

공공기관 유지보수와 모빌리티 비즈니스 성공사례

보안과 편의를 잡은 Remote Technology



RSUPPORT *Connecting lifestyle*

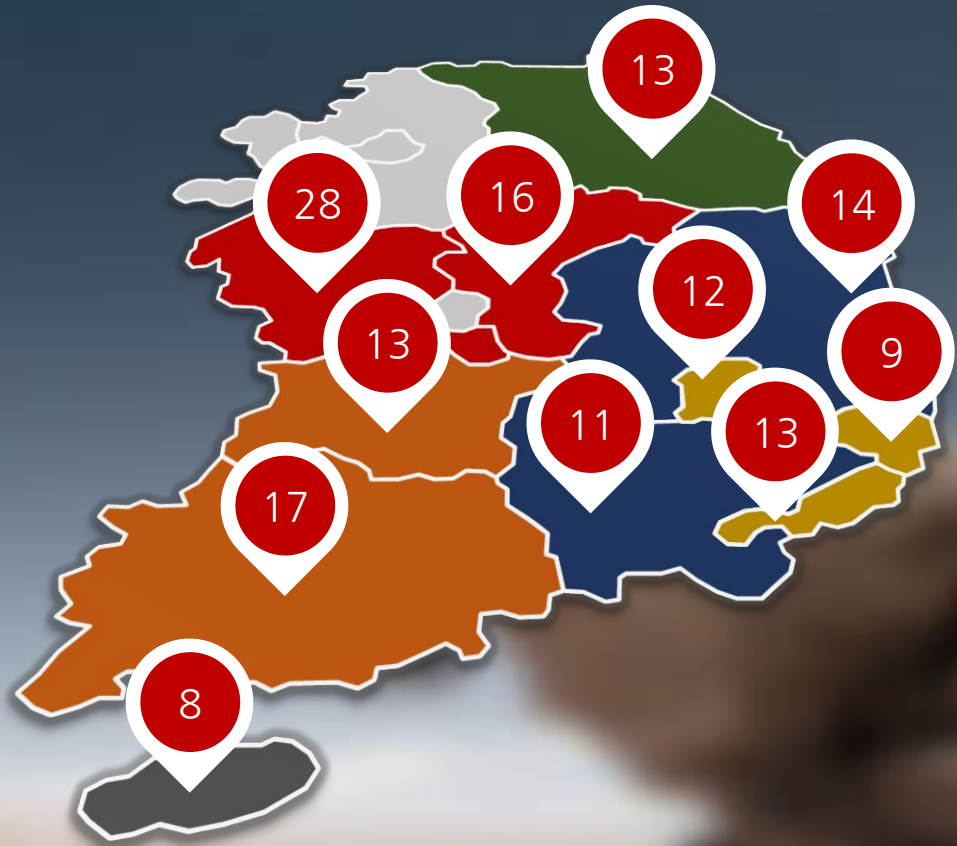
이주명, Joomyung Lee

Chief Manager, B2B Marketing Team

Global Marketing Division

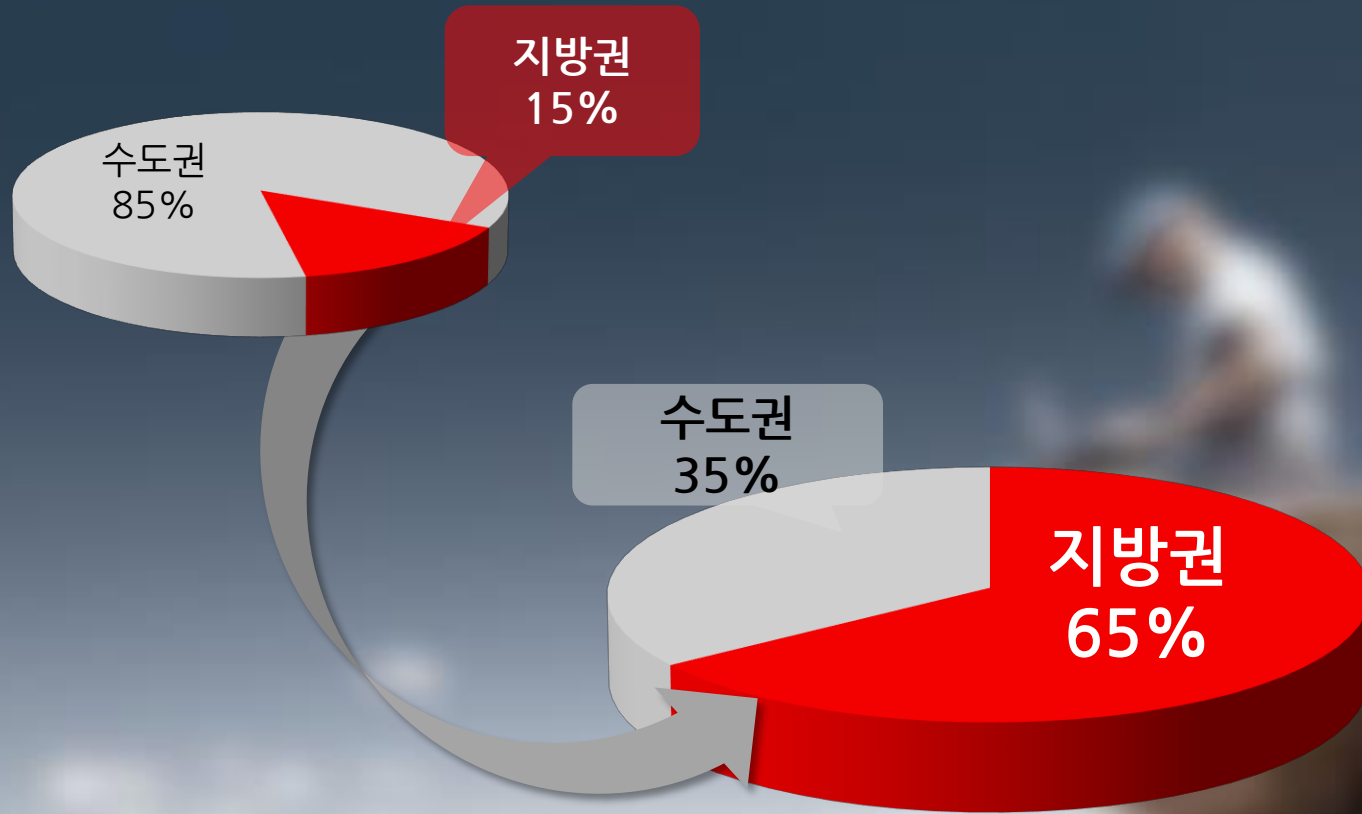
전국 공공기관 이전 현황

| 지역 | 공공기관 수 |
|------|--------|
| 부산 | 13 |
| 대구 | 12 |
| 광주전남 | 17 |
| 울산 | 9 |
| 강원 | 13 |
| 충북 | 16 |
| 전북 | 13 |
| 경북 | 14 |
| 경남 | 11 |
| 제주 | 8 |
| 세종충남 | 28 |
| 계 | 154 |



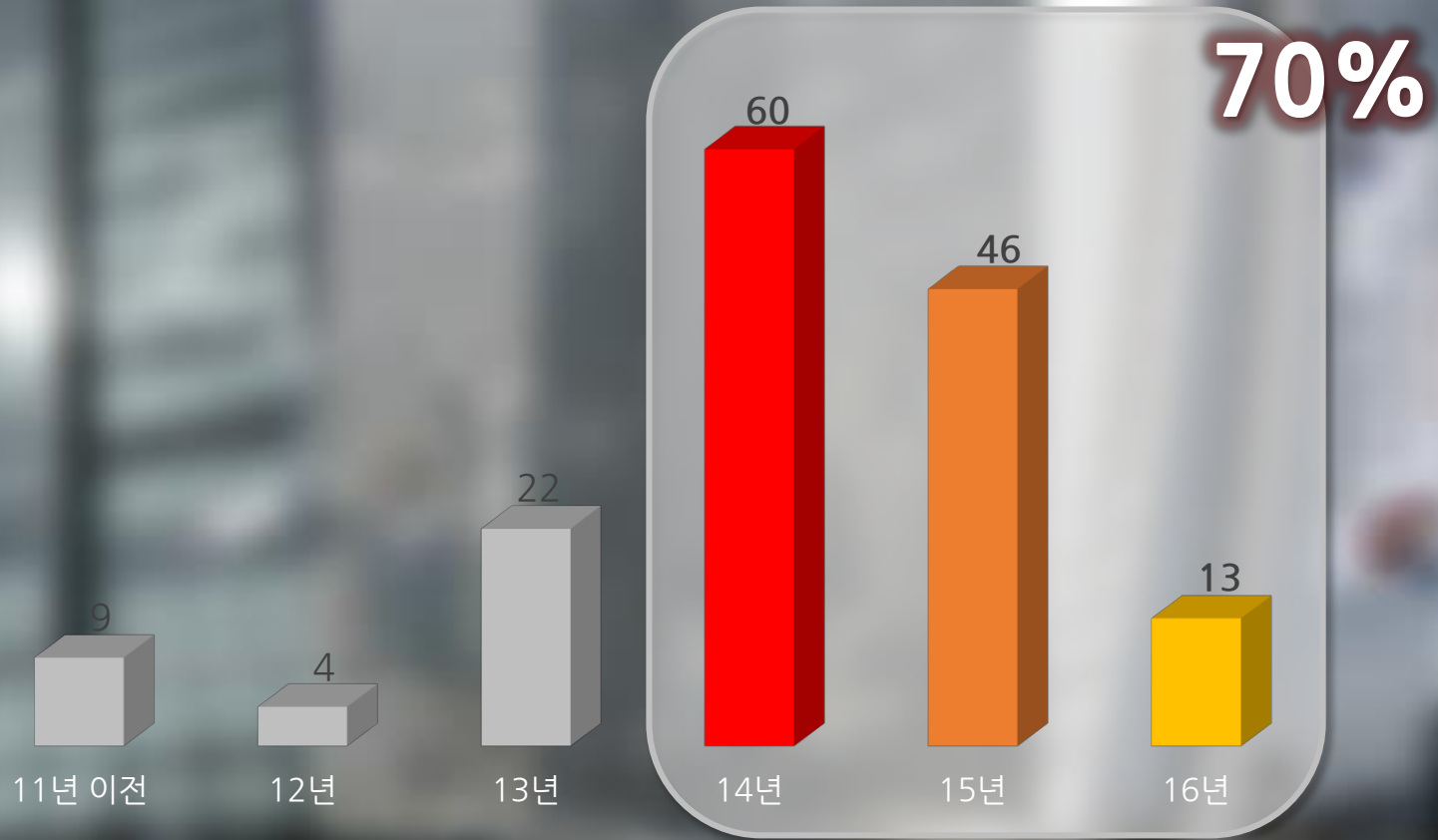
(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

