

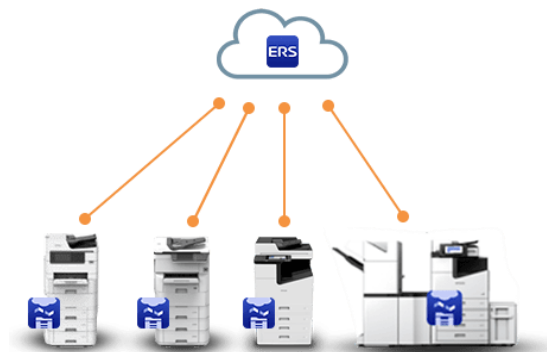
Epson Remote Service

활용 및 장애 조치

1. 시스템 개요
2. 고객 방문 전, 소모품 잔량 확인 하기
3. 총 출력매수/첫 인쇄일자 확인 하기
4. 원격으로 프린터 헤드 청소/재부팅 하기
5. 원격으로 Web-Config 접속 하기
6. 등록된 고객을 분류 하기
7. 소모품 부족/장애 알림을 메일로 받기
8. 출력 매수를 메일로 받기
9. 지정한 기간의 출력 매수 확인 하기
10. 다른 사업자가 등록된 고객을 위탁 받기
11. 본인의 고객을 다른 사업자에게 위탁 하기
12. 타사 프린터 정보 수집 하기

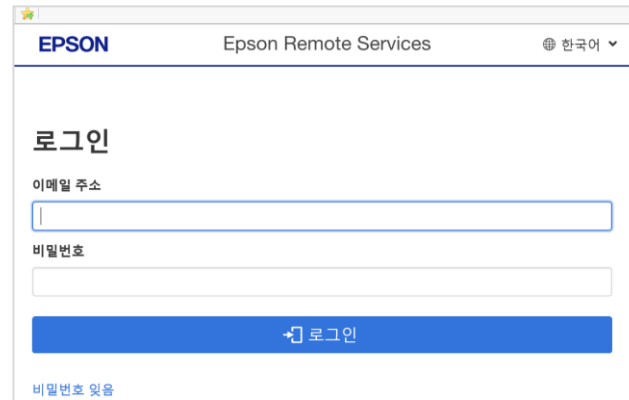
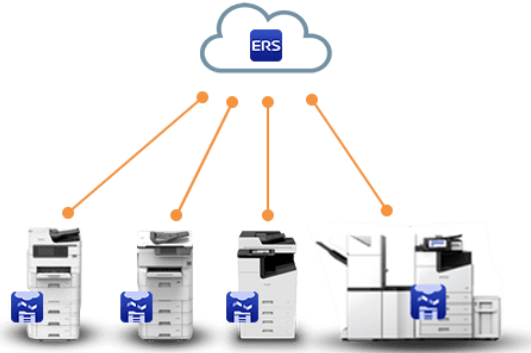
13. 알려진 문제 증상 조치 방법

시스템 개요



시스템 개요

- ERS(Epson Remote Services)는 웹 브라우저를 통해 엡손 프린터의 현재 상태와 사용 현황을 확인하거나, 정기적으로 보고서를 받을 수 있는 EPSON의 독자적인 모니터링 시스템 입니다.
- ERS는 Cloud Server에 있어 인터넷이 가능한 대부분의 단말기에서 접속할 수 있습니다.
(스토어에서 어플을 다운받는 것이 아님. 사이트 주소 입력만으로 접속 가능)



<ERS 웹 브라우저 화면>



<ERS 모바일 화면>

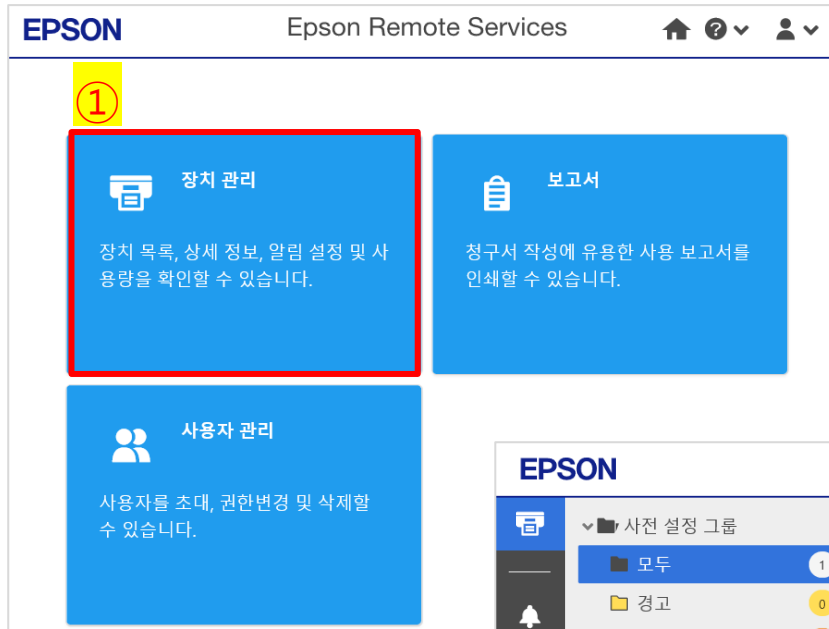
- 접속 주소 : <https://www.remote-services.epson.com>

서비스에 S가 붙어있음에 주의

고객 방문 전, 소모품 잔량 확인 하기

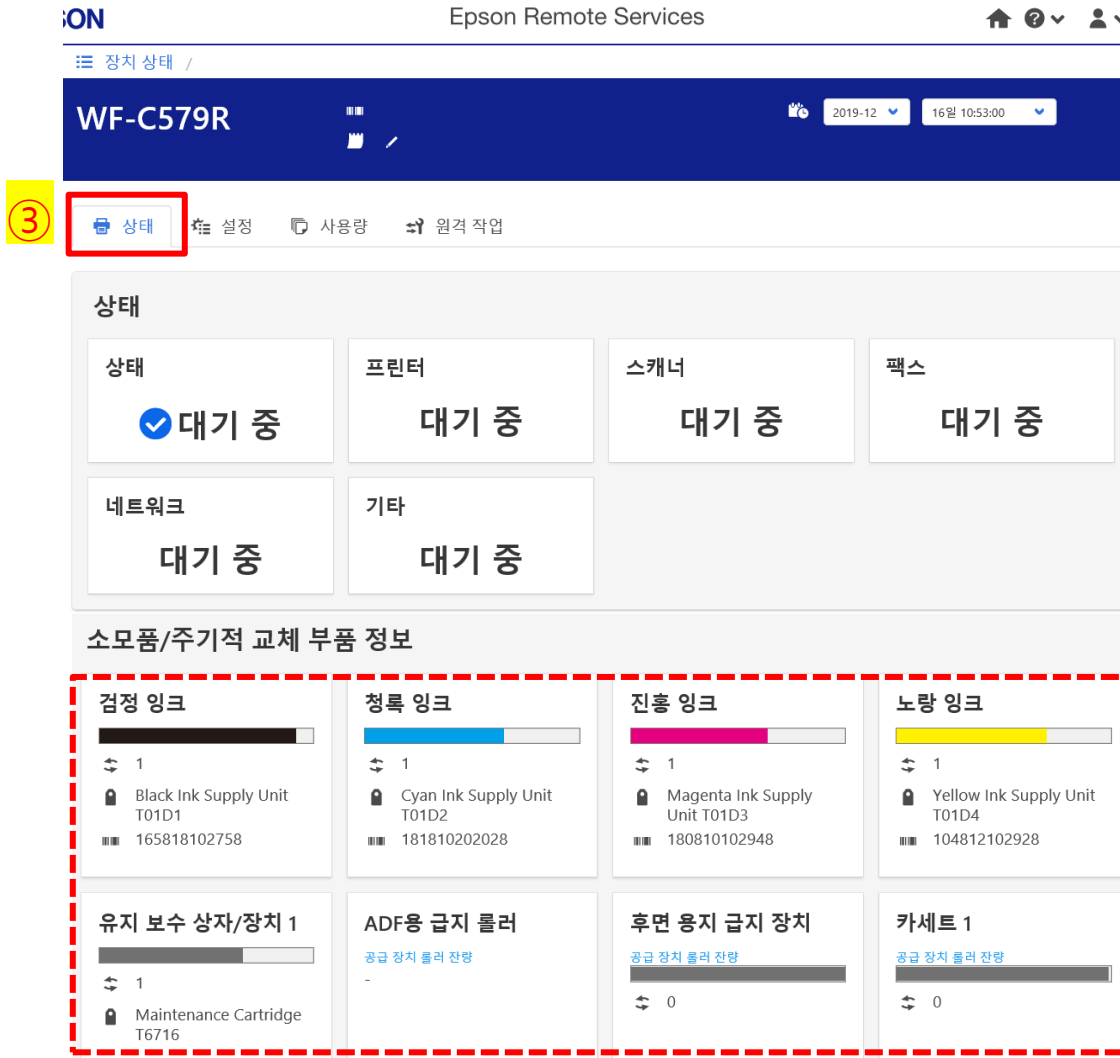
고객 방문 전, 소모품 잔량 확인 하기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다. (본인이 ERS에 등록된 프린터가 표시됩니다.)
- ② 확인하고자 하는 프린터를 클릭 합니다.



고객 방문 전, 소모품 잔량 확인 하기

- ③ 상태 탭에서 스크롤을 내리면 소모품 잔량이 표시 됩니다.
서비스 방문 전에, 잔량을 확인하여 관련 소모품을 지참할 수 있습니다.



EPSON Epson Remote Services

WF-C579R

2019-12 16일 10:53:00

③ 상태

상태

상태 대기 중	프린터 대기 중	스캐너 대기 중	팩스 대기 중
네트워크 대기 중	기타 대기 중		

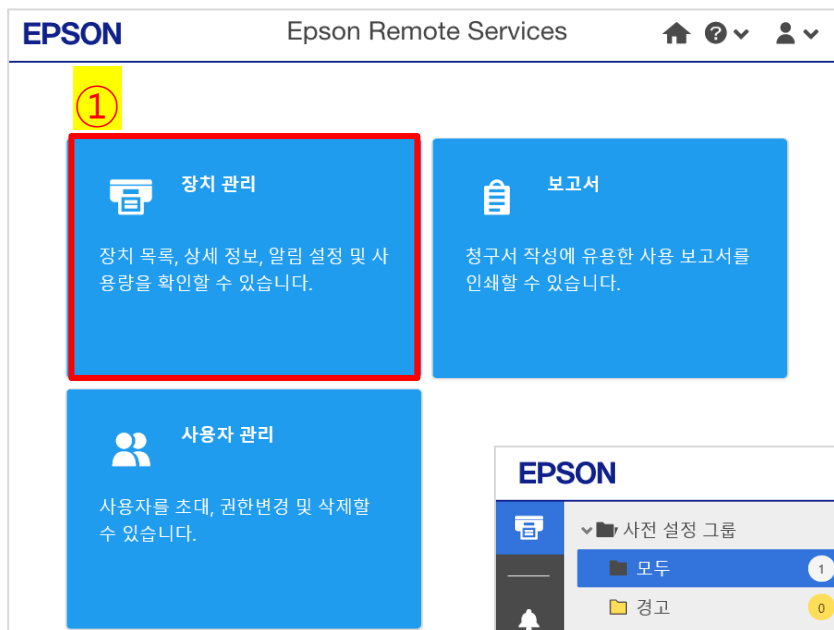
소모품/주기적 교체 부품 정보

검정 잉크 1 Black Ink Supply Unit T01D1 165818102758	청록 잉크 1 Cyan Ink Supply Unit T01D2 181810202028	진홍 잉크 1 Magenta Ink Supply Unit T01D3 180810102948	노랑 잉크 1 Yellow Ink Supply Unit T01D4 104812102928
유지 보수 상자/장치 1 1 Maintenance Cartridge T6716	ADF용 급지 롤러 공급 장치 롤러 잔량	후면 용지 급지 장치 공급 장치 롤러 잔량	카세트 1 공급 장치 롤러 잔량

총 출력매수/첫 인쇄일자 확인 하기

총 출력매수/첫 인쇄일자 확인 하기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다. (본인이 ERS에 등록된 프린터가 표시됩니다.)
- ② 확인하고자 하는 프린터를 클릭 합니다.



