

# Remote Support

사용자 안내서



TM

## Copyright

© 1997–2012 Cisco 및/또는 관련 제휴. All rights reserved. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, CISCO 로고 및 Cisco WebEx 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco 및/또는 관련 제휴 업체의 등록된 상표 또는 상표입니다. 기타 제3자의 상표는 각 소유 업체의 자산입니다.

U.S. Government End User Purchasers. The Documentation and related Services qualify as "commercial items," as that term is defined at Federal Acquisition Regulation ("FAR") (48 C.F.R.) 2.101, FAR 12.212 및 DoD FAR 증보판 227.7202-1 ~ 227.7202-4에 따라, 이 계약이 포함되어 있을 수 있는 모든 계약과 반대되는 다른 FAR 또는 다른 계약 조항에도 불구하고, 고객이 정부 사용자에게 제공하거나, 직접 계약하는 경우 정부 사용자가 받는 서비스와 설명서에는 계약에 기술된 권리만 적용됩니다. 이 서비스나 설명서 중 하나 또는 두 가지 모두를 사용하는 것은 정부가 서비스와 설명서가 상업용 항목이라는 규정에 동의하고 여기에 기술된 권리와 제한을 수락하는 것으로 간주됩니다.

최종 업데이트 날짜: 111112

[www.webex.com](http://www.webex.com)

# 목차

<b>제 1 장 Remote Support의 새로운 기능.....</b>	<b>1</b>
세션 유형 이해하기.....	2
지원 세션 수행을 위한 콘솔 옵션 선택.....	2
CSR 대시보드 사용하기.....	2
아이콘 트레이 사용하기.....	3
멀티 세션 창 사용하기.....	4
고객과 통신.....	4
고객과 응용프로그램 또는 데스크탑 보기 및 제어 공유.....	5
컴퓨터 간 파일 전송.....	7
고객의 원격 컴퓨터에서 인쇄하기.....	8
세션 녹화.....	9
원격 컴퓨터 정보 보기.....	10
원격 컴퓨터에서 사용자 정의 스크립트 실행하기.....	11
세션 관리.....	12
복수 세션에서 고객 지원하기.....	13
CSR 대시보드 탭 정보.....	13
도구 탭 정보.....	14
데스크탑 탭 정보.....	14
응용프로그램 탭 정보.....	15
세션 탭 정보.....	16

---

지원 관리자 수동으로 설치하기.....	16
<b>제 2 장 지원 세션 관리.....</b>	<b>19</b>
지원 세션 시작.....	19
지원 세션 녹화.....	21
세션 메모하기.....	22
지원 세션에 고객 초대.....	22
지원 세션에 다른 지원 담당자 초대.....	24
한 지원 세션에서 여러 고객에게 참여.....	25
복수의 고객 지원에 동시 참석하기.....	25
다른 지원 담당자 지원.....	26
다른 지원 담당자에게 세션 제어 전송.....	28
WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송.....	29
자동으로 고객에게서 권한 얻기.....	30
지원 세션 종료.....	30
<b>제 3 장 음성 전화 사용.....</b>	<b>33</b>
음성 전화 시작 또는 종료.....	34
음성 전화 참여.....	36
참가자에게 음성 전화로 말하기 허용.....	37
음성 전화로 말하기.....	38
음성 전화 나가기 및 다시 참여.....	39
음성 전화 옵션 설정.....	39
<b>제 4 장 고객의 컴퓨터 관리.....</b>	<b>41</b>
고객의 시스템 정보 보기.....	42

---

사용자 정의한 스크립트 작성 또는 수정 .....	43
세션 중에 사용자 정의 스크립트 실행하기 .....	45
고객의 컴퓨터에 대한 정보 저장 및 인쇄 .....	46
고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인 .....	47
고객의 컴퓨터 재시작 .....	48
<b>제 5 장 파일 전송 .....</b>	<b>49</b>
기본 파일 전송 사용 .....	50
고급 파일 전송 사용 .....	51
<b>제 6 장 데스크탑 및 응용프로그램 공유 .....</b>	<b>55</b>
데스크탑 공유 .....	56
고객의 데스크탑 보기 .....	56
고객의 데스크탑 제어 .....	57
고객이 공유를 중지하도록 돕기 .....	58
고객에게 사용자의 데스크탑 보이기 .....	59
고객에게 데스크탑 제어 제공 .....	59
데스크탑 공유 중지 .....	60
응용프로그램 공유 .....	61
고객의 응용프로그램 보기 .....	61
고객의 응용프로그램 제어 .....	62
고객이 응용프로그램을 공유하도록 돕기 .....	63
고객이 공유를 중지하도록 돕기 .....	64
고객에게 응용프로그램 보이기 .....	64
다수의 응용프로그램 공유 .....	65

고객에게 사용자의 응용프로그램에 대한 제어 권한 제공 .....	66
응용프로그램 공유 중지 .....	67
협동 브라우징.....	67
고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄.....	68
공유 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 제어.....	68
고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 제어 .....	69
공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정하기 .....	69
데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보.....	70
공유 데스크탑 및 응용프로그램에 주석 달기.....	71
공유 데스크탑 또는 응용프로그램 주석 달기 .....	71
공유 콘텐츠에서 주석 도구 사용 .....	72
공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 및 포인터 지우기 .....	73
공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 색상 선택 .....	74
데스크탑의 화면 캡처 .....	74
주석 모드 중지 .....	74
<b>제 7 장 채팅 사용 .....</b>	<b>77</b>
채팅 메시지 보내기.....	77
간편한 구절 선택하기.....	78
채팅 저장.....	79
<b>제 8 장 비디오 사용.....</b>	<b>81</b>
비디오 설정.....	82
비디오 전송.....	82
비디오 출력 조정.....	83

비디오 중지하기.....	84
전체 화면 보기로 전환하기.....	85
<b>제 9 장 한 번 클릭 미팅 설정하기.....</b>	<b>87</b>
한 번 클릭 미팅 설정 정보.....	87
웹에서 한 번 클릭 미팅 설정.....	88
한 번 클릭 설정 페이지 정보.....	88
WebEx 생산 도구 설치하기.....	91
한 번 클릭 미팅 시작.....	93
WebEx 생산 도구 제거하기.....	97
<b>제 10 장 내 WebEx 사용하기.....</b>	<b>99</b>
내 WebEx 정보.....	100
사용자 계정 얻기.....	101
WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃.....	101
미팅 목록 사용.....	102
미팅 목록 정보.....	102
미팅 목록 열기.....	103
예약된 미팅 목록 유지관리.....	103
내 WebEx 미팅 페이지 정보.....	103
내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 일별 탭.....	104
내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 주별 탭.....	105
내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 월별 탭.....	107
내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 모든 미팅 탭.....	108
개인 미팅룸 페이지 유지관리.....	109

---

개인 미팅룸 페이지 정보 .....	109
개인 미팅룸 페이지 보기 .....	110
개인 미팅룸 페이지에 대한 옵션 설정 .....	111
개인 미팅룸 페이지에서 파일 공유 .....	111
Access Anywhere 사용(내 컴퓨터).....	112
내 컴퓨터 페이지 정보 .....	112
개인 폴더의 파일 유지관리.....	113
폴더의 파일 유지관리 정보 .....	114
개인 폴더, 문서 및 파일 열기 .....	114
개인 폴더에 새 폴더 추가 .....	115
개인 폴더에 파일 업로드 .....	116
개인 폴더에서 파일이나 폴더 이동 또는 복사 .....	117
개인 폴더의 파일 또는 폴더에 대한 정보 편집 .....	117
개인 폴더에서 파일 또는 폴더 검색 .....	118
개인 폴더의 파일 다운로드 .....	118
개인 폴더에서 파일 또는 폴더 삭제 .....	119
내 WebEx 파일 > 내 문서 페이지 정보 .....	119
폴더 등록 정보 편집 페이지 정보 .....	121
내 녹화 페이지 열기 .....	123
녹화 파일 업로드 .....	123
녹화에 대한 정보 편집 .....	123
녹화 추가/편집 페이지 정보 .....	124
재생 컨트롤 옵션 .....	125

---

녹화 정보 페이지 정보 .....	126
내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보 .....	128
내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 미팅 페이지 정보 .....	128
내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 세일즈 미팅 페이지 정보 .....	128
내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 전체적으로 페이지 정보 .....	129
연락처 정보 유지관리 .....	129
연락처 정보 유지관리 .....	129
주소록 열기 .....	130
주소록에 연락처 추가 .....	131
새 연락처/연락처 편집 페이지 정보 .....	133
주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기 .....	134
연락처 정보 CSV 템플릿 정보 .....	135
주소록으로 Outlook의 연락처 정보 가져오기 .....	136
주소록에서 연락처 정보 확인 및 편집 .....	137
개인 주소록에서 연락처 찾기 .....	138
주소록에 메일 그룹 작성 .....	139
주소록의 메일 그룹 편집 .....	140
메일 그룹 추가/편집 페이지 정보 .....	141
주소록에서 연락처 정보 삭제 .....	142
사용자 프로필 유지관리 .....	143
사용자 프로필 유지관리 정보 .....	143
내 WebEx 프로필 페이지 정보 .....	144
사용자 프로필 편집 .....	148

---

보고서 생성.....	148
보고서 생성 정보 .....	149
Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 유지관리 .....	150
보고서 생성 .....	153
세션 데이터 생성: 조회 도구 .....	154
색인.....	157

# Remote Support 의 새로운 기능

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

	수행 가능한 작업
	<p>실시간 고객 지원 세션에서 문제를 탐색하고 해결책을 설명합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 다수의 고객 동시에 지원 <i>자세히</i> (페이지 13)</li> <li>▪ 음성 전화, 텍스트 메시징 및 비디오를 추가하여 고객과의 통신을 향상 <i>자세히</i> (페이지 4)</li> <li>▪ 고객의 응용프로그램 또는 전체 데스크탑을 보거나 제어하고 고객이 사용자의 컴퓨터에서 동일한 작업을 수행하도록 허용 <i>자세히</i> (페이지 5)</li> <li>▪ 사용자의 로컬 컴퓨터와 고객의 원격 컴퓨터 사이에서 파일을 전송 <i>자세히</i> (페이지 7)</li> <li>▪ 교육 또는 보관을 목적으로 지원 세션의 전체 또는 일부를 녹화 <i>자세히</i> (페이지 9)</li> <li>▪ 고객 컴퓨터의 문서를 로컬 프린터로 인쇄 <i>자세히</i> (페이지 8)</li> <li>▪ 세션 제어를 전송하거나 세션 전체를 전송 및 포기하여 세션을 종료하거나 다른 고객 지원 담당자를 대상으로 세션을 단계별로 확대 <i>자세히</i> (페이지 12)</li> <li>▪ 운영 체제, 하드웨어 및 웹 브라우저에 대한 정보를 포함하여 고객의 컴퓨터에 대한 세부 정보를 보고 저장하며 인쇄 <i>자세히</i> (페이지 10)</li> <li>▪ 문제를 진단하고 해결하기 위해 원격 고객 컴퓨터에서 사용자 정의 스크립트 실행 <i>자세히</i> (페이지 11)</li> </ul>

고객의 경우 지원 관리자가 간단한 사용자 인터페이스를 제공하므로 별도의 교육을 받을 필요가 없습니다.

## 세션 유형 이해하기

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

- **인바운드 세션:** 고객은 웹 페이지 링크를 눌러 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 WebACD 가 설치되어 있어야 합니다.
- **아웃바운드 세션:** 세션을 시작하고 전화, 이메일 또는 즉석 메시지로 고객을 초대합니다. 고객에게 지원 세션 번호와 지원 세션의 웹 사이트 주소를 제공합니다. 고객이 세션에 참여합니다.

**추가 정보:** 사이트 설정에 따라 싱글 세션 또는 멀티 세션 모드에서 고객 지원 세션을 선택할 수 있습니다.

- 싱글 세션 - 한 번에 한 고객만 지원
- 멀티 세션- 다수의 고객 동시에 지원 [자세히](#) (페이지 13)

## 지원 세션 수행을 위한 콘솔 옵션 선택

사이트 옵션에 따라 다음 방법으로 지원 세션을 실행할 수 있습니다.

- 고정된 탭 집합의 CSR 대시보드 [자세히](#) (페이지 2)
- 바탕 화면에서 적은 공간을 차지하는 압축 아이콘 트레이 [자세히](#) (페이지 3)
- 동시 세션용으로 최적화된 멀티 세션 창 [자세히](#) (페이지 4)

## CSR 대시보드 사용하기

CSR 대시보드는 브라우저 창에 나타나며 고정된 탭 집합을 가지고 있습니다. 고객에게 지원을 제공하려면 탭의 버튼을 사용하십시오.



**참고:** 고객이 지원 세션에 참여할 때까지 일부 Remote Support 기능은 사용할 수 없습니다.

현재 압축 아이콘 트레이를 사용하는 경우, CSR 대시보드 또는 멀티 세션 창으로 전환하려면 사이트 관리자에게 문의하십시오.

## 아이콘 트레이 사용하기

소형 아이콘 트레이는 브라우저에 기반하여 데스크탑의 공간을 적게 사용하며 데스크탑에서 쉽게 이동할 수 있습니다.

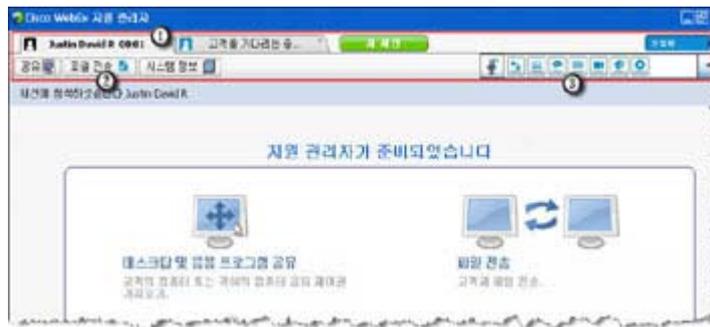


**참고:** 고객이 지원 세션에 참여할 때까지 일부 Remote Support 기능은 사용할 수 없습니다.

현재 압축 아이콘 트레이를 사용하는 경우, CSR 대시보드 또는 멀티 세션 창으로 전환하려면 사이트 관리자에게 문의하십시오.

## 멀티 세션 창 사용하기

멀티 세션 창은 여러 고객을 동시에 지원하는데 필요한 모든 도구를 제공합니다.



수행 가능한 작업

- ① 고객을 지원하려면 고객 탭 사이클을 클릭합니다.
- ② 고객의 컴퓨터에서 작업을 수행하려면 작업 탭 사이클을 클릭합니다.
- ③ 초대, 녹화, 비디오 스트리밍 등의 명령 작업을 수행하려면 아이콘 사이클을 클릭합니다.

**참고:** 고객이 지원 세션에 참여할 때까지 일부 Remote Support 기능은 사용할 수 없습니다.

현재 압축 아이콘 트레이를 사용하는 경우, CSR 대시보드 또는 멀티 세션 창으로 전환하려면 사이트 관리자에게 문의하십시오.

## 고객과 통신



- **초대** - 고객 또는 다른 지원 담당자에게 이메일 초대장을 발송합니다.
- **채팅** - 고객 또는 다른 지원 담당자와 대화를 시작합니다.
- **비디오** - 컴퓨터에 연결된 비디오 카메라를 사용하여 실시간 비디오를 전송합니다.
- **음성 전화** - 고객 또는 다른 지원 담당자와 음성 전화를 시작합니다.

### 정의

비디오, 음성 전화 및 문자 메시지를 사용하여 고객을 초대하고 지원 세션을 보다 강화하십시오.

### 비디오 및 음성 전화 사용 시 필수 사항

- 최소 1.8GHz CPU 를 갖춘 PC
- 컴퓨터에 연결된 소형 비디오 카메라
- 지원되는 사운드 카드와 스피커 및 마이크

고객은 전화의 비디오 부분에 참여하려면 카메라와 최소 1.8GHz CPU 를 갖춘 PC 가 필요합니다. 그러나 고객은 실시간 비디오를 보기 위해 자신의 컴퓨터에 비디오 장치를 설치할 필요가 없습니다.

### 수행 가능한 작업

- **비디오.** 대역폭을 줄이려면 이미지가 화면에 남아 있도록 비디오를 정지합니다. 비디오 세션의 참가자는 귀하의 얼굴 스냅샷을 보지만, 귀하는 중요한 컴퓨터 자원을 사용하지 않습니다.
- **채팅.** 고객과 즉석 메시지를 교환합니다.
- **음성 전화.** VoIP(Voice over IP: 기존 전화 서비스보다 저렴한 인터넷 기반의 전화 통신 서비스)를 사용하여 고객과 대화합니다.

## 고객과 응용프로그램 또는 데스크탑 보기 및 제어 공유



- **보기 요청-**고객의 응용프로그램, 데스크탑 또는 브라우저 보기를 요청합니다.
- **제어 요청-**고객의 응용프로그램, 데스크탑 또는 브라우저 제어를 요청합니다.
- **보기 공유-**고객에게 사용자의 응용프로그램 또는 데스크탑 보기를 허용합니다.
- **제어 공유-**고객에게 사용자의 응용프로그램 또는 데스크탑에 대한 제어 권한을 제공합니다.

### 정의

백 번의 설명보다 한 번 보는 것이 더 쉽게 이해되는 경우가 많습니다. **Support Center** 를 사용하면 지원 세션을 시작하고 한 컴퓨터에서 협업할 수 있습니다.

### 필수 사항

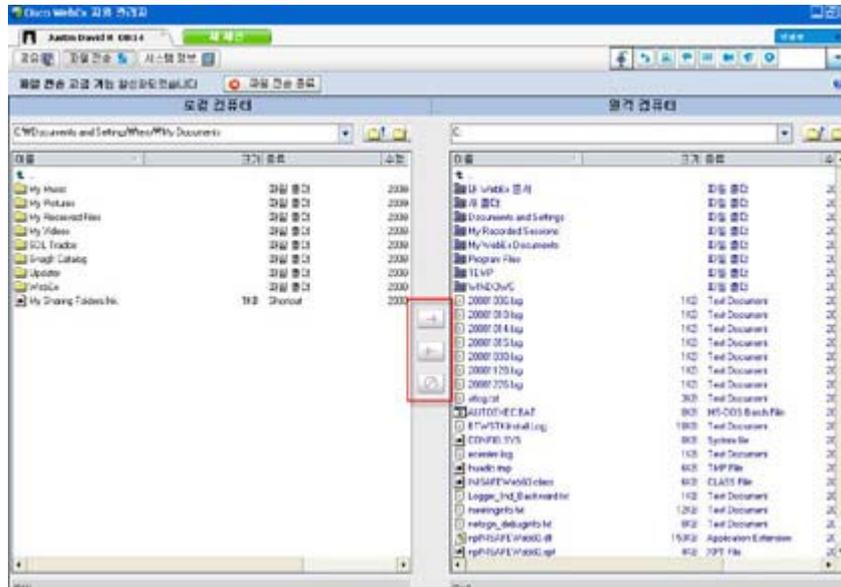
- 빠른 인터넷 연결
- 진행 중인 지원 세션
- 권한
  - 고객의 컴퓨터에서 응용프로그램/브라우저/전체 데스크탑 보기 또는 제어
  - 고객에게 사용자의 응용프로그램/데스크탑 보기 또는 제어 허용

### 수행 가능한 작업

- 세션을 승낙할 때 고객의 브라우저를 자동으로 보거나 제어하기
- 고객의 응용 프로그램 또는 데스크탑을 보거나 제어하기
- 고객에게 사용자 마우스의 제어 권한을 전달하여 사용자의 응용프로그램 또는 데스크탑을 제어하기

고객의 응용프로그램을 사용자의 컴퓨터에 설치하거나 사용자의 응용프로그램을 고객의 컴퓨터에 설치할 필요가 없습니다.

## 컴퓨터 간 파일 전송



고객의 컴퓨터  
간에 파일을  
복사합니다.

### 정의

몇 번의 클릭으로 실시간으로 고객에게 파일을 전송하거나 고객의 컴퓨터에서 파일을 받습니다. 인터넷 연결이 지원하는 대역폭까지 파일 크기에 상관없이 파일을 주고 받을 수 있습니다.

### 필수 사항

- 주거나 받을 수 있는 고객의 권한
- **선택사항**. 받은 파일을 보관할 준비가 된 하나 이상의 폴더

### 수행 가능한 작업

세션 중 고객의 컴퓨터에서 사용자 컴퓨터의 파일을 전송하거나 수신할 수 있습니다. 고객이 사용자에게 권한을 부여하면 사용자는 한 개의 파일 또는 여러 파일을 동시에 전송하거나 전체 폴더를 전송할 수 있습니다.

## 고객의 원격 컴퓨터에서 인쇄하기



고객의 원격 컴퓨터에서 로컬 프린터로 인쇄합니다.

### 정의

지원 세션 중 고객의 응용프로그램 또는 데스크탑을 제어하는 동안 고객의 컴퓨터에 있는 문서를 사용자의 현재 위치에서 사용자 로컬 컴퓨터의 기본 프린터로 인쇄할 수 있습니다.

### 필수 사항

- 사이트에 이 기능 활성화 - 해당 기능이 나타나지 않으면 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.
- 응용프로그램 또는 데스크탑을 제어하는 고객과 세션을 진행하고 있을 것

### 수행 가능한 작업

- 데스크탑에 현재 표시된 문서를 인쇄합니다.
- 원격 컴퓨터의 파일 관리자를 사용하여 문서를 찾아서 열고 인쇄합니다.

## 세션 녹화



현재 세션을 녹화하여 나중에 재생합니다.

### 정의

Support Center 에 포함되는 WebEx 녹화기는 마우스 이동 및 각주를 비롯한 세션 중 화면에서 보이는 모든 활동 비디오 녹화를 제공합니다.

### 필수 사항

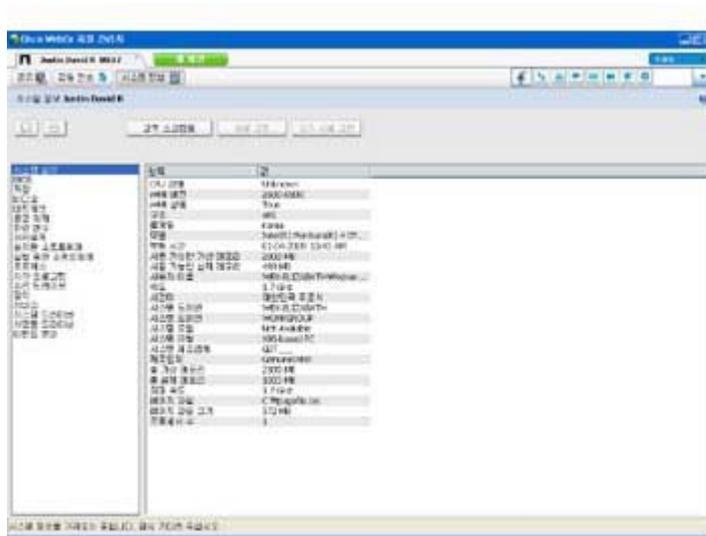
- 고객의 권한
- 적합한 사운드 카드와 컴퓨터 연결에 필요한 오디오 입력 장치

### 수행 가능한 작업

- 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램을 공유할 때 작성하는 주석을 포함하여 지원 세션 중 수행하는 모든 작업을 녹화할 수 있습니다. 또한 선택적으로 녹화에서 오디오를 캡처할 수 있습니다.
- 로컬 컴퓨터 또는 서버에서 녹화할 수 있습니다.

고객은 WebEx 녹화기를 사용하여 지원 세션을 녹화할 수 없습니다.

## 원격 컴퓨터 정보 보기



고객 시스템 정보 보기

### 정의

지원 세션 중 고객의 권한을 사용하여 고객의 컴퓨터에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 정보는 컴퓨터를 진단하고 복구하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

### 필수 사항

- 사이트에 이 기능 활성화 - 해당 기능이 나타나지 않으면 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.
- 고객과 현재 세션을 진행하고 있을 것

### 수행 가능한 작업

- 원격 컴퓨터에서 시스템 정보를 보고 고객의 컴퓨터에서 변경 사항을 적용한 후 컴퓨터를 재시작하여 시스템 정보에서 결과를 봅니다.
- 시스템 문제 진단 및 수정을 위한 스크립트 실행 [자세히](#) (페이지 11)
- 표시된 정보를 인쇄하거나 파일에 저장합니다.

## 원격 컴퓨터에서 사용자 정의 스크립트 실행하기



문제를 진단, 평가하고 해결하기 위해 고객 컴퓨터에서 사용자 정의 스크립트 실행

### 정의

Remote Support 세션에서 빠른 문제 진단 및 해결을 위해 스크립트 라이브러리 사용자 정의에 액세스하여 고객 컴퓨터에 하나 이상의 자주 사용되는 사용자 정의 스크립트를 실행 및 업로드할 수 있습니다. 예를 들어, 고객이 설치한 라우터의 데이터 라우팅이 느린 경우, 이러한 유형의 라우터 문제를 평가하고 해결할 사용자 정의 스크립트를 업로드할 수 있습니다.

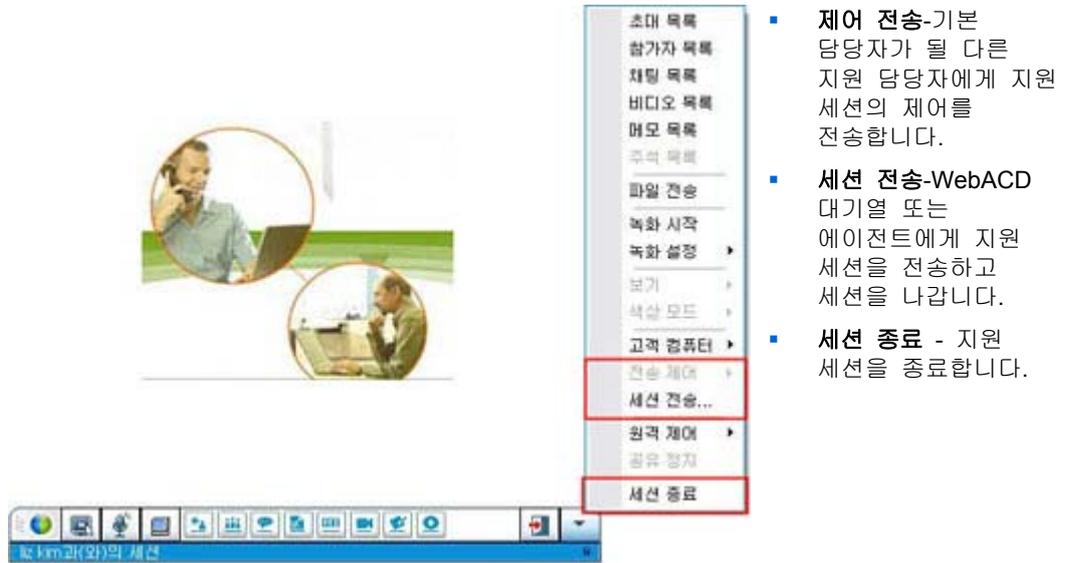
### 필수 사항

- Support Center 사이트에 이 기능 활성화 - 해당 기능이 나타나지 않으면 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.
- 고객과 현재 세션을 진행하고 있을 것
- 고객의 권한

### 수행 가능한 작업

- 사용자 정의 스크립트를 작성하고 스크립트 라이브러리에 공개
- 작성한 사용자 정의 스크립트를 수정 및 삭제
- 고객의 컴퓨터에서 하나 이상의 사용자 정의 스크립트를 실행
- 세션 세부사항 보고서에서 스크립트 산출 내용 보기

## 세션 관리



- **제어 전송-기본**  
담당자가 될 다른 지원 담당자에게 지원 세션의 제어를 전송합니다.
- **세션 전송-WebACD**  
대기열 또는 에이전트에게 지원 세션을 전송하고 세션을 나갑니다.
- **세션 종료** - 지원 세션을 종료합니다.

### 정의

지원 세션 중 다른 지원 담당자로부터 추가로 도움을 받거나 다른 지원 담당자를 대상으로 세션을 단계별로 확대하고 포기하여 고객을 지원할 수 있습니다.

### 필수 사항

고객과 현재 세션을 진행하고 있을 것

### 수행 가능한 작업

- 다른 지원 담당자에게 세션의 임시 제어를 전송합니다.
- 다른 지원 담당자에게 세션을 전송하고 세션을 나갑니다.
- 세션을 종료합니다.

**참고:** WebEx WebACD 에이전트인 경우에만 세션 전송 기능을 사용할 수 있습니다.

## 복수 세션에서 고객 지원하기



복수의 고객 동시에 지원

### 정의

Take advantage of your ability to multitask. 보다 간편하고 쉬운 방법으로 동일 세션에서 다수의 고객을 지원합니다.

### 필수 사항

복수 세션을 사이트에서 활성화해야 함

### 수행 가능한 작업

- 인바운드, 아웃바운드의 모든 고객과 동일 세션을 수행하고 사이트에서 최대 세션을 사용할 수 있습니다.
- 각 개별 세션에서 다양한 세션 기능을 사용합니다. 예를 들어, 한 고객에게 파일 전송, 다른 고객과 채팅 및 또 다른 고객과는 시스템 정보 확인 등의 작업을 동시에 수행할 수 있습니다.

## CSR 대시보드 탭 정보

CSR 대시보드는 다음과 같은 4 개의 탭을 표시하는 브라우저 기반 콘솔입니다

- **도구 탭**-이러한 도구를 사용하여 고객과 통신합니다. [자세히](#) (페이지 14)
- **데스크탑 탭**-이러한 도구를 사용하여 컴퓨터 데스크탑을 보고 공유하며 제어합니다. [자세히](#) (페이지 14)
- **응용프로그램 탭**-이러한 도구를 사용하여 컴퓨터 응용프로그램을 보고 공유하며 제어합니다. [자세히](#) (페이지 15)

- **세션 탭**-이러한 도구를 사용하여 세션을 종료하거나 전송합니다.  
*자세히* (페이지 16)

## 도구 탭 정보

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

## 데스크탑 탭 정보

사용 옵션	수행 작업
보기 요청	전체 데스크탑을 보는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 데스크탑 및 고객이 데스크탑에서 수행하는 작업을 볼 수 있는 공유 창이 열립니다.
제어 요청	고객의 전체 데스크탑을 제어하는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 데스크탑을 원격으로 제어할 수 있는 공유 창이 열립니다.
보기 공유	고객의 컴퓨터에서 사용자 데스크탑의 보기를 여는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 컴퓨터에 공유 창이 열리고 사용자의 데스크탑이 표시됩니다. 고객은 사용자가 사용자의 데스크탑에서 수행하는 모든 작업을 볼 수

사용 옵션	수행 작업
	있습니다.
제어 공유	고객의 컴퓨터에서 사용자 데스크탑의 보기를 여는 요청을 고객에게 전송하고 고객에게 사용자의 데스크탑 제어를 허용합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객의 컴퓨터에 공유 창이 열리고 사용자의 데스크탑이 표시됩니다. 고객은 사용자의 데스크탑을 완전히 제어할 수 있습니다.

## 응용프로그램 탭 정보

사용 옵션	수행 작업
보기 요청	고객의 컴퓨터에 있는 응용프로그램을 보는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객은 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 사용자의 컴퓨터에 열리고 이 창에서 사용자는 고객의 응용프로그램과 고객이 해당 응용프로그램에서 수행하는 작업을 볼 수 있습니다.
제어 요청	고객의 컴퓨터에 있는 응용프로그램을 제어하는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 고객은 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 사용자의 컴퓨터에 열리고 이 창에서 고객의 응용프로그램을 원격으로 제어할 수 있습니다.
보기 공유	고객의 컴퓨터에서 사용자 응용프로그램의 보기를 여는 요청을 고객에게 전송합니다. 고객이 요청을 승인하면 사용자는 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 고객의 컴퓨터에 열리고 사용자의 응용프로그램이 표시됩니다. 고객은 사용자가 사용자의 응용프로그램에서 수행하는 모든 작업을 볼 수 있습니다.
제어 공유	고객의 컴퓨터에서 사용자 응용프로그램의 보기를 여는 요청을 고객에게 전송하고 고객에게 사용자의 응용프로그램 제어를 허용합니다. 고객이 요청을 승인하면 사용자는 공유할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다. 그런 다음 공유 창이 고객의 컴퓨터에 열리고 사용자의 응용프로그램이 표시됩니다. 고객은 사용자의 응용프로그램을 완전히 제어할 수 있습니다.
협동 브라우징 보기	브라우저 또는 <b>MS Outlook</b> 창 등 고객이 요청한 세션의 창 자동으로 보기가 시작됩니다. 세션 중 사용자가 협동 브라우징을 종료하고 다시 협동 브라우징을 시작하려는 경우, 필요에 따라 협동 브라우징을 시작할 수 있습니다.  <b>참고:</b> 협동 브라우징에는 <b>WebACD</b> 가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자를 참조하십시오.
협동 브라우징 제어	브라우저 또는 <b>MS Outlook</b> 창 등 고객이 요청한 세션의 창 자동으로 제어가 시작됩니다. 세션 중 사용자가 협동 브라우징을 종료하고 다시 협동 브라우징을 시작하려는 경우, 필요에 따라 협동 브라우징을 시작할 수 있습니다.

