

원격 접속 상담 (Window)

-
- 1) 원격 접속 프로그램을 통한 상담
 - 2) 원격 접속 상담 프로세스
-

원격 접속 프로그램을 통한 상담

원격 상담은 기술지원 담당자와 협의 후 진행이 가능합니다.
담당자와 유선 상담을 통해 원격 지원의 필요성을 먼저 확인해 주세요.



1. 상담원과 유선 연결

오류 및 기술지원이 필요하신 경우
담당자에게 상담을 요청합니다.



2. 구두 상담 및 원인 파악

담당자가 유선 상담을 통해 1차적으로
문제 상황을 파악하고 상담을 진행합니다.



3. 원격 지원 협의 및 전환

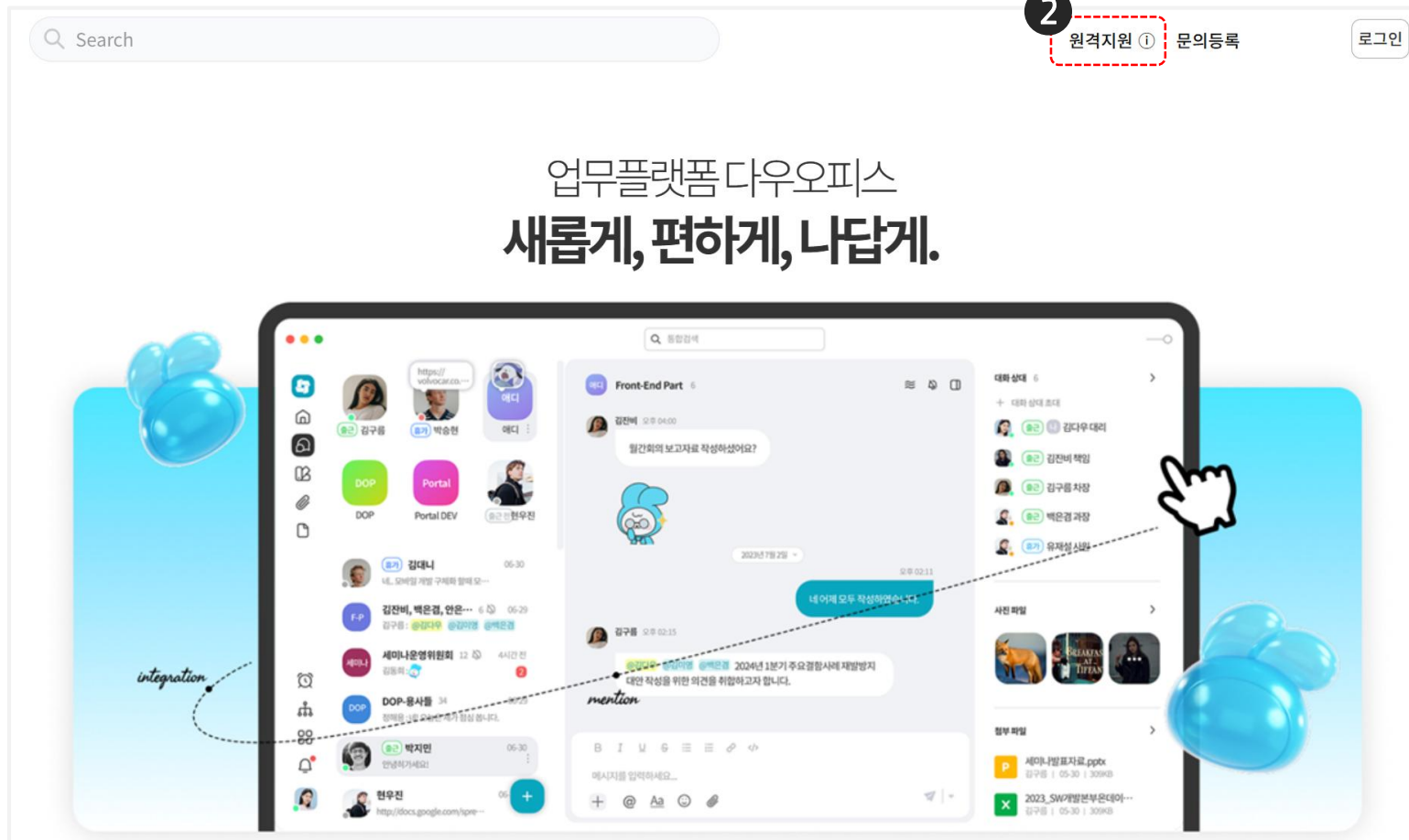
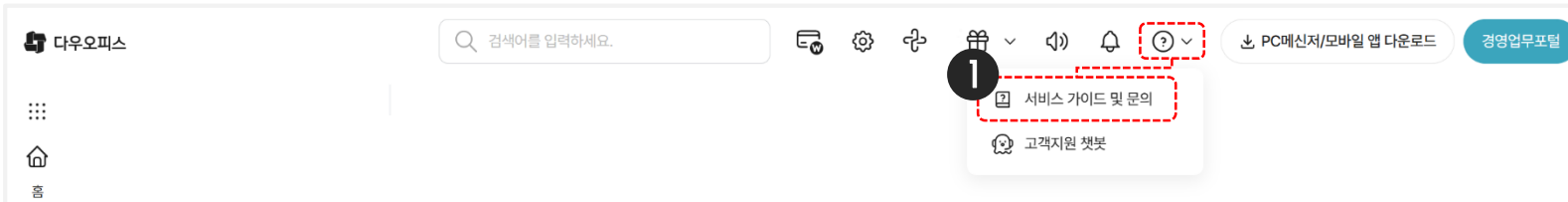
구두 설명으로 해결되지 않을 경우,
담당자와 협의 후 원격 지원을 시작합니다.