총 출력매수/첫 인쇄일자 확인 하기

- ③ 사용량 탭을 클릭합니다.
- ④ 첫 인쇄 일자를 확인합니다.
- ⑤ 프린터 총 출력 매수를 확인합니다.

EPSON Epson Remote Services

WF-C579R

2019-12 16일 10:53:00

상태 사용량 원격 작업

인쇄

첫 인쇄 일자	총 페이지 수	흑백 페이지 수	컬러 페이지 수
2019-01-16 00:00:00	3,202	403	2,799

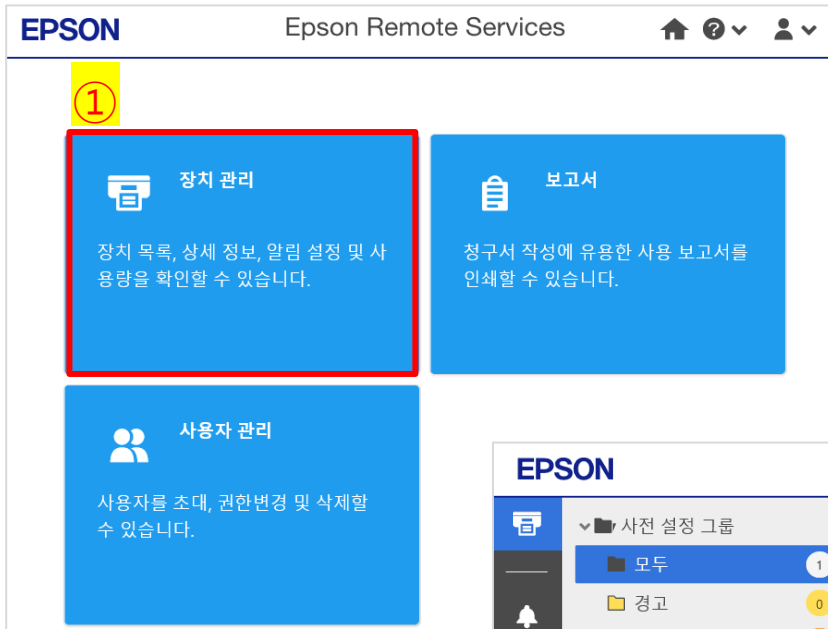
용지 크기별로 정렬됨

용지 크기	단면 흑백	단면 컬러	양면 흑백	양면 컬러
A3/Ledger	0	0	0	0

원격으로 프린터 헤드 청소/재부팅 하기

원격으로 프린터 헤드 청소/재부팅 하기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다. (본인이 ERS에 등록된 프린터가 표시됩니다.)
- ② 확인하고자 하는 프린터를 클릭 합니다.



원격으로 프린터 헤드 청소/재부팅 하기

- ③ 원격 작업 탭을 클릭합니다.
- ④ 프린터 헤드 청소 또는 재부팅 버튼을 클릭하여 실시합니다.

EPSON Epson Remote Services

장치 상태 / WF-C579R

2019-12 16일 10:53:00

상태 설정 사용량 **원격 작업**

원격 작업

현재 상태 획득 **프린터 헤드 청소** 재부팅

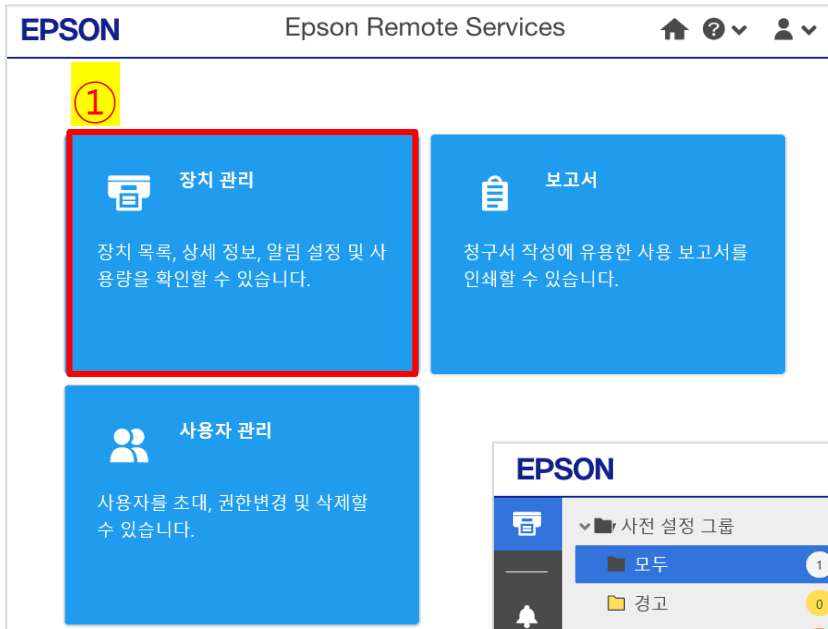
※ 프린터 모델에 따라 지원하지 않는 기능도 있습니다.

원격으로 Web-Config 접속 하기

*원격으로 Web-Config에 접속하기 위해서는 고객 허가 처리(이메일)가 필요합니다.

원격으로 Web-Config 접속 하기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다. (본인이 ERS에 등록된 프린터가 표시됩니다.)
- ② 확인하고자 하는 프린터를 클릭 합니다.



원격으로 Web-Config 접속 하기

- ③ 원격 작업 탭을 클릭합니다.
- ④ Web Config의 승인 요청 버튼을 클릭합니다.

EPSON Epson Remote Services

장치 상태 / WF-C878R

상태 설정 사 ③ 원격 작업 추가 서비스 정보 확장된 판매 정보

⚠ Depending on the model / usage environment you are using, some functions may not be displayed on the screen and may not be available.

원격 작업

현재 상태 획득 프린터 헤드 청소 재부팅

Web Config

④ 승인 실행

원격으로 Web-Config 접속 하기

- ⑤ 아래 이미지와 같이 새 창이 표시되면, 고객의 이메일 주소를 입력합니다.
- ⑥ 보내기 버튼을 클릭합니다.

장치 관리자에게 요청



권한을 요청할 사용자 이메일 주소를 입력하십시오.
이메일을 다음 주소로 보냅니다.
이메일이 전송되는 데는 시간이 약간 걸릴 수 있습니다.
이메일이 7일 동안 유효합니다.

이메일 주소 *

⑤

example@example.com

이메일 언어

한국어



⑥

보내기

취소

원격으로 Web-Config 접속 하기

- ⑦ 고객의 메일함에 Web Config 승인 메일이 도착합니다. 고객은 Web-Config 사용 허가 링크를 클릭합니다.

Dear XXXX@XX.XX

There is a request to access to remote operation via Epson Remote Services.

From : < E-mail address of requesting user >

Printer

Model : YYYYYYYYY

Serial No. : ZZZZZZZZZZZ

Please check and click below link if you if you allow access.

<https://www.remote-services.epson.com/remoteaccess/confirmation/?code=aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa>

Please check below if you want to stop remote access.

<https://www.remote-services.epson.com/remoteaccess/stoppage/?code=aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa>

Epson Remote Services

Copyright(C) Seiko Epson Corporation 2021. All rights reserved.

⑦

원격으로 Web-Config 접속 하기

- ⑧ 고객은 허가 페이지에서, 원격 접속 허락 기간 및 Web-Config의 관리자 ID 및 비밀번호를 입력 합니다. 마지막으로 Web-Config 사용 승인 버튼을 클릭합니다.

Request for approval of WebConfig

You have a request for WebConfig. Please check.

Request from :

example@example.com

Printer :

Model Name: XX-XXXX

Serial Number: XXXXXXXXXX

IP Address: xxx.xxx.xxx.xxx

If approval the Remote WebConfig, enter the following information, and click approve button. If don't approve the remote function, click disapprove button.

Period

One time (Use within 24h) 1 day 7 days Unlimited

Printer's password

Administrator login every time user run

Automatic login during the period

Username

← 프린터 Web-Config 관리자 ID

Password

← 프린터 Web-Config 관리자 비밀번호

I have read and agree to the Terms & Conditions. [Click here for Terms & Conditions](#)

I have read and agree to the Privacy Statement. [Click here for Privacy Statement](#)

✕ Reject

✓ Approve

⑧

원격으로 Web-Config 접속 하기

- ⑨ 고객이 승인하는 경우, 실행 버튼이 활성화 됩니다.
활성화된 실행 버튼을 클릭합니다.

EPSON Epson Remote Services

☰ 장치 상태 /

WF-C878R

상태 설정 사용량 **원격 작업** 추가 서비스 정보 확장된 판매 정보

⚠ Depending on the model / usage environment you are using, some functions may not be displayed on the screen and may not be available.

원격 작업

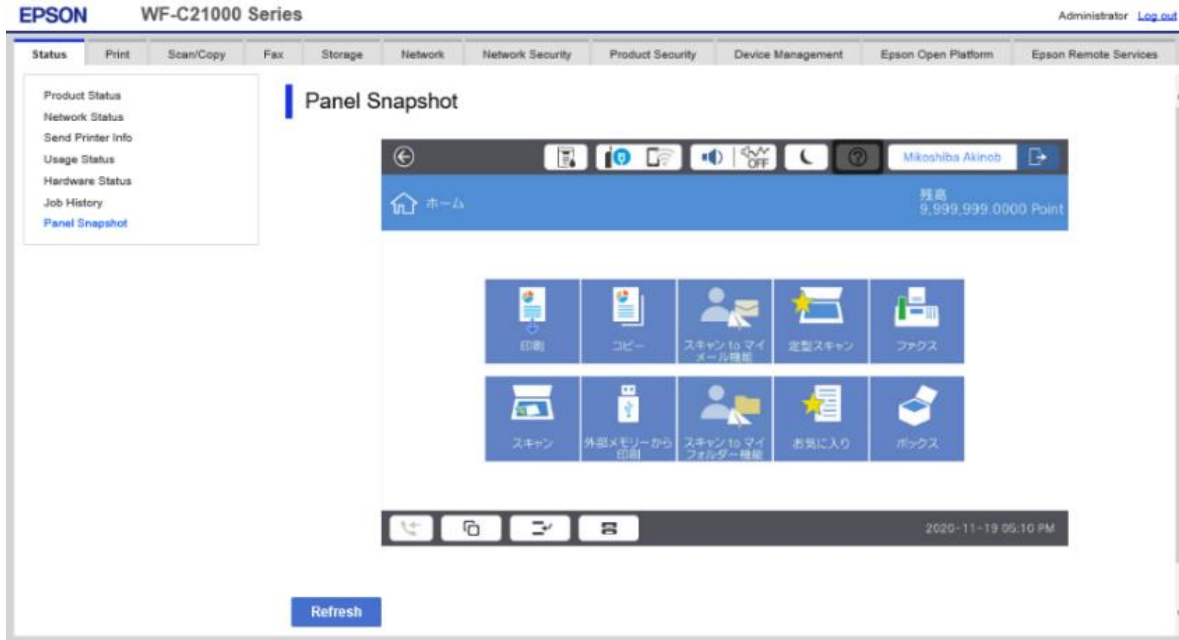
🔄 현재 상태 획득 🧼 프린터 헤드 청소 ⏻ 재부팅

Web Config

👍 승인 ⑨ ▶ 실행

원격으로 Web-Config 접속 하기

⑩ 새 창에서 Web-Config 화면이 표시됩니다.



