

런리모트 Ver 2.1 매뉴얼

목 차

- I. 런리모트 제품소개
- II. 런리모트 원격지원 사용방법
- III. 런리모트 원격지원 툴바기능
- IV. 런리모트 원격제어 사용방법
- V. 런리모트 매니저 사용방법

I. 런리모트 제품소개

1. 런리모트 원격지원

- 런리모트 원격지원은 고객의 PC를 상담원이 직접 제어하여 문제를 쉽고 빠르게 해결하는 PC원격지원 서비스입니다.
- 런리모트 원격지원 프로그램을 상담원 PC에 설치하면 바로 PC원격지원 서비스를 이용하실 수 있습니다.
- 런리모트 원격지원 툴바로 각종 기능들을 쉽고 편리하게 이용하실 수 있습니다.
- 런리모트 매니저는 원격을 자주 하는 PC를 매니저에 등록하여 바로 원격지원이 가능합니다.
- 런리모트 매니저는 POS, 프랜차이즈, 유지보수 등의 업종에서 사용하시면 매우 편리합니다.

2. 런리모트 원격제어

- 런리모트 원격제어는 내 PC 또는 사내 PC를 직접 제어하여 어디에서나 손쉽게 원하는 PC를 제어할 수 있는 PC원격제어 서비스입니다.
- 런리모트 원격제어 프로그램을 원격지PC와 제어PC 양쪽에 설치하시면 바로 PC원격제어 서비스를 이용하실 수 있습니다.
- 런리모트 원격제어 툴바로 각종 기능들을 쉽고 편리하게 이용하실 수 있습니다.

3. 런리모트 실시간 채팅

- 런리모트 실시간채팅은 회원님의 홈페이지 채팅 창을 설치하여 고객이 손쉽게 제품에 대해 문의하거나 상담 받을 수 있는 상담채팅 프로그램입니다.
- 회원님 홈페이지에 간단한 스크립트를 삽입하여 채팅 창을 설치하시면 바로 실시간 상담 채팅프로그램 서비스를 이용하실 수 있습니다.
- 런리모트 실시간 채팅 서비스는 런리모트 원격지원 프로그램 내에 포함되어있습니다.
- 런리모트 채팅만 사용하시는 고객께서는 채팅전용모드로 간편하게 이용하실 수 있습니다.
- 홈페이지 설치되는 채팅 창에서 바로 원격지원서비스로 연결이 가능합니다.

- 런리모트 원격지원 동영상 링크 : <https://youtu.be/2ixXY6yKATQ>
- 런리모트 매니저 동영상 링크 : https://youtu.be/NldAk5jJ-_M
- 런리모트 원격제어 동영상 링크 : <https://youtu.be/a5ZiaGTSnvU>
- 런리모트 채팅 동영상 링크 : <https://youtu.be/p2C9MH1kuKU>

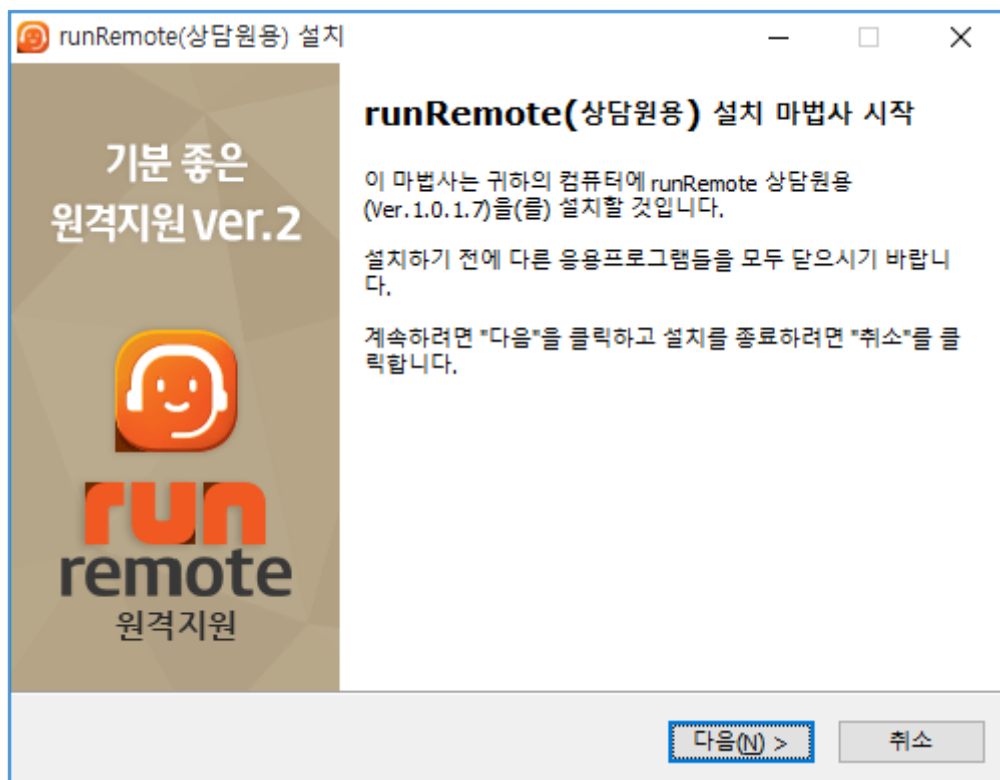
II. 런리모트 원격지원 사용법

1. 런리모트 원격지원 프로그램 다운로드(홈페이지 상단 메뉴 원격지원 > 다운로드)



➤ 원격지원 상담원용 프로그램을 홈페이지에서 다운받습니다.

2. 런리모트 원격지원 프로그램 설치



➤ 런리모트 상담원용 프로그램을 설치합니다. 다음(N)을 선택해주세요.