사용 옵션	수행 작업
	<b>참고:</b> 협동 브라우저에는 WebACD 가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자를 참조하십시오.

## 세션 탭 정보

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

## 지원 관리자 수동으로 설치하기

고객과 지원 세션을 수행하려면 사용자와 고객이 모두 컴퓨터에 Remote Support 를 설치해야 합니다.

시스템 또는 네트워크 정책에 제한이 없다면, Remote Support 는 지원 세션을 시작하거나 참여할 때 자동으로 지원 관리자를 설치합니다. 설치하는 몇 분이면 되므로, 일반적으로 세션을 시작하거나 참여하는 데 지연됨을 느끼지 않을 것입니다.

[Remote Support](#)를 수동으로 설치하려면

- 1 Support Center 웹 사이트로 이동합니다.

- 2 네비게이션 바에서 **지원**을 확대합니다.
- 3 다운로드에서 **Windows 용 지원 관리자** 다운로드를 클릭합니다.



## 지원 세션 관리

다음 표는 지원 세션 관리와 연관된 작업을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 클릭합니다.

- 세션 시작하기 [자세히](#) (페이지 19)
- 고객 초대하기 [자세히](#) (페이지 22)
- 다른 지원 담당자 초대하기 [자세히](#) (페이지 24)
- 다수의 고객 지원하기 [자세히](#) (페이지 25)
- 지원 세션 지원 [자세히](#) (페이지 26)
- 다른 지원 담당자에게 세션 제어 전송 [자세히](#) (페이지 28)
- WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션 전송 [자세히](#) (페이지 29)
- 세션 녹화하기 [자세히](#) (페이지 21)

## 지원 세션 시작

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

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

- **인바운드 세션:** 고객은 웹 페이지 링크를 눌러 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 WebACD 가 설치되어 있어야 합니다.
- **아웃바운드 세션:** 세션을 시작하고 전화, 이메일 또는 즉석 메시지로 고객을 초대합니다. 고객에게 지원 세션 번호와 지원 세션의 웹 사이트 주소를 제공합니다. 고객이 세션에 참여합니다.

**추가 정보:** 사이트 설정에 따라 싱글 세션 또는 멀티 세션 모드에서 고객 지원 세션을 선택할 수 있습니다.

- 싱글 세션 - 한 번에 한 고객만 지원
- 멀티 세션- 다수의 고객 동시에 지원 [자세히](#) (페이지 13)

지원 세션을 시작하려면,

- 1 사용자의 Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.
- 2 웹 사이트에서 **지원 세션 시작** 버튼을 클릭합니다.



기다렸다가 나중에 고객이나 다른 지원 담당자에게 초대장을 보내려면 **이메일** 확인란을 선택 취소합니다. 확인란을 선택한 경우 세션이 시작되면 화면에 새 이메일 메시지 창이 자동으로 나타납니다.

사용자 및 사이트 설정에 따라 지원 관리자는 싱글 세션 또는 멀티 세션 모드를 시작합니다.

- 멀티 세션-멀티 세션 창이 열리면 고객을 초대 또는 수락할 수 있습니다.
- 싱글 세션-사이트 설정에 따라 **CSR** 대시보드 또는 아이콘 트레이가 화면에 나타납니다.

세션 유형에 대한 자세한 내용은 사이트 관리자에게 문의하십시오.

**중요:** CSR 대시보드를 사용하는 경우 지원 세션 동안 Remote Support 페이지를 열어 두어야 합니다. 세션을 닫거나 세션이 나타나는 브라우저 창에 다른 웹 페이지를 열면 세션이 종료됩니다.

- 3 지원 세션에 고객을 초대합니다. [자세히](#) (페이지 22)  
고객이 세션에 참여하면 Remote Support 페이지가 고객의 웹 브라우저에 나타납니다.
- 4 선택사항. 세션에 다른 고객 지원 담당자를 초대합니다. 자세한 내용은 [지원 세션에 다른 지원 담당자 초대](#) (페이지 24)를 참조하십시오.

**추가 정보:** 고객은 Support Center 웹 사이트에 액세스한 다음 네비게이션 바에서 **참여**를 클릭하여 지원 세션에 참여할 수도 있습니다.

## 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 내용은 *WebEx 녹화기 및 재생기 사용자 안내서*를 참조하십시오.
- **네트워크 기반 미팅 녹화기.** 이 녹화기는 WebEx 녹화 서버의 화면 활동과 오디오를 캡처하므로 컴퓨터의 프로세서 자원과 하드 디스크 공간을 절약합니다. 이 녹화기에 대한 자세한 내용은 *고급 녹화 형식(.arf) 파일용 WebEx 재생기 사용자 안내서*를 참조하십시오.

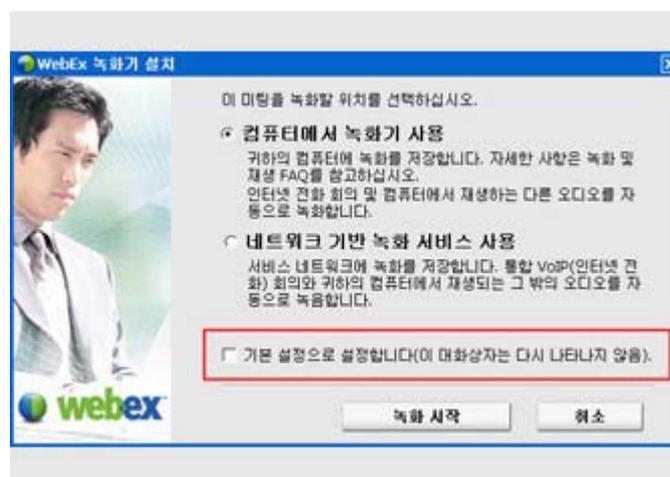
### 지원 세션 녹화를 시작하려면

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **세션** 탭을 누른 후 **녹화** 버튼을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **녹화** 아이콘을 클릭합니다.

사이트 관리자가 기본 녹화기를 지정한 경우 녹화기 목록이 나타나고 녹화가 자동으로 시작됩니다.

사이트 관리자가 기본 녹화기를 지정하지 않은 경우 WebEx 녹화기 설치 대화상자가 나타납니다.



**선택사항.** 이 녹화기를 기본 녹화기로 지정하려면 **기본값으로 설정**을 클릭합니다.

- 2 해당되는 녹화기를 선택합니다.
- 3 녹화 시작을 클릭합니다.

녹화기 패널이 표시되면 녹화가 자동으로 시작됩니다.

## 세션 메모하기

지원 세션 중에 고객을 지원하는 동안 세션의 메모를 작성할 수 있습니다.

세션 중 메모를 작성하려면,

- 1 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
- 2 세션 메뉴에서 **세션 메모**를 선택합니다.  
세션 메모 목록이 열립니다.
- 3 목록 창에 메모를 입력하고 **저장**을 클릭합니다.

세션을 종료함과 동시에 세션 메모를 재확인 및 편집할 수 있게 됩니다. 세션이 종료될 때 메모가 저장되고 세션 세부사항 보고서에도 나타납니다.

## 지원 세션에 고객 초대

지원 세션에 둘 이상의 고객을 초대할 수 있습니다.

- 이메일 초대 메시지 보내기
- 웹 사이트에서 고객 참여 안내서
- 참여 링크가 포함된 인스턴트 메시지 보내기

다른 고객을 세션에 참여하도록 초대할 경우 다른 고객이 세션에 참여하면 첫 번째 고객은 이를 알리는 메시지를 수신합니다.

**고객 정보** 목록에서 고객을 선택하여 세션에 참여한 고객에게 지원을 제공할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 25)

이메일로 지원 세션에 고객을 초대하려면,

- 1 다음 작업 중 **하나**를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 후 **초대**를 누릅니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **초대** 아이콘을 클릭합니다.  
초대 대화상자 또는 목록이 나타납니다.

여기 를 클릭하십시오'. There is a section for '이메일로 초대:' (Invite via email) with a text input field containing 'shell@webex.com.cn'. A checkbox '사용자 이메일 프로그램을 사용하여 보내기' (Use user email program to send) is checked. A '보내기' (Send) button is at the bottom. Below the form, there are instructions: '또는 고객에게 다음 위치로 이동하도록 지시:' followed by a list: '1) <https://golocal-ko.webex.com/sc>', '2) 참여참여', '3) 세션 번호 입력: 341 655 296'. There is also a section for '또는 이 참여 링크를 즉석 메시지에 복사:' with a text input field containing 'https://golocal-ko.webex.com/sc0700/...' and a '링크 복사하기' (Copy link) button. At the very bottom is a 'WebACD 에이전트 초대' button."/>

다음을 초대할 수 있습니다.

- 한 지원 세션에 한 명 이상의 고객을 초대할 수 있습니다.
- 다수의 고객을 개별 동일 세션으로 초대할 수도 있습니다.

## 2 고객을 선택합니다.

세션에서 다른 CSR에게 지원을 요청하는 방법에 대한 자세한 내용은 [지원 세션에 다른 지원 담당자 초대하기](#) (페이지 24)를 참조하십시오.

## 3 입력란에 수신인의 이메일 주소를 입력합니다.

## 4 선택사항. 기본값으로 내 이메일 프로그램 사용하여 발송 확인란이 선택됩니다. 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.

## 5 확인을 클릭합니다.

사용자의 이메일 프로그램을 사용하여 초대장 발송을 선택한 경우 초대장은 새 메시지 창에 나타납니다. 초대장을 발송합니다.

고객은 지원 세션 링크가 포함된 이메일 초대장을 수신합니다.

**추가 정보:** 다음 중 하나를 실행하여 고객이 지원 세션에 참여하도록 할 수 있습니다.

- 지원 세션의 URL로 이동하고 **참여**를 눌러 세션 번호를 입력합니다. 초대 대화상자 또는 패널 중간에 URL 및 세션 번호가 나타납니다.
- 지원 세션의 참여 링크를 즉석 메시지에 복사합니다. 초대 대화상자 또는 패널의 맨 아래에 참여 링크가 나타납니다.

## 지원 세션에 다른 지원 담당자 초대

지원 세션에 다른 고객 지원 담당자를 초대할 수 있습니다.

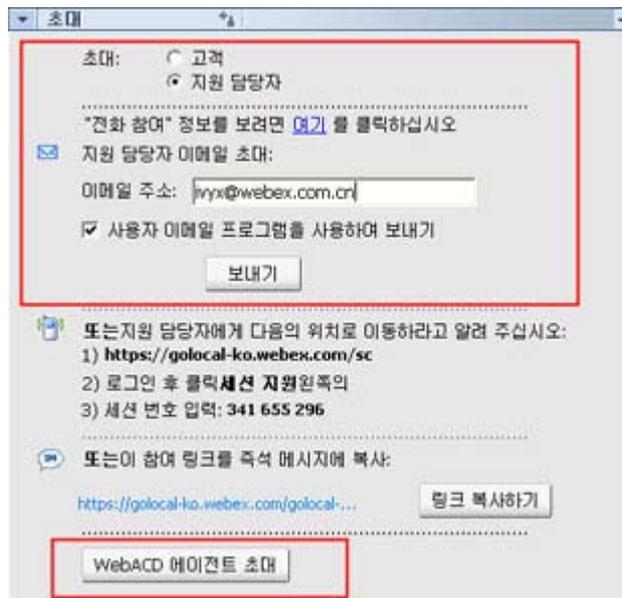
- 이메일 초대 메시지 보내기
- 인스턴트 메시지에 참여 링크 복사하기 [자세히](#) (페이지 26)
- 웹 사이트에서 지원 담당자 참여 안내서 [자세히](#) (페이지 26)

이메일로 지원 세션에 고객 지원 담당자를 초대하려면,

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 도구 탭을 누른 후 초대를 누릅니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 초대 아이콘을 클릭합니다. 초대 대화상자 또는 목록이 나타납니다.

2 지원 담당자를 선택합니다.



**선택사항.** WebACD 에이전트를 지원 세션에 초대하려면 **WebACD 에이전트 초대**를 클릭합니다. WebACD 에이전트인 *경우에만* 이 옵션을 사용할 수 있습니다.

에이전트가 초대를 수락하는 경우, 에이전트 또는 대기열을 확인하기 위해 세션을 포기하고 참여를 마칩니다. [자세히](#) (페이지 29)

3 입력란에 지원 담당자의 이메일 주소를 입력합니다.

4 **선택사항.** 기본값으로 내 이메일 프로그램 사용하여 발송 확인란이 선택됩니다. 이 옵션을 선택한 경우

- 초대장을 Support Center 에서 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.

사용자의 이메일 프로그램을 사용하여 초대장 발송을 선택한 경우 초대장은 새 메시지 창에 나타납니다. 초대장을 발송합니다.

지원 담당자는 지원 세션 링크가 포함된 이메일 초대장을 수신합니다.

## 한 지원 세션에서 여러 고객에게 참여

둘 이상의 고객이 한 지원 세션에 참여할 경우 각 고객에게 개별적으로 참여할 수 있습니다.

고객을 선택하려면 고객 정보 패널에서 고객을 선택합니다.



지원할 고객을 선택합니다.

### 참고:

- 사용자 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.

## 복수의 고객 지원에 동시 참석하기

사이트에서 지원하고 사용자에게 권한이 있다면 한 지원 관리자 창에서 다수의 원격 세션을 동시에 관리할 수 있습니다.

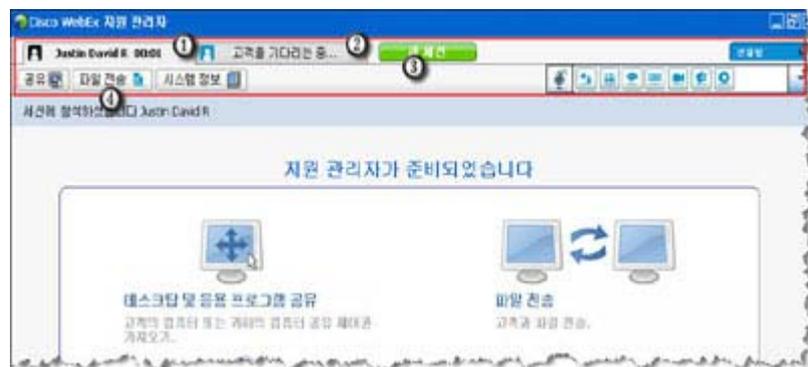
예를 들어, 고객의 컴퓨터에서 스크립트 실행, 채팅 창에서 다른 고객의 질문에 대답, 또 다른 고객의 시스템 정보 확인의 작업을 동시에 할 수 있습니다.



동시에 지원할 수 있는 최대 고객 수는 시스템 관리자에 의해 설정됩니다.

**추가 정보:** 복수 세션 클라이언트를 사용하고 있는 경우, 한 명 이상의 고객을 한 세션으로 초대하여 마치 한 세션 클라이언트를 사용하는 것과 동일하게 지원할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 25)

세션을 처음 시작하고 [고객을 초대](#) (페이지 22) 하거나 인바운드 대기열에서 첫 고객을 지원하는 경우 복수 세션 창은 자동으로 열립니다. 지원받는 고객의 이름은 세션 탭에 나타납니다.



- ① 고객과의 세션
- ② 대기 중인 고객과의 세션
- ③ 다른 세션 시작
- ④ 공통 세션 작업

복수 세션 창에서는 단일 세션에서 수행할 수 있는 대부분의 작업을 수행할 수 있습니다.

## 다른 지원 담당자 지원

Support Center 웹 사이트에 사용자 계정을 가지고 있으면 진행 중인 지원 세션의 다른 고객 지원 담당자가 다음 작업을 수행하도록 지원할 수 있습니다.

- 응용프로그램 및 데스크탑 공유 관찰
- 채팅에 참여

- 지원 담당자가 발송하는 비디오 보기
- 지원 담당자가 사용자에게 제어 권한을 전달하는 경우 지원 세션 제어
- 현재 기본 지원 담당자가 사용자에게 세션을 전송하는 경우 기본 지원 담당자가 됩니다.

다음 경로를 통해 지원자로 지원 세션에 참여할 수 있습니다.

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

이메일 초대 메시지 또는 즉석 메시지에서 지원자로 지원 세션에 참여하려면:

- 1 이메일 메시지 또는 즉석 메시지의 링크를 눌러 세션에 참여합니다.  
Support Center 웹 사이트에 아직 로그인하지 않은 경우 로그인 페이지가 나타납니다.
- 2 사용자의 Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.  
진행 중인 지원 세션 지원 페이지가 나타납니다.
- 3 참여를 누릅니다.

Support Center 웹 사이트에서 지원자로 지원 세션에 참여하려면:

- 1 현재 지원 세션을 제어하고 있는 지원 담당자가 세션 번호를 사용자에게 제공하도록 합니다.
- 2 Support Center 웹 사이트로 이동합니다.
- 3 사용자의 Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.
- 4 네비게이션 바에서 **지원 제공**을 확대한 후 **세션 지원**을 누릅니다.  
진행 중인 지원 세션 지원 페이지가 나타납니다.
- 5 입력란에 지원 세션 번호를 입력한 다음 **참여**를 누릅니다.  
이제 사용자는 지원 세션에서 지원자가 됩니다.

**참고:** 지원하는 지원 담당자는 지원 세션에 대한 제어를 할 수 없습니다. 그러나 기본 지원 담당자는 사용자에게 제어 권한을 전달하거나 사용자를 위해 세션 전체를 포기할 수 있습니다. 자세한 내용은 [다른 지원 담당자에게 세션 제어권 전송하기](#) (페이지 28) 및 [WebACD 에이전트 또는 대기열에 세션 전송하기](#) (페이지 29)를 참조하십시오.

## 다른 지원 담당자에게 세션 제어 전송

세션에서 사용자를 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 사용자에게 전달할 수 있습니다.

**참고:** 지원 세션의 제어 권한을 넘겨받을 지원 담당자는 먼저 다음 중 *하나*를 수행하여 세션에 참여해야 합니다.

- 이메일 초대 메시지 또는 즉석 메시지에서 지원 세션에 참여하는 링크를 누릅니다. [자세히](#) (페이지 24)
- Support Center 웹 사이트의 네비게이션 바에서 **세션 지원** 링크를 클릭하고 지원 세션 번호를 입력합니다.

지원 세션의 제어를 전송하려면:

**1** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **세션** 탭을 누른 후 **세션 전송** 버튼에서 아래쪽 화살표를 클릭하여 **제어 전송**을 선택합니다.

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

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭하고 **제어 전송**에 커서를 올려 놓아 지원자로 세션에 참여한 모든 고객 지원 담당자의 목록에서 선택합니다.

**2** 목록에서 지원 담당자의 이름을 선택합니다.

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

**참고:** 고객 지원 담당자에게 세션 제어 권한을 전송한 후 다음과 같은 사항을 유의하십시오.

- 세션을 나갈 수 있지만 제어 권한이 사용자에게 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.

- 3 선택사항.** WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션을 전송하고 포기할 수 있습니다. WebACD 에이전트인 *경우에만* 이 옵션을 사용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 29)

## 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. 세션을 전송할 때 세션에 대한 몇 가지 유용한 정보를 제공하는 메시지를 포함할 수 있습니다.

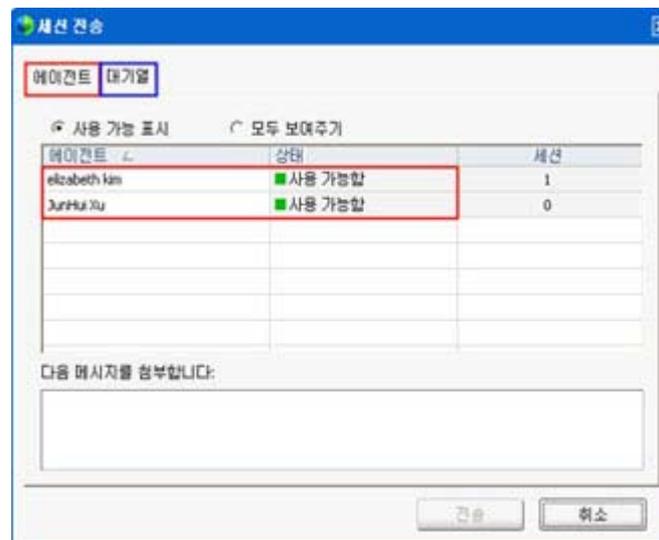
**참고:** WebACD 에이전트인 *경우에만* 세션 전송 옵션을 사용할 수 있습니다.

지원 세션을 전송하고 나가려면,

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **세션** 탭을 누른 후 **세션 전송** 버튼에서 아래쪽 화살표를 클릭하고 **세션 전송**을 선택합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭하고 **세션 전송**을 선택합니다.

세션 전송 대화상자가 나타납니다.



다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- **대기열** 탭을 클릭하고 대기열을 선택합니다.- *한 개의* 대기열만 선택할 수 있습니다.
  - **에이전트** 탭에서 *한 명* 이상의 WebACD 에이전트 선택
- 2 선택사항. 한 명의 에이전트 또는 대기열에 있는 대화 가능한 모든 에이전트에게 개인 메시지를 입력할 수 있습니다. 메시지는 최대 345 자까지 입력할 수 있습니다.

이제 WebACD 에이전트 또는 대기열을 확인하기 위해 세션을 포기하고 참여를 마칩니다.

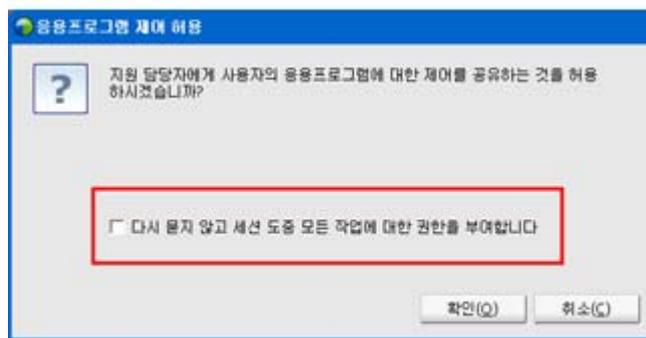
**중요:** WebACD 에이전트 또는 대기열로 세션을 전송하면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 세션을 자동으로 나갑니다.
- 음성 전화를 시작한 경우 음성 전화가 종료됩니다.

## 자동으로 고객에게서 권한 얻기

고객의 응용프로그램을 보거나 제어하는 등 지원 활동을 수행하도록 요청하면 그러한 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다. 그러나 고객은 사용자가 요청할 때마다 권한을 부여할 필요 없이 사용자에게 한 번에 모든 활동의 수행을 허용할 수 있습니다. 예를 들어, 이 옵션은 고객이 부재 중 사용자가 지원 활동을 수행할 수 있도록 할 경우 유용합니다.

자동으로 지원 활동을 수행하기 위한 권한을 얻으려면 고객이 자신의 화면에 나타나는 요청 메시지 상자에서 **다시 묻지 않고 세션 도중 모든 작업에 대한 권한을 부여합니다** 확인란을 선택해야 합니다. 다음 그림은 응용프로그램을 제어할 것을 요청하면 고객의 화면에 나타나는 메시지 상자를 표시합니다.



고객이 이 옵션을 선택하면 응용 프로그램 및 데스크탑을 언제든지 보거나 제어하고 파일 전송, 세션 녹화를 할 수 있습니다.

## 지원 세션 종료

언제든지 지원 세션을 종료할 수 있습니다.

지원 세션을 종료하려면:

다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **세션** 탭을 누른 후 **세션 종료**를 누릅니다.
- 이동 아이콘 트레이에서 **세션** 버튼을 클릭하고 **세션 종료**를 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 종료할 세션 탭을 선택하고 **세션** 버튼을 클릭한 후 **세션 종료**를 선택합니다.

세션 종료 여부를 확인하는 메시지가 나타납니다.

**참고:**

- 고객은 Remote Support 페이지에서 **세션 나가기**를 눌러 언제든지 지원 세션을 나갈 수 있습니다.
- 고객은 지원 세션을 종료할 수 없습니다.

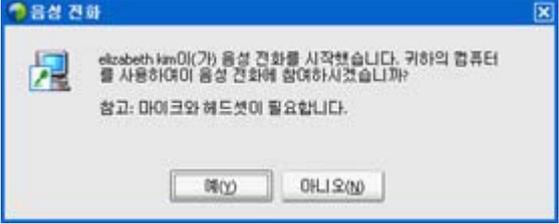


## 음성 전화 사용

음성 전화(GIPS 제공)는 컴퓨터에 VoIP(Voice over IP: 인터넷 기반의 전화 통신 서비스)가 활성화되어 있는 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.

다음 표는 지원 담당자로서의 역할 및 참가자로서의 고객 역할과 관련된 음성 전화 작업을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 누르십시오.

역할	작업 설명:
<p><b>CSR</b></p> 	<p>음성 전화 시작 및 관리:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>음성 전화 옵션 설정 <a href="#">자세히</a> (페이지 39)</li> <li>음성 전화 시작 또는 종료 <a href="#">자세히</a> (페이지 34)</li> <li>음성 전화로 말하기 <a href="#">자세히</a> (페이지 38)</li> <li>참가자에게 말하기 허용 <a href="#">자세히</a> (페이지 37)</li> </ul>

역할		작업 설명:
고객	 <p>음성 전화 시작 대화 상자. 제목: 음성 전화. 내용: elizabeth kim이(가) 음성 전화를 시작했습니다. 귀하의 컴퓨터를 사용하여 음성 전화에 참여하시겠습니까? 참고: 마이크와 헤드셋이 필요합니다. 버튼: 예(Y), 아니오(N)</p>	<p>음성 전화 참여:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>음성 전화 옵션 설정 <a href="#">자세히</a> (페이지 39)</li> <li>음성 전화 참여 <a href="#">자세히</a> (페이지 36)</li> <li>음성 전화로 말하기 <a href="#">자세히</a> (페이지 38)</li> <li>음성 전화 나가기 또는 다시 참여 <a href="#">자세히</a> (페이지 39)</li> </ul>

## 음성 전화 시작 또는 종료

### 지원 담당자

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

**참고:** 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 조정합니다. [자세히](#) (페이지 39)

지원 세션 중 음성 전화를 시작하려면:

- 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 후 **음성 전화**를 누릅니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 클라이언트에서 **음성 전화** 아이콘을 클릭합니다.

**1** 음성 전화 시작을 선택합니다.

다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 볼륨 대화상자가 나타납니다.



사용자는 스피커 또는 마이크 볼륨을 조절할 수 있습니다.

- 사용자 이름 옆에 **음성 전화** 표시기가 나타납니다. 예:

**Remote Support 세션**

음성 전화 표시기

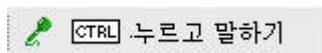
세션 번호:346 078 497  
 CSR:elizabeth kim   
 세션 상태: 준비

- 헤드셋을 사용하는 경우 콘솔 맨 아래에 다음과 같은 상태 표시줄이 나타납니다.



음성 전화 표시기

- 데스크탑 또는 랩탑 스피커를 사용하는 경우 콘솔 맨 아래에 다음과 같은 표시기가 나타납니다.



음성 전화 표시기

- 고객의 세션 창에 음성 전화 참여 메시지 상자가 자동으로 나타납니다. 그런 다음 고객은 음성 전화 세션에 참여하도록 선택할 수 있습니다.

언제든지 지원 세션에서 음성 전화를 종료할 수 있습니다.

음성 전화를 종료하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 다음 **음성 전화** 버튼에서 아래쪽 화살표를 누릅니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **음성 전화** 아이콘을 클릭합니다.

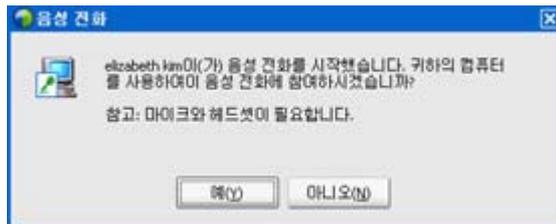
**2 음성 전화 종료**를 선택합니다.

**참고:** 음성 전화가 종료되어도 지원 세션은 종료할 때까지 계속 진행됩니다.

## 음성 전화 참여

### 고객 또는 다른 지원 담당자

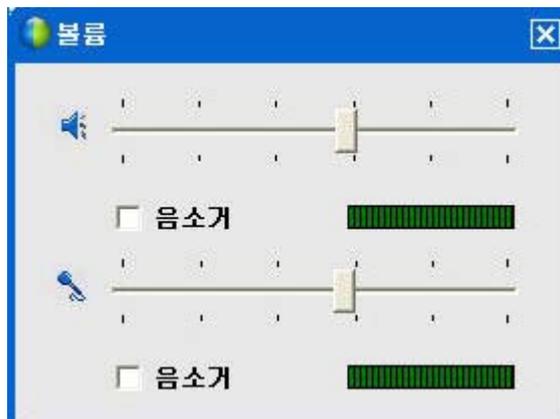
음성 통화를 시작하면 고객의 세션 창에 음성 통화 초대장이 자동으로 나타납니다 (또한 참가자 지원 담당자의 세션 창에도 나타납니다)



고객이 초대를 수락하고 회의에 참여하려면 **예**를 누릅니다.

고객이 음성 전화 회의에 참여하면 고객의 화면에 다음 작업이 나타납니다.

- 볼륨 대화상자가 나타납니다. 고객은 스피커 또는 마이크 볼륨을 조절할 수 있습니다.



사용자는 스피커 또는 마이크 볼륨을 조절할 수 있습니다.

- 고객의 이름 옆에 음성 전화 표시기가 나타납니다. 예:



음성 전화 표시기

음성 전화 세션에서는 최대 두 명의 참가자가 동시에 말할 수 있습니다. 고객은 세션에서 고객의 이름 옆의 음성 전화 표시기가 초록색으로 변하면 발언할 수 있습니다. 이는 고객에게 마이크가 주어졌음을 의미합니다.

**추가 정보:** 고객이 음성 전화 세션에 참여하기 전에 오디오 설치 마법사를 사용하여 컴퓨터 설정을 음성 전화용 설정으로 조정하도록 하십시오. [자세히](#) (페이지 39)

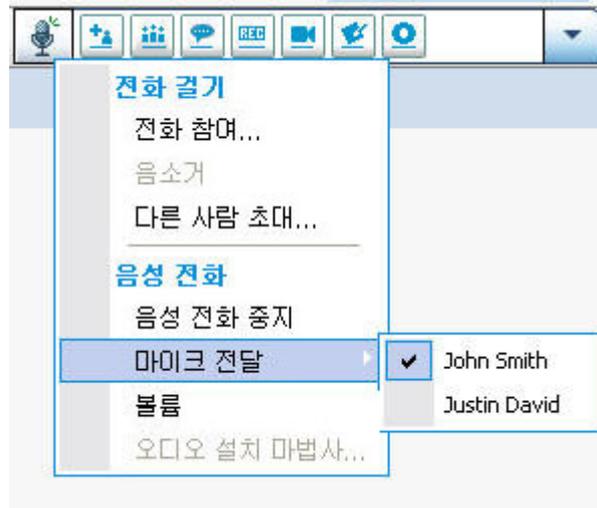
## 참가자에게 음성 전화로 말하기 허용

### 지원 담당자

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.

