

사용설명서

# 캡스 스마트냉난방 관리자 WEB



## 목 차 INDEX

---

### 1. 로그인

로그인 방법 ..... 3-5

: 접속 정보 / 로그인 화면 / 최초 로그인 시

아이디 찾기 ..... 6

비밀번호 재설정 ..... 7

계정별 권한 ..... 8

### 2. 대시보드

고정 메인 메뉴 ..... 9

CS접수 내역 ..... 10-15

:현황 확인 및 신규등록 메뉴 / 유형별 대시보드 / 신규 CS 등록/  
장애 유형 / 장애 유형별 확인 / 장애 CS 등록

실시간 장애 현황 ..... 16-18

:실시간 장애 현황 확인 / 생성/수정/삭제 / 기기 장애 현황 확인

### 3. 매장 조회

#### 매장조회 ..... 19-25

: 매장 조회 메뉴 설명 / 개별 매장 현황 조회 / 특이사항 조회/수정 / 자동관리 현황 / 동기화 설정여부 상태 확인 / 기기별 현황 조회 / 고장 냉난방기 조회

### 4. 통계

#### 전체 매장 현황 ..... 26-27

: 매장 통계

#### 개별 매장 조회 ..... 28-34

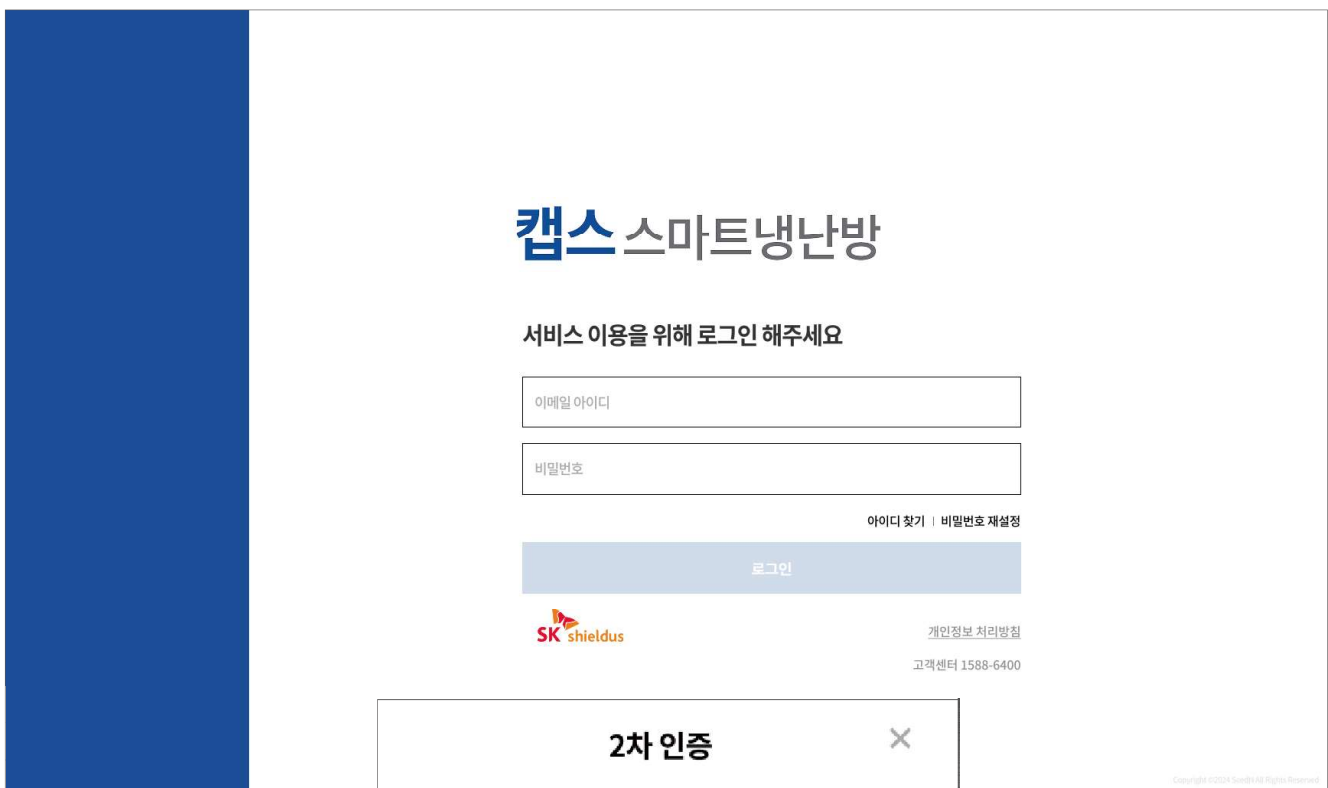
: 개별 매장 선택 / 검색 매장 선택/해지 / 상세 보기 / 기간 설정 / 당일 현황 확인 / 기간 조회

### 5. FAQ

#### FAQ ..... 35

▶ WEB 로그인 하기 위한 접속 정보와 방법에 대한 설명입니다.

- 아래 URL에 접속하여 계정을 입력하고 SMS 2차 인증까지 완료하세요.  
<https://www.skshieldus.com/hvac.do>
  - 최상위 관리자(마스터) 계정은 고객센터에서 상호에 맞게 임의 생성하여 설치 시 초기 비밀번호와 함께 고객에게 제공됩니다.
  - 최초 로그인 시 비밀번호를 변경 합니다.
- \* 비밀번호는 영문 대문자/소문자, 숫자, 특수문자 중에 3가지 이상 조합하여 8글자 이상으로 설정 합니다.



▶ WEB 로그인 화면에 대한 설명입니다.

**캡스 스마트냉난방**

서비스 이용을 위해 로그인 해주세요

1 이메일 아이디  
비밀번호

2 아이디 찾기    비밀번호 재설정

로그인

SK shieldus    개인정보 처리방침  
고객센터 1588-6400

Copyright © 2024 SK All Rights Reserved

- 1 계정 정보를 입력하여 로그인합니다.
  - \* 계정 정보를 5회 잘못 입력한 경우, 5분 간 로그인 시도가 제한됩니다.
  - \* 로그인하여 최초 로그인 시 비밀번호를 재설정합니다.
  - \* 비밀번호는 영문 대문자/소문자, 숫자, 특수문자 중에 3가지 이상 조합하여 8글자 이상으로 설정합니다.
- 2 아이디를 잊어버렸다면 **[아이디 찾기]** 버튼을 클릭하여 아이디 찾기 페이지로 이동합니다.
- 3 비밀번호를 잊어버렸다면 **[비밀번호 재설정]** 버튼을 클릭하여 비밀번호 재설정 페이지로 이동합니다.

▶ 개인정보 수집·이용에 대한 안내를 설명합니다.

### 개인정보 수집·이용에 대한 안내

캡스 스마트냉난방은 서비스 제공을 위하여 필요한 최소한의 범위 내에서 개인정보를 수집·이용하고자 합니다.  
정상적인 서비스 이용을 위해서는 개인정보 수집·이용에 대한 동의가 필요합니다.

**(필수) 캡스 스마트냉난방 이용약관 보기**

**(필수) 개인정보의 수집 항목 및 이용 목적**

수집항목	목적	이용 및 보관기간
[인적정보] - 성명, 연락처, 이메일 주소, 휴대폰번호 [사업자 정보] - 사업체명, 주소(상세 주소 포함), 건축도면, 설비도면(냉난방기 위치 및 대수), 인터넷 설치 유무	서비스 가입 및 장비 설치	서비스 종료 후 6개월까지 ※ 단, 법령에서 정한 기간이 있으면 해당기간 ※ 서비스 종료 후 즉시 회원탈퇴 처리
[인적정보] - 성명, 연락처, 이메일 주소, 휴대폰번호 [사업장 정보] - 사업체명, 주소(상세 주소 포함), 건축도면, 설비도면(냉난방기 위치 및 대수), 인터넷 설치 유무 [가입정보] - 계정 [기타정보] - 계약번호, 유선전화 내역, 접속 IP 주소	서비스 안내/제공 서비스 유지보수를 포함한 CS 등 고객 경험 향상 시스템 성능 관리 등을 위한 시스템 보안	

**1**  (필수) 만 14세 이상입니다.

위 개인정보 수집·이용에 동의하시겠습니까?

**2**  동의합니다.  동의하지 않습니다. **3**


\*개인정보 수집·이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다.  
\*단, 필수 항목 동의 거부 시에는 서비스 이용이 제한될 수 있습니다.  
\*만 14세 미만 사용자는 본 서비스를 이용할 수 없습니다.

**확인**

**1** 만 14세 이상임을 체크합니다.

**2** '동의합니다!' 를 체크하고 **[확인]** 버튼을 클릭하면 로그인이 됩니다.

**3** '동의하지 않습니다!' 를 체크하고 확인 버튼을 클릭하면 아래 팝업을 로그인 페이지에서 확인 할 수 있습니다. 이 경우 WEB서비스 사용이 불가합니다.

 개인정보 수집·이용에 동의하지 않는 경우 서비스를 이용할 수 없습니다.

\* 개인정보 수집 이용에 대한 동의는 WEB 혹은 APP에서 1회만 하시면 됩니다.

▶ 아이디 찾기에 대한 설명입니다.

### 아이디 찾기

이름

휴대전화 번호

확인

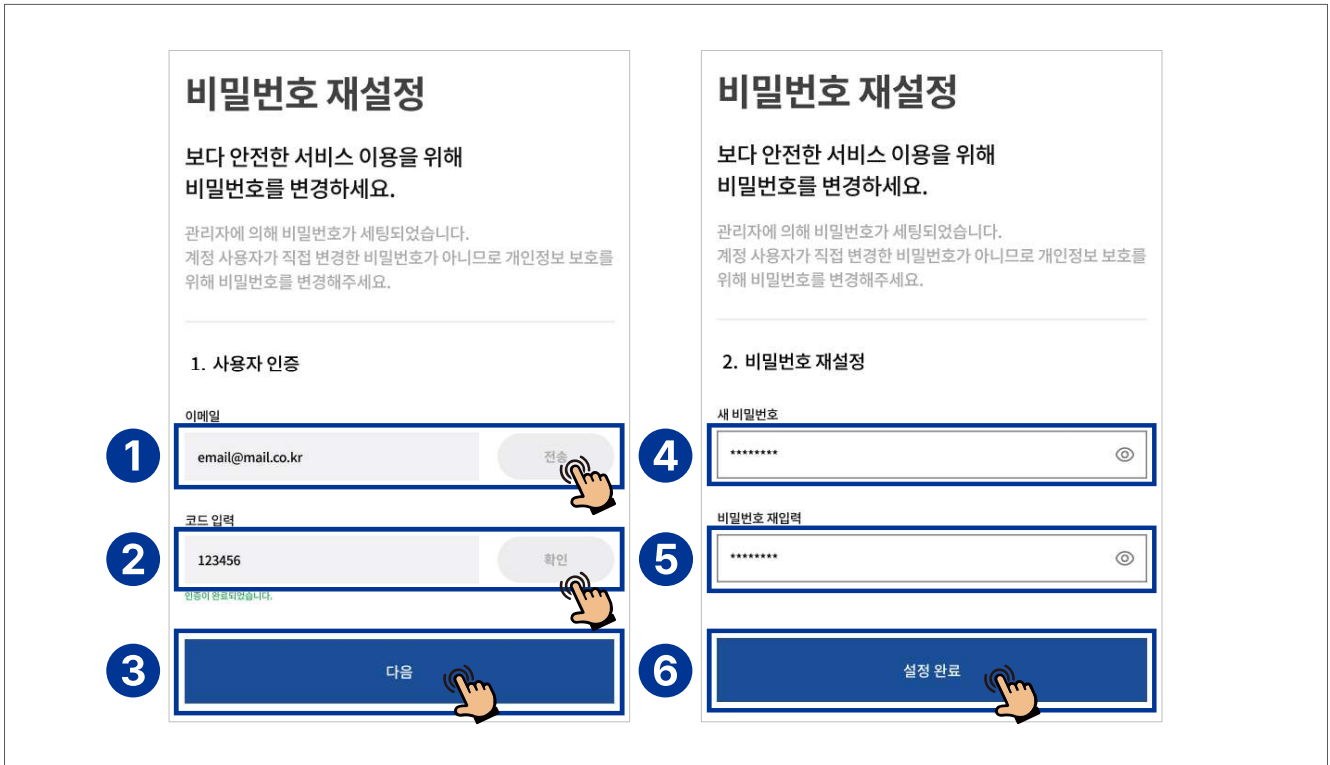
### 아이디 찾기

3 회원님의 아이디는 ab\*\*\*@sk.com 입니다.

