OfficeView

OfficeView Support
사용 설명서

버전 1.0

2026-11-13

OfficeView

목차

1. 빠른 시작 3

2. 고객이 보는 화면 8

3. 연결 중에 쓰는 기능 14

4. 관리 센터 설정 22

5. 연결 기록 26

6. 보안과 개인정보 29

7. 문제 해결 31

8. 회사 홈페이지에 넣기 34

제 1 장

빠른 시작

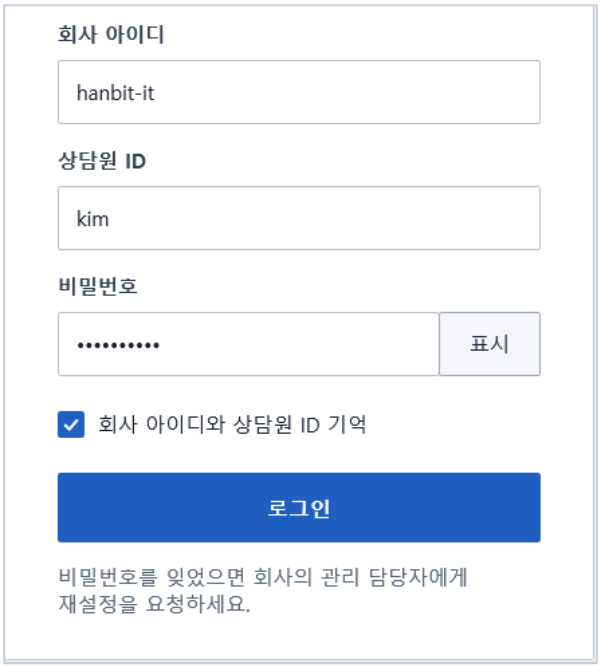
로그인부터 연결 종료까지 여섯 단계를 화면과 함께 따라 합니다.

로그인부터 연결 종료까지, 여섯 단계면 됩니다.

시작 전에: 회사의 관리 담당자가 관리 센터에서 상담원 ID를 만들어 줍니다(4장).

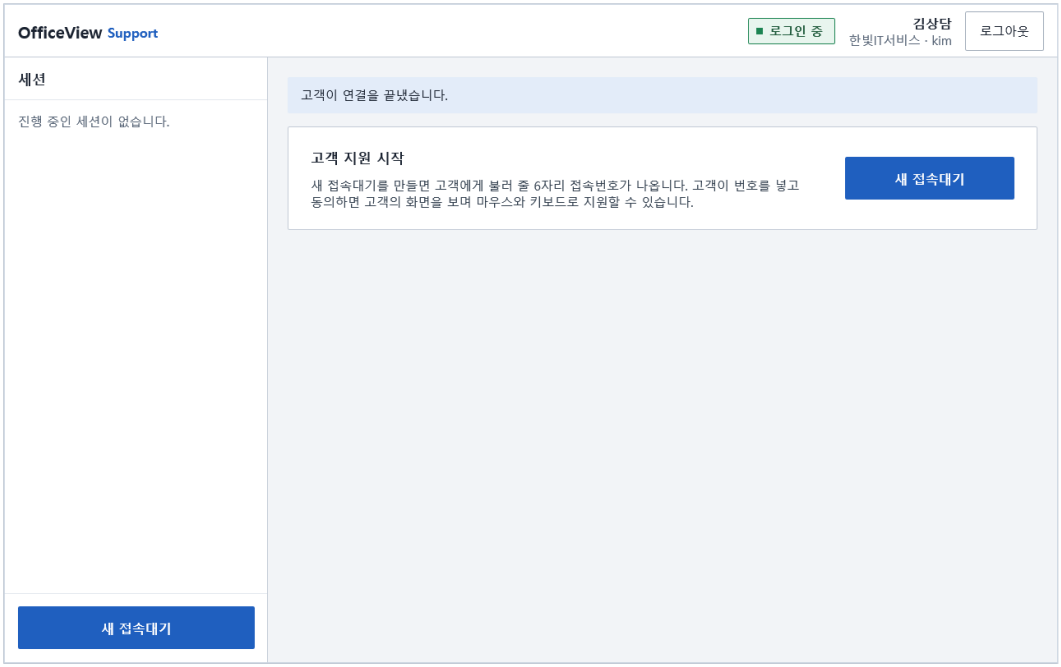
1 설치하고 로그인합니다

웹사이트의 다운로드 > OfficeView Support에서 상담원 프로그램을 받아 설치합니다. 회사 아이디, 상담원 ID, 비밀번호를 넣고 로그인합니다.



2 "새 접속대기"를 누릅니다

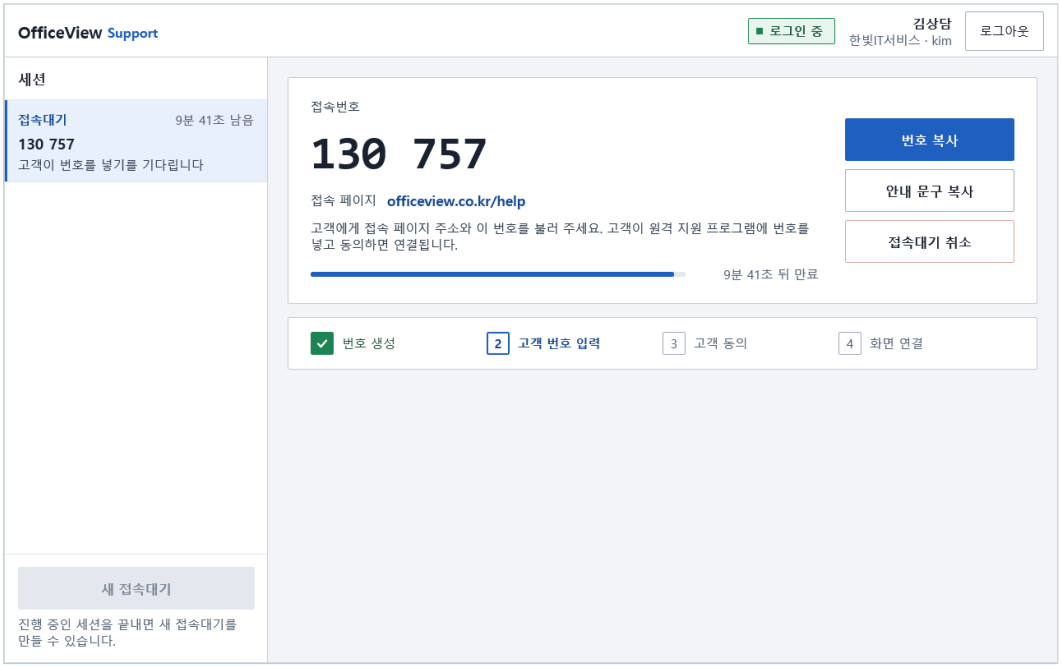
왼쪽 아래의 "새 접속대기"(또는 가운데의 "고객 지원 시작")를 누릅니다.



3 고객에게 번호를 불러 줍니다

6자리 접속번호가 나옵니다. 전화로 접속 페이지 주소(officeview.co.kr/help)와 번호를 알려 줍니다.

번호는 10분 동안, 한 번만 쓸 수 있습니다. 메신저로 보낼 때는 "번호 복사"를 누릅니다.



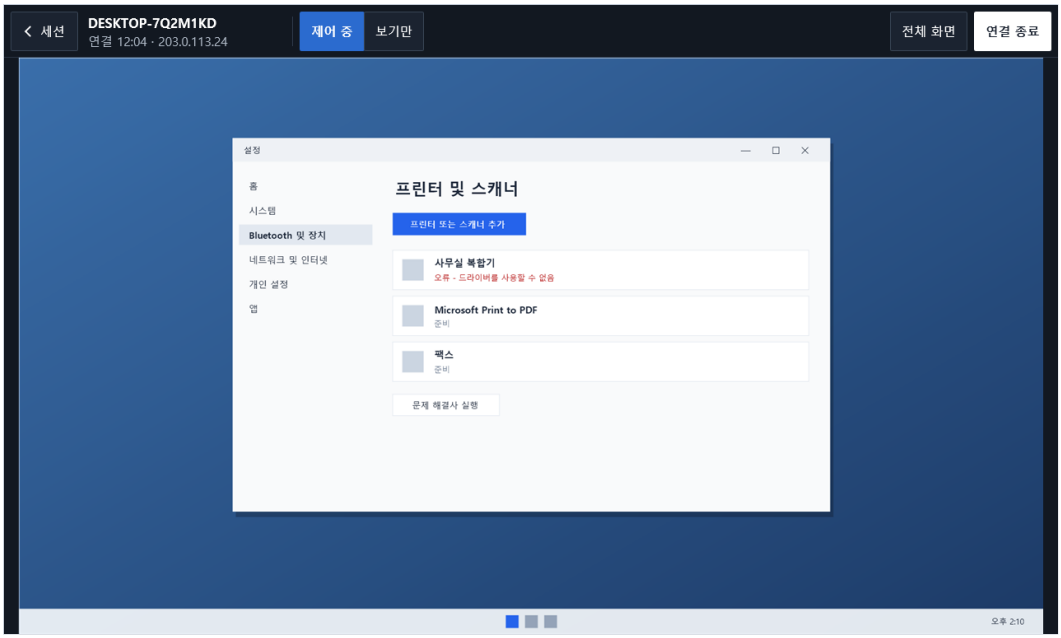
4 고객이 번호를 넣고 동의합니다

고객이 원격 지원 프로그램에 번호를 넣으면, 회사와 상담원 이름이 나옵니다. 고객이 "동의 후 연결"을 누르면 연결됩니다.