※ Web-Config가 표시되면 원격으로 펌웨어를 업데이트하거나, 프린터 설정을 변경할 수 있습니다.

등록한 고객을 분류(Grouping)하기

*프린터 장애 이메일 알림을 받기 위해서는 고객이 그룹안에 분류(Grouping)되어 있어야 합니다.

등록한 고객을 분류(Grouping)하기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다.
- ② 새 그룹 생성 버튼을 클릭 합니다. (그룹은 최대2,000개까지 생성 가능)
- ③ 원하는 그룹 이름을 지정합니다.
- ④ 확인 버튼을 클릭 합니다.

The screenshot displays the EPSON Remote Services web interface. On the left, a sidebar contains two main sections: '장치 관리' (Device Management) and '사용자 관리' (User Management). The '장치 관리' section is highlighted with a red box and a yellow circle containing the number 1. Below it, the '사용자 관리' section is visible. The main content area shows a navigation menu with '사전 설정 그룹' (Pre-set Groups) and '사용자 정의 그룹' (User-defined Groups). A modal window titled '새 그룹 생성' (New Group Creation) is open, showing a list of parent groups. The '그룹 이름' (Group Name) field is highlighted with a red box and a yellow circle containing the number 3, and contains the text 'EKI'. Below the input field, there are two buttons: '확인' (Confirm) and '취소' (Cancel). The '확인' button is highlighted with a red box and a yellow circle containing the number 4. At the bottom of the main content area, a red box highlights a plus sign icon, which is labeled with a yellow circle containing the number 2.

등록한 고객을 분류(Grouping)하기

- ④ 생성된 그룹을 선택합니다.
- ⑤ "그룹에서 장치 추가"버튼을 선택 합니다.
- ⑥ 프린터 리스트에서 원하는 장비를 체크합니다.
- ⑦ 확인 버튼을 클릭합니다.

EPSON Epson Remote Services

장치 상태

기본 소모품 카운트

검색

데이터 없음

그룹에서 장치 추가/제거

그룹에서 장치 추가/제거

검색 25

해당 장치를 소유한 조직에서 관리되는 장치만 표시됩니다

<input type="checkbox"/>	모델	일련 번호 ↑	파트너 이름	고객 이름	참고
<input type="checkbox"/>	ET-4700		회사	APS Projects	
<input checked="" type="checkbox"/>	ET-M2140		회사	Hirooka	
<input checked="" type="checkbox"/>	WF-R5690		회사	Hirooka	
<input type="checkbox"/>	WF-R5690		회사	EMSA	
<input type="checkbox"/>	WF-R5690		회사	ETT Test	
<input type="checkbox"/>	WF-R5690		회사	EAI Test	
<input type="checkbox"/>	WF-M5690		회사	Hirooka	
<input type="checkbox"/>	WF-M5690		회사	EMSA	
<input type="checkbox"/>	WF-M5690		회사	ETT Test	
<input type="checkbox"/>	WF-M5690		회사	EAI Test	
<input type="checkbox"/>	WF-6590		회사	Hirooka	ECC Testing
<input type="checkbox"/>	WF-6590		회사	EMSA	
<input type="checkbox"/>	WF-6590		회사	ETT Test	

확인 취소

등록한 고객을 분류(Grouping)하기

⑧ 프린터가 정상적으로 등록되었다면, 사용자 정의 그룹에 등록된 그룹이 표시됩니다.

The screenshot displays the 'Epson Remote Services' dashboard. On the left, a navigation sidebar shows '사전 설정 그룹' (Pre-set groups) with categories like '모두' (205), '경고' (34), '오류' (4), and '응답 없음' (58). Below this, '사용자 정의 그룹' (Custom groups) is shown, with a yellow circle containing the number 8 and a blue box highlighting the 'EKL Office' group (11). The main area, titled '장치 상태' (Device Status), includes filters for '기본' (Basic), '소모품' (Consumables), and '사용 매수' (Usage). A search bar is present. A table lists registered devices, with two rows highlighted by a red dashed box:

모델	시리얼 번호	고객명	IP 주소	참고	상태
WF-5621	W9F\		172.16.42.209		✓ 대기 중
XP-15010	X46Y\		172.16.42.216		✓ 대기 중

소모품 부족/장애 알림을 메일로 받기

*프린터 장애 이메일 알림을 받기 위해서는 고객이 그룹안에 분류(Grouping)되어 있어야 합니다.

소모품 부족/장애 알림을 메일로 받기

- ① 장치 관리 버튼을 클릭 합니다.
- ② 알림 목록 버튼을 클릭 합니다. (알림은 최대 1,000개까지 등록 가능)

The screenshot displays the EPSON Remote Services dashboard. On the left, there are three main menu items: '장치 관리' (Device Management), '보고서' (Reports), and '사용자 관리' (User Management). The '장치 관리' button is highlighted with a red box and a yellow circle containing the number '1'. The text below it reads: '장치 목록, 상세 정보, 알림 설정 및 사용량을 확인할 수 있습니다.' (You can check the device list, detailed information, notification settings, and usage.)

On the right side of the dashboard, there is a '장치 상태' (Device Status) section. In the top right corner of this section, there is a notification bell icon, which is highlighted with a red box and a yellow circle containing the number '2'. Below the notification icon is a list of device groups and their counts:

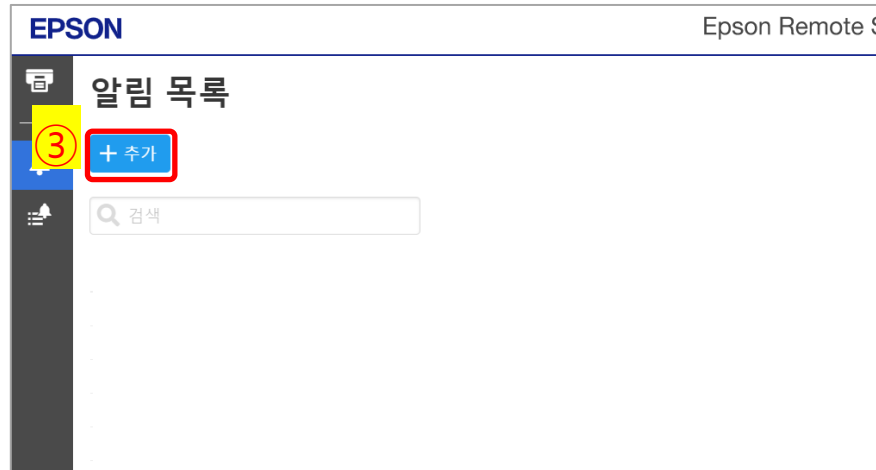
- 사전 설정 그룹 (Pre-set groups):
 - 모두 (All): 116
 - 경고 (Warning): 36
 - 오류 (Error): 14
 - 응답 없음 (No response): 80
- 사용자 정의 그룹 (User-defined groups):
 - EAI-LGB: 35
 - EAL: 0
 - EEB test: 1
 - EMSA: 5
 - EPIL: 3
 - ESP Office Test Print...: 0
 - ESP TEST: 2
 - ETT001: 6
 - Hirooka: 1
 - 行业 (Industry): 0

Below the device list, there is a table showing the status of various printer models. The 'WF-C20590' model is highlighted in blue.

모델 (Model)	일련 번호 (Serial Number)
WF-C5290	
WF-C579R	
WF-C869R	
WF-C20590	
WF-C5790	
WF-C20590	
DS-780N	
ET-4550	
WF-7620 Series	
WF-C869R	
WF-C20590	
WF-4730	
WF-R4640	
WF-C579R	
WF-8590	

소모품 부족/장애 알림을 메일로 받기

- ③ 추가 버튼을 클릭 합니다.
- ④ 필요한 정보를 입력 합니다.
 알림 이름 = 임의 (예) 강남지점 알림
 알림 유형 = 원하는 옵션 선택
 대상 장치 그룹 = 등록된 그룹 선택
 제목 = 이메일 제목
 받는 사람 = 본인 또는 동료 (최대 10명까지)
- ⑤ 확인 버튼을 클릭 합니다.



④ 새 알림 생성

알림 이름 *
 !

이 입력란을 작성하세요.

알림 유형 *
! 제품 모델에 따라 이는 지원되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 사용 설명서를 참조하십시오.

- 용지 결림
- 소모품 경고
- 소모품 비어 있음
- 유지 관리 부품 경고
- 유지 관리 부품 교체
- 서비스 호출 문제

} 원하는 알림 선택

대상 장치 그룹 *
 대상 장치 그룹 선택(0) ← 그룹 선택
 (사전에 그룹 등록 필수)