4 로그인 페이지

- 1 이름과 회원가입 시 입력했던 휴대전화 번호를 입력합니다.
- 2 이름, 휴대전화 번호 입력 후 **[확인]** 버튼을 클릭합니다.
- 3 아이디 정보를 확인합니다.
  - \* 아이디 찾기 진행 시 계정의 일부 정보만 확인 가능합니다.
  - \* 전체 계정 정보를 찾고자 하는 경우 고객센터(1588-6400)로 연락바랍니다.
- 4 **[로그인 페이지]** 버튼을 클릭 시 로그인 페이지로 이동합니다.  
로그인 페이지에서 아이디, 비밀번호를 입력하여 로그인합니다.

▶ 비밀번호 재설정에 대한 설명입니다.



- 1** 아이디로 사용 중인 이메일 주소를 입력합니다.  
입력 후 **[전송]** 버튼을 클릭 시 입력한 메일 주소로 인증코드 6자리가 발송됩니다.

  - \* 이메일 주소가 아닌 형태의 아이디를 사용하는 경우, APP에서 비밀번호를 재설정할 수 없습니다. 비밀번호 재설정이 필요한 경우 고객센터(1588-6400)로 연락바랍니다.
- 2** 메일로 발송된 인증코드 6자리를 입력 후, **[확인]** 버튼을 클릭합니다.

  - \* 인증코드를 5회 잘못 입력 시 인증코드를 다시 발송해야 합니다.
  - \* 인증코드는 메일 수신 후 5분 간만 유효합니다.
- 3** 인증 완료 후에 **[다음]** 버튼을 클릭 시 새로운 비밀번호 설정 페이지로 이동합니다.
- 4** 새롭게 사용할 비밀번호를 입력합니다.

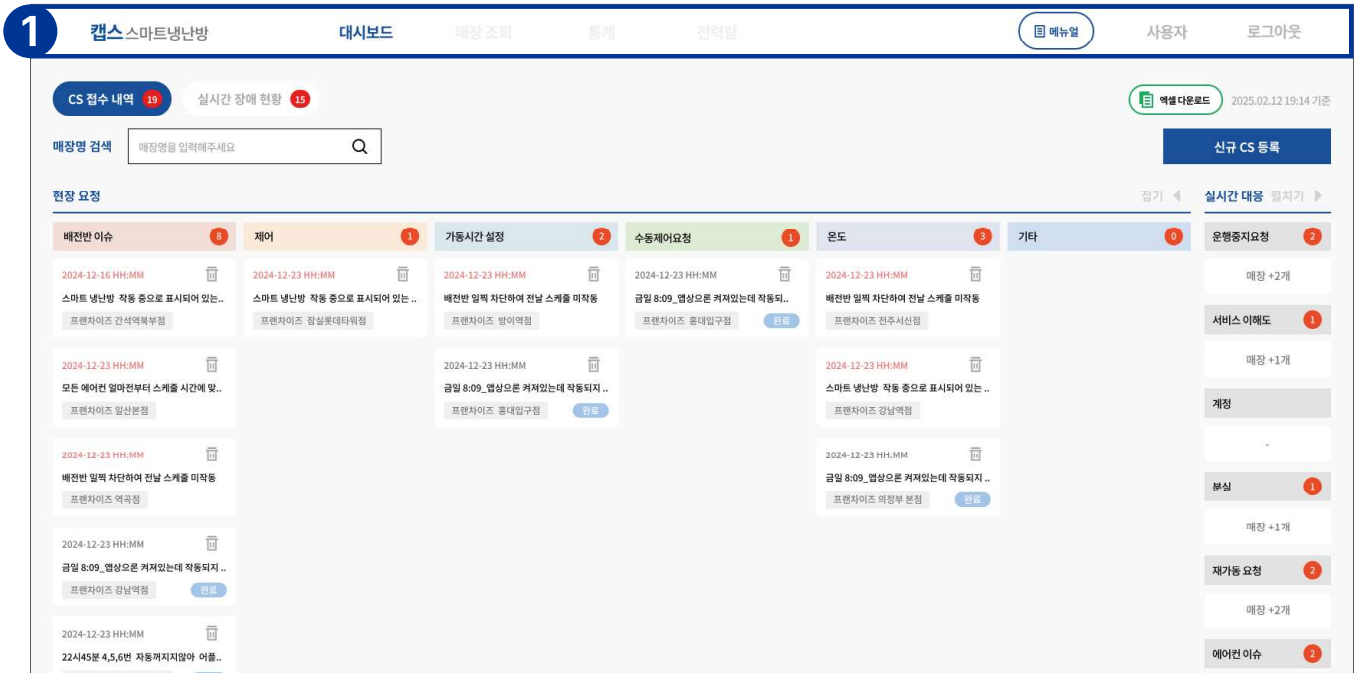
  - \* 비밀번호는 영문 대문자/소문자, 숫자, 특수문자 중에 3가지 이상 조합하여 8글자 이상으로 설정합니다.
- 5** 비밀번호를 한번 더 입력합니다.
- 6** **[설정 완료]** 버튼을 클릭 시 비밀번호 변경이 완료됩니다.

▶ WEB 로그인 화면에 대한 설명입니다.

구분	관리자 WEB	상세 설명
마스터	<ul style="list-style-type: none"> <li>하위 관리자 기능 포함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>최상위 관리자 계정으로 계약자 혹은 계약 대리자로 WEB과 APP에서 모든 권한이 있습니다.</li> <li>본사가 계약을 체결하는 경우, 본사 담당자가 마스터 권한을 갖게 됩니다.</li> <li>마스터 계정은 계약 당 1개만 생성 가능 합니다.</li> <li>마스터 계정은 상호에 맞게 임의 생성되어 설치 시 고객에게 제공됩니다.</li> </ul>
마스터 키즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>대시보드 조회</li> <li>매장 조회</li> <li>통계 조회</li> <li>CS 등록</li> <li>장애 현황 등록</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>마스터 계정과 동일한 권한의 관리자 계정입니다. (ex. 프랜차이즈 본사 관리직원)</li> <li>마스터 레벨 수준의 권한을 부여 받게됩니다.</li> <li>마스터 계정 외 사용자에게 시니어 레벨 이상의 권한을 부여 가능합니다.</li> <li>본사 계약 체결 시 마스터 계정의 본사 담당자 외 본사 직원에 대해 마스터 키즈 레벨 부여 가능합니다.</li> </ul>
시니어	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근 권한 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>APP의 모든 기능을 사용할 수 있습니다. (ex. 현장 관리자)</li> <li>관리자 WEB 접근은 불가합니다.</li> </ul>
주니어	<ul style="list-style-type: none"> <li>접근 권한 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>APP에서의 주요 기능에 대해 조회 권한만 부여됩니다. (ex. 현장 직원)</li> <li>관리자 WEB 접근은 불가합니다.</li> </ul>

\* 마스터 키즈 / 시니어 / 주니어 계정은 설치 시에 혹은 운영 중에 고객센터(1588-6400)를 통해 계정생성이 가능합니다. 계정의 형태는 e-mail 주소입니다.

▶ 최상단에 있는 고정 메인 메뉴에 대한 설명입니다.



1 고정된 메인 메뉴는 아래와 같이 사용 할 수 있습니다.



2 클릭 시 **대시보드** 페이지으로 이동합니다.

3 클릭 시 **매장 조회** 화면으로 이동합니다.

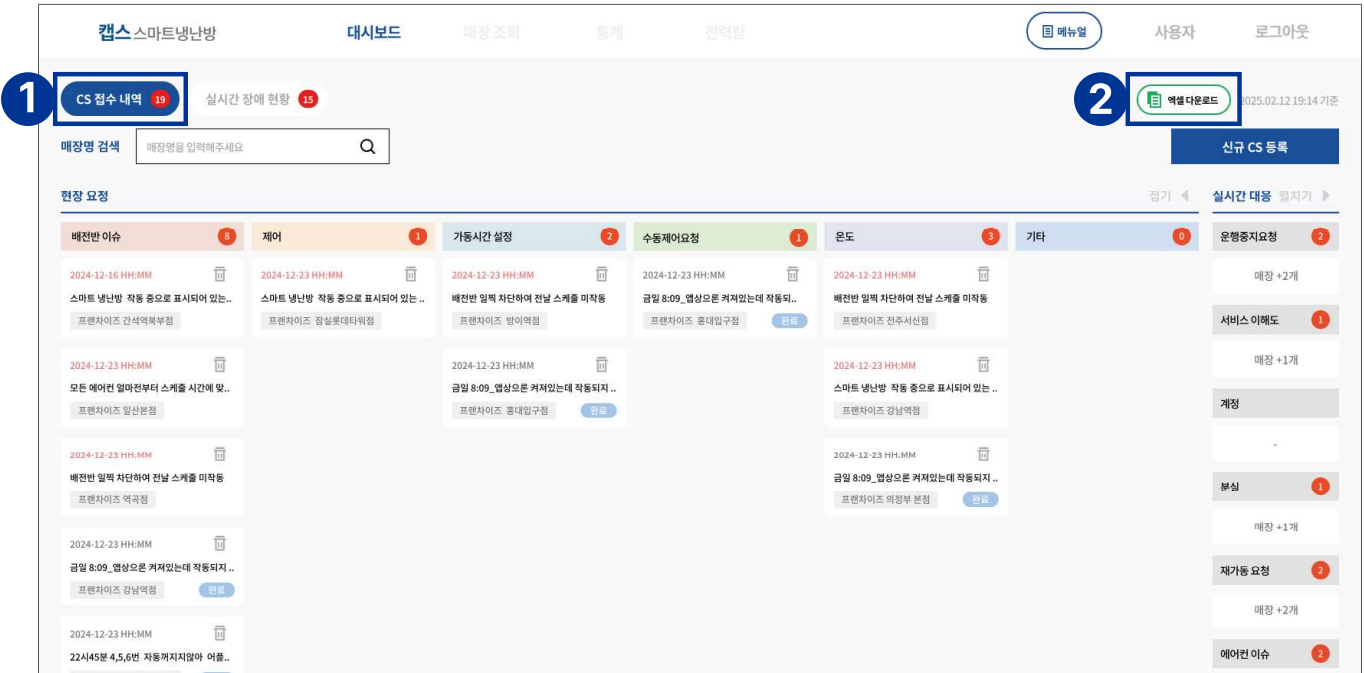
4 클릭 시 **매장 통계** 화면으로 이동합니다.

5 클릭 시 **캡스스마트냉난방 관리자 WEB 메뉴얼**을 다운받을 수 있습니다.

6 현재 로그인 된 계정이 표시됩니다.

7 클릭 하면 **로그아웃** 됩니다.

