

쉽고 빠른 원격지원 helpU

[HelpU Manual]

문서는 HelpU 에 대한 사용설명서 입니다.

목차

목차	2
원격지원 시나리오	3
[상담원] 상담원 프로그램 설치	4
[상담원] 상담원 프로그램 실행	5
[고객] 고객접속URL 접속	6
원격 지원	7
원격 지원 종료	8
주요 기능	9
HelpU For Android	12
HelpU 모바일 원격지원	15

원격지원 시나리오

상담원

고객

프로그램 실행

상담원 프로그램 실행 후 로그인하여 프로그램을 실행합니다.

1



접속대기 생성

상담원 프로그램에서 접속대기버튼을 눌러 인증암호를 생성합니다.

2



고객접속 유도

고객접속URL 안내

고객에게 고객접속 URL을 안내하고 인증암호(상담원번호)를 전달합니다.

3



3

고객접속URL 접속

상담원에게 안내 받은 고객접속 URL에 접속합니다.

4

인증암호 입력 or 상담원번호 클릭

상담원에게 안내 받은 인증암호 입력 or 상담원번호를 클릭합니다.



원격지원 시작

원격지원 시작

고객PC에 접속하여 원격지원을 시작합니다.

5



[상담원] 상담원 프로그램 설치

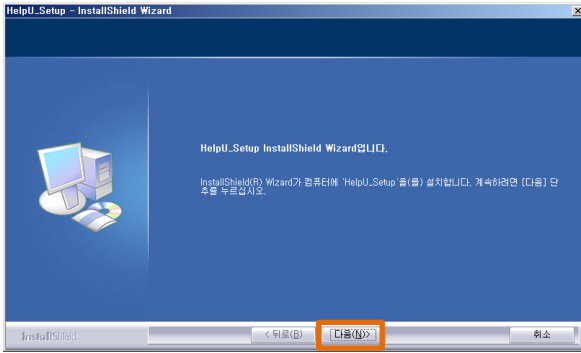
1. 홈페이지 접속

헬프유 홈페이지 <http://www.helpu.co.kr> 에 접속합니다.

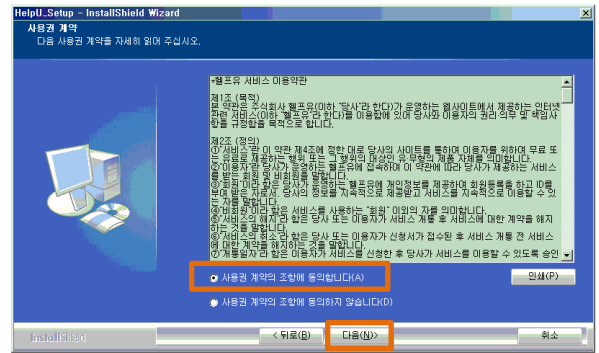


2. 상담원 프로그램 다운로드

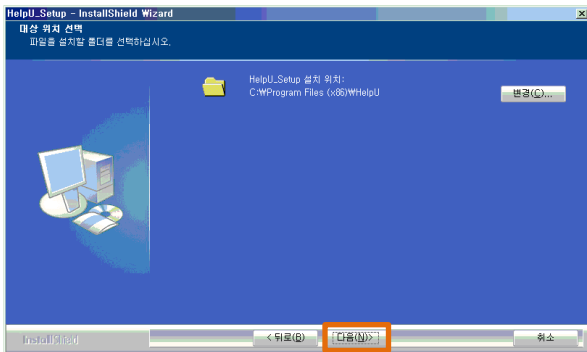
[프로그램 다운로드] 를 클릭 후 [실행] 합니다.



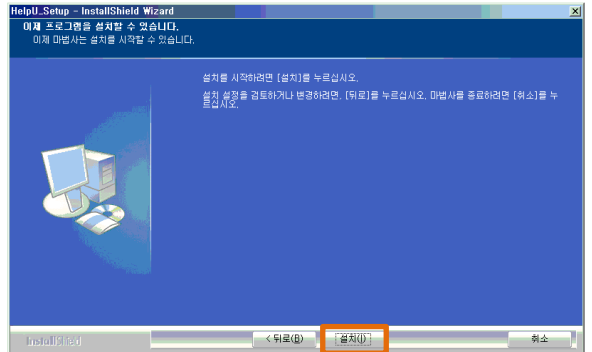
① 프로그램 실행 후 [다음] 클릭



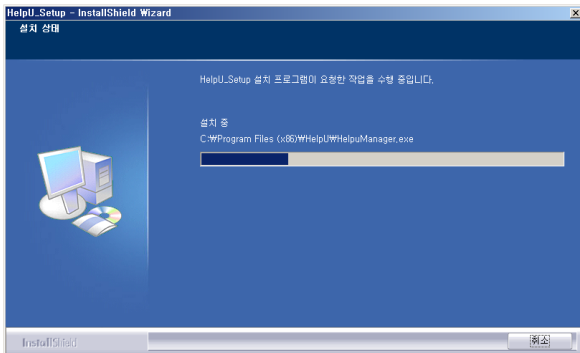
② 서비스 이용약관 확인 후 [동의] 선택 후 [다음] 클릭



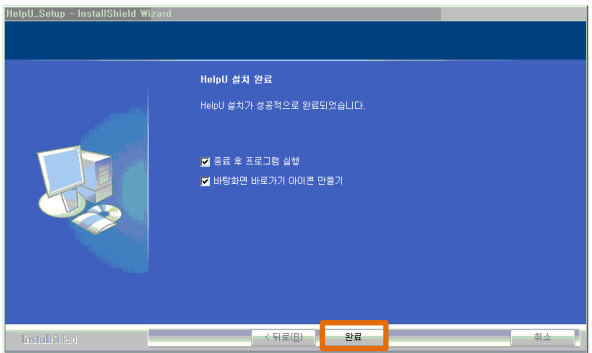
③ 기본 설치 위치 확인 후 [다음] 클릭 (위치 변경 가능)



④ [설치] 클릭



⑤ 설치 중 확인



⑥ [완료] 클릭

[상담원] 상담원 프로그램 실행

1. 상담원 프로그램 실행

상담원 프로그램을 실행합니다.