참가자에게 음성 전화로 말하기를 허용하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 다음 **음성 전화** 버튼에서 아래쪽 화살표를 누릅니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **음성 전화** 아이콘을 클릭합니다.
- 2 **마이크 전달**을 선택합니다.



말하기를 허용할 참가자의 이름을 선택합니다.

- 음성 전화 표시기가 참가자의 이름 옆에 녹색으로 변경됩니다.



이제 참가자는 다른 참가자에게 마이크를 넘길 때까지 말할 수 있습니다.

## 음성 전화로 말하기

### 지원 담당자 및 고객

지원 담당자는 스피커, 마이크 또는 헤드셋 사용 선택을 할 수 있습니다. 마이크 달린 헤드폰을 사용하면 보다 품질 좋은 오디오를 간편하게 사용할 수 있습니다.

고객이 음성 전화에 참가하려면 반드시 마이크가 달린 헤드셋을 사용해야 합니다. 고객이 업무용 헤드셋을 소유하고 있는 경우, 고객의 콘솔에 다음 작업이 나타납니다.



고객은 마이크에 발언할 수 있게 됩니다.

**추가 정보:**

- 고객이 음성 전화에 참여하기 전에 오디오 설치 마법사를 사용하여 스피커 설정을 선택할 수 있습니다.
- 음성 전화를 시작한 후에 고객이 오디오 설치 마법사를 사용하여 오디오 옵션을 조절하려면 잠시 음성 전화를 나갔다가 다시 세션에 참여하면 됩니다.

오디오 설치 마법사에 대한 정보는 [음성 전화 설정 옵션](#) (페이지 39)을 참조하십시오.

## 음성 전화 나가기 및 다시 참여

### *고객 또는 다른 지원 담당자*

지원 세션 중에 고객 또는 지원 담당자는 세션을 종료하지 않고 음성 전화를 나갈 수 있으며, 언제든지 다시 참여할 수 있습니다.

고객이 음성 전화를 나가려면 다음을 따릅니다.

- 1 음성 전화 버튼에서 아래 방향 화살표를 클릭합니다.
- 2 음성 전화 나가기를 선택합니다.

고객이 음성 전화에 다시 참여하려면 다음을 따릅니다.

- 1 음성 전화 버튼에서 아래 방향 화살표를 클릭합니다.
- 2 음성 전화 참여를 선택합니다.

## 음성 전화 옵션 설정

### *지원 담당자 및 고객*

- 오디오 설치 마법사 사용
  - 오디오 장치 지정 및 최적의 볼륨 레벨 설정
  - 오디오 장치가 최적의 볼륨 레벨로 설정되어 있는지 확인합니다.
- 볼륨 대화상자를 사용하여 언제든지 스피커 또는 마이크의 볼륨을 조절합니다.

음성 전화용 오디오 설치 마법사를 사용하려면:

- 1 음성 전화 버튼을 클릭합니다.
- 2 오디오 설치 마법사를 선택합니다.

마법사 또는 대화상자가 나타납니다.

- 3** 지시사항에 따라 설정을 지정합니다.

스피커 또는 마이크 볼륨을 조절하려면:

- 1** 음성 전화 버튼을 클릭합니다.
- 2** 볼륨을 선택합니다.

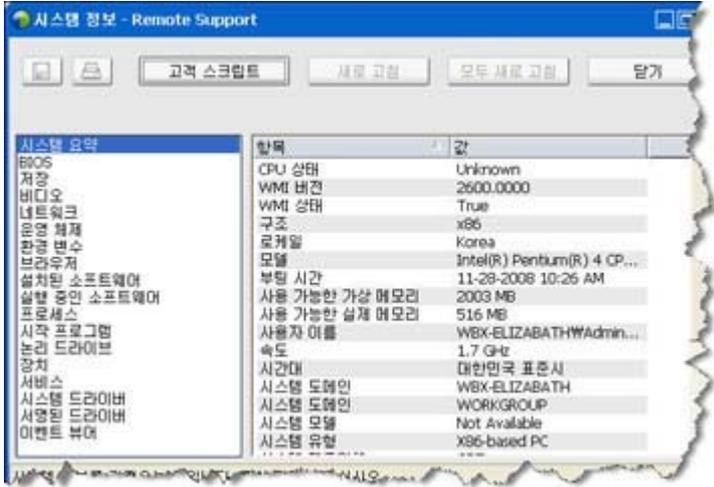
볼륨 대화상자가 나타납니다.

- 3** 스피커 또는 마이크 볼륨을 조절합니다.

## 고객의 컴퓨터 관리

다음 표는 고객의 컴퓨터 하드웨어 또는 소프트웨어의 문제를 진단하고 해결할 수 있는 작업을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 클릭합니다.

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

	작업 설명																																																						
 <p>The screenshot shows a window titled '시스템 정보 - Remote Support'. It has a menu bar with '고객 스크립트', '새로 고침', '모두 새로 고침', and '닫기'. Below the menu is a list of system categories on the left and a table of system information on the right.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>시스템 요약</th> <th>항목</th> <th>값</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>BIOS</td><td>CPU 상태</td><td>Unknown</td></tr> <tr><td>저장</td><td>WMI 버전</td><td>2600.0000</td></tr> <tr><td>비디오</td><td>WMI 상태</td><td>True</td></tr> <tr><td>네트워크</td><td>구조</td><td>x86</td></tr> <tr><td>운영 체제</td><td>로케일</td><td>Korea</td></tr> <tr><td>환경 변수</td><td>모델</td><td>Intel(R) Pentium(R) 4 CP...</td></tr> <tr><td>브라우저</td><td>부팅 시간</td><td>11-28-2008 10:26 AM</td></tr> <tr><td>설치된 소프트웨어</td><td>사용 가능한 가상 메모리</td><td>2003 MB</td></tr> <tr><td>실행 중인 소프트웨어</td><td>사용 가능한 실제 메모리</td><td>516 MB</td></tr> <tr><td>프로세스</td><td>사용자 이름</td><td>WBX-ELIZABATHWAdmin...</td></tr> <tr><td>시작 프로그램</td><td>속도</td><td>1.7 GHz</td></tr> <tr><td>논리 드라이브</td><td>시간대</td><td>대한민국 표준시</td></tr> <tr><td>장치</td><td>시스템 도메인</td><td>WBX-ELIZABATH</td></tr> <tr><td>서비스</td><td>시스템 도메인</td><td>WORKGROUP</td></tr> <tr><td>시스템 드라이버</td><td>시스템 모델</td><td>Not Available</td></tr> <tr><td>사양된 드라이버</td><td>시스템 유형</td><td>X86-based PC</td></tr> <tr><td>이벤트 뷰어</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	시스템 요약	항목	값	BIOS	CPU 상태	Unknown	저장	WMI 버전	2600.0000	비디오	WMI 상태	True	네트워크	구조	x86	운영 체제	로케일	Korea	환경 변수	모델	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...	브라우저	부팅 시간	11-28-2008 10:26 AM	설치된 소프트웨어	사용 가능한 가상 메모리	2003 MB	실행 중인 소프트웨어	사용 가능한 실제 메모리	516 MB	프로세스	사용자 이름	WBX-ELIZABATHWAdmin...	시작 프로그램	속도	1.7 GHz	논리 드라이브	시간대	대한민국 표준시	장치	시스템 도메인	WBX-ELIZABATH	서비스	시스템 도메인	WORKGROUP	시스템 드라이버	시스템 모델	Not Available	사양된 드라이버	시스템 유형	X86-based PC	이벤트 뷰어			<p>고객의 컴퓨터에서</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자세한 시스템 정보 내용 보기 <a href="#">자세히</a> (페이지 42)</li> <li>고객의 문제를 진단하고 해결하기 위해 사용자 정의한 스크립트 실행하기 <a href="#">자세히</a> (페이지 43)</li> <li>컴퓨터에 대한 정보 저장 또는 인쇄 <a href="#">자세히</a> (페이지 46)</li> <li>다른 사용자 로그인 <a href="#">자세히</a> (페이지 47)</li> <li>컴퓨터 재시작하기 <a href="#">자세히</a> (페이지 48)</li> </ul>
시스템 요약	항목	값																																																					
BIOS	CPU 상태	Unknown																																																					
저장	WMI 버전	2600.0000																																																					
비디오	WMI 상태	True																																																					
네트워크	구조	x86																																																					
운영 체제	로케일	Korea																																																					
환경 변수	모델	Intel(R) Pentium(R) 4 CP...																																																					
브라우저	부팅 시간	11-28-2008 10:26 AM																																																					
설치된 소프트웨어	사용 가능한 가상 메모리	2003 MB																																																					
실행 중인 소프트웨어	사용 가능한 실제 메모리	516 MB																																																					
프로세스	사용자 이름	WBX-ELIZABATHWAdmin...																																																					
시작 프로그램	속도	1.7 GHz																																																					
논리 드라이브	시간대	대한민국 표준시																																																					
장치	시스템 도메인	WBX-ELIZABATH																																																					
서비스	시스템 도메인	WORKGROUP																																																					
시스템 드라이버	시스템 모델	Not Available																																																					
사양된 드라이버	시스템 유형	X86-based PC																																																					
이벤트 뷰어																																																							

## 고객의 시스템 정보 보기

**참고:** 이와 같은 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.

지원 세션 중 고객이 권한을 부여하면 고객의 컴퓨터에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 정보는 고객의 컴퓨터를 진단하고 복구하는데 도움을 줄 수 있습니다. 사용자 또는 고객이 시스템을 변경할 경우 고객의 컴퓨터를 원격으로 재시작한 다음 시스템 정보의 변경사항을 볼 수 있습니다.

고객의 컴퓨터에 대한 정보를 표시하면 인쇄하거나 파일로 저장할 수 있습니다.

시스템 정보를 보려면,

1 다음 작업 중 *하*니를 수행합니다.

- CSR 대시보드의 **고객 정보** 아래에서 **시스템 정보** 버튼을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **고객 시스템 정보** 아이콘을 클릭합니다.
- 멀티 세션 창에서 고객의 **시스템 정보** 탭을 클릭합니다.

고객에게 시스템 정보를 볼 수 있는 권한을 요청합니다.

2 고객이 권한을 부여하면 시스템 정보 창이 나타납니다.

시스템 요약	항목	값
BIOS	CPU 상태	Unknown
저장	WMI 버전	2600.0000
비디오	WMI 상태	True
네트워크	구조	x86
운영 체제	로케일	Korea
환경 변수	모델	Intel(R) Pentium(R) 4 CP
브라우저	부팅 시간	11-28-2008 10:26 AM
설치된 소프트웨어	사용 가능한 가상 메모리	2003 MB
실행 중인 소프트웨어	사용 가능한 실제 메모리	516 MB
프로세스	사용자 이름	WBX-ELIZABATHWAdmin
시작 프로그램	속도	1.7 GHz
논리 드라이브	시간대	대한민국 표준시
장치	시스템 도메인	WBX-ELIZABATH
서비스	시스템 도메인	WORKGROUP
시스템 드라이버	시스템 모델	Not Available
서명된 드라이버	시스템 유형	X86-based PC
이벤트 뷰어		

**선택사항.** 왼쪽 목록에서 범주를 눌러 해당 정보가 들어 있는 목록을 봅니다.

**선택사항.** 최신 시스템 정보를 보려면 **새로 고침**을 클릭합니다.

**추가 정보:**

- 고객의 컴퓨터에 대한 정보를 저장 또는 인쇄할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 46)
- 언제든지 고객의 컴퓨터를 재시작한 다음 업데이트된 시스템 정보를 볼 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 48)

## 사용자 정의한 스크립트 작성 또는 수정

**참고:** 이와 같은 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.

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

자주 사용하는 스크립트를 작성하여 사용자 정의 스크립트 라이브러리에 저장하여, 지원 세션 중 필요할 때 선택하여 업로드할 수 있습니다.

사용자 정의 스크립트 라이브러리에서 사용 가능한 스크립트 목록을 보려면

- 1 사용자의 Support Center 웹 사이트에 로그인합니다.
- 2 왼쪽 네비게이션 바에서 **스크립트 라이브러리**를 클릭합니다.  
스크립트 라이브러리 사용자 정의 대화상자가 나타납니다.



사용자 정의 스크립트 라이브러리에서 스크립트를 작성, 수정, 공개 또는 삭제할 수 있습니다.

**추가 정보:** 스크립트를 정렬하려면 열 헤딩을 클릭합니다.

사용자 정의 스크립트를 작성하려면

1 새 스크립트 추가를 누릅니다.

새 스크립트 추가 대화상자가 나타납니다.



작성한 사용자 정의 스크립트를 편집 또는 삭제할 수 있습니다.

2 스크립트명 필드에 고유 이름을 입력합니다.

3 드롭다운 목록의 **카테고리** 에서 카테고리를 선택합니다. (카테고리는 사이트 관리자가 만들어 둔 것입니다.)

4 **선택사항**. 정확한 이해를 위해 스크립트에 대한 설명을 입력합니다.

5 스크립트가 아직 선택되어 있지 않은 경우 지원 세션 중에 이 스크립트를 **CSR** 을 비롯한 다른 사람들이 사용할 수 있도록 하려면 **스크립트 라이브러리 공개** 를 선택합니다.

6 스크립트 실행 파일을 검색하려면 **찾아보기** 를 클릭합니다.

7 스크립트를 실행하기 위해 다른 스크립트가 필요한 경우, **찾아보기** 를 클릭하여 선택합니다.

8 **제출** 을 누릅니다.

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

사용자 정의한 스크립트를 수정 및 삭제하려면

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

- 2 왼쪽 네비게이션 바에서 **스크립트 라이브러리**를 클릭합니다.  
스크립트 라이브러리 사용자 정의 대화상자가 나타납니다.



작업 열 아래의 **편집** 또는 **삭제**를 클릭합니다.

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

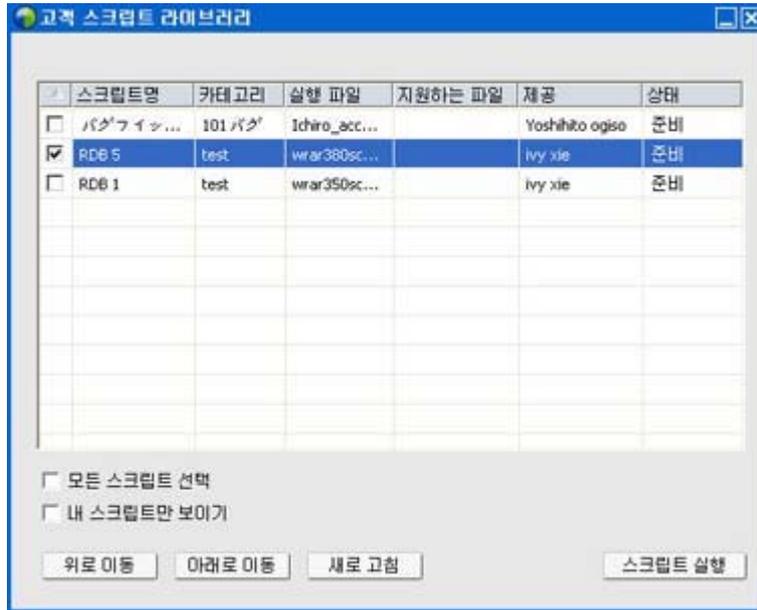
## 세션 중에 사용자 정의 스크립트 실행하기

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

지원 세션 중에 사용자 정의 스크립트를 실행하려면

- 1 CSR 콘솔 메뉴에서 **고객 컴퓨터 > 스크립트 라이브러리 사용자 정의**를 선택합니다.

사이트에서 사용 가능한 스크립트 목록과 함께 스크립트 라이브러리 사용자 정의 대화상자가 나타납니다.



- 스크립트는 최대 1 MB 크기까지 가능합니다.
- 다수의 스크립트는 여기에서 지정한 순서에 따라 실행됩니다.
- 복수 세션 창에서 스크립트 실행은 모든 세션에서 동시에 진행됩니다.

**추가 정보:** 스크립트 라이브러리를 정렬하려면 열 헤딩을 클릭합니다.

- 2 스크립트를 정렬하려면 **위로 이동** 또는 **아래로 이동** 키를 사용합니다.
- 3 스크립트 실행을 클릭합니다.

고객이 승인 허락을 요청했습니다. 승인이 되면 고객의 컴퓨터에서 스크립트가 실행됩니다.

산출된 스크립트 로그는 발생한 모든 오류 기록과 함께 채팅 창에 나타납니다. 로그는 세션 세부사항 보고서에서도 사용 가능합니다.

**참고:** 스크립트는 임시 폴더에서 실행됩니다. 스크립트 실행이 완료되면 고객의 컴퓨터에는 아무 것도 남지 않습니다.

## 고객의 컴퓨터에 대한 정보 저장 및 인쇄

**참고:** 이와 같은 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.

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

고객의 컴퓨터에 대한 정보를 저장 또는 인쇄하려면,

- 1 고객의 컴퓨터에 대한 정보를 표시합니다. 자세한 안내는 [고객의 시스템 정보 보기](#) (페이지 42)를 참조하십시오.
- 2 시스템 정보 창에서 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 정보를 파일에 저장하려면 **저장** 버튼을 클릭합니다.
  - 정보를 인쇄하려면 **인쇄** 버튼을 클릭합니다.

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

## 고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인

**참고:** 이와 같은 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.

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

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

**참고:** 다른 사용자로 로그인은 컴퓨터에서 고객을 일시적으로 로그오프합니다. Windows 7 및 Vista 사용자에게 대해서는 고객의 컴퓨터에서 실행되고 있는 모든 응용프로그램이 닫히게 됩니다.

고객의 컴퓨터에 다른 사용자로 로그인하려면,

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다. 다음:
  - CSR 대시보드의 **고객 정보** 아래에서 **다른 사용자로 로그인** 버튼을 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭하고 **고객 컴퓨터 > 다른 사용자로 로그인**을 선택합니다.

고객이 자신의 컴퓨터에 로그인하도록 요청하는 내용을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 귀하의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 클릭하여 귀하에게 권한을 부여해야 합니다.

**2 확인**을 클릭하여 귀하의 컴퓨터에서 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 요청을 승인하면 고객 컴퓨터에 로그인 대화 상자가 나타납니다.

**3 필수** 계정 정보를 제공한 후 **확인**을 클릭합니다.

고객의 컴퓨터에서 로그오프하려면,

다음 작업 중 *하나*를 수행합니다. 다음:

- CSR 대시보드의 **고객 정보** 아래에서 **로그오프** 버튼을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭하고 **고객 컴퓨터 > [user name] 로그아웃**을 선택합니다.

## 고객의 컴퓨터 재시작

**참고:** 이와 같은 기술 지원 기능은 사이트 관리자가 WebACD 대기열에 비활성화할 수도 있습니다. 이 기능이 사이트에 나타나지 않는 경우, 사이트 관리자에게 문의하여 지원 받으십시오.

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.

**1** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

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

고객이 사용자의 고객 컴퓨터 재시작 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

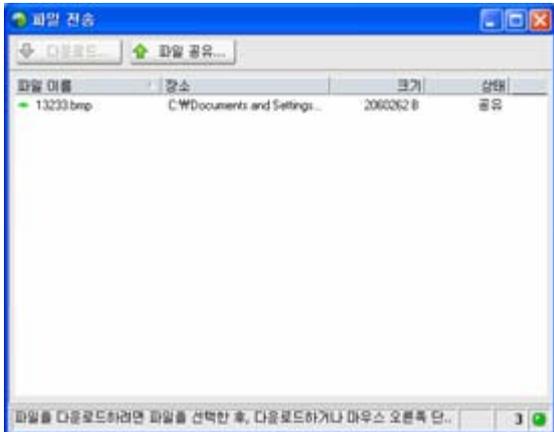
**2 확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

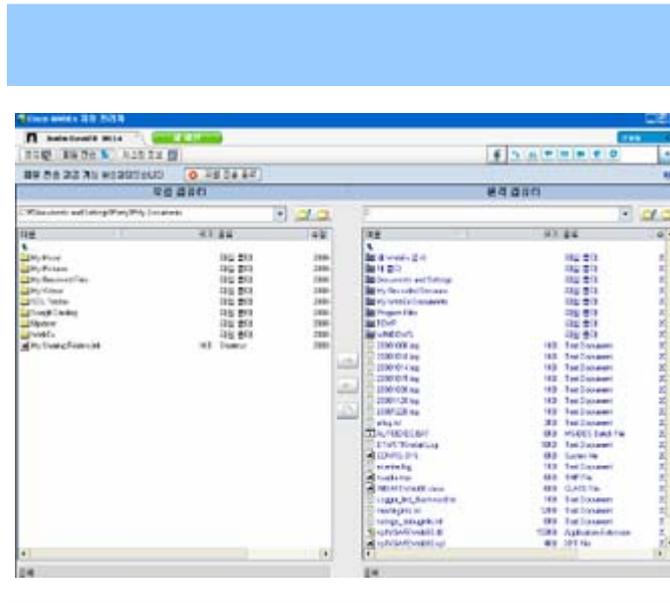
고객의 컴퓨터가 재시작됩니다. 그런 다음 고객은 자신의 컴퓨터 또는 네트워크에 다시 로그인해야 합니다. 고객의 화면에 고객이 지원 세션에 다시 참여할 수 있는 메시지가 나타납니다.

## 파일 전송

사이트가 허용하면 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 사용자의 컴퓨터로 업로드할 수 있습니다.

다음 표는 사이트 및 사용자 계정 구성에 따른 고객의 컴퓨터에서/컴퓨터로 파일 전송에 대한 두 가지 옵션을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 누릅니다.

	작업 설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>기본:</b> 지원 세션 중에 고객이 다운로드할 다수의 파일을 공개 <a href="#">자세히</a> (페이지 50)</li> </ul>



작업 설명

- **고급:** 한 개 파일 또는 여러 파일을 동시에 전송하거나 전체 폴더를 고객의 컴퓨터에 전송 *자세히* (페이지 51)

## 기본 파일 전송 사용

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

지원 세션 중 파일을 공개하려면:

**1** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 후 **파일 전송**을 누릅니다.  
나타나는 파일 전송 옵션 선택 대화상자에서 **기본 파일 전송**을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 **파일 전송** 아이콘을 클릭하고 **파일 전송 기본**을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 **파일 전송** 탭을 클릭하고 **파일 전송 기본 시작**을 클릭합니다.

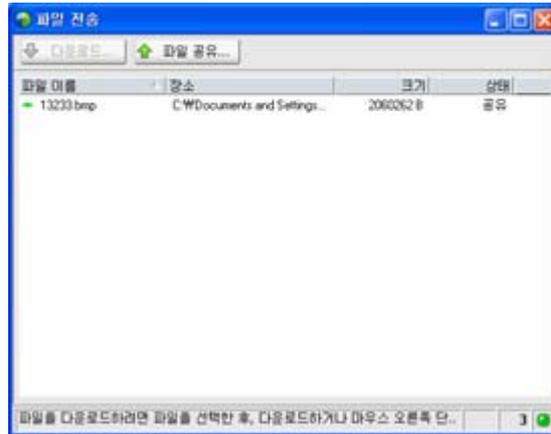
고객이 사용자의 파일 전송 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

**2** **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

파일 전송 창이 사용자의 화면과 고객의 화면에 나타납니다.

- 3 파일 공유를 누릅니다.
- 4 등록할 파일을 선택합니다.
- 5 열기를 누릅니다.

파일이 파일 전송 창에 나타납니다.



고객은 파일을 선택한 후 **다운로드**를 클릭하여 전송 받을 디렉토리를 선택합니다.

**선택사항.** 고객이 다운로드하도록 추가 파일을 공개합니다.

지원 세션 중 파일 공개를 중지하려면:

파일 전송 창의 제목 표시줄에서 **파일 전송 종료** 버튼을 클릭합니다.

지원 관리자는 고객 화면의 파일 전송 창을 닫습니다.

## 고급 파일 전송 사용

고급 파일 전송 옵션은 파일 전송의 두 가지 모드를 제공합니다.

- 사이트에서 사용할 수 있고 사용자가 공유 모드에 있는 경우, 고객은 권한을 부여하고 파일을 전송할 때 사용자가 취하는 모든 동작을 볼 수 있습니다. 고객은 언제든지 파일 전송을 중지할 수 있습니다.
- 비공유 모드에서는 고객이 권한을 부여해도 사용자의 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:** 사용자 또는 다른 지원 담당자가 고객의 응용프로그램을 보거나 제어하는 경우 파일을 전송할 수 없습니다. 사용자의 컴퓨터에서 파일을 전송하거나 수신하려면 응용프로그램 공유를 중지해야 합니다.

고객의 컴퓨터에서 파일을 전송하거나 수신하려면:

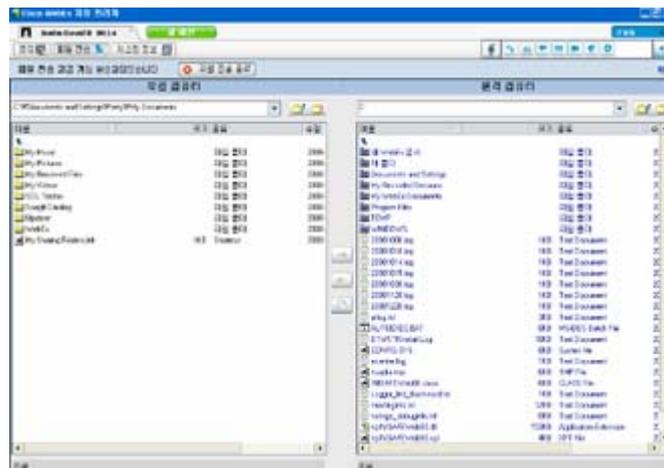
1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 후 **파일 전송**을 누릅니다.  
나타나는 파일 전송 옵션 선택 대화상자에서 **고급 파일 전송**을 선택합니다.
- 아이콘 트레이에서 **파일 전송** 아이콘을 클릭하고 **파일 전송 고급**을 선택합니다.
- 멀티 세션 창에서 **파일 전송** 탭을 클릭하고 **파일 전송 고급 시작**을 클릭합니다.

고객이 사용자의 파일 전송 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

2 **확인**을 눌러 사용자 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.



- 새 폴더를 작성하려면 **새 폴더** 버튼을 클릭합니다.
- 여러 파일을 선택하려면 **Ctrl** 키를 누른 상태에서 해당 파일을 선택합니다.
- 파일 전송이 이미 진행 중이면 **전송 중단** 버튼을 클릭하여 파일 전송을 취소할 수 있습니다.

3 사용자 컴퓨터 또는 고객 컴퓨터의 영역에서 파일을 전송, 삭제 또는 이름 변경 *하려는* 폴더를 찾습니다.

4 다른 영역에서 전송할 파일 또는 폴더를 선택합니다.

5 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 적절한 화살표 버튼을 클릭하여 한 컴퓨터에서 다른 컴퓨터로 파일 또는 폴더를 전송합니다.
- 파일을 삭제 또는 이름 변경하려면 오른쪽 클릭합니다.

또한 데스크탑 공유를 사용하지 않는 경우 고객의 화면에 사용자가 파일을 전송 또는 삭제하거나 이름을 바꾸기 위해 권한을 부여할 것을 요청하는 메시지가 나타납니다. 작업을 계속하려면 고객이 메시지 상자에서 **확인**을 눌러야 합니다.

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

**참고:** 고객은 사용자가 파일을 전송 또는 삭제하거나 파일 이름을 바꿀 것을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 이들 작업을 수행할 것을 허용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 30)



## 데스크탑 및 응용프로그램 공유

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

- 데스크탑 공유는 한 번에 여러 응용프로그램을 보거나 제어할 경우 또는 고객 컴퓨터의 다른 영역에 액세스할 경우 이상적입니다. [자세히](#) (페이지 57)
- 응용프로그램 공유는 고객 컴퓨터의 단일 응용프로그램을 나타내거나 문제를 해결할 경우 유용하며 일반적으로 데스크탑 공유보다 더 좋은 성능을 제공합니다. [자세히](#) (페이지 61)
- 협동 브라우징은 고객이 원래 시작한 세션에서 브라우저 창을 자동으로 공유할 수 있도록 합니다. 또한 세션에서 시작하려면 협동 브라우징을 선택할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 67)

다음 표는 실행할 수 있는 공유 작업을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 누릅니다.

작업 설명:	
	<p>소프트웨어 공유:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 응용 프로그램 공유 <a href="#">자세히</a> (페이지 61)</li> <li>▪ 데스크탑 공유 <a href="#">자세히</a> (페이지 56)</li> <li>▪ 클릭-연결 창 협동 브라우징 <a href="#">자세히</a> (페이지 67)</li> <li>▪ 고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄 <a href="#">자세히</a> (페이지 68)</li> <li>▪ 공유 소프트웨어 보기 제어 <a href="#">자세히</a> (페이지 68)</li> <li>▪ 공유 소프트웨어 주석 달기 <a href="#">자세히</a> (페이지 71)</li> </ul>

## 데스크탑 공유

데스크탑 공유는 한 번에 여러 응용프로그램을 보거나 제어할 경우 또는 고객 컴퓨터의 다른 영역에 액세스할 경우 이상적입니다. 화면을 보거나 고객의 데스크탑 보기 및 제어할 수 있습니다.

- 고객의 데스크탑 보기 [자세히](#) (페이지 56)
- 고객의 데스크탑 제어하기 [자세히](#) (페이지 57)
- 데스크탑 공유 중지 방법에 대해 고객에게 안내하기 [자세히](#) (페이지 58)
- 고객에게 데스크탑 보이기 [자세히](#) (페이지 59)
- 고객에게 데스크탑 제어 권한 제공 [자세히](#) (페이지 59)
- 고객과 데스크탑 공유 중지 [자세히](#) (페이지 60)

## 고객의 데스크탑 보기

제어하지 않고 고객의 데스크탑을 볼 수 있습니다.

고객의 데스크탑을 보려면,

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **데스크탑** 탭을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.

2 보기 요청을 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

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

**참고:**

- 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.
- 기본적으로 고객의 데스크탑은 사용자 컴퓨터에 전체 화면 보기로 나타납니다. 표시를 언제든지 표준 창으로 전환할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 68)
- 고객은 사용자가 전체 보기 권한을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 전체 보기 권한을 허용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 30)
- 고객의 데스크탑을 볼 때 고객의 컴퓨터에서 파일을 보내거나 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 [자세히](#) (페이지 49)를 참조하십시오.

## 고객의 데스크탑 제어

고객의 전체 데스크탑을 원격으로 제어할 수 있습니다.

고객의 데스크탑을 제어하려면:

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **데스크탑** 탭을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.

2 제어 요청을 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

**3 확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

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

**4** 데스크탑 제어를 시작하려면 화면의 공유 창에서 마우스 버튼을 누릅니다.

**참고:**

- 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.
- 기본적으로 고객의 데스크탑은 사용자 컴퓨터에 전체 화면 보기로 나타납니다. 표시를 언제든지 표준 창으로 전환할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 68)
- 고객은 언제든지 데스크탑에서 마우스를 눌러 데스크탑의 제어 권한을 다시 가져올 수 있습니다. 사용자 또한 공유 데스크탑이 나타나는 창에서 마우스를 눌러 제어 권한을 다시 가져올 수 있습니다.
- 고객은 사용자가 전체 보기 권한을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 전체 보기 권한을 허용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 30)

## 고객이 공유를 중지하도록 돕기

고객이 데스크탑 또는 응용 프로그램을 공유하는 경우, 고객에게 공유 중지 방법을 안내할 수 있습니다.

공유를 중지하려면,

**1** 다음 작업 중 *하*니를 수행합니다.

- 아이콘 트레이에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 **공유** 버튼을 누릅니다.
- 바탕 화면의 오른쪽 하단 모서리에서 **공유** 아이콘을 클릭합니다.



세션 버튼



공유 버튼



공유 아이콘

- 2 나타나는 메뉴에서 **공유 중지**를 선택합니다.

## 고객에게 사용자의 데스크탑 보이기

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

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **데스크탑** 탭을 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
  - 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.
- 2 **보기 공유**를 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

- 3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

사용자의 데스크탑이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다. 귀하의 컴퓨터에는 데스크탑 보기 창이 나타나며 데스크탑을 공유하고 있음을 알립니다.

