원격제어 시스템 ezHelp ASP
for MAC Beta 사용자 설명서

ezhelp

알 림

ezHelp ASP for Mac User Guide (Version 2.1)

Copyright ⓒ 2022 midassoft Co., Ltd. All Rights Reserved

본 매뉴얼에 포함된 내용은 추후 제품의 성능 향상 또는 기능 개선 등에 따라 사전 예고 없이 변경될 수 있다.

(주)마이더스소프트는 본 매뉴얼에서 설명한 특수 용도 이외에 시장성 및 적합성 등에 대하여 어떠한 보증도 하지 않는다.

(주)마이더스소프트는 본 매뉴얼에 포함된 오류 또는 이 자료의 공급이나 수행 또는 사용과 관련하여 직접, 간접 특별히 우연 또는 필연적으로 발생한 손해에 대하여 어떤 책임도 지지 않는다.

본 매뉴얼에 대한 저작권과 지적 소유권은 (주)마이더스소프트가 가지고 있으며 이 권리는 대한민국의 저작권법과 국제 저작권 조약에 의하여 보호된다. 따라서 (주)마이더스소프트는의 사전 서면 동의 없이 본 매뉴얼의 일부 또는 전체 내용을 무단 복사, 복제, 전재하는 것은 저작권법에
저촉된다.

ⓒ 2022 주식회사 **마이더스소프트**

Mac용 상담원 프로그램 가이드

1) 상담원 프로그램 설치 방법

2) 상담원 프로그램 사용 방법

3) 원격지원 기능 소개

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

1. 상담원 프로그램 설치 방법

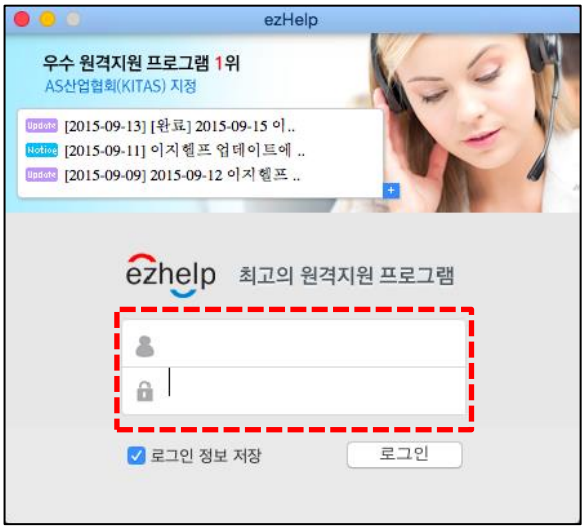
① 상단 메뉴에서 다운로드 메뉴를 열어봅니다..

② 이지헬프 탭 을 클릭합니다.

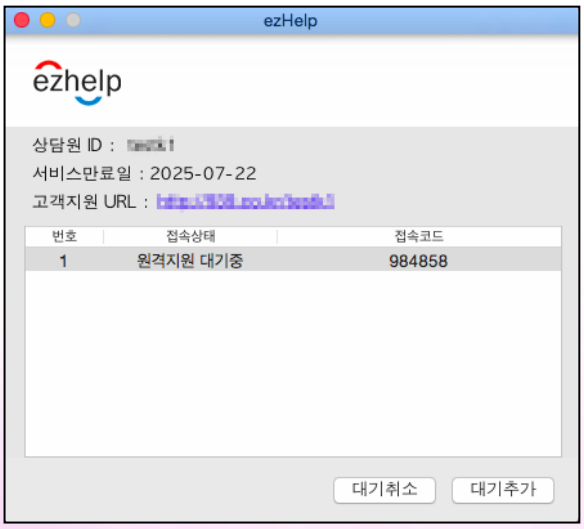
③ 이지헬프 상담원 프로그램 Mac용 을 다운로드하고 설치를 진행합니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

2. 상담원 프로그램 사용 방법



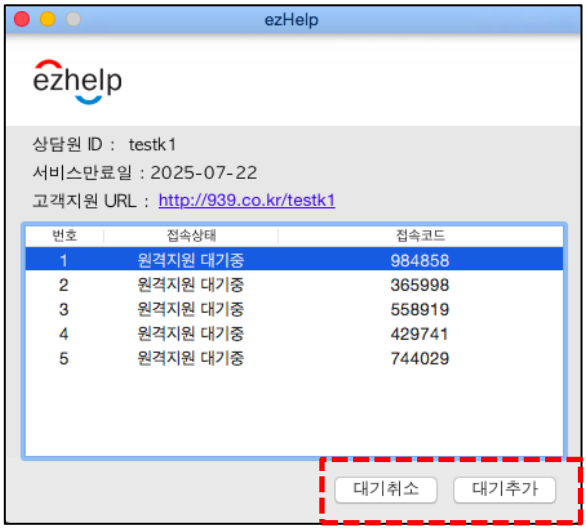
◆ 아이디와 암호를 입력 후 로그인을 합니다. (최초가입 시 아이디 및 추가 생성 아이디도 사용가능 합니다.)

