



## **Remote Support 사용자 안내서 (WBS30, WBS31)**

초판: 2016년 03월 18일

### **Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 목 차

### Remote Support의 새로운 기능 1

Remote Support 개요 1

세션 유형 2

콘솔 옵션 2

CSR 대시보드 도구 탭 3

CSR 대시보드 데스크탑 탭 3

CSR 대시보드 응용프로그램 탭 4

CSR 대시보드 세션 탭 5

지원 관리자 수동으로 설치 5

### 지원 세션 관리 7

지원 세션 시작 7

지원 세션 녹화 8

지원 세션 중 메모 작성 9

지원 세션에 고객 초대 9

세션에 다른 지원 담당자 초대 10

한 지원 세션에서 여러 고객 지원하기 11

다른 지원 담당자 지원하기 11

다른 지원 담당자 지원 12

지원 세션의 제어권 전송 12

WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송 13

자동으로 고객에게서 권한 얻기 14

채팅 사용 14

지원 세션 종료 15

### 음성 전화 사용 17

음성 전화 개요 17

음성 전화 시작 또는 종료 17

참가자에게 음성 전화에서 말하기 허용 18

- 음성 전화 나가기 및 다시 참여 19
- 음성 전화 옵션 설정 19
- 고객의 컴퓨터 관리 21
  - 고객의 컴퓨터 관리 개요 21
  - 고객의 시스템 정보 보기 21
  - 사용할 수 있는 스크립트의 목록 보기 22
    - 사용자 정의한 스크립트 만들기 및 공개 22
    - 사용자 정의한 스크립트 수정 또는 삭제 23
    - 세션 중에 사용자 정의 스크립트 실행 23
  - 고객의 컴퓨터에 대한 정보 저장 및 인쇄 24
  - 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인하기 개요 25
    - 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인 25
  - 고객의 컴퓨터 재시작 26
- 파일 전송 27
  - 파일 전송 개요 27
  - 기본 파일 전송 사용 27
  - 고급 파일 전송 28
    - 고급 파일 전송 사용 29
- 데스크탑 및 응용프로그램 공유 31
  - 데스크탑 및 응용프로그램 공유 개요 31
    - 고객의 데스크탑 보기 32
    - 고객의 데스크탑 제어 32
    - 고객에게 귀하의 데스크탑 표시 33
    - 고객에게 데스크탑 제어권 제공 34
    - 데스크탑 공유 중지 34
    - 고객의 응용프로그램 보기 35
    - 고객의 응용프로그램 제어 35
    - 고객이 응용프로그램을 공유하도록 지원 36
    - 고객에게 응용프로그램 표시 37
    - 다수의 응용프로그램 공유 38
      - 고객에게 응용프로그램 제어권 제공 39
  - 클릭-세션 내에서 협동 브라우징 시작 40

- 고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄 40
- 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 화면 제어 41
- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정 41
- 데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보 42
- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석 달기 43
- 비디오 사용 45
  - 비디오 사용 개요 45
  - 비디오 회의용 최소 요구 사항 45
  - 비디오 보내기 46
  - 비디오 출력 조정 47
- 지금 미팅으로 즉시 미팅 49
  - 즉석 세션의 기본 설정 만들기 49
  - WebEx 사이트에서 즉석 세션 시작 50
  - WebEx 생산 도구 설치 50
  - 즉석 미팅 시작하기 51
    - 웹에서 지금 미팅 설정 지정 51
    - Windows의 WebEx 생산 도구 목록에서 즉석 미팅 시작 53
    - 바로가기를 사용하여 즉석 미팅 시작 53
  - WebEx 생산 도구 제거 54
- 내 WebEx에서 정보 관리 55
  - 내 WebEx 정보 55
  - 사용자 계정에 등록 56
  - WebEx 사이트에 로그인 57
  - 미팅 목록 보기 57
  - 내 WebEx 미팅 페이지 정보 57
  - Access Anywhere 사용 (내 컴퓨터) 58
  - 개인 폴더에서 파일 관리 59
  - 기타 녹화 관리 60
  - 연락처 정보 유지관리 61
    - 주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기 61
    - 연락처 정보를 .csv 파일로 내보내기 62
    - 연락처 정보 CSV 템플릿 정보 63

주소록에 메일 그룹 작성 64

사용자 프로필 편집 65

기본 설정 편집 65

보고서 생성 66

    보고서 정보 67

세션 데이터 생성하기: 조회 도구 68



## Remote Support의 새로운 기능

- Remote Support 개요, 1 페이지
- 세션 유형, 2 페이지
- 콘솔 옵션, 2 페이지
- CSR 대시보드 도구 탭, 3 페이지
- CSR 대시보드 데스크탑 탭, 3 페이지
- CSR 대시보드 응용프로그램 탭, 4 페이지
- CSR 대시보드 세션 탭, 5 페이지
- 지원 관리자 수동으로 설치, 5 페이지

### Remote Support 개요

Remote Support는 웹에서 실시간 고객 지원 세션을 수행하기 위한 쌍방향 보란 환경을 제공합니다. 고객의 응용프로그램 또는 전체 데스크탑을 간편하게 보고, 원격으로 제어하며, 주석을 달아 고객의 문제를 분석하고 해결할 수 있습니다.

수행 가능한 작업

실시간 고객 지원 세션에서 문제를 탐색하고 해결책을 설명합니다. 다음:

- 다수의 고객을 동시에 지원합니다. [한 지원 세션에서 여러 고객 지원을](#) 참조하십시오.
- 음성 전화, 텍스트 메시징 및 비디오를 추가하여 고객과의 통신을 향상합니다. [음성 전화 사용, 17 페이지](#)를 참조하십시오.
- 고객의 응용프로그램 또는 전체 데스크탑을 보거나 제어하고 고객이 귀하의 컴퓨터에서 동일한 작업을 수행하도록 허용합니다. [데스크탑 및 응용프로그램 공유, 31 페이지](#)를 참조하십시오.

- 로컬 컴퓨터와 고객의 원격 컴퓨터 사이에서 파일을 전송합니다. [파일 전송, 27 페이지](#)를 참조하십시오.
  - 교육 또는 보관을 목적으로 지원 세션의 전체 또는 일부를 녹화합니다. [지원 세션 녹화, 8 페이지](#)를 참조하십시오.
  - 고객 컴퓨터의 문서를 로컬 프린터로 인쇄합니다. [고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄, 40 페이지](#)를 참조하십시오.
  - 세션 제어를 전송하거나 세션 전체를 전송 및 포기하여 세션을 종료하거나 다른 고객 지원 담당자를 대상으로 세션을 단계별로 확대합니다. [WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송, 13 페이지](#)를 참조하십시오.
  - 문제를 진단하고 해결하기 위해 원격 고객 컴퓨터에서 사용자 정의 스크립트 실행합니다. [세션 중에 사용자 정의 스크립트 실행, 23 페이지](#)를 참조하십시오.
- 고객의 경우 지원 관리자가 간단한 사용자 인터페이스를 제공하므로 별도의 교육을 받을 필요가 없습니다.

## 세션 유형

Remote Support 세션은 두 가지 유형으로 나뉩니다. 세션 유형은 세션을 시작하는 방법에 따라 달라집니다.

- **인바운드 세션:** 고객은 웹 페이지 링크를 선택하여 도움을 받고 지원 대기열에 자동으로 배치됩니다. 현재 고객을 지원하는 작업을 완료한 후 대기열에 있는 다음 고객을 맞이할 수 있습니다. 세션은 참여한 고객과 함께 자동으로 시작됩니다. 이 기능을 사용하려면 WebACD가 설치되어 있어야 합니다.
- **아웃바운드 세션:** 세션을 시작하고 전화, 이메일 또는 인스턴트 메시지로 고객을 초대합니다. 고객에게 지원 세션 번호와 지원 세션의 웹 사이트 주소를 제공합니다. 고객이 세션에 참여합니다.
- 사이트 설정에 따라 싱글 세션 또는 멀티 세션 모드에서 고객을 지원할 수 있습니다. 다음:
  - **싱글 세션:** 한 번에 한 명의 고객 지원
  - **멀티 세션:** 다수의 고객을 동시에 지원

## 콘솔 옵션

Support Center는 지원 실행에 대한 세 가지 옵션을 제공합니다.

- **CSR 대시보드:** 브라우저 창에 나타나며 고정된 탭의 집합을 제공합니다. 고객에게 지원을 제공하려면 탭에서 버튼을 사용하십시오.
- **소형 아이콘 트레이:** 브라우저 기반으로, 데스크탑의 공간을 적게 사용하며 데스크탑에서 쉽게 이동할 수 있습니다.



- 멀티 세션 창: 다수의 고객을 동시에 지원하는 데 필요한 모든 도구를 제공합니다.

각 옵션은 세션 및 고객 정보를 확인하고 일반적인 작업을 실행할 수 있도록 합니다.



**참고** 고객이 지원 세션에 참여할 때까지 일부 Remote Support 기능은 사용할 수 없습니다. 현재 압축 아이콘 트레이를 사용하고 있으며 CSR 대시보드 또는 멀티 세션 창으로 전환하려면 사이트 관리자에게 문의하십시오.

## CSR 대시보드 도구 탭

옵션	설명
초대	전화, 이메일 또는 즉석 메시지로 세션에 참여할 고객을 초대하거나 이메일로 세션에 참여할 다른 지원 담당자를 초대합니다.
채팅	채팅 패널을 열어 즉석 채팅 메시지를 고객 또는 다른 지원 담당자에게 전송합니다.
비디오	비디오 패널을 열어 실시간 비디오를 지원 세션의 모든 참가자에게 전송합니다. 지원되는 비디오 카메라를 컴퓨터에 연결해야 합니다.
파일 전송	고객의 컴퓨터와 파일을 주고 받는 옵션을 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 파일 전송-기본: 창에서 한 개 이상의 파일을 공개할 수 있으며, 이 창에서 고객은 자신의 컴퓨터로 파일을 다운로드할 수 있습니다.</li> <li>• 파일 전송-고급: 고객의 컴퓨터에 있는 디렉토리 구조를 찾아보고 해당 컴퓨터에서 파일을 전송하거나 수신할 수 있습니다.</li> </ul>
오디오	VoIP(Voice over IP) 사용: 인터넷 기반 전화 통신 서비스를 사용하여 지원 세션에 참가하고 있는 고객 또는 다른 담당자와 대화합니다.
메모	고객을 지원하는 동안 세션의 메모를 작성합니다. 메모가 저장되고 세션 세부사항 보고서에도 나타납니다.

## CSR 대시보드 데스크탑 탭

옵션	설명
보기 요청	전체 데스크탑을 볼 수 있도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 데스크탑 및 고객이 데스크탑에서 수행하는 작업을 볼 수 있는 공유 창이 열립니다.

옵션	설명
제어 요청	전체 데스크탑을 제어할 수 있도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 데스크탑을 원격으로 제어할 수 있는 공유 창이 열립니다.
보기 공유	고객의 컴퓨터에서 데스크탑의 화면을 열도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 컴퓨터에 공유 창이 열리고 귀하의 데스크탑이 표시됩니다. 고객은 귀하가 귀하의 데스크탑에서 수행하는 모든 작업을 볼 수 있습니다.
제어 공유	고객의 컴퓨터에서 데스크탑의 화면을 열도록 고객에게 요청을 전송하고 고객이 귀하의 데스크탑을 제어할 수 있도록 합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 컴퓨터에 공유 창이 열리고 귀하의 데스크탑이 표시됩니다. 고객은 귀하의 데스크탑을 완전히 제어할 수 있습니다.

## CSR 대시보드 응용프로그램 탭

옵션	설명
보기 요청	고객의 컴퓨터에서 응용프로그램을 볼 수 있도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객은 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 귀하의 컴퓨터에 열리고 이 창에서 귀하는 고객의 응용프로그램과 고객이 해당 응용프로그램에서 수행하는 작업을 볼 수 있습니다.
제어 요청	고객의 컴퓨터에서 응용프로그램을 제어할 수 있도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객은 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 귀하의 컴퓨터에 열리고 이 창에서 고객의 응용프로그램을 원격으로 제어할 수 있습니다.
보기 공유	고객의 컴퓨터에서 응용프로그램의 화면을 열도록 고객에게 요청을 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 사용자는 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 고객의 컴퓨터에 열리고 귀하의 응용프로그램이 표시됩니다. 고객은 귀하가 귀하의 응용프로그램에서 수행하는 모든 작업을 볼 수 있습니다.
제어 공유	고객의 컴퓨터에서 응용프로그램의 화면을 열도록 고객에게 요청을 전송하고 고객이 귀하의 응용프로그램을 제어할 수 있도록 합니다. 고객이 요청을 승인하면 사용자는 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 고객의 컴퓨터에 열리고 귀하의 응용프로그램이 표시됩니다. 고객은 귀하의 응용프로그램을 완전히 제어할 수 있습니다.
협동 브라우저 보기	브라우저 또는 MS Outlook 창 등 고객이 요청한 세션의 창 자동으로 보기가 시작됩니다. 세션 중 협동 브라우저를 종료하고 다시 협동 브라우저가 필요한 경우, 필요에 따라 협동 브라우저를 시작할 수 있습니다.  참고 협동 브라우저에는 WebACD가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자에게 문의하십시오.

옵션	설명
협동 브라우징 제어	<p>브라우저 또는 MS Outlook 창 등 고객이 요청한 세션의 창 자동으로 제어가 시작됩니다. 세션 중 협동 브라우징을 종료하고 다시 협동 브라우징이 필요한 경우, 필요에 따라 협동 브라우징을 시작할 수 있습니다.</p> <p>참고 협동 브라우징에는 WebACD가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자에게 문의하십시오.</p>

## CSR 대시보드 세션 탭

옵션	설명
세션 옵션	<p>공유 소프트웨어의 화면 모드를 선택합니다. 선택한 모드는 데스크탑 및 응용프로그램 공유의 이미지 품질과 성능에 영향을 줍니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 표준: 이미지 품질은 좋지만, 성능은 떨어집니다.</li> <li>• 화면 샘플링: 성능은 좋지만, 이미지 품질은 떨어집니다.</li> </ul>
세션 녹화	<p>WebEx 녹화기를 사용하여 지원 세션을 녹화합니다.</p> <p>참고 사이트 관리자가 계정에 대해 자동 녹화 옵션을 설정한 경우에는 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 이런 경우, 지원 세션이 자동으로 녹화됩니다.</p>
제어 전송	기본 지원 담당자가 될 다른 지원 담당자에게 지원 세션의 제어를 전송합니다.
세션 전송	<p>WebACD 에이전트 또는 대기열로 지원 세션을 전송하고 세션에서 나갑니다.</p> <p>참고 WebACD 에이전트인 경우에만 이 옵션을 사용할 수 있습니다.</p>
세션 종료	지원 세션을 종료합니다. 다른 지원 담당자에게 제어를 전송한 경우, 이 옵션을 사용하면 세션을 종료하지 않고 나갈 수 있도록 합니다.

## 지원 관리자 수동으로 설치

고객과 지원 세션을 수행하려면 사용자와 고객이 모두 컴퓨터에 Remote Support를 설치해야 합니다. 시스템 또는 네트워크 정책에 제한이 없다면, Remote Support는 지원 세션을 시작하거나 참여할 때 자동으로 지원 관리자를 설치합니다. 설치하는 몇 분이면 완료되기 때문에 일반적으로 세션을 시작하거나 참여할 때 많이 지연되지 않습니다.