※ 사전 협의 없이 프로그램을 실행하면 정상 연결이 어렵습니다.

원격 접속 상담 프로세스

Step 1

원격지원 프로그램 다운로드



① 다우오피스 로그인 화면
› 오른쪽 상단 ①에서
› [서비스 가이드 및 문의] 선택
› 고객케어라운지로 이동합니다.

② [고객케어라운지](#) 상단의
[원격지원]을 클릭합니다.

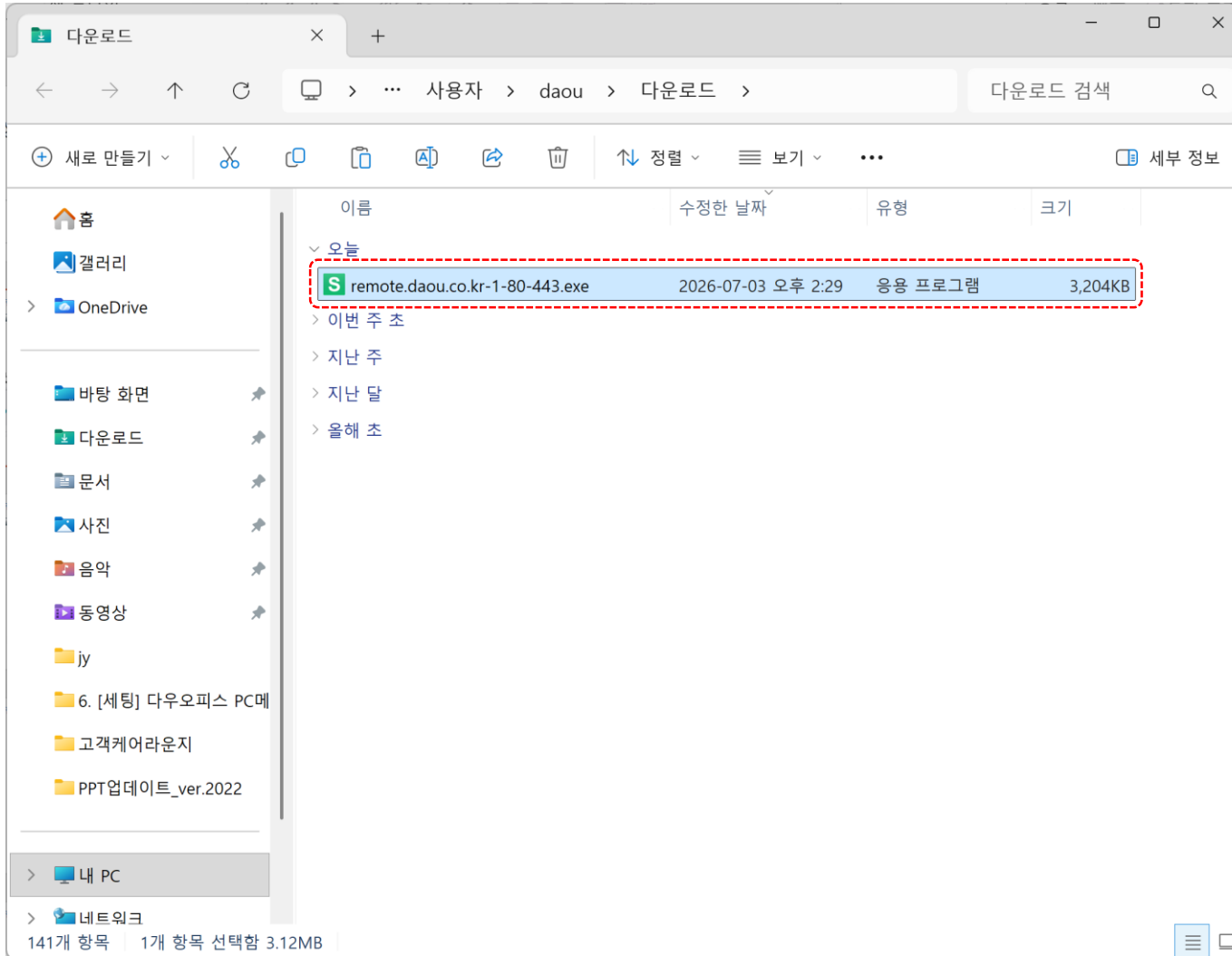
※ 버튼 클릭 시 프로그램
다운로드가 즉시 시작됩니다.