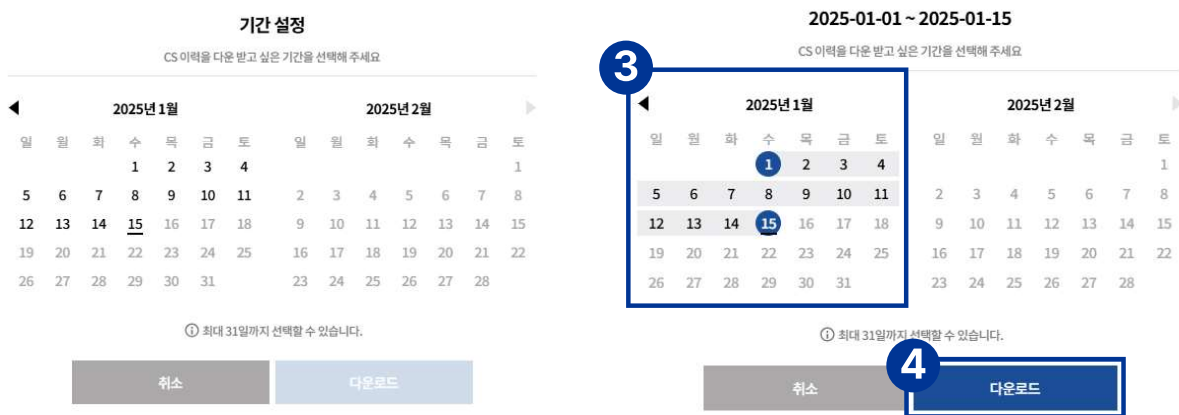
▶ 고객센터에 접수한 CS 접수내역을 현황 확인 및 신규등록 메뉴를 설명합니다.



**1 [CS접수 내역]** 클릭 시 대시보드의 CS접수 내역 메뉴로 이동합니다.

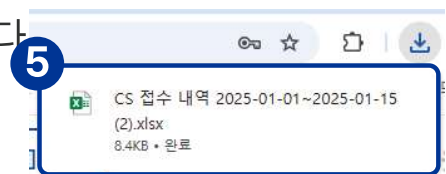
\* 'CS (Customer Service) 접수 내역' 는 고객의 불편함을 관리자 WEB에서 고객이 설정/장애 등 CS를 등록하고, 이를 통해 고객센터와 직접 소통하여 문제를 해결 할 수 있습니다.

**2 [엑셀다운로드]** 클릭 시 최대 1개월 간의 CS 이력을 다운 받을 수 있습니다.



**3** 조회 기간을 설정합니다.

**4 [다운로드]** 버튼을 클릭하여 엑셀을 다운 받습니다.



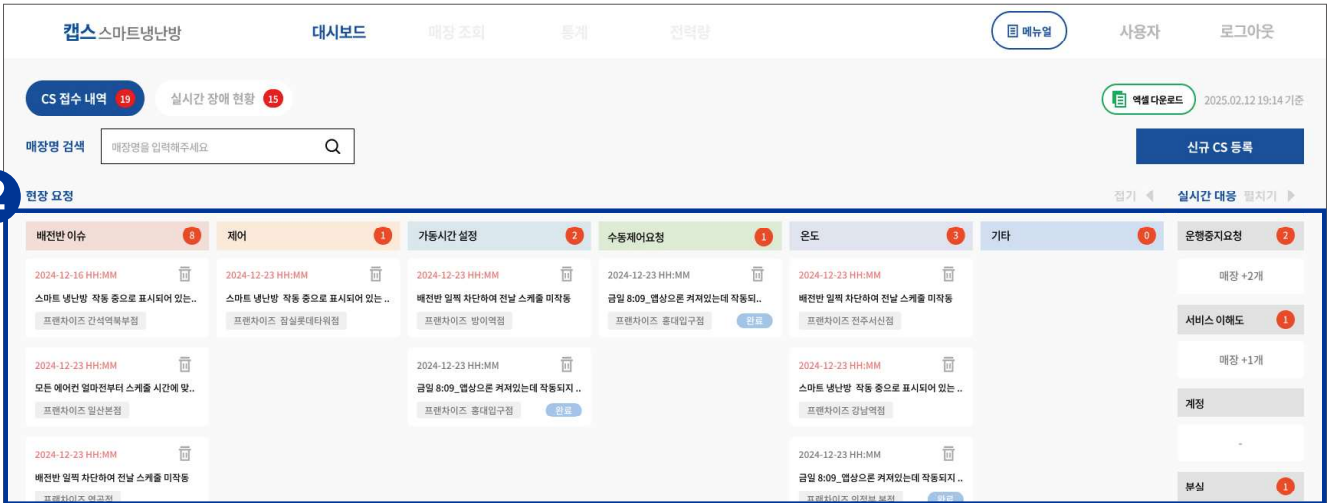
**5** 브라우저에 [다운로드] 아이콘을 눌러 확인합니다.

▶ CS접수 내역 메뉴 내 장애 유형별 대시보드에 대한 설명입니다.

**1** ◀ **접기** **실시간 대응** ▶ **펼치기**

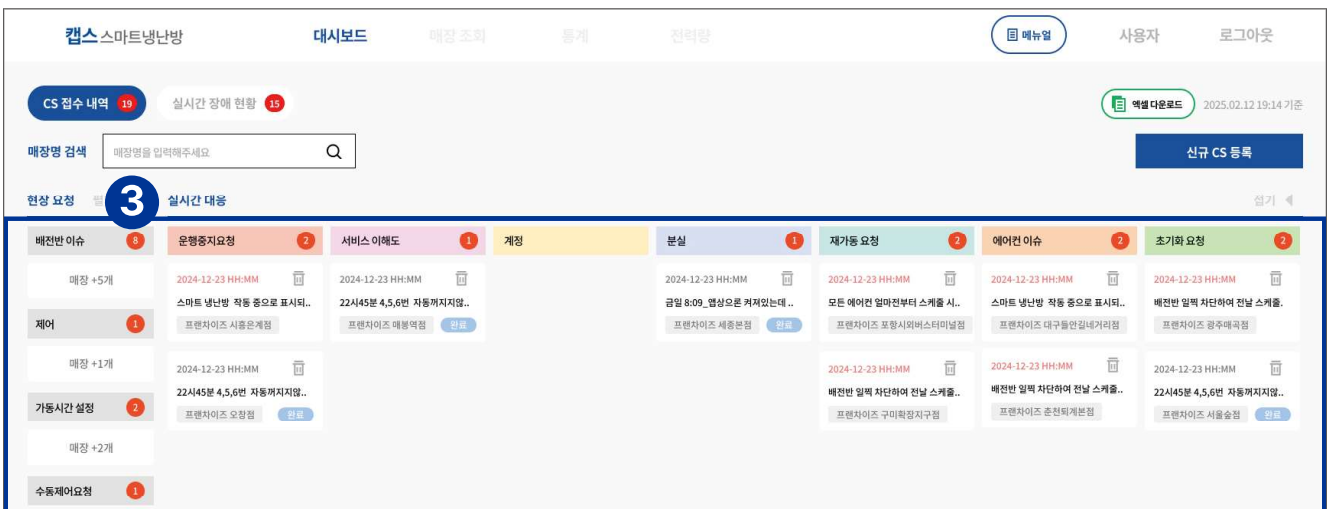
[접기]를 클릭하여 **현장 요청** CS 접수 내역 현황을 확인합니다.

[펼치기]를 클릭하여 **실시간 대응** CS 접수 내역 현황을 확인합니다.



**2** **현장 요청이란?**

경우에 따라 현장에서 고객이 직접 대응이 필요한 종류의 CS 입니다. 현장 요청 CS의 종류로는 '배전반 이슈, 제어, 가동시간 설정, 수동제어 요청, 온도, 기타'가 있습니다.



**3** **실시간 대응이란?**

고객센터에서 유선을 통해 원격으로 대응 가능한 CS의 종류입니다. 실시간 대응 CS의 종류로는 '운영중지요청, 계정, 재가동 요청, 초기화 요청, 서비스 이해도, 분실, 냉난방기 이슈'가 있습니다.

▶ CS접수 내역 메뉴 내 신규 CS 등록에 대한 설명입니다.



1 [신규 CS 등록] 버튼을 클릭하여 신규 CS 등록을 시작합니다.

The screenshot shows the '신규 CS 등록' form with the following steps:
 

- 2: Search for the store name in the '매장명' field.
- 3: Select the '장애 유형' (Fault Type) from the dropdown menu.
- 4: Select the '요청 일시' (Request Time) from the date and time picker.
- 5: Enter the '고객 문의사항' (Customer Inquiry) in the text area.
- 6: Select the '처리 상태' (Processing Status) from the radio buttons (미완료, 완료).
- 7: Enter the '처리 현황' (Processing Status) in the text area.
- 8: Click the '등록' (Register) button.

- 2 CS를 등록할 매장을 클릭하거나 매장명을 입력 후 검색하여 선택합니다.
- 3 장애 유형을 선택 합니다.  
\* 장애 유형은 다음 페이지에서 설명합니다.
- 4 요청 일시를 선택 합니다.
- 5 문의사항을 500자 내로 작성 합니다.
- 6 처리 상태가 표시 됩니다.  
CS 처리 종료 시 완료로 변경합니다.  
\* 처리 상태는 등록자와 고객센터 모두 변경이 가능합니다.
- 7 고객센터에서 처리한 현황을 확인 가능 합니다.
- 8 필수 항목이 모두 입력이 되면 [등록] 버튼이 활성화 됩니다. 활성화된 [등록] 버튼을 클릭하여 등록하면 고객센터에 접수가 됩니다.

9 배전반 이슈 좌측의 1 은 처리중인 장애유형의 개수를 의미합니다.

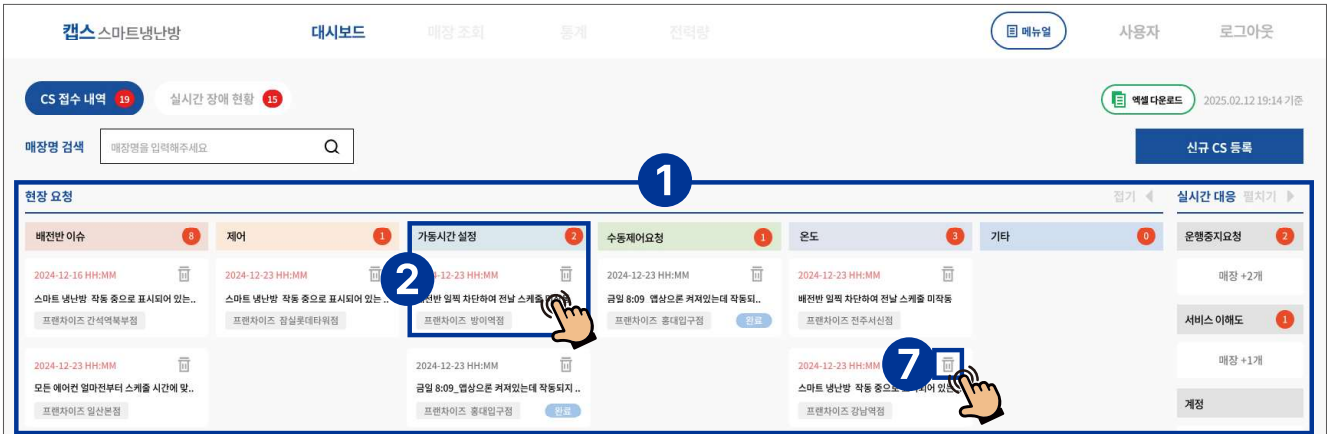
▶ 장애 유형에 대한 설명입니다.

**1** [장애 유형을 선택해 주세요]를 클릭하여 장애 유형을 선택 합니다.  
장애 유형에 대한 설명은 아래와 같습니다.

장애 유형		설 명
현장 요청	배전반 이슈	냉난방기의 배전반으로 인해 발생한 경우 CS를 등록합니다.
	수동제어 요청	수동제어가 필요할 경우 CS를 등록합니다.
	가동 시간 설정	전체 스케줄 수정 및 문의가 있을 경우 CS를 등록합니다.
	제어	냉난방기 제어가 되지 않을 경우 CS를 등록합니다.
	온도	임의 온도 설정 필요할 경우 CS를 등록합니다.
	기타	장애 유형에 포함되지 않는 장애가 발생할 경우 CS를 등록합니다.
실시간 대응	냉난방기 이슈	캡스 스마트냉난방 기기가 아닌 현장 냉난방기와 관련된 장애가 발생할 경우 CS를 등록합니다.
	서비스 이해도	서비스의 기본 정보나 기능에 대해 문의 필요할 경우 CS를 등록합니다.
	운영 중지 요청	운영 중지가 필요할 경우 CS를 등록합니다.
	재가동 요청	멈춰있던 자동운동을 재개가 필요할 경우 CS를 등록합니다.
	초기화 요청	대량의 주니어/시니어 비밀번호 초기화와 같은 특수한 상황의 비밀번호 초기화가 필요 할 경우 CS를 등록합니다.
	분실	현장에서 기기가 분실 되었을 경우 CS를 등록합니다.
	계정	계정 정보 문의가 있을 경우 CS를 등록합니다.