## 절차

---

- 단계 1 Support Center 웹 사이트로 이동합니다.
  - 단계 2 네비게이션 바에서 지원을 확대합니다.
  - 단계 3 다운로드에서 **Windows**용 지원 관리자 다운로드를 클릭합니다.
-



## 지원 세션 관리

---

- 지원 세션 시작, 7 페이지
- 지원 세션 녹화, 8 페이지
- 지원 세션 중 메모 작성, 9 페이지
- 지원 세션에 고객 초대, 9 페이지
- 세션에 다른 지원 담당자 초대, 10 페이지
- 한 지원 세션에서 여러 고객 지원하기, 11 페이지
- 다른 지원 담당자 지원하기, 11 페이지
- 지원 세션의 제어권 전송, 12 페이지
- WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송, 13 페이지
- 자동으로 고객에게서 권한 얻기, 14 페이지
- 채팅 사용, 14 페이지
- 지원 세션 종료, 15 페이지

## 지원 세션 시작

Remote Support 세션은 고객과 제품 문제를 해결하기 위한 쌍방향 업무 환경을 제공합니다.

나중에 고객이나 다른 지원 담당자에게 초대장을 보내려면 이메일 체크 박스를 선택 취소합니다. 체크 박스를 선택한 경우, 세션이 시작되면 화면에 새 이메일 메시지 창이 자동으로 나타납니다.

CSR 대시보드를 사용하는 경우 지원 세션 동안 Remote Support 페이지를 열어 두어야 합니다. 페이지를 닫거나 세션이 나타나는 브라우저 창에서 다른 웹 페이지를 열면 세션이 종료됩니다.

## 절차

---

- 단계 1 Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.
- 단계 2 지원 세션을 시작하려면 시작을 선택합니다.  
사용자 및 사이트 설정에 따라 지원 관리자는 싱글 세션 또는 멀티 세션 모드를 시작합니다.
- 단계 3 원격 지원 세션으로의 이메일 초대장을 수신한 경우, 고객의 이메일 주소를 입력하고 발송합니다.
- 단계 4 이메일 초대장을 수신하지 못한 경우, 다음 방법으로 고객을 지원 세션에 초대하십시오.
- CSR 대시보드가 열려 있으면 도구 탭을 클릭하고 초대를 선택합니다. 초대 목록에서 옵션을 선택합니다.
  - 멀티 세션 창에 있거나 아이콘 트레이를 사용할 수 있도록 해 둔 경우 초대를 클릭합니다. 초대 목록에서 옵션을 선택합니다.
- 팁 고객은 Support Center 웹 사이트에 액세스한 후 네비게이션 바에서 참여를 클릭하여 지원 세션에 참여할 수도 있습니다.
- 고객이 세션에 참여하면 Remote Support 페이지가 고객의 웹 브라우저에 나타납니다.
- 단계 5 (선택 사항) 초대 목록에 다시 액세스하여 다른 고객 지원 담당자를 세션으로 초대합니다.
- 

## 지원 세션 녹화

WebEx 녹화기를 사용하여 마우스 이동과 주석을 포함한 컴퓨터의 모든 화면 활동을 비디오 녹화로 작성합니다. 녹화에서 동기화된 오디오를 캡처할 수도 있습니다.

WebEx 녹화기는 다음 버전에서 사용할 수 있습니다.

- 로컬 미팅 녹화기: 이 녹화기는 지원 세션의 화면 활동과 오디오를 캡처한 다음 녹화 데이터를 녹화 파일로 컴퓨터에 저장합니다. 이 녹화기에 대한 자세한 정보는 *WebEx* 녹화기 및 재생기 사용자 안내서를 참조하십시오.
- 네트워크 기반 미팅 녹화기: 이 녹화기는 WebEx 녹화 서버에서 화면 활동과 오디오를 캡처하기 때문에 컴퓨터의 프로세서 자원과 하드 디스크 공간을 절약합니다. 이 녹화기에 대한 자세한 내용은 고급 녹화 형식(.arf) 파일용 *WebEx* 재생기 사용자 안내서를 참조하십시오.

## 절차

---

- 단계 1 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
- CSR 대시보드에서 세션 탭을 클릭한 후 녹화를 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 녹화를 클릭합니다.

사이트 관리자가 기본 녹화기를 지정한 경우 녹화기 목록이 나타나고 녹화가 자동으로 시작됩니다.  
 사이트 관리자가 기본 녹화기를 지정하지 않은 경우 Webex 녹화기 설치 대화 상자가 나타납니다.

**단계 2** 해당되는 녹화기를 선택합니다.

**단계 3** (선택 사항) 이 녹화기를 기본 녹화기로 지정하려면 기본값으로 설정을 체크합니다.

**단계 4** 녹화 시작을 선택합니다.

녹화기 목록이 나타나고 녹화가 자동으로 시작됩니다.

## 지원 세션 중 메모 작성

### 절차

**단계 1** 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션을 클릭합니다.

**단계 2** 세션 메뉴에서 세션 메모를 선택합니다.

**단계 3** 목록 창에 메모를 입력하고 저장을 선택합니다.

세션을 종료함과 동시에 세션 메모를 재확인하고 편집하도록 안내 받습니다. 세션이 종료될 때 메모가 저장되고 세션 세부사항 보고서에도 나타납니다.

## 지원 세션에 고객 초대

지원 세션에 둘 이상의 고객을 초대할 수 있습니다.

- 이메일 초대장 메시지 보내기
- 웹 사이트에서 고객이 참여하는 방법 안내하기
- 참여 링크가 포함된 인스턴트 메시지 보내기

다른 고객을 세션에 참여하도록 초대할 경우 다른 고객이 세션에 참여하면 첫 번째 고객은 이를 알리는 메시지를 수신합니다. 이 주제는 이메일을 사용하여 세션에 고객을 초대하는 방법을 설명합니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 초대를 선택합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 초대를 선택합니다.

초대 대화상자 또는 목록이 나타납니다.

**단계 2** 고객을 선택합니다.

**단계 3** 입력란에 수신인의 이메일 주소를 입력합니다.

**단계 4** (선택 사항) 내 이메일 프로그램을 사용하여 발송 상자가 체크되어 있는지 확인합니다.  
이 옵션을 선택한 경우:

- 초대장을 지원 관리자에게 직접 발송하지 않고 사용자 자신의 이메일 프로그램으로 발송할 수 있습니다.
- 초대장이 수신인의 스팸 필터에 의해 제거되지 않도록 할 수 있습니다.
- 수신인이 초대장을 보다 빠르게 수신할 수 있습니다.

**단계 5** 확인을 선택합니다.

자신의 이메일 프로그램을 사용하여 초대장 발송을 선택한 경우 초대장은 새 메시지 창에 나타납니다. 고객은 지원 세션 링크가 포함된 이메일 초대장을 수신합니다.

## 세션에 다른 지원 담당자 초대

지원 세션에 다른 고객 지원 담당자를 초대할 수 있습니다. 방법:

- 이메일 초대장 메시지 보내기
  - 인스턴트 메시지에 참여 링크 복사하기
  - 웹 사이트에서 지원 담당자가 참여하도록 안내하기
- 이 주제는 이메일을 사용하여 다른 담당자를 초대하는 방법을 설명합니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 초대를 선택합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 초대를 선택합니다.

초대 대화상자 또는 목록이 나타납니다.

**단계 2** 초대하려면 지원 담당자를 선택합니다.

**단계 3** 입력란에 지원 담당자의 이메일 주소를 입력합니다.

**단계 4** (선택 사항) 내 이메일 프로그램을 사용하여 발송 상자가 체크되어 있는지 확인합니다.  
이 옵션을 선택한 경우:



- 초대장을 Support Center에서 직접 발송하지 않고 사용자 자신의 이메일 프로그램으로 발송할 수 있습니다.
- 초대장이 수신인의 스팸 필터에 의해 제거되지 않도록 합니다.
- 수신인이 초대장을 보다 빠르게 수신할 수 있습니다.

자신의 이메일 프로그램을 사용하여 초대장 발송을 선택한 경우 초대장은 새 메시지 창에 나타납니다. 지원 담당자는 지원 세션 링크가 포함된 이메일 초대장을 수신합니다.

## 한 지원 세션에서 여러 고객 지원하기

한 지원 세션 또는 다수의 지원 세션에서 여러 고객과 작업할 수 있습니다. 다수의 원격 세션을 관리하는 옵션은 사이트 및 사이트 권한에 따라 결정됩니다. 동시에 지원할 수 있는 최대 고객 수는 시스템 관리자에 의해 설정됩니다.

### 싱글 지원 세션 관리하기

모든 고객은 참가자 목록에 나열됩니다. 지원하려면 상대방의 이름을 선택합니다.

- 귀하 또는 고객이 데스크탑 또는 응용프로그램을 공유할 경우 지원 세션의 모든 참가자는 공유 소프트웨어를 볼 수 있습니다.
- 다른 고객으로 전환하면 현재 모든 공유 활동은 자동으로 종료됩니다. 예를 들어, 응용프로그램 또는 데스크탑을 공유하거나 고객의 응용프로그램 또는 데스크탑을 보는 경우 공유 창은 자동으로 닫힙니다.

### 다수의 원격 세션 관리하기

각 고객은 개별 세션 탭에 표시됩니다. 고객을 지원하려면 탭을 선택합니다.

## 다른 지원 담당자 지원하기

Support Center 웹 사이트에 사용자 계정을 가지고 있으면 진행 중인 지원 세션의 다른 고객 지원 담당자를 지원할 수 있습니다. 다음:

- 응용프로그램 및 데스크탑 공유 관찰
- 채팅에 참여
- 지원 담당자가 발송하는 비디오 보기
- 지원 담당자가 귀하에게 제어 권한을 전달하는 경우 지원 세션 제어
- 현재 기본 지원 담당자가 귀하에게 세션을 전송하는 경우 기본 지원 담당자가 됩니다.

다음 경로를 통해 지원자로 지원 세션에 참여할 수 있습니다. 다음:

- 지원 담당자가 초대장을 발송한 경우 이메일 초대 메시지
- 즉석 메시지의 링크
- Support Center 웹 사이트

## 다른 지원 담당자 지원

### 시작하기 전에

현재 지원 세션을 제어하고 있는 지원 담당자가 세션에 대한 세션 번호를 귀하에게 제공하도록 합니다.

### 절차

**단계 1** Support Center 웹사이트에서 지원 세션에 참여하려면 Support Center 웹사이트에 로그인합니다.

**단계 2** 네비게이션 바에서 지원 제공을 확대한 후 세션 지원을 선택합니다.  
진행 중인 지원 세션 지원 페이지가 나타납니다.

**단계 3** 입력란에 지원 세션 번호를 입력한 후 참여를 선택합니다.  
이제 사용자는 지원 세션에서 지원자가 됩니다.

지원하는 지원 담당자는 지원 세션에 대한 제어를 할 수 없습니다. 그러나 기본 지원 담당자는 귀하에게 제어 권한을 전달하거나 세션 전체를 양도할 수 있습니다.

## 지원 세션의 제어권 전송

세션에서 귀하를 지원하고 있는 다른 지원 담당자에게 지원 세션 권한을 전달할 수 있습니다. 예를 들어, 이 옵션은 호출을 에스컬레이션해야 할 경우 유용합니다.

세션을 전송하고 나면 세션에 그대로 남아서 응용프로그램 및 데스크탑 공유를 감시하며, 대화에 참여하고 비디오를 볼 수 있습니다. 세션 권한을 넘겨받은 지원 담당자는 언제든지 권한을 다시 귀하에게 전달할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 세션 탭을 선택한 후 세션 전송 버튼에서 아래쪽 화살표를 클릭하여 제어 전송을 선택합니다

지원자로 세션에 참여한 모든 고객 지원 담당자의 목록과 함께 제어 전송 대화상자가 나타납니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션 버튼을 클릭하고 제어 전송으로 커서를 이동하여 지원자로 세션에 참여한 모든 고객 지원 담당자의 목록에서 선택합니다.

**단계 2** 목록에서 지원 담당자의 이름을 선택합니다.

이제 지원 담당자가 지원 세션을 제어합니다. 지원 담당자가 귀하에게 세션의 제어 권한을 다시 전송하지 않으면 세션 제어 기능을 사용할 수 없습니다.

- 세션에서 나갈 수는 있지만 제어 권한이 귀하에게 다시 전송되지 않으면 세션을 종료할 수 없습니다.
- 응용프로그램 및 데스크탑 공유, 파일 전송, 채팅, 비디오 및 녹화를 포함하여 모든 지원 활동이 자동으로 종료됩니다.
- 음성 전화를 시작한 경우 제어 권한을 전송할 시스템에서 음성 전화 요구사항을 지원하면 음성 전화가 계속 진행됩니다.

**단계 3** (선택 사항) WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션을 전송하고 포기할 수 있습니다. WebACD 에이전트인 경우에만 이 옵션을 사용할 수 있습니다.

## WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송

WebACD 에이전트 또는 WebACD 에이전트의 대기열로 지원 세션을 전송할 수 있습니다. 예를 들어, 이 옵션은 다른 고객을 지원할 수 있도록 호출을 단계별로 확대하고 세션을 나가야 하는 경우 유용합니다.

WebACD 에이전트인 경우에만 세션 전송 옵션을 사용할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 세션 탭을 선택한 후 세션 전송 버튼에서 아래 방향 화살표를 클릭하여 세션 전송을 선택합니다
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션을 클릭하고 세션 전송을 선택합니다.

세션 전송 대화상자가 나타납니다.

**단계 2** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 대기열 탭을 선택하고 대기열을 선택합니다. 하나의 대기열만 선택할 수 있습니다.
- 에이전트 탭에서 한 명 이상의 WebACD 에이전트를 선택합니다.

**단계 3** (선택 사항) 한 명의 에이전트 또는 대기열에 있는 대화 가능한 모든 에이전트에게 개인 메시지를 입력합니다. 메시지는 최대 345자까지 입력할 수 있습니다.

이제 세션은 WebACD 에이전트 또는 대기열로 이동되고 귀하의 참가가 종료됩니다. 세션에서 자동으로 나갑니다. 음성 전화를 시작한 경우 음성 전화가 종료됩니다.

## 자동으로 고객에게서 권한 얻기

### 절차

- 단계 1 고객의 응용프로그램을 보거나 제어하는 등 지원 활동을 수행하기 위해 요청합니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다.
- 단계 2 직접 고객에게 다시 묻지 않고 세션 중 모든 작업에 대한 권한 부여를 체크하고 확인을 선택하도록 요청합니다.  
이제 쉽게 응용프로그램 및 데스크탑을 보고 제어하며, 파일을 전송하거나 세션을 녹화할 수 있습니다.

## 채팅 사용

귀하 또는 고객이 채팅 세션을 시작할 수 있습니다. 사이트에 구축한 경우 채팅 목록에 간편한 구절 옵션이 표시될 수도 있습니다. 고객 지원 에이전트가 사용할 수 있도록 하려면 사이트 관리자가 이 기능을 켜 두어야 합니다.

### 절차

- 단계 1 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 채팅을 선택합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 채팅 아이콘을 선택합니다.
 채팅 목록이 나타납니다.
- 단계 2 받는 사람에서 사용자를 선택합니다. 메시지를 세션의 모든 참가자에게 전송하려면 모든 참가자를 선택합니다.
- 단계 3 사이트에 간편한 구절이 활성화된 경우, 자주 사용되는 문장을 선택합니다.
- 단계 4 사이트에 간편한 구절이 활성화되어 있지 않은 경우, 상자에 메시지를 입력합니다.
- 단계 5 보내기를 선택합니다.  
선택한 수신인은 자신의 채팅 목록에서 채팅 메시지를 수신합니다.

고객 또는 다른 지원 담당자가 보내는 메시지는 귀하의 채팅 목록에 나타납니다.

---

## 지원 세션 종료

언제든지 지원 세션을 종료할 수 있습니다. 단, 고객은 종료할 수 없습니다. 고객은 Remote Support 페이지에서 세션 나가기를 클릭하여 언제든지 지원 세션에서 나갈 수 있습니다.