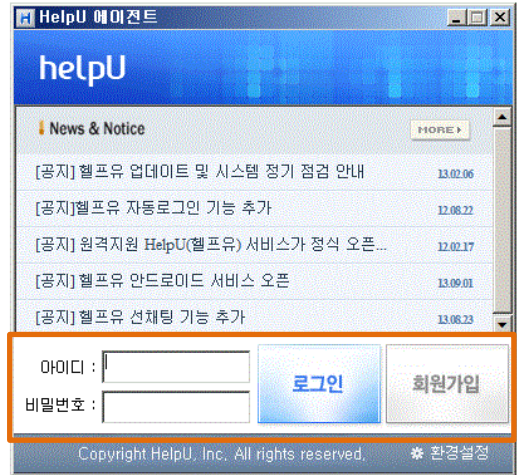
2. 상담원 프로그램 로그인

상담원 아이디/비밀번호를 입력 후 [로그인]을 클릭합니다.

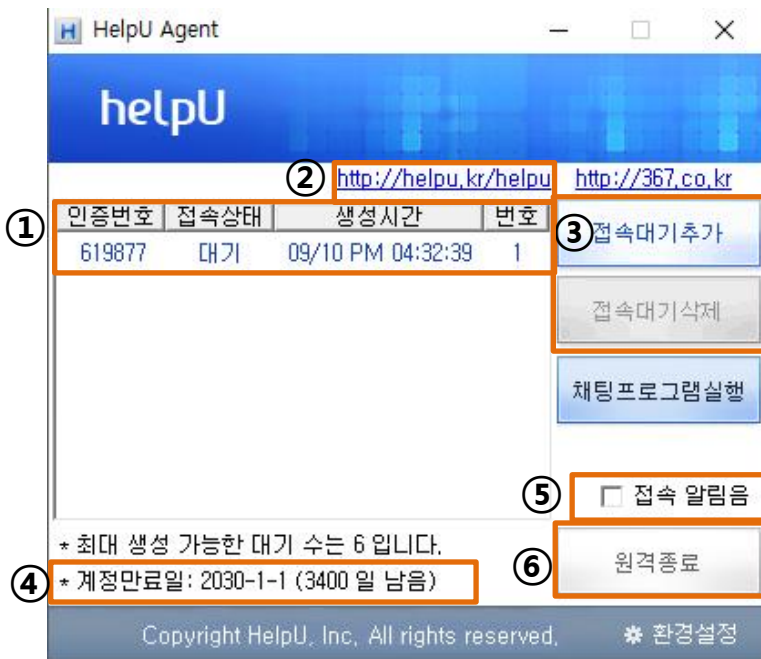
(상담원 프로그램은 관리자 계정으로 로그인 이 불가능 합니다.)

3. 상담원 프로그램 인증번호 생성 및 대기

상담원 프로그램 생성 시 1개의 인증번호는 자동으로 생성됩니다.



❖ 상담원 프로그램 각 항목 소개



① 접속세션 상태

- 인증번호 : 고객께 안내할 인증번호
- 접속상태
 - 대기 : 고객과 연결 대기 중
 - 연결됨 : 고객과 연결 중
 - 접속종료 : 원격 종료
- 생성시간 : 인증번호 생성시간
- 번호 : 넘버클릭 번호