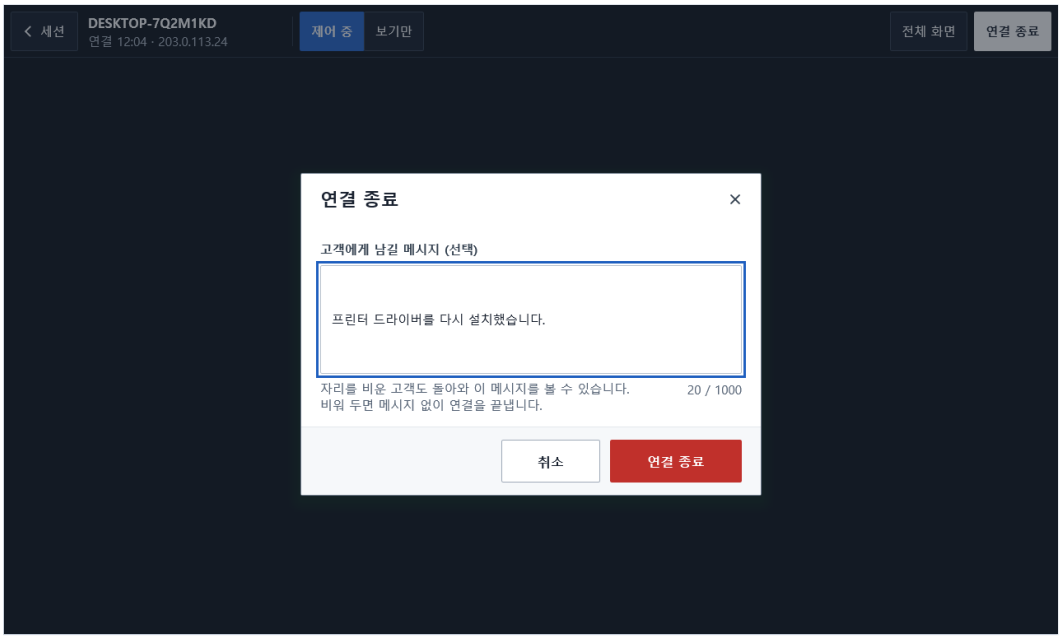
5 화면을 보며 지원합니다

고객 화면이 저절로 열립니다. 화면을 누르면 마우스와 키보드로 제어합니다.



6 "연결 종료"를 누릅니다

고객에게 남길 메시지를 적으면(선택) 고객 화면에 보이고 연결 기록에도 남습니다.



알아 두면 좋아요

- 상담원 한 명은 고객을 동시에 5명까지 지원합니다. 고객마다 세션이 하나씩 생기며, 세션 목록에서 고른 고객의 화면을 보고 조작합니다. 입력은 지금 보고 있는 고객에게만 갑니다.
- 고객이 들어오면 PC 이름과 주소를 보고, 기다리던 고객이 맞는지 확인합니다.
- 비밀번호를 잊었으면 회사의 관리 담당자에게 재설정을 요청합니다.

제 2 장

고객이 보는 화면

고객이 번호를 넣고 동의하는 화면과, 연결 중 고객 화면 위의 막대를 봅니다.

고객 PC에서 일어나는 일입니다. 전화로 안내할 때 이 순서를 보세요.

고객은 접속 페이지(officeview.co.kr/help)에서 "원격 지원 프로그램 받기"를 눌러 받은 파일을 엽니다. 설치하지 않고 바로 실행됩니다.

1 번호를 넣습니다

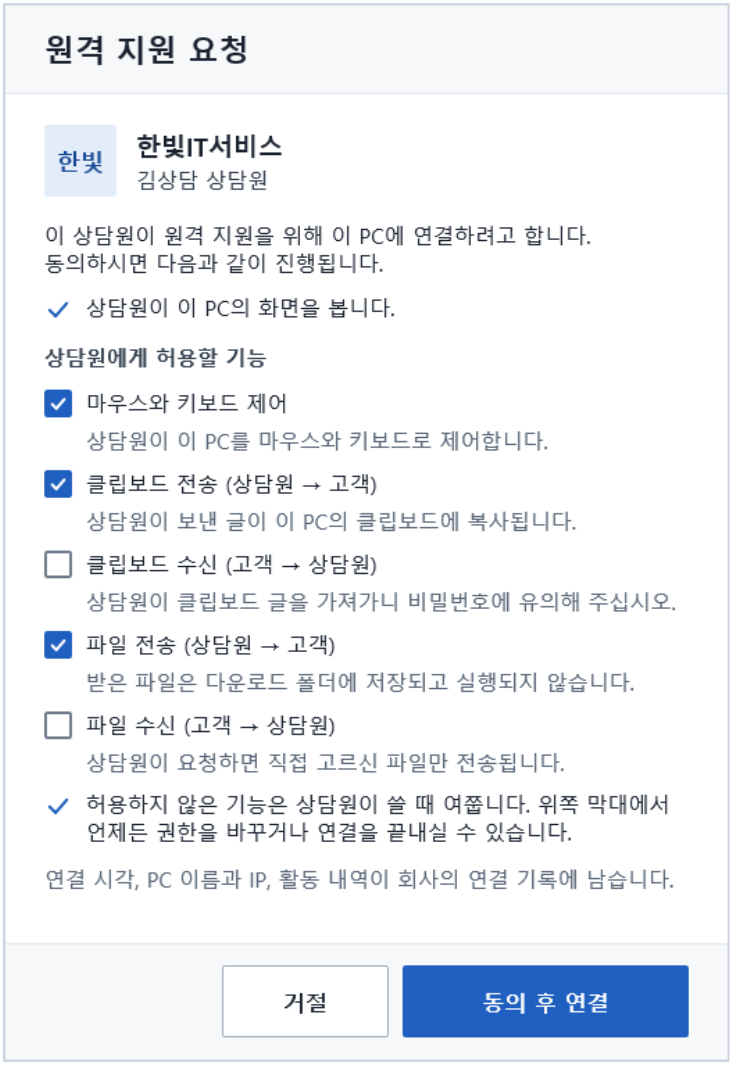
숫자 6자리를 넣고 "연결"을 누릅니다. 붙여 넣어도 숫자만 들어갑니다.



2 누가 연결하는지 보고 동의합니다

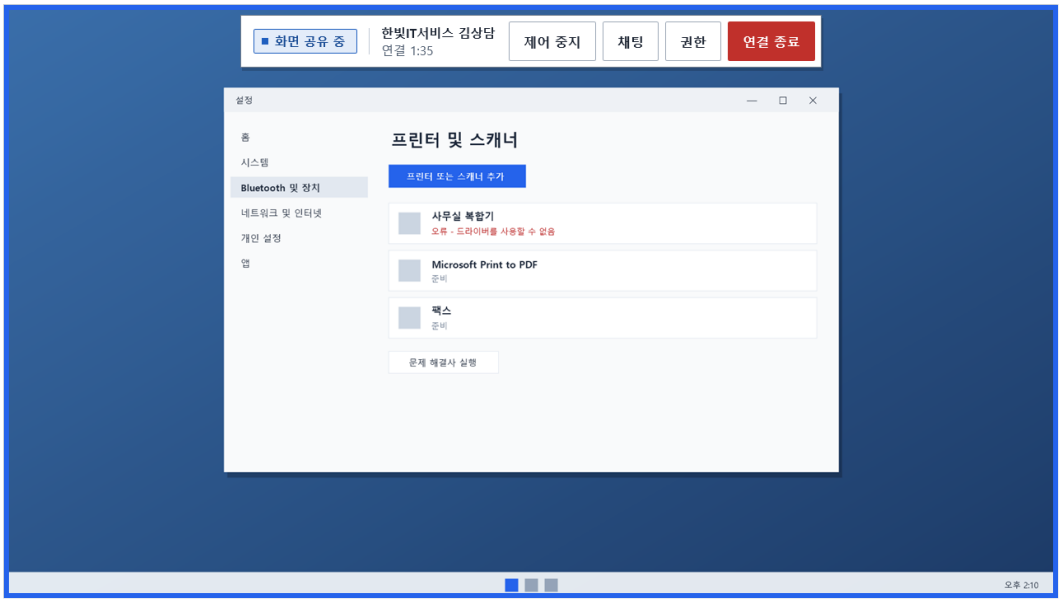
회사와 상담원 이름, 상담원에게 허용할 기능이 나옵니다. "동의 후 연결"을 눌러야 화면이 열립니다.