### 절차

---

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 세션 탭을 선택한 후 세션 종료를 선택합니다.
- 이동 아이콘 트레이에서 세션 버튼을 선택하고 세션 종료를 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 종료할 세션의 탭을 선택하고 세션 버튼을 클릭한 후 세션 종료를 선택합니다.

**단계 2** 확인을 클릭하여 작업을 확인합니다.

---





## 음성 전화 사용

- 음성 전화 개요, 17 페이지
- 음성 전화 시작 또는 종료, 17 페이지
- 참가자에게 음성 전화에서 말하기 허용, 18 페이지
- 음성 전화 나가기 및 다시 참여, 19 페이지
- 음성 전화 옵션 설정, 19 페이지

### 음성 전화 개요

음성 전화(GIPS 제공)는 컴퓨터에 VoIP(Voice over IP: 인터넷 기반 전화 통신 서비스)가 설정된 경우, 지원 세션 참가자가 서로 대화할 수 있는 옵션입니다. 음성 전화 세션에서는 최대 두 명의 참가자가 동시에 말할 수 있습니다. 지원 담당자는 마이크를 참가자에게 넘겨 발언권자를 결정할 수 있습니다.

### 음성 전화 시작 또는 종료

이 절차는 지원 담당자에게 적용됩니다.

지원 세션 중 음성 전화를 시작하면 시스템에서 VoIP(Voice over IP: 인터넷 기반 전화 통신 서비스)를 사용할 수 있는 고객 또는 지원 담당자는 음성 전화에 참여할 수 있습니다.

고객이 음성 전화에 참가하려면 반드시 마이크가 달린 헤드셋을 사용해야 합니다.

음성 전화를 시작하기 전에,

- 컴퓨터에 사운드 카드 및 스피커/마이크 또는 마이크가 통합된 헤드셋이 있는지 확인합니다. 오디오의 품질을 높이고 편리하게 사용할 수 있도록 고품질 마이크가 달린 컴퓨터 헤드셋을 사용하십시오.
- 아직 조정하지 않은 경우 오디오 설치 마법사를 사용하여 컴퓨터 설정을 음성 전화용 설정으로 조절합니다. [음성 전화 옵션 설정, 19 페이지](#)를 참조하십시오.

## 절차

---

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 음성 전화를 선택합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 클라이언트에서 음성 전화를 클릭합니다.

**단계 2** 음성 전화 시작을 선택합니다.

다음 작동이 발생합니다. 다음:

- 볼륨 대화상자가 나타납니다.
- 귀하의 이름 옆에 음성 전화 표시기가 나타납니다.
- 고객의 세션 창에 음성 전화 참여 메시지 상자가 자동으로 나타납니다. 그런 다음 고객은 음성 전화 세션에 참여하도록 선택할 수 있습니다.

**단계 3** 음성 회의를 종료하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 클릭한 후 음성 전화에서 아래 방향 화살표를 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 음성 전화를 클릭합니다.

**단계 4** 음성 전화 종료를 선택합니다.

음성 전화가 종료되어도 지원 세션은 종료할 때까지 계속 진행됩니다.

---

## 참가자에게 음성 전화에서 말하기 허용

이 절차는 지원 담당자에게 적용됩니다.

음성 전화를 시작하면 최대 두 명의 참가자가 동시에 말할 수 있습니다. 고객 또는 다른 지원 담당자에게 마이크를 전달하여 말할 수 있는 참가자를 지정할 수 있습니다.

## 절차

---

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 클릭한 후 음성 전화에서 아래 방향 화살표를 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 음성 전화를 클릭합니다.

**단계 2** 마이크 전달을 선택한 후 발언을 허용할 참가자의 이름을 선택합니다.



음성 전화 표시기가 참가자의 이름 옆에 녹색으로 변경됩니다. 이제 참가자는 다른 참가자에게 마이 크를 넘길 때까지 말할 수 있습니다.

## 음성 전화 나가기 및 다시 참여

이 절차는 고객 또는 다른 지원 담당자에게 적용됩니다.

지원 세션 중에 고객 또는 지원 담당자는 세션에서 나가지 않고 음성 전화에서만 나갈 수 있으며, 언제든지 다시 참여할 수 있습니다.

### 절차

- 단계 1** 음성 전화에서 나가려면 고객에게 음성 전화 버튼에서 아래 방향 화살표를 클릭한 후 음성 전화 나가기를 선택하도록 요청합니다.
- 단계 2** 음성 전화에 다시 참여하려면 고객에게 음성 전화 버튼에서 아래 방향 화살표를 클릭한 후 음성 전화 참여를 선택하도록 요청합니다.

## 음성 전화 옵션 설정

이 절차는 지원 담당자 및 고객에게 적용됩니다.

### 절차

- 단계 1** 음성 전화용 오디오 설치 마법사를 사용하려면:
  - a) 음성 전화 버튼을 선택합니다.
  - b) 오디오 설치 마법사를 선택한 후 안내에 따라 설정을 지정합니다.
- 단계 2** 스피커 또는 마이크 볼륨을 조절하려면:
  - a) 음성 전화 버튼을 선택합니다.
  - b) 볼륨을 선택한 후 적합한 스피커 또는 마이크 볼륨을 설정합니다.





## 고객의 컴퓨터 관리

- [고객의 컴퓨터 관리 개요, 21 페이지](#)
- [고객의 시스템 정보 보기, 21 페이지](#)
- [사용할 수 있는 스크립트의 목록 보기, 22 페이지](#)
- [고객의 컴퓨터에 대한 정보 저장 및 인쇄, 24 페이지](#)
- [고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인하기 개요, 25 페이지](#)
- [고객의 컴퓨터 재시작, 26 페이지](#)

### 고객의 컴퓨터 관리 개요

이 섹션은 고객의 컴퓨터에서 하드웨어 또는 소프트웨어 문제를 진단하고 해결할 수 있는 작업을 설명합니다.



참고

여기에서 설명한 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원을 받으십시오.

### 고객의 시스템 정보 보기

지원 세션 중 고객의 권한을 사용하여 고객의 컴퓨터에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 정보는 고객의 컴퓨터를 진단하고 복구하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 귀하 또는 고객이 시스템을 변경할 경우 고객의 컴퓨터를 원격으로 재시작한 다음 시스템 정보의 변경 사항을 확인할 수 있습니다.

고객의 컴퓨터에 대한 정보를 표시하면 인쇄하거나 파일로 저장할 수 있습니다.

## 절차

---

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드의 고객 정보 아래에서 시스템 정보를 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 고객 시스템 정보를 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객의 시스템 정보 탭을 클릭합니다.

고객에게 시스템 정보를 볼 수 있는 권한을 요청합니다. 고객이 권한을 부여하면 시스템 정보 창이 나타납니다.

**단계 2** (선택 사항) 왼쪽 목록에서 카테고리를 선택하여 해당 정보가 포함된 목록을 확인합니다.

**단계 3** (선택 사항) 최신 시스템 정보를 확인하려면 새로 고침을 선택합니다.

---

## 사용할 수 있는 스크립트의 목록 보기

사용자 정의한 스크립트는 고객의 컴퓨터에서 실행할 스크립트로, 귀하 또는 다른 CSR이 작성할 수 있습니다. 이러한 스크립트는 한 번 작성하면 다른 지원 세션에서도 유용하게 사용될 수 있습니다.

자주 사용하는 스크립트를 작성하고, 지원 세션 중 필요할 때 선택 및 업로드하기 위해 사용자 정의 스크립트 라이브러리에 저장할 수 있습니다.

## 절차

---

**단계 1** Support Center 웹사이트에 로그인합니다.

**단계 2** 왼쪽 네비게이션 바에서 스크립트 라이브러리를 선택합니다.  
고객 스크립트 라이브러리 대화 상자가 나타납니다.

사용자 정의 스크립트 라이브러리에서 고객 스크립트를 작성, 수정, 공개 또는 삭제할 수 있습니다. 열 헤딩을 선택하여 스크립트를 정렬합니다.

---

## 사용자 정의한 스크립트 만들기 및 공개

작성한 사용자 정의 스크립트를 편집 또는 삭제할 수 있습니다.

## 절차

---

**단계 1** 새 스크립트 추가를 선택합니다.

새 스크립트 추가 대화상자가 나타납니다.

**단계 2** 스크립트명에는 고유한 이름을 입력합니다.

**단계 3** 카테고리를 선택합니다.  
카테고리는 사이트 관리자가 만듭니다.

**단계 4** (선택 사항) 스크립트의 목적을 명시할 설명을 입력합니다.

**단계 5** 지원 세션 중에 귀하와 다른 CSR이 이 스크립트를 사용할 수 있도록 하려면 스크립트 라이브러리에 공개를 선택합니다.

**단계 6** 찾아보기를 선택하여 스크립트 실행 파일을 검색합니다.

**단계 7** 스크립트를 실행하기 위해 다른 스크립트가 필요한 경우, 찾아보기를 선택합니다.

**단계 8** 제출 또는 확인을 선택합니다.

스크립트에 오류가 있는 경우 (예: 스크립트명이 이미 존재 등), 오류를 수정할 수 있습니다. 스크립트가 성공적으로 제출되면 새 스크립트가 작성되고 스크립트 라이브러리에 표시됩니다.

## 사용자 정의한 스크립트 수정 또는 삭제

### 절차

**단계 1** Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.

**단계 2** 왼쪽 네비게이션 바에서 스크립트 라이브러리를 선택합니다.  
고객 스크립트 라이브러리 대화 상자가 나타납니다.

**단계 3** 작업 열 아래에서 편집 또는 삭제를 선택합니다.

- 편집-스크립트 실행 파일 또는 파일 실행시 필요한 입력 파일 변경 등을 비롯한 스크립트 정의 수정.
- 삭제-라이브러리에서 스크립트를 삭제하기 위한 삭제 요청 확인. 직접 작성한 스크립트만 삭제할 수 있습니다.

## 세션 중에 사용자 정의 스크립트 실행

고객과 세션을 실행하는 동안 빠른 문제 진단 및 해결을 위해 고객 컴퓨터에 하나 이상의 사용자 정의 스크립트를 실행 및 업로드할 수 있습니다.

- 스크립트는 최대 1 MB 크기까지 가능합니다.
- 다수의 스크립트는 여기에서 지정한 순서에 따라 실행됩니다.

- 멀티 세션 창에서 스크립트 실행은 모든 세션에서 동시에 진행됩니다.
- 스크립트 라이브러리를 정렬하려면 열 헤딩을 선택합니다.

### 절차

- 
- 단계 1** CSR 콘솔 메뉴에서 고객 컴퓨터 > 사용자 정의 스크립트 라이브러리를 선택합니다. 사이트에서 사용 가능한 스크립트 목록과 함께 스크립트 라이브러리 사용자 정의 대화상자가 나타납니다.
- 단계 2** 스크립트를 정렬하려면 위로 이동 또는 아래로 이동 키를 사용합니다.
- 단계 3** 스크립트 실행을 선택합니다. 스크립트는 임시 폴더에서 실행됩니다. 스크립트 실행이 완료되면 고객의 컴퓨터에는 아무 것도 남지 않습니다. 고객에게 승인을 허락하도록 요청합니다. 승인이 되면 고객의 컴퓨터에서 스크립트가 실행됩니다. 산출된 스크립트 로그는 발생된 모든 오류 기록과 함께 채팅 창에 나타납니다. 로그는 세션 세부사항 보고서에서도 사용 가능합니다.
- 

## 고객의 컴퓨터에 대한 정보 저장 및 인쇄

고객의 컴퓨터에 대한 정보를 보는 경우 정보를 텍스트 파일(.txt)로 저장하거나 컴퓨터에 연결된 프린터에서 인쇄할 수 있습니다.

지원 관리자는 고객의 컴퓨터에 대한 정보 범주를 개별 목록에 표시합니다. 단, 저장된 파일 또는 출력은 모든 범주의 시스템 정보를 포함합니다. 각 범주의 정보를 개별적으로 저장하거나 인쇄할 필요는 없습니다.

### 절차

- 
- 단계 1** 고객의 컴퓨터에 대한 정보를 표시합니다. 안내: [고객의 시스템 정보 보기, 21 페이지](#).
- 단계 2** 시스템 정보 창에서 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
- 파일에 정보를 저장하려면 저장을 선택합니다.
  - 정보를 인쇄하려면 인쇄를 선택합니다.
-

## 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인하기 개요

지원 세션 중 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인할 수 있습니다. 예를 들어, 컴퓨터에서 추가 활동을 수행할 수 있도록 관리자 계정을 사용하여 컴퓨터에 로그인하고자 할 수 있습니다. 고객의 컴퓨터가 내부 네트워크에 접속되어 있으면, 해당 네트워크의 계정을 사용하여 로그인해야 합니다.

다른 사용자로 로그인은 컴퓨터에서 고객을 일시적으로 로그오프합니다. Windows 7 및 Vista 사용자에게 대해서는 고객의 컴퓨터에서 실행되고 있는 모든 응용프로그램이 닫힙니다.

세션 중 언제든지 고객의 컴퓨터에서 로그오프하고 자동으로 고객을 컴퓨터에 로그인시킬 수 있습니다. 세션을 종료할 때 고객의 컴퓨터에 로그인되어 있는 경우 지원 관리자는 자동으로 고객을 다시 고객의 컴퓨터에 로그인시킵니다.

## 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드의 고객 정보 아래에서 다른 사용자로 로그인을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션 버튼을 클릭하고 고객 컴퓨터 > 다른 사용자로 로그인을 선택합니다.

고객이 고객 컴퓨터에 로그인 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 확인을 선택하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 2** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 요청을 승인하면 고객 컴퓨터에 로그인 대화상자가 나타납니다.

**단계 3** 필수 계정 정보를 제공한 후 확인을 선택합니다.

**단계 4** 고객의 컴퓨터에서 로그오프하려면 다음 중 하나를 실행하십시오.

- CSR 대시보드의 고객 정보 아래에서 로그오프를 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션 버튼을 클릭하고 고객 컴퓨터 > [사용자이름] 로그아웃을 선택합니다.

## 고객의 컴퓨터 재시작

지원 세션 중 고객의 컴퓨터를 원격으로 재시작할 수 있습니다. 고객의 컴퓨터가 재시작되면 고객은 세션 번호 또는 기타 정보를 제공할 필요 없이 자동으로 지원 세션에 다시 참여할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드의 고객 정보 아래에서 컴퓨터 재부팅을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션 버튼을 클릭하고 고객 컴퓨터 > 재부팅을 선택합니다.

고객이 고객 컴퓨터 재시작 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 확인을 선택하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 2** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객의 컴퓨터가 재시작됩니다. 그 후 고객은 자신의 컴퓨터 또는 네트워크에 다시 로그인해야 합니다. 고객의 화면에 고객이 지원 세션에 다시 참여할 수 있는 메시지가 나타납니다.





## 파일 전송

---

- [파일 전송 개요, 27 페이지](#)
- [기본 파일 전송 사용, 27 페이지](#)
- [고급 파일 전송, 28 페이지](#)

### 파일 전송 개요

사이트에서 허용하는 경우, 지원 세션 중 고객의 컴퓨터에서 파일을 전송하거나 고객의 컴퓨터로 파일을 전송할 수 있습니다. 예를 들어, 패치 또는 업데이트를 고객의 컴퓨터에 전달하거나 나중에 분석할 로그 파일을 고객의 컴퓨터에서 귀하의 컴퓨터로 업로드할 수 있습니다.

사이트 및 사용자 계정의 구성에 따라 고객의 컴퓨터에서/컴퓨터로 파일을 전송할 수 있는 두 가지 옵션이 있습니다.

- 기본: 지원 세션 중에 고객이 다운로드할 다수의 파일을 공개.
- 고급: 한 개 파일 또는 여러 파일을 동시에 전송하거나 전체 폴더를 고객의 컴퓨터에 전송 및 수신.

