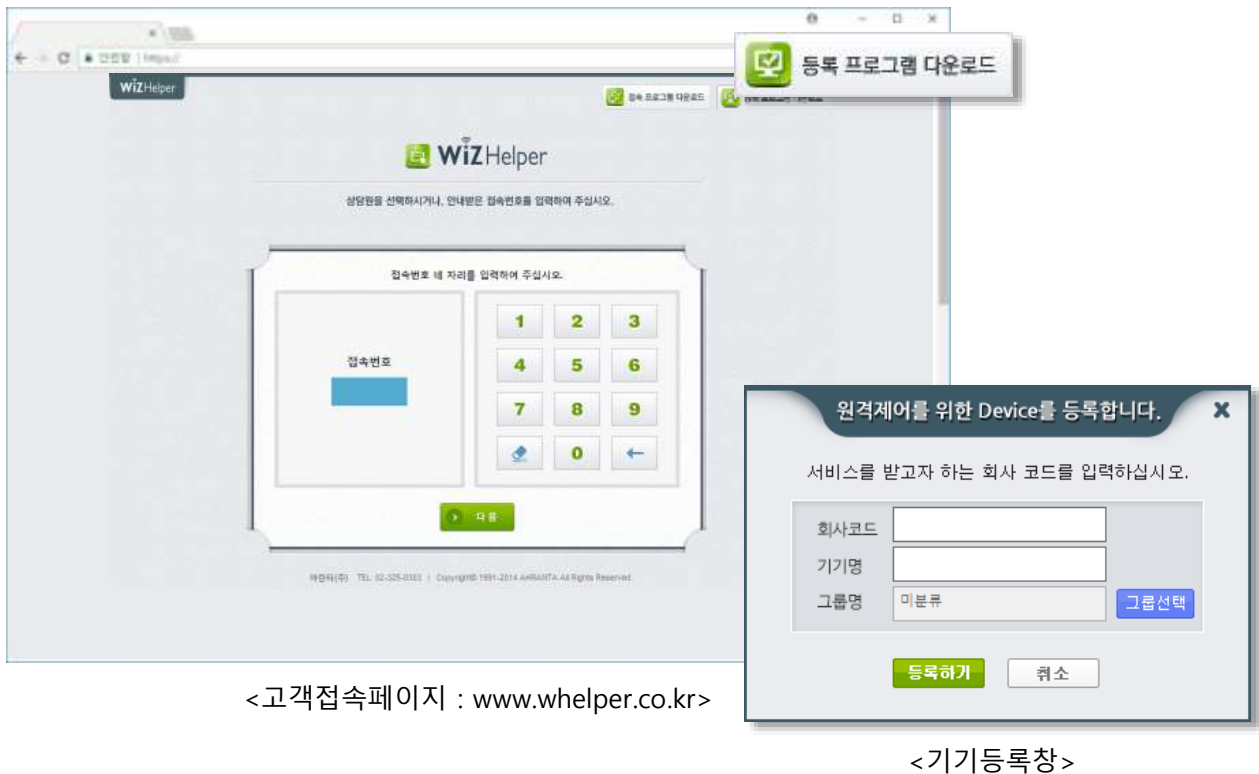
## 3) 기기연결 접속




1. 좌측상단의 **기기연결** 버튼을 클릭하여 기기연결 페이지로 이동합니다.
2. 폴더선택 및 Agent 선택 후 우측 기기정보 확인 후 **원격제어** 버튼을 클릭하여 원격지 디바이스에 연결 합니다.
3. 기기연결 메뉴는 기기연결(Agent) 서비스 이용 가입 시 표시 됩니다.

# 04 원격제어 연결

## 4) Agent 등록\_PC (기기등록)





1. 고객접속페이지 [www.whelper.co.kr](http://www.whelper.co.kr) 우측 상단의 등록프로그램  버튼을 클릭하여 다운로드 실행합니다.
2. 등록프로그램 설치가 완료되면 기기등록 창이 팝업 됩니다.
3. 기기등록창에 **회사코드/기기명(매장명)/그룹명**을 지정하고 등록하기 버튼을 클릭합니다.  
(그룹명을 선택하지 않을 경우 미분류로 등록 됩니다. 그룹 사용을 하는 경우 등록 전에 관리자 페이지에서 그룹을 생성하여 이용하시기 바랍니다.)

### [트레이아이콘]

기기등록 완료 후 Agent PC에 아래와 같은 트레이 아이콘이 생성 됩니다.

트레이 아이콘 더블 클릭으로 등록창을 다시 OPEN하여 기기명 변경이 가능합니다.

비정상 작동 시 표시 : 

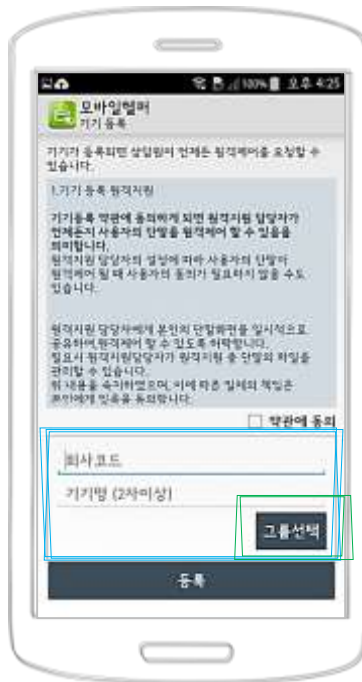
정상 작동시 표시 : 

# 04 원격제어 연결

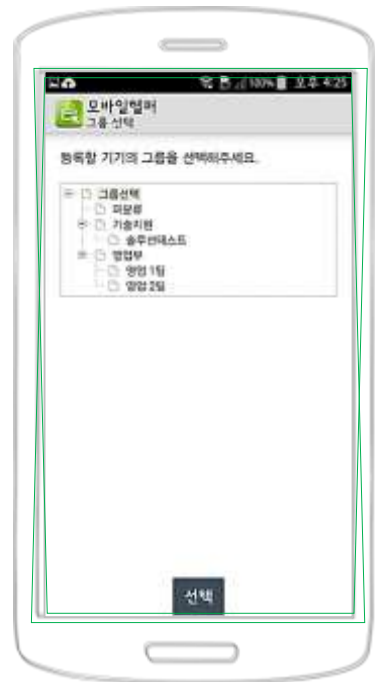
## 5) Agent 등록\_모바일 (기기등록)



1. 모바일헬퍼 APP의 우측상단의 메뉴버튼을 클릭하면 하단에 기기등록 메뉴가 표시됩니다.



2. 등록하고자 하는 회사코드 기기명을 입력하고 그룹을 선택하여 등록합니다.