② 고객접속 전용 URL

- <http://helpu.kr/관리자ID>

③ 접속대기 추가 및 삭제

- 최대 6개 생성 가능

④ 계정 만료일

- 계정 만료일 안내

⑤ 접속 알림 ON/OFF

- 원격 접속 시 알림 ON/OFF 선택

⑥ 원격종료

- 상담원 프로그램 종료

[고객] 고객 접속 URL 접속

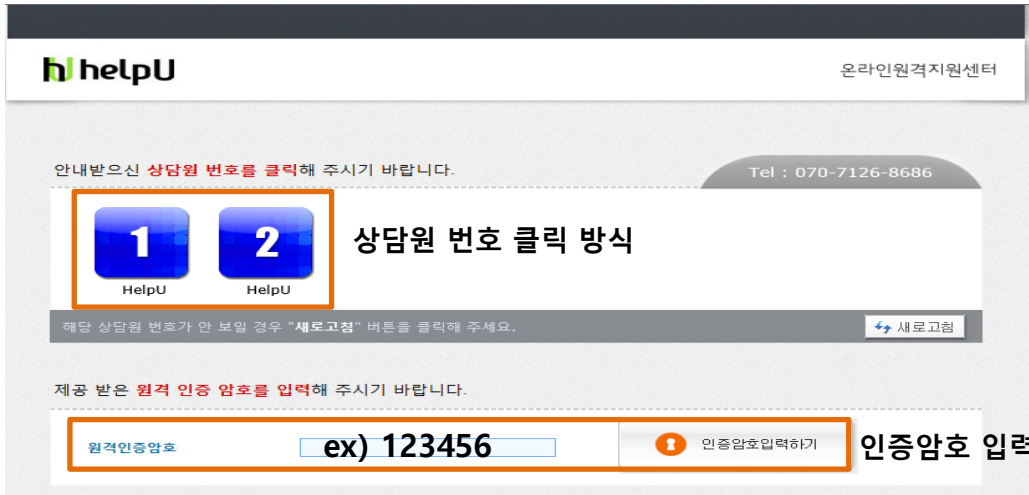
1. 상담원에게 안내 받은 고객접속 URL 에 접속

- 범용 고객접속 URL : <http://367.co.kr>
- 전용 고객접속 URL : <http://helpu.kr/khelpu>

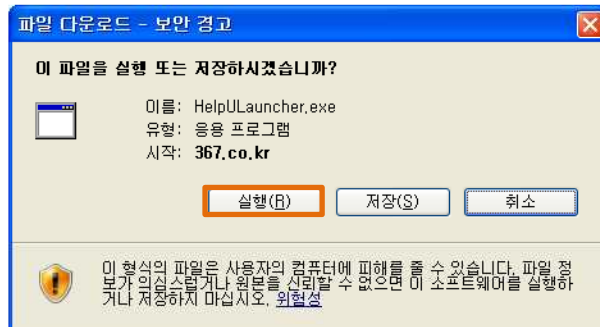
※ 홈페이지 연동 제안

서비스 홈페이지에 “원격지원” 이라는 배너 이미지를 만든 후 전용 고객접속URL로 링크 걸어주시면 고객이 보다 쉽게 고객접속 URL에 접속할 수 있습니다.

2. 상담원에게 안내 받은 인증암호 입력 or 상담원 넘버 클릭



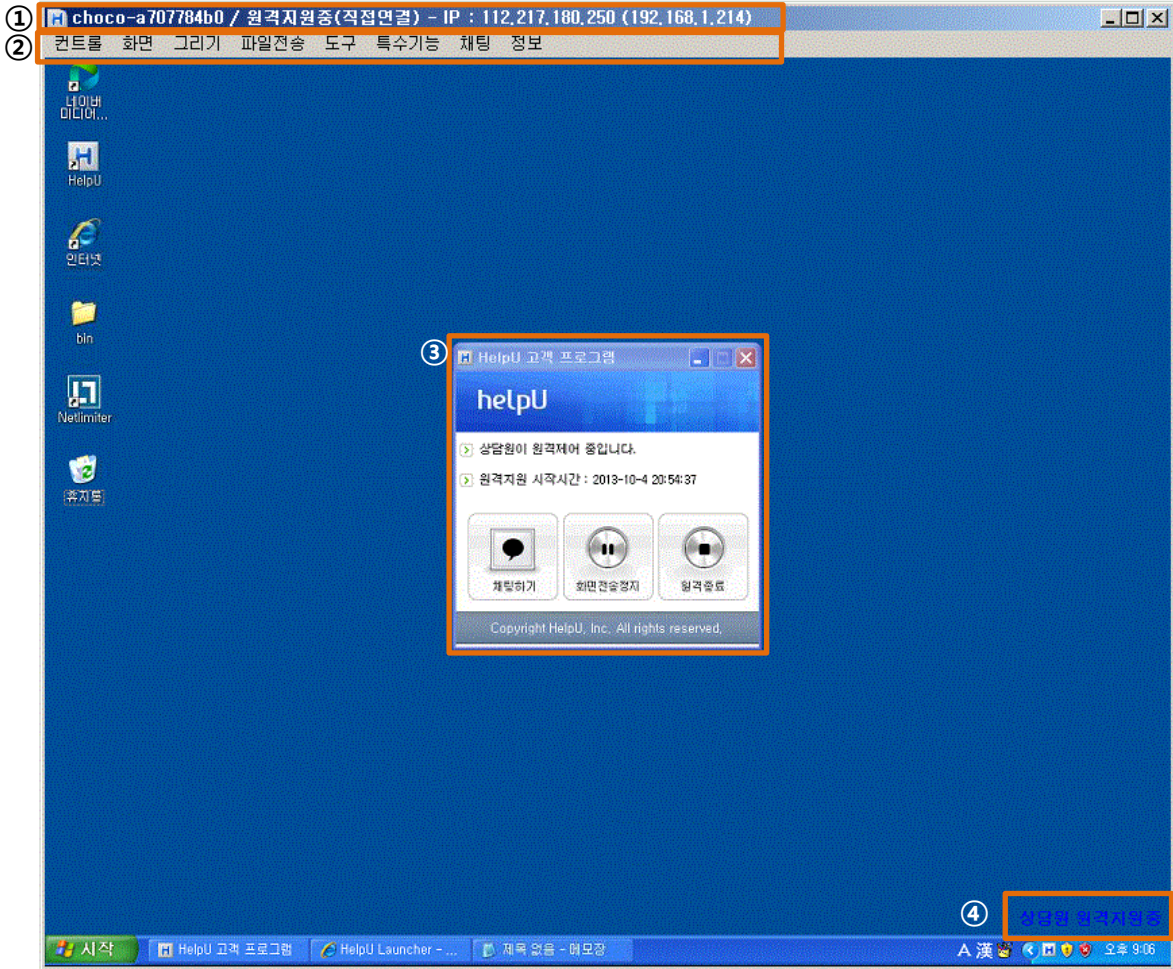
3. 프로그램 실행 후 원격 접속 대기



[상담원] 원격지원

1. 원격 접속 완료 후 원격지원 화면(뷰어화면)이 자동으로 실행 됩니다.
2. 헬프유의 다양한 기능을 이용하여 원격 지원을 시작 합니다.