체크를 끈 기능은 상담원이 쓰려고 할 때 허용할지 한 번 더 묻는 창이 뜹니다. Enter 키로는 동의되지 않으며, Esc 키를 누르면 거절됩니다.



3 공유하는 동안: 위쪽 막대

화면 위쪽 가운데에 막대가, 가장자리에 파란 테두리가 보입니다. 고객은 막대에서 언제든 멈추거나 끝냅니다.

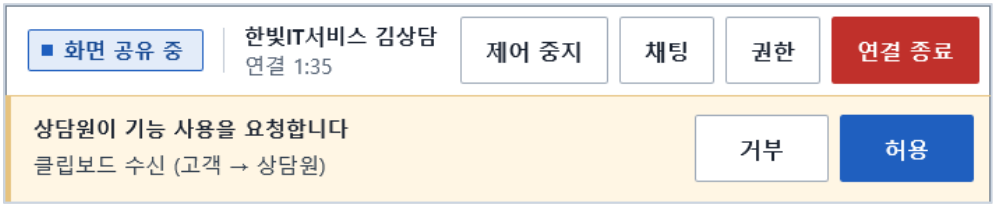


- **제어 중지 / 제어 허용**: 상담원의 마우스와 키보드를 멈추거나 다시 허용합니다. 멈추면 테두리가 주황색이 됩니다.
- **채팅**: 상담원과 글로 대화합니다.
- **권한**: 허용한 기능을 바꿉니다.
- **연결 종료**: 연결을 끝냅니다.

막대와 테두리는 상담원 화면에는 보이지 않고, 상담원은 막대를 누를 수 없습니다.

4 상담원이 물어 오면 답합니다

허용하지 않은 기능을 상담원이 쓰려 하면 막대 아래에 요청이 펼쳐집니다. "허용"을 눌러야 진행됩니다.



5 끝나면 한 일과 메시지를 확인합니다

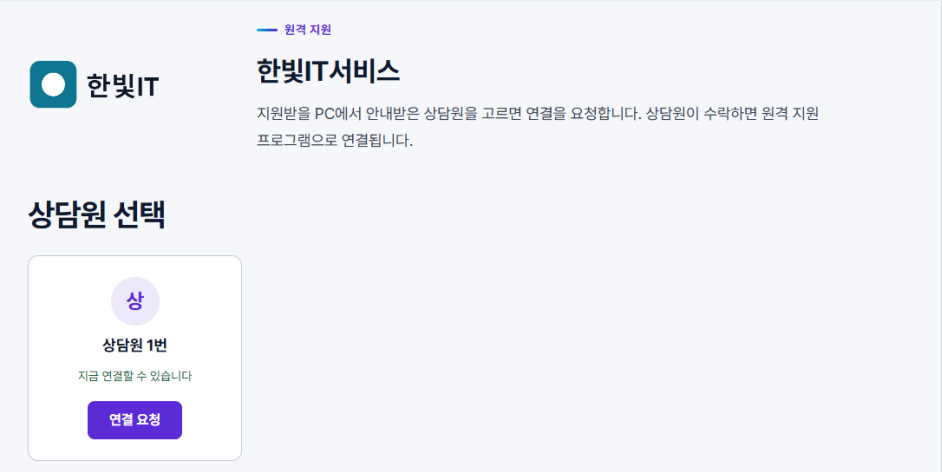
이번 원격 지원에서 이 PC에 한 일(파일 주고받기, 클립보드, 상담원의 제어, 관리자 권한 실행 등)이 시각 순서로 보이고, 상담원이 남긴 메시지도 함께 보입니다. 이 목록은 원격 지원 프로그램이 이 PC에서 직접 기록한 것이며, 클립보드 글과 파일의 내용은 기록하지 않습니다.

"내역 저장"을 누르면 목록을 파일로 남길 수 있습니다. 창을 닫으면 목록이 사라지고, 다운로드 폴더에서 실행했다면 받은 원격 지원 프로그램도 PC에서 지워집니다.



회사의 지원 페이지에서 연결할 때

회사가 알려 준 지원 페이지에서 안내받은 상담원의 "연결 요청"을 누릅니다.



다음 화면에서 원격 지원 프로그램을 받아 실행하면 번호를 넣지 않아도 됩니다. 상담원이 수락할 때까지 기다리는 화면이 보이고, 수락하면 위의 2번처럼 동의 화면이 나옵니다.



상담원이 몇 분 안에 수락하지 않거나 거절하면 요청이 끝나며, 지원 페이지에서 다시 요청하실 수 있습니다. 이미 받아 둔 원격 지원 프로그램이 있다면 요청 화면의 접속번호를 넣어도 됩니다.

제 3 장

연결 중에 쓰는 기능

제어, 파일, 그리기, 채팅, 관리자 권한, 고객 PC 정보, 녹화, 이관과 초대를 한눈에 봅니다.

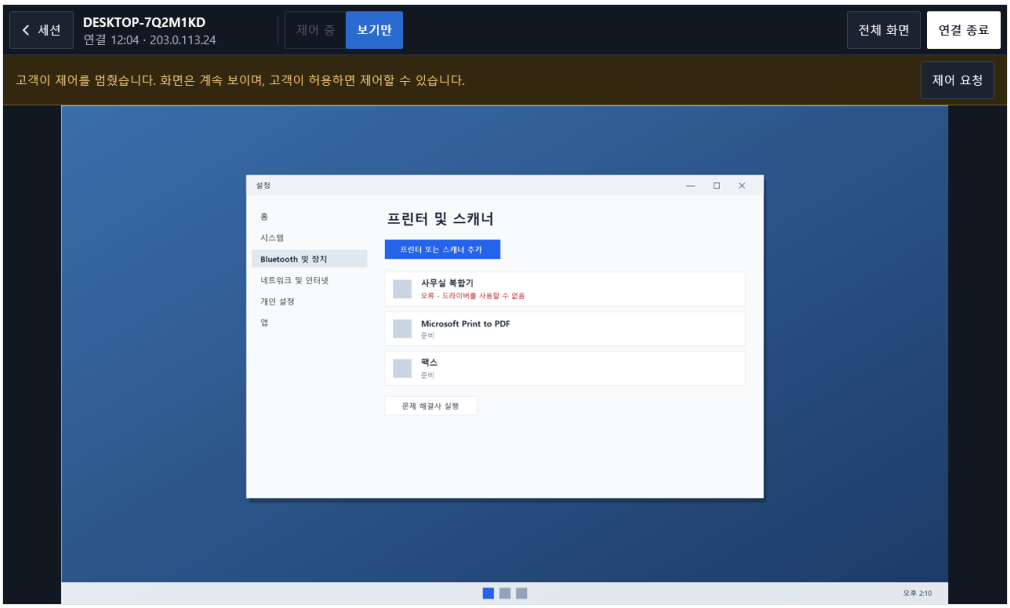
연결 중에 쓰는 기능은 대부분 위쪽 도구 모음의 **기능** 메뉴에 있습니다.

기능 메뉴	하는 일
클립보드 전송 / 수신	복사한 글을 고객 PC로 보내거나, 고객 PC에서 가져옵니다(60KB까지).
파일 전송 / 수신, 받은 파일 폴더	파일을 주고받습니다(2GB까지).
고객 PC 정보	사양과 실행 중인 프로그램을 봅니다.
관리자 권한 실행 요청, Ctrl+Alt+Del 전송, 고객 PC 재시작	관리자 권한이 필요한 지원을 합니다.
다른 상담원에게 이관, 다른 상담원 초대	다른 상담원과 함께 지원합니다.
녹화 폴더	회사가 녹화를 켰을 때 녹화 파일을 엽니다.