3. 관리자페이지에서 그룹 추가/변경/삭제 할 수 있습니다.  
([www.0302.co.kr/manager](http://www.0302.co.kr/manager))

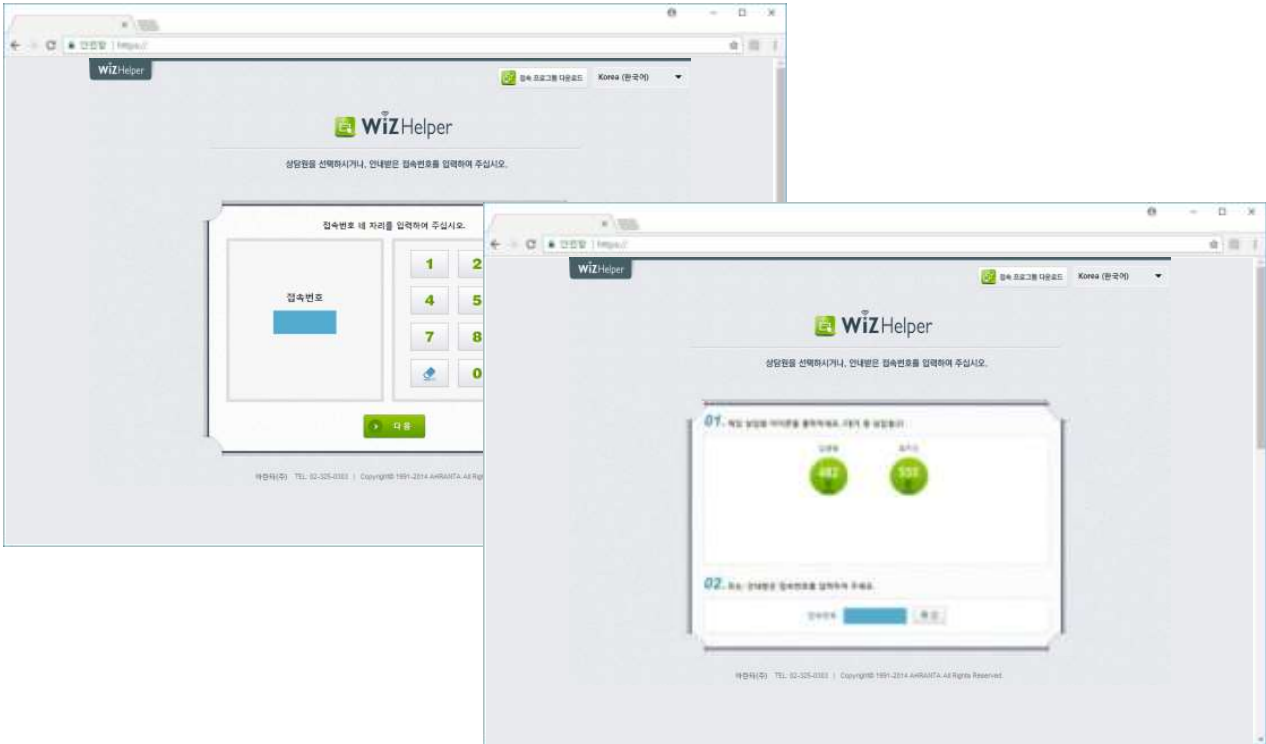


4. 기기등록이 완료되면 상태창에 모바일헬퍼 아이콘이 활성화 됩니다. 비활성화 될 경우 연결이 불가능하니 네트워크 상태를 확인하세요.

5. 상태바를 내려 모바일헬퍼 아이콘을 클릭하여 기기명과 그룹을 변경/등록 및 삭제 할 수 있습니다.

# 04 원격제어 연결

## 6) 원격지 PC 원격제어 연결\_접속 페이지



<고객접속페이지 : [www.whelper.co.kr/회사코드](http://www.whelper.co.kr/회사코드)>

1. 고객 기본접속페이지 URL은 <http://0302.co.kr> 혹은 <http://whelper.co.kr> 입니다.
2. 접속페이지 설정에 따라 '상담원 선택' 과 '접속번호입력' 방식으로 구분 됩니다.
3. 설정에 따라 고객에게 '접속번호' 혹은 '상담원 표시 이름'을 고객에게 안내합니다.
4. 접속번호 입력 설정인 경우에는 접속번호 입력 후 '다음' 버튼을 클릭  
상담원 선택방식인 경우 상담원을 클릭하도록 합니다.
5. 서비스 이용 동의 후에는 접속프로그램 설치를 위한 설치파일이 다운로드 됩니다.
6. 다운로드 되는 파일을 실행하면 프로그램이 설치되며, 설치가 완료되면 자동으로 상담원과 연결 됩니다.

### [서비스 이용 동의]

원격지원 '서비스 이용 동의' 기능이 활성화 되어있으면 고객에게 서비스 이용에 대한 안내문이 표시됩니다. 내용에 동의하지 않는 경우 서비스 이용이 제한됩니다.

# 04 원격제어 연결

## 7) 원격지 PC 원격제어 연결\_접속 프로그램


고객 접속 페이지에서 원격 연결이 원할하지 않을 경우 원격지 PC에 접속 프로그램을 설치하여 연결할 수 있습니다.



<접속번호 입력방식>



<상담원 선택방식>

1. 접속프로그램 다운로드 링크는 접속페이지 우측 상단에 위치해 있습니다.  [접속 프로그램 다운로드](#)
2. 링크를 클릭하여 설치파일을 다운로드 받습니다.
3. 다운로드 된 파일을 실행하여 설치를 진행합니다.
4. 설치가 완료 되면 자동으로 프로그램이 실행됩니다.
5. 프로그램 실행 이후에는 웹 페이지를 통한 연결방법과 같은 방식으로 연결을 진행합니다.
6. 접속번호 입력방식은 접속번호를 입력 후 '접속' 버튼을 클릭합니다.
7. 상담원 선택방식은 '회사코드'를 입력하면 대기 중인 상담원이 표시됩니다. 연결 하려는 상담원 아이콘을 클릭하여 상담원과 연결합니다.
8. 좌측하단의 버튼을 클릭하여 '접속번호입력', '상담원선택' 방식의 전환이 가능합니다.



# 04 원격제어 연결

## 8) 모바일 원격제어\_안드로이드



1. 'Play스토어'를 실행한 후 '모바일헬퍼'로 검색하여 '모바일헬퍼'를 설치합니다.
2. 또는 브라우저를 실행 후 'http://0302.co.kr'로 접속합니다. 모바일에서 접속페이지에 접속하게 되면 모바일 페이지로 자동으로 연결되며, 페이지의 설치버튼을 클릭하면 'Play스토어'의 모바일헬퍼 설치화면으로 이동하게 됩니다.
3. '모바일헬퍼'를 설치한 후 앱을 실행합니다.
4. 앱은 최초 실행되면 원격제어를 하기 위한 모바일 기기 제조사 별 'Add-ON'을 추가로 설치(일부 모바일 기기 제외) 후 원격을 연결할 수 있는 접속화면이 나타납니다.
5. '모바일헬퍼'는 기기의 제조사에 따라 지원되지 않을 수 있습니다.