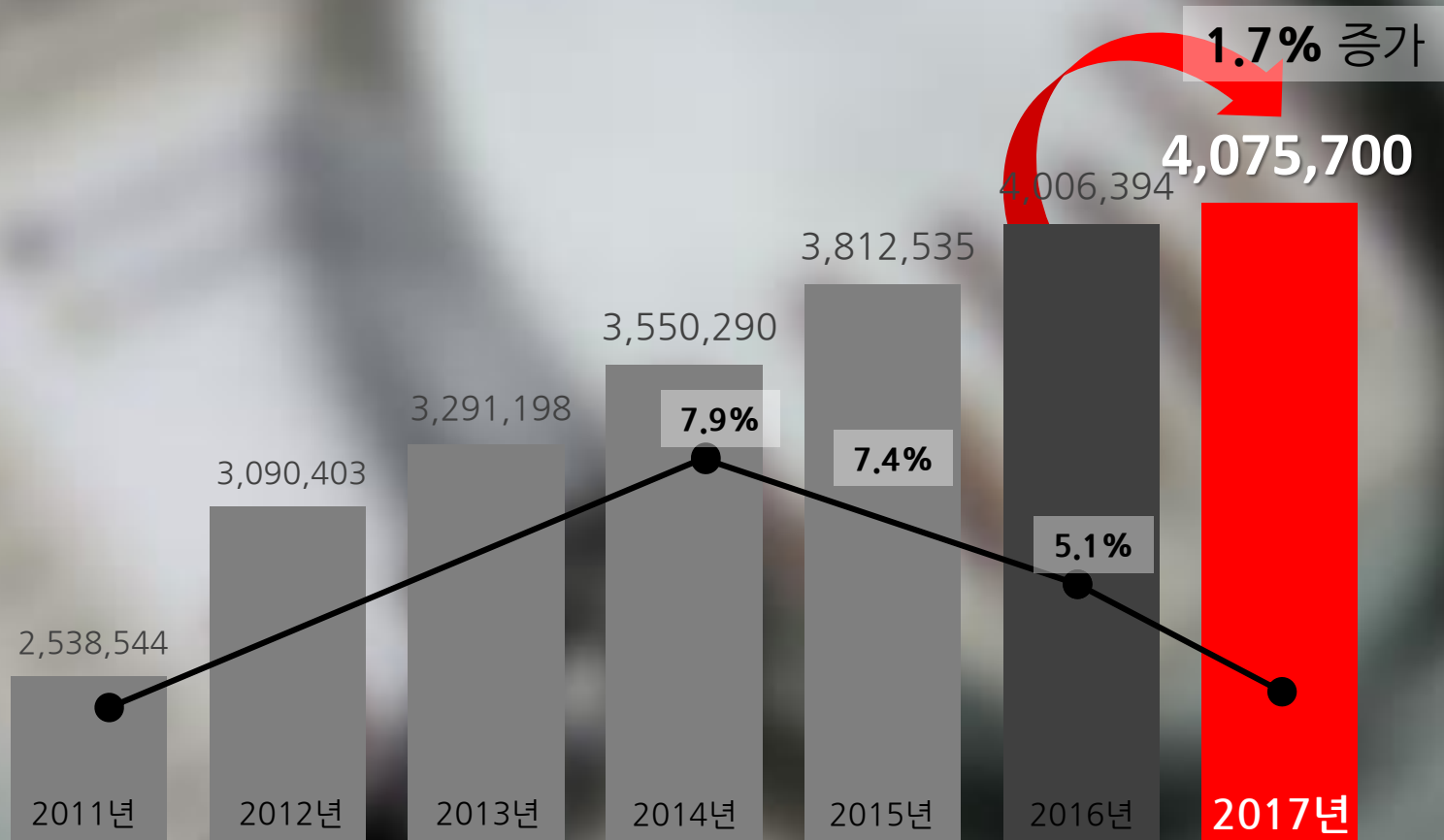
전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

공공분야 시장 규모의 변화

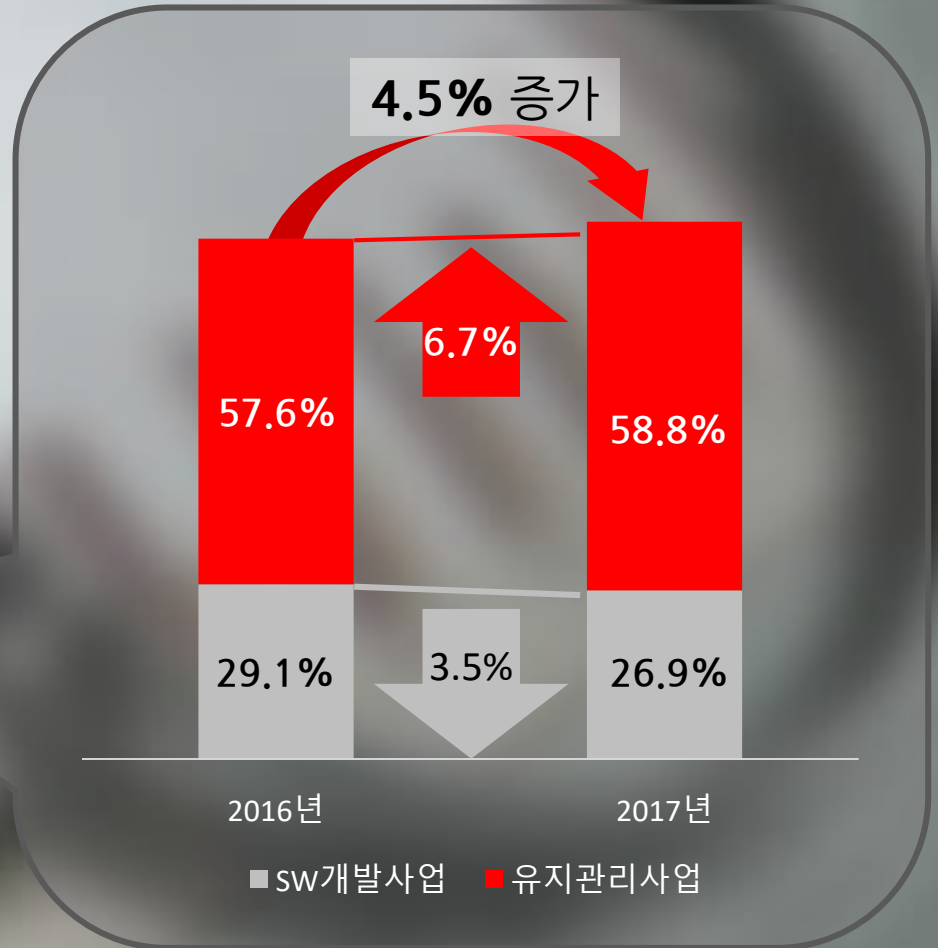
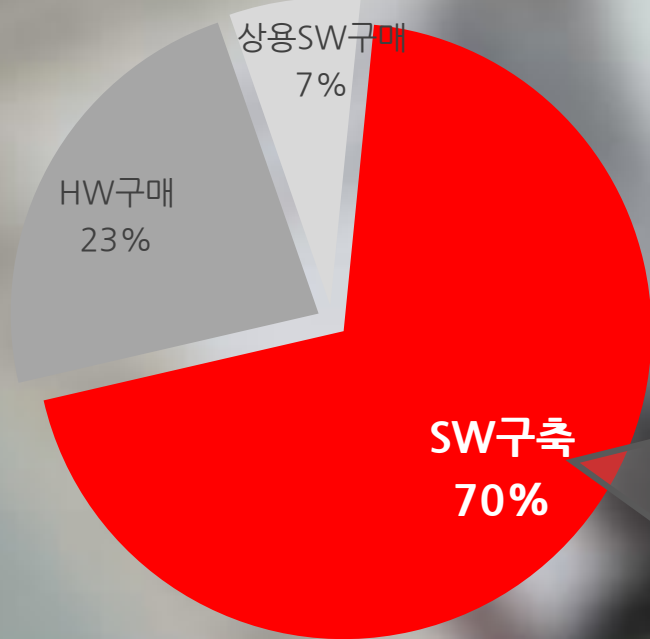
〈공공기관 정보화 사업 예산〉