### 기본 파일 전송 사용

지원 세션 중 컴퓨터에 있는 파일을 고객의 화면에 나타나는 창에 공개할 수 있습니다. 그 후 고객은 파일을 컴퓨터로 다운로드할 수 있습니다.

절차

---

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 파일 전송을 선택합니다.  
나타나는 파일 전송 옵션 선택 대화상자에서 기본 파일 전송을 선택합니다.

- 아이콘 트레이에서 파일 전송을 클릭하고 파일 전송 기본을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 파일 전송을 선택하고 파일 전송 기본 시작을 선택합니다.

고객이 귀하의 파일 전송 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 확인을 선택하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

- 단계 2** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.  
파일 전송 창이 사용자의 화면과 고객의 화면에 나타납니다.
- 단계 3** 파일 공유를 선택합니다.
- 단계 4** 등록할 파일을 선택합니다.
- 단계 5** 열기를 선택합니다.  
파일 전송 창에 파일이 나타납니다. 고객은 파일을 선택한 후 다운로드를 클릭하여 전송 받을 디렉토리를 선택합니다.
- 단계 6** 지원 세션 중 파일 공개를 중지하려면 파일 전송 창의 제목 표시줄에서 파일 전송 종료를 선택합니다.  
지원 관리자는 고객 화면의 파일 전송 창을 닫습니다.

## 고급 파일 전송

고급 파일 전송 옵션은 파일 전송의 두 가지 모드를 제공합니다.

- 사이트에서 사용할 수 있고 귀하가 공유 모드에 있는 경우, 고객은 권한을 부여하고 파일을 전송할 때 귀하가 취하는 모든 동작을 볼 수 있습니다. 고객은 언제든지 파일 전송을 중지할 수 있습니다.
- 비공유 모드에서는 고객이 권한을 부여해도 귀하의 동작을 볼 수 없고 파일 전송을 중지할 수 없습니다.

다음 파일 전송 작업을 수행할 수 있습니다.

- 언제든지 또는 고객의 데스크탑을 보거나 제어할 때 고객의 컴퓨터와 모든 유형의 파일을 전송합니다. 한 번에 최대 150MB의 파일을 전송할 수 있습니다.
- 드라이브가 고객의 컴퓨터에 매핑되고 Support Center 서비스에 이 옵션이 있는 경우 고객의 네트워크에서 파일에 액세스할 수 있습니다.
- 고객의 컴퓨터에서 파일을 삭제합니다.
- 고객의 컴퓨터에서 파일 이름을 바꿉니다.



**중요** 귀하 또는 다른 지원 담당자가 고객의 응용프로그램을 보거나 제어하는 경우 파일을 전송할 수 없습니다. 컴퓨터에서 파일을 전송하거나 수신하려면 응용프로그램 공유를 중지해야 합니다.

## 고급 파일 전송 사용

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 파일 전송을 선택합니다.  
나타나는 파일 전송 옵션 선택 대화상자에서 고급 파일 전송을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 파일 전송을 클릭하고 파일 전송 고급을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 파일 전송을 선택하고 파일 전송 고급 시작을 선택합니다.

고객이 귀하의 파일 전송 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 2** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 권한을 부여하면 **WebEx** 파일 전송 창이 나타납니다. 사용자 컴퓨터의 파일 디렉토리가 왼쪽 영역에 나타납니다. 고객 컴퓨터의 파일 디렉토리가 오른쪽 영역에 나타납니다.

**단계 3** 파일 전송 창의 영역에서 대상 폴더를 선택합니다. 이는 파일을 전송, 삭제하거나 이름을 변경할 수 있는 폴더입니다.

**단계 4** 다른 영역에서 전송할 파일 또는 폴더를 선택합니다.

- 새로운 폴더를 만들려면 새 폴더를 선택합니다.
- 다수의 파일을 선택하려면 **Ctrl** 키를 누른 상태에서 파일을 선택합니다.
- 파일을 삭제하거나 이름을 변경하려면 해당 파일을 오른쪽 클릭합니다.

**단계 5** 한 컴퓨터에서 다른 컴퓨터로 파일 또는 폴더를 전송하려면 적합한 화살표를 클릭합니다.

데스크탑 공유를 사용하지 않는 경우, 파일 전송, 삭제, 이름을 바꾸기 위해 권한을 요청하는 메시지가 고객의 화면에 나타납니다. 작업을 진행하려면 고객이 확인을 선택해야 합니다.

파일 전송이 이미 진행 중인 경우에는 전송 중단을 클릭하여 파일 전송을 취소할 수 있습니다.

지원 관리자가 파일을 전송 또는 삭제하거나 이름을 바꾸면 **WebEx** 파일 전송 창의 상태 표시줄에는 해당 작업이 완료되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다.





## 데스크탑 및 응용프로그램 공유

- 데스크탑 및 응용프로그램 공유 개요, 31 페이지
- 클릭-세션 내에서 협동 브라우징 시작, 40 페이지
- 고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄, 40 페이지
- 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 화면 제어, 41 페이지
- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정, 41 페이지
- 데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보, 42 페이지
- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석 달기, 43 페이지

### 데스크탑 및 응용프로그램 공유 개요

공유를 통해 귀하의 컴퓨터에서 고객의 응용프로그램을 실행할 필요 없이 고객의 응용프로그램, 브라우저 또는 전체 데스크탑을 보거나 제어할 수 있습니다. 마찬가지로 고객이 귀하의 응용프로그램 또는 데스크탑을 보거나 제어할 수 있습니다.

- 데스크탑 공유는 한 번에 여러 응용프로그램을 보거나 제어할 경우 또는 고객 컴퓨터의 다른 영역에 액세스할 경우 이상적입니다. 화면을 보거나 고객의 데스크탑을 보고 제어할 수 있습니다. 자세한 내용은 [고객의 데스크탑 제어, 32 페이지](#)를 참조하십시오.
- 응용프로그램 공유는 고객 컴퓨터의 단일 응용프로그램을 나타내거나 문제를 해결할 경우 유용하며 일반적으로 데스크탑 공유보다 더 좋은 성능을 제공합니다. 자세한 내용은 [고객의 응용프로그램 보기, 35 페이지](#)를 참조하십시오.
- 협동 브라우징은 고객이 원래 시작한 세션에서 브라우저 창을 자동으로 공유할 수 있도록 합니다. 또한 세션에서 필요한 경우에 협동 브라우징을 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 [클릭-세션 내에서 협동 브라우징 시작, 40 페이지](#)를 참조하십시오.



참고

- 보다 효율적으로 공유할 수 있도록 도움을 받을 수 있는 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보, 42 페이지](#)를 참조하십시오.
- 기본적으로 고객의 데스크탑은 귀하의 컴퓨터에 전체 화면 보기로 나타납니다.
- 고객은 언제든지 데스크탑에서 마우스를 선택하여 데스크탑의 제어 권한을 다시 가져올 수 있습니다. 또한 공유 데스크탑이 나타나는 창에서 마우스를 선택하여 제어 권한을 다시 가져올 수도 있습니다.
- 고객은 사용자가 전체 보기 권한을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 전체 보기 권한을 허용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [자동으로 고객에게서 권한 얻기, 14 페이지](#)를 참조하십시오.

## 고객의 데스크탑 보기

제어하지 않고 고객의 데스크탑을 볼 수 있습니다.

절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 데스크탑 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 보기 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 귀하에게 권한을 부여하면 고객의 데스크탑이 귀하의 화면의 공유 창에 나타납니다. 고객의 화면에 데스크탑 보기 창이 나타나며 고객이 자신의 데스크탑을 공유하고 있음을 가리킵니다.

참고 고객의 데스크탑을 볼 때 고객의 컴퓨터에서 파일을 보내거나 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 [파일 전송](#)를 참조하십시오.

## 고객의 데스크탑 제어

고객의 전체 데스크탑을 원격으로 제어할 수 있습니다.

## 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 데스크탑 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 제어 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 귀하에게 권한을 부여하면 고객의 데스크탑이 귀하의 화면의 공유 창에 나타납니다. 고객의 화면에 데스크탑 제어 창이 나타나며 고객이 자신의 데스크탑을 공유하고 있음을 가리킵니다.

**단계 4** 데스크탑 제어를 시작하려면 화면의 공유 창에서 마우스 버튼을 선택합니다.

## 고객에게 귀하의 데스크탑 표시

고객에게 귀하의 데스크탑 보기를 허용할 수 있습니다. 데스크탑 보기는 고객에게 데스크탑 원격 제어를 허용하지 않습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 데스크탑 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 화면 공유를 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

귀하의 데스크탑이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다. 귀하의 컴퓨터에 데스크탑 보기 창이 나타나고 귀하의 데스크탑을 공유하고 있음을 나타냅니다.

## 고객에게 데스크탑 제어권 제공

지원 세션 중 고객에게 사용자 데스크탑의 제어 권한을 제공할 수 있습니다. 이미 고객에게 사용자의 데스크탑을 표시하고 있는 경우 현재 데스크탑 공유 세션을 중지하지 않고 고객에게 데스크탑 제어를 허가할 수 있습니다.



**주의** 귀하의 데스크탑에 대한 원격 제어 권한을 가진 고객은 비밀번호로 보호되지 않은 컴퓨터의 프로그램을 실행하고 파일에 액세스할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 데스크탑 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 제어 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

귀하의 데스크탑이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다. 컴퓨터에 데스크탑 보기 창이 나타나고 귀하의 데스크탑을 공유하고 있음을 가리킵니다.

**단계 4** 고객에게 공유 창에 마우스를 클릭하도록 안내합니다.

**단계 5** 귀하의 데스크탑에 대한 제어 권한을 일시적으로 다시 가져오려면 데스크탑에서 아무 데나 마우스를 클릭합니다.

## 데스크탑 공유 중지

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이에서 세션 버튼을 선택합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 공유 버튼을 선택합니다.



- 바탕 화면의 하단 우측 모서리에서 공유 아이콘을 선택합니다.

단계 2 메뉴가 나타나면 공유 증지를 선택합니다.

## 고객의 응용프로그램 보기

고객의 컴퓨터에서 실행 중인 응용프로그램을 볼 수 있습니다. 응용프로그램 보기는 귀하에게 응용프로그램 원격 제어를 허용하지 않습니다.



참고 고객이 응용프로그램 보기 대화 상자에서 확인할 추가 응용프로그램을 선택하면 귀하는 다수의 응용프로그램을 동시에 볼 수 있습니다.

### 절차

단계 1 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 응용프로그램 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

단계 2 보기 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

단계 3 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 귀하에게 권한을 부여하면 고객의 컴퓨터에 응용프로그램 보기 대화상자가 나타납니다.

단계 4 고객에게 귀하가 보려는 응용프로그램을 선택할 것을 요청합니다.

필요한 경우 응용프로그램을 선택하는 지시사항을 고객에게 제공할 수 있습니다. 자세한 정보는 [고객이 응용프로그램을 공유하도록 지원, 36 페이지](#)를 참조하십시오.

고객이 귀하가 보려는 응용프로그램을 선택하면 해당 프로그램이 컴퓨터의 공유 창에 나타납니다.

## 고객의 응용프로그램 제어

고객이 응용프로그램의 제어 권한을 귀하에게 제공하면 고객 컴퓨터의 응용프로그램을 원격으로 제어할 수 있습니다.



**참고** 고객이 응용프로그램 제어 대화 상자에서 제어할 추가 응용프로그램을 선택하면 귀하는 다수의 응용프로그램을 동시에 제어할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 응용프로그램 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 제어 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 귀하에게 권한을 부여하면 고객의 컴퓨터에 응용프로그램 제어 대화상자가 나타납니다.

**단계 4** 고객에게 귀하가 제어할 응용프로그램을 선택할 것을 요청합니다.

필요한 경우 응용프로그램을 선택하는 지시사항을 고객에게 제공할 수 있습니다. 자세한 정보는 [고객이 응용프로그램을 공유하도록 지원, 36 페이지](#)(를) 참조하십시오.

고객이 귀하가 제어하려는 응용프로그램을 선택하면 해당 프로그램이 컴퓨터의 공유 창에 나타납니다.

**단계 5** 응용프로그램 제어를 시작하려면 공유 창에서 마우스 버튼을 선택합니다.

**참고**

- 이미 고객의 응용프로그램을 보고 있는 경우 원격 제어를 요청하면 사용자는 해당 응용프로그램만 제어할 수 있습니다. 다른 응용프로그램을 제어하려면 먼저 보고 있는 응용프로그램 공유를 중지한 다음 원격 제어를 요청해야 합니다.

## 고객이 응용프로그램을 공유하도록 지원

고객이 귀하의 응용프로그램 보기 또는 제어 요청을 승인하면 고객의 화면에 응용프로그램 보기 또는 응용프로그램 제어 대화상자가 나타납니다.

기본적으로 대화상자는 고객의 컴퓨터에서 현재 실행 중인 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다.

### 절차

**단계 1** 고객에게 다음 작업 중 하나를 수행할 것을 지시합니다.

- 보거나 제어할 응용프로그램이 현재 실행 중인 경우, 고객에게 목록에서 해당 응용프로그램을 선택할 것을 요청한 후 공유를 선택합니다.
- 보거나 제어할 응용프로그램이 현재 실행 중이지 않은 경우, 고객에게 새 응용프로그램을 선택할 것을 요청합니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나고 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 고객에게 응용프로그램을 선택한 후 공유를 클릭할 것을 요청합니다.

**단계 2** 공유를 중지하려면 고객에게 다음 중 하나를 실행하도록 요청하십시오.

- 아이콘 트레이에서 세션 > 공유 중지를 선택합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 공유 > 공유 중지를 선택합니다.
- 바탕 화면의 하단 우측 모서리에서 공유 > 공유 중지를 선택합니다.

## 고객에게 응용프로그램 표시

고객에게 귀하의 응용프로그램 보기를 허용할 수 있습니다. 응용프로그램 보기는 고객에게 응용프로그램 원격 제어를 허용하지는 않습니다.

여러 응용프로그램을 동시에 공유할 수 있습니다. 자세한 정보는 [다수의 응용프로그램 공유, 38 페이지](#)를 참조하십시오.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 응용프로그램 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 제어 요청을 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 고객은 화면에 나타난 메시지 상자에서 확인을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

응용프로그램 보기 대화상자가 나타나고 컴퓨터에서 현재 실행 중인 모든 응용프로그램 목록을 보여줍니다.

**단계 4** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중인 경우, 목록에서 해당 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.

- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중이지 않은 경우, 새 응용프로그램을 선택합니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나고 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.

응용프로그램이 아직 실행되지 않은 경우 자동으로 시작됩니다.

귀하의 응용프로그램이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

**단계 5** 응용프로그램 공유를 중지하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이에서 세션 버튼 > 공유 중지를 클릭합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 공유 > 공유 중지를 선택합니다.
- 바탕 화면의 하단 우측 모서리에서 공유 아이콘 > 공유 중지를 클릭합니다.

## 다수의 응용프로그램 공유

고객과 응용프로그램을 이미 공유하고 있는 경우, 추가 응용프로그램을 동시에 공유할 수 있습니다. 귀하가 공유하는 각 응용프로그램은 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

컴퓨터의 데스크탑을 공유하여 여러 응용프로그램을 공유할 수 있습니다. 자세한 정보는 [고객에게 귀하의 데스크탑 표시, 33 페이지](#)를 참조하십시오.

절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션 버튼을 선택합니다.
- 현재 공유 중인 응용프로그램의 제목 표시줄에서 공유 메뉴를 선택합니다.
- 바탕 화면의 하단 우측 모서리에서 공유 버튼을 선택합니다.

**단계 2** 메뉴가 나타나면 응용프로그램 선택을 선택합니다.

응용프로그램 보기 대화상자가 나타나고 컴퓨터에서 현재 실행 중인 모든 응용프로그램 목록을 보여줍니다.