# 04 원격제어 연결

## 9) 모바일 원격제어\_iOS



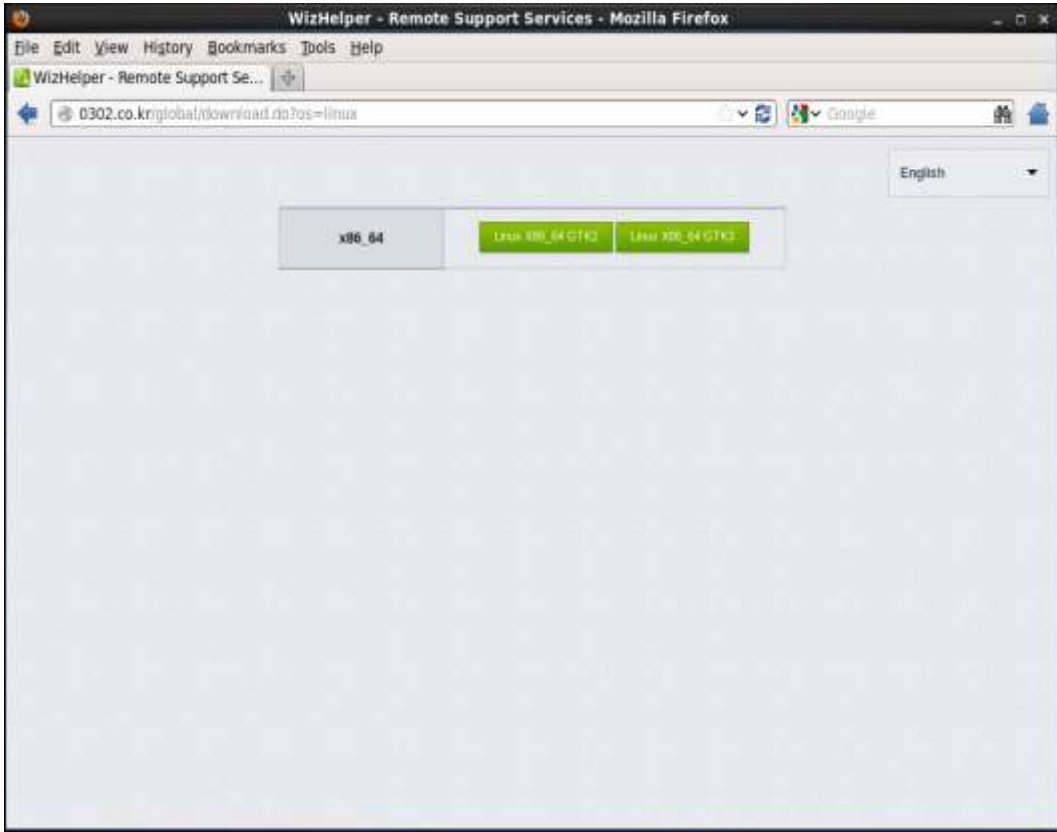
1. 'App Store' 에 접속하여 '모바일헬퍼'로 검색합니다.
2. '모바일헬퍼'를 설치한 후 앱을 실행합니다.
3. 상담원으로부터 안내받은 접속번호 4자리를 입력 후 '연결' 버튼을 누릅니다.
4. 서비스 이용 동의 후에는 상담원과 연결 됩니다.



# 04 원격제어 연결

## 10) 리눅스 원격제어

고객 접속을 위해 접속페이지를 안내 합니다.



- ※ Linux X86\_64 GTK2 : 운영체제가 32비트일 경우 다운로드
- ※ Linux X86\_64 GTK3 : 운영체제가 64비트일 경우 다운로드



<위즈헬퍼 프로그램 다운로드>



# 04 원격제어 연결

## 10) 리눅스 원격제어

터미널에서 압축파일을 다음과 같이 압축해제를 진행합니다.

```
[ahranta@localhost Downloads]$ tar -xvf setup_wizhelper_x86_64_gtk2.tar.gz -C .  
w_setup.desktop  
setup_wizhelper.run
```

압축해제한 파일을 실행합니다.

```
[ahranta@localhost Downloads]$ ./setup_wizhelper.run  
Creating directory wizhelper  
Verifying archive integrity... All good.  
Uncompressing 100%  
=====
```

= Starting.. WizHelper For Linux installer v1.0 =

```
=====
```

Install path = /home/ahranta/ahranta/wizhelper  
Step 1. Copy files and directories.  
finished. Step 1.  
Step 2. Create a desktop shortcut.  
finished. Step 2. file = /home/ahranta/ahranta/wizhelper/run.desktop  
=====

바탕화면에서 WizHelper 아이콘을 실행합니다.



<접속 프로그램>

# 04 원격제어 연결

## 11) MAC 원격제어

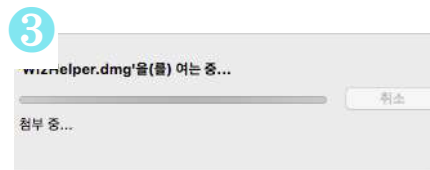


1) 고객에게 whelper.co.kr 주소에 접속하여 Macintosh 버튼을 클릭하도록 안내합니다.



WizHelper.dmg

2) 접속 프로그램 설치 파일을 다운로드 안내합니다.



3) 다운로드 완료된 설치 파일을 실행하도록 안내합니다.



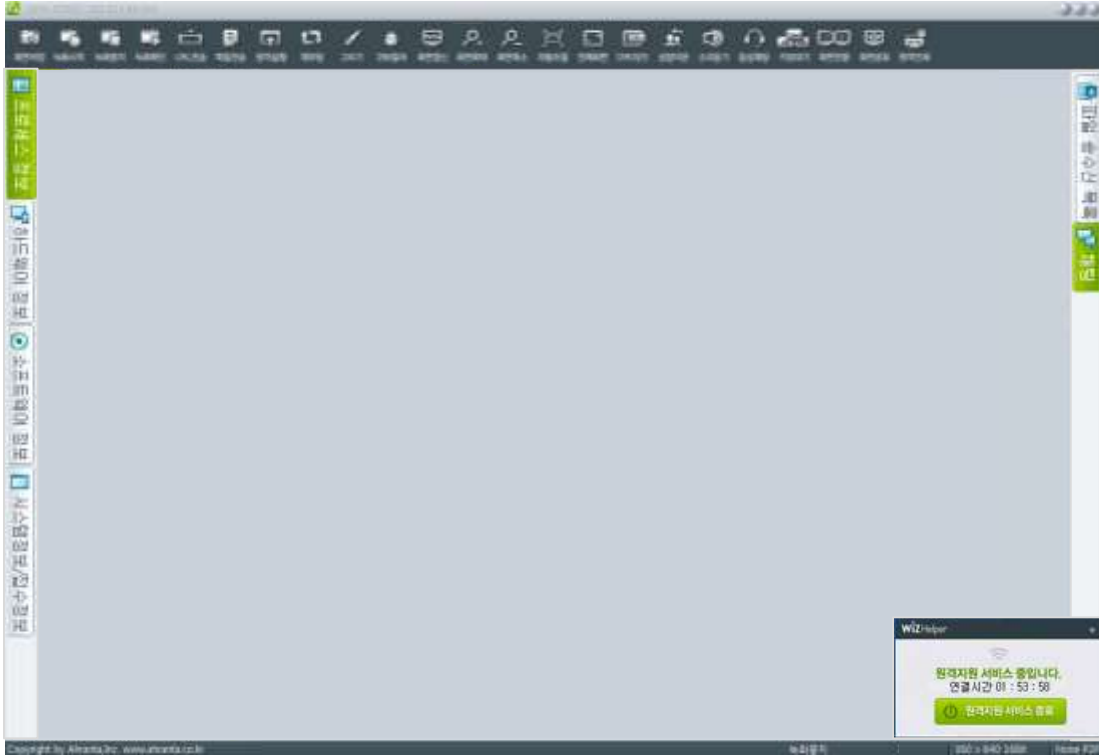
4) Ctrl + 열기 버튼 클릭하여 접속 프로그램 실행하도록 안내합니다.



5) 접속번호를 안내하여 원격 연결합니다.