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2017)

공공분야 시장 규모의 변화

〈공공기관 정보화 사업 예산〉



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2017)

SW 사업 추진 계획

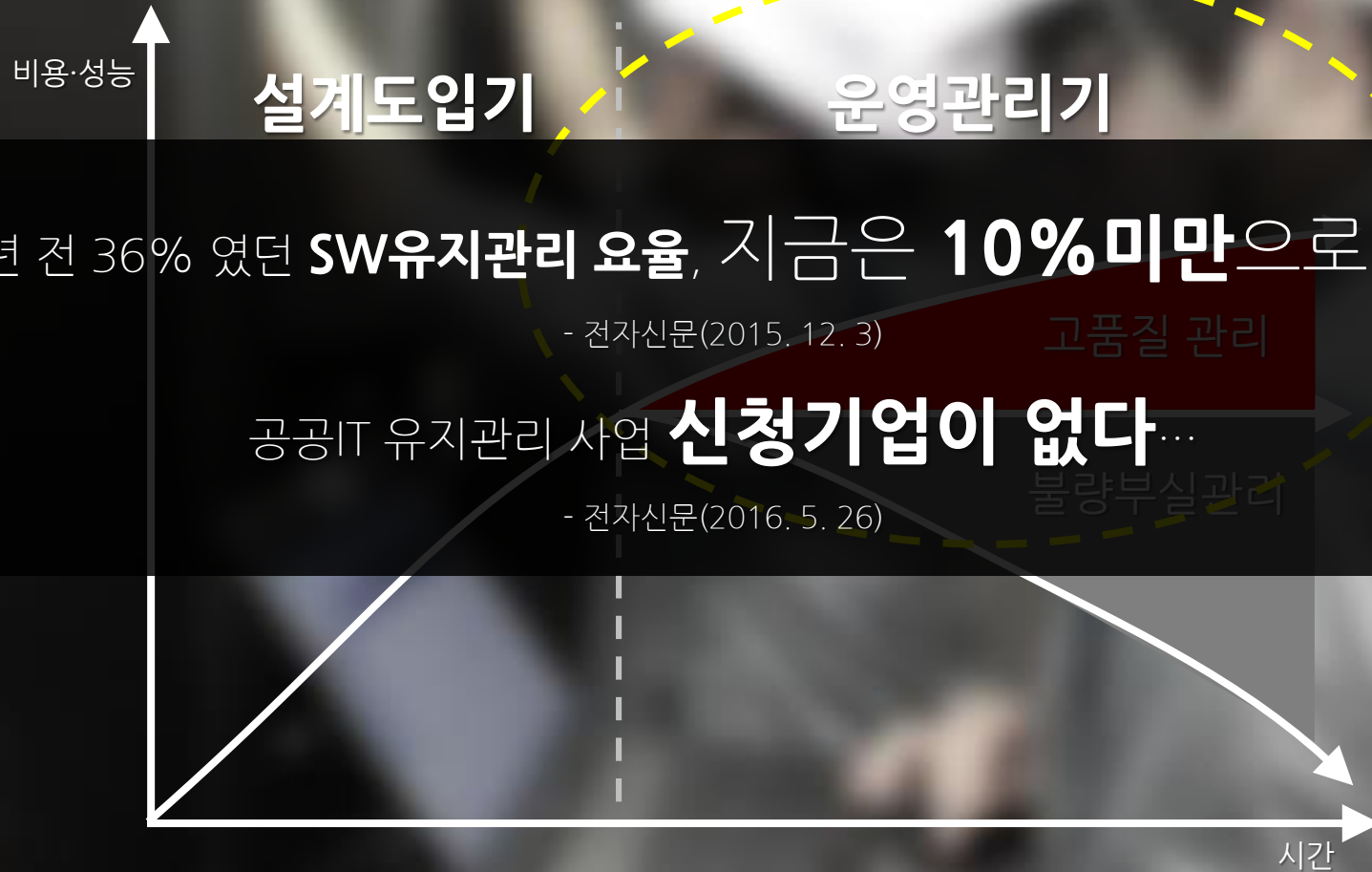
□ SW구축 사업유형별 추진계획

| 구분 | 백분율 당년 | 백분율 누적 | 비율 |
|------|-----------|-----------|------|
| 사업수 | 1,800 | 233 | |
| 비율 | 30.0 | 27.5 | |
| 사업예산 | 2,845,477 | 63,463 | 2.2% |
| 비율 | 30.0 | 2.2 | |
| 평균예산 | 1,581 | 272 | |

