



“没有什么比速度更重要了。对于提供客户服务的呼叫中心来说，远程服务的速度不同，客服人员的工作效率会表现出相当大的差异。

RemoteCall® 产品确实确实为提供客户服务的企业提供了真正必需的价值。”

-某电子服务提供商-

RemoteCall

为顶级企业提供最优秀的远程支持服务解决方案。

RSUPPORT®公司的RemoteCall®产品是国际上速度最快、安全性最高的远程支持解决方案。通过本远程解决方案可以最快速、最安全地为用户解决问题，提升企业的客户满意度，为公司最大限度增加经营收益，降低运营费用。





对于用户的复杂问题，请直接通过远程连接来解决。

想为您的客户提供同竞争对手完全不一样的差别化服务吗？

RSUPPORT®公司的RemoteCall®产品为您的用户提供难以忘却的超级体验。负责客户支持服务的客服不仅可以为用户提供快速的程序安装，及时解决技术上的难题，而且还能同其他的客服协作完成客户支持任务。

同时，用户无需安装任何程序，即可通过加密通信接受远程支持服务。

客服管理员可以通过产品提供的管理员工具，十分方便的考评客服的工作效果以提升服务效率。通过对企业内容客服以及外包客服服务时保存的服务日志进行追踪查看，可以及时有效的找到提升QoS（服务质量）的最佳方案。

■ 引进RSUPPORT®公司的RemoteCall®产品，可以收到如下效果：

- One-Call 处理(一次呼叫即可解决问题)比率增加70%以上
- 解决复杂问题所需的支持时间减少60%以上
- 迅速精准的客户支持服务使客户满意度增加90%以上
- 提升客户支持工作的效率
- 大幅减少客户支持经费支出
- 每年可减少数百吨的二氧化碳排放

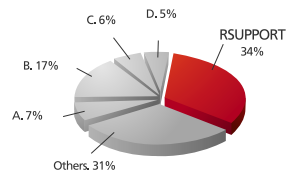


亚洲第一，感受技术优势带来的震撼！

作为2007、2008、2009连续三年蝉联远程支持市场亚洲第一的远程支持专业企业，RSUPPORT®公司的技术根基与众不同。

同基于开放源码VNC的各类低价竞品不同，RemoteCall®产品使用的是RSUPPORT®公司单独开发的VRVD®引擎。通过VRVD®引擎不仅可以保障远程支持的快捷安全，还完美支持DirectX、OpenGL、CAD、游戏及视频等高品质画面。

Web-based Clientless Remote Support Software Market Shares by Revenues (APAC), 2008



Source: Frost & Sullivan

无论客服、用户在何处，都可进行远程支持。

除了韩国总部，中国、美国、日本都设有分公司，RSUPPORT®公司的服务已经实现全球化。

RSUPPORT®公司在中国、韩国、日本、欧洲、美国、新加坡等全球 11 处设有服务网关及服务器，不管在什么地方，通过RemoteCall®，即可轻松实现远程支持。

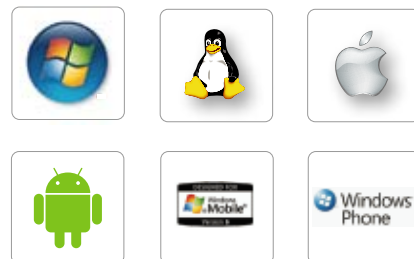
选择RSUPPORT®，挑战无限可能。



PC机、智能手机，Windows、MAC、Linux系统，RSUPPORT®全部完美支持。

在亚洲，RSUPPORT®公司的 RemoteCall®产品首次取得了 Windows Vista，Windows7兼容性认证，不仅支持各类Windows计算机，而且还支持 Mac、Linux 计算机以及当今大行天下的智能手机。

选择同时支持多系统平台和移动设备的远程支持产品，答案只有一个，那就是RemoteCall®。



RemoteCall® 的特点及优势



VRVD 5.0 引擎

自行开发的虚拟远程视频驱动技术保证最快速、最稳定的画面共享及远程控制。



会话录像

对远程过程录制视频,可随时查看追踪,并据此寻找提升客户QoS(服务品质)的最佳方案。



无安装程序 (No ActiveX, No Install)

用户接受远程支持时,无需进行程序安装,也无需安装插件。



高安全性

通过256位AES数据加密和128位SSL加密通信提供安全的远程支持,所有控制操作都需获取用户同意。



一对多支持

一名客服同时服务多名用户,最大限度的减少服务衔接时间的流失,提升客服的工作效率。



后台管理

利用后台的综合管理功能,可以对客服的权限进行选项设置,并查看服务记录、数据统计等。



支持各类主流浏览器

支持多种上网浏览器(IE、火狐、Opera、Safari、Chrome),用户可以使用各类主流浏览器接受远程支持。



移动设备支持

不仅支持 Windows、Mac等PC机,而且支持各类智能手机。(Android、Windows Mobile等)