※ 고객케어라운지 바로 가기
<https://helpdesk.daouoffice.co.kr>

원격 접속 상담 프로세스

Step 2

파일 확인 및 프로그램 실행



① 다운로드한 파일명
remote.daou.co.kr을
확인합니다.

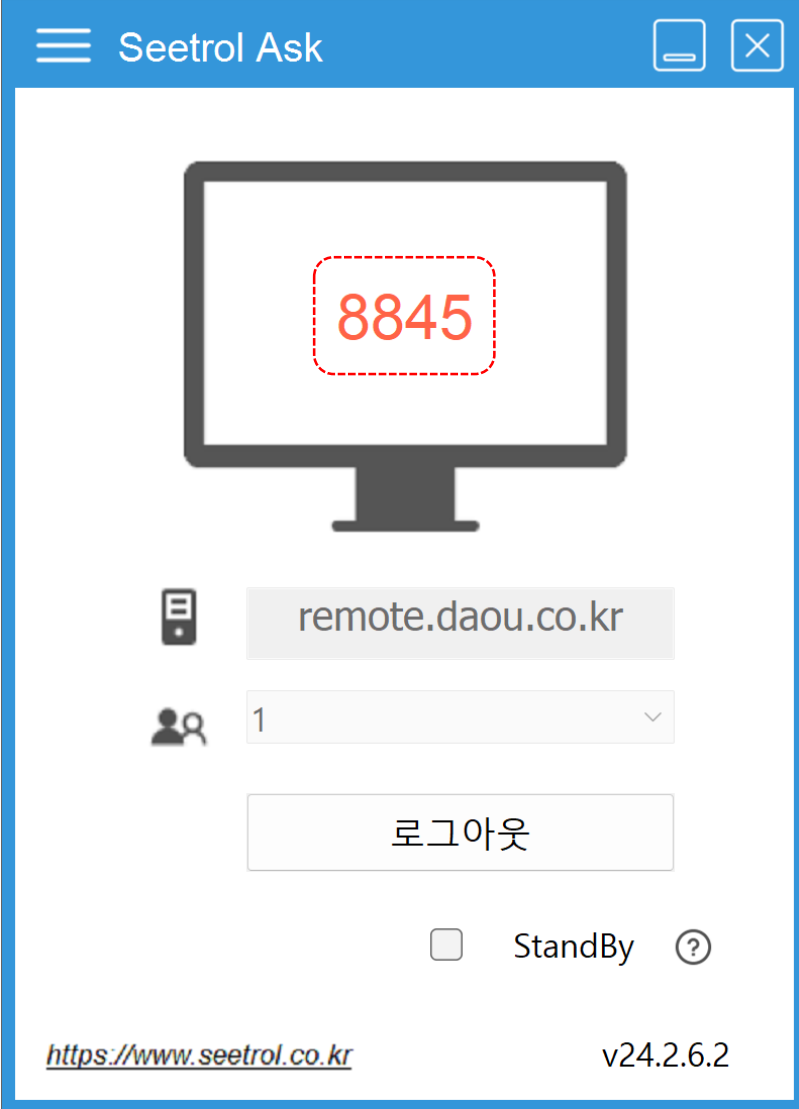
② 파일을 실행하여 원격
접속을 준비합니다.