이메일 설정

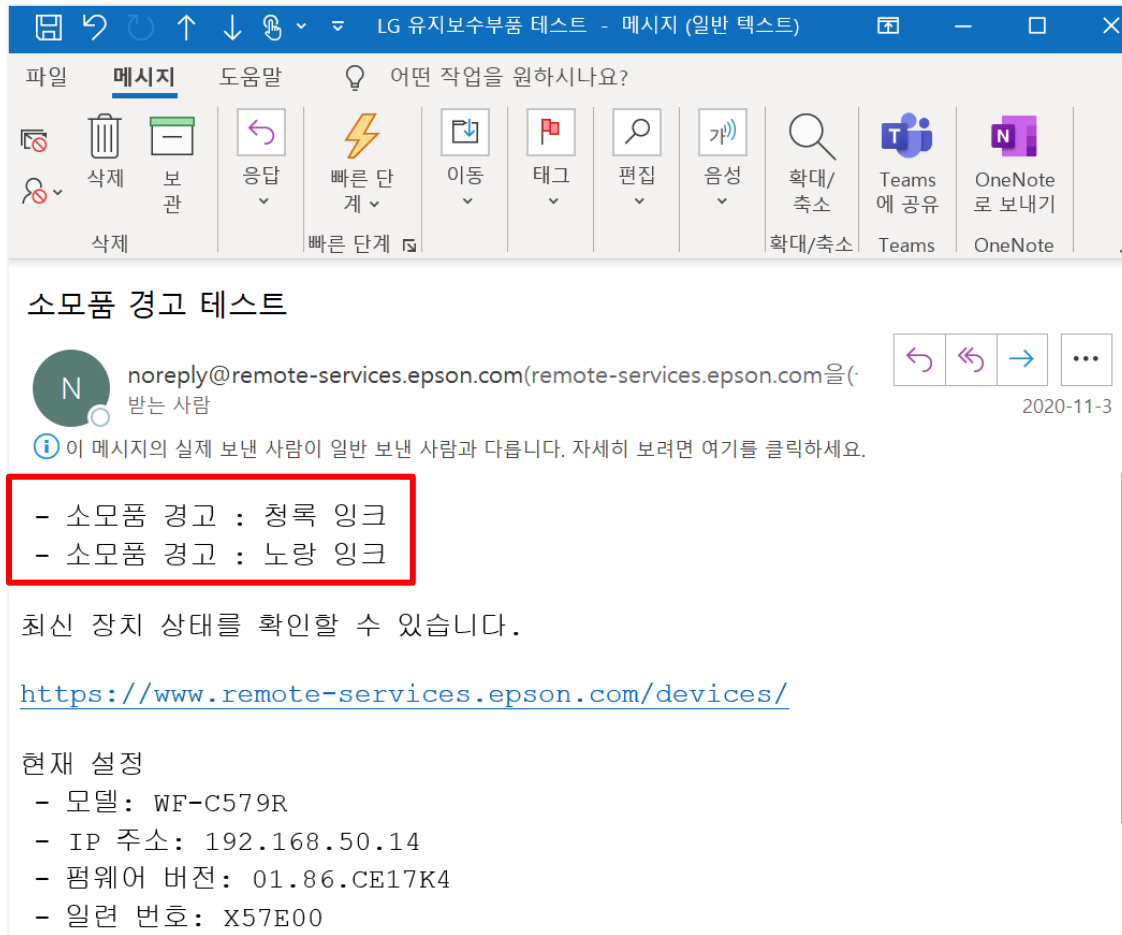
제목 *

받는 사람 *
 ! ← 다른 사람을 포함하려면 동료(사용자) 추가 필수

1/10

소모품 부족/장애 알림을 메일로 받기

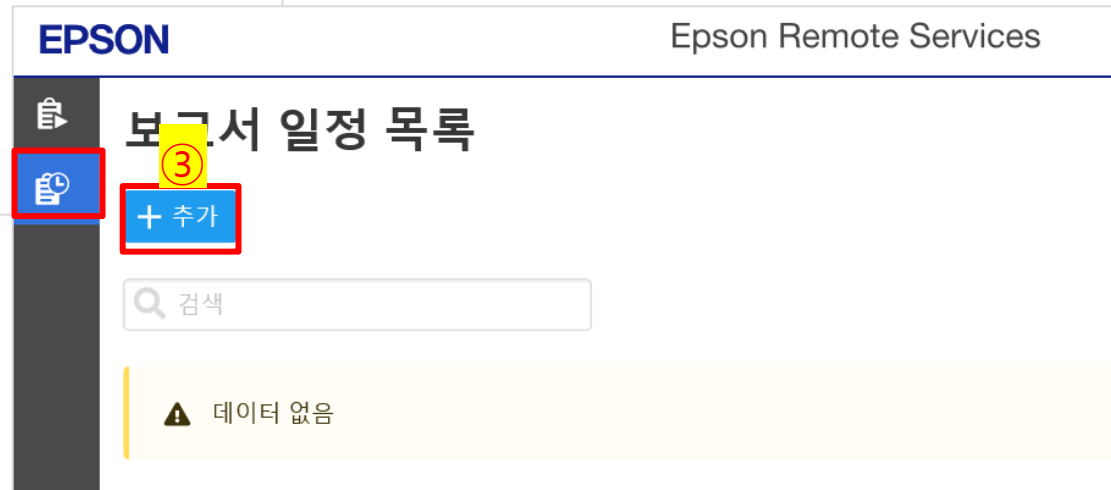
- ⑥ 소모품 잔량 경고를 선택한 경우, 해당 증상이 발생하면 아래 이미지와 같이 이메일로 알람을 받을 수 있습니다.



출력 매수를 메일로 받기

출력 매수를 메일로 받기

- ① 보고서 버튼을 클릭 합니다.
- ② 보고서 일정 목록 버튼을 클릭 합니다.
- ③ 추가 버튼을 클릭 합니다.



출력 매수를 메일로 받기

④ 보고서 정보를 입력하고 확인 버튼을 클릭합니다.

보고서 이름 : 임의

고객 선택 : 등록된 고객 선택

데이터 기간 : 1주일/1개월/3개월 중 선택

시작일 : 원하는 시작일을 선택

보고서 주기 : 보고서를 받을 날짜를 선택

새 일정 생성

보고서 이름 *

예) 강남 지점 소모품 알림

이 필드는 반드시 입력해야 합니다.

보고서 유형

사용량

고객 선택 *

대상 고객 선택(0)

← 고객 선택

데이터 기간

1개월

← 기간 선택
(일주일/1개월/3개월)

> 형식 설정

일정 설정

시작 *

2020-06-01

끝 *

없음 종료 시점

2020-06-01

보고서 주기

매월

일

1일

다음 일정

2020-06-01

다음 보고서 날짜 범위

2020-05-01 - 2020-05-31

예정일 및 기간이 자동으로 표시 됩니다.

출력 매수를 메일로 받기

- ⑤ 이메일 제목 및 받는 사람을 지정합니다.
- ⑥ 확인 버튼을 클릭합니다.

이메일 설정

제목 *

⑤ 예) 강남 지점 출력 매수 송부

받는 사람 *

← 다른 사람을 포함하려면 동료(사용자) 추가 필수
최대 10명까지 등록 가능

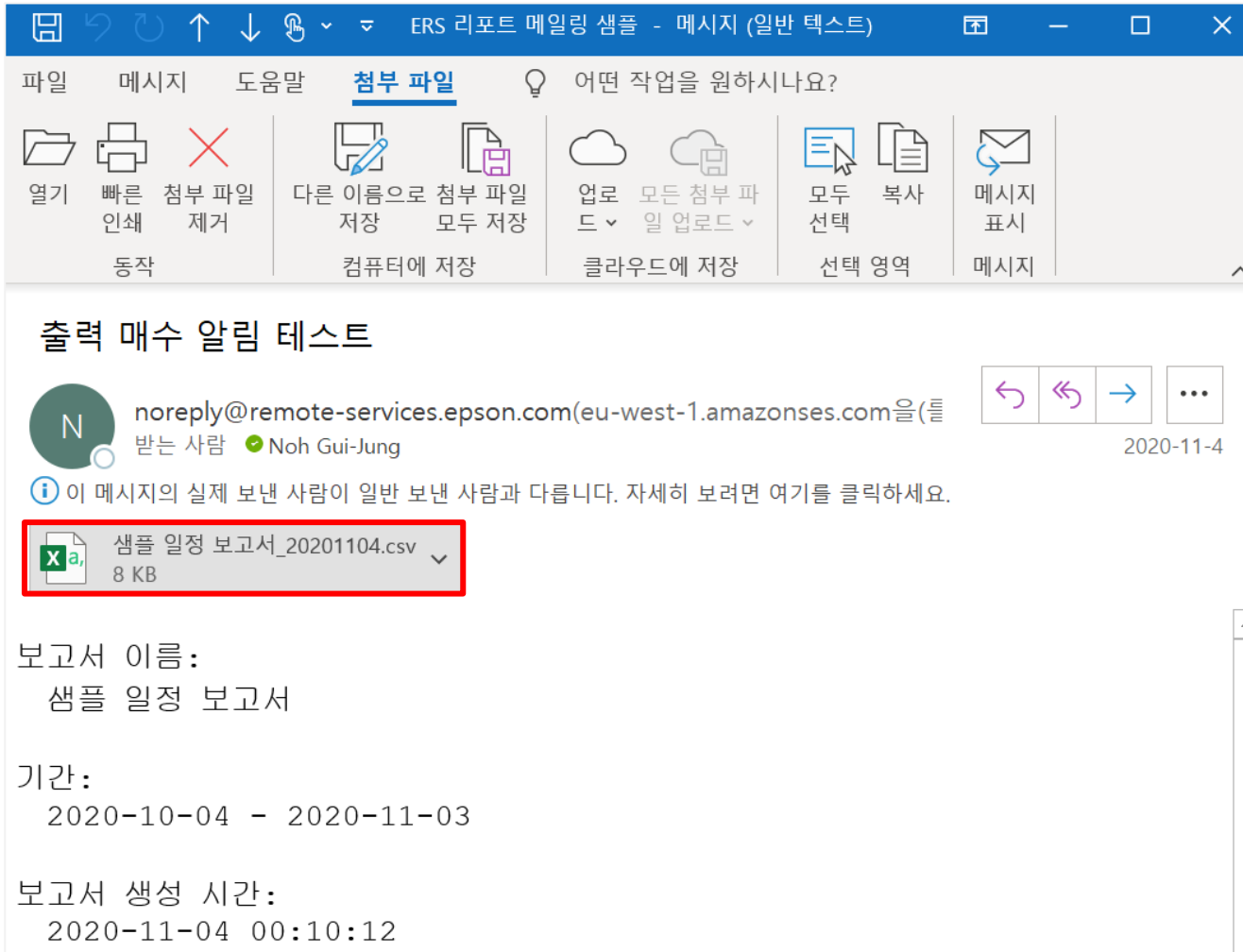
이메일 언어 1 / 10

한국어 ▼

⑥

출력 매수를 메일로 받기

⑦ 지정한 일자가 되면, 아래 이미지와 같이 이메일로 사용량을 받을 수 있습니다.



지정된 기간의 출력 매수 확인 하기

- ※ 월 과금을 청구할 때 유용하게 사용할 수 있습니다.
- ※ DC Agent를 설치(프린터 정보를 수집 시작)한 이후 부터의 출력량이 조회됩니다.
- ※ 프린터 초기 동작 후 총 출력량이 조회됩니다.

지정한 기간의 출력 매수 확인 하기

- ① 보고서 버튼을 클릭 합니다.
- ② 기간을 지정 합니다.
- ③ 출력 버튼을 클릭 합니다.

EPSON Epson Remote Services

①

장치 관리
장치 목록, 상세 정보, 알림 설정 및 사용량을 확인할 수 있습니다.

보고서
청구서 작성에 유용한 사용 보고서를 인쇄할 수 있습니다.

사용자 관리
사용자를 초대, 권한변경 및 삭제할 수 있습니다.

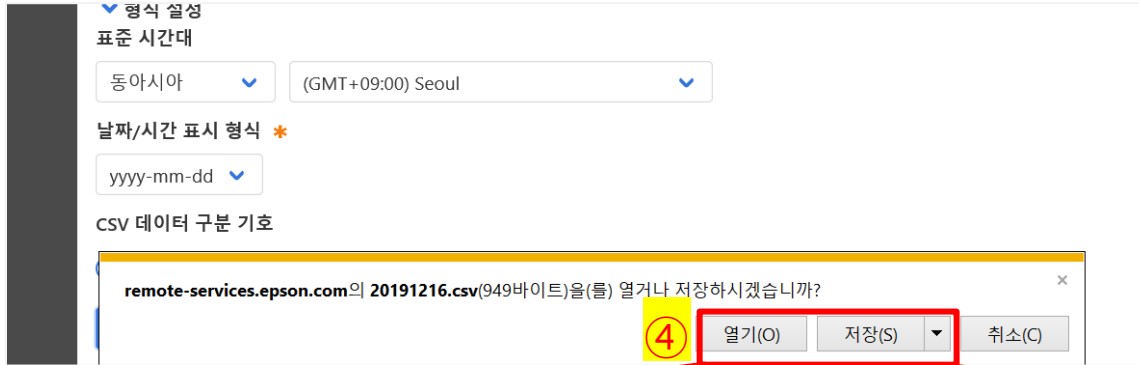
EPSON Epson Remote Services

지금 보고서 작성

보고서 유형
사용량
고객명 *
회사
데이터 기간 *
② 2019-11-15 - 2019-12-15
> 형식 설정
③ 출력

지정한 기간의 출력 매수 확인 하기

④ 엑셀 파일을 열기 또는 저장하여 열람합니다.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Customer IP Address:	Manufactu	Model	Serial Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun	Total Nun
2	한국엡손	172.16.41.	EPSON	WF-8591	VQ4Y000C	41390	5696	35694			128	1366	91	201	3024	15138
3	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-8591	VQ4Y0102	134486	27971	106515			266	3830	16	730	25520	77652
4	한국엡손	172.16.41.	EPSON	WF-8591	VQ4Y0102	68921	12261	56660			107	2637	18	283	11469	46599
5	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-8591	VQ4Y0102	85369	22989	62380			141	2851	26	180	19426	46894
6	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-8591	VQ4Y0102	77269	18978	58291			335	2300	6	192	17370	47954
7	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-8591	VQ4Y0102	133263	41063	92200			210	5578	8	373	38764	75097
8	한국엡손	172.16.42.	EPSON	L655	W8SY0107	4066	784	3282			0	0	0	0	579	2986
9	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-5621	W9FY0002	3506	2948	558			0	0	0	0	2948	497
0	한국엡손	172.16.42.	EPSON	WF-C2059	X3FW0003	387665	89859	297806			787	18568	2597	3210	51788	186319
1	한국엡손	192.168.8	EPSON	WF-C879F	X6GW0001	492	49	443			3	10	0	0	46	427

※ 엑셀 AQ~CB 열(Report Interval)은 지정한 기간의 출력량입니다.
지정한 기간의 매수는 DC Agent가 설치된 이후부터 집계됩니다.

