



“引进远程支持系统之初反对声最活跃的客户支持部门，如今成了使用远程支持产品最多的部门，同时也成为了客户满意度最高的部门。当前，网银用户越来越多，用户PC的使用环境也越来越复杂，在这种情况下，如果没有 RSUPPORT®公司的 RemoteHelp®产品，那种情形简直不可想象。”

-某银行客户-

# RemoteHelp

为顶级的 HelpDesk 提供  
最优秀的远程咨询服务解决方案。

RSUPPORT®公司的RemoteHelp®产品是针对企业的大规模用户提供的一款远程咨询服务解决方案。

本解决方案将帮助企业客户服务平台成为最快速、最高效、最具竞争力的 HelpDesk，并大大提升客户的信赖感和满意度。



# RemoteHelp

## 在线客服支持, 选用 RemoteHelp®, 简单、快速、方便

想为您的客户提供同竞争对手不一样的差别化服务吗?

RSUPPORT®公司的RemoteHelp®产品为您的用户提供难以忘却的超级体验。用户无需再通过电话请求服务, 只需访问服务页面, 轻轻一点, 即可请求服务请求。RemoteHelp®可以把用户的服务请求自动分配给相应群组中的空闲客服, 并开始实时对话和远程支持。

客服管理员通过产品提供的管理工具, 可十分方便的考评客服的工作能力和成效。同时根据考评结果, 对客服进行优化配置, 并按照优先顺序进行任务分配, 可极大地提升客服人员的工作效率。RemoteHelp®提供的用户定制化支持服务是提升客户满意度的有效方法。

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

- No-Call 处理(无需电话通过在线对话解决问题)比率增加 40%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



减少通话



缩减时间



节省经费

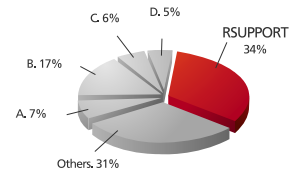


减排环保

## 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, RemoteHelp®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。

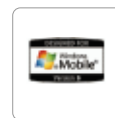
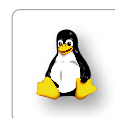
除了韩国总部, 中国、美国、日本都设有分公司, RSUPPORT®公司的服务已经实现全球化。

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RemoteHelp®, 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 RemoteHelp®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 RemoteHelp®。



## RemoteHelp® 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。



### 支持在线服务

用户在请求服务时无需通过电话，只需连接互联网访问服务页面，即可开始在线对话和远程支持。



### 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。



### 会话录像

对远程过程进行视频录制，可以随时查看追踪，并据此寻找提升客户 QoS ( 服务品质 ) 的最佳方案。



### 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。



### 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。



### 支持各类主流浏览器

支持多种浏览器 (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。



### 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。

## RemoteHelp® 的主要功能



### 服务请求自动分配

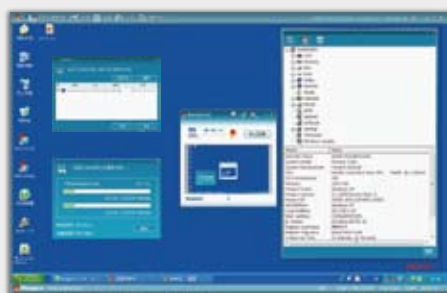
自动分配用户在服务请求页面上发起的请求给空闲客服，提升业务处理效率。

### 实时交谈

在开始远程支持之前，可以单纯通过网页以 Web 对话方式进行客户支持，同时支持语音和视频。在 Web 对话时可以切换为远程支持。

### 多会话支持

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。



### 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。



### 支持各种移动设备

RemoteHelp® 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。

## RemoteHelp® 应用领域



### 客户支持

无论是小规模的客户支持中心还是大型的呼叫中心,都可应用本产品提升客户服务水平、提高工作效率。



### 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

用于开展专业咨询的商务服务,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 RemoteHelp®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。

## RemoteHelp® 产品类型

RemoteHelp® 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。

## RemoteHelp® 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 RemoteHelp®。还等什么,赶紧加入吧!



SHARP



NEC

HITACHI

citibank

TOSHIBA  
Leading Innovation >>>



LEXMARK



FUJITSU

HYUNDAI

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](mailto:support.kr@rsupport.com)  
구매문의 [sales.kr@rsupport.com](mailto:sales.kr@rsupport.com)  
기타문의 [info.kr@rsupport.com](mailto: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](mailto:support.us@rsupport.com)  
Sales [sales.us@rsupport.com](mailto:sales.us@rsupport.com)  
Info [info.us@rsupport.com](mailto: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](mailto:support.jp@rsupport.com)  
Sales [sales.jp@rsupport.com](mailto:sales.jp@rsupport.com)  
Info [info.jp@rsupport.com](mailto: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](mailto:support.cn@rsupport.com)  
销售咨询 [sales.cn@rsupport.com](mailto:sales.cn@rsupport.com)  
其他咨询 [info.cn@rsupport.com](mailto:info.cn@rsupport.com)

14天免费试用

访问 [www.rsupport.com](http://www.rsupport.com)  
免费体验产品。