3. 런리모트 원격지원 프로그램 로그인

runsupport

기분 좋은 원격지원 두 번째 VER.2
성능, 보안, 디자인, 기능 모두 다 업!업!업!

runsoft3
●●●●●● LOGIN

☒ 아이디 저장(S) [비밀번호찾기](#)

회원가입

NOTICE

[안내]고객지원 도메인 추가 안내...	2015,11,02
[업데이트] 상담원 1.0,1.7,고객용 1....	2015,09,10
[공지] avast 백신 설치된PC 다운로드...	2015,08,10
[업데이트] 상담원용 1.0,1.5	2015,07,07
[업데이트] 1.0,1.4	2015,05,27

powered by runsfot

[런리모트 원격지원 로그인 화면]

- 런리모트 원격지원 프로그램을 실행하면 초기화면을 보실 수 있습니다.
- 런리모트 홈페이지에서 회원가입 한 계정은 마스터 계정이며 위 화면에서는 상담원계정으로 로그인하셔야 합니다.
- 홈페이지 회원가입 시 "마스터계정1" 이 상담원 계정으로 자동 발급됩니다.
- 상담원 계정은 홈페이지 서비스관리 - 상담원 계정관리 메뉴에서 추가/삭제/수정이 가능합니다.

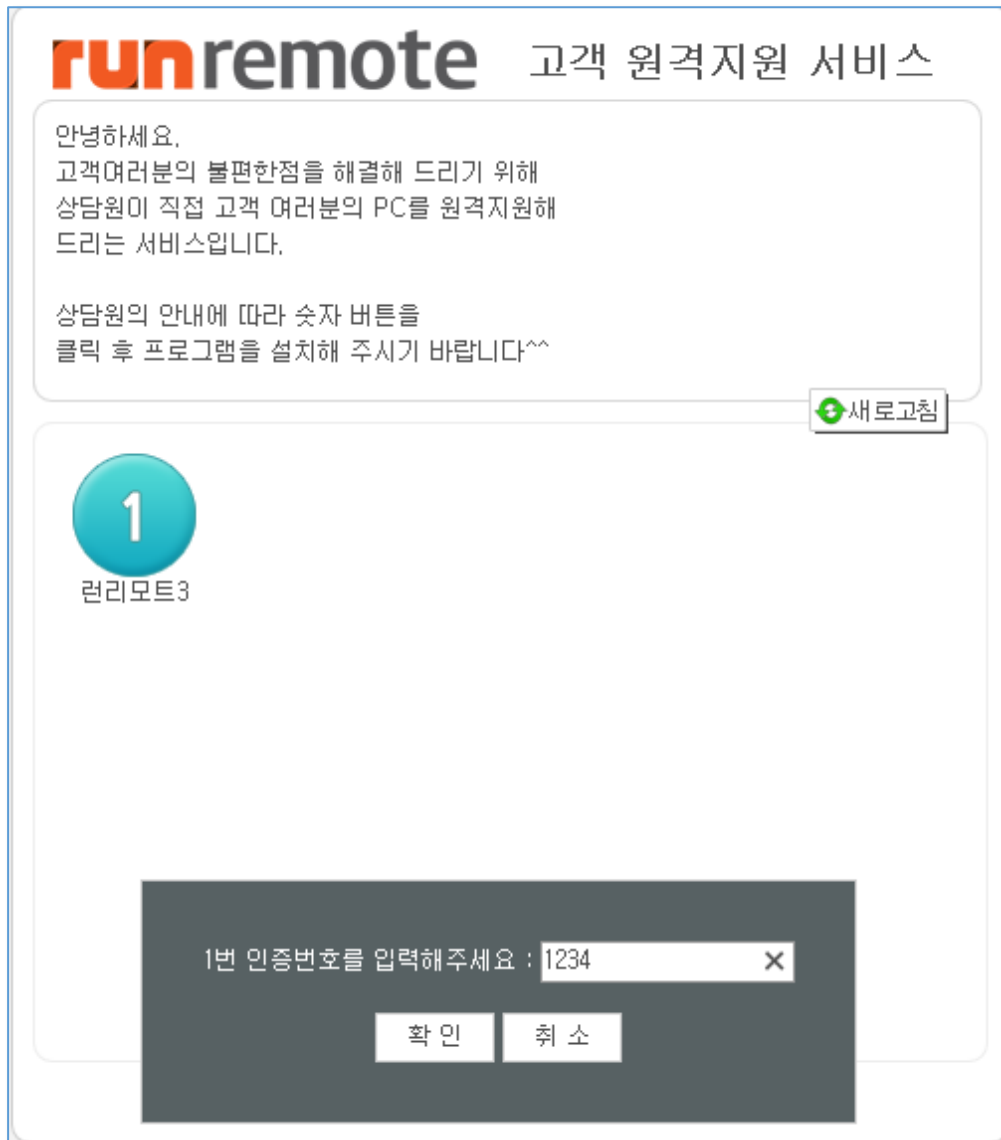
4. 상담원 대기



상담원이 대기한 상태화면입니다. (상담원명:런리모트 / 대기번호:2번 / 인증번호:없음)

- 상담원의 번호 이름 그리고 인증번호 상담원 상태 등을 확인할 수 있습니다.
- 대기 중 이름 : 대기를 추가하는 상담원의 이름을 입력할 수 있습니다.
- 대기추가 : 상담원 대기를 추가할 수 있습니다. (상담원 계정 별 최대 3개)
- 메모공유 : 상담원간 간단한 메모를 공유 / 삭제할 수 있습니다.
- 채팅하기 : 고객이 홈페이지 채팅 창에서 문의하는 내용을 확인, 대화할 수 있는 채팅프로그램을 실행합니다. (채팅프로그램은 아래 따로 설명하겠습니다.)
- 매니저 : 고객PC를 등록하여 원클릭으로 원격지원이 가능합니다.(매니저는 별도 설명)
- 대기삭제 : 현재 대기중인 상담원을 삭제합니다. (상담원의 대기는 최소 1명입니다.)
- 원격 이관하기 : 원격지원중인 고객화면을 대기중인 다른 상담원에게 이관 요청합니다.
(이관 시 대기중인 다른 상담원을 선택하고 원격이관 요청 받은 상담원이 승인 하면 이관됩니다.)
- 채팅 : 원격중인 고객과 1:1 채팅을 시작합니다.
- 문자 보내기 : 원격이 이루어지기 전 고객에게 접속 URL과 상담원 번호, 인증번호를 고객의 휴대폰번호로 문자 발송합니다.
- 프로그램 하단에 고객접속 URL 과 서비스 기간 만료일이 표시되어 있습니다.
- 옵션에 따른 표시 : 듀얼모니터 우선, 원격지원 종료 시 고객사 프로그램 자동삭제 등
- 채팅 전용 모드 : 원격지원 없이 채팅만 쓰시는분은 채팅 전용 모드로 간편하게 이용하실 수 있습니다.
- 추가기능 : 로그아웃(화면 우측 상단), 툴바감추기/보이기(화면 우측 상단), 이미지 및 동영상캡처(화면 하단 우측)