| 시스템운영 유지관리 사업 |
|---------------------|
| 5,429 |
| (69.6) |
| 1,674,512 |
| (58.8) |
| 308 |

| 구분 | 백분율 당년 | 백분율 누적 | 비율 |
|------|-----------|-----------|-------|
| 사업수 | 2,629 | 234 | 8.9% |
| 비율 | 40.6 | 27.5 | 3.8% |
| 사업예산 | 2,912 | 22,123 | 26.3% |
| 비율 | 40.2 | 27.5 | 3.8% |
| 평균예산 | 1,107 | 238 | 21.5% |

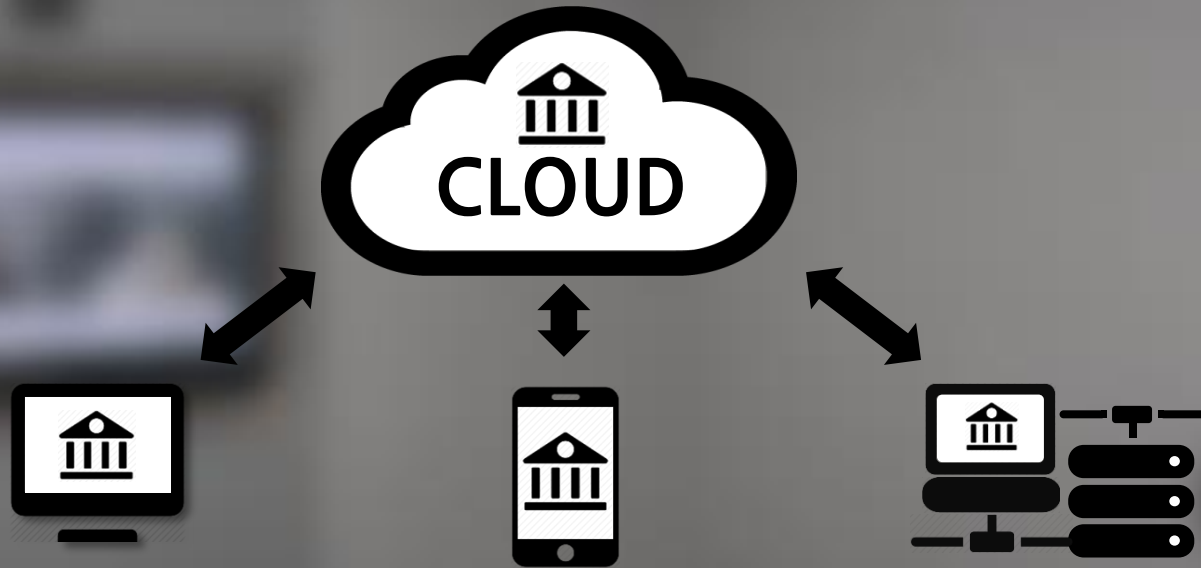
운영 관리 전환



유지보수 방법과 도구의 고민



클라우드 서비스로의 변화



경제성

초기 및 ~~관리비용~~
필요한 만큼 사용하는
유연하고 합리적인
비용

안정성

미 국방부 / 연방정부
포털 등에서 사용하는
검증된 보안과 안정성

클라우드 발전법

2015년 9월 시행된
클라우드 컴퓨팅
발전법에 따라
공공기관 도입 근거
마련

“과거정부가 SI, 특히 공공 SI중심의 정책을 펼쳤다면

앞으로는 **상용SW**와 **클라우드 중심**으로

정책을 바꿔나갈 것”

- 미래창조과학부 SW정책관 서석진

(“SW생태계 활성화를 위한 포럼 中”, 2015. 3. 11)

원격 관리 솔루션

(Remote Management Solution)

“어떻게?”