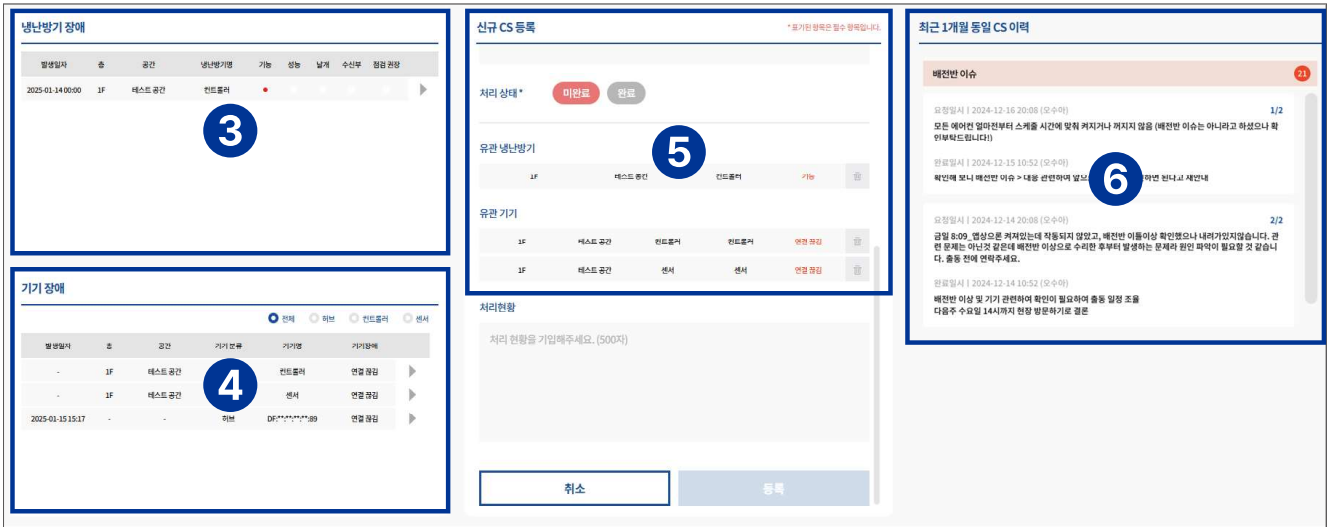
\* 장애 유형 노출 순서는 현장에서 문의가 많은 순서대로 되어 있습니다.

▶ CS 현황을 장애 유형별로 확인하는 방법에 대한 설명입니다.



**1** 현재 CS 현황을 장애 유형별로 확인 할 수 있는 화면입니다.

**2** 클릭 시 최근 1개월간의 CS 조치 현황에 대한 확인 가능합니다. 확인 가능한 현황은 냉난방기 장애, 캡스 스마트냉난방 기기장애, 신규 CS, 최근 1개월 동일 CS이력이 있습니다.



**3** 등록된 냉난방기 장애 확인이 가능합니다.

**4** 등록된 캡스 스마트냉난방 기기장애 확인이 가능합니다.

**5** 신규 CS 등록 현황 확인이 가능합니다.

**6** 최근 1개월 간의 CS 이력 확인이 가능합니다.

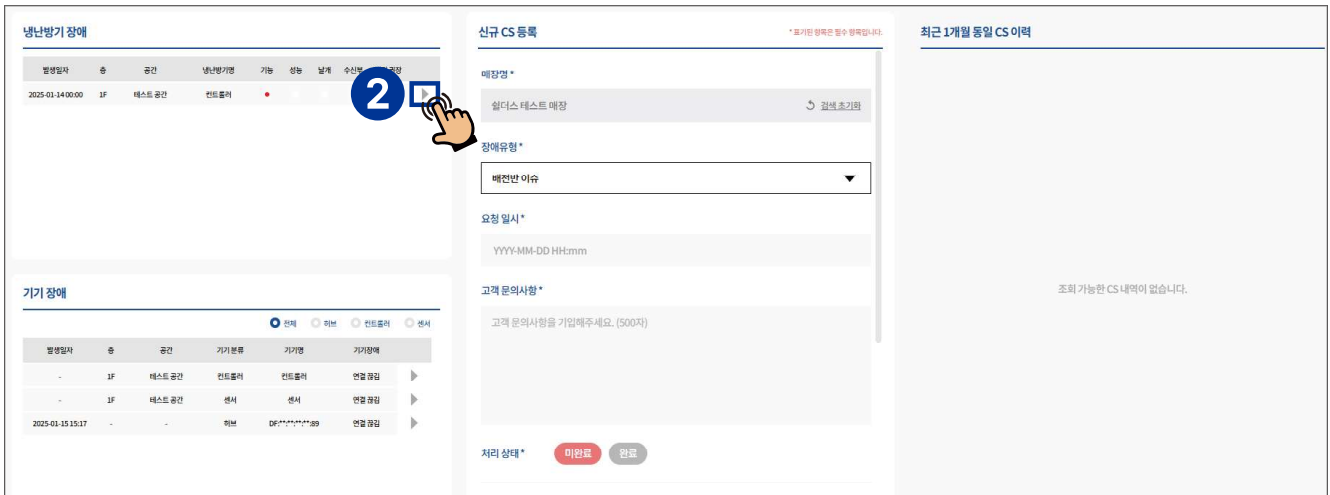
**7** 🗑️ 아이콘 클릭 시 CS 삭제가 가능합니다.



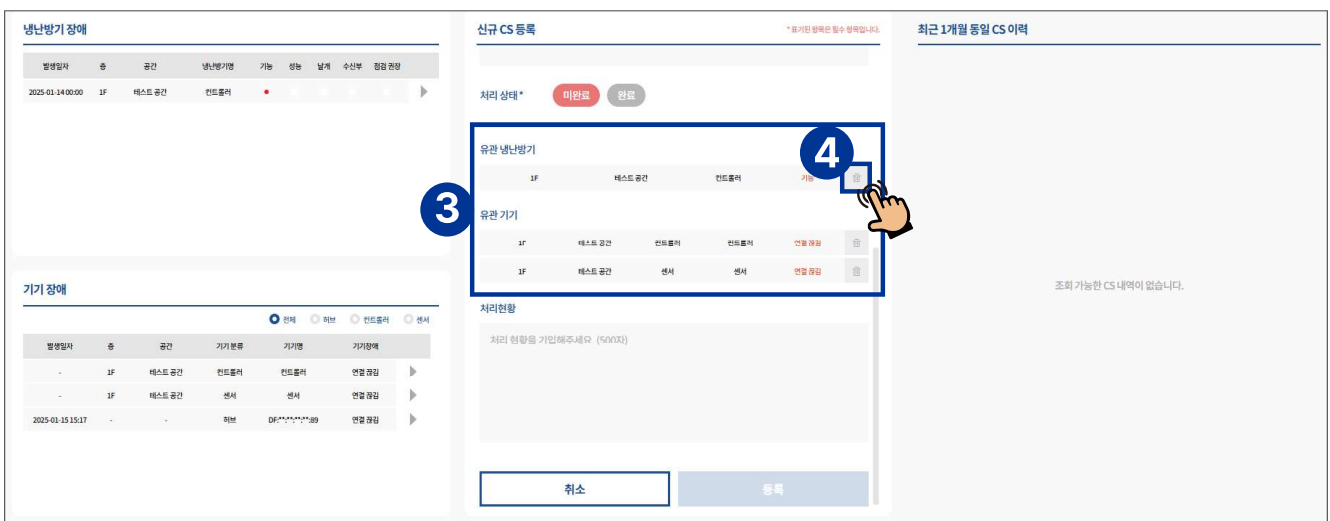
▶ 냉난방기 장애, 기기 장애에 대한 CS 등록에 대한 설명입니다.



**1** [신규 CS 등록]을 클릭하여 냉난방기 장애, 기기 장애에 대한 CS 등록이 가능합니다.



**2** [▶] 클릭 시 **3** 유관 냉난방기, 유관 기기에 추가가 됩니다.



**3** 유관 냉난방기, 유관 기기에 추가된 상태입니다.

**4** 🗑️ 아이콘을 클릭하면 삭제가 됩니다.

▶ 실시간 장애 현황을 확인 하는 메뉴 설명입니다.



**1** [실시간 장애 현황] 클릭 시 실시간 장애 현황을 확인 할 수 있습니다.

\* 장애 처리가 완료되어 정상이 되면 목록에서 삭제됩니다.

**2** 매장명을 입력해주세요  매장명을 입력하여 매장을 검색 가능합니다.

**3** [고장 매장만 조회] 좌측 박스에 체크할 경우 장애가 있는 매장만 조회 가능합니다.

**4** 1 실더스 테스트 매장 > [매장명]을 클릭하여 장애 현황 조회 가능합니다.

**5** 냉난방기 장애 유형은 기능, 성능, 날개, 수신부, 점검 권장이 있습니다.



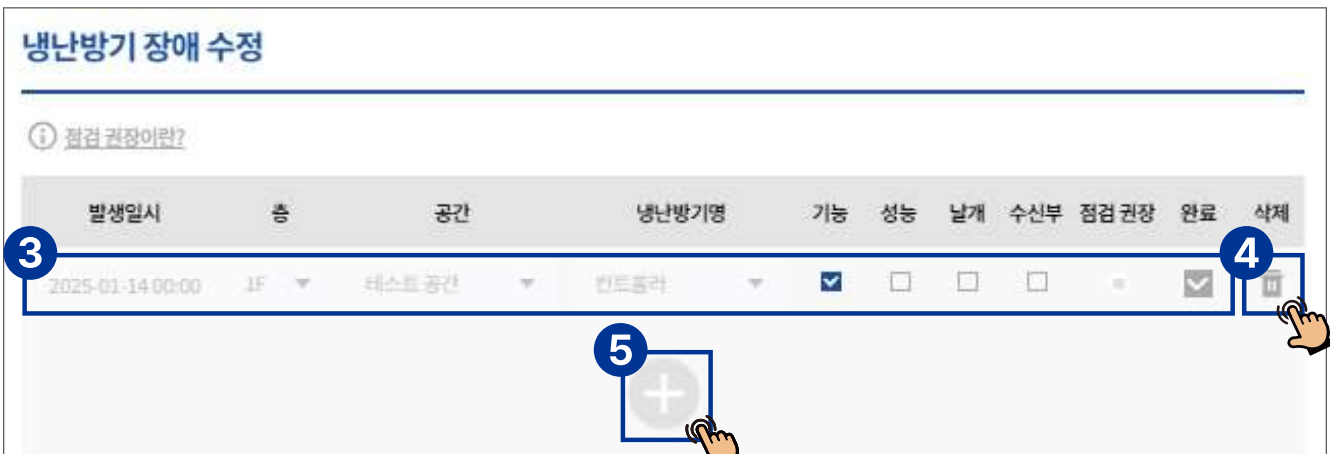
\* '기능, 성능, 날개, 수신부 장애' 는 수동으로 등록이 가능한 항목으로 중복 체크가 가능합니다.

\* '점검 권장' 은 매장 내 문제가 있다고 추정한 냉난방기가 표시됩니다. 표시된 냉난방기는 점검 받는 것을 추천합니다.

▶ 냉난방기 장애 현황에 대한 '생성/수정/삭제'에 대한 설명입니다.