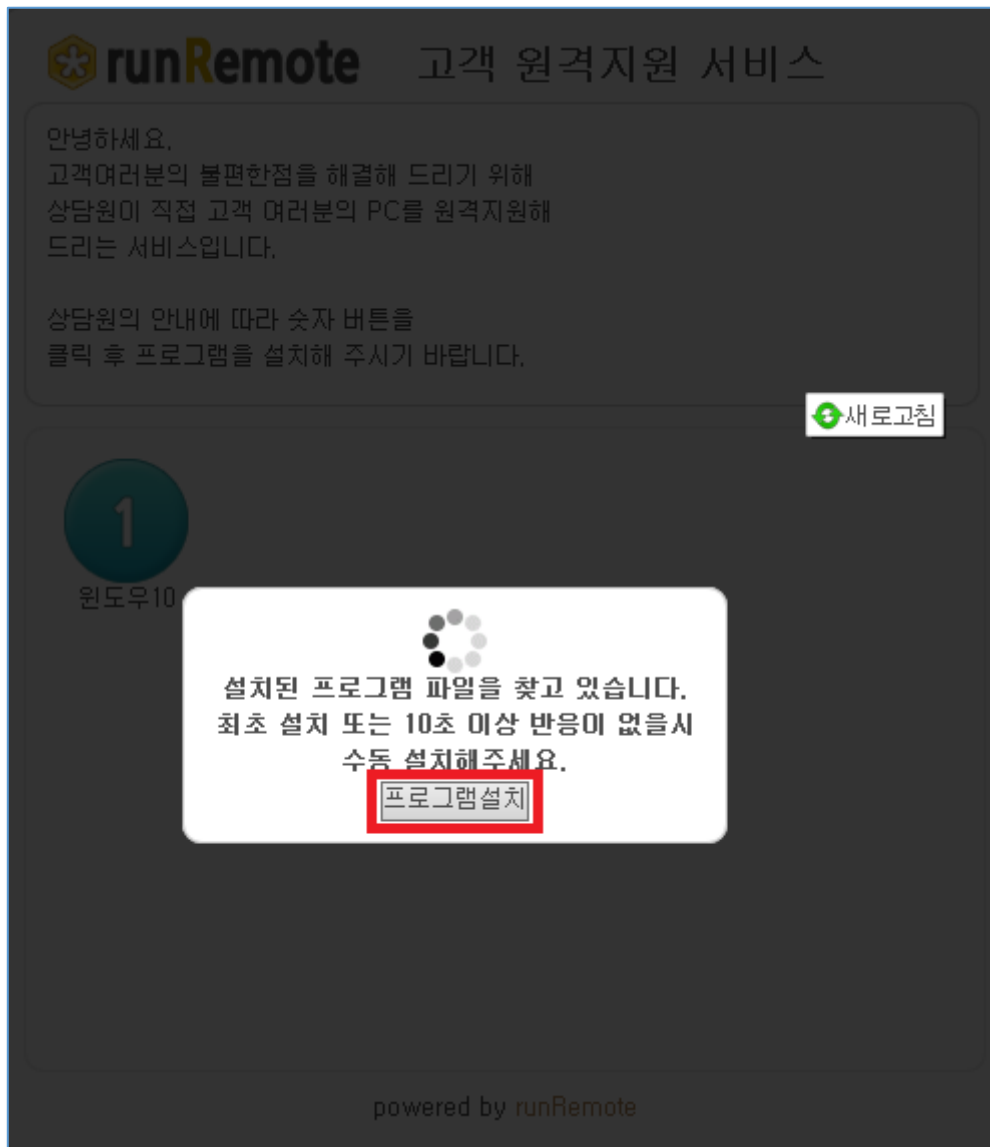
5. 고객접속페이지



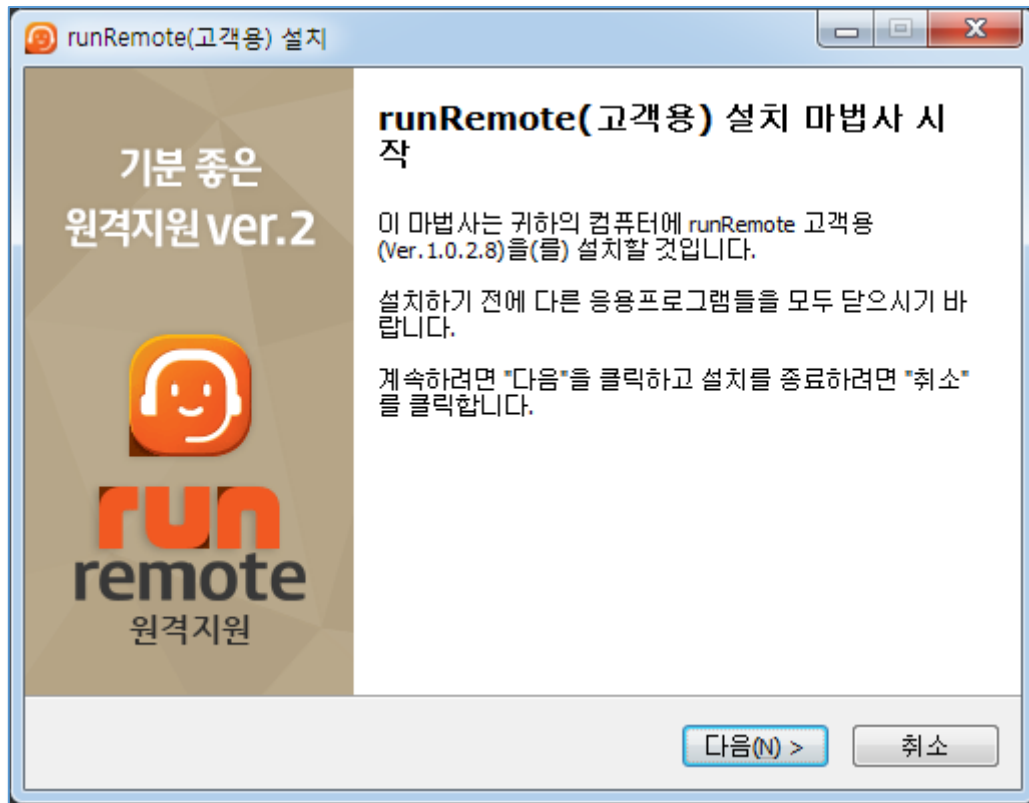
- 고객이 원격지원 접속URL에 연결한 화면입니다.
- 고객 접속 URL은 "helppc.net/마스터아이디" 또는 "757.co.kr/마스터아이디" 로 제공 됩니다.
- 런리모트는 고객의 원격지원을 위한 URL안내 방법이 다양하게 있습니다.
 - 1) 상담원이 유선상으로 고객에게 URL을 음성으로 안내
 - 2) 고객사의 홈페이지에 접속URL을 링크한 배너 또는 링크문자
 - 3) 고객의 휴대폰번호로 접속URL, 상담원번호, 인증번호를 문자로 발송
- 고객이 상담원 번호를 선택 하면 인증번호 입력 창이 표시됩니다.
(인증번호는 홈페이지 서비스관리 > 원격지원관리 > 환경설정에서 on/off 설정이 가능합니다.)