# 05 원격제어

## 1) PC 원격제어창



항 목		설 명
원격제어 툴바		원격제어 중 사용할 수 있는 기능이 표시됩니다.
고객 PC 정보	프로세스	고객 PC의 실행중인 프로세스 목록을 표시합니다. (프로세스 종료가능)
	하드웨어	고객 PC의 하드웨어 정보를 표시합니다.
	소프트웨어	고객 PC에 설치된 소프트웨어 목록을 표시합니다.
	시스템/접수	고객의 시스템 및 접수정보를 표시합니다.
파일 송수신 목록		고객과 송. 수신(전송 중)한 모든 파일목록이 표시됩니다.
채팅		고객과 채팅메시지를 주고받을 수 있습니다.
프로그램 상태표시	녹화상태	원격제어 화면 녹화상태를 표시합니다.
	해상도	원격제어 중인 화면의 해상도를 표시합니다.
	네트워크	원격 중인 고객과 연결 된 네트워크 방식을 표시합니다. (Only None P2P방식 연결)

# 05 원격제어

## 2) PC 원격제어 기능(1/2)



### 화면 저장

원격제어 화면을 PC에 저장 합니다.

화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.



### 화면 녹화/중지/확인

원격제어 화면을 동영상으로 저장하고 재생합니다.

녹화가 종료되면 동영상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.



### URL 전송

고객 PC에 입력한 URL을 전송하여 브라우저에 표시합니다. URL전송창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 URL을 등록/관리 할 수 있습니다.



### 파일전송

파일관리자를 실행합니다. 파일관리자를 통해 파일을 주고받을 수 있습니다.



### 원격실행

고객 PC에 입력한 명령을 전송하여 실행합니다. 명령 입력창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 명령을 등록/관리 할 수 있습니다.



### 재부팅

원격제어 중인 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.



### 그리기

도형, 화살표, 직선 등 다양한 색상과 굵기로 화면에 가이드 라인을 그릴 수 있습니다.



### 화질선택

컬러 및 화질을 변경할 수 있습니다. 화질이 높아질수록 원격제어 속도는 떨어집니다. 제어 PC의 사양 및 네트워크 상태에 맞게 설정하시기 바랍니다.



### 화면갱신

화면을 갱신합니다.



### 화면 확대/축소

원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다. 축소는 50% 까지 가능합니다.

# 05 원격제어

## 2) PC 원격제어 기능(2/2)



### 자동조절

원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.



### 전체화면

원격제어 화면을 전체화면으로 전환합니다.



### DRV/GDI모드

원격제어 화면 캡처방식을 변경합니다. DRV모드의 속도가 우수하며, DRV모드에서 검은색으로 표시되는 프로그램의 경우 GDI모드로 전환하면 보입니다.



### 상담이관

대기 중인 다른 상담원에게 제어권을 이관합니다. 이관 후 접속을 종료하지 않으면 이관 받은 상담원과 화면을 공유 할 수 있습니다.



### Ctrl+Alt+Del키 보내기

고객 PC에 입력한 명령을 전송하여 실행합니다. 명령 입력창에서 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 자주 사용하는 명령을 등록/관리 할 수 있습니다.



### 소리듣기

고객 PC에 Ctrl+Alt+Del키를 전송합니다.



### 음성채팅

고객과 음성 채팅으로 커뮤니케이션 합니다.

(소리를 입/출력 할 수 있는 마이크, 스피커, 헤드셋을 필요로 합니다.)



### 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.



### 화면전환

원격지 PC가 듀얼모니터를 사용하는 경우 1번 클릭시 왼쪽 모니터 화면 출력, 2번 클릭시 오른쪽 모니터 화면 출력, 3번 클릭시 양쪽 모니터 화면 모두 출력 됩니다.

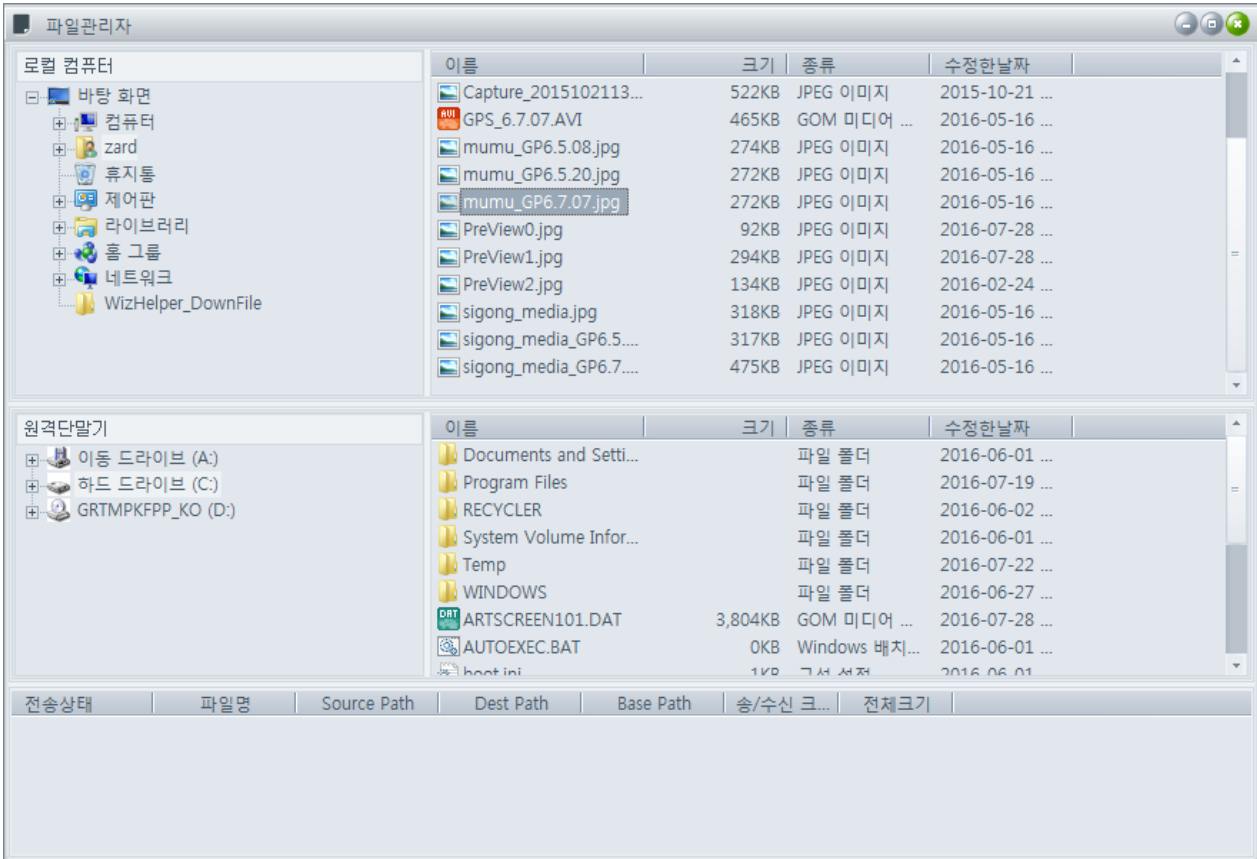


### 원격인쇄

상담원 PC의 문서 및 이미지 등을 원격지 PC와 연결 된 프린터로 출력 합니다.