- 1 냉난방기 장애 현황을 확인 가능합니다.
- 2 [생성/수정/삭제]를 냉난방기 장애 현황을 생성/수정/삭제가 가능합니다.

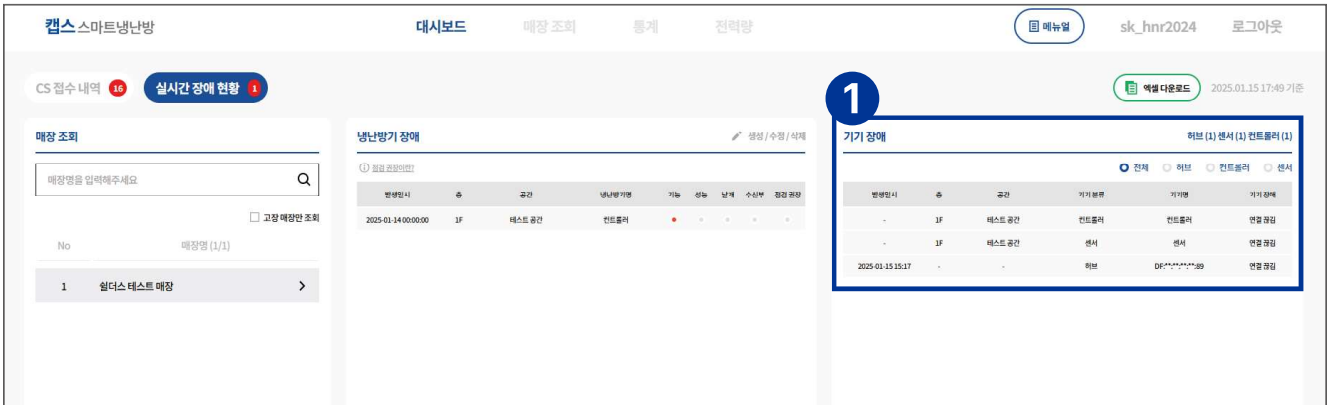


- 3 체크박스(기능, 성능, 날개, 수신부, 완료)를 통하여 장애 내역을 수정 합니다.
- 4 🗑️ 아이콘 클릭 시 장애 삭제가 가능합니다.
- 5 + 아이콘 클릭 시 장애 추가 생성이 가능 합니다.



- 6 장애를 추가 생성할 수 있습니다.

▶ 기기 장애 현황 확인에 대한 설명입니다.



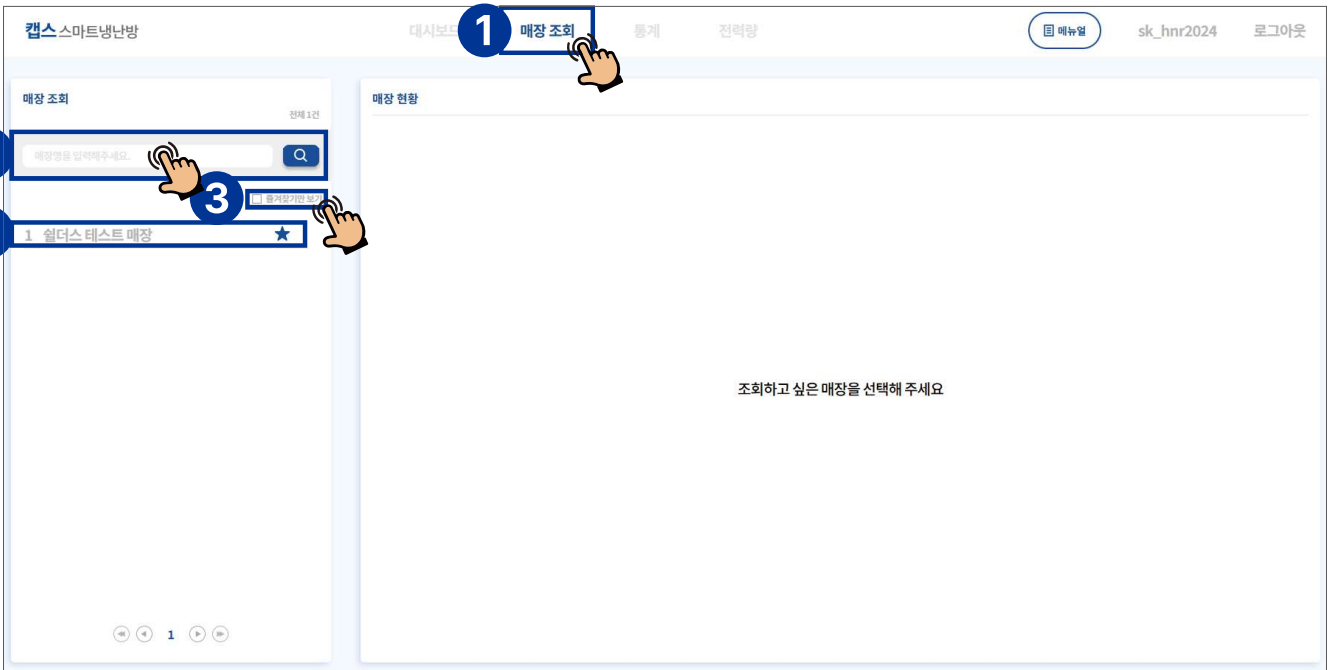
1 기기장애 현황을 확인 가능 합니다.



2 허브, 센서, 컨트롤러 장애 전체 개수를 확인 가능 합니다.

3 [전체, 허브, 컨트롤러, 센서] 클릭하여 기기 장애 현황을 확인 가능 합니다.

▶ 매장 조회를 하는 메뉴 설명입니다.



- 1 [매장 조회] 클릭 시 매장 조회 메뉴로 이동 합니다.
- 2   매장명을 입력하여 매장을 검색 합니다.
- 3 [즐거 찾기만 보기] 좌측 박스에 체크하면 즐겨 찾기로 등록된 매장만 보입니다.
- 4  즐겨찾기 매장 조회 결과가 보입니다.



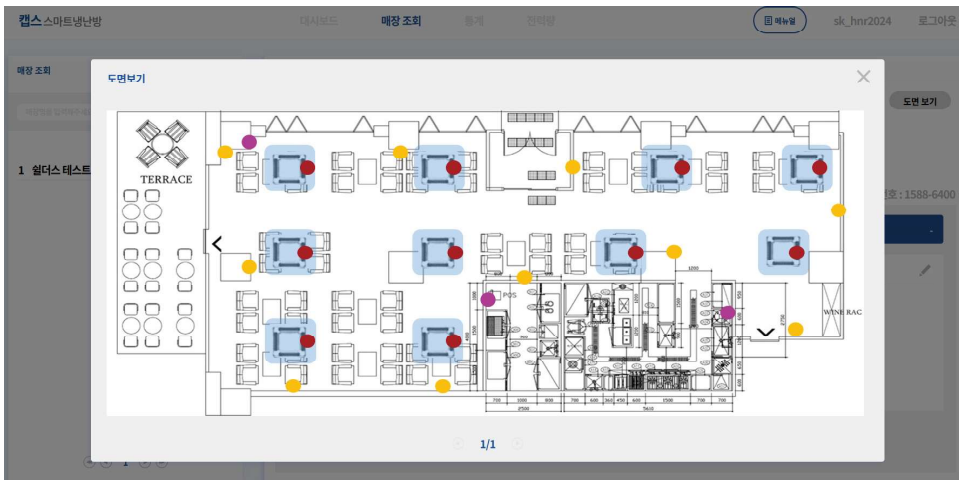
- 5 ★ 별을 클릭하면 별이 파란색 ★ 으로 바뀌며 즐겨찾기 매장으로 등록 됩니다.

▶ 관리자(마스터, 마스터키즈)가 개별 매장 현황을 조회 할 수 있습니다.

The screenshot shows a web interface for managing a store. At the top left, there's a '매장 현황' (Store Status) header with a circled '1'. Below it, the store name '프랜차이즈 간석역북부점' is displayed with a location pin icon. To the right, there's a '도면 보기' (View Map) button with a circled '3' and a hand cursor. Below the store name, the address '주소 인천광역시 남동구 프랜차이즈로 123 | 1F ~ 3F' and the schedule '스케줄 월 - 목 09:00 - 18:00 | 금 12:00 - 15:00' are shown, with a circled '2' next to the schedule. Below this, there are tabs for '매장 정보', '장비목록', and '고장 냉난방기'. A 'cs 번호 : 1588-6400' is also visible. A navigation bar contains '자동 관리 현황', '자동 관리중', '동기화 설정 여부', '부분 동작중', '세팅 담당자', and '양희연'. The main content area is divided into two sections: '매장 사용자 연락처' (Store User Contact) and '특이사항' (Special Notes). The contact section has a table with columns for '이름', '직급', and '연락처', listing four staff members. The special notes section contains text about computer login and sensor issues. A '+' button is at the bottom of the contact list.

이름	직급	연락처
최현웅	점장	010-0000-0000
최지욱	부점장	010-1111-1111
박진홍	부점장	010-2222-2222
김수진	매니저	010-3333-3333

- 1 매장명, 주소, 스케줄, 매장정보, 장비목록, 고장 냉난방기 현황을 조회 할 수 있습니다.
- 2 매장에 적용된 냉난방기 운영 스케줄을 확인 가능합니다.  
\* 운영 스케줄은 사용자 APP에서 설정이 가능하며, 매장단위로만 설정이 가능합니다.
- 3 [도면 보기] 클릭하여 매장의 도면을 확인 합니다.



\* 사전에 도면이 제공된 경우에 한해 매장 도면 확인이 가능합니다.

▶ 매장 정보에서 매장 사용자와 특이사항을 조회/수정 할 수 있습니다.

매장 현황

프랜차이즈 간석역북부점 ★ 도면 보기

주소 인천광역시 남동구 프랜차이즈로 123 | 1F ~ 3F

스케줄 월 - 목 09:00 - 18:00 | 금 12:00 - 15:00

cs 번호 : 1588-6400

자동 관리 현황 | 자동 관리중 | 동기화 설정 여부 | 부분 동작중 | 세팅 담당자 | 양희연

	이름	직급	연락처
<input type="checkbox"/>	최현웅	점장	010-0000-0000
<input type="checkbox"/>	최지옥	부점장	010-1111-1111
<input type="checkbox"/>	박진홍	부점장	010-2222-2222
<input type="checkbox"/>	김수진	매니저	010-3333-3333

특이사항

라우터 들어감  
수동제어 개입 없이 잘 사용중  
1층 9번 센서 분실

섀디스 삼성동 사옥 4층

취소 | 등록

- 1 매장 정보 현황을 조회합니다.
- 2 + 아이콘을 클릭 하여 매장 사용자를 등록합니다.

매장 사용자 등록하기 ✕

이름

직급  점장  부점장  매니저   
  기타

연락처

등록하기

- 3 아이콘을 클릭 하여 매장 사용자를 삭제합니다.
- 4 아이콘을 클릭 하여 특이사항을 수정 가능합니다.
- 5 특이사항 수정 화면입니다.

▶ 매장 정보에서 자동관리 현황을 확인 할 수 있습니다.

매장 현황

**프랜차이즈 간석역북부점 ★** 도면 보기

주소 인천광역시 남동구 프랜차이즈로 123 | 1F ~ 3F

스케줄 월 - 목 09:00 - 18:00 | 금 12:00 - 15:00

cs 번호 : 1588-6400

**1** 자동 관리 현황 ↻ 자동 관리중

**2** 동기화 설정 여부 ↶ 부분 동작중

**3** 세팅 담당자 양희연

매장 사용자 연락처 🗑

	이름	직급	연락처
<input type="checkbox"/>	최현웅	점장	010-0000-0000
<input type="checkbox"/>	최지욱	부점장	010-1111-1111
<input type="checkbox"/>	박진홍	부점장	010-2222-2222
<input type="checkbox"/>	김수진	매니저	010-3333-3333

+

특이사항 ✎

라우터 들어감  
수동제어 개입 없이 잘 사용중  
1층 9번 센서 분실

**1** 매장의 자동 관리 현황을 확인할 수 있습니다. 세가지 상태로 분류 됩니다.

↻ 자동 관리중

냉난방기가 모두 자동으로 관리 중입니다.