- 인증번호를 입력하면 고객용 원격지원 프로그램이 설치됩니다.

6. 고객용 원격지원 프로그램 설치

- 고객이 고객접속페이지에서 상담원 번호를 선택 후 인증번호를 입력 하면 아래와 같이 고객용 원격지원 프로그램 설치 창이 나타납니다.



- 프로그램 설치를 누르면 다음과 같이 고객용 원격지원 프로그램이 설치됩니다.
- 런리모트 원격지원 고객용 프로그램이 이미 설치되어 있는 경우 프로그램 설치 없이 자동 실행됩니다.
(원격지원 상담원 프로그램 환경설정에서 원격지원 종료 시 고객PC에 설치되어있는 프로그램 자동삭제 여부를 설정할 수 있습니다.)



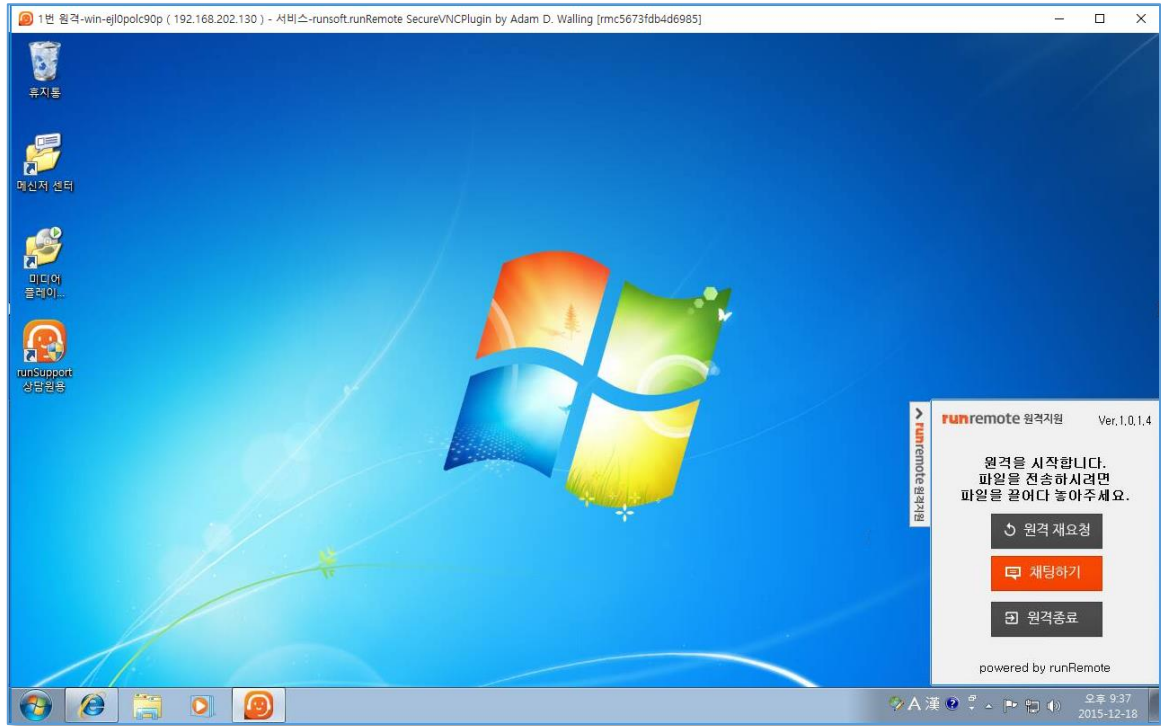
다음(N)을 선택하면 프로그램이 설치 완료되면서 자동으로 원격지원이 시작됩니다.