# 05 원격제어

## 3) 주요기능\_파일전송

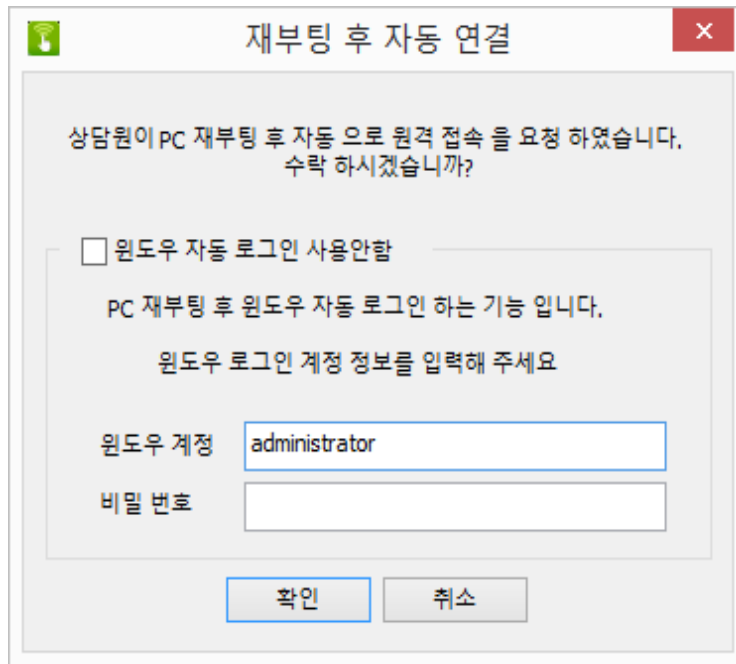


항목	설명
① 로컬 컴퓨터	내 컴퓨터의 폴더 및 파일을 표시합니다.
② 원격단말기	원격지 PC, 모바일 기기 등 제어 중인 PC의 폴더 및 파일을 표시합니다.
③ 전송목록	파일 송, 수신 목록 및 현재 전송 중인 파일의 전송상태를 표시합니다.

1. 파일전송은 전송하려는 파일을 선택한 후 **Drag&Drop**을 이용하여 전송이 가능합니다. 혹은 전송하려는 파일을 선택한 후에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 표시되는 콘텍스트 메뉴에서 '전송'을 선택하여 파일을 송/수신 할 수 있습니다.
2. 이 외 전송하려는 파일을 Drag하여 원격제어 창에 Drop하면 해당 파일을 원격단말기로 송신 할 수 있습니다. 전송 된 파일은 바탕화면의 WizHelper\_Download라는 폴더에 저장됩니다.
3. 반대로 원격단말기의 파일을 Drag하여 원격제어 상태 창에 Drop을 하게 되면 해당 파일을 로컬PC로 전송 할 수 있습니다. 수신 된 파일은 송신 때와 마찬가지로 로컬PC의 바탕화면에 WizHelper\_Download라는 폴더에 저장됩니다.

# 05 원격제어

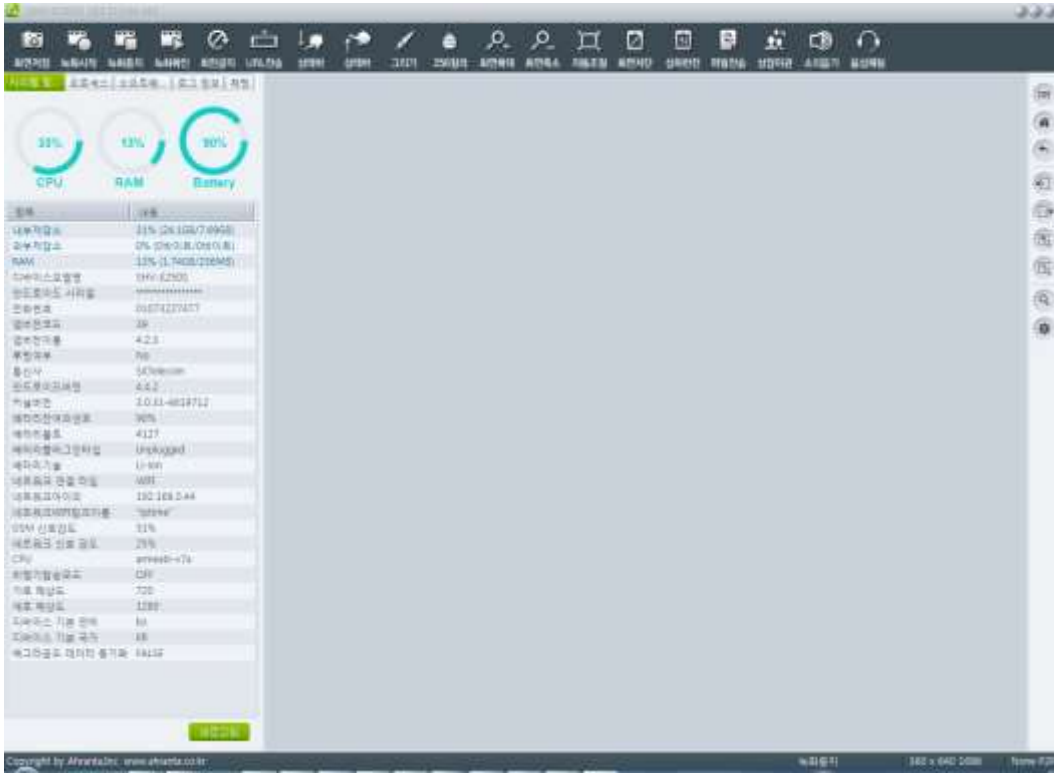
## 4) 주요기능\_재부팅



항 목		설 명
①	자동 로그인	항목을 체크하게 되면 계정/패스워드 확인과정 없이 재부팅을 진행합니다. 부팅 후에는 PC이용자가 직접 윈도우 로그인을 해야만 합니다.
②	계정	재부팅 후 로그인 할 계정을 입력합니다.
③	패스워드	패스워드를 입력합니다. 패스워드가 틀린 경우 재부팅이 진행되지 않습니다. 패스워드가 일치하면 재부팅 되고, 재부팅 후에는 입력 한 계정으로 자동으로 로그인됩니다. 이후 네트워크 연결이 활성화 되면 자동으로 상담원과 연결됩니다.

# 05 원격제어

## 5) 안드로이드 원격제어창



항 목		설 명
디바이스 정보 및 채팅	시스템 정보	고객 디바이스의 시스템 정보를 표시합니다.
	프로세스	고객 디바이스의 실행중인 프로세스 목록을 표시합니다. (프로세스 종료가능)
	소프트웨어 정보	고객 디바이스에 설치된 어플리케이션 목록을 표시합니다.
	로그 정보	고객의 시스템 및 접속정보를 표시합니다.
	채팅	채팅 메시지를 주고받을 수 있습니다.
원격제어 툴바		원격제어 중 사용할 수 있는 기능이 표시됩니다.
프로그램 상태표시	녹화상태	원격제어 화면 녹화상태를 표시합니다.
	해상도	원격제어 중인 화면의 해상도를 표시합니다.
	네트워크	원격 중인 고객과 연결 된 네트워크 방식을 표시합니다. (Only None P2P방식 연결)
ShortCut		모바일 기기를 제어하기 위한 유용한 기능들이 표시됩니다.



# 05 원격제어

## 6) 안드로이드 원격제어 기능(1/2)



### 화면 저장

원격제어 화면을 PC에 저장 합니다.

화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.



### 화면 녹화/중지/확인

원격제어 화면을 동영상으로 저장하고 재생합니다.

녹화가 종료되면 동영상이 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.



### 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.



### 상태바 내리기/올리기

고객 모바일 기기의 상태바 원격제어를 할 수 있습니다.



### 그리기

도형, 화살표, 직선 등 다양한 색상과 굵기로 화면에 가이드 라인을 그릴 수 있습니다.



