

onTop 오류 해결 Manual_Step 2

2. Anyhelp: 문제해결을 위해

원격 지원 서비스를 받기 위한 준비 사항

오류 접수 시 서비스 해결 방법

1) AnyHelp 사용

: ActiveX 자체를 다운로드 받지 못할 경우 AnyHelp 또한 설치가 불가능 하기 때문에 NateOn을 사용하여 원격지원을 하도록 한다.

2) NateOn 사용

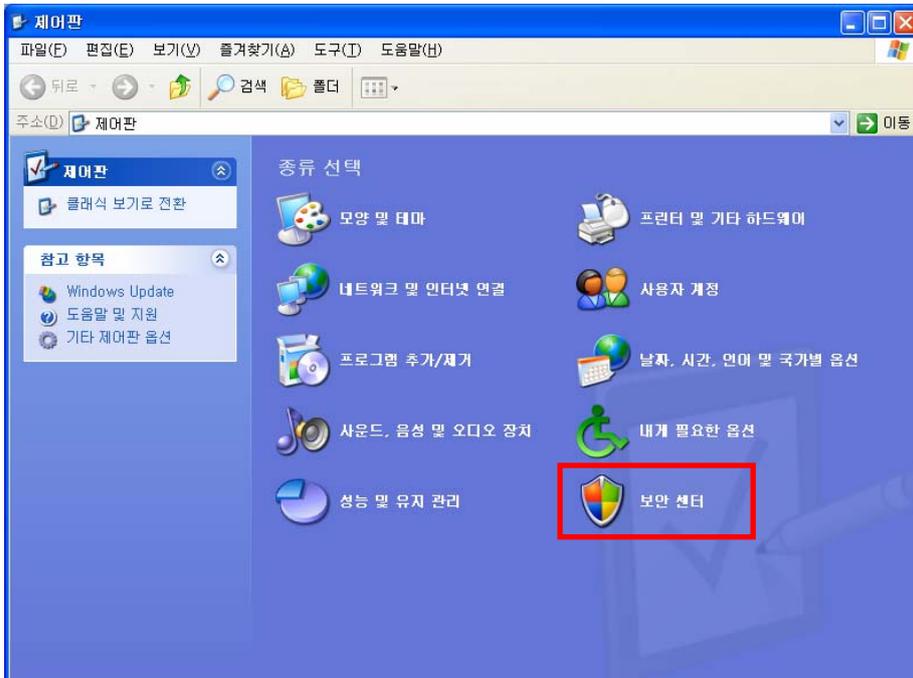
NateOn으로 원격 지원시, 사용자가 NateOn 아이디가 없는 경우가 많으므로, MPDA에서 서비스 할 수 있는 아이디를 서비스 사용자에게 알려주어 원격제어를 시도하도록 한다.

원격접속이 되지 않을 경우 대처 방법

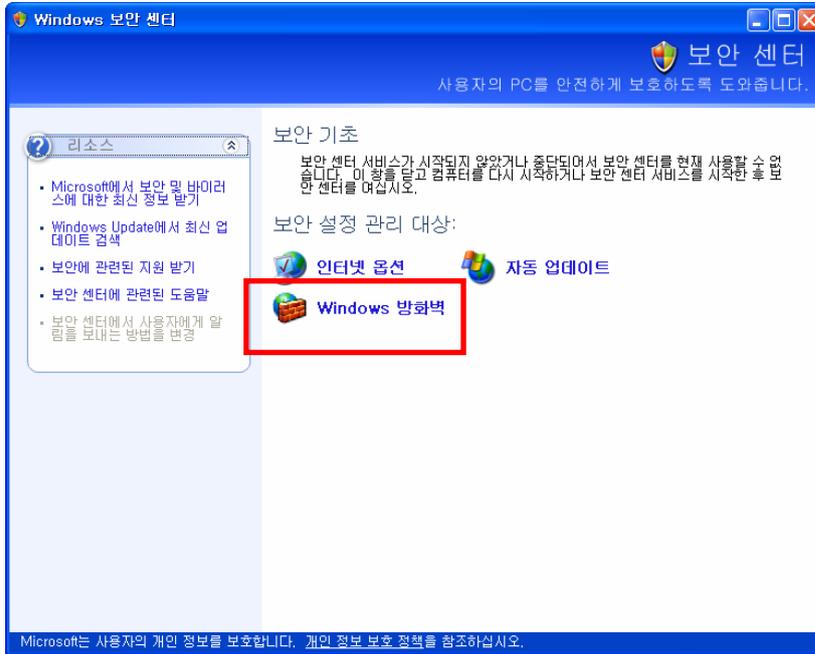
: 방화벽이 설치되어 있을 경우 원격접속이 안되므로 방화벽을 해지해야 한다.