※ 주의: 파일명을
절대 수정하지 마십시오.

원격 접속 상담 프로세스

담당자에게 숫자 4자리 전달

Step 3



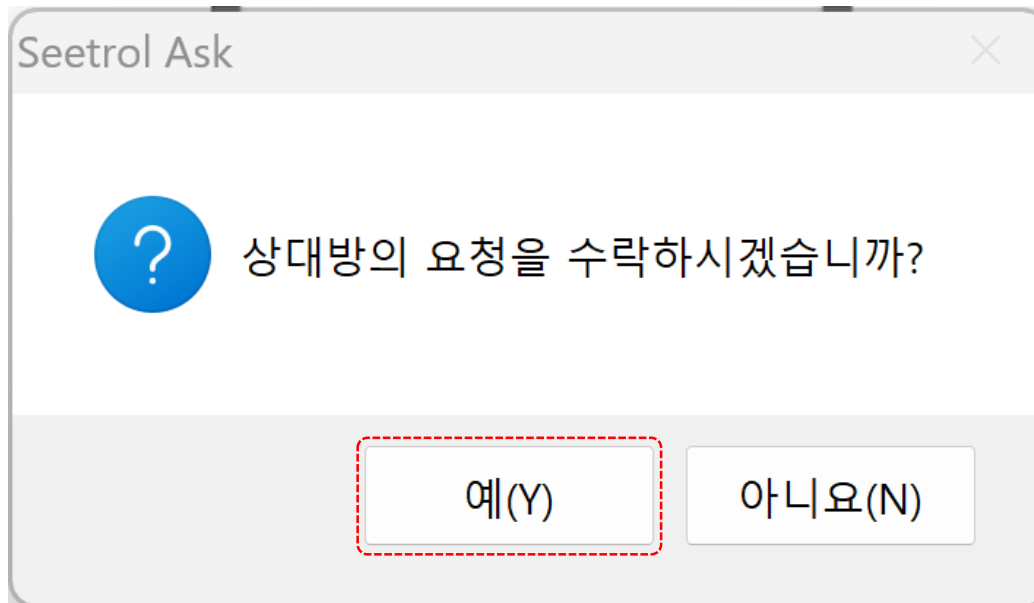
The image shows a screenshot of a web application window titled "Seetrol Ask". The window has a blue header bar with a menu icon, the title "Seetrol Ask", and window control buttons (minimize, maximize, close). The main content area features a large monitor icon displaying the number "8845" in red, enclosed in a red dashed box. Below the monitor, there is a mobile phone icon next to a text input field containing "remote.daou.co.kr". Underneath that is a user selection dropdown menu with a person icon and the number "1". A "로그아웃" (Logout) button is positioned below the dropdown. At the bottom, there is a checkbox labeled "StandBy" with a help icon (?) to its right. The footer of the window displays the URL "https://www.seetrol.co.kr" on the left and the version number "v24.2.6.2" on the right.

- ① 실행된 프로그램 화면에 숫자 4자리가 표시됩니다.
- ② 통화 중인 담당자에게 해당 숫자를 전달합니다.
- ③ 담당자가 번호를 입력하면 연결 프로세스가 시작됩니다.

원격 접속 상담 프로세스

원격 요청 최종 수락 및 연결

Step 4



① 원격 요청 수락 팝업이 화면에 나타납니다.

② [예(Y)] 버튼을 클릭하여 수락합니다.

이제 담당자가
고객님의 화면을 보며
지원을 시작합니다.

DAOUTECH

Thank You