7. 원격지원 시작



- 왼쪽 상단 ">" 아이콘은 고객용 프로그램을 왼쪽으로 최소화할 수 있는 버튼 입니다.
- 아래쪽 버튼 2개는 그리기 모드와 간편실행 및 보안검사 입니다.
- 상단의 톱니모양은 매니저 전환 버튼입니다. (매니저 사용법 매뉴얼 하단 참조)

8. 원격지원 연결 완료



- 원격지원이 연결된 고객의 PC화면입니다.
- 화면 우측 하단에 고객용 프로그램이 표시됩니다.
- 원격 재요청 : 상담원에게 원격이 종료된 후 다시 재연결 요청을 할 수 있습니다.
(고객용 프로그램에서 원격종료를 하였을 경우 원격 재 연결은 불가능합니다. 상담원이 종료했을 때 가능)
- 채팅하기 : 고객과 상담원간의 1:1 채팅이 시작됩니다. (원격 연결 중에만 가능)
- 원격종료 : 고객이 상담원과의 원격지원 서비스를 완전히 종료합니다.

- ✓ 디스크정보 – 원격지PC의 저장장치를 확인할 수 있습니다.
- ✓ 바탕화면 보기 – 원격지PC의 바탕화면을 바로 볼 수 있습니다.

➤ 화면

- ✓ 새로고침 : 원격지원 시 잔상 같은 현상이 있을 때 화면을 새로 고침 해줍니다.
- ✓ 최적맞춤 : 현재 상담원 모니터 해상도에 맞춰 적절하게 원격화면이 조정됩니다.
- ✓ 원본 1:1 : 고객PC화면 해상도 그대로를 상담원 PC에 보여줍니다.
- ✓ 전체화면 : 고객PC화면을 전체화면으로 변경합니다.
- ✓ 모니터 선택 : 고객이 다중 모니터를 사용하면 모니터 화면을 변경할 수 있습니다.
- ✓ 해상도 변경 : 고객PC의 화면 해상도를 변경합니다.
- ✓ 화면 숨기기 : 원격 중 이라는 메시지와 화면전체를 숨겨서 원격내용을 보호합니다.
- ✓ 보기모드 활성화 – 상담원이 PC제어 없이 화면만 볼 수 있습니다.

➤ 기능

- ✓ 1:1채팅 : 원격지원 중 고객과 1:1 채팅을 할 수 있습니다.
- ✓ 파일 전송 : 고객PC와 상담원PC간의 파일을 주고 받을 수 있습니다.
- ✓ 사운드듣기 – 원격지PC의 사운드를 확인할 수 있습니다.
- ✓ 음성보내기 – 원격지PC에 음성을 전송할 수 있습니다.
- ✓ 원격이관 : 대기중인 다른 상담원에게 현재 원격연결중인 고객화면 제어권한을 이관할 수 있습니다.
- ✓ 원격화면 같이 보기 : 원격중인 화면을 다른 상담원과 함께 볼 수 있습니다.
- ✓ 화면 녹화하기 – 원격화면을 동영상으로 저장할 수 있습니다.
- ✓ 화면 녹화폴더 바로가기 – 원격화면 동영상 파일이 저장된 폴더를 불러옵니다.
- ✓ 상담원 화면 캡처 – 상담원PC의 화면을 캡처하여 저장 합니다.
- ✓ 화면캡처 폴더 바로가기 – 캡처 파일이 저장된 폴더를 불러옵니다.

IV. 런리모트 원격제어 사용방법

1. 런리모트 원격제어 프로그램 다운로드(홈페이지 상단 메뉴 원격지원 > 다운로드)



➤ 런리모트 원격제어 프로그램을 홈페이지에서 다운받습니다.

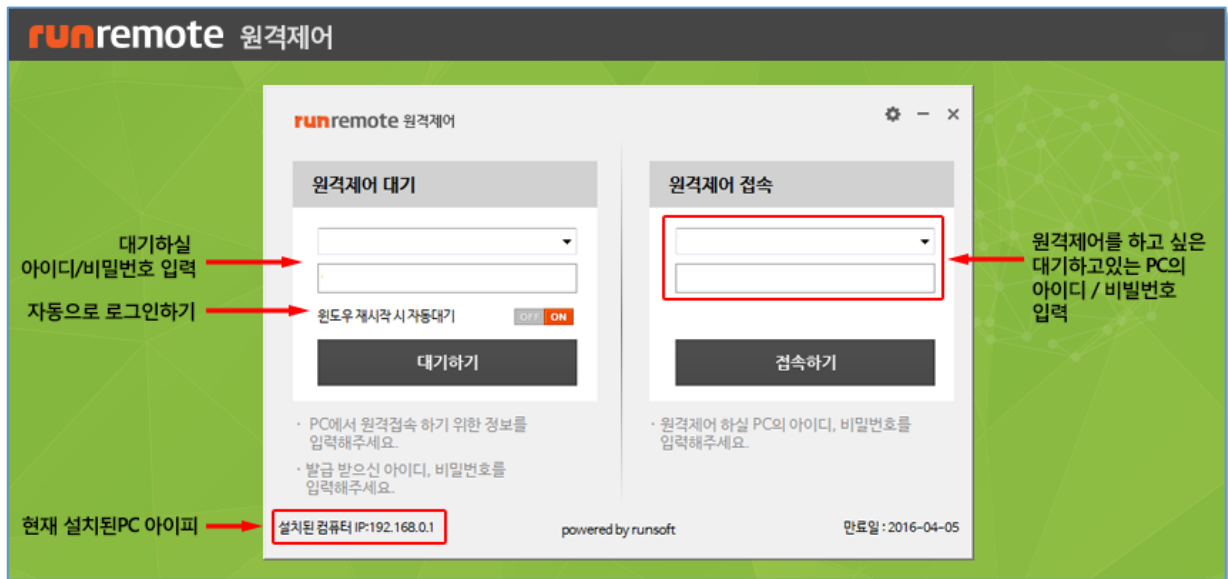
2. 런리모트 원격제어 프로그램 설치



다음(N)을 눌러 설치를 완료 해줍니다.