※ 엑셀 F~AP 열(All Time)은 프린터 첫 구동 후 누적 출력량입니다.

다른 사업자가 등록한 고객을 위탁 받기







※ 한번 위탁 받은 고객을, 또 다른 사업자에게 재 위탁 할 수는 없습니다.

다른 사업자가 등록한 고객을 위탁 받기

- ① 다른 사업자가 등록한 고객을 본인이 공유(위탁)를 받아 조회할 수 있습니다.
그러기 위해서는 **본인의 파트너ID**를 다른 파트너에게 알려주어야 합니다.

먼저 고객 관리 버튼을 클릭 합니다.

Epson Remote Services

 장치 관리 장치 목록, 상세 정보, 알림 설정 및 사용량을 확인할 수 있습니다.	 서비스 지원 검색한 장치에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.	 고객 관리 고객을 추가, 편집 및 삭제하고 에이전트 프로그램을 다운로드할 수 있습니다.
 파트너 관리 파트너를 추가, 편집 및 삭제할 수 있습니다.	 보고서 청구서 작성에 유용한 사용 보고서를 인쇄할 수 있습니다.	 사용자 관리 사용자를 초대, 권한변경 및 삭제할 수 있습니다.

다른 사업자가 등록한 고객을 위탁 받기

- ① 다른 조직의 고객을 보려면 버튼을 클릭합니다.
- ② 아래에 표시되는 [본인의 ID를 다른 파트너에게 알려줍니다.](#) (메일 또는 문자 등으로 전달)

※ ERS 사이트에서 위탁 받은 고객이 표시되기 위해서는, 위탁한 사업자가 위 ID를 허가 하는 작업을 해야 합니다.
위탁한 사업자가 위 ID를 허가하는 방법은, 본 가이드의 다음 페이지를 참조해 주십시오.







본인의 고객을 다른 사업자에게 위탁 하기

※ 위탁한 고객은 공유를 중지할 때까지 본인과 위탁한 사업자가 동시에 볼 수 있습니다.

본인의 고객을 다른 사업자에게 위탁 하:

① 고객 관리 버튼을 클릭 합니다.

Epson Remote Services

 장치 관리 장치 목록, 상세 정보, 알림 설정 및 사용량을 확인할 수 있습니다.	 서비스 지원 검색한 장치에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.	 고객 관리 고객을 추가, 편집 및 삭제하고 에이전트 프로그램을 다운로드할 수 있습니다.
 파트너 관리 파트너를 추가, 편집 및 삭제할 수 있습니다.	 보고서 청구서 작성에 유용한 사용 보고서를 인쇄할 수 있습니다.	 사용자 관리 사용자를 초대, 권한변경 및 삭제할 수 있습니다.

본인의 고객을 다른 사업자에게 위탁 하:

- ① 다른 사업자에게 공유할 고객을 선택하고, 좌측 화살표를 클릭합니다.
- ② 공유 버튼을 클릭합니다.

EPSON

Epson Remote Services

고객 목록

다른 조직의 고객을 보려면...

+ 추가

🔍 검색

고객명 ↑	초대 상태	장치 개수	공유 상태
① TG	전송되지 않음	0	-
▼ 한국	활성화됨	1	-

참고

원격 작업

활성화

✎ 편집

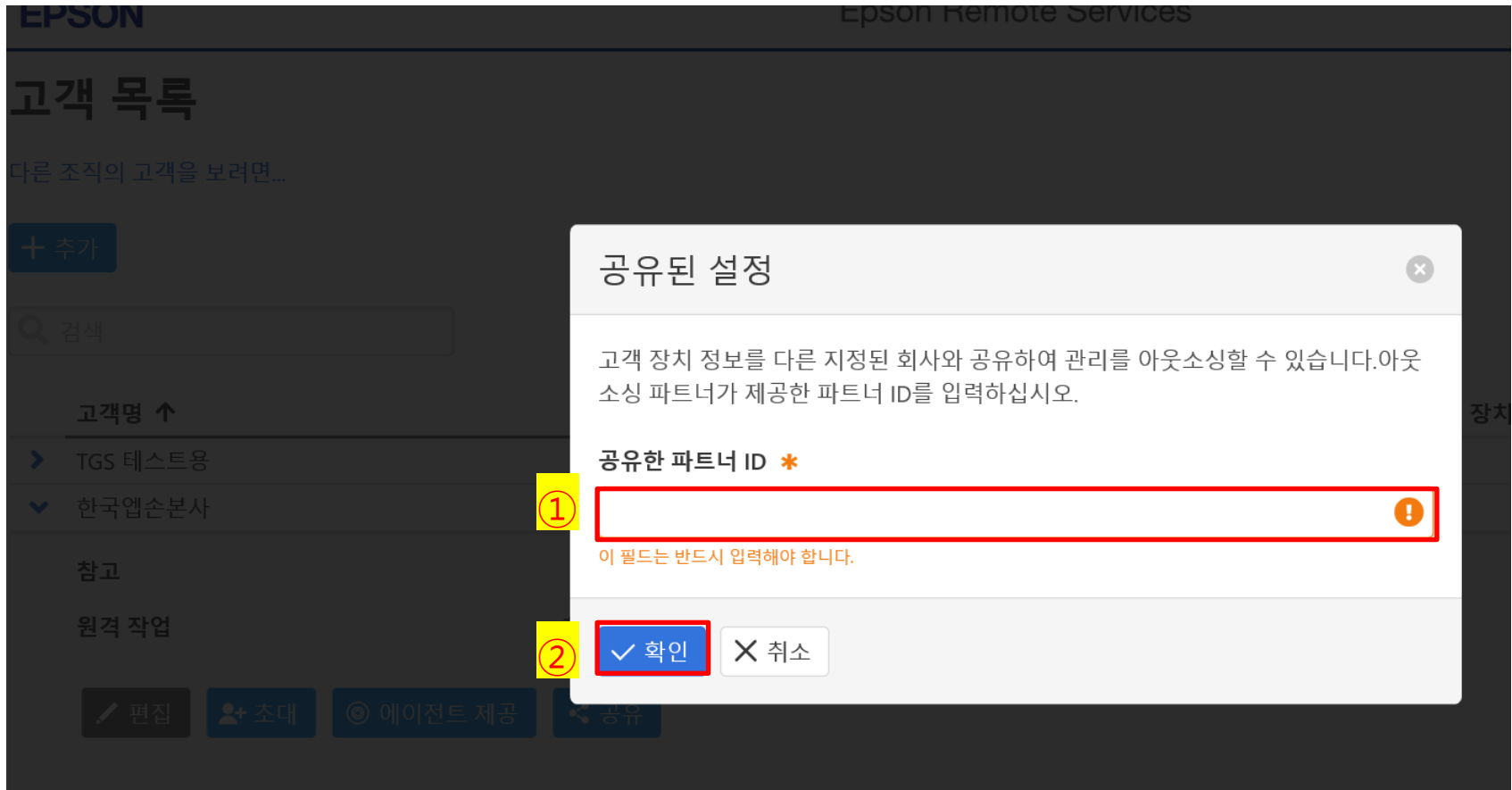
+ 초대

👁 에이전트 제

② 공유

본인의 고객을 다른 사업자에게 위탁 하:

- ① 위탁 받을 사업자가 알려준 ID를 입력합니다.
- ② 확인 버튼을 클릭합니다.



EPSON Epson Remote Services

고객 목록

다른 조직의 고객을 보려면...

+ 추가

검색

고객명 ↑

- > TGS 테스트용
- ▼ 한국엡손본사

참고

원격 작업

편집 초대 에이전트 제공 공유

공유된 설정

고객 장치 정보를 다른 지정된 회사와 공유하여 관리를 아웃소싱할 수 있습니다.아웃 소싱 파트너가 제공한 파트너 ID를 입력하십시오.

공유한 파트너 ID *

①

이 필드는 반드시 입력해야 합니다.

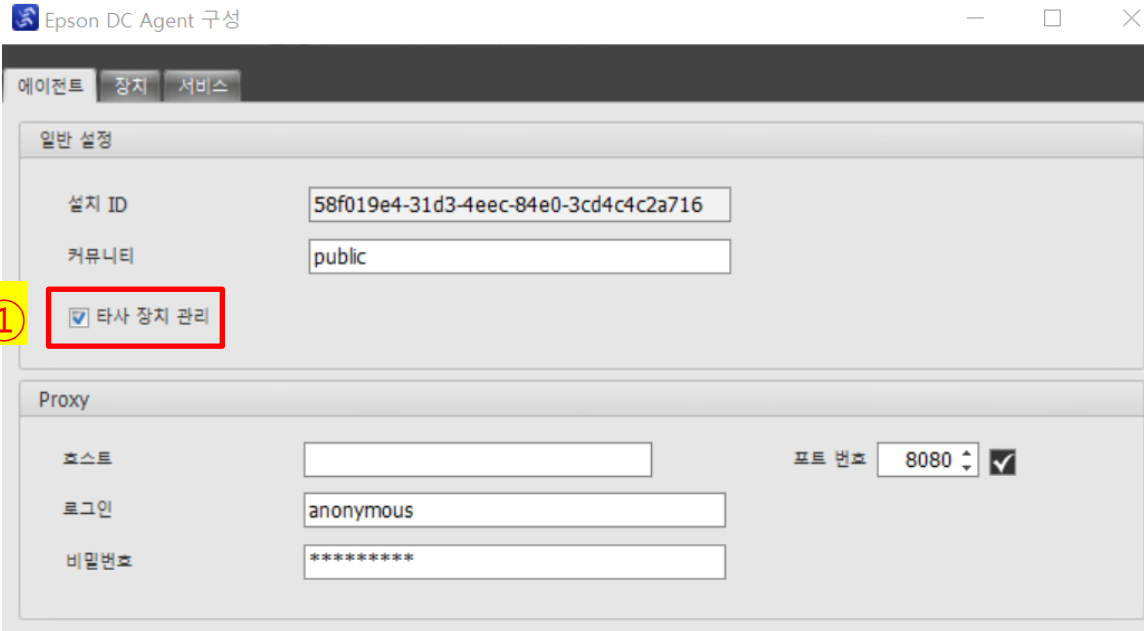
②

타사 프린터 정보 수집 하기

- ※ 2021년 5월 이후 다운로드 받은 최신 DC Agent에서만 지원하는 기능입니다.
- ※ 타사 프린터는 네트워크로 연결된 경우에만 정보를 수집 가능합니다.
- ※ 타사 프린터의 경우, 알림 기능(소모품 부족, 장애 발생)을 사용할 수 없습니다.
- ※ 타사 프린터의 경우, 원격 기능(헤드 클리닝, 재부팅)을 사용할 수 없습니다.
- ※ 타사 프린터의 경우, 출력량은 누적(Total) 매수만 조회됩니다.