**단계 3** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중인 경우, 목록에서 해당 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.
- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중이지 않은 경우, 새 응용프로그램을 선택합니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나고 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.

귀하의 응용프로그램이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

## 고객에게 응용프로그램 제어권 제공

응용프로그램 제어를 고객에게 부여할 수 있습니다. 이미 고객에게 응용프로그램을 표시하고 있는 경우 현재 응용프로그램 공유 세션을 중지하지 않고 고객에게 응용프로그램 제어를 허가할 수 있습니다.



**주의** 귀하의 응용프로그램에 대한 원격 제어 권한을 가진 고객은 비밀번호로 보호되지 않은 컴퓨터의 해당 응용프로그램과 연결된 파일을 열 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 응용프로그램 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.

**단계 2** 제어 공유를 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 확인을 선택하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

- 이미 고객에게 응용프로그램을 표시하는 중이면 고객은 공유 창에서 마우스를 눌러 응용프로그램의 제어 권한을 얻을 수 있습니다. 4단계로 건너뛵니다.
- 아직 고객에게 응용프로그램을 표시하지 않은 경우, 응용프로그램 제어 대화상자가 나타나 현재 컴퓨터에서 실행 중인 모든 응용프로그램의 목록을 표시합니다.

**단계 4** 응용프로그램 제어 대화상자가 나타날 경우 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중인 경우, 목록에서 해당 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.
- 공유할 응용프로그램이 현재 실행 중이지 않은 경우, 새 응용프로그램을 선택합니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나고 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 공유를 선택합니다.

**단계 5** 귀하의 응용프로그램의 제어 권한을 일시적으로 다시 가져오려면 응용프로그램에서 마우스를 클릭합니다.

## 클릭-세션 내에서 협동 브라우징 시작

협동 브라우징은 클릭-연결 링크로 시작하는 세션을 수락하기 전에 사용자가 세션에 참여하도록 하고 브라우저 또는 MS Outlook 창 등 고객이 요청한 세션 창을 자동으로 공유할 수 있도록 합니다. 고객의 창을 보거나 제어할 수 있습니다.

세션 중 협동 브라우징을 종료하고 다시 협동 브라우징이 필요한 경우, 필요에 따라 협동 브라우징을 시작할 수 있습니다.

협동 브라우징에는 WebACD가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자에게 문의하십시오.

실제 협동 브라우징이 시작되기 전에 고객은 권한을 요청받게 되고 반드시 동의해야 합니다.

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 데스크탑 탭을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 원격 제어 아이콘을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 선택하고 공유 탭을 선택합니다.

**단계 2** 협동 브라우징 요청 > 보기 또는 제어를 선택합니다.

고객이 귀하의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 확인을 선택하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**단계 3** 확인을 선택하여 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 원래 시작한 세션의 클릭-연결 창이 공유 창으로 자동 선택됩니다.

원래 창 정보를 사용할 수 없는 경우, 고객은 표준 응용프로그램 선택 대화를 보게 됩니다. 고객은 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다.

## 고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄

지원 세션 중 고객의 응용프로그램 또는 데스크탑을 제어할 때 고객의 컴퓨터에 있는 문서를 열고 현재 위치에서 귀하의 로컬 컴퓨터의 기본 프린터로 인쇄할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 원격 컴퓨터에서 인쇄할 문서를 엽니다.

**단계 2** 프린터의 목록을 표시하고 인쇄 옵션을 지정하려면 인쇄 옵션을 엽니다.

이 목록은 Remote Access (CSR) 컴퓨터에서 사용할 수 있는 프린터를 표시합니다.

단계 3 문서를 인쇄합니다.

## 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 화면 제어

고객의 데스크탑 또는 응용프로그램을 보거나 제어할 때 다음 옵션을 지정할 수 있습니다. 이 옵션은 공유 응용프로그램 또는 데스크탑이 화면에 나타나는 방식을 결정합니다.

- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 전체 화면 보기 또는 표준 창에 표시합니다. 공유 응용프로그램 또는 데스크탑의 전체 화면 보기는 전체 화면에 맞추어지며 제목 표시줄 또는 스크롤 바를 포함하지 않습니다.
- 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 표시되는 전체 화면 보기 또는 표준 창에 맞게 크기를 변경합니다.

사이트 관리자가 사용자 계정의 기본 보기를 설정합니다.

고객 또한 귀하의 데스크탑 또는 응용프로그램을 보거나 제어할 때 이러한 옵션을 지정할 수 있습니다.

### 절차

단계 1 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션을 클릭합니다.
- 공유 창의 제목 표시줄에서 공유를 선택합니다.

단계 2 메뉴가 나타나면 보기를 선택한 후 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 보기 위한 옵션을 선택합니다.

단계 3 공유 데스크탑 및 응용프로그램을 표시를 위해 화면 샘플링 옵션을 사용하는 경우 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 보기 위한 색상 수도 지정할 수 있습니다. 자세한 정보는 참조: [공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정, 41 페이지](#).

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정

고객의 데스크탑 또는 응용프로그램을 보거나 제어할 때 다음 색상 모드 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- **256 색상:** 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 화면의 뷰어에서 256가지 색으로 나타내도록 지정합니다. 이 옵션은 데스크탑 또는 응용프로그램을 공유할 때 하이 컬러 옵션보다 적은 대역폭

을 요구하지만 낮은 이미지 품질을 제공합니다. 따라서 이 옵션은 고객이 전화접속 연결을 사용하여 지원 세션에 참여할 경우 유용합니다.

- **하이 컬러 (16 비트):** 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 화면의 뷰어에서 16비트 색으로 나타내도록 지정합니다. 이 옵션은 256 색상 옵션보다 많은 대역폭을 요구하지만 더 좋은 이미지 품질을 제공합니다.

사이트 관리자가 사용자 계정의 기본 색상 모드를 설정합니다.

고객 또한 귀하의 데스크탑 또는 응용프로그램을 보거나 제어할 때 색상 모드를 지정할 수 있습니다.

## 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 세션을 클릭합니다.
- 공유 창의 제목 표시줄에서 공유를 선택합니다.

**단계 2** 메뉴가 나타나면 색상 모드를 선택한 후 색상 옵션을 선택합니다.

# 데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보

다음은 지원 세션 중 소프트웨어를 보다 효율적으로 공유하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보입니다.

- 데스크탑 및 응용프로그램 공유 성능을 향상시키려면 보거나 제어할 필요가 없는 모든 응용프로그램을 닫도록 고객에게 안내하십시오. 이러한 응용프로그램을 닫으면 고객 컴퓨터의 프로세서 사용량 및 메모리가 보존되므로, 고객의 클라이언트 소프트웨어가 세션 중 빨리 이미지를 전송할 수 있도록 하는 데 도움이 됩니다. 또한 공유를 위해 최대한의 대역폭을 사용 가능하도록 하려면 고객에게 인스턴트 메시징 또는 채팅 프로그램과 같이 대역폭을 사용하는 응용프로그램을 종료하고 웹에서 오디오 또는 비디오 스트리밍을 수신하는 프로그램을 닫도록 요청하십시오.
- 응용프로그램 공유 중 화면에 교차선 패턴이 나타나면 고객이 컴퓨터의 데스크탑에서 다른 창으로 공유 응용프로그램을 덮고 있는 것입니다. 고객에게 다른 창을 이동하고 닫도록 지시하십시오.
- 공유 소프트웨어가 나타나는 색상 수를 줄여 데스크탑 또는 응용프로그램 공유 성능을 향상시킬 수 있습니다. 자세한 정보는 [공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정, 41 페이지](#)를 참조하십시오.
- 응용프로그램 또는 데스크탑을 공유할 때 귀하와 고객 모두 전용 고속 인터넷 연결을 사용할 것을 권장합니다. 전화 접속 인터넷 연결을 사용하면 공유 응용프로그램을 보거나 상호 작용할 때 지연 현상이 나타날 수 있습니다. 이런 경우 표시 품질을 조정하여 성능을 향상시킬 수 있습니다.



## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석 달기

데스크탑 또는 응용프로그램을 공유하거나 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램을 보거나 제어할 때 주석 도구를 사용하여 공유 화면에 정보를 설명하고 그리기를 할 수 있습니다.

모든 지원 세션 참가자는 추가된 모든 주석을 볼 수 있습니다.



**참고** 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 달려고 하는 경우에 고객이 현재 원격으로 제어하고 있으면, 주석 목록을 열기 전에 먼저 응용프로그램 또는 데스크탑의 제어 권한을 다시 얻어야 합니다.

공유 데스크탑 또는 응용프로그램 사용 또는 원격 제어로 돌아가려면 먼저 주석 모드를 중지해야 합니다.

### 절차

**단계 1** 데스크탑 또는 응용프로그램 공유 중에 나타나는 아이콘 트레이에서 주석을 선택합니다. 주석 버튼이 아이콘 트레이에 나타나지 않으면 세션 > 주석 목록을 선택합니다. 주석 모드가 시작되고 마우스 포인터는 주석 달기를 시작할 수 있는 형광펜 도구로 변경됩니다.

**참고** 또한 고객도 주석을 달기 시작할 수 있습니다.

**단계 2** (선택 사항) 주석 목록에서 주석을 추가할 다른 도구를 선택합니다. 다음:

- 모든 주석을 지우려면 지우개 버튼의 오른쪽에 있는 아래 방향 화살표를 선택하고 모든 주석 지우기를 선택합니다.
- 특정 주석을 지우려면 지우개를 선택하고 삭제할 주석을 선택합니다.
- 지우개 도구를 끄려면 지우개를 선택합니다.
- 데스크탑의 화면을 캡처하려면 주석 목록에서 화면 캡처 버튼을 선택하고 정보를 입력하여 작업을 저장합니다.

**단계 3** 주석 모드를 중지하려면 목록의 제목 표시줄을 오른쪽 클릭하고 목록 닫기를 선택합니다. 주석 목록이 닫히고 주석 아이콘이 아이콘 트레이에 나타나지 않습니다. 목록 선택 > 주석을 선택하여 주석 모드를 다시 시작할 수 있습니다.





## 비디오 사용

---

- [비디오 사용 개요, 45 페이지](#)
- [비디오 회의용 최소 요구 사항, 45 페이지](#)
- [비디오 보내기, 46 페이지](#)
- [비디오 출력 조정, 47 페이지](#)

### 비디오 사용 개요

비디오를 사용하여 지원 세션을 차별화하고 강화할 수 있습니다. 다음:

- 지원 제공시 고객에게 귀하를 표시합니다.
- 직접 대면하고 있는 듯이 대화할 수 있습니다. (고객이 비디오를 발송할 수 있는 경우)
- 논의 중인 객체를 표시합니다.

세션 참가자는 귀하의 비디오를 보기 위해 비디오 장치를 설치할 필요가 없습니다.

### 비디오 회의용 최소 요구 사항

지원 세션을 시작하면 WebEx가 자동으로 웹캠을 탐지합니다. 일반적으로 컴퓨터의 USB 또는 병렬 포트에 연결하는 웹캠은 호환 가능합니다. 비디오 품질은 사용하는 웹캠에 따라 달라질 수 있습니다.

WebEx는 최대 360p 해상도(640x360)의 고품질 비디오를 지원합니다. 사이트 또는 미팅에서 고품질 비디오를 지원하지 않는 경우, 표준 비디오가 사용됩니다.

다음 최소 요구사항을 충족하는 시스템은 고품질 비디오를 보내거나 받을 수 있습니다.

비디오 모드	필수 사항
보내기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고품질 비디오를 제공하는 웹캠. WebEx는 이 유형의 대부분 웹캠을 모두 지원</li> <li>• 최소 1GB 램 및 듀얼 코어 프로세서를 포함하는 컴퓨터</li> <li>• 빠른 네트워크 연결</li> </ul>
받기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소 1GB 램 및 싱글 코어 프로세서를 포함하는 컴퓨터</li> <li>• 빠른 네트워크 연결</li> </ul>

## 비디오 보내기

### 절차

**단계 1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 선택한 후 비디오를 선택합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 비디오를 선택합니다.

비디오 목록이 나타납니다.

**단계 2** 내 비디오 시작을 선택합니다.

고객은 귀하가 비디오 발송을 시작한 후에만 비디오를 보낼 수 있습니다.

**단계 3** 내 비디오 시작을 선택하여 고객이 비디오를 공유하도록 요청합니다.

- CSR의 경우, CSR 비디오가 작은 화면에 나타나고 고객의 비디오는 큰 화면에 나타납니다.
- 고객의 경우, CSR 비디오가 큰 화면에 나타나고 고객의 비디오는 작은 화면에 나타납니다.
- 세션에 참여한 참가자 수와 관계없이 두 명만 비디오를 보낼 수 있습니다. 다음: CSR 및 주요 고객

**단계 4** 비디오 목록을 닫으려면 목록의 상단 우측 모서리에서 최소화 아이콘을 선택합니다.

주의 비디오를 최소화해도 발송은 중지되지 않습니다. 비디오 아이콘이 깜박이며 참가자가 귀하의 비디오를 계속 수신함을 알려줍니다.

**단계 5** 귀하 또는 고객이 비디오 발송을 중지하려면 내 비디오 중지를 선택합니다.

## 비디오 출력 조정

지원 세션 중 비디오를 보낼 때 비디오 출력을 조정하여 다음을 제어할 수 있습니다. 다음:

- 비디오 이미지의 품질
- 비디오 이미지의 해상도 또는 크기
- 밝기 및 대비 등 카메라가 지원하는 기타 설정

두 개 이상의 카메라가 컴퓨터에 연결된 경우, 사용할 비디오 카메라를 선택할 수도 있습니다.

### 절차

- 
- 단계 1** 비디오 목록에서 옵션을 선택합니다.
  - 단계 2** 비디오 옵션을 조절합니다.
  - 단계 3** (선택 사항) 다른 비디오 카메라를 선택하려면 캡처 장치 아래의 드롭다운 목록에서 사용할 카메라를 선택합니다.
-





# 8 장

## 지금 미팅으로 즉시 미팅

---

- [즉석 세션의 기본 설정 만들기, 49 페이지](#)
- [WebEx 사이트에서 즉석 세션 시작, 50 페이지](#)
- [WebEx 생산 도구 설치, 50 페이지](#)
- [즉석 미팅 시작하기, 51 페이지](#)
- [WebEx 생산 도구 제거, 54 페이지](#)

### 즉석 세션의 기본 설정 만들기

지정한 설정은 WebEx 사이트의 세션 시작하기 및 데스크탑의 WebEx 생산 도구에서 지금 미팅으로 시작한 즉석 세션에 적용됩니다.

#### 절차

---

- 단계 1** WebEx 서비스 웹사이트에 로그인합니다.
- 단계 2** 왼쪽 네비게이션 바에서 기본 설정을 선택합니다.
- 단계 3** 해당 섹션을 확대하려면 "지금 미팅" 설정을 선택합니다.
- 단계 4** 즉석 미팅의 기본 옵션을 지정합니다. 다음:
  - 기본 미팅 유형을 선택합니다.
  - 사전에 정의된 미팅 설정으로 세션 템플릿을 사용하려면 해당 템플릿을 선택합니다.
  - 기본 세션 주제 및 비밀번호를 지정합니다.
  - 귀사에서 부서, 프로젝트 또는 기타 정보를 식별하기 위해 추적 코드를 요구하는 경우엔 입력합니다.
  - 오디오 연결의 옵션을 선택합니다. 다음:

- WebEx 오디오, 기타 다자간 전화회의 서비스 또는 컴퓨터를 사용하여 오디오에만 연결 (VoIP 전용)을 사용할 지 지정합니다.
  - 사이트에서 개인 회의를 허용하는 경우엔 기본 개인 회의 계정 번호를 입력합니다.
  - 사이트에서 MeetingPlace 오디오를 사용하는 경우엔 해당 정보를 지정합니다.
- 지원 세션에 참여할 상대방의 요청을 수락하려면 참석자가 참여할 때마다 내 승인 요청을 선택합니다.
  - 개인 미팅 룸 페이지에 지원 세션을 나열하고 고객에게 이 세션 참여 페이지의 URL을 제공하려면 개인 미팅 룸에 지원 세션 나열을 선택합니다.