↶ 부분 자동 관리중

냉난방기가 일부는 자동 관리 중이고, 일부는 수동으로 관리 중 입니다.

⚙ 수동 관리중

냉난방기가 모두 수동으로 관리 중입니다.

**2** 동기화 설정 여부와 **3** 세팅 담당자는 다음 페이지에서 설명 합니다.

▶ 매장 정보에서 동기화 설정여부 상태와 세팅 담당자를 확인 할 수 있습니다.

매장 현황

**프랜차이즈 간석역북부점 ★** 도면 보기

주소: 인천광역시 남동구 프랜차이즈로 123 | 1F ~ 3F

스케줄: 월 - 목 09:00 - 18:00 | 금 12:00 - 15:00

cs 번호 : 1588-6400

**1**

자동 관리 현황

**2**

동기화 설정 여부

**3**

세팅 담당자

매장 사용자 연락처

	이름	직급	연락처
<input type="checkbox"/>	최현웅	점장	010-0000-0000
<input type="checkbox"/>	최지욱	부점장	010-1111-1111
<input type="checkbox"/>	박진홍	부점장	010-2222-2222
<input type="checkbox"/>	김수진	매니저	010-3333-3333

+

특이사항

라우터 들어감  
수동제어 개입 없이 잘 사용중  
1층 9번 센서 분실

**1** '자동 관련 현황' 은 앞페이지에서 설명 합니다.

**2** 매장의 동기화 설정 여부를 확인할 수 있습니다.

\* 동기화란?

일정한 주기로 APP의 제어 명령과 현장 냉난방기 운행이 일치하도록 운행하는 것을 의미 합니다.

↻ 동작중

냉난방기가 모두 동기화되어 동작 중입니다.

↷ 부분 동작중

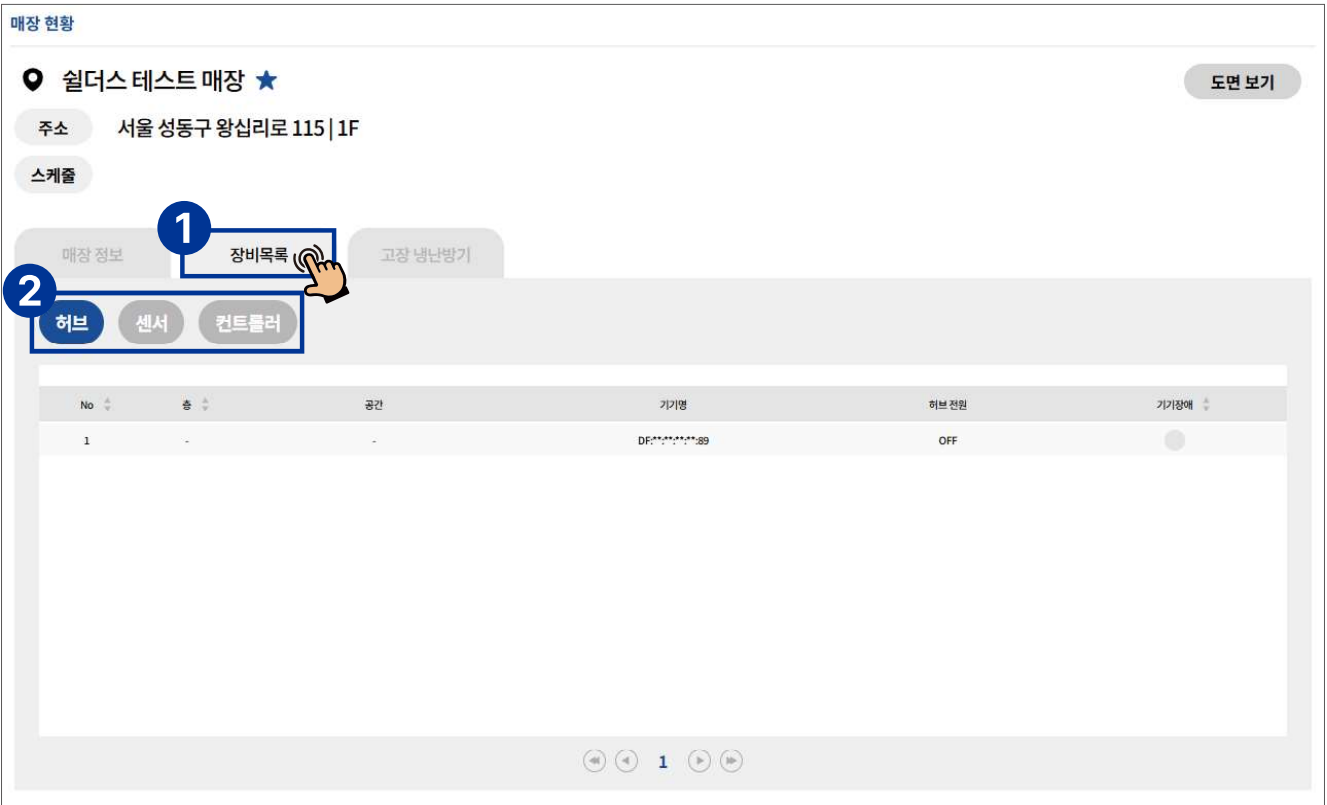
냉난방기 일부는 동기화되어 동작 중이고, 일부는 동기화 되지 않고 동작 중입니다.

⊘ 해제

냉난방기가 모두 동기화되지 않고 동작 중입니다.

**3** 매장 설치를 담당한 담당자의 이름입니다.

▶ 장비 목록에서 '허브, 센서, 컨트롤러' 별 현황을 조회 할 수 있습니다.

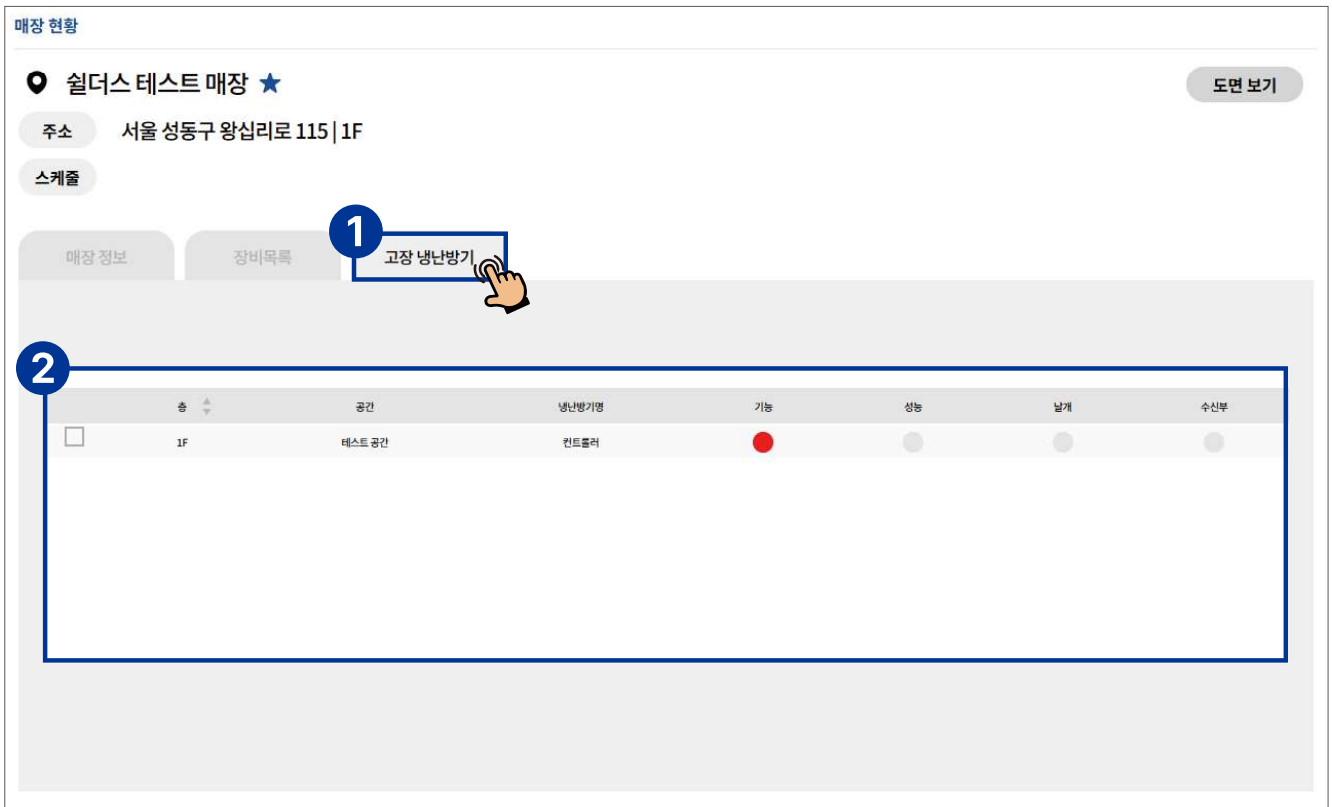


**1** [장비목록]을 클릭하여 매장의 장비 목록 조회가 가능합니다.

**2** [허브, 센서, 컨트롤러]을 클릭하여 장비 목록 조회가 가능합니다.

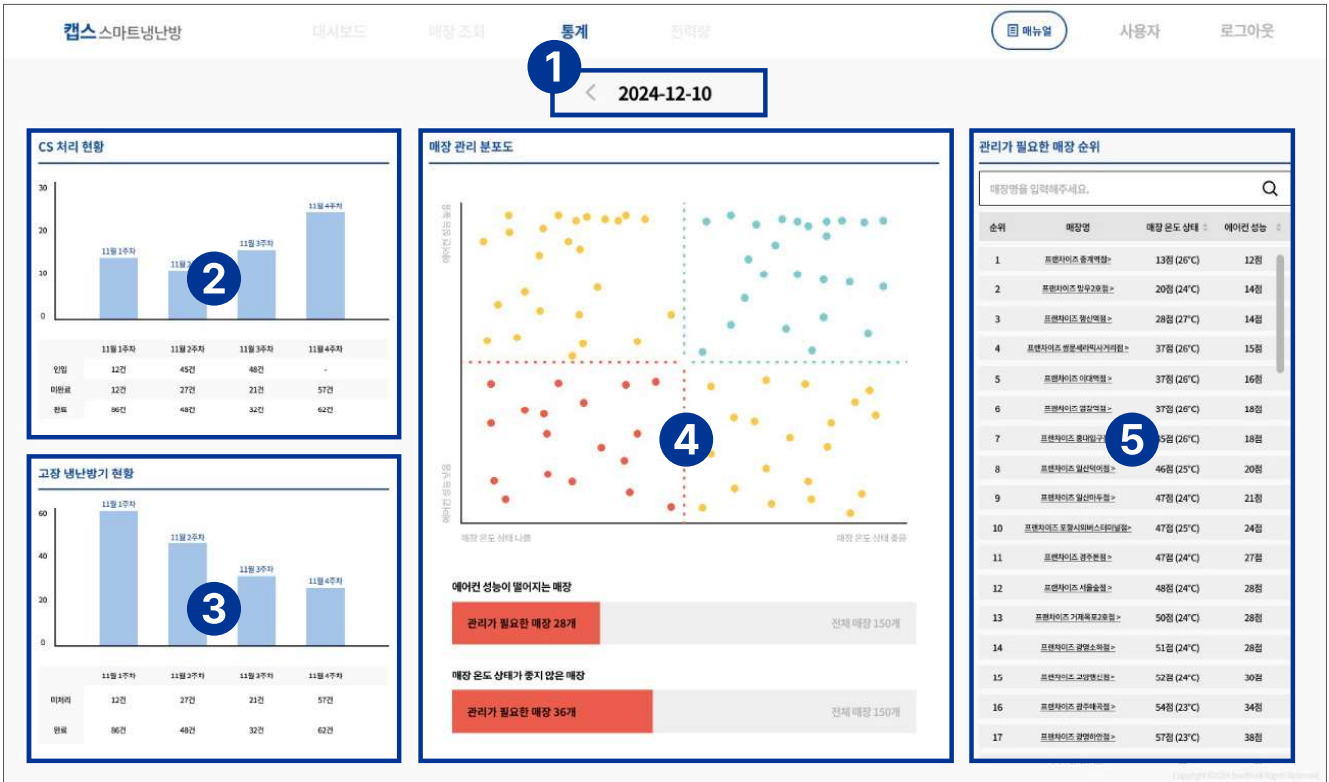


▶ 고장 냉난방기를 조회 할 수 있습니다.