회사가 쓰지 않기로 한 기능은 메뉴에 없습니다(4장). 고객이 허용하지 않은 기능은 쓰려 할 때 고객에게 묻습니다.

고객이 제어를 멈췄을 때

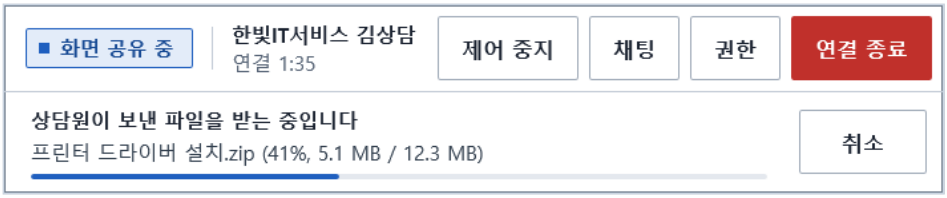
고객이 막대의 "제어 중지"를 누르면 화면만 보입니다. 띠의 "제어 요청"을 누르면 고객에게 다시 묻습니다.



파일 주고받기

기능 > 파일 전송으로 파일을 고르면 고객 PC의 다운로드\OfficeView 원격 지원 폴더에 저장됩니다. 받은 파일은 실행되지 않습니다.

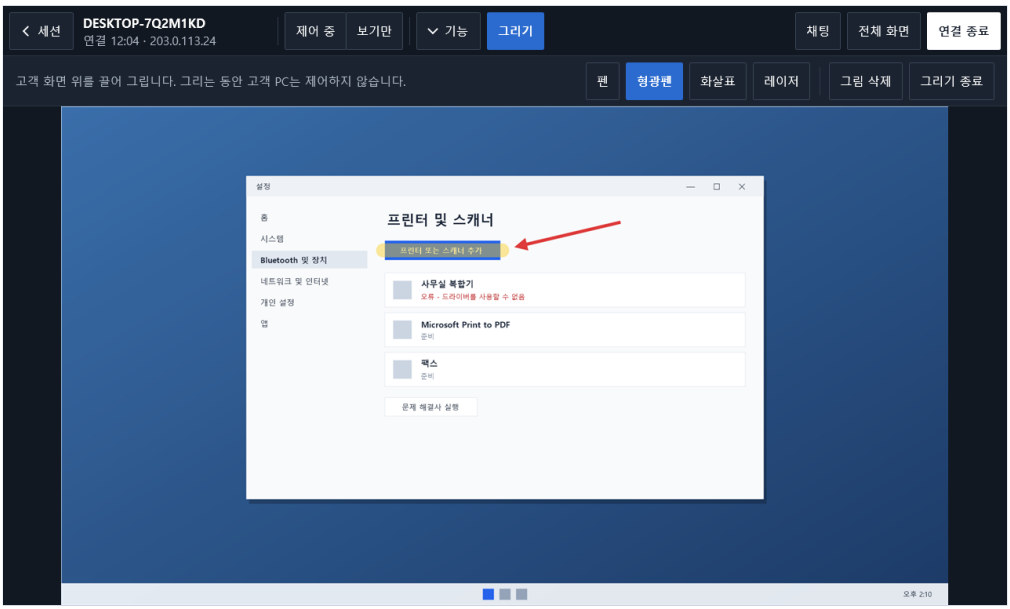
고객의 파일이 필요하면 기능 > 파일 수신을 누릅니다. 고객이 직접 고른 파일만 옵니다.



위 그림은 고객 화면의 막대입니다. 고객도 주고받는 것을 보고 언제든 취소할 수 있습니다.

그리기와 레이저 포인터

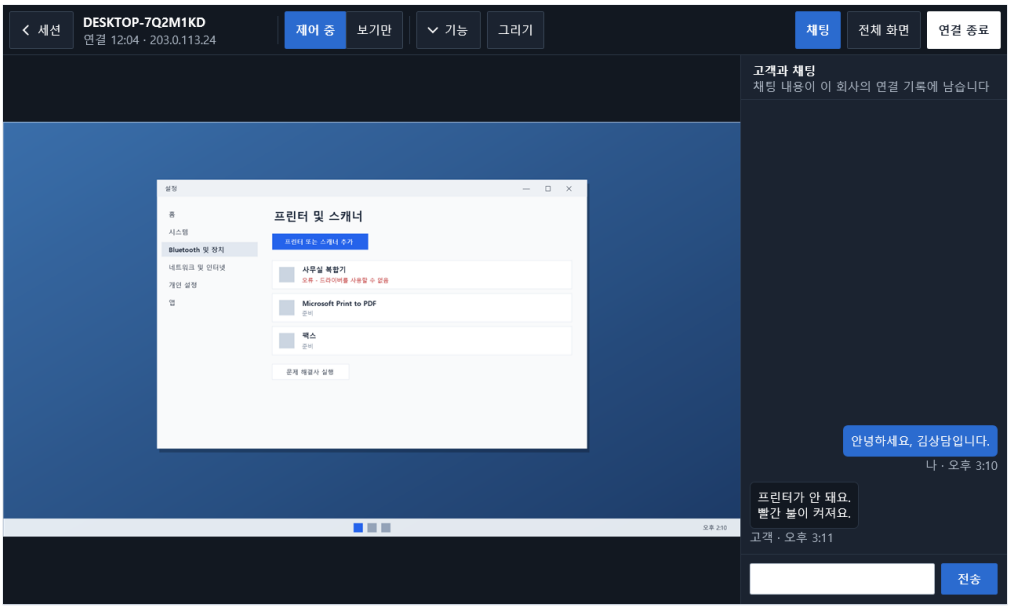
"그리기"를 누르고 펜, 형광펜, 화살표로 고객 화면 위에 짚어 줍니다. "레이저"는 마우스 자리를 빨간 점으로 보여 줍니다.



그리는 동안은 고객 PC를 제어하지 않습니다. "그리기 종료"를 누르면 고객 화면에서도 지워집니다.

채팅

"채팅"을 누르면 오른쪽에 대화창이 열립니다. 고객 PC에는 화면 오른쪽 아래에 뜹니다.

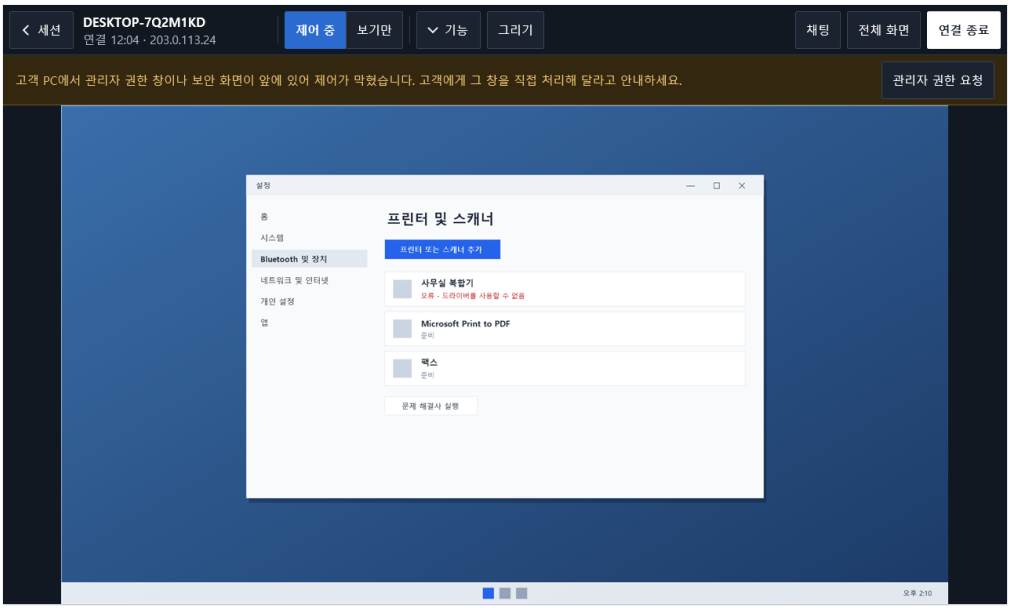


고객 PC에서는 이렇게 보입니다.