단계 5 저장을 선택합니다.

---

## WebEx 사이트에서 즉석 세션 시작

### 절차

---

- 단계 1 아직 설정하지 않은 경우, 기본 즉석 미팅 설정을 지정합니다.  
자세한 내용은 [즉석 세션의 기본 설정 만들기, 49 페이지](#)를 참조하십시오.
  - 단계 2 WebEx 사이트에 로그인하고 **Support Center**를 선택합니다.
  - 단계 3 왼쪽 네비게이션 바에서 지원 제공 > 세션 시작하기를 선택합니다.
  - 단계 4 세션 유형을 선택하거나 기본 세션 유형을 유지합니다.
  - 단계 5 귀사에서 추적 코드를 요구하는 경우엔 추적 코드를 선택합니다.
  - 단계 6 시작을 선택합니다.
- 

## WebEx 생산 도구 설치

사이트 관리자가 WebEx 생산 도구 다운로드를 활성화해 둔 경우, WebEx 생산 도구를 사용하여 즉시 미팅을 시작하거나 참여할 수 있습니다. Microsoft Office, 웹 브라우저, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, 인스턴트 메신저 등 데스크탑에 설치된 다른 응용프로그램에서 즉시 미팅을 시작할 수 있습니다. 또한 WebEx 서비스 사이트로 이동하지 않고도 Microsoft Outlook 또는 IBM Lotus Notes를 사용하여 미팅을 예약할 수 있습니다.



## 절차

- 
- 단계 1 WebEx 사이트에 로그인합니다.
  - 단계 2 왼쪽 네비게이션 바에서 지원 > 다운로드를 선택합니다.
  - 단계 3 생산 도구 아래에서 운영 체제를 선택합니다.
  - 단계 4 다운로드를 선택합니다.  
파일 다운로드 대화상자가 나타납니다.
  - 단계 5 컴퓨터에 설치 프로그램을 저장합니다.  
설치 파일 이름에 **.msi** 확장자가 있습니다.
  - 단계 6 설치 파일을 실행하고 지시사항을 따릅니다.
  - 단계 7 설치를 완료하면 WebEx 계정 정보를 사용하여 로그인한 후 WebEx 설정 대화 상자에서 즉석 미팅을 포함하여 생산 도구의 WebEx 설정을 확인합니다.
  - 단계 8 시스템 관리자는 사이트에서 컴퓨터에 대량 설치를 실행할 수 있습니다. 자세한 정보는 *WebEx* 생산 도구 대량 배포 IT 관리자 안내서를 참조하십시오. 다음: [http://support.webex.com/US/PT/wx\\_pt\\_ag.pdf](http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf).
- 

# 즉석 미팅 시작하기

WebEx 서비스 웹 사이트에서 즉석 미팅을 시작하기 전에 즉석 미팅 설정이 지정되어 있는지 확인하십시오. 자세한 내용은 [웹에서 지금 미팅 설정 지정, 51 페이지](#)를 참조하십시오.

## 웹에서 지금 미팅 설정 지정

지정한 설정은 WebEx 사이트 또는 WebEx 생산 도구에서 지금 미팅을 사용할 때 적용됩니다.



참고

- 미팅을 시작한 후 참가자는 컴퓨터를 오디오 장치로 사용할 지, 전화를 오디오 장치로 사용할 지 선택할 수 있습니다.
  - 다자간 전화회의 서비스에서 전화를 받으려면 참가자는 직통 전화 라인을 사용해야 합니다. 그러나 직통 전화 라인이 없는 참가자는 발신 전화 번호로 전화하여 다자간 전화회의에 참여할 수 있습니다. 이 번호는 미팅 창에 항상 표시되어 있습니다.
  - 즉석 미팅은 CMR 하이브리드 (WebEx 활성화된 TelePresence) 미팅 통합을 지원하지 않습니다. 사이트 및 계정에 CMR 하이브리드 통합이 활성화된 경우, 지금 미팅 기능으로 즉석 미팅을 시작하면 이는 WebEx 전용 미팅으로 작동합니다.
-

## 절차

단계 1 Meeting Center 사이트에 로그인합니다.

단계 2 왼쪽 네비게이션 바에서 내 **WebEx** > 기본 설정을 선택합니다.

단계 3 "지금 미팅" 설정 섹션을 확대합니다.

단계 4 페이지에서 미팅 정보 및 설정을 지정합니다.

- 미팅 유형: 즉시 미팅에 사용할 WebEx 미팅의 유형을 선택합니다. 이 옵션은 사이트 및 사용자 계정에서 사용할 수 있는 미팅 유형만 나열합니다.
- 모든 내 즉시 미팅에 대해 개인 룸 사용: 즉시 미팅에 대해 개인 룸을 사용합니다. 개인 룸은 귀하 자신의 개인 회의 또는 미팅 룸과 같습니다. 쉽게 기억할 수 있는 변경되지 않는 고유한 링크를 사용하여, 직장 동료들은 항상 미팅이 주최되는 위치를 알 수 있습니다. 로비에서 참석자를 관리하는 방법으로 연속적인 미팅을 간편화하고 즉시 미팅합니다. 이 옵션을 선택하면 다른 기본 미팅 설정도 자동으로 선택됩니다. 이 옵션은 기본값으로 체크되나, 즉시 미팅에 대해 개인 룸을 사용하지 않으려면 체크 해제할 수도 있습니다.
- 미팅 템플릿: 미팅에 사용할 템플릿을 선택합니다.
- 미팅 주제: 미팅 주제 또는 이름을 입력합니다.
- 미팅 비밀번호: 미팅에 참여하기 위해 설정한 비밀번호를 참가자가 입력하도록 요구합니다. 사이트는 모든 비밀번호가 최소 길이와 최소 문자, 숫자 또는 특수 문자 수와 같은 보안 기준을 준수하도록 요구할 수 있습니다.
- 오디오 연결: 미팅, 교육 세션 및 세일즈 미팅 전용. 사용할 오디오 연결의 유형을 선택합니다.
  - 없음: 미팅에 오디오 연결을 포함하지 않거나, 미팅에 미팅 서비스가 아닌 다른 방법을 사용하여 참가자에게 정보를 제공할 오디오 연결을 포함하도록 지정합니다.
  - WebEx 오디오: 미팅에 오디오 연결용으로 WebEx 오디오를 포함하도록 지정합니다. 이는 전화 또는 컴퓨터를 오디오 장치로 사용하여 미팅에 참가하도록 허용합니다. 이 옵션을 선택할 경우 다음의 WebEx 오디오 옵션 중 하나를 선택합니다.
    - 무료 전화 번호 표시: 사이트에서 무료 번호를 제공하고 표시하여 참석자가 오디오에 연결하기 위해 전화할 수 있도록 하려면 선택합니다.
    - 참석자에게 글로벌 발신 번호 표시: 다른 국가에 있는 참석자가 오디오에 연결하기 위해 전화를 걸 수 있는 무료 또는 로컬 번호 등의 전화 번호 목록을 제공하려면 선택합니다.
    - 들어올 때와 나갈 때 발신음: 참석자가 오디오 연결에 참여하거나 나갈 때 재생할 발신음을 선택합니다.

단계 5 저장을 선택합니다.

## Windows의 WebEx 생산 도구 목록에서 즉시 미팅 시작

Windows 컴퓨터에서 사용할 수 있는 WebEx 생산 도구 목록에서 즉시 미팅을 시작할 수 있습니다.

### 절차

**단계 1** 아직 설정하지 않은 경우, 기본 "지금 미팅" 설정을 지정합니다.

**단계 2** 다음 중 하나를 수행하여 WebEx 생산 도구 목록을 엽니다.

- 데스크탑에서 **WebEx** 생산 도구 바로가기를 더블 클릭합니다.
- 시작 > 프로그램 > **WebEx** > 생산 도구 > **WebEx** 생산 도구 열기로 이동합니다.
- 데스크탑의 작업 표시줄에서 **WebEx** 생산 도구 아이콘을 오른쪽 클릭합니다.

필요하면 대화 상자에 필수 WebEx 계정 정보를 입력하고 로그인을 선택합니다.

**단계 3** WebEx 생산 도구 목록에서 지금 미팅을 선택합니다.

**단계 4** WebEx 생산 도구 목록 사용에 대한 안내는 *WebEx* 생산 도구를 사용한 지금 미팅 사용자 안내서를 참조하십시오.

## 바로가기를 사용하여 즉시 미팅 시작

### 절차

**단계 1** 아직 설정하지 않은 경우, 기본 "지금 미팅" 설정을 지정합니다.

**단계 2** 미팅을 시작하려면 다음 옵션 중 하나를 사용하십시오. 다음:

- WebEx 생산 도구 작업줄 아이콘을 오른쪽 클릭하고 지금 미팅을 선택하여 즉시 미팅을 시작합니다.
- WebEx 생산 도구 작업줄 아이콘을 오른쪽 클릭하고 지금 미팅을 선택하여 이전에 예약된 미팅을 시작합니다.
- 이전에 예약된 개인 회의 미팅을 시작하려면 개인 회의 미팅 시작을 선택합니다.
- Microsoft Outlook의 WebEx 툴바에서 지금 미팅을 선택하여 즉시 미팅을 시작합니다. 이 옵션은 Windows 및 Mac 모두에서 사용할 수 있습니다.
- Skype, AOL Instant Messenger, Lotus SameTime, Windows Messenger, Google Talk, Yahoo Messenger 등의 인스턴트 메신저에서 **WebEx** 미팅 시작을 선택합니다.
- 웹 브라우저에서 브라우저 공유를 선택합니다.

- 팁
- WebEx 설정 대화 상자에서 사용 가능하도록 할 바로가기를 제어할 수 있습니다.
  - WebEx 생산 도구 바로가기 사용에 대한 안내는 *WebEx* 생산 도구를 사용한 지금 미팅 사용자 안내서를 참조하십시오.
- 

## WebEx 생산 도구 제거

WebEx 생산 도구를 언제든지 제거할 수 있습니다. 생산 도구를 제거하면 컴퓨터의 WebEx 생산 도구 목록 및 생산 도구 바로가기를 포함하여 모든 생산 도구가 제거됩니다.

일부 생산 도구는 사용하면서 다른 기능은 비활성화하려면 WebEx 설정 대화 상자에서 옵션을 편집하십시오.

### 절차

- 
- 단계 1 시작 > 프로그램 > **WebEx** > 생산 도구 > 제거를 선택합니다.
  - 단계 2 예를 선택하여 WebEx 생산 도구 설치 제거를 확인합니다.
  - 단계 3 컴퓨터의 제어판에서 WebEx 생산 도구를 제거합니다.
-



## 내 WebEx에서 정보 관리

- 내 WebEx 정보, 55 페이지
- 사용자 계정에 등록, 56 페이지
- WebEx 사이트에 로그인, 57 페이지
- 미팅 목록 보기, 57 페이지
- 내 WebEx 미팅 페이지 정보, 57 페이지
- Access Anywhere 사용 (내 컴퓨터), 58 페이지
- 개인 폴더에서 파일 관리, 59 페이지
- 기타 녹화 관리, 60 페이지
- 연락처 정보 유지관리, 61 페이지
- 사용자 프로필 편집, 65 페이지
- 기본 설정 편집, 65 페이지
- 보고서 생성, 66 페이지
- 세션 데이터 생성하기: 조회 도구, 68 페이지

### 내 WebEx 정보

내 WebEx는 사용자 계정과 개인 생산 기능에 액세스할 수 있는 WebEx 서비스 웹 사이트 영역입니다. 사이트 및 사용자 계정 구성에 따라 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

- 개인 미팅 목록: 주최 및 참여하는 모든 온라인 미팅 목록을 제공합니다. 일별, 주별 또는 월별로 미팅을 보거나 모든 미팅을 볼 수 있습니다.
- 생산 도구 설정: (선택적인 기능) 데스크탑의 응용프로그램에서 시작할 수 있는 즉석 미팅 또는 예약된 미팅의 옵션을 설정할 수 있습니다. WebEx 생산 도구를 설치하면 Microsoft Office, 웹 브라우저 Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes 및 인스턴트 메신저 등 데스크탑의 다른 응용프로그램

랩에서 즉시 미팅, 세일즈 미팅, 교육 세션 및 지원 세션을 시작하거나 참여할 수 있습니다. 또한 Webex 서비스 사이트로 이동하지 않고도 Microsoft Outlook 또는 IBM Lotus Notes를 사용하여 미팅, 세일즈 미팅, 이벤트, 교육 세션을 예약할 수 있습니다.

- 개인 미팅 룸: (선택적인 기능) 방문자가 귀하의 호스트 중인 미팅 목록을 보고 진행 중인 미팅에 참여할 수 있는 WebEx 서비스 웹 사이트의 페이지입니다. 또한 방문자는 공유 파일에 액세스하여 다운로드할 수 있습니다.
- **Access Anywhere:** (선택적인 기능) 전세계 어디서든 원격 컴퓨터에 액세스하고 제어할 수 있습니다. Access Anywhere에 대한 자세한 정보는 Access Anywhere 시작하기 안내서를 참조하십시오. 이 안내서는 WebEx 서비스 웹 사이트에서 사용할 수 있습니다.
- 파일 스토리지: WebEx 서비스 웹 사이트에 있는 개인 폴더에 파일을 저장할 수 있으며, 인터넷에 액세스한 모든 컴퓨터에서 이 파일에 액세스할 수 있습니다. 또한 개인 미팅룸 페이지에서 특정 파일을 사용할 수 있으므로 페이지 방문자는 이 파일에 액세스할 수 있습니다.
- 주소록: WebEx 서비스 웹 사이트에 연락처에 대한 정보를 보관할 수 있습니다. 주소록을 사용하여 미팅에 다른 사용자를 초대할 때 연락처에 신속하게 액세스할 수 있습니다.
- 사용자 프로파일: 사용자 이름, 비밀번호 및 연락처 정보 등 계정 정보를 유지관리할 수 있습니다. 또한 사용자 대신 미팅을 예약하고, 개인 미팅룸 페이지에 대한 옵션을 설정하며 예약 템플릿을 관리할 수 있는 다른 사용자를 지정할 수 있습니다.
- 웹사이트 기본 설정: WebEx 서비스 웹 사이트용 홈 페이지를 지정할 수 있으며, 이 페이지는 사이트에 액세스할 때마다 가장 먼저 나타나는 페이지입니다. 사이트에서 다국어 제공을 제공하는 경우, 사이트에서 텍스트를 표시할 언어와 로케일을 선택할 수 있습니다.
- 사용 보고서: (선택적인 기능) 호스트한 미팅에 대한 정보를 확인할 수 있습니다. Access Anywhere 옵션을 사용하는 경우, 원격으로 액세스하는 컴퓨터에 대한 정보를 얻을 수도 있습니다.

## 사용자 계정에 등록

사용자 계정을 얻으면 웹에서 내 WebEx 기능을 사용할 수 있습니다. 비밀번호를 변경하고 추가 개인 정보를 제공하기 위해 사용자 프로파일을 편집할 수 있습니다. 또한 기본 홈 페이지나 시간대와 같은 사이트 기본 설정을 지정할 수 있습니다.

사이트 관리자가 셀프 등록 기능을 사용할 수 있도록 설정한 경우, 언제든지 WebEx 서비스 웹 사이트에 계정을 등록할 수 있습니다.