- 1 [고장 냉난방기]를 클릭하여 조회한 매장의 고장 냉난방기 현황 확인이 가능합니다.
- 2 고장 냉난방기의 고장 정보 현황을 확인 가능합니다.

▶ 전체 매장 통계를 확인 할 수 있는 화면에 대한 설명입니다.



- 1** [화살표(<, >)]를 클릭하여 날짜 이동이 가능 합니다. 어제 일자를 기준으로 최근 일주일까지 조회가 가능합니다.
  - 2** 최근 4주의 CS 처리 현황 확인 가능 합니다. 인입 / 미완료 / 완료 건의 개수 확인이 가능합니다.
  - 3** 최근 4주 간의 고장 냉난방기 등록 현황 확인이 가능 합니다. 미처리 / 완료 건의 개수를 확인 합니다.
  - 4** 전체 매장의 관리 정도를 분포도로 한 눈에 확인 가능 합니다. 사분면을 클릭하여 해당 영역에 속하는 매장을 조회하세요.
    - X축 : 매장 온도 상태
    - Y축 : 냉난방기 성능
  - 5** 매장 별 순위 확인 및 개별 매장 조회 및 검색이 가능 합니다.
- \* 1개의 매장만 운영할 경우 매장 별 순위 및 개별 매장 조회가 되지 않습니다.



- 6 냉난방기 성능이 떨어지고 매장 온도 상태가 좋지 않은 매장의 수 확인이 가능합니다.
- 7 조회하고 싶은 매장명을 검색 하세요.
- 8 을 클릭하여 개별 매장 세부 조회가 가능 합니다. 매장 온도 상태와 냉난방기 성능 점수를 확인 하세요.

순위	매장명	매장 온도 상태	에어컨 성능
1	프랜차이즈 동계역점>	13점 (26°C)	12점

매장 온도 상태 :

- 매장 온도가 잘 유지되고 있는지 점수를 보여줍니다.
- 과 냉방, 과 난방으로 관리될 경우 점수가 낮게 표시됩니다.

냉난방기 성능 :

- 매장 내 냉난방기 성능을 유추하여 점수를 보여줍니다.
- 관리 및 점검이 필요한 냉난방기 수가 많을수록 점수가 낮게 표시됩니다.

▶ 통계 메뉴에서 개별 매장 선택에 대한 설명입니다.

The screenshot shows a dashboard with the following sections:

- CS 처리 현황**: Bar chart showing CS processing volume for 11월 1주차, 2주차, 3주차, and 4주차. Data table below:
 

11월 1주차	11월 2주차	11월 3주차	11월 4주차
인접	12건	45건	48건
미완료	12건	27건	21건
완료	96건	48건	32건
- 고장 냉난방기 현황**: Bar chart showing heater/fan status for 11월 1주차, 2주차, 3주차, and 4주차. Data table below:
 

11월 1주차	11월 2주차	11월 3주차	11월 4주차
미제어	12건	27건	21건
완료	96건	48건	32건
- 매장 관리 분포도**: Scatter plot showing store distribution by location and status.
- 관리 필요할 매장 순위**: Table of stores needing management. A red box highlights the 4th store:
 

순위	매장명	매장 온도 상태	에어컨 성능
1	프랜차이즈 동계역점>	13점 (26°C)	12점
2	프랜차이즈 원주2호점>	20점 (24°C)	14점
3	프랜차이즈 동산역점>	28점 (27°C)	14점
4	프랜차이즈 영동세안서비스거점>	37점 (26°C)	15점
5	프랜차이즈 이태원점>	25°C	16점
6	프랜차이즈 영창점>	37점 (26°C)	18점
7	프랜차이즈 용인점>	45점 (26°C)	18점
8	프랜차이즈 일산점>	46점 (25°C)	20점
9	프랜차이즈 일산점>	47점 (24°C)	21점
10	프랜차이즈 동문서버서비스점>	47점 (25°C)	24점
11	프랜차이즈 경주점>	47점 (24°C)	27점
12	프랜차이즈 서울점>	48점 (24°C)	28점
13	프랜차이즈 가계동점>	50점 (24°C)	28점
14	프랜차이즈 광명점>	51점 (24°C)	28점
15	프랜차이즈 고양점>	52점 (24°C)	30점
16	프랜차이즈 광명점>	54점 (23°C)	34점
17	프랜차이즈 광명점>	57점 (23°C)	38점

1 세부 내용을 조회하고자 하는 개별 매장의 [매장명]을 클릭하세요.

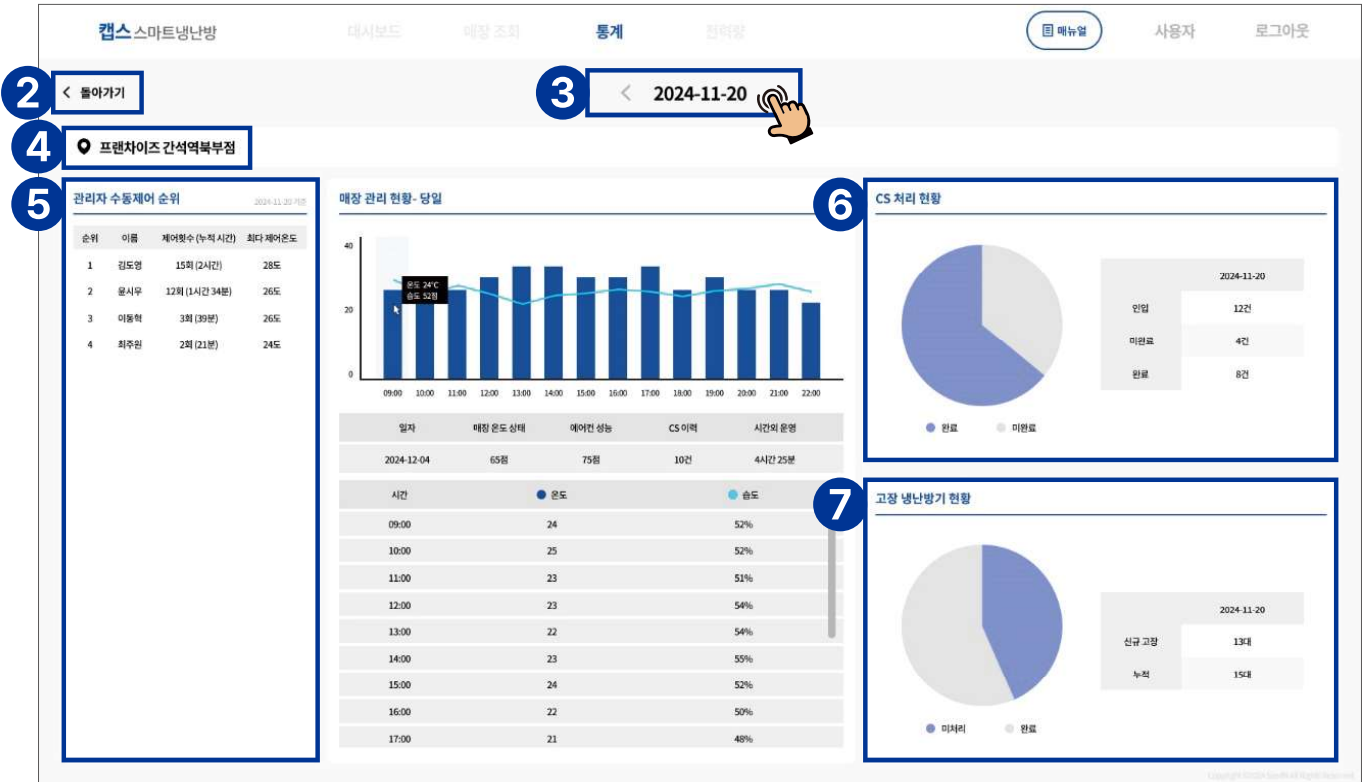
▶ 검색된 매장을 선택/해지하여 통계 조회하는 방법에 대한 설명입니다.

- 1** 프랜차이즈 중계역점 ✕ **[X]**를 클릭하여 매장 선택 해제가 가능 합니다. 해제 시 전체 목록으로 이동 합니다.
- 2** 매장의 온도 상태, 냉난방기 성능의 등수 확인이 가능합니다.  
매장 층 별 평균 온도 확인이 가능합니다.  
매장의 전체 스케줄 종료 후 추가로 사용한 시간이 있다면 확인이 가능합니다.
- 3** 선택한 매장과 비슷한 평수의 매장 중 관리 상태가 좋은 매장 조회가 가능합니다.

  - 관리상태 : 관리 상태가 몇 등급인지 알 수 있습니다.
  - 매장명 : 평수가 비슷한 매장명을 확인할 수 있습니다.
  - 수동제어 : 수동제어 사용한 시간을 비교할 수 있습니다.
  - 매장 온도 상태 : 온도 상태 등급을 비교할 수 있습니다.
  - 냉난방기 성능 : 성능을 비교할 수 있습니다.

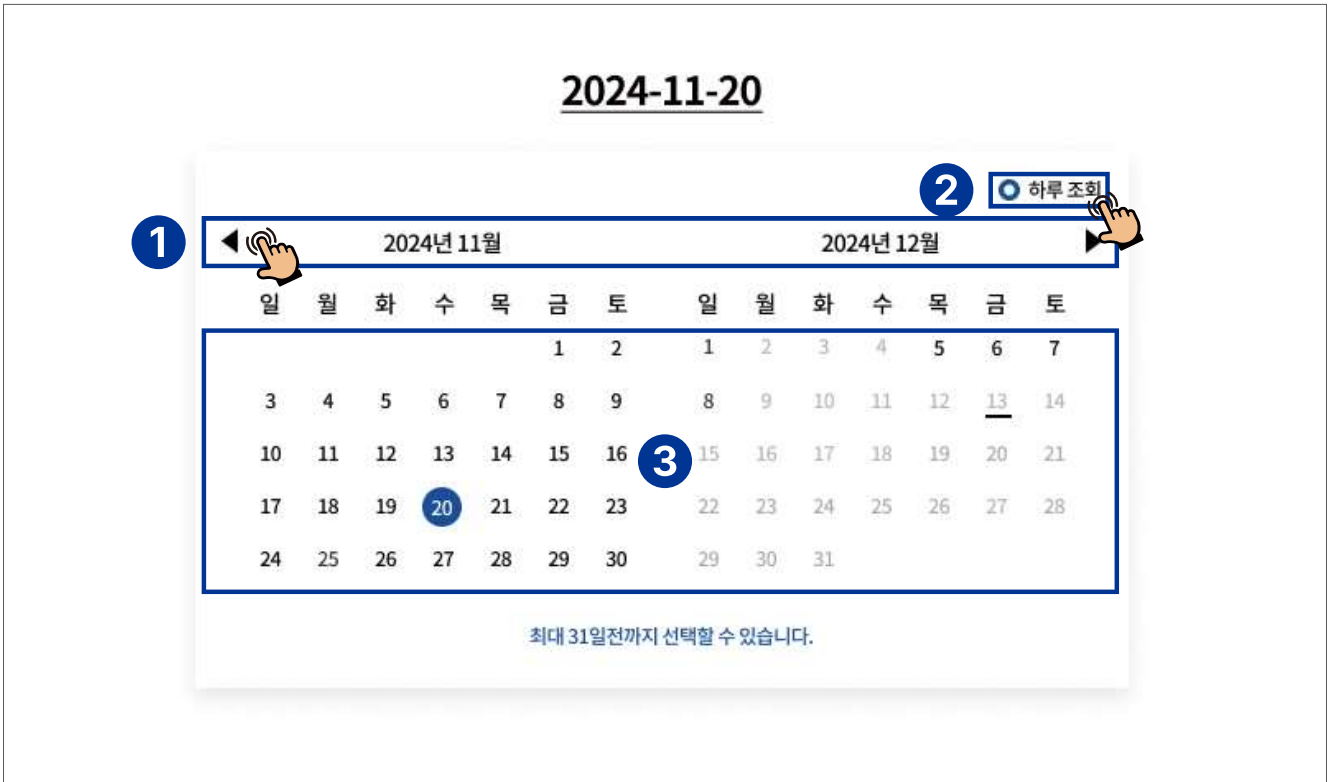
▶ 상세보기를 선택하여 세부 이력 조회하는 방법에 대한 설명입니다.