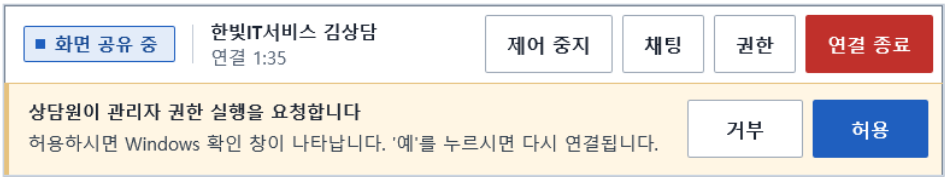


관리자 권한이 필요할 때

고객 PC에서 관리자 창이나 Windows 확인 창이 앞에 있으면 제어가 막힙니다. "관리자 권한 요청"을 누르세요.



고객이 막대에서 "허용"하고 Windows 확인 창에서 "예"를 누르면 같은 연결로 돌아옵니다. 그 뒤에는 기능 메뉴의 Ctrl+Alt+Del 전송과 고객 PC 재시작도 쓸 수 있습니다.



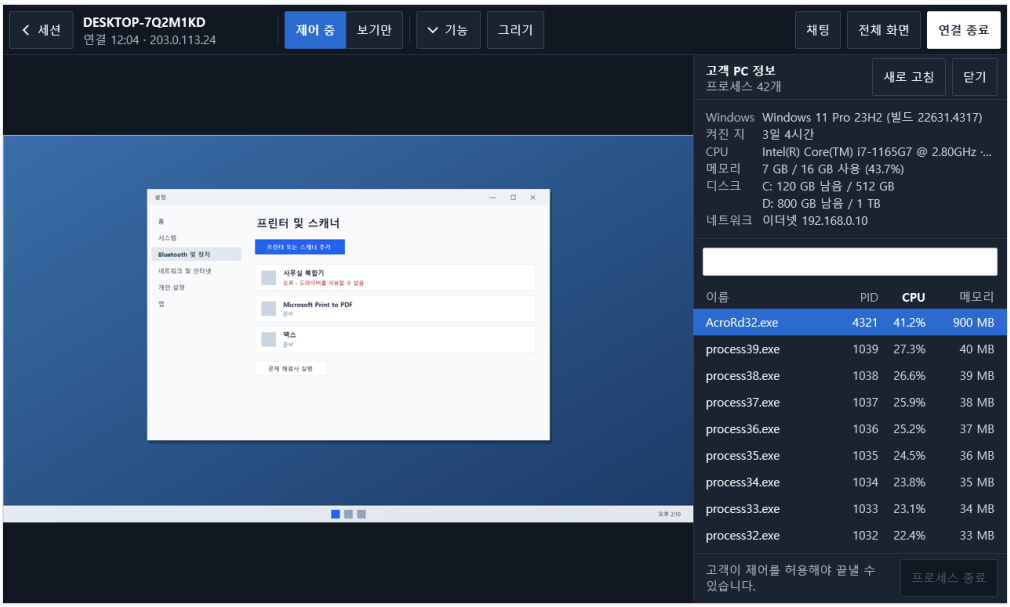
Windows 확인 창은 상담원 화면에 보이지 않습니다. 전화로 "예"를 눌러 달라고 안내합니다.

고객 PC가 잠기거나 Windows 확인 창이 뜨면 상담원 화면이 멈추고 위쪽 띠에 그 까닭이 보입니다. 연결은 끊기지 않으며, 고객이 잠금을 풀거나 그 창을 처리하면 화면이 다시 보입니다. 관리자 권한으로 실행한 뒤에는 잠금 화면과 Windows 확인 창도 보고 조작할 수 있습니다.

원격 지원 중에는 고객 PC의 화면 보호기와 화면 꺼짐이 시작되지 않습니다.

고객 PC 정보

기능 > 고객 PC 정보로 Windows, CPU, 메모리, 디스크, 네트워크와 실행 중인 프로세스를 봅니다. 고객이 제어를 허용한 동안에는 고객이 실행한 프로그램을 끝낼 수 있습니다.



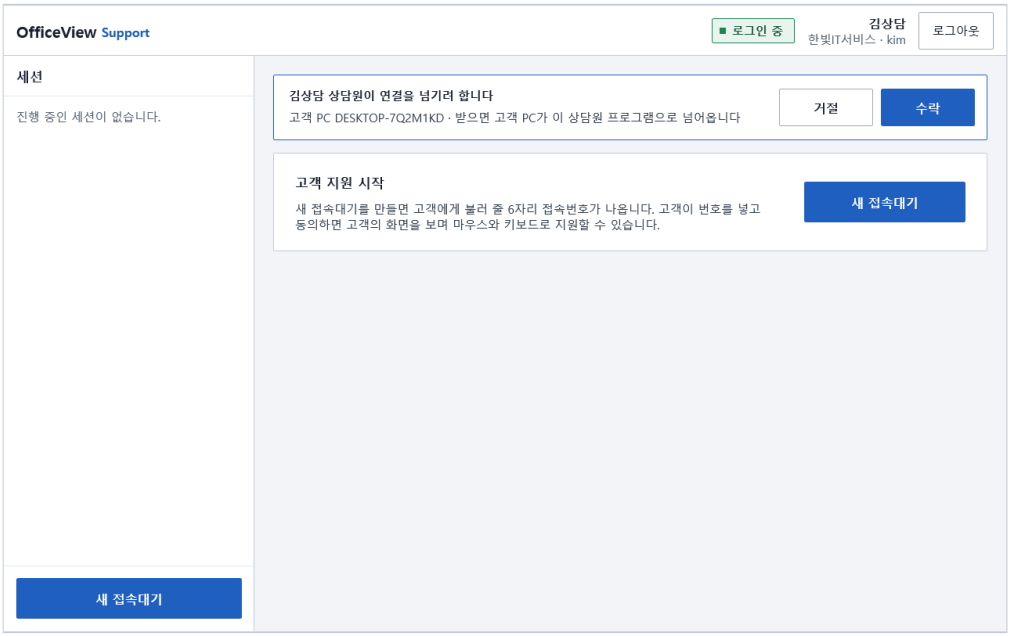
화면 녹화

회사가 녹화를 켜면 모든 연결이 상담원 PC의 동영상\OfficeView 원격 지원 녹화 폴더에 저장됩니다. 고객의 막대에는 "녹화 중"이 보입니다.



다른 상담원에게 이관과 초대

기능 > 다른 상담원에게 이관 또는 다른 상담원 초대를 누르고 상담원을 고릅니다. 받는 상담원의 화면에 띠가 뜨고 "수락" 이나 "참여"를 누르면 됩니다.

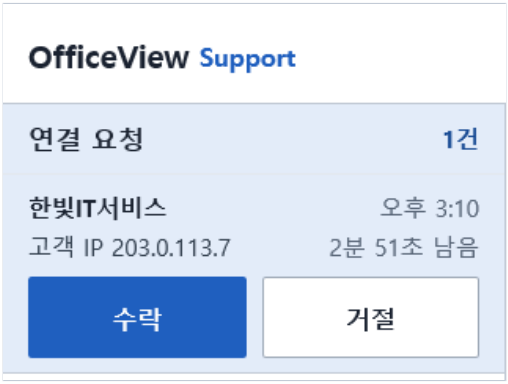


고객에게 다시 묻지 않고, 고객의 막대에 지금 누가 지원하는지 보입니다.



기업 지원 페이지의 연결 요청

고객이 회사의 지원 페이지에서 나를 고르면 왼쪽 위에 연결 요청이 뜹니다. 창이 뒤에 있으면 작업 표시줄에서 깜박입니다. "수락"을 누르면 그 고객의 접속대기가 만들어지고, 고객이 동의하면 연결됩니다. "거절"을 누르면 고객에게 거절을 알립니다.



요청은 3분 동안 기다립니다. 고객 한도가 차면 수락할 수 없습니다.