유지보수

원격제어

클라우드

R:RemoteView



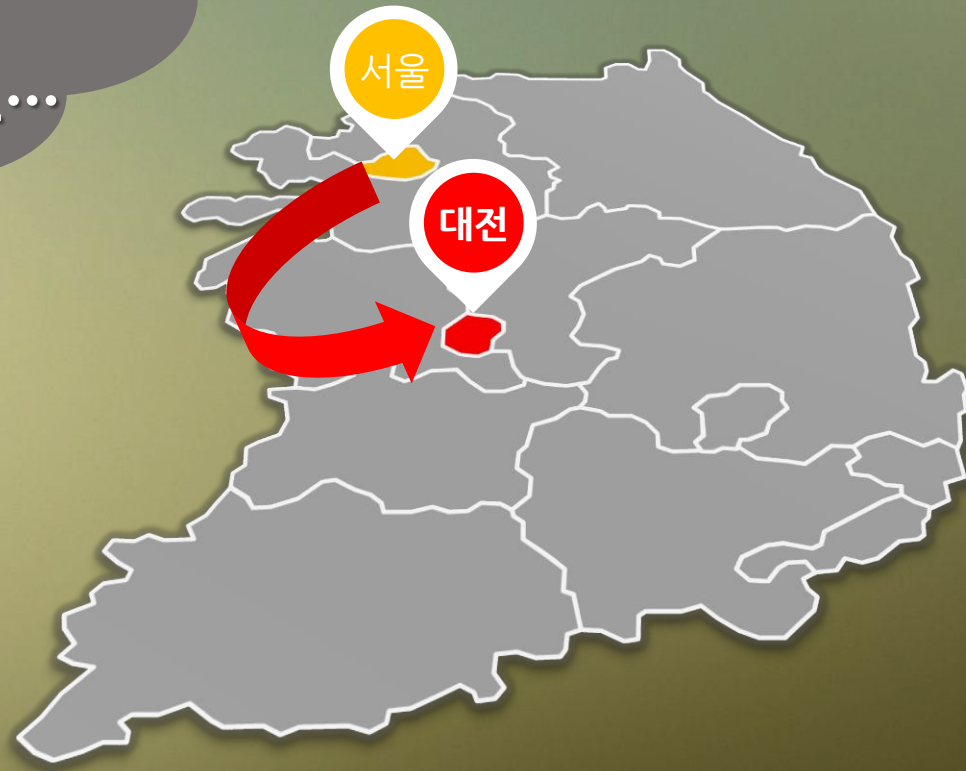


Success Cases
성공 사례

비공개

망분리 보안과 업무 효율을 동시에

서울에서 대전까지?
당장이 급한데...
망 분리로 원격도 안되고...



망분리 보안과 업무 효율을 동시에

보안 안심



빠른 대응



비용 절감



Real-Time Security



관리자



실시간 모니터링
(접속이력 관리/녹화)



접속권한부여
(One-Time ID)

접속승인요청

내부지원 또는 협력사



Remote Control
(One-Time ID 사용)

유지보수



작업용 PC(콘솔)