### 화질선택

컬러 및 화질을 변경할 수 있습니다. 화질이 높아질수록 원격제어 속도는 떨어집니다. 제어 PC의 사양 및 네트워크 상태에 맞게 설정하시기 바랍니다.



### 화면 확대/축소

원격제어 화면을 확대하거나 축소합니다. 현재 보고 있는 화면비율이 1:1인 경우 더 이상 확대되지 않습니다.



### 자동조절

원격제어 화면을 한 화면에 표시할 수 있는 크기로 자동 조절합니다.



### 화면차단

상담원이 화면을 볼 수 없도록 화면을 일시적으로 차단합니다.

패스워드 등을 입력 할 때 유용합니다. 차단 후 고객만이 해제가 가능합니다.

# 05 원격제어

## 6) 안드로이드 원격제어 기능(2/2)



### 상하반전

원격제어 화면을 PC에 저장 합니다.

화면 저장이 끝나면 이미지가 저장된 폴더가 자동으로 열립니다.



### 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.



### 소리듣기

고객 PC에 Ctrl+Alt+Del키를 전송합니다.



### 음성채팅

고객과 음성 채팅으로 커뮤니케이션 합니다.

(소리를 입/출력 할 수 있는 마이크, 스피커, 헤드셋을 필요로 합니다.)

# 05 원격제어

## 7) 주요기능\_앱 잠금 설정



위즈헬퍼는 고객의 개인정보를 보호하기 위해 고객의 동의 없이 모바일 기기에 설치된 앱을 실행 할 수 없도록 차단하고 있습니다. 앱을 실행하기 위해서는 고객이 모바일에서 직접 '허용'버튼을 터치해야 합니다.



이 설정은 보안 정책에 따라 해제 및 설정변경이 가능합니다. 관리자페이지에 관리자 계정으로 로그인한 후 좌측 메뉴에서 '설정'을 선택하여 설정페이지를 표시합니다.

설정페이지의 항목 중에 '앱 잠금 동작 여부'를 비활성화 하게 되면 앱 잠금 기능은 더 이상 작동하지 않고, 고객의 동의 없이도 모든 앱에 접근 가능합니다.

보안을 유지하면서 필요한 몇 개의 앱만 실행이 가능하도록 설정하려면 '앱 잠금 동작 여부'를 활성화한 상태에서 다음과 같이 설정을 변경합니다.

관리자페이지 좌측 메뉴에서 '앱 잠금 제외 관리' 항목을 선택하면 설정 페이지가 표시됩니다. 이 페이지에서 고객의 동의 없이도 실행 할 앱 목록을 편집할 수 있습니다. 잠금 제외 앱을 등록하려면 해당 앱의 정확한 '패키지 이름'을 입력해야 합니다.

\* 패키지이름 확인 방법 : 모바일에서 브라우저를 실행한 후 PC에서와 동일한 방법으로 관리자페이지에 로그인합니다. '앱 잠금 제외 관리' 페이지로 이동해보면 PC에서는 볼 수 없던 '+제외 앱 설정(Android)'라는 버튼이 표시됩니다. 이 버튼을 누르면 패키지명 입력 없이 모바일에 설치된 앱 목록이 표시되며, 이 목록에서 제외하려는 앱을 선택하여 등록할 수 있습니다.

# 05 원격제어

## 8) 안드로이드 미러링

운영체제 버전이 변경되고, 보안 수준이 높아짐에 따라 최신 운영체제 지원이 되지 않았던 부분 해소하였고, 기존 지원되던 제조사의 기기(삼성, LG, 팬택) 이외에 지원되지 않던 제조사의 기기들에 대해 원격으로 사용자 화면을 볼 수 있는 기능을 제공하였습니다.



<넥서스 기기>



<Xperia 기기>



<샤오미 기기>

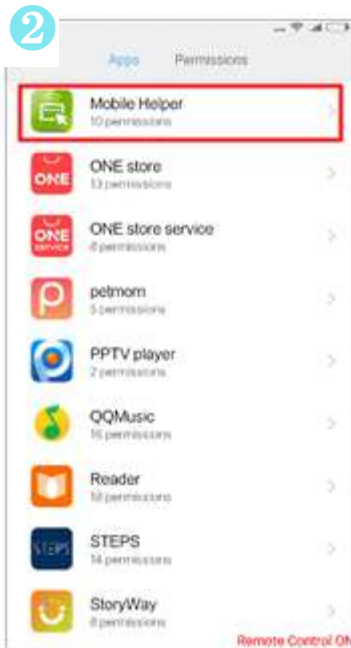
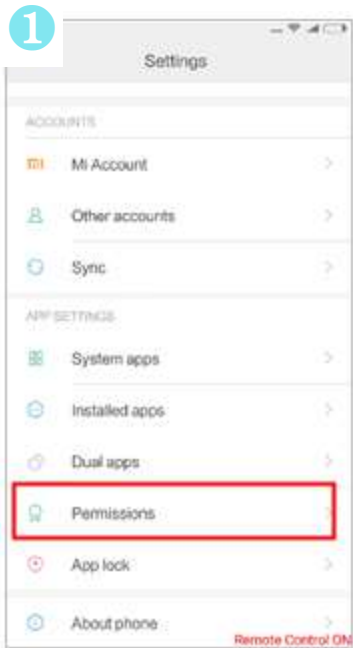
1. 접속번호 입력
2. KNOX 사용을 위한 사용자 동의 (삼성기기 안드로이드 7.0 이상의 경우만 출력)
3. 안드로이드 가상 디스플레이 드라이버 사용을 위한 동의(모든 기기에서 출력)
4. 안드로이드 5.0 기기의 앱 실행 권한을 얻기 위한 동의(모든 기기에서 출력)

모든 사용자 동의를 얻은 후에는 사용자의 기기에 접속하여 원격제어 및 화면공유 기능을 이용하실 수 있습니다.