타사 프린터 정보 수집 하기

① DC Agent 설정 시에, 아래 버튼에 체크합니다.



The screenshot shows the 'Epson DC Agent 구성' window. It has three tabs: '에이전트', '장치', and '서비스'. The '에이전트' tab is selected. Under the '일반 설정' section, there are three input fields: '설치 ID' (58f019e4-31d3-4eec-84e0-3cd4c4c2a716), '커뮤니티' (public), and a checkbox labeled '타사 장치 관리' which is checked. A yellow circle with the number '1' and a red box highlight the checkbox. Below this is the 'Proxy' section with fields for '호스트', '로그인' (anonymous), '비밀번호' (masked with asterisks), and '포트 번호' (8080) with a checked checkbox.

타사 프린터 정보 수집 하기

② 정상적으로 프린터 정보를 가져오는 경우 아래 이미지와 같이 타사 프린터 정보가 표시됩니다.

The screenshot displays the 'Device Status' interface of the Epson Remote Services. On the left, there is a navigation sidebar with 'Preset Groups' (All: 202, Warning: 14, Error: 12, Unresponsive: 102) and 'User Defined Groups' (Test: 2, Test3, Test5, V226 에러코드..., V226평가용, a, 通知テスト: 3). The main area shows a table of printer devices. Two rows are highlighted with a red box and a yellow circle containing the number 2, indicating third-party printer information.

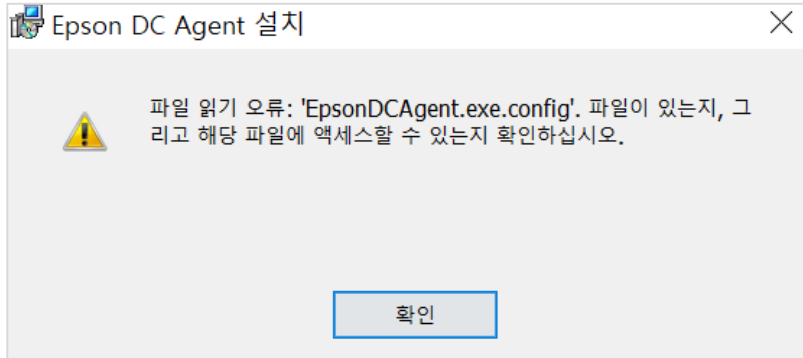
Model	Serial Number	Customer Name	IP Address
WF-C21000	GOE9000060	Ver. 2.2.6 評価用顧客	10.8.105
LP-M8180F	LQE9000015	Ver. 2.2.6 評価用顧客	10.8.104
FUJI XEROX DocuCen...	TC100842730773	Customers of third-part...	10.0.34.2
FUJI XEROX DocuCen...	NC100501218148	Customers of third-part...	10.8.17.1
AL-C9500DN	X6PKES1003	Ver. 2.2.6 評価用顧客	192.168.
WF-C21000	GOE9000060	Ver.2.2.5 レポート検査用...	10.8.105
WF-C879R	FDE9000008	Ver. 2.2.6 評価用顧客	192.168.
AL-M7150DN	X7YLES1003	Ver. 2.2.6 評価用顧客	10.8.104
LP-S4290	X7YGES1017	Ver. 2.2.6 評価用顧客	10.8.104
LP-S8180	X6AMES1019	Ver. 2.2.6 評価用顧客	10.8.105
LX-10000F	X3FU990001	Ver. 2.2.6 評価用顧客	192.168.

알려진 증상 조치 방법

- DC Agent 설치 파일 실행 오류
- DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류 (windows 운영체제 문제)
- DC Agent 설정 중, 900103(Proxy) 오류
- 원격 작업 버튼이 비활성화 되어서, 클릭할 수 없습니다.
- 원격 작업 버튼이 모두 표시되지 않습니다.
- 원격 작업 버튼 일부가 표시되지 않습니다.
- 같은 프린터 정보가 여러 개 표시됩니다.
- 과거 프린터 정보를 삭제하고 싶습니다.

DC Agent 설치 파일 실행 오류

Q. DC Agent 설치 파일을 더블 클릭하면, 파일 읽기 오류:EpsonDCAgent.exe.config 메시지가 표시됩니다.





A. DC Agent 설치 파일의 압축을 풀지 않고, msi 파일을 더블 클릭할 경우 발생하는 증상입니다. **DC Agent는 반드시 압축을 풀고, 마우스 우 클릭하여 관리자 권한으로 실행해야 합니다.**



DCAgentSetup_xXX_for_고객명.zip

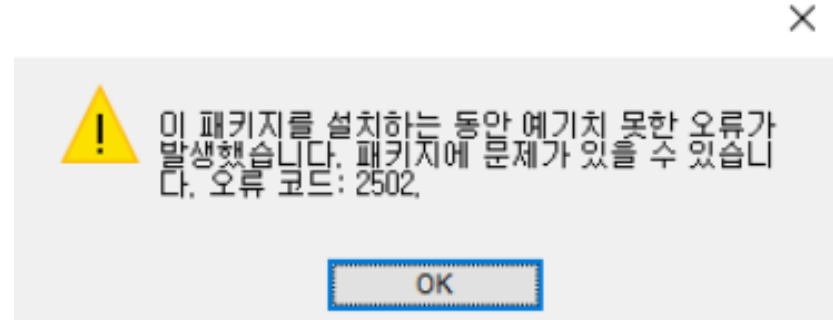
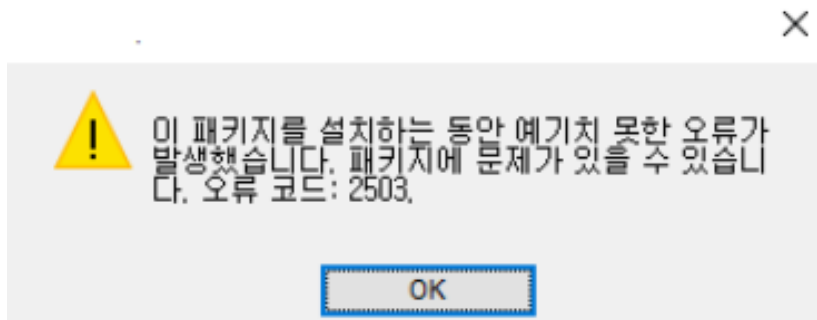
압축 해제하고 msi 실행 할 것

 DCAgentSetup_x64.msi	4/15/2019 21:06	Windows Installer Pa...	14,880 KB
 EpsonDCAgent.exe.config	4/18/2019 09:34	CONFIG 파일	11 KB

마우스 우 클릭하여 관리자 권한으로 실행

DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

- Q. 고객 PC에서 DC Agent를 설치할 때, “이 패키지를 설치하는 도중 예상치 않은 오류가 발생했습니다. 패키지에 문제가 있을 수 있습니다. 오류 코드:2502, 2503” 라는 메시지가 표시됩니다.



- A. 에러 코드 2502, 2503은 ERS가 아닌 **Windows OS의 내부 에러**로 판단됩니다.
DC Agent Installer를 실행할 권한이 없거나, Windows Installer 서비스가 동작하지 않은 것이 주 원인입니다.
다음 페이지를 참조하여 설정을 변경하고 다시 설치해 주십시오.

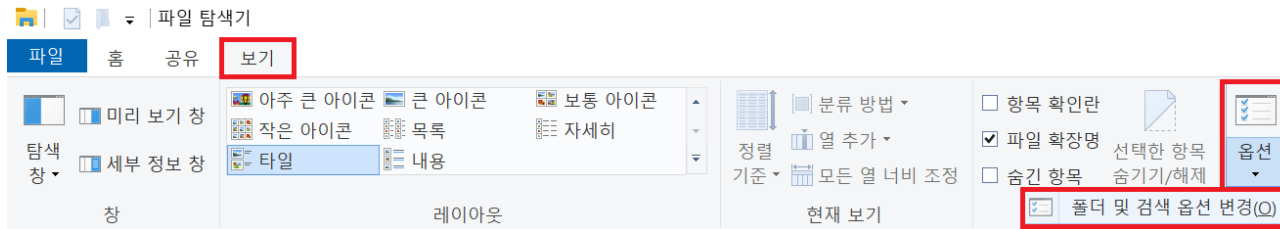
다음 페이지에 계속

DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

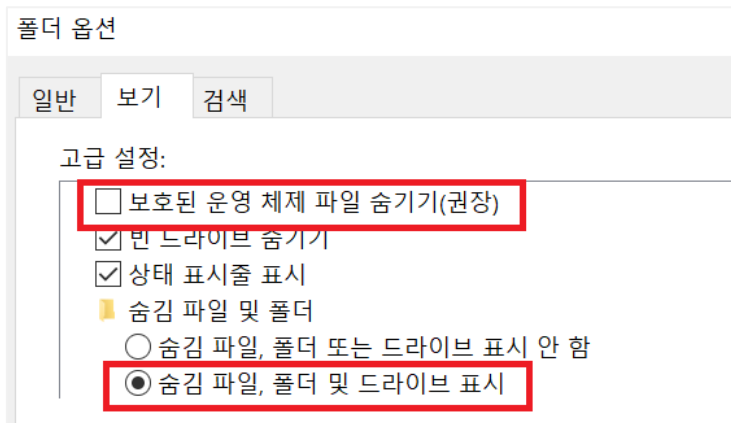
아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

1. Windows Installer 폴더 관리자 권한 확인

- ① Windows 파일 탐색기에서 C:\Windows 폴더로 이동합니다.
- ② 보기 → 옵션 → 폴더 및 검색 옵션 변경을 클릭합니다.



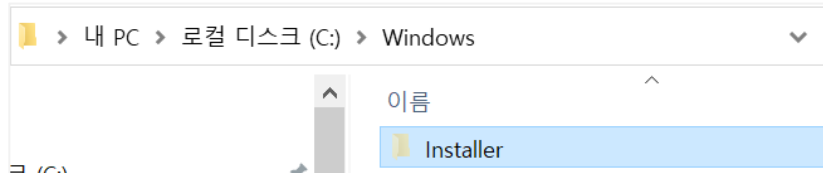
- ③ 보기 → 고급설정에서
보호된 운영 체제 파일 숨기기(권장)은 체크해제 합니다.
숨김 파일, 폴더 및 드라이브 표시를 선택하고 OK 버튼을 클릭합니다.



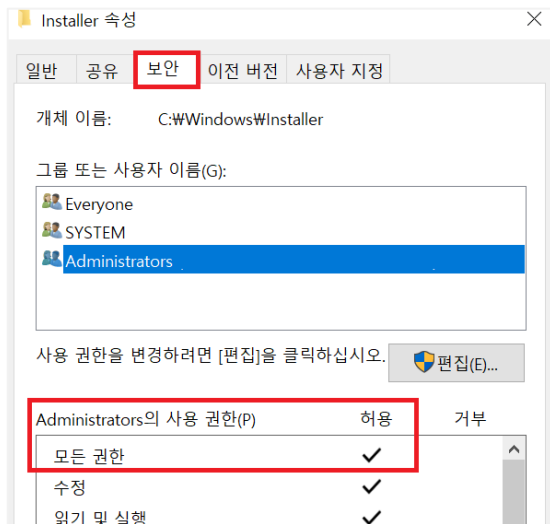
아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

1. Windows Installer 폴더 관리자 권한 확인

④ C:\Windows의 **Installer** 폴더에서 마우스 우 클릭하여 속성을 클릭합니다.