**참고:** 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.

## 고객에게 데스크탑 제어 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:** 사용자의 데스크탑에 대한 원격 제어 권한을 가진 고객은 비밀번호로 보호되지 않은 컴퓨터의 프로그램을 실행하고 파일에 액세스할 수 있습니다.

고객에게 사용자의 데스크탑에 대한 제어 권한을 제공하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **데스크탑** 탭을 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.

- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.
- 2 제어 요청**을 클릭합니다.  
고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.
- 3 확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.  
사용자의 데스크탑이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다. 귀하의 컴퓨터에는 데스크탑 보기 창이 나타나며 데스크탑을 공유하고 있음을 알립니다.
- 4** 고객에게 공유 창에 마우스를 누르도록 지시합니다.
- 5** 사용자의 데스크탑에 대한 제어 권한을 일시적으로 다시 가져오려면 사용자의 데스크탑에 사용자의 마우스를 누르십시오.

**참고:** 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.

## 데스크탑 공유 중지

공유를 중지하려면,

- 1** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 아이콘 트레이에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
  - 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 **공유** 버튼을 누릅니다.
  - 바탕 화면의 오른쪽 하단 모서리에서 **공유** 아이콘을 클릭합니다.



세션 버튼



공유 버튼



공유 아이콘

- 2** 나타나는 메뉴에서 **공유 중지**를 선택합니다.

## 응용프로그램 공유

응용프로그램 공유는 고객 컴퓨터의 단일 응용프로그램을 나타내거나 문제를 해결할 경우 유용하며 일반적으로 데스크탑 공유보다 더 좋은 성능을 제공합니다.

화면을 보거나 고객의 응용 프로그램 보기 및 제어할 수 있습니다.

- 고객의 응용프로그램 보기 [자세히](#) (페이지 61)
- 고객의 응용프로그램 제어하기 [자세히](#) (페이지 62)
- 응용프로그램 공유 방법에 대하여 고객에게 안내하기 [자세히](#) (페이지 63)
- 응용프로그램 공유 중지에 대하여 고객에게 안내하기 [자세히](#) (페이지 58)
- 고객에게 응용프로그램 보이기 [자세히](#) (페이지 64)
- 고객에게 다수의 응용프로그램 보이기 [자세히](#) (페이지 65)
- 고객에게 응용프로그램 제어 권한 제공 [자세히](#) (페이지 66)
- 고객과 응용프로그램 공유 중지 [자세히](#) (페이지 67)

## 고객의 응용프로그램 보기

고객의 컴퓨터에서 실행 중인 응용프로그램을 볼 수 있습니다. 응용프로그램 보기는 사용자에게 응용프로그램 원격 제어를 허용하지는 않습니다.

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **응용프로그램** 탭을 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
  - 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.

- 2 **보기 요청**을 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

- 3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 사용자에게 권한을 부여하면 고객의 컴퓨터에 응용프로그램 보기 대화상자가 나타납니다.

고객은 이 대화상자의 옵션을 사용하여 보고 싶은 응용프로그램을 선택할 수 있습니다.

- 4 고객에게 사용자가 보려는 응용프로그램을 선택할 것을 요청합니다. 필요한 경우 응용프로그램을 선택하는 지시사항을 고객에게 제공할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 63)

고객이 사용자가 보려는 응용프로그램을 선택하면 이것이 사용자 컴퓨터의 공유 창에 나타납니다.

**참고:**

- 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.
- 기본적으로 고객의 응용프로그램은 사용자 컴퓨터에 전체 화면 보기로 나타납니다. 표시를 언제든지 표준 창으로 전환할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 68)
- 고객은 응용프로그램 보기 대화상자에서 사용자가 볼 추가 응용프로그램을 선택할 수 있으므로 다수의 응용프로그램을 동시에 볼 수 있습니다.
- 고객은 사용자가 전체 보기 권한을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 전체 보기 권한을 허용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 30)

## 고객의 응용프로그램 제어

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

**고객의 응용프로그램을 제어하려면:**

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 **응용프로그램** 탭을 클릭합니다.
  - 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
  - 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.
- 2 **제어 요청**을 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

- 3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

고객이 사용자에게 권한을 부여하면 고객의 컴퓨터에 응용프로그램 제어 대화상자가 나타납니다. 고객은 이 대화상자의 옵션을 사용하여 사용자가 제어할 응용프로그램을 선택할 수 있습니다.

- 4 고객에게 사용자가 제어할 응용프로그램을 선택할 것을 요청합니다.  
필요한 경우 응용프로그램을 선택하는 지시사항을 고객에게 제공할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 63)  
고객이 사용자가 제어하려는 응용프로그램을 선택하면 이것이 사용자 컴퓨터의 공유 창에 나타납니다.
- 5 응용프로그램 제어를 시작하려면 공유 창에서 마우스 버튼을 누릅니다.

**참고:**

- 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.
- 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. 그런 다음 고객은 사용자가 제어할 응용 프로그램을 선택할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 63)
- 고객은 언제든지 응용프로그램에서 마우스 버튼을 눌러 응용프로그램의 제어 권한을 다시 가져올 수 있습니다. 사용자 또한 공유 창에서 마우스를 눌러 제어 권한을 다시 가질 수 있습니다.
- 고객은 응용프로그램 제어 대화상자에서 사용자가 제어할 추가 응용프로그램을 선택할 수 있으므로 다수의 응용프로그램을 동시에 제어할 수 있습니다.
- 고객은 사용자가 전체 보기 권한을 요청할 때마다 사용자에게 권한을 부여할 필요 없이 지원 세션 중 전체 보기 권한을 허용할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 30)

## 고객이 응용프로그램을 공유하도록 돕기

고객이 사용자의 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. 고객에게 다음 작업 중 *하나*를 수행할 것을 지시할 수 있습니다.

- 보거나 제어할 응용프로그램이 현재 실행 중인 경우, 고객에게 목록에서 응용프로그램을 선택할 것을 요청한 후 **공유**를 누릅니다.
- 보거나 제어할 응용프로그램이 현재 실행 중인 아닌 경우, 고객에게 **새 응용프로그램**을 누를 것을 요청합니다. 새 응용프로그램

대화상자가 나타나 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 고객에게 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누를 것을 요청합니다.

## 고객이 공유를 중지하도록 돕기

고객이 데스크탑 또는 응용 프로그램을 공유하는 경우, 고객에게 공유 중지 방법을 안내할 수 있습니다.

공유를 중지하려면,

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 아이콘 트레이에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 **공유** 버튼을 누릅니다.
- 바탕 화면의 오른쪽 하단 모서리에서 **공유** 아이콘을 클릭합니다.



세션 버튼



공유 버튼



공유 아이콘

2 나타나는 메뉴에서 **공유 중지**를 선택합니다.

## 고객에게 응용프로그램 보이기

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

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **응용프로그램** 탭을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
- 멀티 세션 창에서 고객 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.

2 **제어 요청**을 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

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

**4** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하는 경우, 목록에서 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누릅니다.
- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하지 않는 경우, **새 응용프로그램**을 누릅니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누릅니다.

응용프로그램이 아직 실행되지 않은 경우 자동으로 시작됩니다.

사용자의 응용프로그램이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

**참고:**

- 여러 응용프로그램을 동시에 공유할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 65)
- 보다 효율적인 공유 지원에 대한 추가 정보는 [데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보](#) (페이지 70)를 참조하십시오.

## 다수의 응용프로그램 공유

고객과 응용프로그램을 이미 공유하는 경우 추가 응용프로그램을 동시에 공유할 수 있습니다. 사용자가 공유하는 각 응용프로그램은 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

추가 응용프로그램을 공유하려면,

**1** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
- 현재 공유 중인 응용프로그램의 제목 표시줄에서 **공유** 메뉴를 누릅니다.
- 바탕 화면의 오른쪽 하단 모서리에서 **공유** 버튼을 누릅니다.

**2** 메뉴가 나타나면 **응용프로그램 선택**을 선택합니다.

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

**3** 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하는 경우, 목록에서 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누릅니다.
- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하지 않는 경우, **새 응용프로그램**을 누릅니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나

컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누릅니다.

사용자의 응용프로그램이 고객 화면의 공유 창에 나타납니다.

**추가 정보:** 또는 컴퓨터의 데스크탑을 공유하여 여러 응용프로그램을 공유할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 59)

## 고객에게 사용자의 응용프로그램에 대한 제어 권한 제공

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

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

고객에게 응용프로그램에 대한 제어 권한을 제공하려면:

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **응용프로그램** 탭을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.

2 제어 공유를 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

**확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

다음 경우 중 *하나*가 발생합니다.

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

3 응용프로그램 제어 대화상자가 나타날 경우 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하는 경우, 목록에서 응용프로그램을 선택한 후 **공유**를 누릅니다.

- 공유할 응용프로그램을 현재 실행하지 않는 경우, 새 응용프로그램을 누릅니다. 새 응용프로그램 대화상자가 나타나 컴퓨터의 모든 응용프로그램 목록을 표시합니다. 응용프로그램을 선택한 후 공유를 누릅니다.
- 4 사용자의 응용프로그램의 제어 권한을 일시적으로 다시 가져오려면 응용프로그램에서 마우스를 누릅니다.

## 응용프로그램 공유 중지

공유를 중지하려면,

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 아이콘 트레이에서 세션 버튼을 클릭합니다.
- 열려 있는 창의 제목 표시줄에서 공유 버튼을 누릅니다.
- 바탕 화면의 오른쪽 하단 모서리에서 공유 아이콘을 클릭합니다.



세션 버튼



공유 버튼



공유 아이콘

2 나타나는 메뉴에서 공유 중지를 선택합니다.

## 협동 브라우징

협동 브라우징은 클릭-연결 링크로 시작하는 세션을 수락하기 전에 사용자를 세션에 참여하도록 하고 브라우저 또는 MS Outlook 창 등 고객이 요청한 세션 창의 자동 공유가 시작됩니다. 고객의 창을 보거나 제어할 수 있습니다.

세션 중 사용자가 협동 브라우징을 종료하고 다시 협동 브라우징을 시작하려는 경우, 필요에 따라 협동 브라우징을 시작할 수 있습니다.

### 참고:

- 협동 브라우징에는 WebACD가 요구됩니다. 추가 정보는 사이트 관리자를 참조하십시오.
- 실제 협동 브라우징이 시작되기 전에 고객은 권한을 요청받게 되고 반드시 동의해야 합니다.

클릭-연결 세션으로 협동 브라우징을 시작하려면,

1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **데스크탑** 탭을 클릭합니다.
- 아이콘 트레이에서 **원격 제어** 아이콘을 누릅니다.
- 멀티 세션 창에서 **고객** 탭을 클릭하고 **공유** 탭을 클릭합니다.

2 **협동 브라우징 요청 > 보기** 또는 **제어**를 클릭합니다.

고객이 사용자의 요청을 수신했음을 알리는 메시지가 나타납니다. 사용자의 요청이 고객 화면의 메시지 상자에 나타납니다. 고객은 메시지 상자에서 **확인**을 눌러 사용자에게 권한을 부여해야 합니다.

3 **확인**을 눌러 사용자 컴퓨터의 메시지 상자를 닫습니다.

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

원래 창 정보를 사용할 수 없는 경우, 고객은 표준 응용 프로그램 선택 대화를 보게 됩니다. 고객은 공유할 응용 프로그램을 선택할 수 있습니다.

## 고객의 컴퓨터에서 문서 인쇄

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

로컬 프린터로 원격 문서를 인쇄하려면,

- 1 원격 컴퓨터에서 인쇄할 문서를 엽니다.
- 2 인쇄 옵션을 열어 프린터 목록을 표시하고 인쇄 옵션을 지정합니다.  
이 목록은 Remote Access (CSR 의) 컴퓨터에서 사용 가능한 프린터를 표시합니다.
- 3 문서를 인쇄합니다.

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 제어

고객의 데스크탑 또는 응용 프로그램을 보거나 제어할 때 데스크탑 또는 응용 프로그램에 화면에 나타나게 할 옵션을 지정할 수 있습니다.

- 전체 화면 표시 등 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 제어 *자세히* (페이지 69)

- 고객의 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 표시할 색상 수 선택 [자세히](#) (페이지 69)

## 고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 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 표시하는 전체 화면 보기 또는 표준 창에 맞게 크기를 변경합니다.

사이트 관리자가 사용자 계정의 기본 보기를 설정합니다.

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

사용자의 공유 응용프로그램 또는 데스크탑 보기를 제어하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
  - 공유 창의 제목 표시줄에서 **공유** 버튼을 누릅니다.
- 2 메뉴가 나타나면 **보기** 를 선택한 후, 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 보기 위한 옵션을 선택합니다.

**참고:** 공유 데스크탑 및 응용프로그램을 표시를 위해 화면 샘플링 옵션을 사용하는 경우 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 보기 위한 색상 수도 지정할 수 있습니다. [자세히](#) (페이지 69)

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드 지정하기

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

- **256 가지 색** - 공유 데스크탑 또는 응용프로그램을 화면의 뷰어에서 256 가지 색으로 나타내도록 지정합니다. 이 옵션은 데스크탑 또는 응용프로그램을 공유할 때 **하이 컬러** 옵션보다 적은 대역폭을 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 16 비트 색으로 나타내도록 지정합니다. 이 옵션은 **256 가지 색** 옵션보다 많은 대역폭을 요구하지만, 더 좋은 이미지 품질을 제공합니다.

사이트 관리자가 사용자 계정의 기본 색상 모드를 설정합니다.

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

공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 대한 색상 모드를 지정하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **세션** 버튼을 클릭합니다.
  - 공유 창의 제목 표시줄에서 **공유** 버튼을 누릅니다.
- 2 메뉴가 나타나면 **색상 모드**를 선택한 다음 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 지시하십시오. 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 공유 중 대역폭을 최대한 사용하기 위해선 고객에게 인스턴트 메시징 또는 채팅 프로그램과 같이 대역폭을 사용하는 응용프로그램을 종료하고 웹에서 스트리밍 오디오 또는 비디오를 수신하는 프로그램을 닫도록 요청하십시오.
- 응용프로그램 공유 중 화면에 교차선 패턴이 나타나면 고객은 컴퓨터의 데스크탑에 있는 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. [자세히](#) (페이지 69)
- 응용프로그램 또는 데스크탑을 공유할 때 사용자와 고객 모두 전용 고속 인터넷 연결을 사용하는 것이 좋습니다. 전화접속 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 및 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. 다음 작업을 수행할 수 있습니다. 다음:

- 고객을 포함하는 모든 사람에게 주석을 허용하거나 CSR 에게만 주석 그리기 제한
- 주석 달기 및 포인터 사용 [자세히](#) (페이지 71)
- 주석 및 포인터 제거 또는 지우기 [자세히](#) (페이지 73)
- 공유 소프트웨어의 주석 색상 변경 [자세히](#) (페이지 74)
- 주석을 포함하여 공유 정보의 화면 캡처 [자세히](#) (페이지 74)
- 주석 중지 [자세히](#) (페이지 74)

모든 지원 세션 참가자는 추가된 모든 주석을 볼 수 있습니다.

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램 주석 달기

사용자 또는 고객이 공유 중인 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 달 수 있습니다. 세션의 고객 및 다른 지원 담당자는 사용자의 주석을 모두 볼 수 있습니다.

공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 달려면:

- 1 데스크탑 또는 응용 프로그램 공유 중에 나타나는 아이콘 트레이에서 주석 아이콘을 클릭합니다.  
주석 버튼이 아이콘 트레이에 나타나지 않으면 세션 메뉴에서 주석 목록을 선택합니다.  
주석 목록이 나타납니다.  
주석 모드가 시작되고 마우스 포인터가 주석 표시를 시작할 수 있는 형광펜 도구가 됩니다.
- 2 선택사항. 주석 목록에서 주석을 표시하기 위한 다른 도구를 선택합니다.

### 참고:

- 주석 도구에 대한 자세한 내용은 공유 콘텐츠에서 주석 도구 사용을 참조하십시오.
- 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 달려고 하는 경우 고객이 현재 원격으로

제어하고 있으면 주석 목록을 열기 전에 먼저 응용프로그램 또는 데스크탑의 제어 권한을 다시 얻어야 합니다.

- 사용자가 화면에서 목록을 열 때 주석 목록이 자동으로 고객의 컴퓨터에서 열립니다. 그리고 나서 사용자와 고객이 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 동시에 주석을 달 수 있습니다.
- 또한 고객은 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석 달기를 시작할 수 있습니다. 이 경우 주석 목록은 자동으로 사용자의 화면에 열립니다.
- 사용자 또는 고객이 주석을 달면 주석을 포함하여 공유 소프트웨어의 이미지를 저장할 수 있습니다. *자세히* (페이지 74)

## 공유 콘텐츠에서 주석 도구 사용

지원 세션에서 주석 도구를 사용하여 자신의 화면 또는 고객 화면의 공유 콘텐츠에 주석 달기, 강조, 설명 또는 정보 가리키기 등을 수행할 수 있습니다. 또한 고객이 주석을 달 수 있도록 허용할 수도 있습니다. 다음:



주석 도구	아이콘	설명
포인터		공유 내용에서 텍스트와 그래픽을 가리킬 수 있습니다. 포인터는 이름 및 주석 색상과 함께 화살표를 표시합니다. 적색 "레이저 빔"을 사용하여 공유 내용에서 텍스트와 그래픽을 가리킬 수 있는 레이저 포인터를 표시하려면 아래 방향 화살표를 누르십시오. 이 버튼을 다시 누르면 포인터 도구가 꺼집니다.
텍스트		공유 내용에 텍스트를 입력할 수 있습니다. 사용자가 입력을 완료하고 입력란 외부에서 내용 뷰어를 누르면 참가자가 텍스트를 볼 수 있습니다. 글꼴을 변경하려면 편집 메뉴에서 글꼴을 선택하십시오. 이 버튼을 다시 누르면 글자 도구가 꺼집니다.
직선		공유 내용에 선과 화살표를 그릴 수 있습니다. 추가 옵션을 보려면 아래 방향 화살표를 누르십시오. 이 버튼을 누르면 사각형 도구가 종료됩니다.
사각형		공유 내용에서 사각형 및 타원형과 같은 도형을 그릴 수 있습니다. 추가 옵션을 보려면 아래 방향 화살표를 누르십시오. 이 버튼을 다시 누르면 사각형 도구가 종료됩니다.

주석 도구	아이콘	설명
형광펜		공유 내용에서 텍스트와 기타 요소를 강조 표시할 수 있습니다. 추가 옵션을 보려면 아래 방향 화살표를 누르십시오. 이 버튼을 다시 누르면 형광펜 도구가 종료됩니다.
주석 색상		주석 색상 팔레트를 표시하여 공유 내용의 주석 색상을 선택할 수 있습니다. 이 버튼을 다시 누르면 주석 색상 팔레트가 종료됩니다.
지우개		공유 내용에서 텍스트 및 주석을 지우거나 포인터를 지웁니다. 단일 주석을 지우려면 뷰어에서 해당 주석을 누르십시오. 추가 옵션을 보려면 아래 방향 화살표를 누르십시오. 이 버튼을 다시 누르면 지우개 도구가 꺼집니다.

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 및 포인터 지우기

사용자는 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 단 경우 다음 항목을 지울 수 있습니다.

- 모든 주석을 동시에
- 관련 주석만
- 포인터

공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 모든 주석을 지우려면:

- 1 주석 목록에서 **지우개** 버튼의 오른쪽에 있는 아래 방향 화살표를 누릅니다.
- 2 모든 주석 지우기를 선택합니다.

공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 특정 주석을 지우려면:

- 1 주석 목록에서 **지우개** 버튼을 누릅니다.  
마우스 포인터가 지우개로 바뀝니다.

- 2 지울 주석을 누릅니다.

포인터를 지우려면:

- 1 주석 목록에서 **지우개** 버튼의 오른쪽에 있는 아래 방향 화살표를 누릅니다.
- 2 내 포인터를 선택합니다.

지우개 도구를 끄려면:

- 주석 목록에서 **지우개** 버튼을 누릅니다.

## 공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 색상 선택

공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 다는 경우 주석에 다른 색상을 선택할 수 있습니다.

공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 색상을 선택하려면:

- 1 주석 목록에서 **주석 색상** 버튼의 오른쪽에 있는 아래 방향 화살표를 누릅니다.  
주석 색상 팔레트가 나타납니다.
- 2 사용할 색상을 누릅니다.

## 데스크탑의 화면 캡처

사용자 또는 고객이 공유 데스크탑 또는 응용프로그램에 주석을 달 경우 모든 주석 및 포인터를 포함하여 전체 데스크탑의 이미지를 다음 형식 중 하나로 파일에 저장할 수 있습니다.

- BMP
- GIF
- JPG, JPEG

데스크탑을 화면 캡처하려면:

- 1 주석 목록에서 **화면 캡처** 버튼을 누릅니다.  
다른 이름으로 저장 대화상자가 나타납니다.
- 2 파일을 저장할 위치와 파일 형식(**.bmp**, **.gif** 또는 **.jpg**)를 선택합니다.
- 3 저장을 클릭합니다.

## 주석 모드 중지

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

주석 모드를 중지하려면:

다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- 목록의 오른쪽 위 모서리에 있는 **최소화** 버튼을 클릭하여 주석 목록을 최소화합니다.

주석 아이콘이 아이콘 트레이에 나타납니다. 이 아이콘을 눌러 빨리 주석 모드를 재시작할 수 있습니다.

- 다음 방법 중 하나로 주석 목록을 닫습니다.
  - 사용 중인 주석 도구 두 번 누르기
  - 목록의 제목 표시줄을 오른쪽 클릭한 후 **목록 닫기** 선택

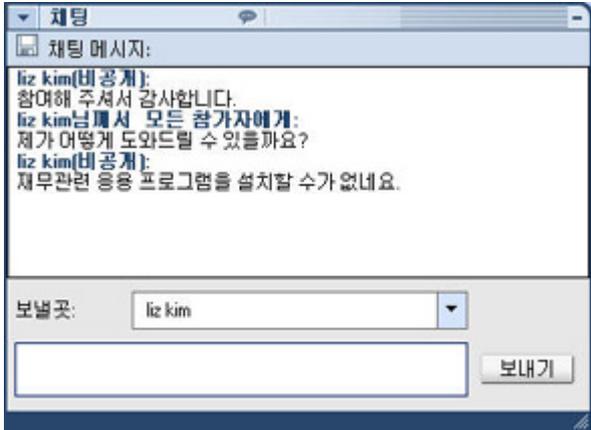
주석 목록이 닫히고 **주석** 아이콘이 아이콘 트레이에 나타나지 않습니다. **목록 선택** 버튼을 클릭한 다음 **주석**을 선택하여 주석 모드를 다시 시작할 수 있습니다.



## 채팅 사용

고객 또는 다른 지원 담당자와 채팅 메시지를 주고 받을 수 있습니다. 채팅은 전화를 사용하지 않고 고객과 통신할 경우 유용합니다. 예를 들어, 고객이 기술 지원 센터로 가는 통화가 장거리 통화일 경우 채팅을 사용하여 고객이 장거리 전화 요금을 부담하지 않도록 할 수 있습니다.

다음 표는 채팅 사용과 관련된 작업을 설명합니다. 특정 작업에 대한 자세한 내용을 보려면 작업 설명 옆에 있는 “자세히”를 클릭합니다.

	작업 설명
	<ul style="list-style-type: none"> <li>채팅 메시지 보내기 <a href="#">자세히</a> (페이지 77)</li> <li>간편한 구절 선택 <a href="#">자세히</a> (페이지 78)</li> <li>채팅 메시지를 파일로 저장 <a href="#">자세히</a> (페이지 79)</li> </ul>

## 채팅 메시지 보내기

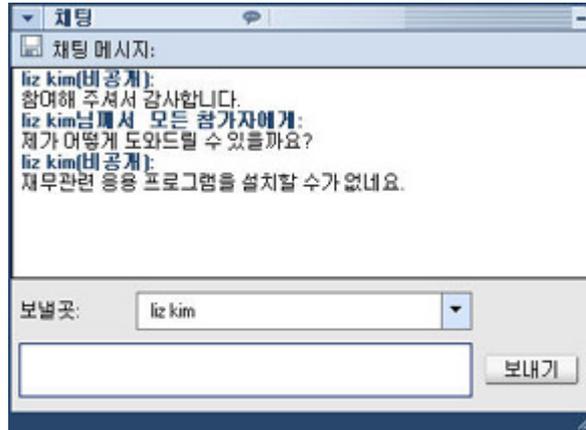
사용자 또는 고객이 채팅 세션을 시작할 수 있습니다.

채팅 메시지를 전송하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.

- CSR 대시보드에서 **도구** 탭을 누른 후 **채팅**을 클릭합니다.
- 이동 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **채팅** 아이콘을 클릭합니다.

채팅 목록이 나타납니다.



고객 또는 다른 지원 담당자가 보내는 메시지가 사용자의 채팅 목록에 나타납니다.

- 2 보낼 곳 드롭다운 목록에서 채팅 메시지를 수신하는 사용자의 이름을 선택합니다. 메시지를 세션의 모든 참가자에게 전송하려면 **모든 참가자**를 선택합니다.
- 3 상자에 메시지를 입력합니다.
- 4 보내기를 클릭합니다.

선택한 수신인이 자신의 채팅 목록에서 채팅 메시지를 수신합니다.

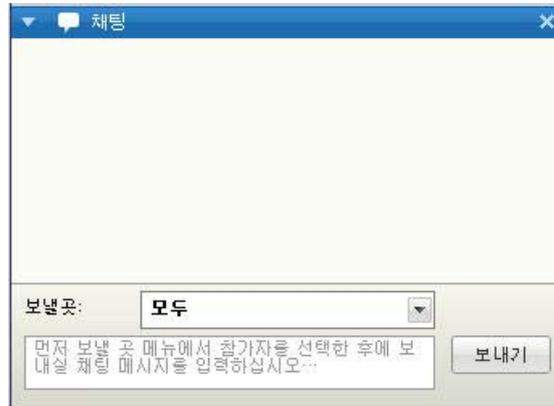
## 간편한 구절 선택하기

**참고:** 사이트에 제공된 경우, 채팅 구절 라이브러리 기능은 사이트 관리자가 켜 두어야만 고객 지원 에이전트가 사용할 수 있습니다.

사이트 관리자는 자주 사용하는 문장을 작성해 두어 할당하고 지원 세션 중에 사용 가능하게 할 수 있습니다.

간편한 구절을 선택하려면,

- 1 이동 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 **채팅** 아이콘을 클릭합니다.



채팅 상자에 간편한  
구절 메시지가  
나타납니다.

- 2 보낼 곳 드롭다운 목록에서 채팅 메시지 수신인을 선택합니다.
- 3 간편한 구절 드롭다운 목록에서 자주 사용하는 문장명을 선택합니다.
- 4 보내기를 클릭합니다.

## 채팅 저장

채팅 목록에 나타나는 채팅 메시지를 텍스트(.txt) 파일로 저장할 수 있습니다.

채팅을 저장하려면:

- 1 채팅 목록에서 저장 단추를 누릅니다.



저장 단추

다른 이름으로 채팅 저장 대화상자가 나타납니다.

- 2 채팅 파일을 저장할 위치를 선택한 후 저장을 누릅니다.



## 비디오 사용

비디오를 사용하여 지원 세션을 차별화 및 강화할 수 있습니다.

- 지원 제공시 고객에게 귀하를 표시
- 고객이 비디오를 보낼 수 있다면 직접 마주하듯이 함께 대화 가능
- 논의 중인 객체 표시

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

### 작업 설명



- 비디오 설정 [자세히](#) (페이지 82)
- 비디오 보내기 [자세히](#) (페이지 82)
- 비디오 출력 조정 [자세히](#) (페이지 83)
- 비디오 중지 [자세히](#) (페이지 84)
- 전체 화면 보기로 전환 [자세히](#) (페이지 85)

## 비디오 설정

비디오를 설정하려면,

웹캠(비디오 카메라)을 컴퓨터에 연결합니다. 지원 세션을 시작하면 WebEx 가 자동으로 웹캠을 검색합니다. 일반적으로 컴퓨터의 USB 또는 병렬 포트에 연결하는 웹캠은 호환 가능합니다. 비디오 품질은 사용하는 웹캠에 따라 달라질 수 있습니다.

WebEx 는 최대 360p 해상도(640x360)의 고화질 비디오를 지원합니다. 사이트 또는 미팅이 고화질 비디오를 지원하지 않는 경우, 표준 비디오가 사용됩니다.

다음 최소 요구사항을 충족하는 시스템은 고화질 비디오를 보내거나 받을 수 있습니다. 다음:

비디오 모드	필수 사항
보내는 중	<ul style="list-style-type: none"><li>고화질 비디오를 제공하는 웹캠. WebEx 는 이 유형의 대부분 웹캠을 모두 지원</li><li>최소 1GB 램 및 듀얼 코어 프로세서를 포함하는 컴퓨터</li><li>빠른 네트워크 연결</li></ul>
수신 중	<ul style="list-style-type: none"><li>최소 1GB 램 및 싱글 코어 프로세서를 포함하는 컴퓨터</li><li>빠른 네트워크 연결</li></ul>

## 비디오 전송

비디오를 전송하려면,

- 1 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - CSR 대시보드에서 도구 탭을 클릭한 후 비디오를 선택합니다.
  - 아이콘 트레이 또는 멀티 세션 창에서 비디오 아이콘을 선택합니다. 비디오 목록이 나타납니다.
- 2 내 비디오 시작을 선택합니다.

CSR 비디오 목록



CSR 비디오가 작은 화면에 나타납니다. 고객이 비디오를 보내면 고객 비디오가 큰 화면에 나타납니다. 각 세션은 두 화상 비디오를 지원합니다. 세션에 참가자가 얼마나 있느냐와 관계없이 두 명만 비디오를 보낼 수 있습니다. 다음: CSR 및 주요 고객

고객 비디오 목록



고객은 귀하가 비디오 발송을 시작한 후에만 비디오를 보낼 수 있습니다. 그러면 고객 콘솔에 **내 비디오 시작** 버튼이 나타납니다.

CSR 비디오가 큰 화면에 나타나고 고객 비디오는 작은 화면에 나타납니다.

비디오 발송을 중지하려면 고객은 간단하게 **내 비디오 중지**를 선택합니다.

## 비디오 출력 조정

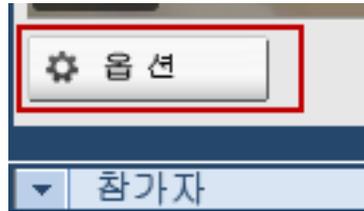
지원 세션 중 실시간 비디오를 보낼 때 비디오 출력을 조정하여 제어할 수 있습니다.

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

둘 이상의 카메라가 컴퓨터에 연결된 경우 사용할 비디오 카메라를 선택할 수도 있습니다.

비디오 출력을 조정하려면,

- 1 비디오 목록에서 **옵션**을 클릭합니다.



비디오 옵션 대화상자가 나타납니다.

- 2 원하는대로 옵션을 조절합니다.
- 3 **선택사항.** 다른 비디오 카메라를 선택하려면 **캡처 장치** 아래 드롭다운 목록에서 사용할 카메라를 선택합니다.

## 비디오 중지하기

비디오 목록에서 **내 비디오 중지**를 선택합니다.



귀하의 비디오 스트리밍은 멈춥니다. 고객이 귀하의 비디오를 더 이상 볼 수 없게 됩니다.

고객이 비디오를 보내고 있는 경우, 고객의 비디오는 여전히 볼 수 있습니다.

비디오 전송을 재시작하려면,

비디오 목록에서 **내 비디오 시작**을 선택합니다.

비디오 스트리밍은 다시 시작합니다.

비디오 목록을 닫으려면,

목록의 우측 상단 모서리에서 최소화 아이콘을 선택합니다.

비디오 목록이 닫힙니다.

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

## 전체 화면 보기로 전환하기

비디오 목록과 전체 화면 보기간 화면을 전환할 수 있습니다. 전체 화면 보기는 전체 화면에 맞추어지며 제목 표시줄 또는 스크롤 바를 포함하지 않습니다.

전체 화면 보기로 비디오를 표시하려면,



비디오 목록의 우측 상단 모서리에서 전체 화면 아이콘을 선택합니다.