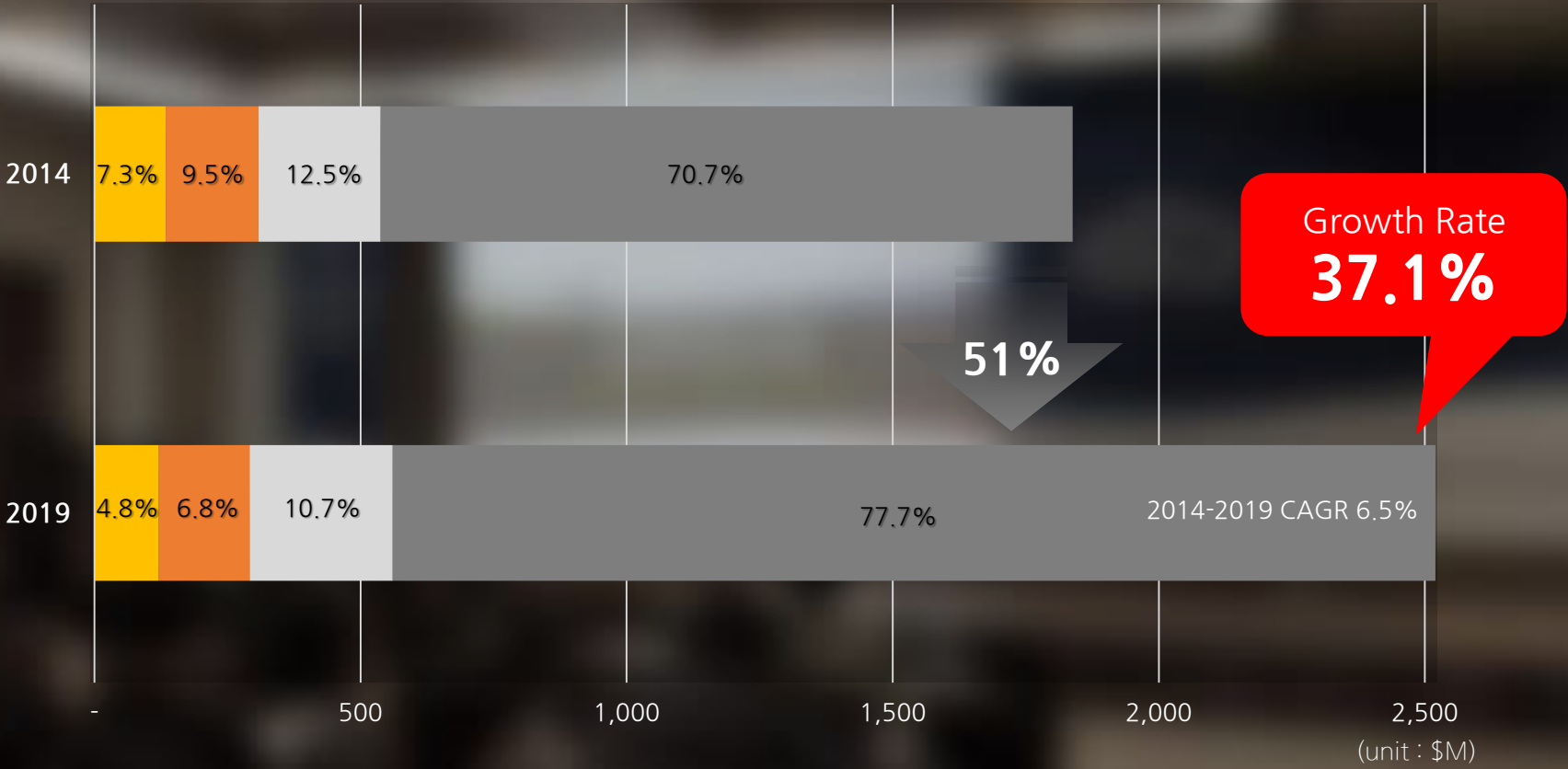
System Room



Mobility Business
모빌리티 비즈니스

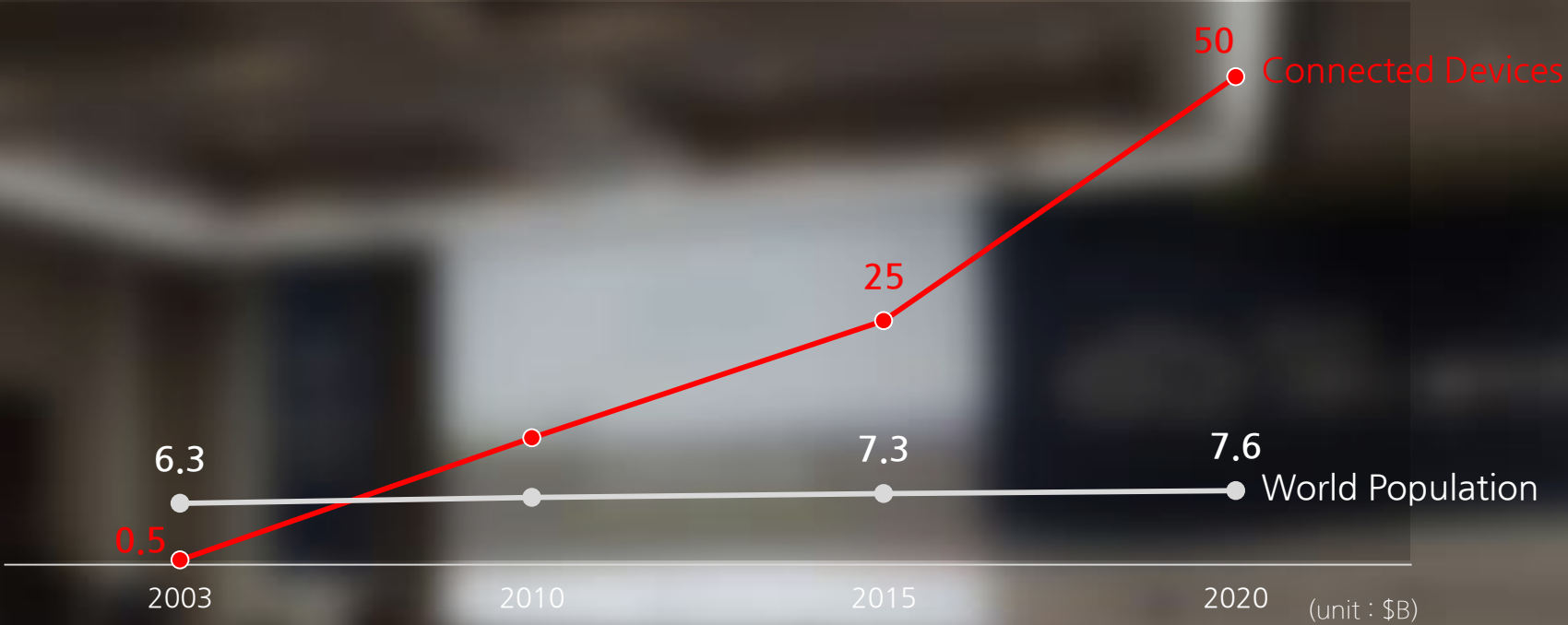
Smart Connected Device Shipment, 2014 and 2019

Desktop PC Portable PC Tablets Smart Phone



[Source: IDC Worldwide Quarterly Smart Connected Device Tracker, March 20, 2015]