⑤ 보안 탭에서 **Administrator**의 모든 권한이 허용으로 되어 있는지 확인합니다.
모든 권한이 허용으로 되어 있지 않은 경우, 편집 버튼을 클릭해서 허용하고 저장합니다.

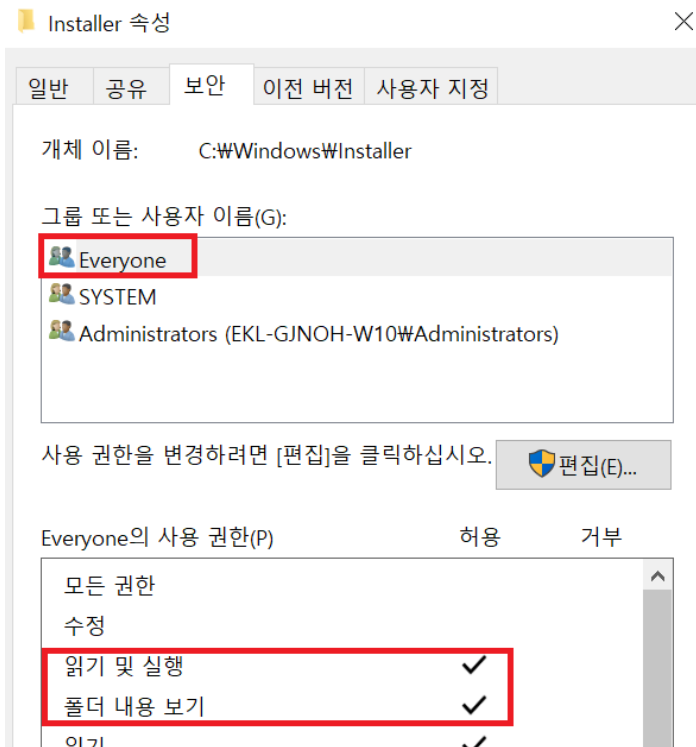


DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

1. Windows Installer 폴더 관리자 권한 확인

- ⑥ 마찬가지로 Installer 폴더 속성의 보안 탭에서, **Everyone** 사용자가 읽기 및 실행, 폴더 내용 보기가 체크되어 있는지 확인합니다.

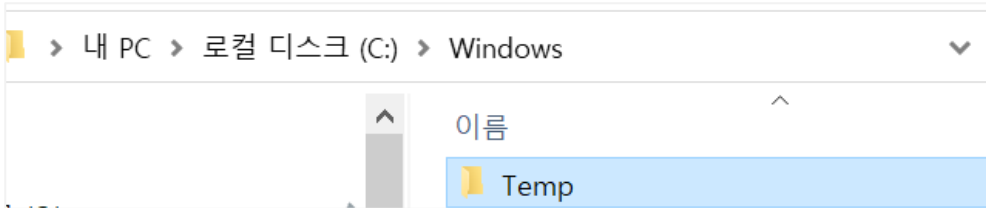


DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

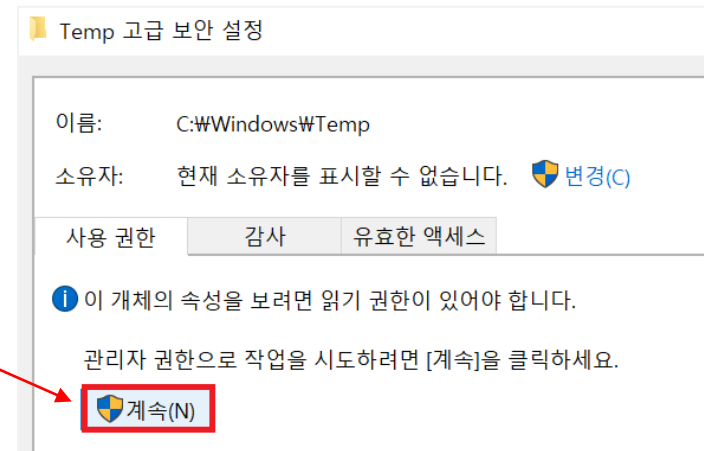
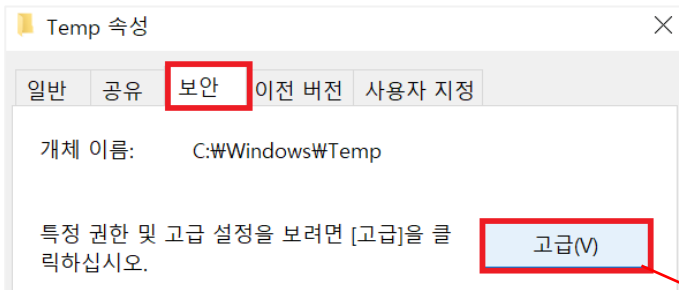
아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

1. Windows Installer 폴더 관리자 권한 확인

⑦ C:\Windows의 Temp 폴더에서 마우스 우 클릭하여 속성을 클릭합니다.



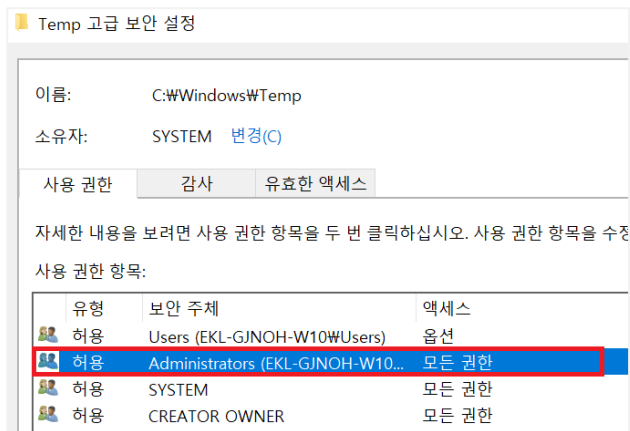
⑧ 보안 탭에서 고급을 클릭합니다.
읽기 권한이 표시되면 계속을 클릭합니다.



아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

1. Windows Installer 폴더 관리자 권한 확인

- ⑨ Administrator 액세스 권한이 “모든 권한”으로 되어 있는지 확인합니다.
“모든 권한”이 아닌 경우, 편집 버튼을 클릭해서 “모든 권한”으로 변경해 주세요.



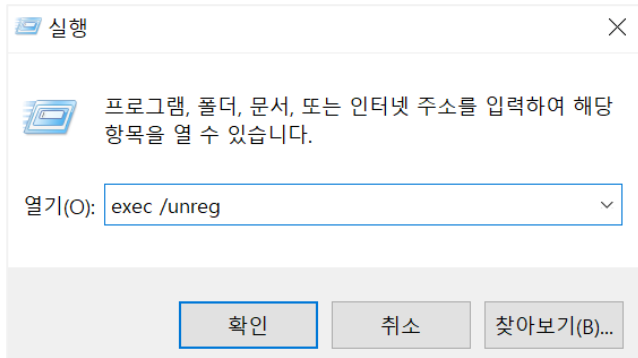
- ⑩ PC를 재부팅하고, 다시 ERS DC Agent 설치 프로그램(Installer)를 실행하여 설치 테스트합니다.
해결되지 않았을 경우 다음 페이지를 참조해 주세요.

아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

2. Windows Installer Service 재등록하기

- ① 키보드에서 windows 키와 R 키를 눌러 실행창을 엽니다.
- ② 아래와 같이 입력하고 키보드에서 ENTER키를 누릅니다.

msiexec /unreg



- ③ 다시 키보드에서 windows 키와 R 키를 눌러 실행창을 엽니다.
- ④ 아래와 같이 입력하고 키보드에서 ENTER키를 누릅니다.

msiexec /regserver

- ⑤ **PC를 재부팅**하고, 다시 ERS DC Agent 설치 프로그램(Installer)를 실행하여 설치 테스트합니다. 해결되지 않았을 경우 다음 페이지를 참조해 주세요.

DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

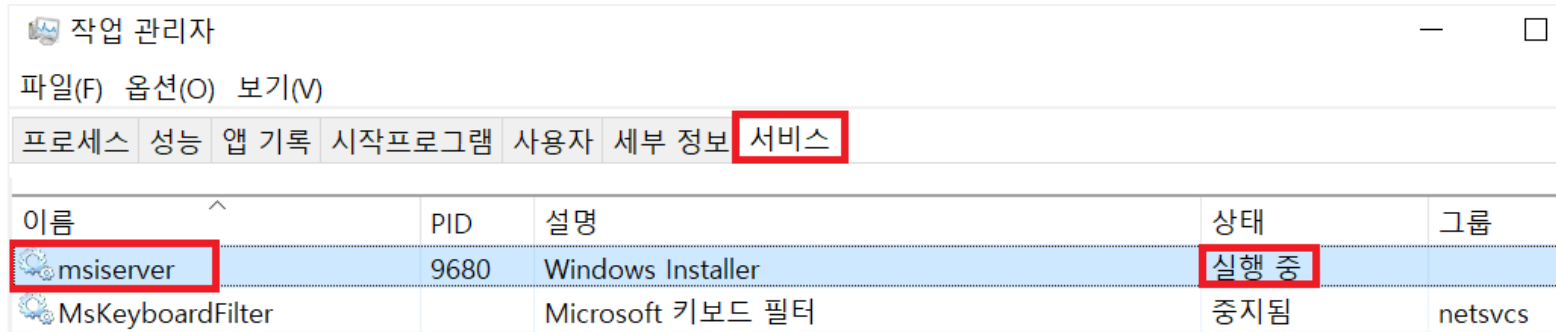
아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

3. Windows Installer Service 재시작하기

① 먼저 ERS DC Agent 설치 프로그램을 실행합니다. (다음 버튼을 클릭하지 말고 실행만 합니다.)

② 키보드에서 ctrl키와 alt키 그리고 del키를 눌러 작업 관리자를 실행합니다.

③ 작업 관리자 서비스 탭에서 msiserver가 "실행 중"으로 되어있는지 확인해 주세요.
만약 "실행 중"으로 되어있지 않다면, 마우스 우 클릭하여 "실행 중"으로 변경해 주세요.



The screenshot shows the Windows Task Manager 'Services' tab. The 'msiserver' service is highlighted in blue, and its status is 'Running' (실행 중). The 'MsKeyboardFilter' service is also visible with a status of 'Stopped' (중지됨).

이름	PID	설명	상태	그룹
msiserver	9680	Windows Installer	실행 중	
MsKeyboardFilter		Microsoft 키보드 필터	중지됨	netsvcs

④ ERS DC Agent 설치 프로그램(Installer)의 다음 버튼을 클릭하여 설치 테스트합니다.
해결되지 않았을 경우 다음 페이지를 참조해 주세요.

아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

4. 바이러스 체크 프로그램을 해제

- ① 만약 PC에 바이러스 체크 프로그램(V3, 알약, Kaspersky 등)이 설치되어 있다면, 바이러스 체크 프로그램을 일시 정지합니다.
- ② 다시 ERS DC Agent 설치 프로그램(Installer)를 실행하여 테스트해 봅니다.