❖ 원격지원 화면 소개



① 고객 PC정보

고객 컴퓨터 이름 / 연결방식 / 고객 PC의 로컬IP와 할당받은 IP 주소

② 원격지원 메뉴

컨트롤 / 화면 / 그리기 / 파일전송 / 도구 / 특수기능 / 채팅 / 정보

③ 헬프유 고객 프로그램

원격지원 시작시간 / 채팅하기 / 화면전송정지 / 원격종료

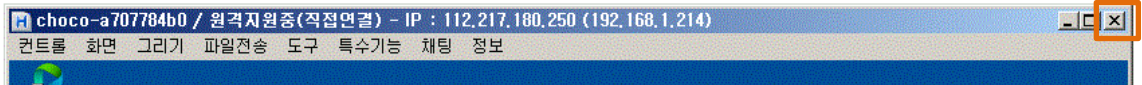
④ 연결상태

“상담원 원격지원 중” 원격지원 연결 중 표시

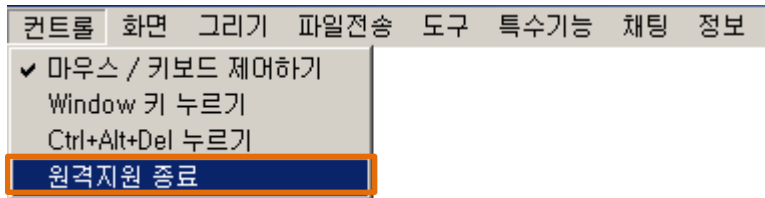
[상담원] 원격지원 종료

원격지원 종료 방법(3가지 방법 중 택 1)

1. 원격지원 화면 종료



2. 뷰어 화면 메뉴 중 컨트롤 > 원격지원 종료

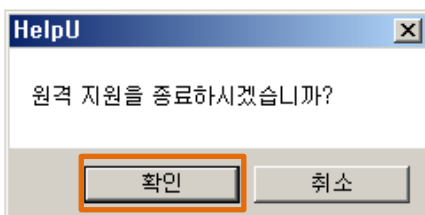


3. 헬프유 고객 프로그램 [원격종료]



원격 종료 확인

원격 지원 종료 확인 메시지 [확인] 클릭 후 원격 종료



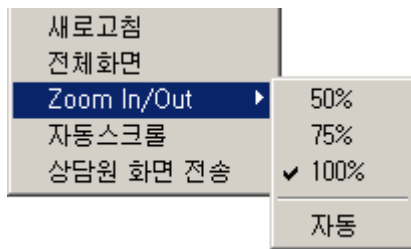
주요 기능

컨트롤

- ✓ 마우스 / 키보드 제어하기
- Window 키 누르기
- Ctrl+Alt+Del 누르기
- 원격지원 종료

1. **마우스 / 키보드 제어하기** : 고객 PC의 마우스와 키보드 제어하기 (자동 설정되어있음)
2. **Window 키 누르기** : Window 단축키
3. **Ctrl+Alt+Del 누르기** : Ctrl+Alt+Del 단축키
4. **원격지원 종료** : 원격지원 종료하기

화면



1. **새로고침** : 화면 새로 고침
2. **전체화면** : 뷰어 화면 전체화면으로 보기
3. **Zoom In/Out** : 뷰어 화면 크기 50% / 75% / 100% / 자동 조절 기능
4. **자동스크롤** : 원격 지원 중 자동 스크롤
5. **상담원 화면 전송** : 고객 PC로 상담원 화면 전송

그리기

그리기
레이저 포인터

1. **그리기** : 고객 PC 화면 그리기
 - 유형 : 자유곡선, 직선, 사각형, 원형 그리기
 - 색상 : 검정, 빨강, 노랑, 파랑
 - 두께 : 선택 가능
 - 지우기 : 모두 지우기
2. **레이저 포인터** : 상담원의 마우스를 추적하여 레이저 포인터로 표시

주요 기능

파일전송

파일 송신
파일 수신
양방향 송수신

1. 파일 송신 : 상담원 PC → 고객 PC 로 파일 전송
2. 파일 수신 : 고객 PC → 상담원 PC 로 파일 전송
3. 양방향 송수신 : 상담원 PC ↔ 고객 PC 양방향 파일 전송

도구

원격 PC 재시작
원격 PC 시스템정보 보기
원격 PC 프로세스정보 보기
화면 캡처 저장
즐거찾기
소리전송

1. 원격 PC 재 시작 : PC 재부팅 후 자동 재접속
2. 원격 PC 시스템정보 보기 : 하드웨어 정보, 소프트웨어 정보 확인
3. 원격 PC 프로세스 정보 보기 : 프로세스 리스트 확인 , 프로세스 끝내기
4. 화면 캡처 저장 : 원격 화면 캡처하여 이미지 저장
5. 즐겨 찾기 : 각종 단축 키

윈도우 폴더 열기
시스템 폴더 열기
Program 폴더 열기
Downloaded program 폴더 열기

제어판 열기
컴퓨터 관리 열기
서비스 창 열기
작업 관리자 열기
이벤트 뷰어 열기
웹 브라우저 열기
탐색기 열기
레지스트리 편집기 열기
메모장 열기
그림판 열기
도스창 열기
DirectX 진단도구 열기
프로그램 추가/제거 열기

6. 소리전송 : 원격 PC → 상담원 PC 로 소리전송

주요 기능

특수기능

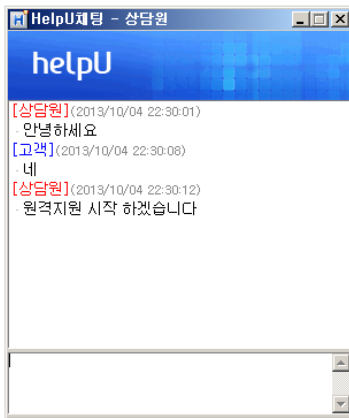
고급 기능으로 별도 요청 시 제공

1. 실시간 선채팅 서비스 : 원격 연결 전 선 채팅 기능
2. 상담원 화면 제어 : 고객이 상담원 화면 원격 제어
3. 상담원 초대 : 원격 연결 중 다른 상담원 초대하여 함께 원격 지원
4. 원격 화면 녹화 : 원격 지원 화면 녹화 등 다양한 특수 기능 제공