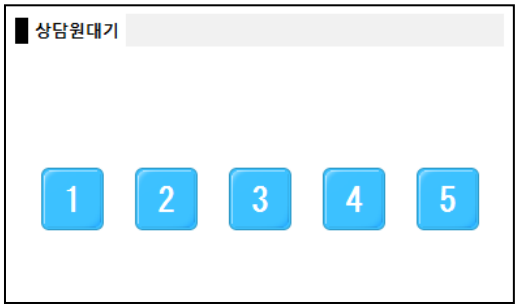


◆ 정상적으로 로그인시 자신의 상담원 번호와 접속코드, 고객지원 URL 등을 확인할 수 있습니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

2. 상담원 프로그램 사용 방법





<고객 접속 페이지>

◆ 상담원이 대기 추가를 하면 고객접속 화면에서는 개별적인 상담원 번호로 표시되므로 상담원 1명이 5명의 고객을 원격지원 할 수 있게 됩니다.

고객 수 대비 응대할 상담원의 수가 부족한 경우 사용하시면 유용한 기능입니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

◆ 원격지원 화면

원격지원이 실행되면 그림과 같은 창을 통해 해당 고객의 PC화면이 보여지게 됩니다.
상담원의 키보드와 마우스를 이용하여 고객PC를 실제 현장에서 사용하는 것과
같이 제어할 수 있습니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

3. 원격지원 기능 소개

새로고침	원격 화면을 새롭게 갱신하는 기능입니다.
원격제어 막기	상담원의 원격지원을 일시 중단합니다. (화면 제어 및 키보드 입력만 중지되며, 화면 전송은 그대로 유지됩니다)
파일전송	상담원 PC와 원격지 PC의 파일을 상호 전달할 수 있는 기능입니다.
원격지 PC 바이러스 검사하기	원격 지원 중 원격지 PC에 백신 검사를 실행합니다.
채팅	실시간 채팅을 실행합니다.
동영상 녹화	상담원이 원격지원 중인 화면을 녹화 및 저장합니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

3. 원격지원 기능 소개

화면 캡쳐 방식 (원격지 PC가 윈도우인 경우만 존재)	원격제어 시 화면 캡쳐 방식을 선택하는 기능입니다. GDI 캡쳐 사용 : 일반 윈도우 그래픽을 이용합니다. 비디오 캡쳐 드라이버 사용 : 미라지드라이버의 캡쳐방식을 이용합니다. DirectX 캡쳐 드라이버 사용 : 다이렉트X 캡쳐 방식을 이용합니다. (원격지 PC가 윈도우 8 이상인 경우만 사용
화면 품질	원격지원 시 화면품질을 선택하는 기능입니다. * 품질이 낮을수록 원격속도가 빠릅니다.
화면 크기 조절	원격지원 시 화면비율을 선택하는 기능입니다.
원격 공유	윈도우 OS 를 사용중인 상담원은 Mac OS 상담원이 상담하고 있는 고객PC로 원격지원 공유를 요청할 수 있습니다.
안드로이드	ezMobile 안드로이드 제어 시 안드로이드 소프트키 버튼 역할을 수행합니다. (뒤로가기, 홈, 메뉴).
iPhone	ezMobile 아이폰 제어 시 아이폰 화면 회전을 위한 기능입니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

Ctrl+Alt+Del	원격지 PC에 해당 단축키를 실행합니다..
작업관리자	원격지 PC에 작업관리자를 실행합니다
윈도우 탐색기	원격지 PC에 윈도우 탐색기를 실행합니다.
윈도우 명령 실행창	원격지 PC에 윈도우 명령 실행창을 실행합니다.
바탕화면 보기	원격지 PC에서 바탕화면 바로가기를 실행합니다.
시스템	원격지 PC 재부팅 / 전원끄기 / 로그오프 / 화면잠금을 실행합니다.

Copyright © 2022 midassoft Co. Ltd. ALL RIGHTS RESERVED. www.ezhelp.co.kr

ezhelp

www.ezhelp.co.kr

경기도 성남시 분당구 삼평동 우림 W-CITY 907호
고객지원센터 : 1544-1405
운영시간 : AM 09:00 ~ PM 18:00 (토,일,공휴일 휴무)
Fax : 031-628-7797
E-mail : happy@midassoft.co.kr