표준 보기로 돌아가려면,

화면의 우측 상단 모서리에서 전체 화면 모드 종료를 선택합니다.



# 한 번 클릭 미팅 설정하기

수행할 작업	참조
WebEx 서비스 웹 사이트에서 한 번 클릭 미팅 시작 개요 보기	<a href="#">한 번 클릭 미팅 설정 정보</a> (페이지 87)
한 번 클릭 미팅 설정 지정	<a href="#">웹에서 한 번 클릭 미팅 설정</a> (페이지 88)
WebEx 한 번 클릭을 설치하면 한 번 클릭 패널과 한 번 클릭 바로가기가 포함	<a href="#">WebEx 생산 도구 설치하기</a> (페이지 91)
WebEx 서비스 웹 사이트에서 한 번 클릭 미팅 시작	<a href="#">한 번 클릭 미팅 시작</a> (페이지 93)
모든 한 번 클릭 바로가기를 포함하여 컴퓨터에서 WebEx 한 번 클릭을 제거	<a href="#">WebEx 생산 도구 제거하기</a> (페이지 97)

## 한 번 클릭 미팅 설정 정보

WebEx 한 번 클릭을 사용하여 데스크탑(데스크탑 버전) 및 WebEx 서비스 웹 사이트(웹 버전)에서 즉석으로 미팅을 시작할 수 있습니다. 필요에 따라 한 가지 버전이나 두 가지 버전 모두를 설정할 수 있습니다.

- 웹 버전:** WebEx 서비스 웹 사이트에서 한 번 클릭 미팅을 시작할 수 있습니다. 그렇게 하면 응용프로그램을 다운로드할 필요가 없습니다. 웹 버전에 대한 자세한 내용은 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 사용할 수 있는 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.
- 데스크탑 버전:** 사이트 관리자가 이 기능 및 생산 도구 기능을 사용 가능하도록 설정한 경우 WebEx 서비스 사이트에 로그인하거나 웹 페이지를 탐색하지 않고도 미팅을 시작하고 참여하며 미팅 초대장을 보낼 수 있습니다. 데스크탑 버전에 대한 자세한 내용은 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.

## 웹에서 한 번 클릭 미팅 설정

한 번 클릭 미팅 설정 페이지를 사용하여 옵션을 한 번 클릭 미팅으로 지정할 수 있습니다. 언제든지 한 번 클릭 미팅 설정 페이지로 돌아가서 미팅을 수정할 수 있습니다.

지정한 설정은 한 번 클릭 웹 버전과 데스크탑 버전 모두에 적용됩니다.

한 번 클릭 미팅을 설정하려면,

**1** WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다.

**2** 내 **WebEx** > **생산 도구 설정**(좌측 네비게이션 바에 위치)을 클릭합니다.

생산 도구 설정 페이지가 나타납니다.

이 화면에서는 한 번 클릭의 데스크탑 버전과 바로가기를 포함하는 WebEx 생산 도구를 다운로드 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [WebEx 생산 도구 설치](#) (페이지 91)를 참조하십시오.

**3** **지금 설치**를 클릭합니다.

한 번 클릭 설정 페이지가 나타납니다.

**4** 페이지에서 미팅 정보 및 설정을 지정합니다.

한 번 클릭 설정 페이지의 옵션에 대한 자세한 내용은 [한 번 클릭 설정 페이지 정보](#) (페이지 88)를 참조하십시오.

**5** **저장**을 클릭합니다.

**추가 정보:** 한 번 클릭 미팅의 옵션을 편집할 때마다 **내 WebEx > 생산 도구 설정 > 설정 편집**을 클릭하여 한 번 클릭 설정 페이지로 돌아갑니다.

## 한 번 클릭 설정 페이지 정보

페이지 액세스 방법:

WebEx 서비스 웹 사이트에서 다음 작업 중 *하/나*를 수행합니다.

- 한 번 클릭 미팅을 처음 설정하는 경우 WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 생산 도구 설치** (왼쪽 네비게이션 바에 위치) > **지금 설치**를 클릭합니다.

- 한 번 클릭 미팅을 이미 설치한 경우 WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 생산 도구 설치** (왼쪽 네비게이션 바에 위치) > **설정 편집**을 클릭합니다.

여기에서 수행 가능한 작업:

한 번 클릭 미팅 옵션 설정

### 미팅 옵션

사용 옵션	수행 작업
서비스 종류	한 번 클릭 미팅을 시작하려는 WebEx 세션 유형을 선택합니다.  이 옵션은 내 사이트와 사용자 계정에서 사용 가능한 세션 유형만 나열합니다.
미팅 템플릿	한 번 클릭 미팅에 대한 옵션을 설정하는 데 사용할 미팅 템플릿을 선택합니다. 템플릿 드롭다운 목록에는 다음과 같은 항목이 있습니다.  <b>표준 템플릿:</b> 사이트 관리자가 사용자의 계정에 대해 설정한 템플릿입니다.  <b>사용자 템플릿:</b> 사이트의 예약 옵션을 사용하여 이전에 예약한 미팅에 대한 설정을 저장해서 만들어진 개인 템플릿입니다.
주제	미팅 주제를 지정합니다.
미팅 비밀번호	미팅 비밀번호를 지정합니다.
비밀번호 확인	입력 오류를 방지하기 위해 비밀번호를 다시 입력합니다.
다른 사용자가 참여할 때 내 승인 요청	누군가 미팅에 참여하려고 할 때 화면에 참여 요청 대화상자가 나타나도록 지정합니다.  지원 세션만 사용 가능합니다.
개인 미팅룸에 지원 세션 나열	지원 세션이 개인 미팅룸 페이지에 나타나도록 지정합니다. 고객과 이 페이지 URL 을 공유하고 이 페이지에서 세션에 참여하도록 할 수 있습니다.  지원 세션만 사용 가능합니다.

## 추적 코드

사용 옵션	수행 작업
추적 코드	<p>미팅과 관련있는 부서, 프로젝트 또는 기타 정보를 식별합니다. 사이트 관리자가 추적 코드를 설정한 방법에 따라 추적 코드는 선택 또는 필수일 수 있습니다.</p> <p>사이트 관리자가 미리 정의된 목록에서 코드를 선택하도록 요구할 경우 <b>코드 선택</b> 링크를 누른 후 목록에서 코드를 선택하거나 위 상자에 코드를 입력합니다.</p>

## 오디오 회의

### 미팅, 교육 세션 및 영업 미팅 전용

사용 옵션	수행 작업
<p>사용</p> <p><b>WebEx 오디오:</b></p>	<p>사용할 다자간 전화 회의 유형을 선택합니다.</p> <p>미팅에 통합 오디오 회의를 포함함을 지정합니다. 이 옵션을 선택할 경우 다음의 옵션 중 하나를 선택하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>무료 전화번호 표시:</b> 사용자 사이트에서 무료 발신 오디오 회의를 제공할 경우 무료 전화번호와 유료 번호를 모두 사용할 수 있습니다. 참가자가 무료 수신 전화 번호로 전화하는 경우 사용자의 조직이 전화 요금을 부담합니다. 그렇지 않은 경우, 참석자가 전화 요금을 부담합니다.         </li> <li> <b>참석자에게 글로벌 수신 번호 표시:</b> 이 옵션은 다른 나라의 참석자가 오디오 회의에 참여하려고 전화하는 무료 번호 또는 로컬 번호 목록을 제공합니다.         </li> </ul> <p><b>참고:</b> 미팅을 시작한 후 참가자는 VoIP를 사용하는 컴퓨터를 오디오 장치로 선택할 지 전화를 사용할 지 선택할 수 있습니다.</p> <p><b>추가 정보:</b> 다자간 전화 회의 서비스에서 전화를 받으려면 참가자는 직통 전화 라인을 사용해야 합니다. 그러나 직통 전화 라인이 없는 참가자는 발신 번호로 전화하여 오디오 회의에 참여할 수 있습니다. 이 번호는 미팅 창에 항상 표시되어 있습니다.</p>
개인 회의 번호 계정	<p>사이트에서 개인 회의 기능이 켜져 있는 경우에만 사용 가능 (<b>Meeting Center</b> 전용)</p> <p>미팅에 사용할 개인 회의 번호 계정을 선택합니다. 내 <b>WebEx &gt; 개인 회의</b> 페이지에서 개인 회의 번호 계정을 관리할 수 있습니다.</p>

사용 옵션	수행 작업
<b>Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의</b>	<p>귀하의 사이트에서 Cisco Unified MeetingPlace 오디오가 켜져 있는 경우에만 사용 가능합니다.</p> <p>이 옵션을 선택한 경우, 다음 회의 유형을 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>발신 다자간 전화회의:</b> 고객이 전화를 걸어서 참여하도록 하려면 선택합니다.</li> <li>▪ <b>응답 수신 다자간 전화회의:</b> 고객이 전화 번호를 입력하고 회의 서비스에서 응답 수신하여 참여하도록 하려면 선택합니다.</li> </ul> <p>회의 서비스에서 전화를 받으려면 참가자는 직통 전화 라인을 사용해야 합니다. 그러나 직통 전화 라인이 없는 참가자는 수신 번호로 전화하여 오디오 회의에 참여할 수 있습니다. 이 번호는 미팅 창에 항상 표시되어 있습니다.</p>
<b>다른 다자간 전화회의 서비스:</b>	<p>미팅에 제 3 자 다자간 전화 회의 서비스와 같이 다른 서비스가 제공하는 다자간 전화 회의 또는 PBX(Private Branch Exchange)와 같은 내부 다자간 전화 회의 시스템이 포함되도록 지정합니다.</p> <p>입력란에 다자간 전화 회의에 참여하기 위한 지시사항을 입력하십시오.</p>
<b>VoIP 만 사용</b>	<p>미팅에서 통합 VoIP 만 사용하도록 지정합니다. 참가자가 전화 시스템 대신 인터넷을 통해 통신하는 오디오 기능을 보유한 컴퓨터를 사용할 수 있습니다.</p>
<b>없음</b>	<p>미팅에 오디오 회의 또는 통합 VoIP 가 포함되지 않도록 지정합니다.</p>

## WebEx 생산 도구 설치하기

사이트 관리자가 WebEx 생산 도구 다운로드를 활성화해 둔 경우, 한 번 클릭을 사용하여 즉시 미팅을 시작 또는 참여하거나, Microsoft Office, 웹 브라우저, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, 인스턴트 메신저 등의 다른 응용 프로그램을 사용하여 즉시 미팅을 시작할 수 있습니다. 또한 WebEx 서비스 사이트에 이동하지 않고도 Microsoft Outlook 또는 IBM Lotus Notes 를 사용하여 미팅을 예약할 수 있습니다.

WebEx 생산 도구를 설치하기 전에 컴퓨터가 최소 시스템 요구사항을 충족하는지 확인하십시오.

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 또는 7.0, Firefox 3.0 또는 이상
- Intel x86 (Pentium 400MHZ +) 또는 호환 가능한 프로세서
- 브라우저에서 사용 가능한 JavaScript 및 cookies

WebEx 생산 도구를 설치하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다.
- 2 내 WebEx > 생산 도구 설치(왼쪽 네비게이션 바에 위치)를 클릭합니다.  
생산 도구 설정 페이지가 나타납니다.
- 3 생산 도구 설치를 클릭합니다.  
파일 다운로드 대화상자가 나타납니다.
- 4 컴퓨터에 설치 프로그램을 저장합니다.  
설치 파일 이름에 **.msi** 확장자가 있습니다.
- 5 설치 파일을 실행하고 지시사항을 따릅니다.
- 6 설치를 완료하면 WebEx 계정 정보를 사용하여 로그인한 다음 WebEx 설정 대화 상자에서 한 번 클릭을 포함하는 WebEx 설정을 확인합니다.

**참고:** 시스템 관리자는 사이트에서 컴퓨터에 대량 설치를 실행할 수 있습니다. 자세한 정보는 [http://support.webex.com/US/PT/wx\\_pt\\_ag.pdf](http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf) ([http://support.webex.com/US/PT/wx\\_pt\\_ag.pdf](http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf))에서 WebEx 생산 도구 대량 배포 IT 관리자 안내서를 참조하십시오.

로그인하면 WebEx 한 번 클릭 목록 및 바로가기가 나타납니다. 한 번 클릭 패널 및 바로가기 사용에 대한 자세한 내용은 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.

WebEx 한 번 클릭 패널의 도움말은 한 번 클릭 패널과 바로가기 사용 방법에 대한 자세한 정보를 제공합니다.



**추가 정보:** WebEx 한 번 클릭 패널 및 한 번 클릭 작업줄 메뉴 사용에 대한 자세한

지시사항은 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 사용할 수 있는 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.

## 한 번 클릭 미팅 시작

WebEx 서비스 웹 사이트에서 한 번 클릭 미팅을 시작하기 전에 한 번 클릭 설정을 설치해야 합니다. 한 번 클릭 설정의 설정에 대한 자세한 내용은 [웹에서 한 번 클릭 미팅 설정](#) (페이지 88)을 참조하십시오.

WebEx 서비스 웹 사이트에서 한 번 클릭 미팅을 시작하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다.
- 2 내 WebEx > 한 번 클릭 미팅 시작을 클릭합니다.



미팅을 시작합니다.

WebEx 한 번 클릭 패널을 사용하여 한 번 클릭 미팅을 시작하려면:

- 1 다음 작업 중 *하나*를 수행하여 WebEx 한 번 클릭 패널을 엽니다.
  - 데스크탑에서 **WebEx 한 번 클릭** 바로가기를 더블 클릭합니다.

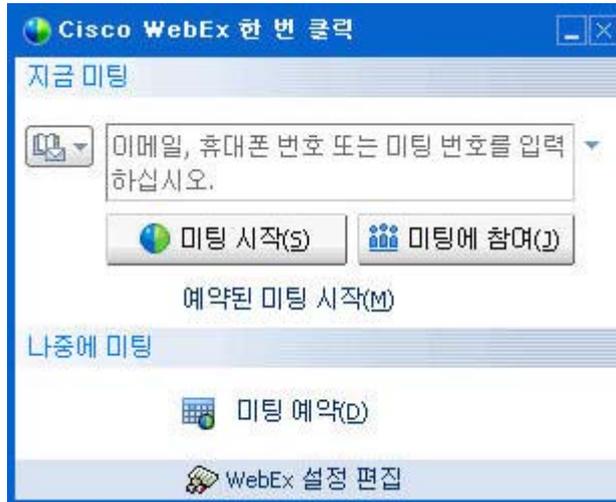


- 시작 > 모든 프로그램 > WebEx > 생산 도구 > WebEx 한 번 클릭으로 이동합니다.
- 데스크탑의 작업 표시줄에서 **WebEx 한 번 클릭** 아이콘을 오른쪽 클릭합니다.



자동 로그인을 지정하지 않은 경우, 대화상자에 필요한 WebEx 계정 정보를 입력한 다음 **로그인**을 누릅니다.

- 2 WebEx 한 번 클릭 패널에서 **미팅 시작**을 누릅니다.



**참고:** WebEx 한 번 클릭 패널 사용에 대한 자세한 내용은 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.

한 번 클릭 바로가기를 사용하여 한 번 클릭 미팅을 시작하려면, 다음 바로가기 중 하나를 클릭합니다. 다음:

**바로가기**

한 번 클릭 열기(O)	
지금 미팅 시작하기	
개인 회의 미팅 시작	
예약된 미팅 시작...	
미팅 예약하기...	
미팅 참여하기...	
내 컴퓨터에 연결...	
WebEx 설정...	
도움말(H)	F1
WebEx 한 번 클릭 정보(A)...	
종료(X)	

**설명**

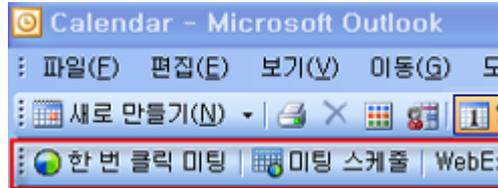
작업줄 아이콘 바로가기의 메뉴에서 오른쪽 클릭:

- WebEx 한 번 클릭 작업줄 아이콘에서 오른쪽을 클릭하고 즉석 미팅을 시작하려면 **미팅 지금 시작하기**를 클릭합니다.
- WebEx 한 번 클릭 작업줄 아이콘을 오른쪽 클릭한 후 **예약한 미팅 시작하기**를 클릭하여 이전에 예약한 미팅을 시작하거나 **개인 회의 미팅 시작**을 클릭하여 이전에 예약된 개인 회의 미팅을 시작합니다.

**참고:** 또한 WebEx 한 번 클릭 작업줄 아이콘을 오른쪽 클릭하고 **미팅 예약하기**를 눌러 Microsoft Outlook 또는 Lotus Notes 를 사용한 WebEx 미팅을 예약할 수 있습니다.

보다 자세한 내용은 *Outlook 에 통합 사용자 안내서* 및 *Lotus Notes 에 통합 사용자 안내서*를 참고하십시오. 이는 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 보실 수 있습니다.

바로가기

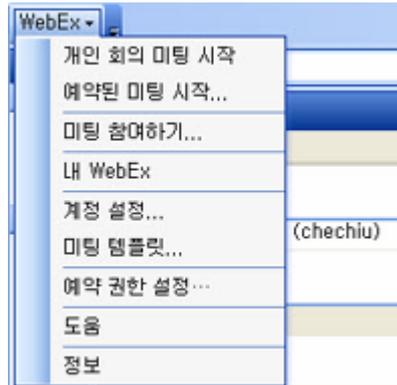


설명

**이메일 및 예약하기 바로가기:** 한 번 클릭 미팅을 시작하려면 Microsoft Outlook 또는 Lotus Notes 에서 **한 번 클릭 미팅**을 클릭합니다.

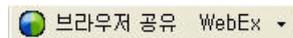
**참고:** 또한, Outlook 또는 Lotus Notes 를 사용하여 WebEx 미팅을 예약하려면 해당 프로그램에서 **미팅 예약하기**를 클릭합니다.

보다 자세한 내용은 *Outlook 에 통한 사용자 안내서* 및 *Lotus Notes 에 통한 사용자 안내서*를 참고하십시오. 이는 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 보실 수 있습니다.

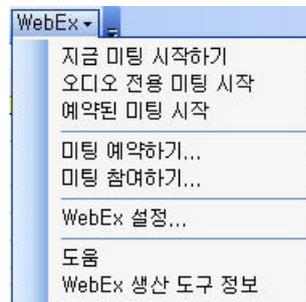


**인스턴트 메신저 바로가기:** Skype, AOL 인스턴트 메신저, Lotus SameTime, Windows 메신저, Google Talk, Yahoo 메신저 등 인스턴트 메신저에서 한 번 클릭 미팅을 시작하려면 **WebEx > WebEx 미팅 시작하기**를 클릭합니다. 자세한 내용은 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 볼 수 있는 *인스턴트 메신저에 통한 안내서*를 참조하십시오.

미팅, 영업 미팅, 교육 세션 및 지원 세션에서만 사용 가능합니다.



**웹 브라우저 바로가기:** 미팅을 시작하려면 이 아이콘을 누르십시오.

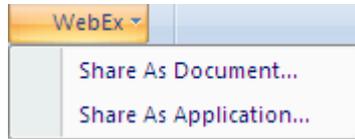


**참고** 이전에 Internet Explorer 도구모음을 사용자 정의한 경우, 바로가기 버튼은 도구모음에 자동으로 표시되지 않고 Internet Explorer 에서 사용 가능한 도구모음 버튼 목록에 추가됩니다. 이런 경우 Internet Explorer **사용자 정의** 옵션을 사용하여 버튼을 도구모음에 추가해야 합니다. 이 옵션을 사용하려면 **보기** 메뉴에서 **도구모음**을 선택한 후 **사용자 정의**를 선택합니다.

미팅, 영업 미팅, 교육 세션 및 지원 세션에서만 사용 가능합니다.

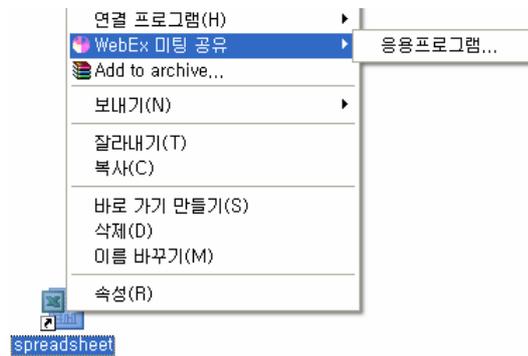
바로가기

설명



**Microsoft Office 바로가기:** Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint 에서는 문서로 공유 또는 응용프로그램으로 공유를 선택합니다. 이 명령은 미팅을 시작하고 응용 프로그램에서 이미 열어둔 파일을 포함하여 사용 중인 응용 프로그램을 자동으로 공유합니다. 미팅 중에도 계속 응용프로그램에서 작업할 수 있습니다.

미팅, 영업 미팅, 교육 세션 및 지원 세션에서만 사용 가능합니다.



**오른쪽 클릭 메뉴 바로가기:** 컴퓨터의 응용프로그램 또는 문서 파일 아이콘을 오른쪽 클릭한 후 **WebEx 미팅에서 공유 > 응용 프로그램으로**를 선택합니다. 이 명령은 미팅을 시작하고 응용 프로그램에서 이미 열어둔 파일을 포함하여 사용 중인 응용 프로그램을 자동으로 공유합니다. 미팅 중에도 계속 응용프로그램에서 작업할 수 있습니다.

미팅, 영업 미팅, 교육 세션 및 지원 세션에서만 사용 가능합니다.

**추가 정보:**

- 한 번 클릭 미팅을 시작하면 (목록에 없는 미팅으로 지정하지 않는 한) 개인 미팅룸 페이지에 나타납니다. 다른 사용자에게 이 페이지의 URL 을 제공하면 해당 사용자는 이 페이지에서 미팅 링크를 눌러 미팅에 빨리 참여할 수 있습니다.
- WebEx 설정 대화 상자에서 사용 가능한 바로가기를 제어합니다.
- WebEx 한 번 클릭 바로가기 사용에 대한 자세한 내용은 *WebEx 한 번 클릭 사용자 안내서*를 참조하십시오.

## WebEx 생산 도구 제거하기

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

WebEx 생산 도구를 제거하려면,

- 1 시작 > 모든 프로그램 > **WebEx** > 생산 도구 > 제거를 클릭합니다.
- 2 WebEx 생산 도구 제거를 확인하려면 **예**를 누릅니다.

제어판을 사용하여 WebEx 생산 도구를 제거하려면,

- 1 시작 > 설정 > 제어판을 클릭합니다.
- 2 프로그램 추가/제거 아이콘을 더블 클릭합니다.
- 3 **WebEx 생산 도구**를 클릭합니다.
- 4 제거를 누릅니다.
- 5 WebEx 생산 도구 제거를 확인하려면 **예**를 누릅니다.

**참고:** 생산 도구를 제거하면 컴퓨터의 모든 생산 도구 및 바로가기가 삭제됩니다. 생산 도구의 몇 가지는 사용하면서 다른 기능은 사용 못하도록 하려면, WebEx 설정 대화 상자에서 옵션을 편집하십시오.



## 내 WebEx 사용하기

수행할 작업	참조하십시오.
내 WebEx 개요 보기	<a href="#">내 WebEx 정보</a> (페이지 100)
WebEx 서비스 웹 사이트에 사용자 계정 설정	<a href="#">사용자 계정 얻기</a> (페이지 101)
내 WebEx 로그인 또는 로그아웃	<a href="#">WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃</a> (페이지 101)
미팅 목록 사용	<a href="#">미팅 목록 사용</a> (페이지 102)
WebEx 생산 도구를 설치하여 한 번 클릭 미팅 시작, 데스크탑의 응용 프로그램에서 즉석 미팅 시작, <b>Microsoft Outlook</b> 또는 <b>IBM Lotus Notes</b> 에서 미팅 예약 가능	<a href="#">WebEx 생산 도구 설치하기</a> (페이지 91)
한 번 클릭 미팅 설정	<a href="#">한 번 클릭 미팅 설정하기</a> (페이지 87)
개인 미팅룸 페이지 옵션 보기 또는 설정	<a href="#">개인 미팅룸 페이지 유지관리</a> (페이지 109)
<b>Access Anywhere</b> 를 사용하여 원격 컴퓨터 설정 또는 액세스	<a href="#">Access Anywhere 사용(내 컴퓨터)</a> (페이지 112)
개인 파일 저장 공간에서 파일 추가, 편집 또는 삭제	<a href="#">개인 폴더의 파일 유지관리</a> (페이지 113)
온라인 주소록에 있는 연락처 정보 추가, 편집 또는 삭제	<a href="#">연락처 정보 유지관리</a> (페이지 129)
개인 정보 및 기본 설정을 포함하여 사용자 프로파일의 정보 또는 설정 변경	<a href="#">사용자 프로파일 유지관리</a> (페이지 143)
온라인 세션 보고서 생성	<a href="#">보고서 생성</a> (페이지 148)

## 내 WebEx 정보

내 WebEx 는 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:** 선택적 기능. 데스크탑의 응용 프로그램에서 시작할 수 있는 즉석 미팅 또는 예약된 미팅의 옵션을 설정할 수 있습니다. WebEx 생산 도구를 설치하면, 한 번 클릭 또는 Microsoft Office, 웹 브라우저, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, 인스턴트 메신저 등 데스크탑의 다른 응용 프로그램에서 미팅, 세일즈 미팅, 교육 세션 및 지원 세션을 즉시 시작 및 참여할 수 있도록 합니다. 또한 Webex 서비스 사이트로 이동하지 않고도 Microsoft Outlook 또는 IBM Lotus Notes 를 사용하여 미팅, 세일즈 미팅, 이벤트, 교육 세션을 예약할 수 있습니다.
- **개인 미팅룸:** 선택적 기능. 방문자가 주최 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:** 선택적 기능. 전세계 어디서든 원격 컴퓨터에 액세스하여 제어할 수 있습니다. Access Anywhere 에 대한 자세한 내용은 Access Anywhere 시작하기 안내서를 참고하십시오. 이 안내서는 WebEx 서비스 웹 사이트에서 사용 가능합니다.
- **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 개인 연락처 정보를 보관할 수 있습니다. 주소록을 사용하여 미팅에 다른 사용자를 초대할 때 연락처에 신속하게 액세스할 수 있습니다.
- **사용자 프로필:** 사용자이름, 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.
- **웹 사이트 기본 설정:** WebEx 서비스 웹 사이트용 홈 페이지를 지정할 수 있으며 이 페이지는 사이트에 액세스할 때마다 가장 먼저 나타나는 페이지입니다. 사이트에서 다국어 제공을 하는 경우, 사이트에서 텍스트를 표시할 언어와 로케일을 선택할 수 있습니다.

- **사용 보고서:** 선택적 기능. 주최하는 미팅에 대한 정보를 얻을 수 있습니다. **Access Anywhere** 옵션을 사용하는 경우, 원격으로 액세스하는 컴퓨터에 대한 정보를 얻을 수도 있습니다.

## 사용자 계정 얻기

사용자 계정을 얻은 후에는 내 WebEx 기능을 사용하고 웹에서 주최할 수 있습니다.

다음의 두 가지 방법 중 하나로 사용자 계정을 얻을 수 있습니다.

- WebEx 서비스 웹 사이트의 사이트 관리자는 사용자 대신 사용자 계정을 작성할 수 있습니다. 이런 경우, 사이트 계정을 등록할 필요가 없으며 즉시 호스트를 시작할 수 있습니다.
- 사이트 관리자가 자체 등록 기능을 사용할 수 있게 설정한 경우 언제든지 WebEx 서비스 웹 사이트에 계정을 등록할 수 있습니다.

자체 등록 기능을 사용하여 사용자 계정을 얻으려면:

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트로 이동합니다.
- 2 네비게이션 바에서 **설정 > 새 계정**을 클릭합니다.  
등록 페이지가 나타납니다.
- 3 필수 정보를 제공합니다.
- 4 **지금 등록**을 누릅니다.

사용자 계정을 등록했음을 확인하는 이메일 메시지를 수신합니다.

사이트 관리자가 새 사용자 계정을 승인하면, 사용자 이름과 비밀번호가 들어 있는 다른 이메일 메시지를 수신하게 됩니다.

**참고:** 사용자 계정을 얻은 후에는 사용자 프로파일을 편집하여 비밀번호를 변경하고 개인 정보를 추가로 입력할 수 있습니다. 또한 기본 홈 페이지나 시간대와 같은 사이트 기본 설정을 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자 프로파일 유지관리](#) (페이지 143)를 참조하십시오.

## WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃

온라인 미팅을 관리하고 사용자 계정을 유지관리하려면 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인해야 합니다. 아직 사용자 계정이 없는 경우, [사용자 계정 얻기](#) (페이지 101)를 참조하십시오.

WebEx 서비스 사이트에 로그인하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트로 이동합니다.
- 2 페이지의 오른쪽 상단 모서리에서 **로그인**을 클릭합니다.  
로그인 페이지가 나타납니다.
- 3 사용자 이름 및 비밀번호를 입력합니다.  
비밀번호는 대소문자를 구분하므로, 사용자 프로파일에 지정한 비밀번호를 정확히 입력해야 합니다.
- 4 **로그인**을 클릭합니다.

**추가 정보:** 사용자 이름 또는 비밀번호를 잊어버린 경우 **비밀번호를 잊어버리셨습니까?**를 클릭합니다. 이메일 주소 및 확인 문자를 입력한 후 **제출**을 클릭합니다. 사용자 이름과 비밀번호를 포함한 이메일 메시지를 받습니다.

WebEx 서비스 사이트에서 로그아웃하려면,

페이지의 오른쪽 상단 모서리에서 **로그아웃**을 클릭합니다.

## 미팅 목록 사용

수행할 작업	참조하십시오.
미팅 목록 개요 보기	미팅 목록 정보
미팅 목록 열기	<i>미팅 목록 열기</i> (페이지 103)
미팅 목록 유지관리	예약된 미팅 목록 유지관리

## 미팅 목록 정보

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 WebEx 의 내 미팅 페이지에는 다음 항목이 있습니다.

- 현재 수행 중인 지원 세션
- 한 번 클릭 미팅 시작 옵션 (Event Center 에서는 사용 불가능)
- 예약한 모든 개인 회의 미팅 (사이트 및 계정에 개인 회의 기능이 켜져 있는 경우)

**추가 정보:** 내 WebEx 미팅 페이지를 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인할 때 표시되는 홈 페이지로 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자 프로파일 유지관리](#)

(페이지 143)를 참조하십시오.

## 미팅 목록 열기

Support Center 웹 사이트의 내 미팅 페이지에 표시되는 미팅 목록은 현재 진행 중인 모든 지원 세션을 보여줍니다.

미팅 목록을 열려면,

WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 WebEx 를 클릭합니다.

내 미팅 목록은 진행 중인 지원 세션을 보여줍니다.

**추가 정보:** 내 WebEx 미팅 페이지를 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인할 때 표시되는 홈 페이지로 지정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [사용자 프로필 유지관리](#) (페이지 143)를 참조하십시오.

## 예약된 미팅 목록 유지관리

지원 세션을 시작하면 미팅 목록에 해당 세션이 나타납니다. 자세한 정보는 [미팅 목록 열기](#) (페이지 103)를 참조하십시오.

지원 세션은 세션을 종료할 때까지 미팅 목록에 남아 있습니다.