➤ 런리모트 원격제어 프로그램은 원격지PC와 제어PC 양쪽에 설치하셔야 합니다.

3. 런리모트 원격제어 프로그램 실행



- 원격제어는 원격지PC와 원격제어PC 양쪽에 동일한 런리모트 원격제어 프로그램을 설치하면 됩니다.
- 원격지PC는 원격제어 대기에 상담원 계정을 입력 후 [대기하기]버튼을 눌러 대기를 한 후
원격제어PC에 동일한 상담원 계정을 입력하여 [접속하기] 버튼을 누르면 원격제어가 시작됩니다.
- 원격지PC쪽은 윈도우시작시 자동실행 옵션과 윈도우 재시작 시 자동대기 옵션을 ON해 놓으면 컴퓨터를 부팅할때마다 자동실행 자동대기가 되어 편리하게 이용하실 수 있습니다.
- 접속하기 버튼 위에 원격지 컴퓨터 켜기 스위치가 있습니다.
(WOL을 이용한 원격지 컴퓨터 켜기 도움말 참조)
- 런리모트 원격제어도 런리모트 원격지원과 동일하게 원격제어가 시작되면 원격제어PC에 툴바가 화면 상단에 표시됩니다. (툴바의 기능은 원격지원 툴바를 참조하면 됩니다.)

V. 런리모트 매니저 사용방법

1. 런리모트 매니저 다운

- 런리모트 매니저 프로그램을 홈페이지에서 다운 받습니다.

○ 고객용 프로그램

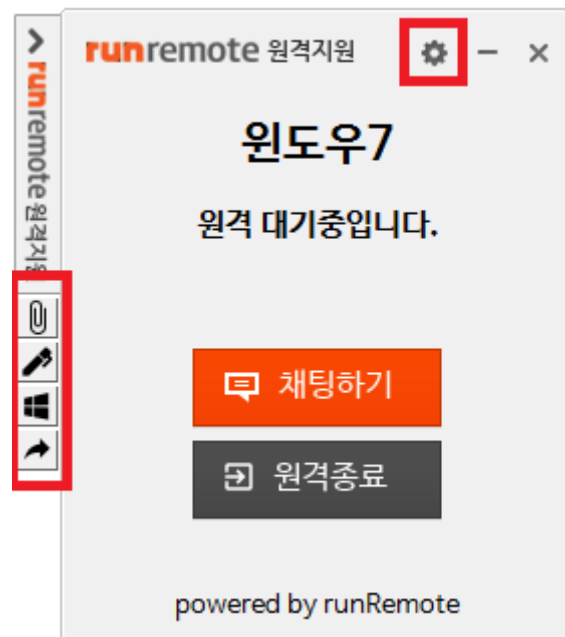
	런리모트 매니저 고객용 프로그램 매장또는 관리하실 PC에 설치하시면 원격지원 프로그램 내에서 해당 PC를 관리 하실 수 있습니다.	↓ DOWNLOAD
	런리모트 원격지원 고객용 프로그램 고객접속URL에서 런리모트 원격지원 고객용 프로그램 다운이 어려울 경우 사용하세요.	↓ DOWNLOAD

2. 런리모트 매니저 설치

- 런리모트 매니저를 고객사 PC에 설치 합니다.



- 매니저를 따로 설치하거나 아래화면 처럼 고객PC와 원격지원 연결 후 고객용 프로그램 상단의 톱니바퀴 모양을 클릭 하면 매니저로 전환이 가능합니다.
- 많은 PC를 등록하실 경우 INI 생성 프로그램으로 작업하시면 좀더 편리하게 PC등록이 가능합니다.