제 4 장

관리 센터 설정

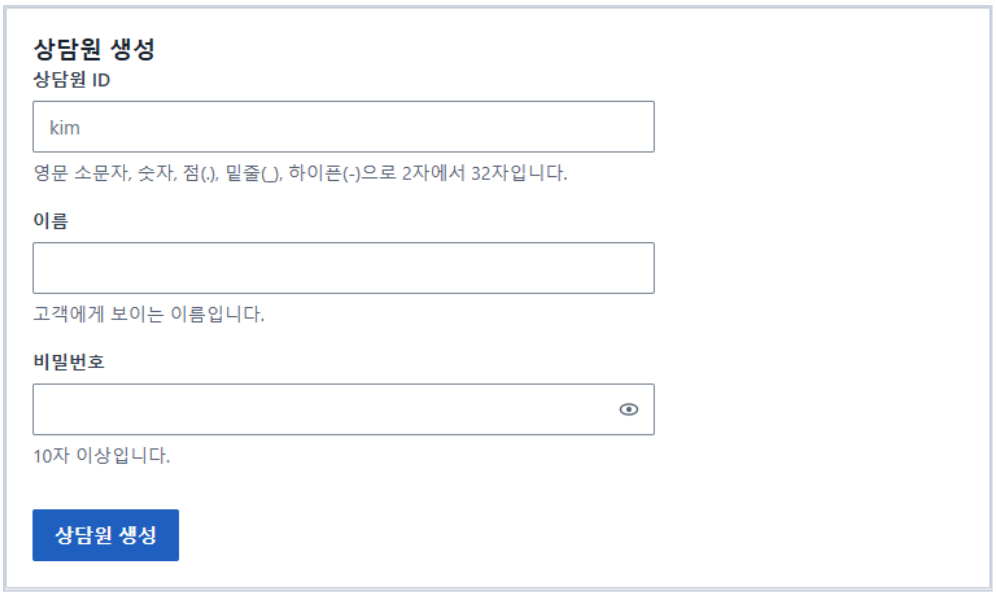
관리 담당자가 상담원을 만들고 상담원이 쓸 기능을 정합니다.

회사의 관리 담당자가 한 번만 해 두면 됩니다.

관리 센터에 회사 계정(회사 아이디)으로 로그인하면 왼쪽 메뉴에 **원격 지원**(상담원, 연결 기록, 기능 권한, 기업 지원 페이지)이 있습니다.

1 상담원을 만듭니다

원격 지원 > 상담원의 "상담원 생성"에 상담원 ID, 이름, 비밀번호(10자 이상)를 넣습니다. 이름은 고객 화면에 보입니다.



2 상담원에게 알려 줍니다

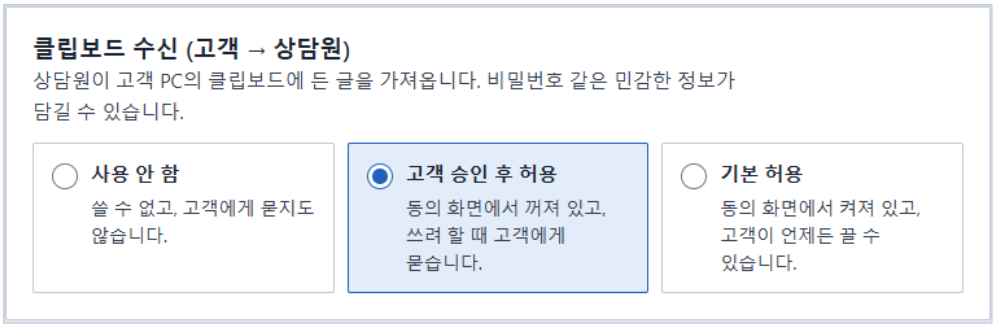
회사 아이디, 상담원 ID, 비밀번호를 알려 줍니다. 목록에서 누가 로그인 중인지 보고, 사용 중지, 삭제, 이름과 비밀번호 변경을 합니다.



비밀번호를 바꾸거나 사용 중지하면 그 상담원은 곧바로 로그아웃됩니다. 같은 상담원 ID는 한 곳에서만 로그인됩니다.

3 쓸 기능을 정합니다

원격 지원 > 기능 권한에서 기능마다 고르고 "저장"을 누릅니다.

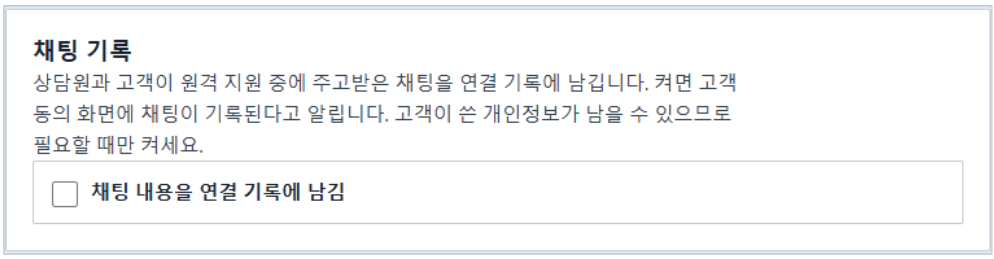


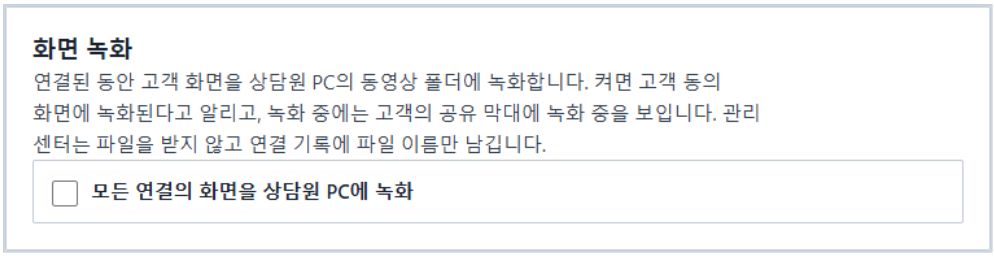
- **사용 안 함**: 쓸 수 없고 고객에게 묻지도 않습니다.
- **고객 승인 후 허용**: 쓰려 할 때 고객에게 묻습니다.
- **기본 허용**: 처음부터 켜져 있고, 고객이 언제든 끌 수 있습니다.

처음 값: 제어, 클립보드 전송, 파일 전송은 기본 허용이고 클립보드 수신, 파일 수신은 고객 승인 후 허용입니다. 바꾼 설정은 그 뒤에 만드는 접속대기부터 적용됩니다.

4 필요하면 채팅 기록과 녹화를 켭니다

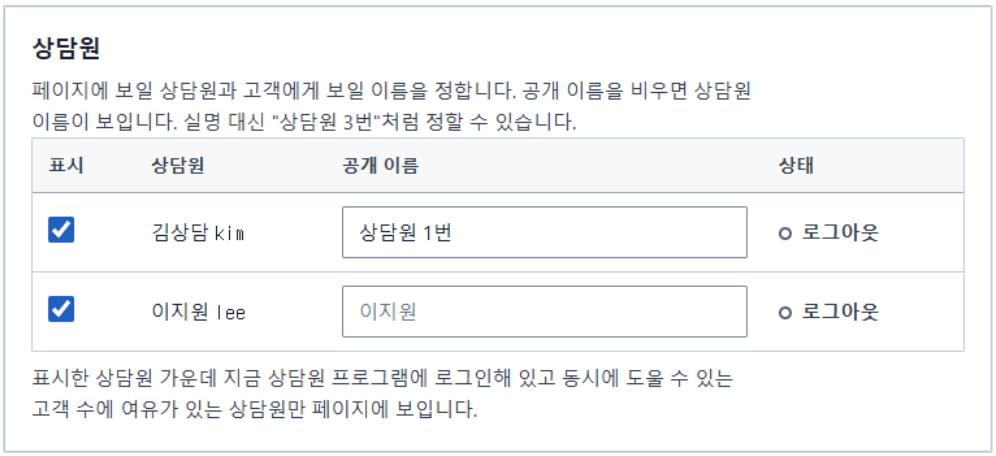
같은 화면 아래쪽에 있습니다. 처음에는 꺼져 있고, 켜면 고객의 동의 화면에 미리 알립니다.





5 필요하면 기업 지원 페이지를 엽니다

원격 지원 > 기업 지원 페이지에서 "기업 지원 페이지 공개"를 켜고 페이지 주소, 회사 이름, 로고, 페이지에 보일 상담원을 정한 뒤 "저장"을 누릅니다. 고객은 이 페이지에서 안내받은 상담원을 골라 연결을 요청합니다.



- **공개 이름**: 고객에게 보일 이름입니다. 비우면 상담원 이름이 보이고, "상담원 3번"처럼 실명 대신 정할 수 있습니다. 고객의 동의 화면에도 이 이름이 보이며, 연결 기록에는 실제 상담원이 남습니다.
- **로고**: PNG 또는 JPEG 파일을 512KB까지 올립니다. 가로 480, 세로 160 픽셀 안으로 줄여 저장합니다.

페이지에는 지금 상담원 프로그램에 로그인해 있고 고객을 더 받을 수 있는 상담원만 보입니다. 화면 위쪽의 페이지 주소를 고객에게 알려 주거나 회사 홈페이지에 링크해 두면 됩니다.