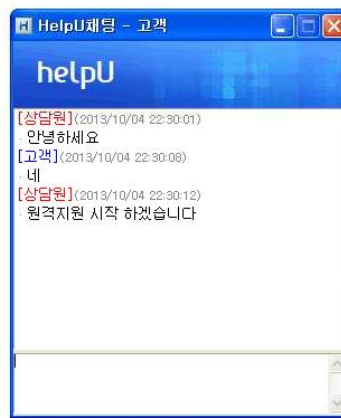
채팅

문자 채팅

1. 문자 채팅 : 원격 지원 중 고객과 문자 채팅 기능



[상담원 채팅 화면]



[고객 채팅 화면]

정보

HelpU 정보

1. HelpU 정보 : Helpu 버전 및 홈페이지 정보 안내

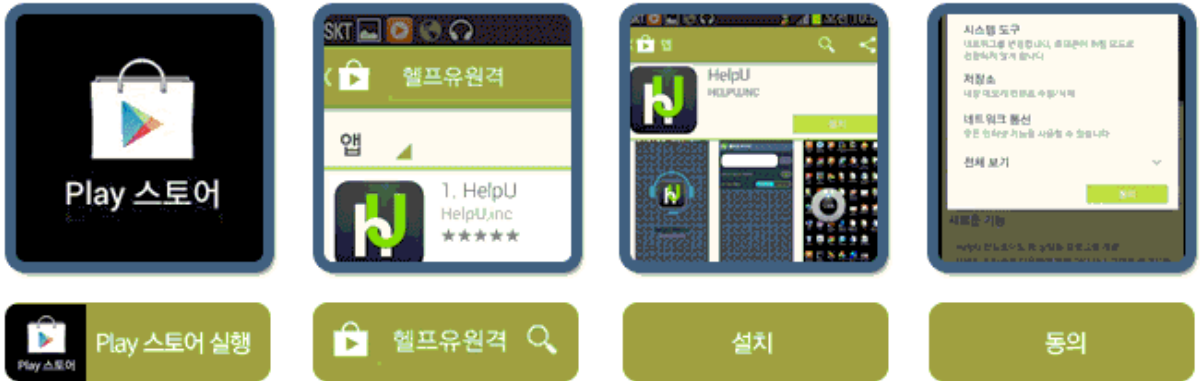


HelpU For Android

안드로이드 운영체제를 사용하는 모바일 기기에서 고객 PC 원격지원

1. 헬프유 안드로이드 APP 설치

구글 Play 스토어에서 "헬프유원격"을 검색하여 설치

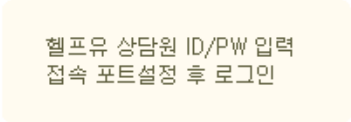


2. 헬프유 안드로이드 실행 화면

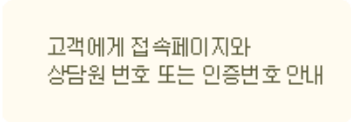
다운로드 받은 앱 실행 후 로그인, 원격지원 가능



헬프유 APP 실행



헬프유 상담원 ID/PW 입력
접속 포트설정 후 로그인



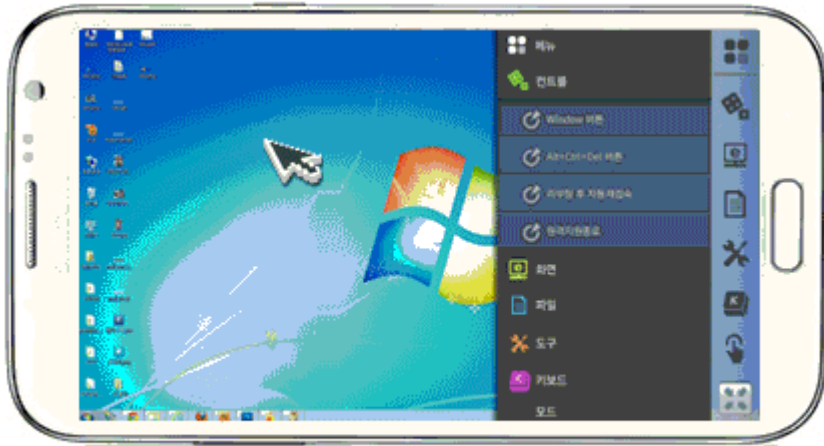
고객에게 접속페이지와
상담원 번호 또는 인증번호 안내

HelpU For Android

안드로이드 운영체제를 사용하는 모바일 기기에서 고객 PC 원격지원

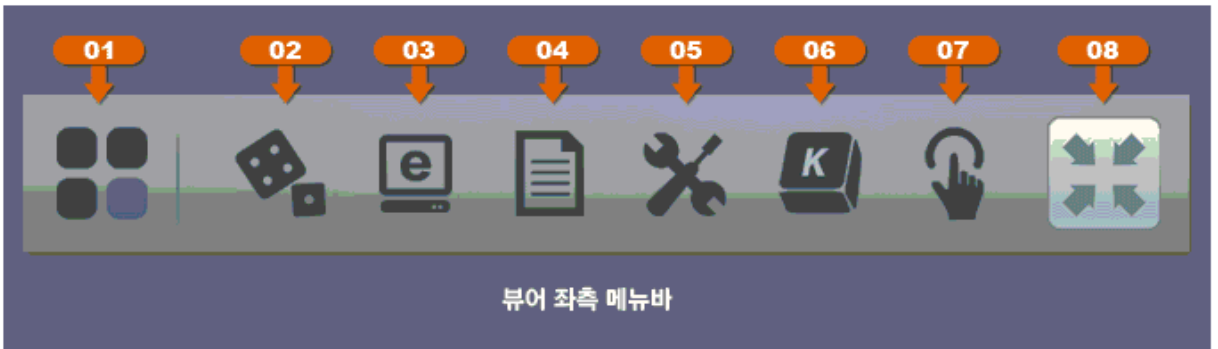
3. 헬프유 안드로이드 원격 연결

<원격 접속 완료 시 뷰어페이지 전체메뉴보기 적용 예시 화면>



4. 헬프유 안드로이드 기능

좌측 메뉴바를 통하여 기능 이용



01



전체 메뉴 보기 : 하위 메뉴 전체를 트리형태로 볼 수 있음

02



컨트롤 메뉴

- 윈도우 버튼 : 고객 PC의 윈도우키 입력
- Alt+Ctrl+Del : Alt+Ctrl+Del 단축키
- 리부팅 후 자동 재접속 : PC 재부팅 후 자동 재접속
- 원격제어 종료 : 원격지원 종료하기