- 방화벽 해제 방법

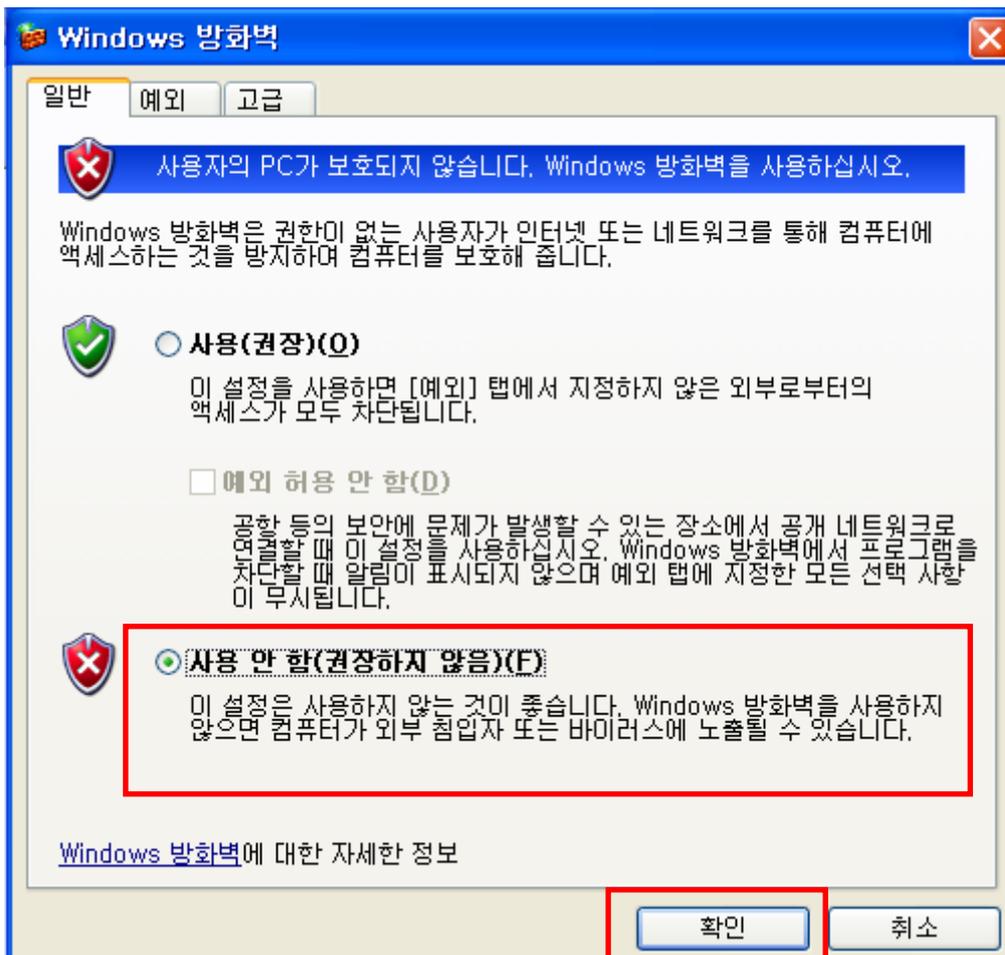
제어판 - 보안센터 클릭



Windows 방화벽 클릭



“사용 안 함” 체크하고 확인을 클릭한다.



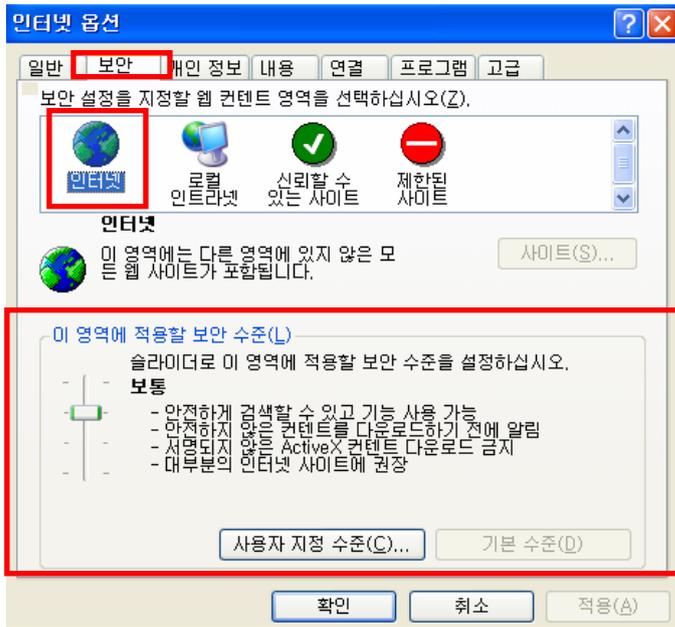
1. 기본적으로 체크해야 할 사항

A) 인터넷 보안사항 체크

-> 도구 - 인터넷 옵션 클릭



-> 보안 - "보통"으로 보안수준이 되어있는지 확인(기본수준으로 클릭)



B) 신뢰할 수 있는 사이트 보안사항 체크

-> “신뢰할 수 있는 사이트” – 최소 보안 상태로 되어 있는지 확인.(기본 수준으로 클릭)