이용 정보

원격 지원 > 상담원 위쪽에서 동시에 로그인할 수 있는 상담원 수(좌석)와 이용 기간을 봅니다. 이용 기간이 끝나면 상담원이 로그인할 수 없습니다.



제 5 장

연결 기록

상담마다 남는 기록과 통계를 보고 CSV로 받습니다.

접속대기마다 기록이 남습니다. 관리 센터의 원격 지원 > 연결 기록에서 봅니다.

기록 목록

언제, 어느 상담원이, 어느 PC에 연결했고 어떻게 끝났는지 한 줄씩 보입니다. 상담원이 남긴 메시지도 함께 보입니다.



채팅 기록이나 녹화를 켰다면 "채팅 N개", "녹화: 파일 이름"도 보입니다. 다른 상담원에게 넘겼거나 함께 봤으면 그것도 남습니다.

통계

기간과 상담원으로 좁혀 접속대기 수, 연결 수와 연결률, 연결 시간을 봅니다. 상담원별 통계와 끝난 까닭별 수도 있습니다.



결과의 뜻

결과	뜻
번호 대기 / 동의 대기 / 연결 중	진행 중입니다.

상담원 종료 / 고객 종료	연결한 뒤 상담원이나 고객이 끝냈습니다.
번호 만료	10분 동안 아무도 번호를 넣지 않았습니다.
상담원 취소	고객이 들어오기 전에 상담원이 취소했습니다.
고객 거절	고객이 동의 화면에서 거절했습니다.
동의 시간 초과	고객이 번호를 넣고 5분 안에 동의하지 않았습니다.
연결 끊김	상담원의 로그인이 끊겼거나, 고객 프로그램이 제시간에 돌아오지 않았습니다.

- 기록마다 "활동 내역"을 펼치면 원격 지원 중 고객 PC에서 한 일(주고받은 파일의 이름과 크기, 클립보드 글자 수, 상담원의 제어, 관리자 권한 실행, 종료한 프로그램 등)을 시각 순서로 봅니다. 예전 원격 지원 프로그램으로 한 연결은 "활동 내역 없음"으로 보입니다.
- "CSV로 내보내기"로 지금 조건의 기록을 받습니다(100,000건까지, 시각은 UTC, 마지막 열은 활동 내역).
- 기록은 365일 보관합니다. 연결 기록은 그 회사 계정만 봅니다.

제 6 장

보안과 개인정보

고객의 동의와 통제, 암호화된 연결, 고객 PC에 남는 것과 남는 기록을 정리했습니다.

고객이 무엇이 일어나는지 알고, 언제든 멈출 수 있게 만들었습니다.

고객이 정합니다

- 고객이 동의해야 화면이 열립니다. 동의 화면에 회사와 상담원 이름이 먼저 나옵니다.
- 공유하는 동안 막대와 테두리가 늘 보이고, 고객은 막대에서 멈추거나 끝냅니다. 상담원은 막대를 누를 수 없습니다.
- 클립보드와 파일 같은 기능은 회사가 정하고 고객이 허락합니다. 허락하지 않은 기능은 고객 PC의 프로그램이 막습니다.

연결

- 화면, 입력, 클립보드, 파일, 채팅은 두 프로그램이 맺은 암호화된 연결(TLS)로 오갑니다.
- 고객 프로그램은 관리 센터가 알려 준 그 상담원 프로그램의 인증서로만 연결합니다.
- 접속번호는 무작위 6자리이고, 한 번만 쓰며, 10분 뒤에는 쓸 수 없습니다. 틀린 번호는 주소마다 15분에 10번까지만 받습니다.

고객 PC에 남는 것

- 원격 지원 프로그램은 설치하지 않습니다. 다운로드 폴더에서 실행했다면 연결이 끝난 뒤 창을 닫을 때 지워집니다.
- 관리자 권한을 허락한 연결에서만 임시 서비스가 생기고, 연결이 끝나면 지워집니다.
- 상담원이 보낸 파일은 실행하지 않습니다. 상담원은 고객 PC의 파일을 둘러볼 수 없고, 고객이 고른 파일만 받습니다.
- 고객 PC 정보에는 창 제목, 명령줄, 사용자 이름을 담지 않습니다.

상담원 계정과 기록

- 상담원 비밀번호는 10자 이상이고, 한 상담원 ID는 한 곳에서만 로그인됩니다. 로그인은 12시간 뒤에 끝납니다.
- 연결 기록(시각, 상담원, 고객 PC 이름과 주소, 결과, 허락한 기능, 남긴 메시지, 활동 내역)은 365일 보관하고 그 회사 계정만 봅니다.
- 원격 지원 프로그램은 고객 PC에서 한 일을 직접 기록해 끝날 때 고객에게 보여 주고, 같은 내역을 회사의 연결 기록에 남깁니다. 상담원 프로그램을 거치지 않으므로 상담원이 내역을 바꿀 수 없고, 클립보드 글과 파일의 내용은 기록하지 않습니다.
- 채팅 내용과 녹화는 회사가 켰을 때만 남고, 그때는 고객의 동의 화면이 미리 알립니다. 녹화 파일은 상담원 PC에만 있습니다.

제 7 장

문제 해결

자주 보는 안내 문구와 그때 할 일을 정리했습니다.

안내 문구가 나오면 아래에서 찾아 해당하는 것을 하세요.

상담원 프로그램

이런 문구가 나오면	이렇게 하세요
회사 아이디, 상담원 ID, 비밀번호를 확인해 주세요.	회사 아이디는 회사 계정의 아이디입니다. 비밀번호를 잊었으면 관리 담당자에게 재설정을 요청합니다.
동시에 로그인할 수 있는 상담원 수가 모두 찼습니다.	다른 상담원이 로그아웃한 뒤 다시 하거나, 좌석을 늘립니다.
원격 지원 이용권이 없거나 이용 기간이 끝났습니다.	관리 담당자에게 이용권을 확인해 달라고 합니다.
로그인이 끝났습니다. 다시 로그인해 주세요.	다시 로그인합니다. 12시간이 지났거나, 같은 ID로 다른 곳에서 로그인했거나, 비밀번호가 바뀌었습니다.
프로그램을 새 버전으로 업데이트해 주세요.	다운로드에서 새 설치 파일을 받아 설치합니다.
아무도 접속하지 않아 접속대기가 끝났습니다.	새 접속대기를 만들어 새 번호를 알려 줍니다.
고객이 시간 안에 동의하지 않아 접속대기가 끝났습니다.	고객에게 "동의 후 연결"을 눌러 달라고 안내하고 새 번호를 알려 줍니다.
제어가 막혔습니다.	고객에게 앞에 뜬 창을 처리해 달라고 하거나 "관리자 권한 요청"을 누릅니다(3장).

고객의 원격 지원 프로그램

이런 문구가 나오면	이렇게 하세요
접속번호가 맞지 않거나 유효 시간이 지났습니다.	번호를 다시 불러 줍니다. 10분이 지났으면 새 번호를 만듭니다.
시도 횟수가 너무 많습니다.	안내된 시간이 지난 뒤 맞는 번호로 다시 넣습니다.
이전 버전의 원격 지원 프로그램이라 연결할 수 없습니다.	접속 페이지에서 프로그램을 새로 받아 실행하게 합니다.
상담원이 로그아웃해 연결할 수 없습니다.	상담원이 다시 로그인해 새 번호를 만듭니다.

연결

이런 문구가 나오면	이렇게 하세요
서버에 연결하지 못했습니다.	PC가 인터넷에 연결되어 있는지, 보안 프로그램이 막지 않는지 확인합니다.
중계 서버에 연결하지 못했습니다.	회사나 기관의 방화벽이 바깥 연결을 막는지 네트워크 담당자에게 확인합니다.
상담원과의 연결이 끊겼습니다. / 서버와의 연결이 끊겼습니다.	네트워크가 끊겼습니다. 새 번호로 다시 연결합니다.

상담원 프로그램(1.4부터)은 로그인 화면의 공지사항을 OfficeView 웹사이트(officeview.co.kr)에서 읽습니다. 회사나 기관의 방화벽이 이 주소를 막아도 로그인과 원격 지원은 그대로 되고, 공지사항만 보이지 않습니다.

고객 화면이 움직이지 않으면: 화면이 바뀌지 않는 동안에는 새 화면이 오지 않습니다. 고객에게 마우스를 움직여 달라고 해 봅니다.

제 8 장

회사 홈페이지에 넣기

회사 홈페이지에 위젯이나 상담원 목록을 넣거나 공개 API로 직접 그려, 고객이 홈페이지에서 원격 지원을 요청하게 합니다.