# 05 원격제어

## 8) 안드로이드 미러링

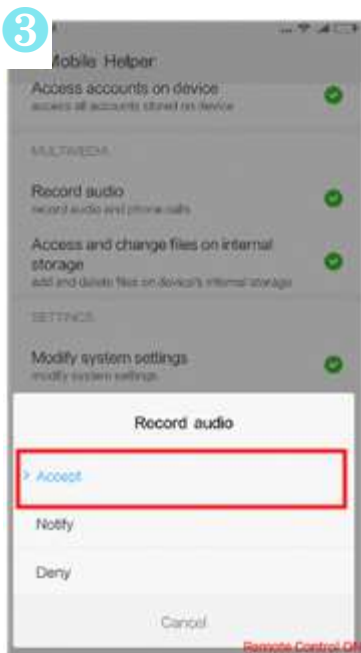
- 샤오미 권한설정



1. Permissions : 기기의 설정 기능의 목록중 Permissions(권한)에 들어갑니다.

2. Mobile Helper : 권한을 설정할 어플리케이션 목록 중 모바일 헬퍼에 들어갑니다.

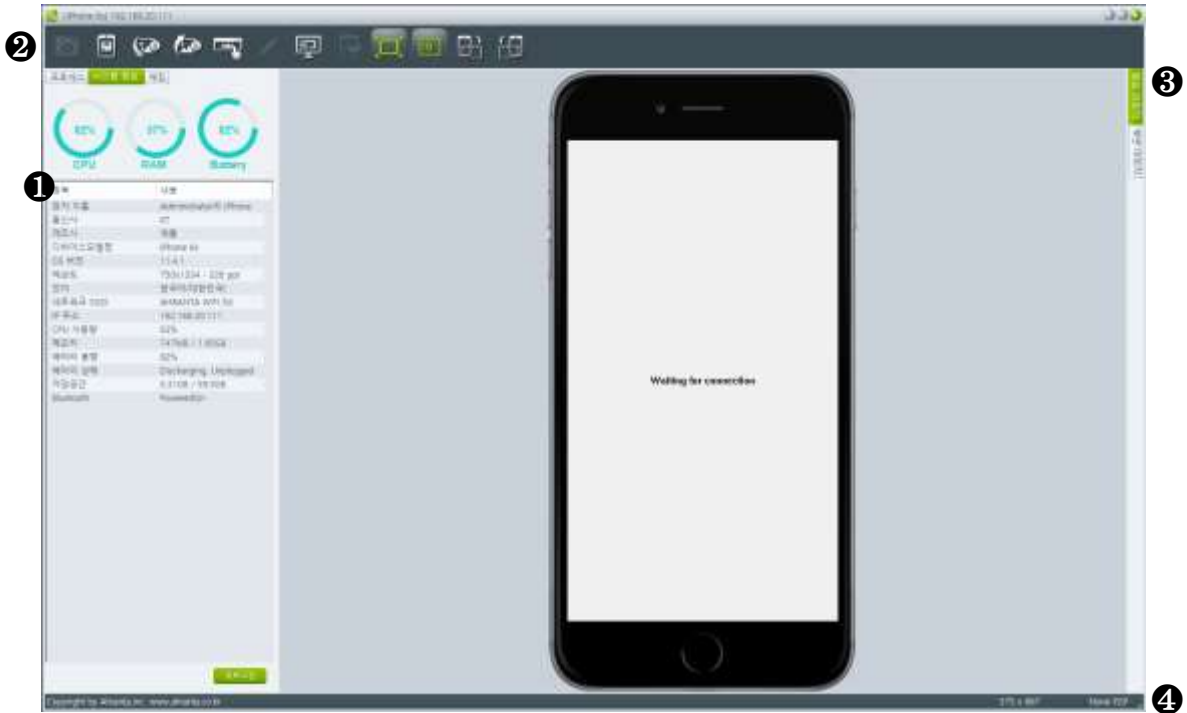
3. Record audio : Record audio의 권한을 허가한다면 위즈헬퍼 기능 중 소리듣기, 음성채팅 기능을 사용할 수 있게 됩니다.



4. Display pop-up window : Display pop-up window의 권한을 허가한다면 위즈헬퍼 기능 중 그리기 기능을 사용할 수 있게 됩니다.

# 05 원격제어

## 9) iOS 원격제어창



항 목		설 명	
1	디바이스 정보 및 채팅	프로세스	고객 디바이스의 실행중인 프로세스 목록을 표시합니다.
		시스템 정보	고객 디바이스의 시스템 정보를 표시합니다.
		채팅	채팅 메시지를 주고 받을 수 있습니다.
2	원격제어 툴바	원격제어 중 사용할 수 있는 기능이 표시됩니다.	
3	송/수신 이미지	받은 이미지	고객으로부터 수신 받은 이미지를 볼 수 있습니다.
		보낸 이미지	고객에게 송신 한 이미지를 볼 수 있습니다.
4	프로그램 상태표시	녹화상태	원격제어 화면 녹화상태를 표시합니다.
		해상도	원격제어 중인 화면의 해상도를 표시합니다.
		네트워크	원격 중인 고객과 연결 된 네트워크 방식을 표시합니다. (Only None P2P방식 연결)

# 05 원격제어

## 10) iOS 원격제어 기능 (1/2)



### 실시간 화면캡처 요청

고객에게 스크린 샷을 요청하는 기능입니다. 요청 시 고객 디바이스에 확인창이 표시되며, '확인'을 누르면 이 후부터 캡처된 화면이 상담원에게 전송됩니다.



### 화면 저장

현재 보고 있는 화면 또는 편집 된 화면을 저장합니다.



### 받은 이미지 저장

고객으로부터 전송받은 캡처 화면을 저장합니다.  
※원격이 종료되면 저장하지 않은 이미지는 모두 삭제됩니다.



### 보낸 이미지 저장

고객에게 전송한 화면을 저장합니다.  
※원격이 종료되면 저장하지 않은 이미지는 모두 삭제됩니다.



### 원격 URL 열기

브라우저를 실행하여 해당 URL로 이동합니다.  
※ 현재는 CoBrowser가 해당 기능을 대신합니다.



### 그리기

PC제어와 동일하게 그리기 기능을 제공합니다. 편집된 이미지는 화면전송 기능을 이용하여 고객에게 전송 가능합니다.



### 화면전송

상담원 프로그램에 표시되고 있는 화면을 고객 디바이스로 전송합니다.  
그리기로 편집된 이미지를 전송 할 수 있습니다.

# 05 원격제어

## 10) iOS 원격제어 기능 (2/2)



### 고객화면 보기

받은 이미지를 보고 있는 경우 이 버튼을 눌러 다시 고객의 캡처화면 보기로 돌아갈 수 있습니다. 이미지 보는 중에 캡처화면이 수신된 경우 이 버튼이 붉은 색으로 표시됩니다.



### 자동조절

원격제어 화면이 상담원의 해상도보다 큰 경우 상담원의 제어 화면의 크기를 최적화하여 표시합니다.



### 화면공유

상담원이 고객 디바이스 화면을 미러링하여 사용자가 조작하는 디바이스 화면을 실시간으로 공유합니다.



### 화면공유

화면공유 기능 사용 시 활성화 됩니다.  
미러링 중인 고객 디바이스 화면을 회전 합니다.



# 05 원격제어

## 11) 화면공유 기능 (iOS Ariplay)




화면 공유 승인 (사용자)



화면 미리링1 (사용자)



화면 미리링2 (사용자)

항 목	설 명
화면공유 요청 (상담원)	아이폰 사용자의 화면을 미리링하기 위해 상담원 프로그램에서 상단 바에 화면공유 아이콘  을 클릭합니다.
화면공유 승인 (사용자)	상담원으로부터 화면공유를 요청받게 되면 사용자에서 확인을 클릭하여 화면공유 권한을 승인합니다.
화면 미리링1 (사용자)	상담원과 미리링을 하기 위해 하단 메뉴 바를 올려 빨간색 박스인 '화면 미리링' 버튼을 클릭합니다.
화면 미리링2 (사용자)	위 그림에서 MobileHelper_0000 클릭 시 사용자의 화면을 미리링하여 상담원 프로그램에서 실시간으로 화면이 공유됩니다.