HelpU For Android

안드로이드 운영체제를 사용하는 모바일 기기에서 고객 PC 원격지원

03



화면 메뉴

- 새로고침 : 화면 새로 고침
- 색상 설정 : 뷰어 화면 색상 설정 (256색 / 64색 / 8색)
- 바탕화면 보기 : 고객 PC 배경 화면 보기
- 화면맞춤 : 스마트기기 화면에 맞게 자동 조절
- PC잠금 : 고객이 마우스 및 키보드를 제어하지 못하도록 일시적으로 PC잠금
- 화면캡처 : 원격 화면 캡처하여 이미지 저장

04



파일 메뉴 : 서비스 준비 중

05



도구메뉴

- 원격 PC System 정보 : 원격 PC System 정보 보기
- 원격 PC Process 정보 : 원격 PC Process 정보 보기
- 도움말 : 도움말 기능
- 즐겨찾기 : 윈도우나 프로그램 바로 실행 할 수 있는 메뉴 모음

06



키보드 메뉴

키보드 메뉴 클릭 시 안드로이드 시스템의 키보드 확인 가능

07



터치모드 선택 메뉴

- 트랙패드 모드 : 마우스를 트랙패드처럼 드래그 하는 모드
- 터치 모드 : 화면을 손가락으로 누르는 곳에 마우스가 포인팅 되는 모드

08



메인 메뉴 닫기 버튼

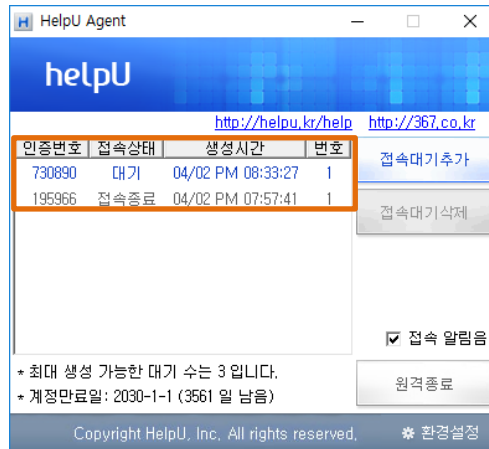
메일 메뉴를 숨김으로써 원격 화면을 더 넓게 볼 수 있는 기능

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

01

상담원은 PC에서 상담원 프로그램 로그인 후 인증번호를 생성



02

고객은 모바일 스토어에서 "헬프유" 검색 후 설치



HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

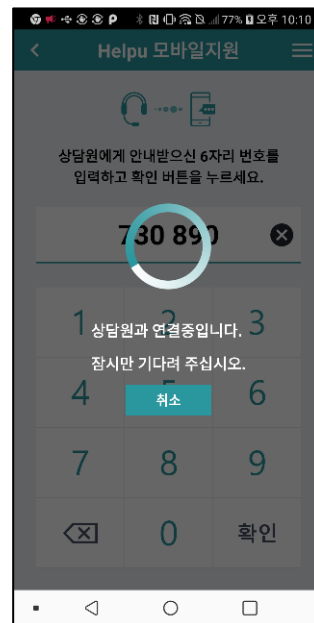
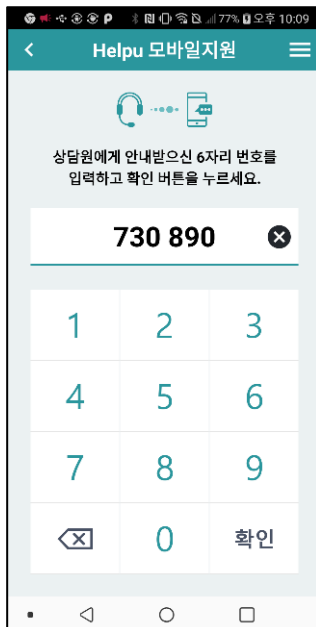
03

설치 후 접속하면여 개인정보 수집 안내 및 이용약관 안내 확인



04

개인정보 수집 안내 및 이용약관 안내 확인 후 상담원에게 안내 받은 6자리 번호 입력



HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

05 상담원이 PC에서 고객 모바일로 접속 된 화면

The screenshot displays the HelpU remote support interface. On the left, there is a '시스템정보' (System Information) tab with a table of device details. On the right, a mobile device is shown in a remote view, displaying the home screen with various app icons.

항목	내용
전화번호	Not Available
통신사	
모델 번호	LGM-V300L
시리얼 번호	Not Available
네트워크 종류	WIFI
IP	192.168.0.114
로밍	false
안드로이드 버전	9(PKQ1.190414.001)
OS 버전	4.4.153-perf+
프로세서	arm64-v8a
메모리 사용량	Total: 3.90GB, Free: 1.44GB
내부 저장소	Total: 118GB, Free: 112GB
SD 카드 저장소	N/A
해상도	Width : 1080, Height : 2160
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358706080882970
배터리	77%

Android / Send 5 KB received 640 KB / 서버 경우(WIFI) / 1080x2160 / 16비트

원격지원 상담시간 00:04:05

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능

항목	내용
전화번호	Not Available
통신사	
모델 번호	LGM-V300L
시리얼 번호	Not Available
네트워크 종류	WiFi
IP	192.168.0.114
로밍	false
안드로이드 버전	9(PKQ1.190414.001)
OS 버전	4.4.153-perf+
프로세서	arm64-v8a
메모리 사용량	Total: 3.90GB, Free: 1.44GB
내부 저장소	Total: 118GB, Free: 112GB
SD 카드 저장소	N/A
해상도	Width : 1080, Height : 2160
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358706080882970
배터리	77%