WebEx 사이트에서 셀프-등록을 사용할 수 없는 경우, 계정의 관리자에게 문의하십시오.

### 절차

단계 1 WebEx 사이트로 이동합니다.

단계 2 네비게이션 바에서 설정 > 새 계정을 선택합니다.

등록 페이지가 나타납니다.

**단계 3** 필수 정보를 제공합니다.

**단계 4** 지금 가입을 선택합니다.

사용자 계정을 등록했음을 확인하는 이메일 메시지를 수신합니다.

사이트 관리자가 새 사용자 계정을 승인하면 사용자 이름과 비밀번호가 포함된 다른 이메일 메시지를 수신하게 됩니다.

## WebEx 사이트에 로그인

### 절차

**단계 1** WebEx 사이트로 이동합니다.

**단계 2** 페이지의 오른쪽 상단 모서리에서 로그인을 선택합니다.

**단계 3** 사용자 이름 및 비밀번호를 입력합니다.

비밀번호는 대소문자를 구분하므로, 사용자 프로필에 지정한 비밀번호를 정확히 입력해야 합니다.

**단계 4** 로그인을 선택합니다.

**단계 5** 사용자 이름 또는 비밀번호를 잊어버린 경우 비밀번호를 잊어버리셨습니까?를 선택합니다. 이메일 주소 및 확인 문자를 입력한 후 제출을 선택합니다.

사용자 이름과 비밀번호가 들어 있는 이메일 메시지를 받습니다.

## 미팅 목록 보기

Support Center 웹 사이트의 내 미팅 페이지에 나타나는 미팅 목록은 현재 진행 중인 모든 지원 세션을 표시합니다.

미팅 목록을 열려면 WebEx 서비스 웹사이트에 로그인한 후 내 WebEx를 선택합니다. 내 미팅 목록은 진행 중인 지원 세션을 보여줍니다.

내 WebEx 미팅 페이지를 WebEx 서비스 웹사이트에 로그인하면 나타나는 홈 페이지로 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자 프로필 편집, 65 페이지](#)를 참조하십시오.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보

다음 보기는 내 WebEx 미팅 페이지에서 사용할 수 있습니다.

- 일별

- 주별
- 월별
- 모든 미팅

모든 미팅 보기는 날짜, 호스트, 주제 또는 키워드로 미팅을 검색할 수 있도록 합니다.

옵션	설명
언어 링크	Meeting Center 웹 사이트의 언어 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
시간대 링크	Meeting Center 웹 사이트의 시간대 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
요일 링크	선택한 날짜에 예약된 미팅을 표시하는 일별 보기를 엽니다.
주 링크	선택한 날짜에 예약된 미팅을 표시하는 주별 보기를 엽니다.
월별 링크	선택한 날짜에 예약된 미팅을 표시하는 월별 보기를 엽니다.
미팅 옆에 나타나는 녹색 점	미팅이 진행 중임을 나타냅니다.
등록 링크	미팅에 등록하기 위해 필요한 정보를 입력할 수 있는 등록 페이지를 열려면 클릭합니다.
녹색 전화 핸드셋	이는 개인 회의 미팅임을 나타냅니다.
검색 입력란 참고    검색 결과 창 사용 가능.	호스트 이름, 미팅 주제 또는 의제에 나타나는 텍스트를 입력하고 검색을 클릭합니다.  참고    미팅 번호는 검색할 수 없습니다.

## Access Anywhere 사용 (내 컴퓨터)

Access Anywhere를 사용하여 원격 컴퓨터를 설정하고 액세스하는 방법 및 관련 정보는 *WebEx Access Anywhere* 시작하기 안내서를 참조하십시오. 이 안내서는 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 사용할 수 있습니다.

내 WebEx > 내 컴퓨터 페이지에서 다음을 수행할 수 있습니다. 다음:

- 원격 액세스의 현재 컴퓨터를 설정하려면 컴퓨터 설정을 선택합니다.
- Access Anywhere 소프트웨어의 수동 설치자를 다운로드하려면 수동 설치자 다운로드를 선택합니다.



- 원격 컴퓨터를 사용할 수 있는지, 오프라인인지 확인하려면 원격 컴퓨터의 목록을 보고 해당 컴퓨터에 액세스할 수 있도록 허용된 응용프로그램을 확인합니다.
- 사용 가능한 원격 컴퓨터에 연결하려면 연결을 선택합니다.
- 목록에서 제거할 컴퓨터를 선택한 후 제거를 누릅니다.

## 개인 폴더에서 파일 관리

사용자 계정에 WebEx 사이트 파일의 개인 스토리지 공간이 포함됩니다. 해당 파일은 내 **WebEx** > 내 파일 > 내 문서 페이지에 저장됩니다. 파일 저장에 사용할 수 있는 공간은 사이트 관리자가 결정합니다. 더 많은 디스크 공간이 필요한 경우 사이트 관리자에게 문의하십시오.

### 절차

- 
- 단계 1** 내 **WebEx** > 내 파일 > 내 문서로 이동합니다.
- 단계 2** 작업 아래에서 폴더 만들기를 선택하여 새로운 폴더를 만듭니다. 폴더에 대한 이름 및 설명을 입력할 수 있습니다.
- 단계 3** 작업 아래에서 업로드를 선택하여 하나 이상의 파일을 선택한 폴더에 업로드합니다. 한 번에 최대 세 개의 파일을 업로드할 수 있습니다.
- 단계 4** 작업 아래에서 다운로드 버튼을 선택하여 선택한 파일을 다운로드합니다. 웹 브라우저 또는 운영 체제가 제공하는 파일 다운로드 지시사항을 수행합니다.
- 단계 5** 폴더 또는 파일을 편집하려면 해당 파일을 선택한 후 폴더 편집 또는 파일 편집 버튼을 선택합니다. 폴더에 대해서는 다음 등록 정보를 지정할 수 있습니다. 다음:
- 이름 및 설명
  - 공유 옵션:
    - 이 폴더 공유하지 않기: 이 폴더는 개인 미팅룸 페이지에 나타나지 않습니다. 따라서 페이지 방문자는 폴더를 보거나 폴더 내 파일에 액세스할 수 없습니다.
    - 이 폴더 공유하기: 이 폴더는 개인 미팅룸에 나타납니다. 모두와, 호스트 또는 참석자 계정을 가진 사용자, 호스트 계정을 가진 사용자만 옵션을 선택할 수 있습니다.
  - 읽기 및 쓰기 액세스
  - 비밀번호 보호
- 단계 6** 특정 파일 또는 폴더를 검색하려면 검색 상자에서 파일의 이름 또는 설명을 일부 또는 모두 입력한 후 검색을 선택합니다.
- 단계 7** 이동 및 복사 명령어를 사용하여 선택한 파일 또는 폴더를 다른 폴더로 이동하거나 복사합니다.
- 단계 8** 폴더를 공유하여 개인 미팅룸 페이지에 표시합니다.

- 팁
- 이 저장 공간을 사용하면 출장 중인 경우에도 중요한 정보에 액세스할 수 있습니다. 예를 들어, 출장 시 온라인 세션 중에 파일을 공유하려는 경우 개인 폴더의 파일을 컴퓨터로 다운로드한 후 해당 파일을 참석자와 공유할 수 있습니다.
  - 폴더를 공유하는 경우 개인 미팅룸 페이지 방문자는 해당 폴더에서 파일을 다운로드하거나 해당 폴더로 파일을 업로드할 수 있습니다. 예를 들어, 개인 폴더를 사용하여 세션에서 공유하는 문서를 교환하고 녹화된 미팅을 보관할 수 있습니다.

## 기타 녹화 관리

Meeting Center, Event Center, Training Center에서 직접 녹화되지 않은 다른 유형의 녹화를 업로드하면 내 WebEx > 내 파일 > 내 녹화 > 기타 페이지에 나열됩니다.

### 절차

- 단계 1 내 WebEx > 내 파일 > 내 녹화 > 기타로 이동하여 녹화를 찾습니다.
- 단계 2 녹화를 재생하려면 재생을 선택합니다.
- 단계 3 녹화로의 링크가 포함된 이메일 메시지를 발송하려면 이메일을 선택합니다.
- 단계 4 녹화에 대한 추가 옵션을 확인하려면 자세히 버튼을 선택합니다.
- 다운로드
  - 수정
  - 비활성화
  - 재할당
  - 삭제
- 단계 5 녹화 정보 페이지를 확인하려면 녹화명 링크를 선택합니다.
- 녹화를 재생하려면 지금 재생을 선택합니다
  - 녹화로의 링크가 포함된 이메일 메시지를 발송하여 다른 상대방과 녹화를 공유하려면 이메일 보내기를 선택합니다.
  - 녹화를 재생할 수 있도록 하는 녹화 스트리밍 링크를 선택하거나 복사합니다.
  - 파일을 다운로드할 수 있도록 하는 녹화 다운로드 링크를 선택하거나 복사합니다.
  - 녹화를 편집하려면 수정을 선택합니다.
  - 녹화를 삭제하려면 삭제를 선택합니다.
  - 녹화를 일시적으로 사용할 수 없도록 하려면 비활성화를 선택합니다.
  - 녹화를 다른 호스트에게 할당하려면 재할당을 선택합니다.

- 녹화 목록으로 돌아가려면 목록으로 돌아가기를 선택합니다.

**단계 6** WebEx 녹화기 또는 다른 녹화 응용프로그램으로 녹화된 로컬 녹화 등의 다른 녹화를 녹화 목록에 추가하려면 녹화 추가를 선택합니다.

**단계 7** 로컬 컴퓨터에 녹화를 다운로드하고 WebEx 네트워크 녹화 재생기로 여는 경우, Windows Media 형식, Flash 형식, MPEG-4 형식 등의 다른 형식으로 변환할 수 있습니다.

## 연락처 정보 유지관리

개인 온라인 주소록을 유지관리할 수 있습니다. 이 주소록에 연락처에 대한 정보를 추가하고 메일 그룹을 작성할 수 있습니다. 미팅을 예약하거나 즉석 미팅을 시작할 때 개인 주소록의 연락처 또는 메일 그룹을 신속하게 초대할 수 있습니다. 또한 사용 가능한 경우 WebEx 사이트의 회사 주소록에 있는 연락처를 초대할 수도 있습니다.

### 절차

**단계 1** 내 WebEx > 내 연락처를 선택합니다.

**단계 2** 보기 목록에서 개인 연락처를 선택합니다.

**단계 3** 다음 방법 중 하나를 사용하여 개인 주소록에 연락처를 추가하십시오. 다음:

- 연락처에 대한 정보를 지정하려면 연락처 추가를 선택합니다.
- 가져오기를 선택하여 콤마 또는 탭으로 구분된 값 파일(.csv)에서 연락처 정보를 가져오기합니다.

자세한 내용은 [주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기](#), 61 페이지를 참조하십시오.

**단계 4** 개인 주소록의 연락처 또는 메일 그룹에 대한 정보를 편집하거나 삭제합니다.

**단계 5** 검색 필드에 텍스트를 입력하고 검색을 선택하여 개인 주소록의 연락처를 검색합니다.

**단계 6** 주소록에 메일 그룹을 작성합니다.

자세한 내용은 [주소록에 메일 그룹 작성](#), 64 페이지를 참조하십시오.

**단계 7** 연락처를 삭제하려면 하나 이상의 연락처를 선택하고 삭제를 선택합니다.

## 주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기

콤마 또는 탭으로 구분된 값 파일(.csv)을 가져오기하여 다수의 연락처에 대한 정보를 동시에 개인 주소록으로 추가할 수 있습니다. CSV 형식의 다양한 스프레드시트 및 이메일 프로그램에서 정보를 내보내기할 수 있습니다.

## 절차

- 단계 1 가져오기할 응용프로그램에서 .csv 파일을 생성하거나 WebEx 연락처 페이지에서 .csv 파일을 내보내기한 후 편집하여 해당 형식으로 연락처를 추가합니다.  
자세한 내용은 [연락처 정보를 .csv 파일로 내보내기, 62 페이지](#)를 참조하십시오.
- 단계 2 내 WebEx > 내 연락처를 선택합니다.
- 단계 3 보기 목록에서 개인 연락처를 선택합니다.
- 단계 4 가져오기 목록에서 콤마 또는 탭으로 구분된 파일을 선택합니다.
- 단계 5 가져오기를 선택합니다.
- 단계 6 새 연락처 정보를 추가한 .csv 파일을 선택합니다.
- 단계 7 열기를 선택합니다.
- 단계 8 파일 업로드를 선택합니다.  
개인 연락처 보기 페이지가 나타나면 가져오기 중인 연락처 정보를 검토할 수 있습니다.
- 단계 9 제출을 선택합니다.  
확인 메시지가 나타납니다.
- 단계 10 예를 선택합니다.  
새 연락처 또는 업데이트한 연락처 정보에 오류가 있는 경우, 연락처 정보를 가져오지 못했음을 알려주는 메시지가 나타납니다.

## 연락처 정보를 .csv 파일로 내보내기

연락처 정보를 .csv 파일로 저장하여 다른 응용프로그램으로 가져오기하거나, .csv 파일 템플릿을 생성하여 연락처 정보를 추가하고 나중에 가져오기하는 데 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 [주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기, 61 페이지](#)를 참조하십시오.

## 절차

- 단계 1 내 WebEx > 내 연락처를 선택합니다.
- 단계 2 보기 목록에서 개인 연락처를 선택합니다.
- 단계 3 내보내기를 선택합니다.
- 단계 4 .csv 파일을 컴퓨터에 저장합니다.
- 단계 5 Microsoft Excel과 같은 스프레드시트 프로그램에 저장한 .csv 파일을 엽니다.
- 단계 6 (선택 사항) 연락처 정보가 파일에 존재하는 경우 연락처 정보를 삭제할 수 있습니다.
- 단계 7 새 연락처에 대한 정보를 .csv 파일에 지정합니다.
- 단계 8 .csv 파일을 저장합니다.

중요 새 연락처를 추가하는 경우 UID 필드는 공백이어야 합니다. .csv 파일의 필드에 대한 내용은 [연락처 정보 CSV 템플릿 정보, 63 페이지](#)를 참조하십시오.

## 연락처 정보 CSV 템플릿 정보

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 **WebEx** > 내 연락처 > 보기 > 개인 주소록 > 내보내기를 선택합니다. 다수의 연락처에 대한 정보를 지정하십시오. 그러면 지정한 정보를 개인 주소록으로 가져올 수 있습니다. 이 목록은 이 템플릿에 있는 필드를 표시합니다.

- **UUID:** 연락처를 식별하기 위해 WebEx 서비스 사이트가 작성하는 번호입니다. 새 연락처를 CSV 파일에 추가하는 경우, 이 필드를 공백으로 남겨 두십시오.
- **Name:** 필수. 연락처의 이름과 성입니다.
- **Email:** 필수. 연락처의 이메일 주소입니다. 이메일 주소는 다음 형식이어야 합니다. 다음: name@company.com
- **Company:** 연락처가 근무하는 회사 또는 조직입니다.
- **JobTitle:** 회사 또는 조직 내 연락처의 직책입니다.
- **URL:** 연락처의 회사 또는 조직의 URL(또는 웹 주소)입니다.
- **OffCntry:** 연락처의 사무실 전화 국가 번호입니다. (연락처가 다른 국가에 거주하는 경우에 다 이얼해야 하는 번호)
- **OffArea:** 연락처의 사무실 전화 번호에 대한 지역 번호입니다.
- **OffLoc:** 연락처의 사무실 전화 번호입니다.
- **OffExt:** 내선 전화 번호가 있는 경우 연락처의 사무실 내선 전화 번호입니다.
- **CellCntry:** 연락처의 휴대폰 전화 국가 번호입니다. (연락처가 다른 국가에 거주하는 경우에 다 이얼해야 하는 번호)
- **CellArea:** 연락처의 휴대폰 번호에 대한 지역 번호입니다.
- **CellLoc:** 연락처의 휴대폰 번호입니다.
- **CellExt:** 휴대폰 내선 전화 번호가 있는 경우 연락처의 휴대폰 내선 전화 번호입니다.
- **FaxCntry:** 연락처의 팩스 번호 국가 번호입니다. (연락처가 다른 국가에 거주하는 경우에 다 이얼해야 하는 번호)
- **FaxArea:** 연락처의 팩스 번호에 대한 지역 번호입니다.
- **FaxLoc:** 연락처의 팩스 번호입니다.
- **FaxExt:** 팩스 내선 번호가 있는 경우 연락처의 팩스 내선 번호입니다.
- **Address 1:** 연락처의 주소입니다.

