



주식회사 아카스타

PC용 원격학습지원 이용 안내



원격학습지원_PC 버전 ①

- ✓ 학습 중 문제가 발생하였을 경우 원격학습지원 서비스를 통해 지원
- ✓ 고객센터로 1차 상담 진행 후 상담사의 안내에 따라 진행
- ✓ 컴퓨터/모바일 접속을 통해 진행하므로 컴퓨터를 사용하지 않는 시간에 요청 권장
- ✓ 원격학습지원 연결 전 개인정보가 노출될 수 있는 프로그램 및 문서는 종료하시기 바랍니다
- ✓ 원격학습지원 상담시간 : 09시 ~ 18시(점심시간(12 ~ 13시)) / 주말 / 공휴일 제외

원격지원 서비스 연결 방법(PC)



[방법 1] 주소창에 "939.co.kr" > ezhelp 고객PC지원 서비스 > 접속코드 6자리 입력(상담원 안내)

[방법 2] 사이버연수원 > 학습지원 > 원격학습지원 > 원격지원 접수 클릭

[방법 1]

주소창에 <https://939.co.kr> 입력

ezhelp PC 원격지원 서비스

원클릭 고객PC지원 서비스

본 서비스는 고객님의 지원 요청에 따라 상담원이 직접 고객님의 PC에 접속하여 문제를 해결해드리는 서비스입니다.
먼저 고객센터센터로 전화하신 후 상담원의 안내에 따라 상담원 번호 아이콘 또는 접속코드(6자리) 입력 후 확인버튼을 클릭해 주십시오.

접속코드 입력

접속코드 6자리를 입력하십시오.

확인

[방법 2]

원격학습지원

원격학습지원

학습에 문제가 있으신가요? 원격학습지원을 통해 문제를 빠르게 해결하세요.

원격학습지원은 학습진행에 문제가 발생하였을 경우, 고객센터 운영자가 컴퓨터에 원격 접속하여 문제를 해결하는 서비스입니다.

원격학습지원 연결 전 확인 부탁드립니다!
FAQ 및 학습매뉴얼 내용을 먼저 확인해주세요.
고객센터 운영자가 컴퓨터를 사용해야 함으로, 컴퓨터를 사용하지 않는 시간에 요청하시기 바랍니다.
원격학습지원 연결 전 개인정보가 노출될 수 있는 프로그램은 종료하시기 바랍니다.

원격학습지원 상담시간 : 09:00 ~ 18:00
※ 원격학습지원은 고객센터로 1차 상담을 진행하신 뒤 운영자 안내에 따라 진행됩니다.

Step 1 → Step 2 → Step 3 → Step 4

원격지원 접수 클릭 후 프로그램 설치

안내받은 상담원 번호, 접속코드 입력

원격 연결 후 문제 확인 및 해결

문제 해결 완료 후 원격 종료

원격지원 접수

원격학습지원_PC 버전 ②

[순서 ①] 화살표(↓) 아이콘 클릭하여 다운로드 확인

[순서 ②] 고객접속 프로그램 실행 및 설치 ▶ 크롬 고객접속 프로그램 파일 더블 클릭하여 열기
 엣지 고객접속 프로그램 파일 [열기] 클릭

[크롬(Chrome)]

The screenshot shows the Chrome browser interface. The address bar contains '939.co.kr'. A download notification bar is visible at the top, showing a file named 'ezh(ezHelpID--443-902956-ko) (1).exe' with a size of 4.1MB and a status of '완료' (Completed). A hand cursor is pointing to the download icon in the address bar. The main content area features the 'ezhelp' logo and a section titled '원클릭 고객PC지원 서비스' (One-click Customer PC Support Service). Below this is a text block explaining the service and a form for entering a 6-digit access code. A blue box at the bottom right contains the text '스마트스크린에서 다운로드/실행이 차단되는 경우' (Cases where download/execution is blocked on smart screens).

[엣지(Edge)]

The screenshot shows the Edge browser interface. The address bar contains 'https://939.co.kr'. A download notification bar is visible at the top, showing a file named 'ezh(ezHelpID--443-431098-ko) (1).exe(으)로 무...'. The notification includes buttons for '열기' (Open) and '다른 이름으로...' (Save as...). A hand cursor is pointing to the '열기' button. The main content area is identical to the Chrome screenshot, featuring the 'ezhelp' logo, '원클릭 고객PC지원 서비스' (One-click Customer PC Support Service), a text block, a form for entering a 6-digit access code, and a blue box at the bottom right with the text '스마트스크린에서 다운로드/실행이 차단되는 경우' (Cases where download/execution is blocked on smart screens).



학습환경 설정

※ PC에서 원활한 학습 진행을 위해 시작 전 환경설정 확인 부탁드립니다.

시험창이 열리지 않을 경우

☆ 사용 권장



Chrome

방법1. 설정 > 팝업 검색 > 사이트 설정 > 팝업 및 리디렉션 > 사용할 수 있음 체크

방법2. 설정 > 팝업 검색 > 사이트 설정 > 팝업 및 리디렉션 > 팝업 전송 및 리디렉션 사용이 허용됨 "추가" 클릭하여 '*.acastar.co.kr" 추가



Microsoft
Edge

방법1. 설정 > 팝업 검색 > 차단(권장) 해지

방법2. 설정 > 팝업 검색 > 허용에 "추가" 클릭하여 '*.acastar.co.kr" 추가

인증서 갱신 오류/접속 오류

- ① 윈도우 키 + R 버튼으로 실행 창 열기
- ② regedit 입력 후 레지스트리 편집기 실행
- ③ HKEY LOCAL MACHINE > SOFTWARE > Policies > Microsoft > SystemCertificates > AuthRoot 에서
DisableRootAutoUpdate 값이 데이터 1로 되어 있을 경우 0으로 수정
- ④ 재부팅 후 학습 진행

학습창에서 오류메시지 확인될 경우

1) 인터넷 익스플로러(Internet Explorer)

도구 > 검색 기록 삭제 > " 쿠키 및 웹 사이트 데이터, 기록, 다운로드 기록 " 체크 후 삭제

2) 크롬(Chrome)

설정 > 개인정보 및 보안 > 인터넷 사용 기록 삭제 - " 다운로드 기록, 쿠키 및 기타 사이트 데이터, 캐시된 이미지 및 파일 " 체크 후 삭제

3) 마이크로소프트 엣지(Microsoft Edge)

설정 > 쿠키 및 사이트 권한 > 쿠키 및 사이트 데이터 관리 및 삭제 > 모든 쿠키 및 사이트 데이터 보기 > 모두 제거