고객이 회사 홈페이지에서 바로 상담원을 골라 원격 지원 연결을 요청하게 합니다. 기업 지원 페이지(4장의 관리 센터 설정)를 켠 회사가 씁니다.

상담원의 수락과 고객의 동의는 지금처럼 그대로 거칩니다. 홈페이지는 연결을 요청할 뿐, 연결을 만들지 않습니다.

먼저 사이트를 등록합니다

관리 센터의 원격 지원 > 기업 지원 페이지에서 **다른 사이트에서 사용**에 홈페이지 주소를 한 줄에 하나씩 10개까지 넣고 저장합니다. https로 시작하는 주소를 경로 없이 씁니다(예: https://www.example.com). 개발할 때는 http://localhost:3000처럼 쓸 수 있습니다.

위젯과 상담원 목록은 등록한 사이트에서만 보이고, 공개 API도 브라우저에서는 등록한 사이트에서만 부를 수 있습니다. 저장하면 그 아래에 회사의 페이지 주소가 들어간 코드가 보이므로 그대로 복사해 씁니다.

방법 1. 위젯

홈페이지에 다음 한 줄을 붙여 넣으면 화면 오른쪽 아래에 "원격 지원" 단추가 뜹니다. 고객이 상담원을 고르면 그 자리에서 접속 번호, 원격 지원 프로그램 받기, 상담원의 수락 여부를 봅니다.

```
<script src="https://officeview.co.kr/help/widget/v1.js" data-page="페이지 주소" async></script>
```

단추 대신 정한 자리에 보이려면 그 자리에 다음 요소를 둡니다. 바탕이 어두우면 script에 data-theme="dark"를 더합니다.

```
<div data-officeview-help></div>
```

방법 2. 상담원 목록 넣기

위젯 대신 상담원 목록 화면을 그대로 넣습니다. 목록 화면은 등록한 사이트 안에서만 보입니다.

```
<iframe src="https://officeview.co.kr/help/페이지 주소/embed" title="원격 지원"
    width="480" height="560" style="border:0;max-width:100%"></iframe>
```

바탕이 어두우면 주소 끝에 ?theme=dark를 붙입니다.

방법 3. 공개 API로 직접 그리기

홈페이지의 화면은 회사가 직접 만들고, 상담원 목록과 연결 요청은 공개 API로 주고받습니다.

- 기본 주소: https://officeview.co.kr/api/help/v1/pages/{페이지 주소}
- 브라우저에서는 등록한 사이트에서만 부를 수 있습니다(CORS). 쿠키는 쓰지 않습니다.
- 고객의 브라우저에서 부릅니다. 횟수와 기다리는 요청을 방문자의 주소마다 세므로, 회사 서버를 거쳐 부르면 모든 고객이 한 도 하나를 나눠 씁니다.

- 보내는 본문은 JSON입니다(Content-Type: application/json). 다른 요청 헤더는 더하지 않습니다(브라우저의 사전 요청에서 막힙니다).
- v1 안에서는 응답에 필드를 더하기만 합니다. 모르는 필드는 무시하면 됩니다.

상담원 목록

```
GET /api/help/v1/pages/{페이지 주소}
```

필드	뜻
slug	페이지 주소
company	회사 이름
logoUrl	로고 그림의 주소, 로고가 없으면 null
agents[].id	상담원을 가리키는 값(연결 요청에 그대로 보냅니다)
agents[].name	회사가 정한 상담원의 공개 이름

목록에는 회사가 보이기로 한 상담원 가운데 지금 상담원 프로그램에 로그인해 있고 고객을 더 맡을 수 있는 상담원만 나옵니다.

연결 요청

```
POST /api/help/v1/pages/{페이지 주소}/requests
{"agent": "상담원의 id"}
```

필드	뜻
token	이 요청의 토큰: 형편 묻기와 취소에 보냅니다
code	접속번호(6자리)
state	요청의 형편(아래 표)
expiresAt	상담원이 답해야 하는 때: 요청한 뒤 3분(ISO 8601, UTC)
company, agent	회사 이름, 고른 상담원의 공개 이름
downloadUrl	접속번호가 이름에 붙은 원격 지원 프로그램: 고객이 누르는 링크로 둡니다(pending과 accepted 동안만 받을 수 있고, 그 뒤는 410)
pageUrl	OfficeView의 요청 화면(새 창으로 열 때)

형편 묻기와 취소

```
POST /api/help/v1/pages/{페이지 주소}/requests/state   {"token": "..."}
POST /api/help/v1/pages/{페이지 주소}/requests/cancel  {"token": "..."}
```

답은 연결 요청의 답과 같은 필드입니다. 3초마다 형편을 묻고, 연결된 뒤에는 10초마다 물으면 충분합니다. 끝난 형편이면 그만 묻습니다. 취소는 상담원이 아직 답하지 않은 요청만 거둡니다.

state	뜻
pending	상담원의 수락을 기다립니다
accepted	상담원이 수락했습니다: 받은 프로그램을 실행하면 동의 화면이 나옵니다
joined	프로그램이 상담원에게 닿았고 고객의 동의를 기다립니다
connected	연결되었습니다
ended	연결이 끝났습니다(끝난 형편)
declined	상담원이 거절했습니다(끝난 형편)
expired	상담원이 답하지 않아 시간이 지났습니다(끝난 형편)
cancelled	고객이 취소했습니다(끝난 형편)

오류

오류의 답은 {"code": "...", "message": "..."}입니다. 415만 이 모양이 아닙니다.

상태	code	뜻
400	invalid_body, invalid_agent	본문이 JSON이 아니거나 상담원 값이 틀렸습니다
403	origin_not_allowed	등록하지 않은 사이트에서 불렀습니다(브라우저에서는 CORS 오류로 보입니다)
404	page_not_found, request_not_found	페이지가 없거나 꺼졌습니다, 또는 모르는 토큰입니다
409	agent_unavailable	그 상담원이 지금 요청을 받을 수 없습니다
409	request_open	같은 네트워크에서 낸 요청이 아직 기다리고 있습니다
415	-	본문의 Content-Type이 application/json이 아닙니다
429	too_many_requests	횟수를 넘었거나 회사의 기다리는 요청이 너무 많습니다: Retry-After(초) 뒤에 다시 합니다
503	unavailable	잠시 쓸 수 없습니다

방문자의 주소마다 15분 동안 연결 요청 10번, 형편 묻기 600번, 목록 읽기 300번까지이며, 연결 요청과 형편 묻기는 기업 지원 페이지에서 한 것과 함께 셉니다. 회사마다는 15분 동안 연결 요청 120번, 한 번에 기다리는 요청 50개까지입니다.

예제

```
const api = 'https://officeview.co.kr/api/help/v1/pages/페이지 주소';
async function call(url, body) {
  const init = body === undefined ? {} : {
    method: 'POST', headers: {'Content-Type': 'application/json'}, body: JSON.stringify(body)
  };
  const r = await fetch(url, init);
  const json = await r.json();
```

```
  if (!r.ok) throw new Error(json.code);   // 오류 표의 code
  return json;
}

const page = await call(api);   // page.agents 를 회사 화면에 그립니다
const request = await call(api + '/requests', {agent: page.agents[0].id});
// request.code 를 보이고, request.downloadUrl 을 '원격 지원 프로그램 받기' 링크로 둡니다
const timer = setInterval(async function () {
  const now = await call(api + '/requests/state', {token: request.token});
  if (['ended', 'declined', 'expired', 'cancelled'].includes(now.state)) clearInterval(timer);
}, 3000);
```

홈페이지가 CSP를 쓰면

위젯은 script-src, style-src, img-src, connect-src에, 상담원 목록 넣기는 frame-src에 https://officeview.co.kr를 더합니다. 공개 API만 쓰면 connect-src와(로고를 보이면) img-src에 더합니다.

알아 둘 것

- 토큰은 그 요청을 낸 고객의 것입니다. 다른 사람에게 보이거나 서버에 오래 두지 않습니다.
- 원격 지원 이용권이 없거나 기업 지원 페이지를 끄면 공개 API와 상담원 목록 넣기는 없는 페이지(404)가 되고, 위젯은 "지금은 원격 지원 페이지를 열 수 없습니다."를 보입니다.
- 등록하지 않은 사이트에서 위젯을 열면 브라우저 콘솔에 사이트를 등록하라는 경고가 남습니다.
- 사이트 등록을 지우면 그 사이트에서는 곧바로(늦어도 10초 안에) 동작하지 않습니다.