내 WebEx 미팅 페이지의 옵션에 대한 자세한 내용은 [내 WebEx 미팅 페이지 정보](#) (페이지 103)를 참조하십시오.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보

### 탭 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 WebEx 탭을 클릭합니다.

### 가능한 작업

이 기능에 액세스:

- 개인 미팅룸 링크
- 지정된 날짜, 주 또는 달에 주최하거나 초대 받은 미팅 목록
- 주최하거나 초대 받은 모든 미팅 목록

- 한 번 클릭 미팅 시작 링크

이 페이지 옵션

사용 옵션	수행 작업
내 개인 미팅룸으로 이동	개인 미팅룸 페이지로 이동합니다. 개인 미팅 룸 페이지는 예약한 미팅과 현재 호스트하는 진행 중 미팅을 나열합니다. 개인 URL 이 제공된 사용자는 이 페이지를 사용하여 호스트하는 모든 미팅에 참여할 수 있습니다. 사용자가 공유하는 폴더의 파일을 다운로드할 수도 있습니다.
한 번 클릭 미팅 시작	<b>한 번 클릭 설정</b> 에 지정한 설정에 따라 한 번 클릭 미팅을 시작합니다. 자세한 내용은 <a href="#">한 번 클릭 미팅 설정하기</a> (페이지 87)를 참조하십시오.
매일	지정된 날짜의 모든 미팅 목록을 봅니다. 자세한 내용은 <a href="#">내 WebEx 미팅 - 일별 탭 정보</a> (페이지 104)를 참조하십시오.
매주	지정된 주의 모든 미팅 목록을 봅니다. 자세한 내용은 <a href="#">내 WebEx 미팅 - 주별 탭 정보</a> (페이지 105)를 참조하십시오.
매월	지정된 달의 모든 미팅 목록을 봅니다. 자세한 내용은 <a href="#">내 WebEx 미팅 - 월별 탭 정보</a> (페이지 107)를 참조하십시오.
모든 미팅	모든 미팅 목록을 확인하거나 날짜, 호스트, 주제 또는 의제의 단어별로 미팅을 검색합니다. 자세한 내용은 <a href="#">내 WebEx 미팅 - 모든 미팅 탭 정보</a> (페이지 108)를 참조하십시오.
새로 고침 	미팅 목록의 정보를 새로 고칩니다.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 일별 탭

### 탭 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 미팅 > 매일** 탭을 클릭합니다.

### 탭 옵션

옵션	설명
	언제든지 <b>새로 고침</b> 아이콘을 클릭하여 최신 미팅 목록을 표시합니다.

옵션	설명
언어 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 언어 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
시간대 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 시간대 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
날짜	미팅 목록 일별 날짜 기본값은 현재 날짜입니다.
	<b>이전 날짜</b> 아이콘을 클릭하여 이전 날짜의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>다음 날짜</b> 아이콘을 클릭하여 다음 날짜의 미팅 목록을 표시합니다.
사용자가 주최하는 미팅	모든 온라인 미팅 목록 또는 호스트하는 개인 회의 미팅을 보입니다.
초대 받은 미팅	초대된 적이 있는 모든 미팅 목록 또는 개인 회의 미팅을 표시합니다.
이전 미팅 표시	미팅 목록에 종료된 미팅을 포함하려면 선택합니다.
	열 표제 옆에 <b>오름차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 오름차순 정렬됩니다.
	열 표제 옆에 <b>내림차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 내림차순 정렬됩니다.
시간	예약된 각 미팅의 시작 시간입니다. 해당 미팅을 선택하려면 미팅 시작 시간 옆에 있는 상자를 클릭합니다. 목록에서 모든 미팅을 선택하거나 선택 취소하려면 <b>시간 열</b> 헤딩 옆에 있는 상자를 클릭합니다.
주제	호스트 중인 미팅 주제입니다. 해당 미팅 정보를 가져오려면 주제명을 클릭합니다.
유형	호스트 중인 온라인 미팅 유형을 나타냅니다. 사용 가능한 미팅 유형은 WebEx 서비스 웹 사이트 구성에 따라 달라집니다.
	실시간 미팅이 진행 중임을 나타냅니다.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 주별 탭

### 탭 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 미팅 > 주별 탭**을 클릭합니다.

## 탭 옵션

옵션	설명
	언제든지 <b>새로 고침</b> 아이콘을 클릭하여 최신 미팅 목록을 표시합니다.
언어 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 언어 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
시간대 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 시간대 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
주 링크	미팅의 주별 목록에 대한 시작 날짜 및 종료 날짜입니다.
	<b>이전 주</b> 아이콘을 눌러 이전 주의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>다음 주</b> 아이콘을 눌러 다음 주의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>달력</b> 아이콘을 눌러 현재 달의 달력 창을 엽니다. 일별 보기에서 날짜를 눌러 해당 예약을 엽니다.
사용자가 주최하는 미팅	모든 온라인 미팅 목록 또는 호스트하는 개인 회의 미팅을 보입니다.
초대 받은 미팅	초대된 적이 있는 모든 미팅 목록 또는 개인 회의 미팅을 표시합니다.
이전 미팅 표시	미팅 목록에 종료된 미팅을 포함하려면 선택합니다.
요일 링크 <b>금요일</b>	예약된 날짜에 예약된 미팅을 보여주는 일별 보기를 엽니다.
	열 표제 옆에 <b>오름차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 오름차순 정렬됩니다.
	열 표제 옆에 <b>내림차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 내림차순 정렬됩니다.
	날짜 링크 옆에 <b>확대</b> 버튼이 나타납니다. 이 버튼을 클릭하여 확대 및 해당 일의 미팅 목록을 표시합니다.
	날짜 링크 옆에 <b>축소</b> 버튼이 나타납니다. 이 버튼을 클릭하여 축소 및 해당 일의 미팅 목록을 감춥니다.
시간	예약된 각 미팅의 시작 시간입니다. 해당 미팅을 선택하려면 미팅 시작 시간 옆에 있는 상자를 클릭합니다. 목록에서 모든 미팅을 선택하거나 선택 취소하려면 <b>시간 열</b> 헤딩 옆에 있는 상자를 클릭합니다.
주제	호스트 중인 미팅 주제입니다. 해당 미팅 정보를 가져오려면 주제명을 클릭합니다.

옵션	설명
유형	호스트 중인 온라인 미팅 유형을 나타냅니다. 사용 가능한 미팅 유형은 WebEx 서비스 웹 사이트 구성에 따라 달라집니다.
	실시간 미팅이 진행 중임을 나타냅니다.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 월별 탭

### 탭 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 미팅 > 월별** 탭을 클릭합니다.

### 탭 옵션

옵션	설명
	언제든지 <b>새로 고침</b> 아이콘을 클릭하여 최신 미팅 목록을 표시합니다.
언어 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 언어 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
시간대 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 시간대 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
달	미팅 월별 달력 월 기본값은 현재 달입니다.
	<b>이전 달</b> 아이콘을 클릭하여 이전 달의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>다음 달</b> 아이콘을 클릭하여 다음 달의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>달력</b> 아이콘을 눌러 현재 달의 달력 창을 엽니다. 일별 보기에서 날짜를 눌러 해당 예약을 엽니다.
주 링크 	선택한 주의 각 요일에 예약된 미팅을 보여주는 주별 보기를 엽니다.
요일 링크 	예약된 날짜에 예약된 미팅을 보여주는 일별 보기를 엽니다.
사용자가 주최하는 미팅	모든 온라인 미팅 목록 또는 호스트하는 개인 회의 미팅을 보입니다.

옵션	설명
초대 받은 미팅	초대된 적이 있는 모든 미팅 목록 또는 개인 회의 미팅을 표시합니다.
이전 미팅 표시	미팅 목록에 종료된 미팅을 포함하려면 선택합니다.
주제	호스트 중인 미팅 주제입니다. 해당 미팅 정보를 가져오려면 주제명을 클릭합니다.
	실시간 미팅이 진행 중임을 나타냅니다.

## 내 WebEx 미팅 페이지 정보 - 모든 미팅 탭

### 탭 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 미팅 > 모든 미팅** 탭을 클릭합니다.

### 탭 옵션

옵션	설명
	언제든지 <b>새로 고침</b> 아이콘을 클릭하여 최신 미팅 목록을 표시합니다.
언어 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 언어 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
시간대 링크	WebEx 서비스 웹 사이트의 시간대 설정을 선택할 수 있는 기본 설정 페이지를 열려면 클릭합니다.
날짜	미팅 목록 일별 날짜 기본값은 현재 날짜입니다.
	<b>이전 날짜</b> 아이콘을 클릭하여 이전 날짜의 미팅 목록을 표시합니다.
	<b>다음 날짜</b> 아이콘을 클릭하여 다음 날짜의 미팅 목록을 표시합니다.
날짜, 호스트, 주제 또는 의제의 단어별로 미팅 검색	미팅을 검색할 날짜 범위를 입력하거나 선택할 수 있으며 호스트 이름, 주제 또는 의제로 검색할 텍스트를 입력할 수 있습니다. 검색을 시작하려면 <b>검색</b> 을 누릅니다.
	달력 창을 열려면 <b>달력</b> 아이콘을 누릅니다. 검색 기준의 일부로 해당 날짜를 선택하려면 날짜를 누릅니다.
사용자가 주최하는 미팅	모든 온라인 미팅 목록 또는 호스트하는 개인 회의 미팅을 보입니다.
초대 받은 미팅	초대된 적이 있는 모든 미팅 목록 또는 개인 회의 미팅을

옵션	설명
	표시합니다.
이전 미팅 표시	미팅 목록에 종료된 미팅을 포함하려면 선택합니다.
	열 표제 옆에 <b>오름차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 오름차순 정렬됩니다.
	열 표제 옆에 <b>내림차순 정렬</b> 표시기가 나타나고 미팅은 열을 기준으로 내림차순 정렬됩니다.
시간	예약된 각 미팅의 시작 시간입니다. 해당 미팅을 선택하려면 미팅 시작 시간 옆에 있는 상자를 클릭합니다. 목록에서 모든 미팅을 선택하거나 선택 취소하려면 <b>시간</b> 열 해당 옆에 있는 상자를 클릭합니다.
주제	호스트 중인 미팅 주제입니다. 해당 미팅 정보를 가져오려면 주제명을 클릭합니다.
유형	호스트 중인 온라인 미팅 유형을 나타냅니다. 사용 가능한 미팅 유형은 <b>WebEx</b> 서비스 웹 사이트 구성에 따라 달라집니다.
	실시간 미팅이 진행 중임을 나타냅니다.

## 개인 미팅룸 페이지 유지관리

수행할 작업	참조하십시오.
개인 미팅룸 페이지 개요 보기	<a href="#">개인 미팅룸 정보</a> (페이지 109)
개인 미팅룸 페이지에 액세스	<a href="#">개인 미팅룸 보기</a> (페이지 110)
개인 미팅룸 페이지에 이미지 및 텍스트 추가	<a href="#">개인 미팅룸에 대한 옵션 설정</a> (페이지 111)
개인 미팅룸 페이지에서 파일 공유	<a href="#">개인 미팅룸에서 파일 공유</a> (페이지 111)

## 개인 미팅룸 페이지 정보

사용자 계정에는 **WebEx** 서비스 웹 사이트의 개인 미팅 룸 페이지를 포함합니다. 페이지를 방문한 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 예약되었거나 진행 중인 호스트 온라인 미팅 목록 보기
- 진행 중인 미팅 참여

- 폴더에 대해 지정한 설정에 따라 개인 폴더 확인 및 폴더에서 파일을 다운로드하거나 폴더로 파일을 업로드

이미지 및 텍스트를 추가하여 개인 미팅룸 페이지를 사용자 정의할 수 있습니다.

개인 미팅룸 페이지에 대한 액세스를 사용자에게 제공하려면 해당 사용자에게 개인 미팅룸 URL을 제공해야 합니다. 자세한 정보는 [개인 미팅룸 페이지 보기](#) (페이지 110)를 참조하십시오.

**추가 정보:** 개인 미팅룸 URL을 명함, 이메일 서명 등에 추가합니다.

## 개인 미팅룸 페이지 보기

페이지 링크로 이동하여 언제든지 개인 미팅룸 페이지를 볼 수 있습니다. 개인 미팅룸 페이지의 링크는 다음 위치에서 확인할 수 있습니다.

- 내 WebEx 미팅 페이지
- 내 WebEx 프로필 페이지

개인 미팅룸 페이지를 보려면:

- WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 **내 WebEx** 를 클릭합니다.  
내 WebEx 미팅 페이지가 나타납니다.
- 내 개인 미팅룸으로 이동 링크를 누릅니다.

또는 내 WebEx 에서 **내 프로필**을 클릭하여 **개인 미팅룸** 섹션에서 **개인 미팅룸 URL** 링크를 클릭합니다.

개인 미팅룸 페이지가 나타납니다. 다음은 개인 미팅룸 페이지의 예입니다.



**추가 정보:** 개인 미팅룸 URL을 명함, 이메일 서명 등에 추가합니다.

## 개인 미팅룸 페이지에 대한 옵션 설정

개인 미팅룸 페이지에 다음을 추가할 수 있습니다.

- 이미지. 예를 들어, 자신의 사진이나 회사의 제품 사진을 추가할 수 있습니다.
- 사용자 계정에 "브랜드" 옵션이 있는 경우, 개인 미팅룸 페이지의 헤더 영역에서 사용자 배너 이미지. 예를 들어, 회사 로고를 추가할 수 있습니다.
- 환영 메시지. 예를 들어, 인사말, 온라인 세션 참여 방법, 사용자 자신, 제품, 회사에 대한 정보를 제공할 수 있습니다.

추가한 이미지나 텍스트를 언제든지 변경하거나 삭제할 수 있습니다.

개인 미팅룸 페이지에 이미지를 추가하려면:

- 1 아직 로그인하지 않은 경우 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다. 자세한 내용은 [WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃](#) (페이지 101)을 참조하십시오.
- 2 페이지 상단의 네비게이션 바에서 **내 WebEx** 를 클릭합니다.
- 3 **내 프로필**을 누릅니다.  
내 WebEx 프로필 페이지가 나타납니다.
- 4 **개인 미팅룸**에서 페이지에 대한 옵션을 지정합니다.
- 5 내 WebEx 프로필 페이지의 하단에서 **업데이트**를 클릭합니다.
- 6 개인 미팅룸 페이지의 옵션에 대한 자세한 정보는 [개인 미팅룸 페이지 정보](#) (페이지 109)를 참조하십시오.

## 개인 미팅룸 페이지에서 파일 공유

내 WebEx 파일의 폴더를 공유할 수 있습니다. 개인 미팅룸 페이지의 **파일** 탭에 나타나도록 하는 폴더 페이지입니다. 공유하는 폴더에 대해 사용자가 이 폴더에서 파일을 다운로드하거나 폴더로 파일을 업로드할 수 있는지 지정할 수 있습니다.

개인 미팅룸 페이지에 대한 자세한 정보는 [개인 미팅룸 페이지 정보](#) (페이지 109)를 참조하십시오.

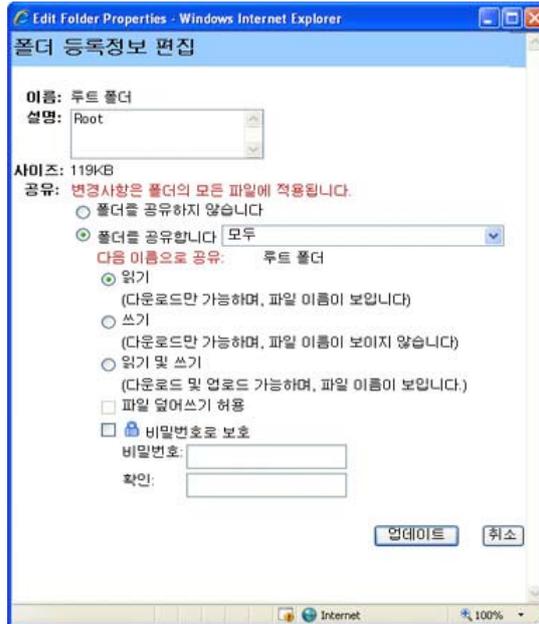
개인 미팅룸 페이지에서 파일을 공유하려면:

- 1 내 WebEx 파일 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 이름에서 파일을 공유할 폴더를 찾습니다.

- 3 파일이나 폴더가 닫힌 폴더에 있는 경우, 폴더를 눌러 엽니다.
- 4 파일을 공유할 폴더에 대해 **등록정보** 아이콘을 누릅니다.



폴더 등록정보 편집 창이 나타납니다.



- 5 폴더에 대한 공유 옵션을 지정합니다.
- 6 업데이트를 누릅니다.

공유 옵션에 대한 자세한 내용은 [폴더 등록 정보 편집 페이지 정보](#) (페이지 121)를 참조하십시오.

## Access Anywhere 사용(내 컴퓨터)

Access Anywhere 를 사용하여 원격 컴퓨터 설정 및 액세스하는 방법 및 관련 정보는 [WebEx Access Anywhere 시작하기](#) 안내서를 참조하십시오. 이 안내서는 WebEx 서비스 웹 사이트의 지원 페이지에서 볼 수 있습니다.

### 내 컴퓨터 페이지 정보

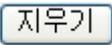
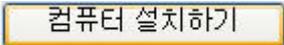
#### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 **WebEx** 파일 > 내 컴퓨터를 클릭합니다.

## 가능한 작업

Access Anywhere 를 사용하여 원격 컴퓨터 설정 및 액세스

## 이 페이지 옵션

링크 또는 옵션	설명
컴퓨터	원격 컴퓨터에 지정한 이름
상태	원격 컴퓨터 상태: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>사용 가능</b> - 컴퓨터에 원격 액세스 가능함</li> <li>■ <b>오프라인</b> - 컴퓨터가 오프라인이고 원격 액세스 가능하지 않음.</li> </ul>
응용프로그램	원격 컴퓨터에서 액세스 할 수 있는 응용 프로그램은 설정할 때 지정한 내용에 근거하여 달라집니다. 데스크탑에 액세스할 수 있도록 설정한 경우 <b>데스크탑</b> 에 액세스할 수 있고 특정 응용 프로그램명일 수도 있습니다.
상태	컴퓨터에 액세스가 가능하면 <b>연결</b> 링크를 클릭하여 원격 컴퓨터에 연결할 수 있습니다.
	원격 컴퓨터 명단에서 선택한 컴퓨터 지우기
	Access Anywhere 용 현재 컴퓨터를 설치하고 원격 컴퓨터 목록에 추가
수동 설치 프로그램 다운로드	Access Anywhere 소프트웨어 수동 설치 다운로드

## 개인 폴더의 파일 유지관리

수행할 작업	참조하십시오.
개인 파일 저장 공간 개요 보기	<a href="#">폴더의 파일 유지관리 정보</a> (페이지 114)
개인 파일 저장 공간 열기	<a href="#">개인 폴더, 문서 및 파일 열기</a> (페이지 114)
파일을 구성하기 위해 새 폴더 작성	<a href="#">개인 폴더에 새 폴더 추가</a> (페이지 115)
개인 폴더에 파일 업로드	<a href="#">개인 폴더에 파일 업로드</a> (페이지 116)
파일 또는 전체 폴더를 다른 폴더로 이동 또는 복사	<a href="#">개인 폴더에서 파일이나 폴더 이동 또는 복사</a> (페이지 117)
이름 또는 설명을 포함한 파일이나 폴더 정보 변경	<a href="#">개인 폴더의 파일 또는 폴더에 대한 정보 편집</a> (페이지 117)

수행할 작업	참조하십시오.
개인 파일 저장 공간에 있는 파일 또는 폴더 검색	<a href="#">개인 폴더에서 파일 또는 폴더 검색</a> (페이지 118)
개인 저장 공간의 파일을 컴퓨터로 다운로드	<a href="#">개인 폴더의 파일 다운로드</a> (페이지 118)
다른 사용자가 파일에 액세스할 수 있도록 개인 미팅룸의 개인 폴더에 있는 파일 공유 또는 공개	<a href="#">개인 미팅룸 페이지에서 파일 공유</a> (페이지 111)
개인 폴더에서 파일 또는 폴더 제거	<a href="#">개인 폴더에서 파일 또는 폴더 삭제</a> (페이지 119)

## 폴더의 파일 유지관리 정보

사용자 계정에는 WebEx 서비스 웹 사이트 파일용 개인 저장 공간이 있습니다.

개인 저장 공간에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 파일 구성을 위한 폴더 작성
- 개인 폴더의 파일 또는 폴더에 대한 정보 편집
- 파일 또는 폴더를 다른 폴더로 이동 또는 복사
- 폴더를 공유하여 개인 미팅룸 페이지에 표시

### 추가 정보:

- 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 보관 등을 할 수 있습니다. 개인 미팅룸에 대한 자세한 정보는 [개인 미팅룸 정보](#) (페이지 109)를 참조하십시오.

## 개인 폴더, 문서 및 파일 열기

WebEx 서비스 웹 사이트에 파일을 저장하거나 저장한 파일에 액세스하려면 개인 폴더를 열어야 합니다.

개인 폴더를 열려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다.
- 2 내 파일을 클릭합니다.

내 WebEx 파일 페이지가 나타나 개인 폴더 및 파일을 보여줍니다. WebEx 서비스 웹 사이트의 설정에 따라 폴더 및 파일의 다른 범주를 볼 수 있으며 표제 링크를 눌러 각 범주를 볼 수 있습니다.

- 내 문서
- 내 녹화
- 내 이벤트 녹화(Event Center 에서만 사용 가능)
- 내 교육 녹화(Training Center 에서만 사용 가능)



내 WebEx 파일 페이지에 대한 자세한 내용은 [내 WebEx 파일 > 내 문서 페이지 정보](#) (페이지 119) 및 [내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보](#) (페이지 128)를 참조하십시오.

## 개인 폴더에 새 폴더 추가

WebEx 서비스 웹 사이트에서 파일을 구성하려면 개인 파일 저장 공간에 폴더를 생성할 수 있습니다.

새 폴더를 작성하려면,

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 수행에서 새 폴더를 작성할 폴더에 대해 **폴더 작성** 버튼을 클릭합니다.



폴더 작성 창이 나타납니다.

- 3 **폴더 이름** 상자에 폴더 이름을 입력합니다.
- 4 선택사항. **설명** 상자에 폴더 내용을 식별하기 위한 설명을 입력합니다.
- 5 **확인**을 클릭합니다.

## 개인 폴더에 파일 업로드

WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 폴더에 파일을 저장하려면 컴퓨터나 로컬 서버에서 파일을 업로드해야 합니다.

동시에 최대 세 개의 파일을 업로드할 수 있습니다. 사용 가능한 스토리지 공간이 있는 한 파일의 크기에는 제한이 없습니다. 파일 저장에 사용할 수 있는 공간은 사이트 관리자가 결정합니다. 더 많은 디스크 공간이 필요한 경우 사이트 관리자에게 문의하십시오.

개인 폴더에 파일을 업로드하려면,

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 파일을 저장할 폴더를 찾습니다.
- 3 폴더의 **수행**에서 파일을 저장할 폴더에 대해 **업로드** 버튼을 누릅니다.



파일 업로드 창이 나타납니다.

- 4 **찾아보기**를 누릅니다.  
파일 선택 대화상자가 나타납니다.
- 5 폴더로 업로드할 파일을 선택합니다.
- 6 **열기**를 클릭합니다.  
**파일 이름** 상자에 파일이 나타납니다.
- 7 선택사항. **설명** 상자에 파일을 식별하기 위한 설명을 입력합니다.
- 8 선택사항. 업로드할 최대 두 개의 추가 파일을 선택합니다.
- 9 **업로드**를 누릅니다.  
선택한 폴더로 파일이 업로드됩니다.
- 10 파일을 업로드했으면 **마침**을 누릅니다.

## 개인 폴더에서 파일이나 폴더 이동 또는 복사

하나 이상의 파일이나 폴더를 사용자의 WebEx 서비스 웹사이트에 있는 다른 폴더로 이동할 수 있습니다.

파일 또는 폴더를 이동하거나 복사하려면,

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 이동할 파일 또는 폴더를 찾습니다.
- 3 이동할 파일 또는 폴더의 확인란을 선택합니다.  
파일이나 폴더를 여러 개 선택할 수 있습니다.
- 4 이동 또는 복사를 누릅니다.  
파일 또는 폴더 이동/복사 창이 나타나 폴더 목록을 보여줍니다.
- 5 파일이나 폴더를 이동 또는 복사하려는 폴더에 대해 옵션 단추를 선택합니다.
- 6 확인을 클릭합니다.

## 개인 폴더의 파일 또는 폴더에 대한 정보 편집

WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 폴더에 있는 파일 또는 폴더에 대한 다음 정보를 편집할 수 있습니다.

- 이름
- 설명

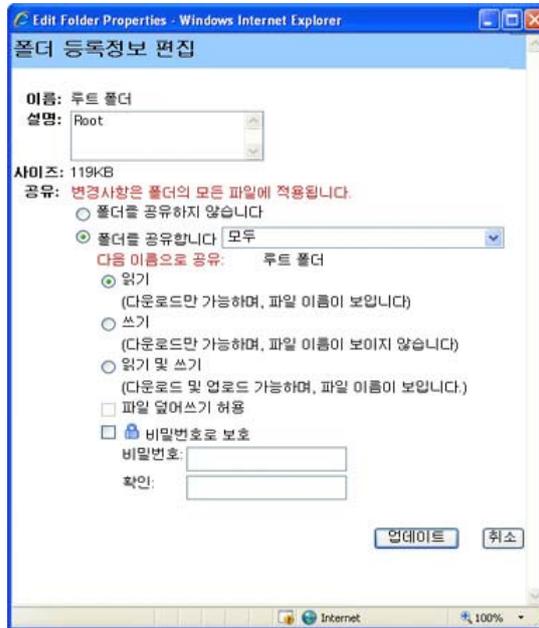
또한 개인 미팅 룸 페이지에 표시되는 폴더에 대한 공유 옵션을 지정할 수 있습니다. 자세한 정보는 [개인 미팅 룸에서 파일 공유 페이지](#) (페이지 111)를 참조하십시오.

파일 또는 폴더 정보를 편집하려면:

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 정보를 편집할 파일 또는 폴더를 찾습니다.
- 3 정보를 편집하려는 파일 또는 폴더의 **등록정보** 아이콘을 누릅니다.



파일 등록정보 편집 또는 폴더 등록정보 편집 창이 나타납니다.



- 설명 상자에 파일 또는 폴더의 새 이름을 입력합니다.
- 이름 상자에 파일 또는 폴더의 새 이름을 입력합니다.

4 업데이트를 누릅니다.

## 개인 폴더에서 파일 또는 폴더 검색

WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 폴더에서 검색을 통해 파일이나 폴더를 빨리 찾을 수 있습니다. 파일 또는 폴더의 이름이나 설명에 표시되는 텍스트를 기준으로 파일이나 폴더를 검색할 수 있습니다.

파일 또는 폴더를 검색하려면,

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 검색 상자에 파일 이름이나 설명을 모두 입력하거나 일부를 입력합니다.
- 3 검색을 누릅니다.

검색 텍스트가 들어 있는 파일 또는 폴더 목록이 나타납니다.

## 개인 폴더의 파일 다운로드

WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 폴더에서 컴퓨터나 로컬 서버로 파일을 다운로드할 수 있습니다.

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 다운로드할 파일을 찾습니다.
- 3 수행에서 다운로드할 파일에 대해 **다운로드** 버튼을 누릅니다.



파일 다운로드 대화상자가 나타납니다.

- 4 웹 브라우저 또는 운영 체제가 제공하는 파일 다운로드 지시사항을 수행합니다.

## 개인 폴더에서 파일 또는 폴더 삭제

WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 폴더에서 파일이나 폴더를 삭제할 수 있습니다.

파일 또는 폴더를 삭제하려면,

- 1 내 문서 페이지를 엽니다. 자세한 내용은 [개인 폴더, 문서 및 파일 열기](#) (페이지 114)를 참조하십시오.
- 2 이름에서 삭제할 파일이나 폴더를 찾습니다.
- 3 삭제할 파일이나 폴더의 확인란을 선택합니다.  
파일이나 폴더를 여러 개 선택할 수 있습니다.
- 4 삭제를 클릭합니다.

## 내 WebEx 파일 > 내 문서 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 **WebEx 파일 > 내 문서**를 클릭합니다.

### 가능한 작업

- 온라인 세션에서 사용하는 파일 또는 출장 중인 경우 액세스할 파일을 저장할 수 있습니다.
- 개인 미팅룸 방문자가 파일을 다운로드하거나 업로드할 수 있는 폴더를 지정할 수 있습니다.

## 이 페이지 옵션

링크 또는 옵션	설명
용량	파일에 사용할 수 있는 저장 공간(MB)입니다.
사용됨	파일이 차지하는 저장 공간 용량(MB)입니다. 이 값이 용량을 초과하는 경우, 폴더에서 기존 파일을 제거할 때까지 파일을 더 이상 저장할 수 없습니다.
검색	검색을 통해 파일이나 폴더를 찾을 수 있습니다. 파일 또는 폴더의 이름이나 설명에 표시되는 텍스트를 기준으로 파일이나 폴더를 검색할 수 있습니다. 파일 또는 폴더를 검색하려면 상자에 파일 또는 폴더의 이름이나 설명을 모두 입력하거나 일부 입력한 후 <b>검색</b> 을 누릅니다.
	이 버튼을 눌러 페이지의 정보를 새로 고칩니다.
이름	<p>폴더 또는 파일의 이름입니다. 폴더 정보 페이지나 파일 정보 페이지를 열려면 폴더나 파일 이름을 누르십시오. 정보 페이지에서 폴더나 파일 등록정보에 액세스할 수 있습니다.</p> <p> 항목이 폴더임을 나타냅니다. 폴더 내용을 표시하려면 이미지를 누르십시오.</p> <p> 항목이 파일임을 나타냅니다.</p>
경로	폴더 또는 파일의 폴더 계층입니다. <b>루트</b> 폴더는 모든 다른 폴더와 파일이 위치한 최상위 폴더입니다.
사이즈	폴더 또는 파일의 크기(KB)입니다.
작업	<p>관련 폴더 또는 파일에서 작업을 수행하려면 아이콘을 누르십시오.</p> <p> <b>파일 업로드:</b> 파일에서만 사용됩니다. 파일 업로드 페이지를 열려면 이 아이콘을 누르십시오. 여기에서 지정된 폴더로 업로드할 파일을 한 번에 최대 세 개까지 선택할 수 있습니다.</p> <p> <b>파일 다운로드:</b> 파일에서만 사용됩니다. 관련 파일을 다운로드하려면 이 아이콘을 누르십시오.</p> <p> <b>파일 등록정보 편집 또는 폴더 등록정보 편집:</b> 파일 등록정보 편집 페이지 또는 폴더 등록정보 편집 페이지를 열려면 이 아이콘을 누르십시오. 여기에서 파일 또는 폴더에 대한 정보를 각각 편집할 수 있습니다.</p> <p> <b>폴더 작성:</b> 폴더에만 사용 가능합니다. 개인 저장 공간에 새 폴더를 작성할 수 있는 폴더 작성 페이지를 열려면 이 아이콘을 누르십시오.</p>
공유됨	개인 미팅룸 방문자가 폴더 및 파일에 액세스할 수 있는 방법인 폴더 공유 설정을 지정합니다.

링크 또는 옵션	설명
	<p><b>R</b> 읽기 전용: 개인 미팅룸 방문자는 폴더의 파일 목록을 볼 수 있고 파일을 다운로드할 수 있습니다.</p> <p><b>W</b> 쓰기 전용: 개인 미팅룸 방문자는 폴더에 파일을 업로드할 수 있지만 폴더 내의 파일을 볼 수 없습니다.</p> <p><b>R/W</b> 읽기 및 쓰기: 사용자는 폴더의 파일을 볼 수 있으며 폴더에서 파일을 다운로드하고 폴더로 파일을 업로드할 수 있습니다.</p> <p> <b>비밀번호로 보호:</b> 폴더가 비밀번호로 보호되고 있음을 나타냅니다. 개인 미팅룸 방문자는 폴더에 액세스하기 위해 지정된 비밀번호를 입력해야 합니다.</p>
전체선택	목록에 표시된 모든 폴더와 파일에 대한 확인란을 선택합니다. 그런 다음 <b>복사</b> 또는 <b>이동</b> 버튼을 클릭하거나, <b>삭제</b> 링크를 눌러 선택한 폴더나 파일에서 작업을 수행할 수 있습니다.
전체선택 해제	목록에서 선택한 모든 폴더 및 파일에 대한 확인란을 선택하지 않습니다.
삭제	선택한 폴더와 파일을 목록에서 삭제합니다.
복사	선택한 폴더나 파일을 다른 폴더로 복사할 수 있는 페이지를 엽니다.
이동	선택한 폴더나 파일을 다른 폴더로 이동할 수 있는 페이지를 엽니다.

## 폴더 등록 정보 편집 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 파일 > 속성** 아이콘을 클릭합니다.

### 가능한 작업

개인 폴더에 작성한 폴더의 이름, 설명 및 공유 옵션을 지정할 수 있습니다.