Android / Send 5 KB received 640 KB / 서버 경우(WiFi) / 1080x2160 / 16비트

원격지원 상담시간 00:04:05

시스템 정보 : 모바일 시스템 정보 표시

프로세스 : 모바일에서 실행되고 있는 프로세스에 대한 정보 확인

응용프로그램 : 모바일에 설치된 어플리케이션 정보 표시

빠른설정 : 모바일에 대한 설정 확인 및 변경

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능

항목	내용
전화번호	Not Available
통신사	
모델 번호	LGM-V300L
시리얼 번호	Not Available
네트워크 종류	WiFi
IP	192.168.0.114
로밍	false
안드로이드 버전	9(PKQ1.190414.001)
OS 버전	4.4.153-perf+
프로세서	arm64-v8a
메모리 사용량	Total: 3.90GB, Free: 1.44GB
내부 저장소	Total: 118GB, Free: 112GB
SD 카드 저장소	N/A
해상도	Width : 1080, Height : 2160
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358706080882970
배터리	77%

제어

제어시작 : 모바일 화면에 대하여 화면 원격 제어 가능

제어중지 : 모바일 화면에 대하여 화면 원격 제어 불가

세션공유 : 현재 접속 되어있는 다른 상담원을 초대하는 기능

화면 새로고침 : 원격 화면을 새로고침하는 기능

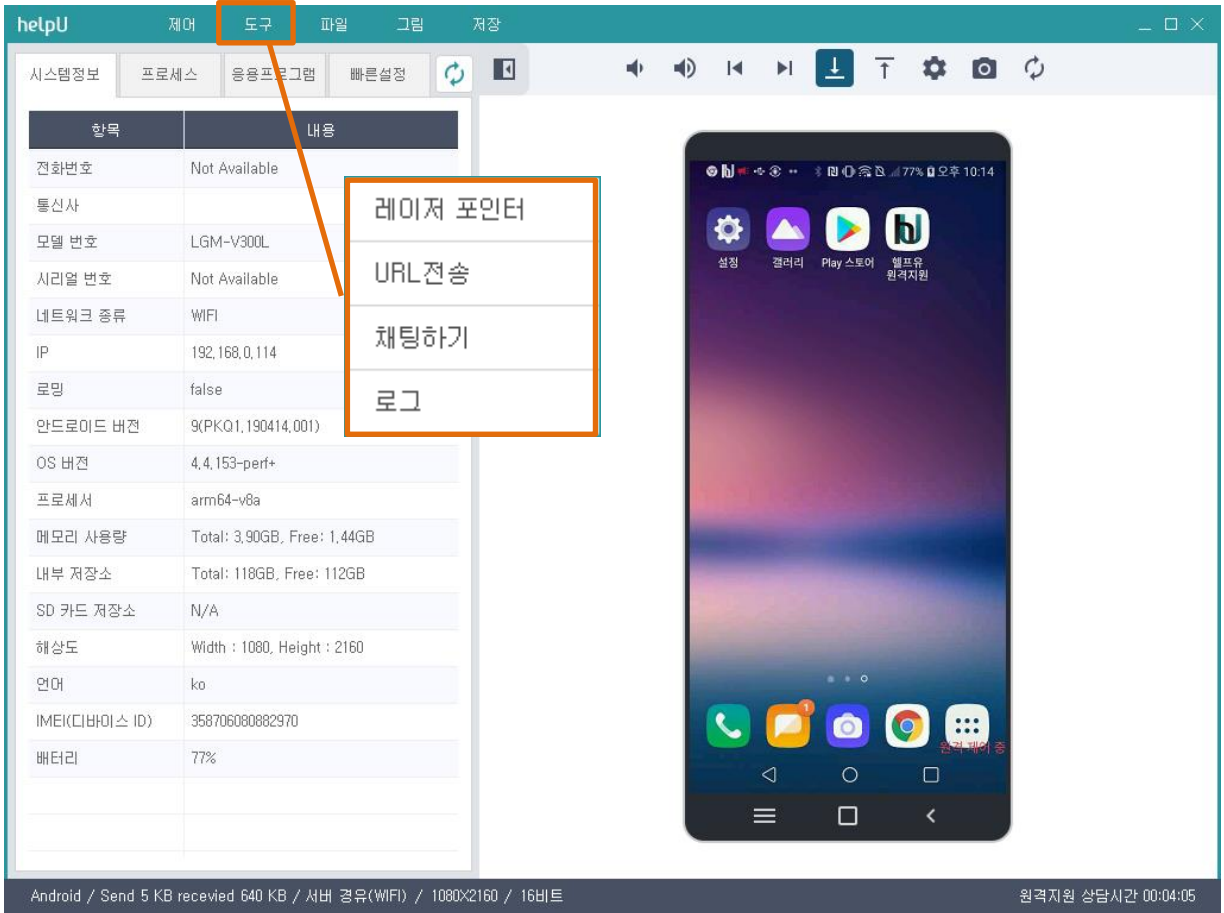
화면설정 : 화면의 색상, 품질을 설정하는 기능

종료 : 원격지원을 종료하는 기능

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능



도구

레이저포인터 : 레이저 포인터가 모바일 화면에 표시하는 기능

URL 전송 : 입력한 URL주소로 연결

채팅 : 상담원과 고객이 양방향으로 채팅

로그 : 모바일에 대한 로그 파일 확인 가능

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능

항목	내용
전화번호	Not Available
통신사	
모델 번호	LGM-V300L
시리얼 번호	Not Available
네트워크 종류	WIFI
IP	192.168.0.114
로밍	false
안드로이드 버전	9(PKQ1.190414.001)
OS 버전	4.4.153-perf+
프로세서	arm64-v8a
메모리 사용량	Total: 3.90GB, Free: 1.44GB
내부 저장소	Total: 118GB, Free: 112GB
SD 카드 저장소	N/A
해상도	Width : 1080, Height : 2160
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358706080882970
배터리	77%