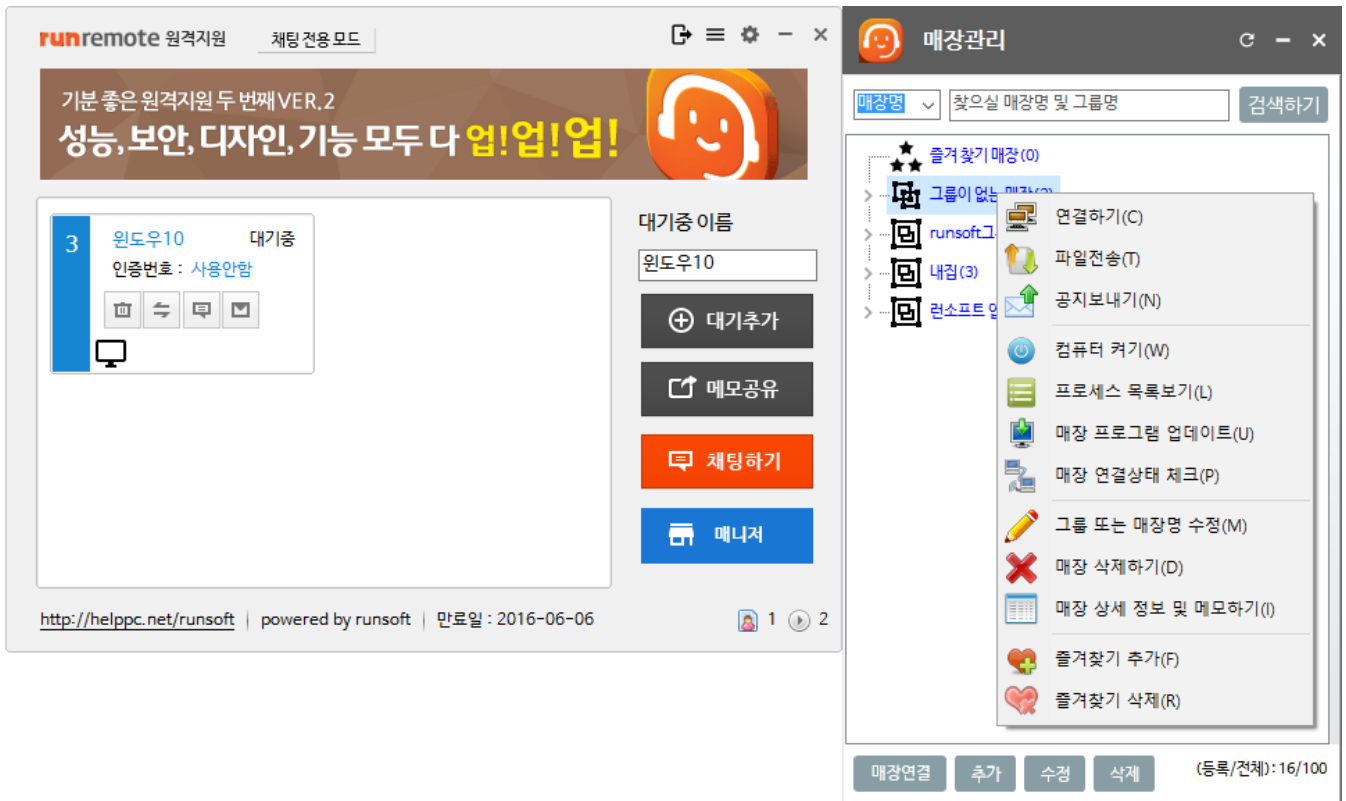


3. 런리모트 매니저 정보 입력

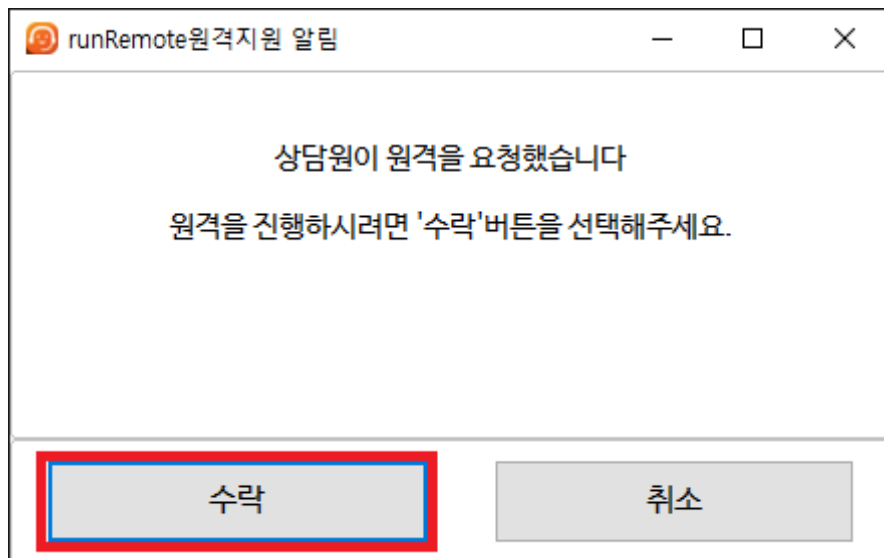
➤ 고객 PC에 설치된 런리모트 매니저를 실행하여 매장명칭 및 상담원 계정을 입력합니다.

- 여기서 입력하는 ID/PASS 는 인증 절차로 등록되어있는 **상담원 계정** 중 하나를 입력하면 됩니다.

4. 런리모트 매니저를 이용한 원격지원 시작



- 런리모트 매니저 화면 입니다.
- 등록된 고객PC가 리스트화해서 보여지며 그룹명을 이용해서 관리가 가능합니다.
- 매장관리 리스트에 등록된 매장을 선택 후 매장연결 버튼을 누르면 고객사 PC에 원격지원 요청 승인창이 나타납니다.



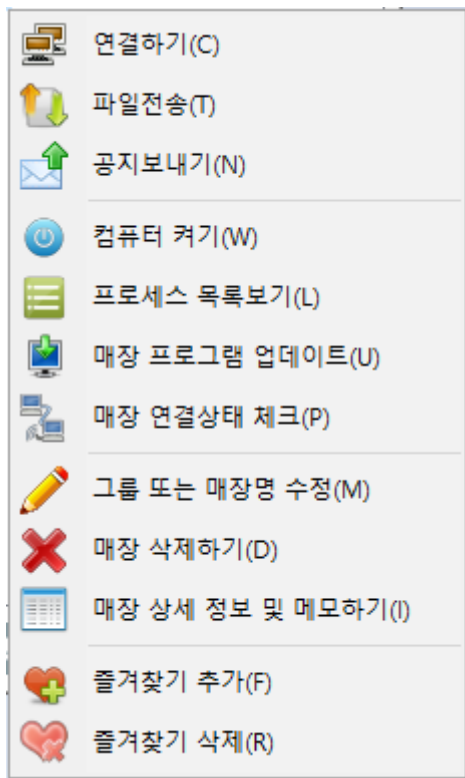
- 고객사 PC에서 수락 버튼을 누르면 원격지원이 시작됩니다. (승인방식)
 - 고객사 PC에서 수락 버튼 클릭 없이 바로 원격도 가능합니다. (직접방식)
- (홈페이지 : 서비스관리 > 원격지원관리 > 환경설정 > 매니저 인증방식에서 선택)



5. 런리모트 매니저 화면 설명

- ① 새로고침 : 매장 정보 변경 시 사용
- ② 매장 및 그룹명 검색
- ③ 등록된 매장 리스트 : 매니저로 등록된 PC가 나타납니다..
- ④ 매장연결 : 선택한 매장과 원격지원
- ⑤ 추가 : 그룹명 추가(입력 순으로 정렬)
- ⑥ 수정 : 그룹명 변경
- ⑦ 삭제 : 그룹 및 매장 삭제
 - 매장을 삭제할 경우 매장에 설치된 프로그램도 함께 삭제 됩니다.
- ⑧ 등록/전체 : 등록PC 수 / 라이선스 제한 수
 - 매장명을 마우스로 드래그&드롭하여 위치를 이동시킬 수 있습니다.