- **Address 2:** 필요한 경우 추가 주소 정보입니다.
- **State or Province:** 연락처의 구/군/시입니다.
- **ZIP Code or Postal Code:** 연락처의 ZIP 또는 우편번호입니다.
- **Country:** 연락처가 거주하는 국가입니다.
- **Username:** 연락처에게 사용자 계정이 있는 경우, 사용자가 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인 하는 사용자 이름입니다.
- **Notes:** 연락처에 대한 추가 정보입니다.

## 주소록에 메일 그룹 작성

개인 주소록에 대한 메일 그룹을 작성할 수 있습니다. 메일 그룹에는 공통 이름을 갖는 연락처가 두 개 이상 있으며 개인 연락처 목록에 나타납니다. 예를 들어, **Sales Department**라는 메일 그룹을 작성할 수 있습니다. 이 메일 그룹에는 Sales Department의 구성원에 대한 연락처가 있습니다. 이 부서의 구성원을 미팅에 초대하려면 각 구성원을 개별적으로 선택하는 대신 이 그룹을 선택하면 됩니다.

### 절차

- 
- 단계 1** 내 **WebEx** > 내 연락처를 선택합니다.
  - 단계 2** 메일 그룹 추가를 선택합니다.  
메일 그룹 추가 페이지가 나타납니다.
  - 단계 3** 이름 상자에 그룹 이름을 입력합니다.
  - 단계 4** (선택 사항) 설명 상자에 그룹에 대한 정보를 입력합니다.
  - 단계 5** 구성원 아래에서 다음 작업을 수행하여 메일 그룹에 추가할 연락처를 찾습니다.
    - 검색 상자에 연락처의 이름이나 성을 전체 또는 부분 입력하여 연락처를 검색합니다.
    - 연락처 이름의 첫 글자에 해당하는 문자를 선택합니다.
    - 개인 연락처 목록에 모든 연락처를 나열하려면 모두를 선택합니다.
  - 단계 6** (선택 사항) 개인 연락처 목록에 새 연락처를 추가하려면 구성원 아래에서 연락처 추가를 선택합니다.
  - 단계 7** 왼쪽의 상자에서 메일 그룹에 추가할 연락처를 선택합니다.
  - 단계 8** 추가를 선택하여 선택한 연락처를 오른쪽의 상자로 이동합니다.
  - 단계 9** 메일 그룹에 연락처 추가를 마친 후 추가를 선택하여 목록을 작성합니다.  
개인 연락처 목록에 메일 그룹 표시기가 새 메일 그룹의 왼쪽에 나타납니다. 목록명을 선택하여 편집할 수 있습니다.
-

## 사용자 프로필 편집

### 절차

- 
- 단계 1 내 **WebEx** > 내 프로필로 이동합니다.
  - 단계 2 개인 정보 아래에 사용자이름, 이름, 이메일 주소, 메일링 주소를 입력합니다. 또한 프로필의 사진을 업로드할 수도 있습니다. 로그인하면 이 사진이 미팅에 나타나며, 귀하의 비디오를 표시하지 않습니다.
  - 단계 3 관리자가 활성화한 경우, 내 **WebEx** 네비게이션 바에 파트너 사이트 링크를 표시하려면 내 **WebEx**에 파트너 링크 표시를 선택합니다.
  - 단계 4 업무 시간 달력 아래에서 미팅 예약을 위해 업무 시간을 지정합니다.
  - 단계 5 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
- 

## 기본 설정 편집

### 절차

- 
- 단계 1 내 **WebEx** > 기본 설정으로 이동합니다.
  - 단계 2 모두 확대를 선택하여 모든 섹션을 확대하거나 개별 섹션을 선택하여 확대합니다.
  - 단계 3 각 섹션에서 기본 설정을 지정합니다.
    - 일반: **WebEx** 사이트에서 웹 페이지에 사용될 시간대, 언어 및 위치를 설정합니다. 또한 각 탭의 기본 페이지를 설정할 수도 있습니다.
    - "지금 미팅" 설정: 지금 미팅으로 시작한 즉석 미팅의 기본 옵션을 설정합니다. 기본 미팅 유형, 미팅 템플릿, 비밀번호 및 오디오 연결 옵션을 선택할 수 있습니다. 사이트 설정에 따라 즉석 미팅이 개인 룸에서 실행되도록 할 지를 선택할 수도 있습니다.
    - 오디오: 전화 번호 정보 및 개인 회의 정보를 입력합니다.

내 전화 번호 아래에서 전화 번호를 입력한 후 추가 옵션을 선택합니다. 다음:

    - 발신 인증: 사이트 관리자가 활성화한 경우, 이 옵션은 CLI(caller line identification) 또는 ANI(automatic number identification)가 활성화된 오디오로 다이얼할 때 미팅 번호를 입력하지 않고 오디오에 연결하면 귀하가 인증되도록 합니다. 사용자 프로필의 전화 번호에 대해 이 옵션을 선택하면 이메일 주소가 해당 전화 번호에 매핑됩니다. 호출자 인증은 미팅 예약 과정 중 이메일을 통해 CLI/ANI이 활성화된 오디오로 미팅에 초대받은 경우에만 사용할 수 있습니다.

- 나에게 전화: WebEx 사이트에 나에게 전화 서비스가 활성화되어 있는 경우, 번호 옆에 위치한 이 옵션을 선택하여 사이트에서 나에게 전화 서비스를 사용할 수 있도록 합니다. 미팅으로부터 해당 번호로 전화를 수신하여 오디오에 연결합니다.
- 오디오 PIN: 사이트 관리자가 활성화한 경우 "스푸퍼"가 귀하의 번호를 사용하여 다자간 전화회의에 전화하는 것을 방지하도록 발신 인증 PIN을 지정할 수 있습니다. 사이트 관리자가 사이트에서 발신 인증을 사용하는 모든 계정에 대해 인증 PIN을 필수로 설정하면 PIN 번호를 지정해야 합니다. 그렇지 않으면 계정에 대한 호출자 인증이 비활성화됩니다. 이 옵션은 사용자 프로필에서 한 개 이상의 전화 번호에 대해 발신 인증 옵션을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 또한 PIN은 호스트가 사용하는 전화의 추가 인증 등급을 제공하고, 참석자를 추가로 초대하는 경우에도 사용될 수 있습니다.

개인 회의 아래에서 계정 생성을 선택하여 최대 세 개의 개인 회의 계정을 설정합니다. 개인 회의 미팅을 예약할 때 개인 회의 번호 계정을 선택하여 개인 회의 미팅의 오디오 부분에 사용할 수 있습니다. 또한 개인 회의 번호 계정을 사용하면 먼저 예약하지 않고 전화로 즉석 오디오 회의를 시작할 수 있습니다.

개인 회의 번호 계정은 개인 회의 미팅의 오디오 부분 시작시 사용할 액세스 코드 및 참석자가 개인 회의 미팅의 오디오 부분에 참여시 사용할 액세스 코드도 지정합니다.

개인 오디오 회의 계정은 언제든지 삭제할 수 있습니다.

- 내 개인 룸: 개인 룸의 고유한 이름을 지정합니다. URL을 복사하여 다른 상대방과 공유할 수도 있습니다. 사이트 설정에 따라 개인 룸에 다른 URL을 지정할 수도 있습니다.
- 예약 템플릿: 미팅을 빠르게 예약할 수 있도록 하는 스케줄링 템플릿을 관리합니다.
- 예약 옵션: 종료된 미팅 삭제, 기본 미팅 유형, 간편한 시작 페이지 및 예약 권한에 대한 옵션을 설정합니다.
- **Support Center**: 지원 대시보드에 나타나는 탭의 순서를 설정합니다.

단계 4 저장을 선택하여 변경 내용을 저장합니다.

## 보고서 생성

사이트에서 호스트한 각 온라인 미팅에 대한 정보를 제공하는 사용 보고서를 생성할 수 있습니다.

데이터를 Microsoft Excel과 같은 스프레드시트 프로그램에서 열 수 있는 CSV(쉼표로 구분된 값) 파일로 내보내거나 다운로드할 수 있습니다. 또한 프린터에 적합한 형식으로 보고서를 인쇄할 수 있습니다.



## 절차

- 
- 단계 1** 내 **WebEx** > 내 보고서로 이동합니다.
- 단계 2** 생성할 보고서의 유형을 선택합니다.
- 단계 3** 보고서의 데이터를 확인할 날짜 범위 등 검색 기준을 지정합니다.
- 단계 4** 보고서 표제를 선택합니다.
- 단계 5** 보고서 데이터를 정렬하는 순서를 변경하려면 열 표제를 선택합니다.  
보고서 데이터는 열 표제 옆에 화살표를 포함하여 열별로 정렬됩니다. 정렬 순서를 반대로 하려면 열 표제를 클릭합니다. 다른 열을 사용하여 정렬하려면 해당 열의 표제를 선택합니다.
- 단계 6** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
- 일반 미팅 사용 보고서를 보는 경우, 인쇄에 적합한 형식으로 보고서를 표시하려면 프린터에 적합한 형식을 선택합니다.
  - 미팅의 사용 보고서를 보고 있는 경우, 보고서의 내용을 확인하려면 미팅명의 링크를 선택합니다.
- 단계 7** 보고서 데이터를 CSV(쉼표로 구분된 값) 형식으로 내보내려면 보고서 내보내기 또는 내보내기를 선택합니다.
- 단계 8** 사용 가능한 경우 보고서의 링크를 누르면 추가 세부사항이 표시됩니다.
- 

## 보고서 정보

사용자 계정에 보고서 옵션이 있는 경우 다음 보고서를 볼 수 있습니다.

- 일부 보고서는 미팅 종료 후 15분 이내에 보고서 링크를 선택하면 해당 보고서의 예비 버전을 볼 수 있습니다. 이 예비 보고서는 더 정확한 최종 데이터가 사용 가능하기 전에 데이터에 빨리 액세스할 수 있도록 합니다. 예비 보고서는 최종 보고서에서 사용 가능한 정보의 일부만을 포함합니다.
- 미팅 종료 후 24시간 내에 더욱 정확한 최종 데이터가 사용 가능해 지면 최종 보고서는 예비 보고서를 대체하게 됩니다.  
예비 보고서와 최종 보고서는 모두 쉼표 구분 값(CSV) 파일로 다운로드할 수 있습니다.

### 일반 미팅 사용 보고서

이 보고서에는 주최하는 각 온라인 세션에 대한 정보가 들어 있습니다. 다음 보고서를 볼 수 있습니다.

- 요약 사용 보고서: 주제, 날짜, 시작/종료 시간, 지속 시간, 초대된 참석자 수, 참여한 초대받은 참석자 수, 사용한 음성 회의 유형 등 각 미팅에 대한 정보가 요약되어 있습니다.

- 처음에 이 보고서는 예비 사용 요약 보고서로 나타나지만 보다 정확한 최종 사용 데이터가 사용 가능해지면 최종 사용 요약 보고서로 대체됩니다.
- 요약 사용 보고서 CSV (콤마로 구분된 값) 파일: 모든 참가자가 미팅에 연결된 시간(분) 및 추적 코드 등 각 미팅에 대한 추가 세부 정보가 포함됩니다.
- 세션 세부사항 보고서: 미팅의 각 참가자에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 이 정보에는 참가자가 미팅에 참여하고 나간 시간과 미팅 중 집중도 및 참석자가 제공한 정보가 포함됩니다.
- 처음에 이 보고서는 예비 세션 세부사항 보고서로 나타나지만 보다 정확한 최종 세션 세부사항 데이터가 사용 가능해지면 최종 세션 세부사항 보고서로 대체됩니다.

#### Access Anywhere 사용 보고서

이 보고서는 각 세션의 날짜 및 시작/종료 시간을 포함하여 원격으로 액세스하는 컴퓨터에 대한 정보를 보여 줍니다.

#### Support Center 보고서

이 보고서에는 세션 번호, 시작/종료 시간, 추적 코드, 고객이 사전 및 사후 세션 양식에 입력한 정보를 포함하여 지원 세션 정보가 들어 있습니다. 관리자인 경우 모든 사용자 및 할당된 세션에 대한 보고서를 생성할 수도 있습니다.

- 세션 조회 도구: 검색 기준을 입력하고 지정한 검색 기준에 부합하는 세션 목록을 표시할 수 있습니다. 조회로 CSR 이름, 고객 이름 및 이메일 주소, 세션 ID, 요청 시간, 날짜, 시작 및 종료 시간 등이 반환됩니다.
- 통화 볼륨 보고서: 성공적인 요청과 실패한 요청 횟수를 표시하며 최저, 평균, 최대 대기 시간 및 세션 시간을 표시합니다.
- CSR 활동 보고서: 세션 횟수와 각 CSR의 최저, 최대, 평균 세션 시간을 표시합니다.
- URL 참조 보고서: URL, 사이트 방문객 수, 시도한 횟수, 성공적인 지원 세션 등을 표시합니다.

## 세션 데이터 생성하기: 조회 도구

조회 도구를 사용하여 다음 지원 세션 정보가 포함된 보고서를 생성할 수 있습니다.

- 세션 ID
- 세션 날짜, 요청, 대기, 시작 및 종료 시간
- 대기열 이름
- CSR 이름
- 고객 이메일 주소

## 절차

- 
- 단계 1** WebEx 서비스 웹사이트에 로그인하고 내 WebEx를 선택합니다.
- 단계 2** 내 보고서를 선택합니다.  
내 보고서 페이지가 나타납니다.
- 단계 3** 세션 조회 도구를 선택합니다.
- 단계 4** 드롭다운 목록에서 적절한 날짜 범위 기준을 지정합니다.  
참고 3개월 이내의 보고서 데이터만 사용할 수 있습니다.
- 단계 5** 대기열 목록 상자에서 적절한 대기열을 선택하거나 모두 확인란을 선택합니다.
- 단계 6** CSR 목록 상자에서 지원 담당자를 선택하거나 모두 확인란을 선택합니다.
- 단계 7** (선택 사항) 검색 문자열 드롭다운 목록에서 추가 검색 기준을 선택합니다.
- 단계 8** (선택 사항) 결과 정렬 기준 드롭다운 목록에서 항목을 선택하여 결과를 정렬할 방법을 표시합니다.
- 단계 9** 보고서 표시를 선택합니다.  
검색 기준을 바탕으로 지원 세션의 목록이 나타납니다.
- 보고서 데이터를 CSV(쉼표로 구분된 값) 형식으로 내보내려면 CSV로 내보내기를 선택합니다.
  - 보고서 데이터를 정렬하는 순서를 변경하려면 열 표제를 선택합니다.
  - 보고서 데이터는 열 표제 옆에 화살표를 포함하여 열별로 정렬됩니다. 정렬 순서를 반대로 하려면 열 표제를 클릭합니다. 다른 열을 사용하여 정렬하려면 해당 열의 표제를 선택합니다.
  - 인쇄 형식의 보고서를 표시하려면 프린터에 적합한 형식을 선택합니다.
-