RemoteCall® 的主要功能



画面共享/远程控制

客服可以实时查看并控制用户PC的画面,即使用户使用多个显示器,也可以自由选择其中一个进行支持。

文件传输(文件拖拽、文本复制粘贴)

客服在必要时可以把文件以拖拽或复制粘贴的方式复制到用户PC的相应位置。

远程诊断、进程控制

客服在远程支持时,可以查看用户PC的系统信息(H/W、S/W等),结束当前正在运行的进程。



系统重启/重新连接/安全模式连接

在远程支持中,重启用户PC后也可以同原客服自动重新连接,同时支持安全模式下的重新连接。

多会话连接

一名客服可同时支持多名用户,有效减少服务衔接时的时间损耗,提高工作效率。

会话移交(协作)

远程支持中,客服可以将当前会话无缝传递给其他客服,使得企业可以根据用户问题复杂度和客服忙闲状态进行高效运营。



支持各种移动设备

RemoteCall®不仅支持Mac、Windows PC机,而且支持对 Windows Mobile、Android 智能手机的画面共享、远程控制及远程诊断。

支持 3G和 Wi-Fi之间自动切换

远程支持时,根据用户手机的网络环境可在不断开当前连接的情况下自动切换。

支持手机号码连接

建立远程支持连接时,无需输入连接代码,只需通过手机号码即可同客服建立连接。

RemoteCall® 的应用领域



客户支持

运营客户支持中心的企业、机构中应用可提升客户服务质量、提升工作效率。



企业内部支持及维护支持

公司IT管理员以及维护支持服务提供商可以通过远程方式管理企业内部的IT资产, 提供远程维护支持服务从而降低费用支出。



在线会议、协作

在不同地方处理同一业务时, 相关人员可以通过画面和资料共享开展在线会议, 相互协作。



在线培训

可以随时随地通过语音、视频及画面共享对员工、学员进行在线培训教育。



远程演示、网络研讨会

用于开展销售及市场营销相关的在线远程研讨会, 加强同客户的沟通交流。



IT业务咨询

用于开展专业的商务咨询服务, 加强同客户企业的交流, 提升客户问题的解决效率。



移动服务和终端机售后服务

需要对移动环境提供客户支持的移动运营商、手机制造商, 通过 RemoteCall®可以为智能手机用户提供同 PC 远程服务一样的手机远程服务。

RemoteCall® 的产品类型

RemoteCall® 根据企业的使用环境和要求提供各种类型的服务。



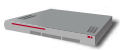
ASP 版本

无需单独购买 HW、SW, 无系统构建费用, 按月结算使用费, 维护费用低。
支持产品自动升级, 使用方便、快捷。



服务器版本

在购买公司的网络中搭建系统, 支持定制化开发满足各种需求, 提升产品安全等级。
提供丰富的管理功能, 中央管理员集中管控所有选项设置。



Appliance 版本

软硬件一体化产品, 无需另行购买硬件, 购入费用低, 管理方便。
通过较少的投入, 即可构建独立的远程服务系统。

RemoteCall® 的典型客户

目前, 全球有五千多家企业、各类机构正在应用亚洲首屈一指的远程支持解决方案RemoteCall®。还等什么, 赶紧加入吧!



SHARP



NEC

HITACHI

citibank

TOSHIBA
Leading Innovation >>>



LEXMARK



FUJITSU



olleh kt

SK telecom

Wherever possible
RSUPPORT

For more information about
RSUPPORT, please visit
<http://www.rsupport.com>

Korea

서울시 송파구 방이동 45번지 한미타워 15층, 16층
전화 +82-70-7011-3900 팩스 +82-2-479-4429
기술문의 support.kr@rsupport.com
구매문의 sales.kr@rsupport.com
기타문의 info.kr@rsupport.com

USA

247 West 30th Street, 4th Floor,
New York, NY 10011, USA
Tel +1-888-348-6330
Fax +1-888-348-6340
Tech support.us@rsupport.com
Sales sales.us@rsupport.com
Info info.us@rsupport.com

Japan

東京都千代田区霞ヶ関 3-3-2 新霞ヶ関ビル18階 KOTRA
Tel +81-3-3539-5761 Fax +81-3-3539-5762
お問い合わせ support.jp@rsupport.com
Sales sales.jp@rsupport.com
Info info.jp@rsupport.com

China

北京市朝阳区东三环北路丙2号
天元港中心B座1005室
联系电话 +86-10-8256-1810
传真号码 +86-10-8256-2978
技术咨询 support.cn@rsupport.com
销售咨询 sales.cn@rsupport.com
其他咨询 info.cn@rsupport.com

14天免费试用

访问 www.rsupport.com
免费体验产品。

