



온라인 도우미(원격지원) 사용 설명서

2020. 08

I. 외부고객 온라인 도우미 접속

● 외부고객 - 원격지원 접속

KEY MESSAGE 국민건강보험공단 홈페이지(www.nhic.or.kr)

The screenshot shows the NHIS homepage with the following elements:

- Header:** Navigation menu including '민원여기요', '건강iN', '정책센터', '국민과함께', and '공단요모조모'. A search bar is located on the right.
- Search Bar:** A search input field with the placeholder text '무엇을 찾고 계시나요?' and a magnifying glass icon.
- Recommended Service:** A section titled '오늘의 추천 서비스' (Today's Recommended Service) featuring '영유아 수첩' (Infant Book) with a sub-link '우리아이를 위한 꼼꼼한 건강기록 >'.
- Customer Center Section:** A row of service tiles including:
 - 고객센터 (Customer Center):** Displays the phone number '1577-1000' and operating hours '업무 시간 09:00~18:00'. A red circle highlights the '온라인도우미' (Online Assistant) button.
 - 외국어 상담 (Foreign Language Consultation):** Displays '1577-1000' and '단축 7번' (Shortcut 7).
 - 소식지 신청/해지 (Newsletter Sign-up/Unsubscribe):** Includes a text description: '더 빠르게 건강보험 정책과 정보를 제공합니다.' (We provide health insurance policies and information more quickly.)
 - APP 다운로드 (APP Download):** Includes QR codes for 'Android' and 'iOS'.
- Footer:** Contains '이용약관', '영상정보처리기기 운영방침', '개인정보처리방침', '온라인도우미', '관련사이트', '이동', '내부관련사이트', and '이동' buttons. It also features logos for 'With You', 'NHIS', and 'WAS'.

1. 국민건강보험공단 홈페이지 하단 영역에서 **[온라인도우미]** 버튼을 클릭하면 원격지원 접속 웹 화면이 나타납니다.

I. 외부고객 온라인 도우미 접속

● 외부고객 - 원격지원 접속

📌 KEY MESSAGE 외부고객 - 온라인 도우미 안내 화면

온라인도우미



본 서비스는공단업무 담당자가 고객님의 PC를 보면서 도움을 드리는 원격 서비스입니다.
일반 업무 상담은 1577-1000을 이용하시기 바랍니다

📌 서비스 신청 전 확인해 주세요.

1
 시스템에러
도우미 >

2
 공인인증서
안내 >

 온라인 도우미
사용설명서 >

- 공단 업무 담당자와 통화 후 서비스 승인번호를 부여 받아 입력하시기 바랍니다.
- 장기요양 건강관리전화 시범사업 관련 상담은 Help Desk(033-7364184~8)를 이용하시기 바랍니다.

서비스 이용 가능시간 평일 : 09:00~18:00(공휴일, 토·일요일 불가)

고객센터(업무담당자 문의)
1577-1000 >

업무담당자(IT상담사)통화 >

승인번호 받음

3
 서비스 승인번호

4

서비스요청

1. [시스템에러도우미] / [공인인증서 안내] 버튼을 클릭하면 주요 오류 조치내용 팝업이 출력됩니다.
2. [온라인 도우미 사용설명서] 버튼을 클릭하면 사용설명서 파일이 다운로드 됩니다.
3. 상담원과의 전화 통화에서 받은 인증번호를 입력합니다.
4. [서비스요청] 버튼을 클릭하면 서비스 요청 화면으로 이동합니다.

I. 외부고객 온라인 도우미 접속

● 외부고객 - 원격지원 접속

📌 KEY MESSAGE 외부고객 - 온라인 도우미 안내 화면

온라인도우미



본 서비스는공단업무 담당자가 고객님의 PC를 보면서 도움을 드리는 원격 서비스입니다.
일반 업무 상담은 1577-1000을 이용하시기 바랍니다

서비스를 이용하시려면 아래 동의문을 읽고 동의해 주시기 바랍니다.

동의문에 동의하시겠습니까?

동의함 동의하지 않음

1 서비스신청

이름

전화번호

010



0000



0000



0000

※ 입력하신 개인 정보는 개인 정보보호정책에 의하여 기밀로 유지됩니다.

2

서비스신청

초기화

직접실행

- 서비스 도중에 고객께서 언제라도 서비스를 중지하실 수 있습니다.
- 온라인 도우미 서비스 후, 원격 프로그램 삭제는 아래 '초기화' 를 실행 시켜 주시기 바랍니다.
- 온라인 도우미 서비스 신청 후, "서버에 접속할수 없습니다"등의 오류메시지 또는 접속실패시 '직접실행' 버튼을 다시 이용하여 주시기 바랍니다.
- 브라우저가 익스플로러가 아닌 경우(크롬, 엣지, 파이어폭스, 사파리)에는 '직접실행' 버튼을 이용하여 주시기 바랍니다.

1. 이름과 전화번호(선택)를 입력합니다.
2. [서비스신청] 버튼을 클릭하면 원격지원 사용자 대기 상태가 되며 관리자가 원격지원 요청을 할 수 있습니다.

I. 외부고객 온라인 도우미 접속

● 외부고객 - 원격지원 접속

📌 KEY MESSAGE 외부고객 - 온라인 도우미 안내 화면

온라인도우미



본 서비스는 공단업무 담당자가 고객님의 PC를 보면서 도움을 드리는 원격 서비스입니다.
일반 업무 상담은 1577-1000을 이용하시기 바랍니다

서비스를 이용하시려면 아래 동의문을 읽고 동의해 주시기 바랍니다.

동의문에 동의하시겠습니까?

동의함 동의하지 않음

📍 서비스신청

이름

전화번호 - -

※ 입력하신 개인 정보는 개인 정보보호정책에 의하여 기밀로 유지됩니다.

서비스신청

초기화

직접실행

nhis.or.kr의 patcher.exe(521KB)를(를) 열거나 저장하...
1 실행(R) 저장(S) 취소(C)

1. 이름과 전화번호를 입력 후, [서비스 신청] 버튼을 클릭 합니다.
이후, 익스플로러 하단 patcher.exe 실행을 클릭 하면 '원격지원 대기중' 상태가 됩니다.