1 [상세보기] 버튼을 클릭하여 매장 세부 이력 조회가 가능합니다.



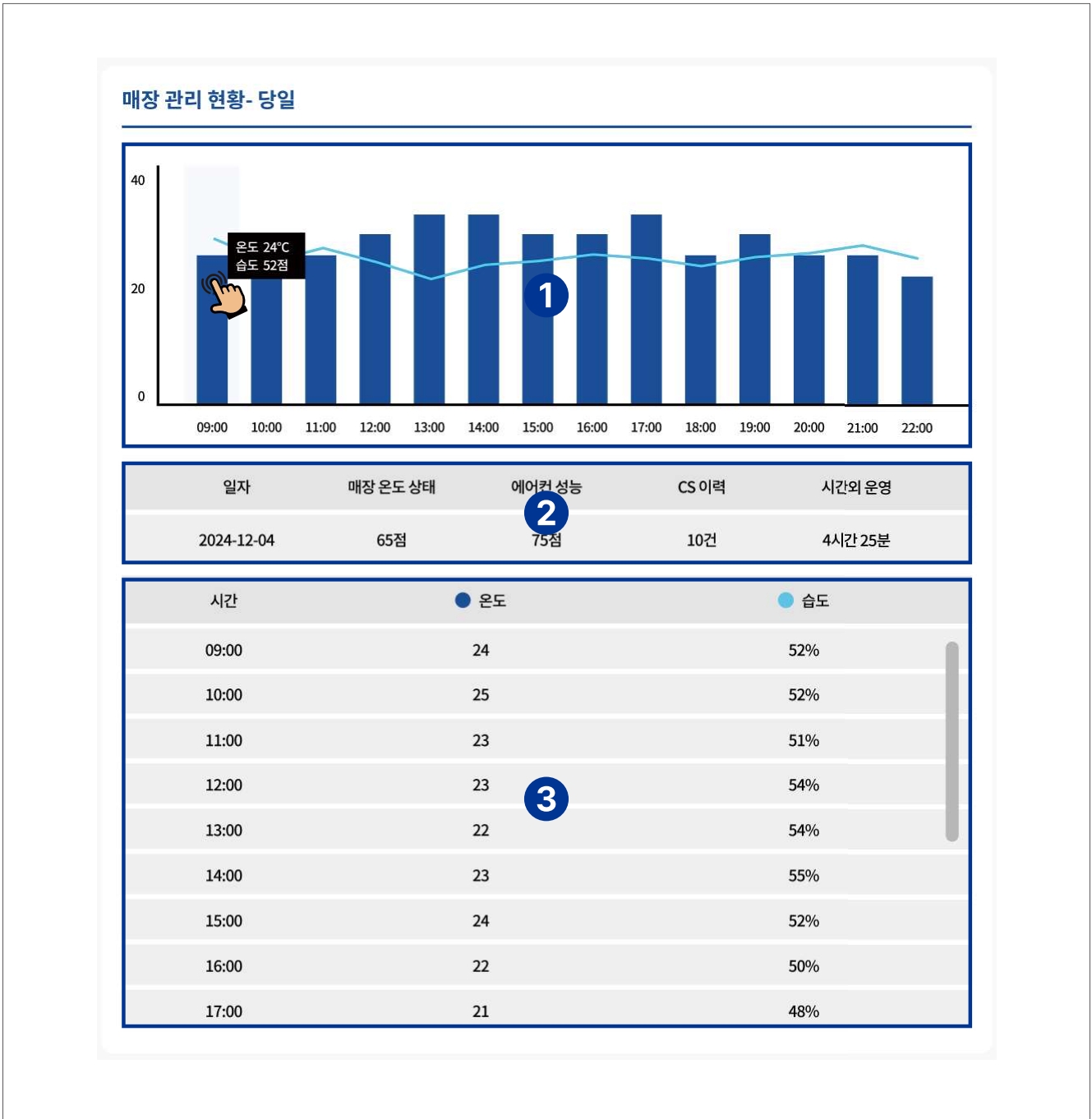
- 2** [돌아가기] 버튼을 클릭하여 전체 매장 현황 조회로 돌아갈 수 있습니다.
- 3** [년/월/일]을 클릭하여 조회하고 싶은 날짜를 선택할 수 있습니다.
- 4** 선택한 매장명입니다.
- 5** 조회한 기간의 수동제어를 사용한 관리자의 순위입니다.
- 6** 조회한 기간의 CS 처리 현황 그래프를 확인 가능합니다.
- 7** 조회한 기간의 고장 냉난방기 현황 그래프를 확인 가능합니다.

▶ 개별 매장 조회 시 기간을 설정하는 방법에 대한 설명입니다.



- 1 [◀,▶]을 클릭하여 월 이동이 가능 합니다.
- 2 [하루조회] 버튼을 클릭하여 하루만 조회할 수 있습니다.
- 3 최대 31일까지 선택하여 조회 가능합니다.

▶ 매장 관리 현황에서 당일 현황을 확인합니다.



- 1 매장 운영 시간의 한시간 평균 온습도를 조회 가능 합니다. 마우스의 커서를 올려 놓으면 수치를 볼 수 있습니다.
- 2 선택한 일자의 매장 온도 상태, 냉난방기 성능 점수, CS이력, 시간외 운영 시간을 조회 가능합니다.
- 3 선택한 날짜의 시간별 평균 온습도를 확인 가능합니다.

▶ 매장 관리 현황에서 설정한 기간의 현황을 확인합니다.



- 1 선택한 기간의 일일 평균 매장 온도 상태와 냉난방기 성능 그래프 확인이 가능합니다. 마우스의 커서를 올려 놓으면 구체적인 점수를 조회할 수 있습니다.
- 2 선택한 기간의 가장 매장 온도 상태가 가장 낮은 일자, 냉난방기 성능이 가장 낮은 일자, 시간외 운영 시간이 가장 긴 일자를 표시합니다.
- 3 선택한 기간의 매장 온도 상태, 냉난방기 성능 점수, CS이력, 시간외 운영 시간을 조회 가능합니다.

- ▶ 캡스 스마트냉난방 관련 자주 묻는 질문 모음입니다.  
FAQ를 확인해 주세요.

## 운영 일반

**문의 : 어플리케이션에서 명령을 내리면 에어컨이 즉시 제어 되나요?**

**답변 :** 에어컨이 제어 되는 시간은 최소 1초에서 최대 2분입니다.  
안정적인 IoT 통신 환경과 배터리 수명을 더욱 길게 연장하기  
위해 '2분 주기' 로 설계되어 있습니다.

**문의 : 배터리 부족 시 사용자 APP에서 별도로 표기 되나요?**

**답변 :** 배터리 부족 알림이 앱에서 표시됩니다.

**문의 : 다른 사람과 함께 사용할 수 있나요?**

**답변 :** 사용자 수 제한 없이 APP에 접속하여 에어컨을 관리할 수  
있습니다.

**문의 : 일정 주기로 에어컨에서 '삐빅' 소리가 나요.**

**답변 :** 어플리케이션에서 사용자가 설정한 명령을 일정 주기로  
보내는 기능입니다. 기능이 불편하거나 변경이 필요한 경우  
담당자를 통해 문의해 주세요.  
ex) 오후 1시 냉방/20°C/강풍 설정 > 오후 2시 냉방/20°C  
/강풍 신호 재전송

**문의 :** 마스터계정의 패스워드 변경은 어디서 해야 하나요?

**답변 :** 로그인 화면 '아이디 찾기'와 '비밀번호 변경' 메뉴를 통해 변경이 가능합니다.

**문의 :** 자동모드(Auto)에서 수동 전환 시 다시 자동모드(Auto)로 설정 됩니다. 수동 전환은 어떻게 하나요?

**답변 :** 수동 전환은 고객센터(1588-6400) 문의 주시면 기술지원센터에서 원격으로 수동 전환 가능합니다.

**문의 :** 자동모드(Auto)에서 에어컨이 꺼진 상태인 것 같은데 메시지가 맞나요?

**답변 :** 수자동모드에서 에어컨이 꺼진 상태는 정상입니다. AI 기능으로 꺼진 상태이고 실내 환경에 따라 자동으로 켜지게 됩니다.

**문의 :** 호환 가능한 에어컨은 어떤 종류가 있나요?  
오래된 에어컨에도 사용할 수 있나요?

**답변 :** 네, 최근 10년 이상된 에어컨 모두 리프로 제어할 수 있어요. 현재 삼성, LG, 캐리어 에어컨 모두 호환이 가능하여 사용할 수 있습니다. 확실한 안내를 받고 싶다면 '제조사명 / 모델명' 정보를 준비하여 문의 주세요.

**문의 :** 실수로 제품 전원선을 뽑았어요. 다시 세팅해야 하나요?

**답변 :** 제품 자체에 복구 기능이 있기 때문에 재설치 없이 자동으로 연결이 됩니다.

**문의 :** 허브 LED에서 불빛이 깜빡여요.

**답변 :** 기기의 불빛에 따라서 아래 상황을 확인해 주세요

- (하얀불 깜빡임) : 공유기의 인터넷 연결을 확인해 주세요.
- (빨간불 깜빡임) : 온습도센서와 컨트롤러를 허브와 너무 멀리 두지 말아주세요. 만약 거리가 가깝다면 배터리를 확인해 주세요.
- (파란불 깜빡임) : 제품을 설치하고 있는 중입니다. 설치 완료 시 하얀색 불로 점등됩니다.

**문의 :** 어플리케이션에서 '연결끊김' 알림이 왔어요.

**답변 :** 보통 공유기 작동 이상으로 허브와 인터넷 연결이 끊긴 상태입니다. 따라서, 매장 공유기를 꺾다 켜었을 경우 연결이 복구되며 위 조치를 취하고 나서도 연결 끊김 알림이 지속될 경우 즉시 연락바랍니다.

**문의 :** 어플리케이션에선 종료되어 있는데 현장에 와보니 에어컨이 작동되고 있어요.

**답변 :** 명령을 내린 시간이 2분이 경과하지 않았거나 현장에서 다른 누군가가 임의로 에어컨을 운영했을 수 있습니다.  
어플리케이션으로 한번 더 명령을 내린 뒤에도 에어컨이 작동하지 않는다면 고객센터로 연락주세요.

**문의 :** 공유기를 변경해도 사용 가능한가요?

**답변 :** 공유기만 바뀌고 Wi-Fi ID와 비밀번호가 기존 그대로 유지할 경우 허브가 자동으로 공유기와 연결됩니다.  
하지만, Wi-Fi ID와 비밀번호를 변경할 경우 재설치를 진행해야 합니다.

**문의 :** 제품(캡스스마트냉난방 기기)이 떨어졌어요

**답변 :** 고객센터(1588-6400)를 통해 어떤 공간의 기기(허브, 컨트롤러, 온습도 센서)가 떨어졌는지 문의 주세요.

**캡스** 스마트냉난방  
**1588-6400**



온  
매  
라  
뉴  
인  
얼