Connected Device 2003 and 2020 Forecast



~ 5 Connected Devices
Each per customer in mature markets

1,5 Billion Vehicles
Connected, not counting railways

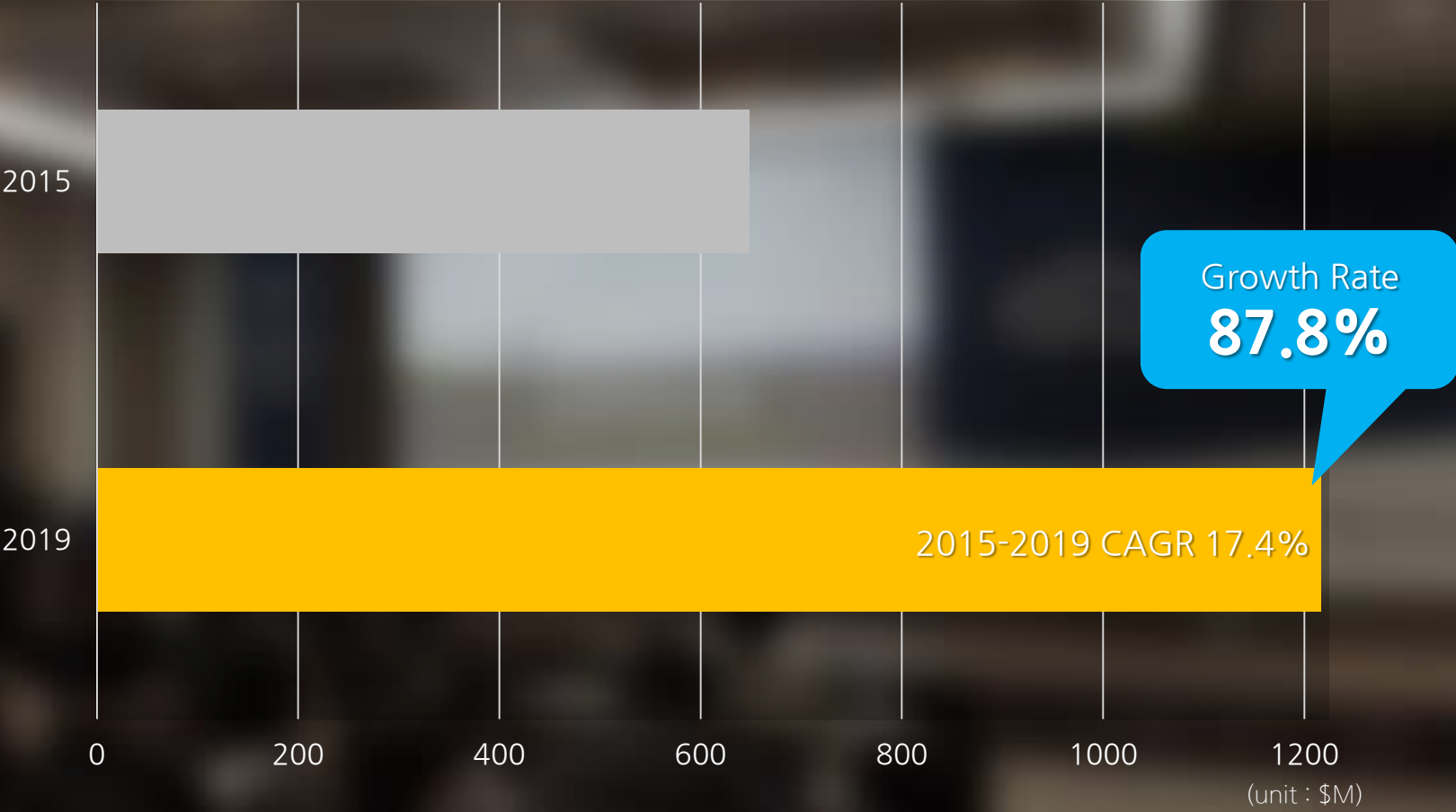
3 Billion Utility Meters
Electricity, gas and water