DC Agent 설치 중, 2502 2503 오류

아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

5. Installer를 관리자 권한으로 실행

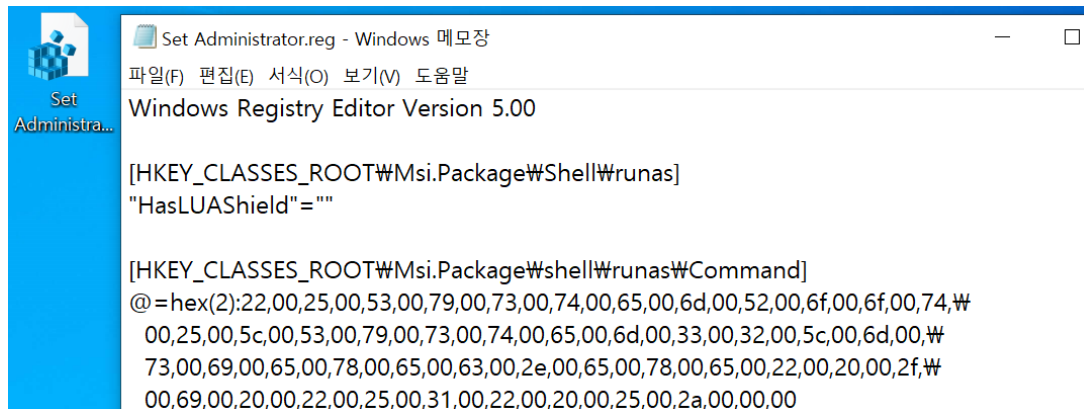
① 메모장을 열어서 아래 내용을 복사합니다.

Windows Registry Editor Version 5.00

```
[HKEY_CLASSES_ROOT\Msi.Package\Shell\runas]
"HasLUAShield"=""
```

```
[HKEY_CLASSES_ROOT\Msi.Package\shell\runas\Command]
@=hex(2):22,00,25,00,53,00,79,00,73,00,74,00,65,00,6d,00,52,00,6f,00,6f,00,74,00,
00,25,00,5c,00,53,00,79,00,73,00,74,00,65,00,6d,00,33,00,32,00,5c,00,6d,00,00,
73,00,69,00,65,00,78,00,65,00,63,00,2e,00,65,00,78,00,65,00,22,00,20,00,2f,00,
00,69,00,20,00,22,00,25,00,31,00,22,00,20,00,25,00,2a,00,00,00
```

② 메모장을 아래 이름으로 저장합니다. (파일 확장자가 reg가 됨에 주의)
Set Administrator.reg



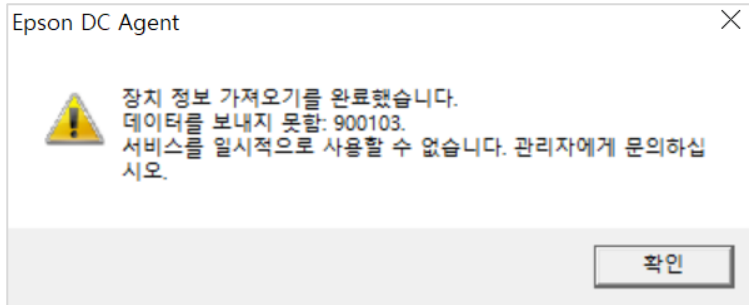
아래 순서대로 설정을 변경하면서 테스트 합니다. 테스트 도중 문제가 해결되면, 테스트를 멈추어도 됩니다.

5. Installer를 관리자 권한으로 실행

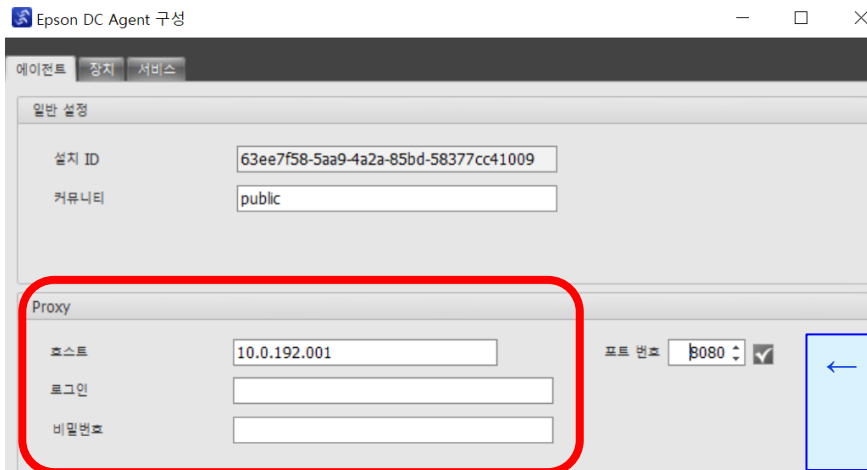
- ③ 생성한 Set Administrator.reg를 실행합니다.
- ④ DCAgentSetup_x64.msi를 마우스 우 클릭하여, 관리자 권한으로 실행을 클릭합니다.
- ⑤ ERS DC Agent 설치를 진행하여, 정상적으로 설치 되는지 테스트해 봅니다.

DC Agent 설정 중, 900103(Proxy) 오류

Q. DC Agent의 설정을 완료하고 프린터 정보를 가져오는 도중에 **900103(Proxy) 에러 메시지**가 표시 됩니다.



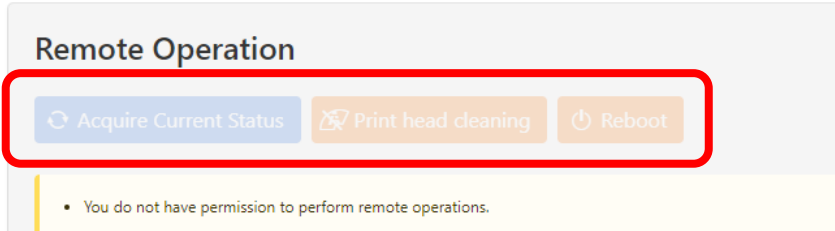
A. Proxy(프록시)는 고객 시스템에 방화벽이 있는 경우, 외부와의 통신을 담당합니다. 고객이 Proxy를 사용하고 있는 경우, 외부로 프린터 정보를 송신하기 위해 Proxy 정보를 입력해야 합니다. 고객으로부터 Proxy 서버 주소 및 로그인 정보를 확인 받아, **DC Agent 구성 탭에 고객의 Proxy 서버 주소 및 로그인 정보를 입력해 주세요.**



← 를 클릭하면 Proxy 연결 테스트를 시작합니다. 연결이 가능하면 로 변경 됩니다. 연결이 불가능한 경우 로 변경 됩니다.

원격 작업 버튼이 비활성 되었습니다.

Q. 원격 작업 버튼이 비활성화 되어서, 클릭할 수 없습니다.



Q. ERS 관리자가 사용자(본원격 작업을 수행할 때 비활성화 되어서, 원격 작업을 클릭할 수 없습니다.)를 등록할 때, 권한에 '원격 작업'을 체크하고 등록해야 합니다.

사용자 편집

사용자 이름
Laurent Safier

이메일 주소
Laurent.Safier@epson.eu

역할 선택
멤버

권한 기능 *

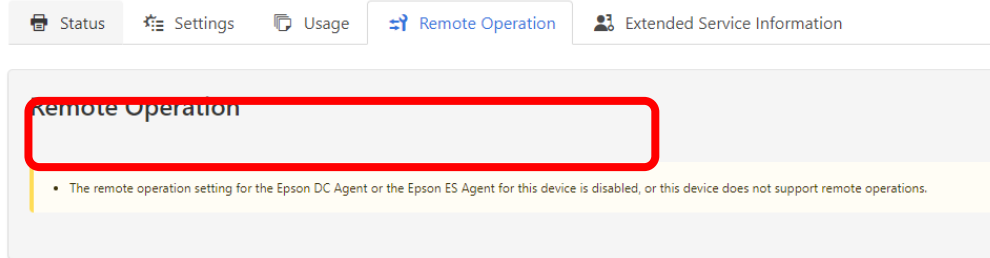
- 서비스 지원
- 장치 관리
- 보고서
- 파트너 관리
- 고객 관리
- 사용자 관리

장치 정보 사용 권한

- 확장된 서비스 정보 참조
- 원격 작업

원격 작업 버튼이 표시되지 않습니다.

Q. 원격 작업 버튼이 표시되지 않습니다.



A. 고객을 등록할 때, "원격 작업 활성화"를 체크하고 등록해야 합니다.

고객 편집

고객 이름 *

EKL test

참고

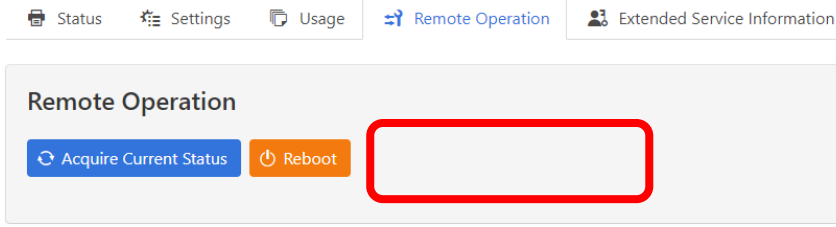
원격 작업 활성화

장치의 원격 제어 설정을 변경하려면 Epson DC Agent를 재설치하거나 Epson ES Agent의 에이전트 키를 변경하십시오.

✓ 확인 ✕ 취소

원격 버튼 일부가 표시되지 않습니다.

Q. 원격 작업 버튼 일부가 표시되지 않습니다. 예) 레이저 프린터의 원격 헤드 클리닝



A. 모델에 따라 일부 기능을 사용할 수 없습니다.
예) 레이저 프린터는 헤드가 없으므로 헤드 클리닝 기능 사용 불가

같은 프린터 정보가 여러 개 표시됩니다.

Q. 같은 일련번호의 프린터 정보가 다른 고객명으로 여러 개 표시됩니다.

EPSON Epson Remote Services

장치 상태

기본 소모품 사용 매수

새로 고침

X57P000021

모델	시리얼 번호	고객명	IP 주소	참고	상태	최근 업데이트 ↓
WF-C869R	X57P000021	권한테스트 - 쇼룸	92.168.80.22		오류	2019-10-30 11:35:42
WF-C869R	X57P000021	test1	92.168.80.22		대기 중	2019-10-29 10:45:05

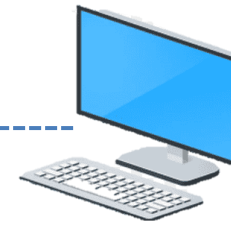
A. 여러 대의 PC에, 각각 다른 고객 정보로 DC Agent를 설치하였을 경우 발생하는 증상입니다. 필요하지 않는 DC Agent는 고객 PC에서 삭제해 주세요.



DC Agent 설치됨 - 테스트1



X57P000021









DC Agent 설치됨 - 테스트2
(쓰지 않는 DC Agent는 삭제)

과거 프린터 정보를 삭제하고 싶습니다

Q. 과거에 수집된 프린터 정보를 개별적으로 삭제하고 싶습니다.

A. 과거 데이터를 선별적으로 삭제하는 기능은 **제공하지 않습니다.**
또한 파트너 관리/고객관리에서 파트너/고객 정보를 삭제하는 경우, **해당 파트너/고객의 프린터 정보가 모두 삭제되므로, 관리에 주의하십시오.**

Epson Remote Services

 장치 관리 장치 목록, 상세 정보, 알림 설정 및 사용량을 확인할 수 있습니다.	 서비스 지원 검색한 장치에 대한 상세 정보를 확인할 수 있습니다.	 고객 관리 고객을 추가, 편집 및 삭제하고 에이전트 프로그램을 다운로드할 수 있습니다.
 파트너 관리 파트너를 추가, 편집 및 삭제할 수 있습니다.	 보고서 청구서 작성에 유용한 사용 보고서를 인쇄할 수 있습니다.	 사용자 관리 사용자를 초대, 권한변경 및 삭제할 수 있습니다.

고객 정보를 삭제하면,
연결된 프린터 정보도
같이 삭제되므로 주의

파트너 정보를 삭제하면,
연결된 프린터 정보도
같이 삭제되므로 주의

- 끝 -