Android / Send 5 KB received 640 KB / 서버 경우(WIFI) / 1080x2160 / 16비트

원격지원 상담시간 00:04:05

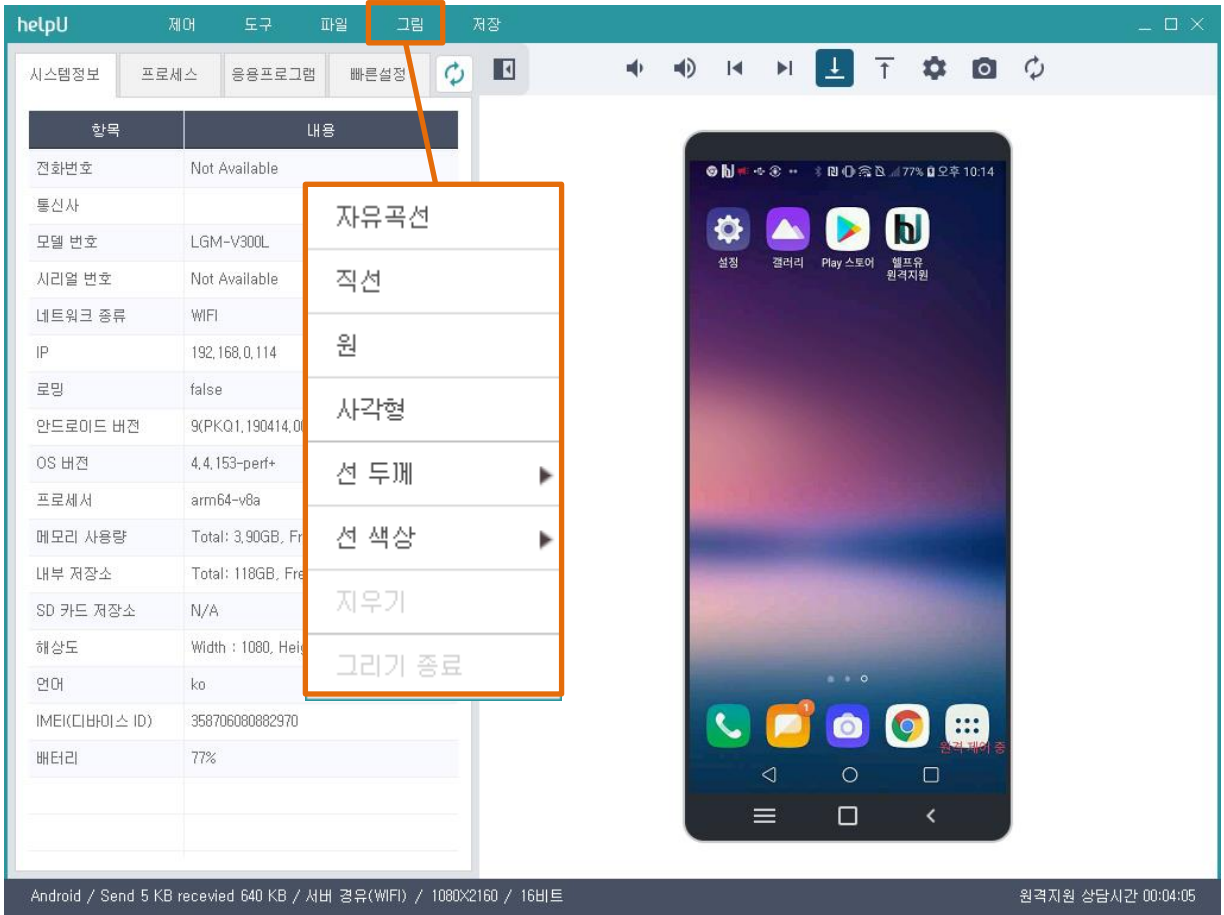
파일

파일전송 : 상담원과 고객이 양방향으로 파일전송 할 수 있는 기능

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능



그리기

자유곡선, 직선, 원, 사각형 : 원하는 도형 클릭 후 상담원이 고객 화면에 표시 가능

선 두께, 선 색상 : 그리기 동작 시 활성화 되며, 선 두께 및 색 선택이 가능

지우기 : 모바일 화면에 그려진 도형을 지우는 기능

그리기 종료 : 그리기 모드 종료하는 기능

HelpU 모바일 원격지원

상담원 PC에서 안드로이드 운영체제를 사용하는 고객 모바일 기기 지원

06 모바일 주요 기능

항목	내용
전화번호	Not Available
통신사	
모델 번호	LGM-V300L
시리얼 번호	Not Available
네트워크 종류	WiFi
IP	192.168.0.114
로밍	false
안드로이드 버전	9(PKQ1.190414.0
OS 버전	4.4.153-perf+
프로세서	arm64-v8a
메모리 사용량	Total: 3.90GB, Free: 1.44GB
내부 저장소	Total: 118GB, Free: 112GB
SD 카드 저장소	N/A
해상도	Width : 1080, Height : 2160
언어	ko
IMEI(디바이스 ID)	358706080882970
배터리	77%

Android / Send 5 KB received 640 KB / 서버 경우(WiFi) / 1080x2160 / 16비트

원격지원 상담시간 00:04:05

저장

화면저장 : 원격 화면을 캡처 후 저장하는 기능

녹화시작 : 원격 화면을 녹화하는 기능

일시정지 : 녹화 중 화면을 일시정지 하는 기능

녹화종료 : 녹화를 종료하는 기능