### 이 페이지 옵션

사용 옵션	수행 작업
이름	폴더 이름을 입력합니다.

사용 옵션	수행 작업
설명	폴더 설명을 입력합니다.
공유	<p>폴더에 액세스할 수 있는 사용자를 지정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>폴더를 공유하지 않습니다:</b> 이 폴더는 개인 미팅룸 페이지에 나타나지 않습니다. 따라서 페이지 방문자는 폴더를 보거나 폴더 내 파일에 액세스할 수 없습니다.</li> <li>▪ <b>폴더를 공유합니다:</b> 이 폴더는 개인 미팅룸에 나타납니다.                     <p>드롭다운 목록은 폴더에 액세스할 수 있는 사용자를 다음과 같이 지정합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>모두:</b> 개인 미팅룸의 모든 방문자가 이 폴더에 액세스할 수 있습니다.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>호스트 또는 참석자 계정을 가진 사용자:</b> WebEx 서비스 웹 사이트에 호스트 계정 또는 참석자 계정이 있는 개인 미팅룸 방문자만 이 폴더에 액세스할 수 있습니다</li> <li><input type="checkbox"/> <b>호스트 계정을 가진 사용자만:</b> WebEx 서비스 웹 사이트에 호스트 계정이 있는 개인 미팅룸 방문자만 이 폴더에 액세스할 수 있습니다.</li> </ul> </li> </ul>
다음 이름으로 공유	개인 미팅룸 페이지에 나타날 폴더 이름을 입력합니다.
읽기	개인 미팅룸 방문자는 폴더의 파일 목록을 볼 수 있고 파일을 다운로드할 수 있습니다.
쓰기	개인 미팅룸 방문자는 폴더에 파일을 업로드할 수 있지만 폴더 내의 파일을 볼 수 없습니다.
읽기 및 쓰기	사용자는 폴더의 파일을 볼 수 있으며 폴더에서 파일을 다운로드하고 폴더로 파일을 업로드할 수 있습니다.
파일 덮어쓰기 허용	사용자는 폴더의 기존 파일과 이름이 동일한 파일을 업로드하고 기존 파일을 변경할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 사용자는 폴더에 있는 파일을 덮어쓸 수 없습니다.
비밀번호로 보호	<p>비밀번호를 아는 개인 미팅룸 방문자만 폴더 읽기/쓰기 설정에 따라 폴더의 파일 목록을 볼 수 있으며, 폴더에서 파일을 다운로드하거나 폴더로 파일을 업로드할 수 있습니다.</p> <p><b>비밀번호:</b> 개인 미팅룸 방문자가 폴더에 액세스하기 위해 입력해야 하는 비밀번호입니다.</p> <p><b>확인:</b> 비밀번호를 지정한 경우 비밀번호를 다시 입력하여 정확하게 입력했는지 확인합니다.</p>
업데이트	폴더 등록정보 변경사항을 저장한 후 폴더 등록정보 편집 창을 닫습니다.
취소	변경사항을 저장하지 않고 폴더 등록정보 편집 창을 닫습니다.

## 내 녹화 페이지 열기

녹화를 업로드 또는 유지관리하려면 WebEx 서비스 웹 사이트의 내 녹화 페이지에서 업로드 또는 유지관리해야 합니다.

내 녹화 페이지를 열려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다.
- 2 > 내 파일 > 내 녹화를 클릭합니다.

내 녹화 페이지가 나타나 녹화 파일을 보여줍니다.

내 녹화 페이지에 대한 자세한 내용은 [내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보](#) (페이지 128)를 참조하십시오.

## 녹화 파일 업로드

통합형 또는 독립형 WebEx 녹화기를 사용하여 미팅을 녹화한 경우 확장자가 **.wrf** 인 녹화 파일을 로컬 컴퓨터에서 내 녹화 페이지로 업로드할 수 있습니다.

녹화 편집에 관한 안내서는 [녹화 정보 편집](#) (페이지 123)을 참조하십시오.

**참고:** WebEx 네트워크 기반 녹화기(NBR)를 사용하여 미팅을 녹화한 경우, 녹화기를 중지하면 WebEx 서버는 확장자가 **.arf** 인 녹화 파일을 내 녹화 페이지의 적절한 탭에 자동으로 업로드합니다. 사용자가 직접 업로드할 필요가 없습니다.

녹화 파일을 업로드하려면,

- 1 내 녹화 페이지로 이동합니다. 자세한 사항은 [내 녹화 페이지 열기](#) (페이지 123)를 참조하십시오.
- 2 녹화 추가를 클릭합니다.
- 3 녹화 추가 페이지에서 정보를 입력하고 옵션을 지정합니다.  
녹화 추가/편집 페이지의 각 옵션에 대한 자세한 내용은 [내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보](#) (페이지 128)를 참조하십시오.
- 4 저장을 클릭합니다.

## 녹화에 대한 정보 편집

언제든지 녹화에 대한 정보를 편집할 수 있습니다.

녹화에 대한 정보를 편집하려면:

- 1 내 녹화 페이지로 이동합니다. 자세한 사항은 [내 녹화 페이지 열기](#) (페이지 123)를 참조하십시오.
- 2 편집할 녹화에 대해 다음 아이콘을 누릅니다.



녹화 편집 페이지가 나타납니다.

- 3 원하는 내용을 변경합니다.

녹화 편집 페이지의 각 옵션에 대한 자세한 정보는 [내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보](#) (페이지 128)를 참조하십시오.

- 4 저장을 클릭합니다.

## 녹화 추가/편집 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

녹화를 추가하는 경우...

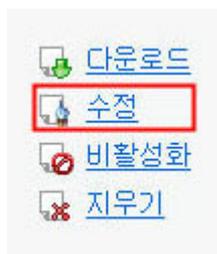
- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 파일 > 내 녹화**를 클릭합니다.
- 2 **녹화 추가**를 클릭합니다.

녹화 정보를 편집하는 경우...

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 파일 > 내 녹화**를 클릭합니다.
- 2 편집할 녹화 옆에 있는 [자세히] 버튼을 클릭합니다.



- 3 수정을 클릭합니다.



## 가능한 작업

- 주제 및 설명을 포함한 녹화에 대한 일반 정보를 편집합니다.
- 녹화를 재생하거나 다운로드하려면 비밀번호가 필요합니다.

## 이 페이지 옵션

사용 옵션	수행 작업
주제	녹화 제목을 지정합니다.
설명	녹화에 대한 설명을 제공합니다.
녹화 파일	<b>찾아보기</b> 를 눌러 로컬 컴퓨터에 있는 녹화 파일을 선택합니다.
지속 시간	녹화 기간을 지정합니다.
파일 크기	녹화 파일 크기를 표시합니다. (녹화 정보를 편집할 경우에만 사용 가능)
비밀번호 설정	사용자가 녹화를 볼 때 입력해야 하는 선택적 비밀번호를 설정합니다.
비밀번호 확인	사용자가 녹화를 볼 때 입력해야 하는 비밀번호를 확인합니다.

## 재생 컨트롤 옵션

사용 옵션	수행 작업
목록 표시 옵션	<p>재생할 때 녹화에 표시되는 목록을 결정합니다. 녹화 재생을 포함할 다음 목록 중 <i>하나</i>를 선택할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 채팅</li> <li>▪ Q &amp; A</li> <li>▪ 비디오</li> <li>▪ 설문조사</li> <li>▪ 참고</li> <li>▪ 파일 전송</li> <li>▪ 참가자</li> <li>▪ 목차</li> </ul> <p>목록 표시 옵션은 WebEx 네트워크에 저장된 실제 녹화의 목록 표시를 수정하지 않습니다.</p>

사용 옵션	수행 작업
녹화 재생 범위	<p>실제로 재생되는 녹화의 범위를 결정합니다. 다음 중 <i>하나</i>를 선택할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>전체 재생:</b> 녹화 전체를 재생합니다. 이 옵션은 기본 선택 사항입니다.</li> <li>▪ <b>일부 재생:</b> 다음 옵션의 설정에 따라 녹화의 일부만 재생합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>시작: 녹화의 X 분 X 초:</b> 재생 시작 시간을 지정합니다. 예를 들어, 녹화 시작 시 “지연 시간”을 생략하려는 경우 또는 녹화의 일부만 표시하려는 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다.</li> <li>□ <b>종료: 녹화의 X 분 X 초:</b> 재생 종료 시간을 지정합니다. 예를 들어, 녹화 종료 시 “지연 시간”을 생략하려는 경우 이 옵션을 사용할 수 있습니다. 실제 녹화의 길이보다 긴 종료 시간을 지정할 수 없습니다.</li> </ul> </li> </ul> <p>지정한 일부 재생 범위는 서버에 저장된 실제 녹화를 수정하지 않습니다.</p>
NBR 재생기 컨트롤 포함	<p>전체 네트워크 녹화 재생기 컨트롤(예: 중지, 일시중지, 재시작, 빨리 감기 및 되감기)을 포함합니다. 이 옵션은 기본 선택 사항입니다. 뷰어가 녹화의 일부를 건너뛰는 것을 방지하려면 재생에서 네트워크 녹화 재생기 컨트롤을 생략할 수 있는 이 옵션을 해제합니다.</p>

## 녹화 정보 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 파일 > 내 녹화 > [녹화 유형] > [녹화 제목]**을 클릭합니다.

### 가능한 작업

- 녹화에 대한 정보 보기
- 녹화 재생
- 녹화를 공유하기 위한 이메일 발송
- 녹화 다운로드
- 녹화 활성화 또는 비활성화
- 녹화에 대한 정보를 편집할 수 있는 녹화 편집 페이지 열기

## 이 페이지 옵션

옵션	설명
주제	녹화 이름입니다. 언제든지 제목을 편집할 수 있습니다.
작성 시간	녹화가 작성된 시간 및 날짜입니다.
지속 시간	녹화 길이입니다.
설명	녹화에 대한 설명입니다.
파일 크기	녹화의 파일 크기입니다.
작성 시간	녹화가 작성된 날짜 및 시간입니다.
상태	녹화 상태입니다. 가능한 옵션은 <b>활성화</b> 또는 <b>비활성화</b> 입니다.
비밀번호	사용자가 녹화를 볼 때 비밀번호를 입력해야 하는지 여부를 나타냅니다.
녹화 스트리밍 링크	링크를 클릭하면 녹화를 재생할 수 있습니다. (NBR 로 녹화한 확장자가 <b>.arf</b> 인 녹화 파일만 사용 가능)
녹화 링크를 다운로드	링크를 클릭하면 녹화를 다운로드할 수 있습니다.
<b>지금 재생하기</b>	버튼을 클릭하면 녹화를 재생할 수 있습니다. (NBR 로 녹화한 확장자가 <b>.arf</b> 인 녹화 파일만 사용 가능) 녹화를 다운로드하려면 <b>녹화된 미팅 지금 재생하기</b> 아래의 링크를 클릭할 수 있습니다.
<b>이메일 보내기</b>	버튼을 클릭하여 내 녹화 공유하기를 열면 특정 수신인에게 이메일 메시지를 보내고 녹화를 재생하도록 초대할 수도 있습니다. 로컬 이메일 클라이언트를 사용하여 이메일을 발송하려면 <b>내 녹화 공유하기</b> 아래에 있는 링크를 클릭하십시오.
<b>수정</b>	버튼을 클릭하면 녹화 편집 페이지가 열립니다.
<b>지우기</b>	버튼을 클릭하면 녹화가 삭제됩니다.
<b>비활성화</b>	버튼을 클릭하면 WebEx 서비스 웹 사이트에 공개된 녹화가 비활성화됩니다. (활성화된 녹화만 사용 가능)
<b>활성화</b>	버튼을 클릭하면 WebEx 서비스 웹 사이트에 공개된 녹화가 활성화됩니다. (비활성화된 녹화만 사용 가능)
<b>목록으로 돌아가기</b>	버튼을 클릭하면 녹화 목록으로 돌아갑니다.

## 내 WebEx 파일 > 내 녹화 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다. 왼쪽 네비게이션 바에서 **내 파일 > 내 녹화**를 클릭합니다.

### 가능한 작업

녹화 파일을 관리, 업로드 및 유지관리합니다.

### 이 페이지 옵션

녹화의 다른 카테고리 보기:

- 미팅
- 이벤트
- 세일즈 미팅
- 교육 세션
- 전체적으로

## 내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 미팅 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다. 왼쪽 네비게이션 바에서 **내 파일 > 내 녹화 > 미팅**을 클릭합니다.

## 내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 세일즈 미팅 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다. 왼쪽 네비게이션 바에서 **내 파일 > 내 녹화 > 세일즈 미팅**을 클릭합니다.

## 내 WebEx 파일 > 내 녹화 > 전체적으로 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 클릭합니다. 왼쪽 네비게이션 바에서 **내 파일 > 내 녹화 > 전체적으로**를 클릭합니다.

## 연락처 정보 유지관리

수행할 작업	참조하십시오.
개인 주소록 개요 보기	<a href="#">연락처 정보 유지관리</a> (페이지 129)
개인 주소록 열기	<a href="#">주소록 열기</a> (페이지 130)
개인 주소록에 새 연락처 추가	<a href="#">주소록에 연락처 추가</a> (페이지 131)
여러 개의 연락처를 주소록에 동시 추가	<a href="#">주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기</a> (페이지 134)
개인 주소록에 Microsoft Outlook 연락처 추가	<a href="#">주소록으로 Outlook의 연락처 정보 가져오기</a> (페이지 136)
개인 주소록의 연락처 정보 보기 또는 변경	<a href="#">주소록에서 연락처 정보 확인 및 편집</a> (페이지 137)
개인 주소록에서 연락처 찾기	<a href="#">개인 주소록에서 연락처 찾기</a> (페이지 138)
여러 개의 연락처를 단일 메일 그룹으로 결합	<a href="#">주소록에 메일 그룹 작성</a> (페이지 139)
메일 그룹에 대한 정보 편집	<a href="#">주소록의 메일 그룹 편집</a> (페이지 140)
연락처 또는 메일 그룹 삭제	<a href="#">주소록에서 연락처 정보 삭제</a> (페이지 142)

## 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 서비스 웹 사이트의 회사 주소록에 있는 연락처를 초대할 수 있습니다.

다음 방법 중 하나를 사용하여 개인 주소록에 연락처를 추가할 수 있습니다.

- 연락처 정보를 한 번에 하나씩 지정합니다.

- Microsoft Outlook 연락처에서 연락처 정보를 가져옵니다.
- CSV(쉼표로 구분된 값) 파일에서 연락처 정보를 가져옵니다.

또한 개인 주소록의 연락처 또는 메일 그룹에 대한 정보를 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

## 주소록 열기

WebEx 서비스 웹 사이트에서 개인 주소록을 열어 연락처에 대한 정보를 보거나 유지관리할 수 있습니다.

주소록을 열려면:

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다. 자세한 내용은 [WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃](#) (페이지 101)을 참조하십시오.
- 2 페이지 상단의 네비게이션 바에서 **내 WebEx** 를 클릭합니다.
- 3 **내 연락처**를 누릅니다.

내 WebEx 연락처 페이지가 나타납니다.

내 WebEx 연락처
환영합니다, Elizabeth Kim 님

보기: 개인 연락처 내보내기 ?

가져오기 위치: Microsoft Outlook 가져오기

검색:  검색

참고: 검색시 담당자 이름과 이메일 주소 필드 값만 조회됩니다.

인덱스: [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#) [모두](#)

	이름	이메일 주소	전화 번호	언어
<input type="checkbox"/>	Planning Committee			English
<input type="checkbox"/>	Sales Department			English
<input type="checkbox"/>	Christine Huliste	<a href="mailto:christine@asr.com">christine@asr.com</a>	1-543-654-0431	English
<input type="checkbox"/>	John Mullen	<a href="mailto:jmullen@zwire.com">jmullen@zwire.com</a>	1-408-123-4567	English
<input type="checkbox"/>	Lisa Grantham	<a href="mailto:lisag@zilo.com">lisag@zilo.com</a>	1-512-909-0001	English
<input type="checkbox"/>	Lisa Wai	<a href="mailto:lisw@zeuss.com">lisw@zeuss.com</a>	1-515-999-0888	English
<input type="checkbox"/>	Marcel Tillman	<a href="mailto:mtillman@protech.com">mtillman@protech.com</a>	1-415-888-6644	English
<input type="checkbox"/>	Sallen Chen	<a href="mailto:schen@micolite.com">schen@micolite.com</a>	1-512-534-1222	English

전체선택
전체선택 해제
지우기
연락처 추가
메일 그룹 추가

- 4 보기 드롭다운 목록에서 다음 연락처 목록 중 하나를 선택합니다.
  - **개인 연락처:** 개인 주소록에 추가한 모든 개인 연락처 또는 메일 그룹을 포함합니다. Microsoft Outlook 주소록이나 연락처 폴더가 있으면 해당 연락처를 개인 연락처 목록으로 가져올 수 있습니다.

- **회사 주소록:** 사이트 관리자가 추가한 모든 연락처를 포함하는 사용자 조직의 주소록입니다. 사용자 조직에서 Microsoft Exchange 전체 주소록을 사용하는 경우, 사이트 관리자는 전체 주소록에 저장된 연락처를 회사 주소록으로 가져올 수 있습니다.

## 주소록에 연락처 추가

개인 주소록에 연락처를 한 번에 하나씩 추가할 수 있습니다.

개인 주소록에 연락처를 추가하려면:

- 1 개인 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 연락처**를 선택합니다.  
개인 연락처 목록에 있는 연락처 목록이 나타납니다.
- 3 **연락처 추가**를 누릅니다.  
연락처 추가 페이지가 나타납니다.

내 WebEx 연락처

연락처 추가

성명:  (필수)

이메일 주소:  (필수)

언어: 한국어 ▼

회사명:

직위:

URL:  (알고 있는 경우)

전화 번호: 국가지역  전화번호 (지역번호 포함)

이동 전화 번호: 국가지역  전화번호 (지역번호 포함)

팩스 번호: 국가지역  전화번호 (지역번호 포함)

주소1:

주소2:

도시:

주/도:

우편 번호:

국가지역:

사용자 이름:  (알고 있는 경우)

참고:

추가
취소

4 연락처에 대한 정보를 제공합니다.

5 추가를 클릭합니다.

새 연락처 페이지의 정보 및 옵션에 대한 설명은 [새 연락처/연락처 편집 페이지 정보](#) (페이지 133)를 참조하십시오.

**참고:**

- 회사 주소록에 연락처를 추가할 수 없습니다.
- 여러 개의 연락처를 추가하려는 경우 연락처를 한 번에 하나씩 추가하는 대신 전체 연락처를 한 번에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 [주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기](#) (페이지 134)를 참조하십시오.

## 새 연락처/연락처 편집 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 연락처 > 연락처 추가** 또는 **[연락처 확인란] > 편집**을 클릭합니다.

### 가능한 작업

개인 주소록에 대한 새 연락처 또는 기존 연락처 정보를 입력할 수 있습니다.

### 이 페이지 옵션

사용 옵션	수행 작업
전체 이름	연락 담당자의 이름과 성을 입력합니다.
이메일 주소	연락 담당자의 이메일 주소를 입력합니다.
언어	WebEx 서비스 사이트를 사용하여 연락처에 보내는 이메일 메시지가 표시되는 언어를 설정합니다. WebEx 서비스 웹 사이트가 두 개 이상의 언어로 표시될 수 있는 경우에만 사용 가능합니다.
회사	연락 담당자가 근무하는 회사 또는 조직을 입력합니다.
직위	회사나 조직 내의 연락 담당자 직책을 입력합니다.
URL	연락 담당자의 회사 또는 조직에 대한 URL 또는 웹 주소를 입력합니다.
전화 번호/휴대폰의 전화 번호/팩스 번호	연락 담당자의 전화 번호를 입력합니다. 각 숫자에서 다음 항목을 지정할 수 있습니다.
국가 번호	연락 담당자가 다른 나라에 거주하는 경우 입력해야 하는 번호를 지정합니다. 다른 국가 번호를 선택하려면 이 링크를 눌러 국가 번호 창을 표시합니다. 드롭다운 목록에서 연락 담당자가 거주하는 국가를 선택합니다.
지역 번호	연락 담당자의 전화 번호에 대한 지역/시 번호를 입력합니다.
번호	전화 번호를 입력합니다.
내선 번호	내선 번호가 있는 경우 내선 전화 번호를 입력합니다.
주소 1	연락 담당자의 주소를 입력합니다.
주소 2	필요한 경우 추가 주소 정보를 입력합니다.
주/도	연락 담당자의 구/군/시를 입력합니다.

사용 옵션	수행 작업
우편번호	연락 담당자의 ZIP 또는 우편번호를 입력합니다.
국가	연락 담당자가 거주하는 국가를 입력합니다.
사용자 이름	연락 담당자가 사용자 계정을 가진 경우 사용자가 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하는 사용자 이름을 입력합니다.
메모	연락 담당자에 대한 추가 정보를 입력합니다.

## 주소록으로 파일의 연락처 정보 가져오기

CSV(쉼표로 구분된 값) 파일을 가져와서 여러 연락처의 정보를 개인 주소록에 동시에 추가할 수 있습니다. CSV 파일에는 .csv 파일 확장자가 있으며 여러 스프레드시트 및 이메일 프로그램에서 CSV 형식으로 정보를 내보낼 수 있습니다.

### CSV 파일을 작성하려면:

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 주소록**을 선택했는지 확인합니다.
- 3 내보내기를 누릅니다.
- 4 .csv 파일을 컴퓨터에 저장합니다.
- 5 Microsoft Excel 과 같은 스프레드시트 프로그램에 저장한 .csv 파일을 엽니다.
- 6 선택사항. 연락처 정보가 파일에 존재하는 경우 연락처 정보를 삭제할 수 있습니다.
- 7 새 연락처에 대한 정보를 .csv 파일에 지정합니다.

**중요:** 새 연락처를 추가하는 경우 UID 필드는 공백이어야 합니다. .csv 파일의 필드에 대한 자세한 정보는 [연락처 정보 CSV 템플릿 정보](#) (페이지 135)를 참조하십시오.

- 8 .csv 파일을 저장합니다. 파일이 .csv 파일로 저장되었는지 확인합니다.

### 새 연락처 정보가 있는 CSV 파일을 가져오려면:

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 연락처**를 선택했는지 확인합니다.
- 3 가져오기 위치 드롭다운 목록에서 **쉼표 구분 파일**을 선택합니다.

- 4 가져오기를 누릅니다.
- 5 새 연락처 정보를 추가한 **.csv** 파일을 선택합니다.
- 6 열기를 누릅니다.
- 7 파일 업로드를 누릅니다.  
개인 연락처 보기 페이지가 나타나면 가져오기 중인 연락처 정보를 검토할 수 있습니다.
- 8 제출을 누릅니다.  
확인 메시지가 나타납니다.
- 9 예를 누릅니다.

**참고:** 새 연락처 또는 업데이트한 연락처 정보에 오류가 있는 경우, 연락처 정보를 가져오지 않았음을 알려주는 메시지가 나타납니다.

## 연락처 정보 CSV 템플릿 정보

### 템플릿 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 연락처 > 보기 > 개인 주소록 > 내보내기**를 클릭합니다.

### 가능한 작업

여러 연락처에 대한 정보를 지정합니다. 그러면 지정한 정보를 개인 주소록으로 가져올 수 있습니다.

### 템플릿의 필드

옵션	설명
<b>UUID:</b>	연락처를 식별하기 위해 WebEx 서비스 사이트가 작성하는 번호입니다. 새 연락처를 CSV 파일에 추가하는 경우 이 필드를 공백으로 두어야 합니다.
<b>이름</b>	필수. 연락 담당자의 이름과 성입니다.
<b>이메일</b>	필수. 연락 담당자의 이메일 주소입니다. 이메일 주소는 다음 형식이어야 합니다. <b>name@company.com</b>
<b>회사</b>	연락 담당자가 근무하는 회사 또는 조직입니다.

옵션	설명
직위	회사 또는 조직 내 연락 담당자의 직책입니다.
URL	연락 담당자의 회사 또는 조직의 URL 또는 웹 주소입니다.
OffCntry	연락 담당자의 사무실 전화 국가 번호(연락 담당자가 다른 국가에 거주하는 경우 입력해야 하는 번호)입니다.
OffArea	연락 담당자의 사무실 전화 번호에 대한 지역 번호입니다.
OffLoc	연락 담당자의 사무실 전화 번호입니다.
OffExt	내선 전화 번호가 있는 경우 연락 담당자의 사무실 내선 전화 번호입니다.
CellCntry	연락 담당자의 휴대폰 국가 번호(연락 담당자가 다른 국가에 거주하는 경우 입력해야 하는 번호)입니다.
CellArea	연락 담당자의 휴대폰 번호에 대한 지역 번호입니다.
CellLoc	연락 담당자의 휴대폰 번호입니다.
CellExt	휴대폰 내선 전화 번호가 있는 경우 연락 담당자의 휴대폰 내선 전화 번호입니다.
FaxCntry	연락 담당자 팩스 번호의 국가 번호(연락 담당자가 다른 국가에 거주하는 경우 입력해야 하는 번호)입니다.
FaxArea	연락 담당자의 팩스 번호에 대한 지역 번호입니다.
FaxLoc	연락 담당자의 팩스 번호입니다.
FaxExt	팩스 내선 번호가 있는 경우 연락 담당자의 팩스 내선 번호입니다.
주소 1	연락 담당자의 주소입니다.
주소 2	필요한 경우 추가 주소 정보입니다.
주/도	연락 담당자의 구/군/시입니다.
ZIP/우편번호	연락처의 ZIP 또는 우편번호입니다.
국가	연락 담당자가 거주하는 국가입니다.
사용자 이름	연락 담당자가 사용자 계정을 가진 경우 사용자가 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하는 사용자 이름입니다.
메모	연락 담당자에 대한 추가 정보입니다.

## 주소록으로 Outlook의 연락처 정보 가져오기

Microsoft Outlook을 사용하는 경우 Microsoft Outlook 주소록이나 폴더에서 유지관리하는 연락처를 WebEx 서비스 웹 사이트의 개인 주소록으로 가져올 수 있습니다.

Outlook에서 개인 주소록으로 연락처를 가져오려면:

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 연락처**를 선택합니다.
- 3 가져오기 위치 드롭다운 목록에서 **Microsoft Outlook**을 선택합니다.
- 4 가져오기를 누릅니다.  
프로파일 선택 대화상자가 나타납니다.
- 5 **프로파일 이름** 드롭다운 목록에서 가져올 연락처 정보가 있는 Outlook 사용자 프로파일을 선택합니다.
- 6 **확인**을 클릭합니다.

**참고:**

- Outlook에서 연락처를 가져오면 WebEx 서비스 웹 사이트는 개인 주소록 유지관리를 위해 선택한 Outlook 주소록 또는 폴더에서 연락처 정보를 검색합니다. Outlook에서 개인 주소록 유지관리에 대한 내용은 Microsoft Outlook 도움말을 참조하십시오.
- Outlook 연락처 목록에 있는 연락처가 개인 주소록에도 포함된 경우, 이 연락처를 가져오지 *않습니다*. 그러나 개인 주소록에서 연락처 이메일 주소를 변경한 경우 Outlook에서 연락처를 가져오면 개인 주소록에 *새 연락처*가 작성됩니다.

## 주소록에서 연락처 정보 확인 및 편집

개인 주소록에서 개인 연락처 목록의 개인 연락처에 대한 정보를 보거나 편집할 수 있습니다. 회사 주소록의 연락처에 대한 정보는 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.

[연락처 정보를 보거나 편집하려면](#),

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 다음 연락처 목록 중 *하나*를 선택합니다.
  - **개인 연락처**
  - **회사 주소록**
 연락처 목록이 나타납니다.
- 3 정보를 보거나 편집하려는 연락처를 찾습니다. 연락처 검색에 대한 자세한 내용은 [개인 주소록에서 연락처 찾기](#) (페이지 138)를 참조하십시오.

- 4 이름에서 정보를 보거나 편집할 연락처를 선택합니다.
- 5 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 연락처가 개인 연락처 목록에 있는 경우 **편집**을 누릅니다.
  - 연락처가 회사 주소록에 있는 경우 **정보 보기**를 누릅니다.연락처에 대한 정보가 나타납니다.
- 6 선택사항. 개인 연락처 목록에 연락처가 있는 경우 연락처 정보 편집 페이지에서 변경할 정보를 편집합니다.  
연락처 정보 편집 페이지의 정보 및 옵션에 대한 설명은 [새 연락처/연락처 편집 페이지 정보](#) (페이지 133)를 참조하십시오.
- 7 확인을 클릭합니다.

## 개인 주소록에서 연락처 찾기

여러 방법 중 하나를 사용하여 개인 주소록에서 연락처를 빨리 찾을 수 있습니다.

주소록에서 연락처를 검색하려면,

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 연락처 목록을 선택합니다.
- 3 다음 작업 중 *하나*를 수행합니다.
  - 인덱스에서 특정 문자로 이름이 시작하는 연락처 목록을 표시하려면 해당 알파벳 문자를 누릅니다. 예를 들어, **Susan Jones** 라는 이름은 **S** 아래에 나타납니다.
  - 현재 보고 있는 목록에서 연락처를 검색하려면 연락처 이름 또는 이메일 주소에 나타나는 텍스트를 **검색** 상자에 입력한 후 **검색**을 누릅니다.
  - 전체 연락처 목록이 한 페이지에 표시되지 않는 경우, 페이지 번호 링크를 눌러 다른 페이지도 확인합니다.
  - 열 표제를 눌러 개인 연락처 또는 회사 주소록을 이름, 이메일 주소, 전화 번호별로 정렬합니다.

## 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 Department 의 구성원에 대한 연락처가 있습니다. 이 부서의 구성원을 미팅에 초대하려면 각 구성원을 개별적으로 선택하는 대신 이 그룹을 선택하면 됩니다.

메일 그룹을 작성하려면:

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.

- 2 메일 그룹 추가를 클릭합니다.

메일 그룹 추가 페이지가 나타납니다.

- 3 이름 상자에 그룹 이름을 입력합니다.
- 4 선택사항. 설명 상자에 그룹에 대한 설명 정보를 입력합니다.
- 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 글자를 누릅니다.
  - 모두를 눌러 개인 연락처 목록의 모든 연락처를 나열합니다.

- 6 선택사항. 개인 연락처 목록에 새 연락처를 추가하려면 **구성원** 아래에서 **연락처 추가**를 누릅니다.
- 7 왼쪽의 상자에서 메일 그룹에 추가할 연락처를 선택합니다.
- 8 **추가**를 눌러 선택한 연락처를 오른쪽의 상자로 이동합니다.
- 9 메일 그룹에 연락처 추가를 마친 후 **추가**를 눌러 목록을 작성합니다.  
개인 연락처 목록에 **메일 그룹** 표시기가 새 메일 그룹의 왼쪽에 나타납니다.

 [Planning Committee](#)

새 연락처 페이지의 정보 및 옵션에 대한 설명은 [새 연락처/연락처 편집 페이지 정보](#) (페이지 141)를 참조하십시오.

## 주소록의 메일 그룹 편집

개인 주소록에 대해 작성한 메일 그룹에서 연락처를 추가하거나 제거할 수 있습니다. 또한 그룹 이름이나 설명 정보를 변경할 수 있습니다.

메일 그룹을 편집하려면:

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 연락처**를 선택합니다.  
작성한 메일 그룹을 포함하여 개인 연락처 목록의 연락처 목록이 나타납니다. **메일 그룹** 표시기가 메일 그룹의 왼쪽에 나타납니다.

 [Planning Committee](#)

**이름**에서 메일 그룹명을 선택합니다. 메일 그룹 편집 페이지가 나타납니다.

**메일 그룹 편집**

**메일 그룹 정보:**

이름:  (필수)

설명:

**회원**

검색:

**개인 연락처**

인덱스: [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#)  
[N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#) <#> [모두](#)

Ctrl 키를 사용하여 여러 명의 사용자를 선택합니다.

Christine Huliste  
 Lisa Grantham  
 Marcel Tillman  
 Sallen Chen

**선택된 연락처**

John Mullen  
 Lisa Wai

**3** 메일 그룹에 대한 정보를 편집합니다.

**4** 업데이트를 누릅니다.

메일 그룹 편집 페이지의 정보 및 옵션에 대한 설명은 [메일 그룹 추가/편집 정보](#) (페이지 141)를 참조하십시오.