# 05 원격제어

## 12) iOS 원격제어 주요기능



<코브라우저>



<실시간 이미지 전송>

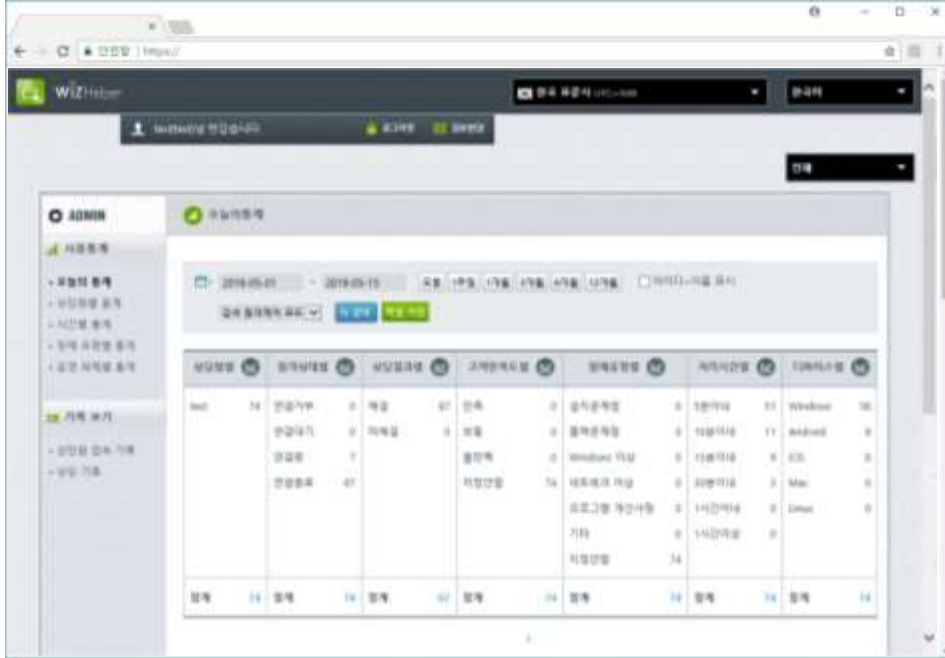


<푸쉬 알림>

항 목	설 명
코브라우저	코브라우저를 이용하기 위해서는 사전에 데모 가능한 웹 서버를 구축을 해야 합니다. 구축 된 웹 사이트는 코브라우저에서 표시할 수 있으며, 이를 통해 고객에게 필요한 내용을 안내 할 수 있습니다.
실시간 이미지 전송	'실시간 이미지 전송' 기능이 활성화 되지 않으면 스크린샷 또는 현재 보고 있는 화면이 상담원에게 전송되지 않습니다. 상담원으로부터 안내를 받기 위해서는 해당 기능을 반드시 활성화 하시기 바랍니다.
푸쉬 알림	'모바일헬퍼'가 백그라운드로 실행되고 있는 동안에 상담원으로부터 채팅 메시지 등을 받게 되면 푸쉬 알림이 표시되며, 알림을 터치하면 '모바일헬퍼' 앱이 활성화 됩니다.

# 06

## 관리자 페이지



<관리자페이지 : [www.whelper.co.kr/manager](http://www.whelper.co.kr/manager)>

항 목		설 명
사용 통계	오늘의 통계	지정한 기간의 상담원/원격상태/상담결과/고객만족도/장애유형/처리시간/디바이스 원격상담 통계를 조회합니다.
	상담원별 통계	월별 상담원/원격상태/상담결과/고객만족도/장애유형/처리시간/디바이스 원격상담 통계를 표시합니다.
	시간별 통계	시/날짜/요일/주/월/분기별로 원격 상담 통계를 표시합니다.
	장애 유형별 통계	장애유형별 원격 상담 통계를 표시합니다.
	운영 체제별 통계	원격지원을 받은 PC의 운영체제별 사용통계를 표시합니다.
기록 보기	상담원 접속 기록	상담원 계정의 상담원 프로그램 로그인/아웃 기록을 표시합니다.
	상담 기록	설정 기간 내 원격제어 작업에 대한 기록을 표시합니다.

\* 상담원 ID로 관리자 페이지에 로그인 할 경우 로그인한 상담원의 통계 및 기록만 확인할 수 있습니다. 전체 상담원의 통계 및 기록, 그룹관리, 장애유형, 휴일설정 등은 관리자 ID로 로그인하세요.

# 07 FAQ

## Q1. 접속번호를 입력한 후 안내에 따라 진행했으나, 프로그램이 다운로드 되지 않습니다.

- A1. 클리너, 툴바, 백신 등의 프로그램을 설치하여 사용하고 있다면 보안설정을 확인하여 다운로드 제한을 해제 하거나 위즈헬퍼 사이트 주소를 안전한 사이트로 등록하여 예외처리 합니다.
- A2. 익스플로러에서 서비스를 이용 중이라면 윈도우 자동업데이트 설정이 되어있는지 확인 후 자동 업데이트 설정이 되어 있고, 윈도우가 업데이트 되었다면 시스템을 재부팅한 후에 다시 시도합니다

## Q2. 상담원, 접속 프로그램 실행 시 "인터넷에 연결되지 않았거나 방화벽으로 인해 서버로부터 환경설정 파일을 가져오지 못 했습니다."라는 메시지가 표시되며 프로그램이 종료됩니다.

- A1. 인터넷이 연결되어있는지 확인합니다. 인터넷이 연결되어 있다면 위즈헬퍼 접속페이지에 접속하여 페이지가 정상적으로 열리는지 확인합니다.
- A2. Q1의 해결방법에 따라 진행한 후 다시 시도합니다.

## Q3. 상담원 프로그램에 로그인이 되지 않습니다.

- A1. 계정, 패스워드를 맞게 입력했는지 확인합니다.
- A2. 관리자 계정, 그룹관리자 계정은 상담원 프로그램에 로그인 할 수 없습니다.
- A3. 상담원 접속 아이피가 설정되어있는 경우 해당 아이피의 PC 이 외의 PC에서는 로그인이 제한됩니다. 접속 아이피는 관리자를 통해 추가 등록 할 수 있습니다.

## Q5. 상담원 대기를 하였으나, 접속번호가 생성되지 않습니다.

- A1. 통신상태 및 방화벽을 확인합니다. 접속번호는 실제 원격제어 통신을 하는 중계서버로부터 수신을 받습니다. 서버와 통신이 되지 않으면 접속번호를 받을 수 없습니다.
- A2. 상담원 프로그램에 로그인 후 장시간 작업이 없는 경우 세션이 끊어지게 됩니다. 이 경우는 프로그램을 재시작하여 로그인을 다시하면 해결됩니다.
- A3. 이 외의 경우 중계서버의 장애가 있을 수 있으므로 관리자에게 문의하시기 바랍니다.

## Q6. 원격제어 연결 중 연결이 되지 않거나 접속이 끊어집니다.

- A1. 네트워크 상태나 방화벽을 확인합니다.
- A2. 보안프로그램을 사용하고 있는 경우 보안프로그램에 의해 모듈이 차단 될 수 있습니다. 사용하고 계신 보안프로그램의 실시간 감시를 잠깐 끄거나, 예외처리를 하면 해결할 수 있습니다.

## Q7. 원격제어 중에 제어창을 닫았는데 원격제어창을 다시 표시 할 수는 없나요?

- A1. 원격제어 중에 원격제어 창을 실수로 닫은 경우 원격제어 상태창의 '원격제어', '원격종료' 두 개의 버튼 중 '원격제어' 버튼을 누르면 원격제어창이 다시 표시됩니다. 원격제어 상담의 종료는 '원격종료' 버튼으로만 가능합니다.

## Q8. 원격제어 프로그램의 비정상종료로 인해 상담 기록의 상태가 완료로 표시되지 않습니다.

- A1. 원격제어 연결 혹은 상담 중 프로그램의 비정상적인 종료로 인해 상담 기록에 완료로 표시되지 않는 경우 상담원은 상담기록의 상세보기에서 수정기능을 통해 상태를 완료로 수정할 수 있습니다.

# 08 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](http://www.ahranta.co.kr)

대표번호 : 02-325-0303

기술지원 : 02-325-0303(ARS 1번)

제품문의 : 02-325-0303(ARS 3번)