6. 런리모트 매니저 메뉴 설명(매장 및 그룹명에서 마우스 우클릭)



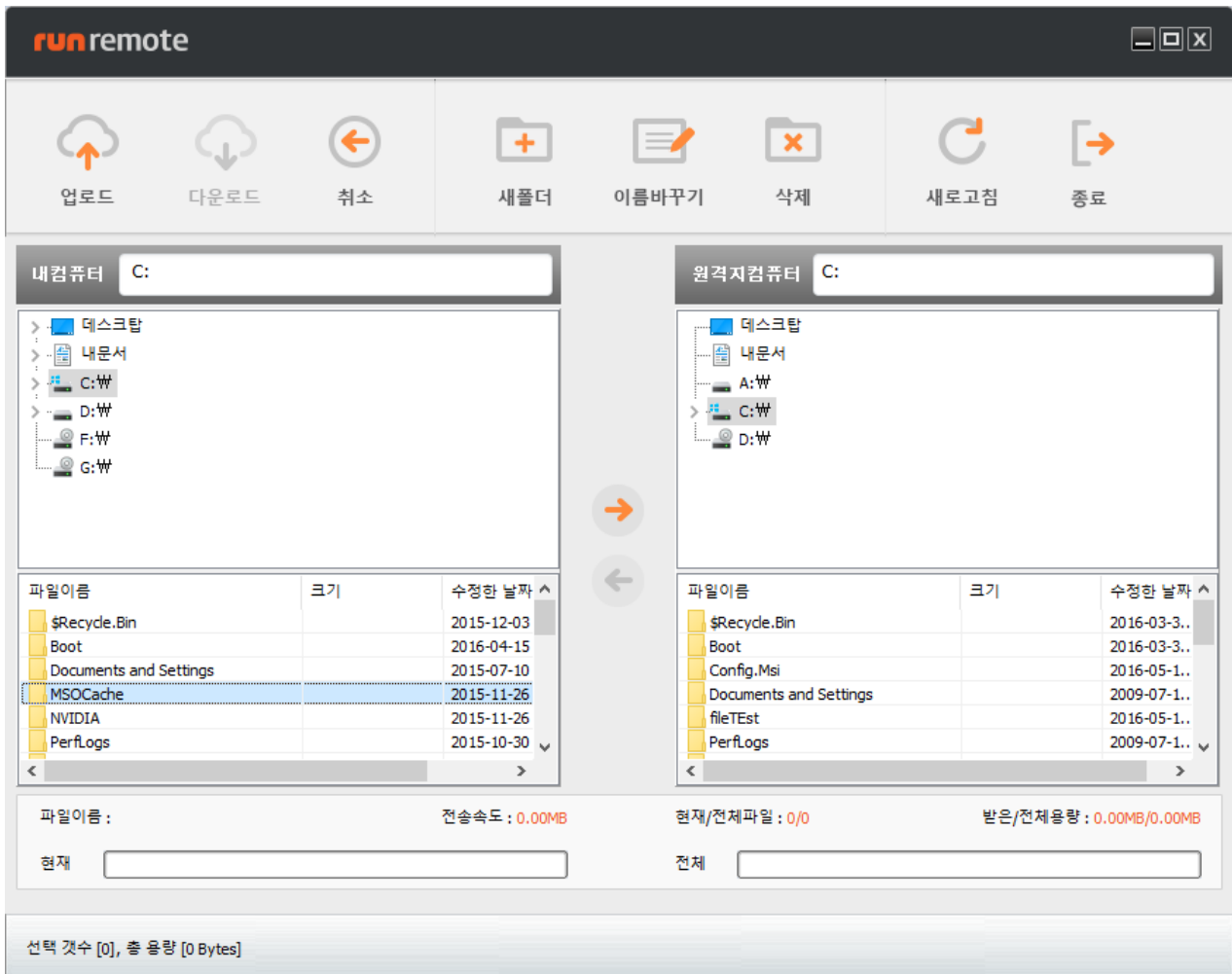
- ① 연결하기 : 등록된 매장PC와 원격연결을 시도합니다.
- ② 파일전송 : 원격연결을 하지 않고도 양방향 파일전송이 가능합니다.
- ③ 공지보내기 : 매장PC에 메시지를 전송합니다.
 - 그룹명에서 전송하면 그룹별로 메시지 전송이 가능합니다.
- ④ 컴퓨터 켜기 : 매장 PC를 부팅합니다.(도움말 참고)
- ⑤ 프로세스 목록보기 : 매장 PC의 프로세스를 보여줍니다.
- ⑥ 매장 프로그램 업데이트 : 업데이트 정보가 있으면 해당PC에 프로그램 업데이트 메시지를 보냅니다.
- ⑦ 매장 연결상태 체크 : 매장PC와의 통신이 원활한지 확인합니다.
 - 성공하면 초록색 아이콘으로 변경됩니다.
- ⑧ 그룹 또는 매장명 수정 : 그룹 이나 매장의 명칭을 수정합니다.
- ⑨ 매장 삭제하기 : 등록된 매장PC를 삭제합니다. (이때 매장에 설치된 프로그램도 함께 삭제됩니다.)
- ⑩ 매장 상세 정보 및 메모하기 : 매장PC의 상세정보가 표시되며 간단한 메모가 가능합니다.
- ⑪ 즐겨찾기 추가/삭제 : 자주 원격서비스하는 PC를 즐겨찾기에 추가하거나 삭제 합니다.

[매니저 등록 PC에 공지보내기]



- ① 제목 : 공지사항의 제목을 입력합니다.
- ② 공지내용 : 공지 내용 입력합니다.
- ③ URL바로가기 : URL을 입력하면 공지를 받는 쪽에서 자세히 보기 버튼이 생성되며 버튼을 누르면 입력한 URL로 인터넷창을 열어 접속합니다.
- ④ 공지가 정상적으로 발송되어 공지를 받은 PC는 매장명 앞에 아이콘이 "V" 체크 표시로 바뀝니다.

[파일전송]



<고객PC와 상담원PC간의 양방향 파일전송이 가능합니다.>