## 메일 그룹 추가/편집 페이지 정보

### 페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 연락처 > 메일 그룹 추가**를 클릭합니다. 또는 개인 연락처 목록에서 메일 그룹을 선택합니다.

### 가능한 작업

메일 그룹에 연락처 추가 또는 메일 그룹에서 연락처 제거

## 이 페이지 옵션

사용 옵션	수행 작업
이름	메일 그룹의 이름을 입력합니다. 예를 들어, 회사의 영업부 구성원을 포함하는 메일 그룹을 추가하려면 목록의 이름을 <b>영업부</b> 로 지정할 수 있습니다.
설명	선택적으로 메일 그룹을 나타내는 정보를 입력하면 나중에 식별하는 데 도움이 됩니다.
검색	연락처의 이름이나 성을 전체 또는 부분 입력하여 연락처를 찾습니다.
색인	연락처 이름의 첫 글자에 해당하는 글자를 눌러 연락처를 찾습니다. 숫자로 식별되는 연락처를 나열하려면 <b>#</b> 을 누릅니다. 개인 연락처 목록의 모든 연락처를 나열하려면 <b>모두</b> 를 누릅니다.
추가 >	하나 이상의 선택한 연락처를 메일 그룹에 추가합니다.
<지우기	메일 그룹에서 하나 이상의 선택한 연락처를 제거합니다.
연락처 추가	개인 연락처 목록에 새 연락처를 추가하고 메일 그룹에 연락처를 추가합니다.
추가	개인 연락처 목록에 새 메일 그룹을 추가합니다.
업데이트	편집한 기존 메일 그룹을 업데이트합니다.

## 주소록에서 연락처 정보 삭제

개인 주소록에 추가한 연락처 또는 메일 그룹을 삭제할 수 있습니다.

연락처 또는 연락 그룹을 삭제하려면,

- 1 주소록을 엽니다. 자세한 내용은 [주소록 열기](#) (페이지 130)를 참조하십시오.
- 2 보기 드롭다운 목록에서 **개인 연락처**를 선택합니다.
- 3 목록이 나타나면 삭제할 연락처 또는 메일 그룹의 확인란을 선택합니다.
- 4 삭제를 클릭합니다.  
삭제 여부를 확인하는 메시지가 나타납니다.
- 5 확인을 클릭합니다.

## 사용자 프로필 유지관리

수행할 작업	참조하십시오.
사용자 프로필 유지관리 개요 보기	<a href="#">사용자 프로필 유지관리 정보</a> (페이지 143)
사용자 프로필 편집	<a href="#">사용자 프로필 편집</a> (페이지 148)

### 사용자 프로필 유지관리 정보

사용자 계정을 얻은 후에는 언제든지 사용자 프로필을 편집하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 다음과 같은 개인 정보 유지관리
  - 전체 이름
  - 사용자이름(사이트 관리자가 이 옵션을 제공하는 경우)
  - 비밀번호
  - 연락처 정보(주소, 이메일 주소 및 전화 번호 포함)
  - 미팅 녹화(예: 프로젝트, 부서 및 부문 번호)를 계속 보유하기 위해 조직이 사용하는 추적 코드
- 사이트 관리자가 파트너 링크를 설정한 경우 내 WebEx 탐색줄에 회사의 파트너 사이트에 대한 링크를 표시할지 여부 지정
- 저장한 예약 템플릿 관리
- 페이지에 나타나는 이미지와 환영 메시지를 포함하는 개인 미팅 룸 옵션에 대한 옵션 설정
- 다음 정보를 포함하는 온라인 세션의 기본 옵션 설정
  - 계정에 여러 개의 세션 유형이 있는 경우 사용할 기본 세션 유형
- 다음을 포함하는 웹 사이트 기본 설정 설정
  - WebEx 서비스 웹 사이트에 액세스할 때 나타나는 홈 페이지
  - 미팅 시간이 나타나는 시간대
  - 사이트에서 다국어를 사용하는 경우 웹 사이트의 텍스트를 표시하는 언어

로케일(웹 사이트에서 날짜, 시간, 통화 값 및 숫자를 표시하는 형식)

## 내 WebEx 프로필 페이지 정보

### 템플릿 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 **내 WebEx > 내 프로필**을 클릭합니다.

### 가능한 작업

다음 정보를 관리합니다.

- 계정 정보
- 개인 정보
- 파트너 통합 옵션
- 예약 템플릿 (Support Center 는 제외)
- 개인 미팅룸 정보
- 미팅 옵션
- 홈 페이지 및 언어를 포함한 웹 페이지 기본 설정
- Support Center CSR 대시보드 옵션 (Support Center 전용)

### 개인 정보 옵션

사용 옵션	수행 작업
사용자 이름	<p>계정 사용자이름을 지정합니다. WebEx 서비스 웹 사이트 관리자가 이 옵션을 제공한 경우에만 이 이름을 변경할 수 있습니다.</p> <p><b>추가 정보:</b> 사용자 이름을 변경해야 하지만 이 페이지에서 편집할 수 없는 경우, 사이트 관리자에게 사용자 이름 변경 또는 새 계정 작성을 요청하십시오.</p>
비밀번호 변경	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>이전 비밀번호:</b> 계정의 이전 비밀번호를 입력합니다.</li> <li>▪ <b>새 비밀번호:</b> 계정의 새 비밀번호를 지정합니다. 비밀번호는 다음과 같습니다.                             <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 4 자 이상의 문자를 사용해야 합니다.</li> <li><input type="checkbox"/> 최대 32 자를 사용할 수 있습니다.</li> <li><input type="checkbox"/> 문자, 숫자 또는 특수 문자를 사용할 수 있지만 공백은 사용할 수 없습니다.</li> <li><input type="checkbox"/> 대소문자를 구분합니다.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>새 비밀번호 재입력:</b> 새 비밀번호 상자에 비밀번호를 정확히 입력했는지 확인합니다.</li> </ul>

사용 옵션	수행 작업
수신 인증	사이트 관리자가 설정한 경우 CLI(Caller Line Identification) 또는 ANI(Automatic Number Identification) 설정 다자간 전화 회의에 전화할 때마다 미팅 번호를 입력하지 않고도 인증을 받고 올바른 다자간 전화 회의에 배치될 수 있습니다. 사용자 프로파일의 전화 번호에 대해 이 옵션을 선택하면 이메일 주소가 해당 전화 번호에 매핑됩니다. 호출 인증은 미팅 예약 과정 중 이메일로 CLI/ANI 설정 다자간 전화 회의에 초대 받은 경우에만 사용할 수 있습니다. 호출 인증은 CLI/ANI 설정 다자간 전화 회의에 전화하는 경우 사용할 수 없습니다.
전화 걸기	사용자 프로파일의 전화 번호에 대해 이 옵션을 선택하면 통합 응답 수신 기능을 사용할 경우 다자간 전화 회의 서비스에서 전화를 받을 수 있습니다. 사이트에 국제 응답 수신 옵션이 있는 경우 다른 국가의 참가자도 응답 수신을 받습니다. 이 옵션에 대한 자세한 내용은 사이트 관리자에게 문의하십시오.
PIN	사이트 관리자가 설정한 경우 “스푸퍼”가 사용자 번호를 사용하여 다자간 전화 회의에 전화하는 것을 방지하도록 수신 인증 PIN 을 지정할 수 있습니다. 사이트 관리자가 사이트에서 수신 인증을 사용하여 모든 계정에 대해 인증 PIN 을 필수로 설정하면 사용자 계정에 대한 PIN 번호 또는 호출 인증을 해제하도록 지정해야 합니다. 이 옵션은 사용자 프로파일에서 한 개 이상의 전화 번호에 대해 <b>수신 인증 옵션</b> 을 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다. 또한 PIN 은 호스트가 사용하는 전화의 추가 인증 등급을 제공하고, 참석자를 더 초대하는 경우에도 사용될 수 있습니다.
기타 개인 정보 옵션	프로파일에서 유지관리할 개인 정보를 입력합니다.

### 파트너 통합 옵션

사이트 관리자는 회사 파트너의 웹 사이트에 대한 사용자 정의 링크를 설정한 다음 내 WebEx 네비게이션 바에 링크를 표시할 수 있습니다. 예를 들어, 회사가 다른 회사의 웹 사이트를 사용하여 서비스를 제공할 경우 사이트 관리자는 내 WebEx 탐색줄에 해당 회사의 사이트에 대한 링크를 제공할 수 있습니다. 그리고 나서 해당 링크를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

사용 옵션	수행 작업
내 WebEx 의 파트너 링크 표시	내 WebEx 네비게이션 바에 파트너 사이트 링크를 표시하거나 숨깁니다.

## 개인 미팅룸 옵션

사용 옵션	수행 작업
<p><b>개인 미팅룸 URL</b></p>	<p>개인 미팅룸 페이지로 이동합니다. 내 프로필 페이지에서 <b>URL</b> 을 클릭하여 현재 개인 미팅룸 페이지를 미리 보기 할 수 있습니다.</p> <p>개인 미팅룸 페이지는 예약한 온라인 세션과 현재 주최하는 진행 중 세션을 보여 줍니다.</p> <p>개인 <b>URL</b> 이 제공된 사용자는 이 페이지를 사용하여 주최하는 모든 미팅에 참여할 수 있습니다. 사용자가 공유하는 폴더의 파일을 다운로드할 수도 있습니다.</p>
<p><b>환영 메시지</b></p>	<p>개인 미팅룸 페이지에 나타나는 메시지를 입력합니다. 메시지에는 공백과 구두점을 포함하여 최대 <b>128</b> 자를 사용할 수 있습니다.</p> <p>메시지를 지정하려면 상자에 메시지를 입력한 후 <b>업데이트</b> 를 누릅니다.</p>
<p><b>이미지 업로드</b></p>	<p>컴퓨터 또는 네트워크의 다른 컴퓨터에 있는 이미지 파일을 개인 미팅룸 페이지에 업로드합니다. 예를 들어, 본인의 사진, 회사 로고 및 회사 제품 사진을 업로드할 수 있습니다. 사용자의 페이지를 방문하는 사람은 사용자가 업로드한 이미지를 볼 수 있습니다.</p> <p>이미지의 폭은 최대 <b>160</b> 픽셀입니다. 이 값보다 큰 이미지를 업로드하는 경우 폭이 <b>160</b> 픽셀로 자동 축소됩니다. 그러나 이미지의 가로 세로 비율은 유지됩니다.</p> <p><b>찾아보기:</b> 이미지를 찾을 수 있습니다.</p> <p><b>업로드:</b> 선택한 이미지를 업로드합니다.</p> <p><b>현재 이미지:</b> 현재 이미지를 개인 미팅룸 페이지에 표시합니다.</p> <p><b>삭제:</b> 현재 이미지를 개인 미팅룸 페이지에서 제거합니다. 이 버튼은 페이지 이미지를 업로드한 경우에만 사용 가능합니다.</p>
<p><b>헤더 영역 브랜드 사용자 정의</b></p>	<p>개인 미팅룸 페이지의 스크롤 없는 헤더 영역에 배너 이미지를 업로드합니다. 예를 들어, 회사 로고 또는 광고를 업로드할 수 있습니다. 사용자의 페이지를 방문하는 사람은 사용자가 업로드한 이미지를 볼 수 있습니다. 사이트 관리자가 계정에 대해 이 옵션을 설정한 경우에만 사용할 수 있습니다.</p> <p>이미지의 높이는 최대 <b>75</b> 픽셀입니다. 이 값보다 큰 이미지를 업로드하는 경우 높이가 <b>75</b> 픽셀로 자동 축소됩니다. 그러나 이미지의 가로 세로 비율은 유지됩니다.</p> <p><b>찾아보기:</b> 배너 이미지를 찾을 수 있습니다.</p> <p><b>업로드:</b> 선택한 배너 이미지를 업로드합니다.</p> <p><b>현재 이미지:</b> 현재 배너 이미지를 개인 미팅룸 페이지에 표시합니다.</p> <p><b>삭제:</b> 현재 배너 이미지를 개인 미팅룸 페이지에서 제거합니다. 이 버튼은 페이지 이미지를 업로드한 경우에만 사용 가능합니다.</p>

## 생산 도구 옵션

사용 옵션	수행 작업
WebEx 서비스 사이트에 로그인할 때 생산 도구 자동으로 다운로드	WebEx 서비스 사이트에 로그인할 때 WebEx 생산 도구가 자동으로 다운로드 되도록 지정 이 옵션이 해제되어 있는 경우에는 수동으로 생산 도구를 다운로드할 수 있습니다.

## 세션 옵션

사용 옵션	수행 작업
기본 세션 유형	<p>사용자 계정을 통해 여러 유형의 온라인 세션을 주최할 수 있는 경우 주최하는 기본 세션 유형을 지정합니다.</p> <p>세션 유형에 대한 자세한 내용은 WebEx 서비스 사이트 관리자에게 문의하십시오.</p> <p>미팅을 예약할 때 기본 설정을 변경할 수 있습니다.</p>

## 웹 페이지 기본 설정 옵션

사용 옵션	수행 작업
홈 페이지	WebEx 서비스 웹 사이트에 액세스할 때 나타나는 첫 번째 페이지를 설정합니다.
시간대	<p>사용자의 시간대를 설정합니다.</p> <p>DST(일광 절약 시간)가 적용되는 시간대를 선택할 경우 WebEx 서비스 웹 사이트는 DST 에 따라 자동으로 시계를 조정합니다.</p> <p><b>참고:</b> 선택한 시간대가 나타납니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 다른 사용자의 보기가 아닌 해당 사용자의 WebEx 서비스 웹 사이트만 볼 수 있습니다.</li> <li>▪ WebEx 서비스 웹 사이트를 사용하여 발송한 모든 미팅 초대장</li> </ul>
언어	<p>WebEx 서비스 웹 사이트에서 텍스트를 표시할 언어를 설정합니다.</p> <p><b>참고:</b> 이 목록에 나타나는 언어는 웹 사이트에 설정된 언어로 제한됩니다.</p>
로케일	웹 사이트에서 날짜, 시간, 통화 값 및 숫자를 표시하는 형식을 설정합니다.

## Support Center 옵션

사용 옵션	수행 작업
탭 순서 지정	CSR 대시보드에 탭이 표시되는 순서를 지정합니다. 탭 순서를 변경하려면 상자에서 탭을 선택한 다음 위로 이동 또는 아래로 이동 버튼을 클릭하여 탭의 위치를 이동시킵니다. 목록에서 맨 위에 있는 탭은 CSR 대시보드의 첫 번째 탭으로 나타납니다.

## 사용자 프로필 편집

사용자 계정을 얻은 후에는 언제든지 사용자 프로필을 편집하여 계정 로그인 정보, 연락처 정보 및 계정에 사용 가능한 기타 옵션을 변경할 수 있습니다.

사용자 프로필을 편집하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인합니다. 자세한 내용은 [WebEx 서비스 사이트 로그인 및 로그아웃](#) (페이지 101)을 참조하십시오.
- 2 네비게이션 바에서 **내 WebEx** 를 클릭합니다.
- 3 **내 프로필**을 클릭합니다.
- 4 페이지의 정보를 편집합니다.
- 5 사용자 프로필을 편집했으면 **업데이트**를 클릭합니다.

내 프로필 페이지의 정보 및 옵션에 대한 설명은 [내 WebEx 프로필 페이지 정보](#) (페이지 144)를 참조하십시오.

## 보고서 생성

수행할 작업	참조하십시오.
WebEx 서비스 웹 사이트에서 만들 수 있는 보고서 개요 얻기	<a href="#">보고서 생성 정보</a> (페이지 149)
사이트에서 주최한 각 세션에 대한 정보를 제공하는 사용 보고서 생성	<a href="#">보고서 생성</a> (페이지 153)
조회를 실행하여 특정 세션에 대한 정보를 표시	<a href="#">세션 데이터 생성: 조회 도구</a> (페이지 154)

## 보고서 생성 정보

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

### 참고:

- 일부 보고서는 미팅 종료 후 15 분 이내에 보고서 링크를 클릭하면 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 24 시간 내에 더 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 호스트하는 각 온라인 세션에 대한 정보가 들어 있습니다. 다음 보고서를 볼 수 있습니다.

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

**참고:** 처음에 이 보고서는 예비 요약 보고서로 나타나지만 보다 정확한 최종 사용 데이터가 사용 가능해지면 최종 요약 보고서로 대체됩니다.

- **요약 사용 보고서 CSV(쉼표 구분 값) 파일:** 모든 참가자가 미팅에 연결된 시간(분) 및 추적 코드와 같은 각 미팅에 대한 추가 세부 정보가 들어 있습니다.
- **세션 세부사항 보고서:** 미팅의 각 참가자에 대한 세부 정보가 들어 있습니다. 이 정보에는 미팅에 참여하고 미팅을 나간 시간과 미팅 중 집중도 및 참석자가 제공한 정보가 포함됩니다.

**참고:** 처음에 이 보고서는 예비 세션 상세 보고서로 나타나지만 보다 정확한 최종 세션 상세 데이터가 사용 가능해지면 최종 세션 상세 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 할당된 모든 사용자와 세션에 대해 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.
- **전화량 보고서:** 성공적인 요청과 실패한 요청 횟수를 표시하며 최저, 평균, 최대 대기 시간 및 세션 시간을 표시합니다.
- **CSR 활동 보고서:** 세션 횟수와 각 CSR 의 최저, 최대, 평균 세션 시간을 표시합니다.
- **URL 참조 보고서:** URL, 사이트 방문객 수, 시도한 횟수, 성공적인 지원 세션 등을 표시합니다.

## Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 유지관리

수행할 작업	참조하십시오.
Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 번호 유지관리 개요 얻기	<a href="#">Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 번호 유지관리 정보</a> (페이지 150)
Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정용 비밀번호 재설정	<a href="#">Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정용 비밀번호 재설정</a> (페이지 151)

### Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 번호 유지관리 정보

귀하의 사이트에 Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의용 지원이 포함된 경우, 이미 귀하에게 할당된 Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정을 갖고 있어야 합니다. 귀하의 계정으로 미팅 및 MeetingPlace 개인 회의 미팅에서 Cisco Unified MeetingPlace 오디오를 사용할 수 있습니다.

귀하의 계정 번호는 Cisco Unified MeetingPlace 프로필 번호와 전화걸 유료 번호를 포함합니다. 추가 보안용으로 계정 인증시 사용할 프로필 PIN 을 지정 또는 재설정할 수 있습니다. 또한 WebEx 및 Cisco Unified MeetingPlace 계정 설정을 동기화할 수도 있습니다.

## Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 번호용 프로필 PIN 재설정

귀하의 사이트에 Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의용 지원이 포함된 경우, 이미 귀하에게 할당된 Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정을 갖고 있어야 합니다. Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정용 개별 아이덴티티 번호(PIN)를 변경할 수 있습니다.

개인 회의 번호 계정을 시작 또는 편집하려면,

1 WebEx 서비스 웹사이트에 로그인하고 내 **WebEx** 를 선택합니다.

2 개인 회의를 선택합니다.

개인 회의 페이지가 나타납니다.

**My WebEx Personal Conferencing** ?

**Cisco Unified MeetingPlace Audio Conferencing Account**

mp05mpx05 call in number: 1-6504294869  
call-in number: 1-8505  
Cisco Unified MeetingPlace profile number: 95145964

**Change Profile PIN:**  
Your Profile PIN provides an additional level of security to your audio account.  
PIN must be numeric only and must be between 5 and 24 digits in length.  
New profile PIN:   
Confirm profile PIN:

**Synchronize Account Settings Without Changing the Profile PIN:**  
Synchronize audio settings for your WebEx and Cisco Unified MeetingPlace accounts.

3 프로필 PIN 변경의 새 프로필 PIN 및 프로필 PIN 확인 상자에서 5~24 길이의 번호만 포함하는 새로운 개인 비밀번호를 입력합니다.

4 WebEx 및 Cisco Unified MeetingPlace 계정 설정을 동기화하려면 동기화를 선택합니다.

개인 회의 페이지 정보

페이지 액세스 방법

WebEx 서비스 웹 사이트에서 내 **WebEx** > 개인 회의를 클릭합니다.

### 가능한 작업

- 개인 회의 번호 계정을 추가하거나 편집 또는 삭제할 수 있습니다.
- 기존 개인 회의 번호 계정에 대한 정보를 볼 수 있습니다.
- MeetingPlace 사용자인 경우, Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 정보를 확인하고 프로파일 PIN 을 변경합니다.

### 이 페이지의 옵션은 개인 회의 번호 계정 전용

옵션	설명
개인 회의 번호	<p>개인 회의 번호 계정 번호를 보입니다.</p> <p>개인 회의 번호 계정이 있으면 WebEx 서비스 웹 사이트에서 예약하거나 전화로 바로 시작하는 개인 회의 미팅을 포함한 모든 미팅에 동일한 회의 번호를 사용할 수 있습니다.</p> <p>개인 회의 번호 계정을 사용하면 개인 회의 미팅의 오디오 부분 시작시 사용할 액세스 코드 및 참석자가 오디오 부분에 참여시 사용할 액세스 코드도 지정할 수 있습니다.</p> <p>개인 회의 번호 계정에서 정보에 대한 자세한 내용은 개인 회의 번호 추가/편집 페이지 정보를 참조하십시오.</p>
계정 [x]	<p>새 개인 회의 번호 계정을 추가 또는 각 개인 회의 번호 계정 정보 보기 및 편집 허용</p> <p><b>계정 추가:</b> 개인 회의 번호 작성 페이지를 엽니다. 여기에서 개인 회의 번호(PCN) 계정을 얻을 수 있습니다. 최대 세 개의 계정을 추가하지 않은 경우에만 나타납니다.</p> <p><b>기본 계정:</b> PCN 계정이 개인 회의 미팅을 예약할 때 선택된 기본 계정임을 나타냅니다.</p> <p><b>기본값으로 설정:</b> 둘 이상의 PCN 계정을 설정하는 경우, 이 링크를 눌러 어떤 계정이 기본 계정인지 지정할 수 있습니다.</p>
편집	<p>개인 회의 번호 편집 페이지를 엽니다. 여기에서 PCN 계정에 대한 액세스 코드를 변경할 수 있습니다.</p> <p>PCN 계정 정보에 대한 자세한 내용은 개인 회의 번호 작성/편집 페이지 정보를 참조하십시오.</p>
삭제	<p>개인 회의 번호(PCN) 계정을 사용자 프로파일에서 삭제합니다.</p> <p><b>중요:</b> 예약된 미팅에 대해 이미 선택한 PCN 계정을 삭제하는 경우 미팅을 편집하여 다른 PCN 계정을 선택하거나 음성 회의 옵션을 선택해야 합니다.</p>

### 이 페이지의 옵션은 MeetingPlace 사용자 전용

옵션	설명
유료 번호	Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정용 유료 전화 번호 보이기

옵션	설명
<b>Cisco Unified MeetingPlace</b> 프로파일 번호	Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 프로파일 번호 보이기
<b>새로운 프로파일 PIN</b>	귀하의 오디오 계정에 추가 보안 등급 제공의 목적으로 Cisco Unified MeetingPlace 오디오 회의 계정 프로파일 개별 아이덴티티 번호(PIN) 재설정 허용

## 보고서 생성

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

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

보고서를 생성하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 **내 WebEx** 를 클릭합니다.
- 2 **내 보고서** 를 클릭합니다.  
내 보고서 페이지가 나타납니다.
- 3 생성할 보고서 유형을 선택합니다.
- 4 보고서의 데이터를 확인할 날짜 범위와 같은 검색 기준을 지정합니다.
- 5 **보고서 표시** 를 클릭합니다.
- 6 보고서 데이터를 정렬하는 순서를 변경하려면 열 표제를 클릭합니다.  
보고서 데이터는 열 표제 옆에 화살표를 포함하여 열별로 정렬됩니다. 정렬 순서를 반대로 하려면 열 표제를 클릭합니다. 다른 열을 사용하여 정렬하려면 해당 열의 표제를 클릭합니다.
- 7 다음 작업 중 *하나* 를 수행합니다.
  - 일반 미팅 사용 보고서를 보는 경우 인쇄에 적합한 형식으로 보고서를 표시하려면 **프린터에 적합한 형식** 을 클릭합니다.
- 8 미팅 사용 보고서에서 보고서의 내용을 보려면 미팅명에 해당하는 링크를 클릭합니다.
- 9 보고서 데이터를 CSV(쉼표로 구분된 값) 형식으로 내보내려면 **보고서 내보내기** 또는 **내보내기** 를 클릭합니다.
- 10 사용 가능한 경우 보고서의 링크를 누르면 추가 세부사항이 표시됩니다.

## 세션 데이터 생성: 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

세션 데이터를 조회하려면,

- 1 WebEx 서비스 웹 사이트에 로그인하고 내 WebEx 를 클릭합니다.
- 2 내 보고서를 클릭합니다.  
내 보고서 페이지가 나타납니다.
- 3 세션 조회 도구를 클릭합니다.
- 4 드롭다운 목록에서 적절한 날짜 범위 기준을 지정합니다.

**참고:** 3 개월 이내의 보고서 데이터만 사용할 수 있습니다.

- 5 3 개월 이내의 보고서 데이터만 사용할 수 있습니다.
- 6 대기열 목록 상자에서 적절한 대기열을 선택하거나 **모두** 확인란을 선택합니다.
- 7 CSR 목록 상자에서 지원 담당자를 선택하거나 **모두** 확인란을 선택합니다.
- 8 선택사항. **문자열 검색** 드롭다운 목록에서 다른 검색 기준을 선택합니다.
- 9 선택사항. **결과 정렬 기준** 드롭다운 목록에서 항목을 선택하여 결과를 정렬할 방법을 표시합니다.
- 10 보고서 표시를 클릭합니다.

검색 기준을 바탕으로 지원 세션의 목록이 나타납니다.

보고서 데이터를 CSV(쉼표 구분값) 형식으로 내보내려면 **CSV 로 내보내기**를 클릭합니다.

보고서 데이터를 정렬하는 순서를 변경하려면 열 표제를 클릭합니다.

보고서 데이터는 열 표제 옆에 화살표를 포함하여 열별로 정렬됩니다. 정렬 순서를 반대로 하려면 열 표제를 클릭합니다. 다른 열을 사용하여 정렬하려면 해당 열의 표제를 클릭합니다.

인쇄 형식의 보고서를 표시하려면 **프린터에 적합한 형식**을 클릭합니다.



# 색인

•

.bmp 파일, 화면 캡처 저장 - 77  
.gif 파일, 화면 캡처 저장 - 77  
.jpg 파일, 화면 캡처 저장 - 77  
.txt 파일 - 46, 81  
시스템 정보 저장 - 46  
채팅 메시지 저장 - 81

## C

CSR 대시보드 - 2  
개요 - 2

## R

Remote Support - 1  
개요 - 1

## W

WebACD 에이전트 - 28, 30  
세션 전송 - 30  
세션 제어 전송 - 28

## ㄱ

고객의 권한, 자동 - 31  
고객의 컴퓨터 - 42, 47, 48, 51, 52, 53, 71  
다른 사용자로 로그인 - 47  
문서 인쇄 - 71  
시스템 정보 보기 - 42

재시작 - 48  
파일 전송 - 51, 52, 53  
고객의 컴퓨터 재시작 - 48  
고객의 컴퓨터에 대한 정보 - 42, 46  
보기 - 42  
인쇄 - 46  
파일에 저장 - 46  
고객의 컴퓨터에 로그인 - 47  
공유 데스크탑 - 31, 58, 59, 61, 62, 72  
고객 보기 - 58  
고객 제어 - 59  
고객에게 제어 권한 제공 - 62  
고객에게 표시 - 61  
고객의 화면 제어 - 72  
자동으로 보거나 제어하기 위한 권한 얻기  
- 31  
공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석 -  
74, 76, 77, 78  
개요 - 74  
모드 중지 - 78  
색상 변경 - 77  
설정 - 74  
저장 - 77  
지우기 - 76  
공유 데스크탑 또는 응용프로그램의 주석  
지우기 - 76  
공유 응용프로그램 - 31, 64, 65, 67, 69, 72  
고객 보기 - 64  
고객 제어 - 65  
고객에게 제어 권한 제공 - 69  
고객에게 표시 - 67  
고객의 화면 제어 - 72  
자동으로 보거나 제어하기 위한 권한 얻기  
- 31  
교차선 패턴, 데스크탑 또는 응용프로그램  
공유 중 피하기 - 73

## L

나가기 - 39  
음성 전화 - 39  
녹화 - 21  
시작 - 21  
녹화 시작 - 21

## C

데스크탑 또는 응용프로그램 공유 추가 정보  
- 73  
데스크탑 탭, 개요 - 5

## □

마이크 - 37, 38  
음성 전화로 참가자에게 전달 - 37  
음성 전화에서 사용 - 38

## ㅂ

볼륨 - 39  
음성 전화 설정 - 39

## ㅅ

삭제 - 76  
공유 데스크탑 및 응용프로그램의 주석 -  
76  
색상 - 72, 77  
공유 응용프로그램 또는 데스크탑을 보기  
위한 수 지정 - 72  
주석 선택 - 77  
색상 모드, 공유 응용프로그램 또는  
데스크탑에 대한 지정 - 72  
세션 탭, 개요 - 12  
시스템 정보 - 42, 46  
고객 보기 - 42  
인쇄 - 46  
파일에 저장 - 46

## ○

오디오 설치 마법사, 사용 - 39  
옵션 - 39

음성 전화 - 39  
음성 전화 - 33, 34, 36, 37, 38, 39  
개요 - 33  
나가기 - 39  
다시 참여 - 39  
마이크, 말하기에 사용 - 38  
볼륨 조절 - 39  
시작 - 34  
오디오 설치 마법사 사용 - 39  
종료 - 34  
참가자에게 말하기 허용 - 37  
참여 - 36  
음성 전화 시작 - 34  
음성 전화 옵션 - 39  
음성 전화 종료 - 34  
인쇄 - 46, 71  
고객 컴퓨터의 문서 - 71  
고객의 컴퓨터에 대한 정보 - 46

## ㅈ

저장 - 46, 77, 81  
고객의 컴퓨터에 대한 정보 - 46  
공유 데스크탑 또는 응용프로그램의  
주석이 달린 보기 - 77  
채팅 메시지 - 81  
전송 - 28, 30, 51, 52, 53  
WebACD 에이전트에게 지원 세션 - 30  
지원 세션 제어 - 28  
파일을 고객의 컴퓨터에서 또는 고객의  
컴퓨터로 - 51, 52, 53  
제어 - 59, 65, 72  
고객의 공유 응용프로그램 - 65  
고객의 데스크탑 - 59  
고객의 데스크탑 또는 응용프로그램 보기 -  
72  
주석 모드, 중지 - 78  
지원 관리자 - 1, 2, 16  
CSR 대시보드, 개요 - 2  
개요 - 1  
기능 - 2  
설정 - 16  
지원 관리자의 기능 - 2  
지원 세션 - 19, 22, 24, 27, 28, 30, 31  
WebACD 에이전트에게 전송 - 30  
고객 참여 돕기 - 19  
시작 - 19  
제어 전송 - 28  
종료 - 31  
지원 담당자 초대 - 22, 24

---

지원 제공 - 27  
지원 세션 종료 - 31  
지원 세션 지원 - 27  
지원 세션 참여 - 19, 27  
    고객 돕기 - 19  
    다른 지원 담당자 지원 - 27

## ㄷ

참가자 - 37  
    음성 전화로 말하기 허용 - 37  
참석자 - 37  
    음성 전화로 말하기 허용 - 37  
참여 - 36  
    음성 전화 - 36  
채팅 메시지 - 79, 81  
    저장 - 81  
    전송 - 79  
초대 - 22, 24  
    지원 세션에 고객 - 22  
    지원 세션에 다른 지원 담당자 - 24

## ㅋ

컴퓨터 - 16, 47, 48  
    Support Center 에 대한 설치 - 16  
    고객의 컴퓨터 재시작 - 48  
    고객의 컴퓨터에 로그인 - 47

## ㅎ

화면 캡처, 데스크탑에서 - 77