100 Billion Processors
Communicating processing info

\$1.2 Trillion in Revenues
Smart devices, smart buildings

[Source: IBM InterConnect KeyNote by Virginia Rometty CEO , Oct, 2013]

Remote Support Software, 2015 and 2019 Forecast



[Source: IDC Worldwide Clientless Remote Support Software 2015-2019 Forecast, Jan 2015]

*“Growth in the clientless **remote support**
software market is **very strong**.*

*The market **grew over 35%**”*

*- Worldwide Clientless Remote Support Software 2013 Vendor Shares, **IDC 2014***

IT Managers' Top Initiatives

1. Control and Use of Mobile Devices

2. Information Security

3. Data Retention Policies and Structure

4. Remote Access

5. Staff and Management Training

-
-
-

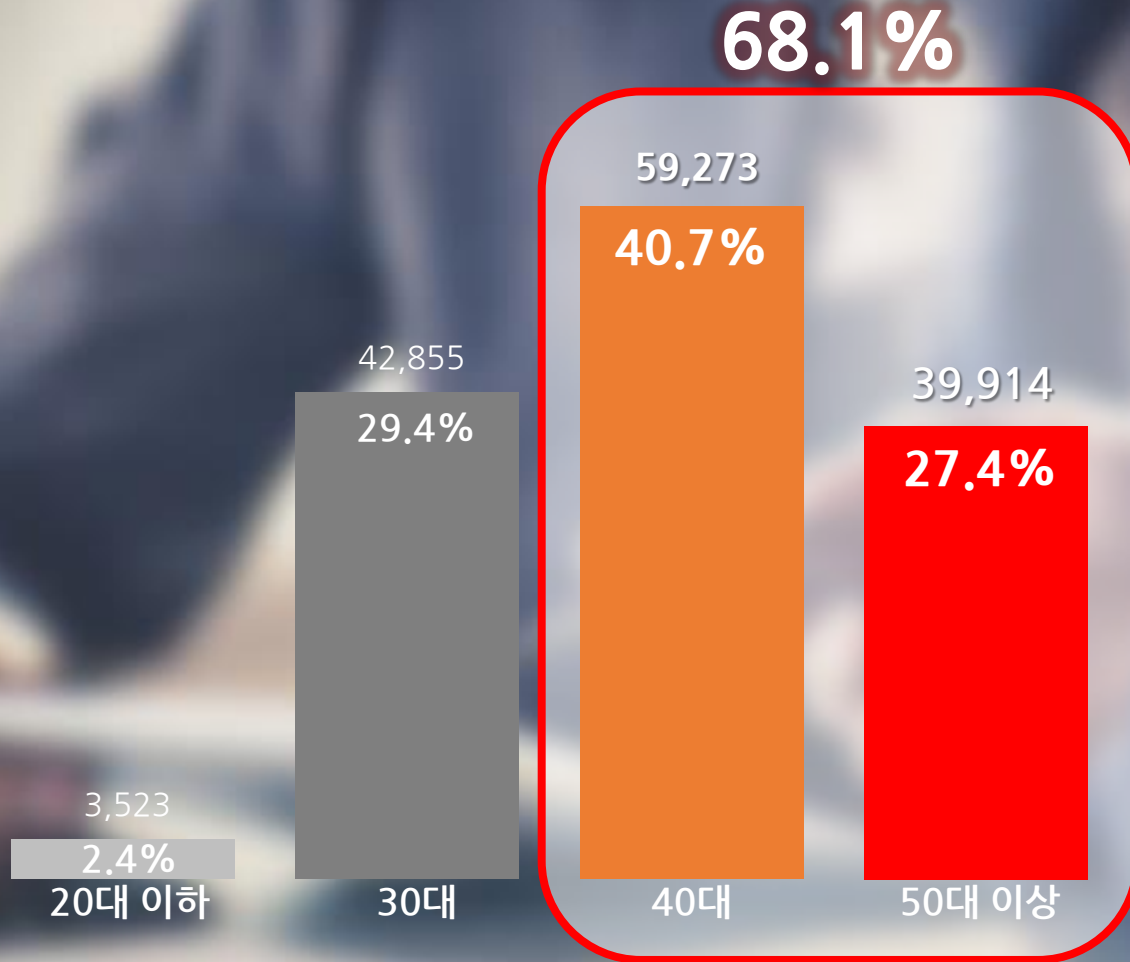
[Source: www.aicpa.org, B2B Forum IoT session by Samsung E business, Sept 2015]



공공기관의 모빌리티??

중앙부처 공무원 연령별 현황

(※ 경찰, 소방, 교육, 지방 공무원 제외)



(자료 : 행정자치부 인사혁신처, 공무원총조사, 2013. 12)

20~50대 스마트폰 이용 설문

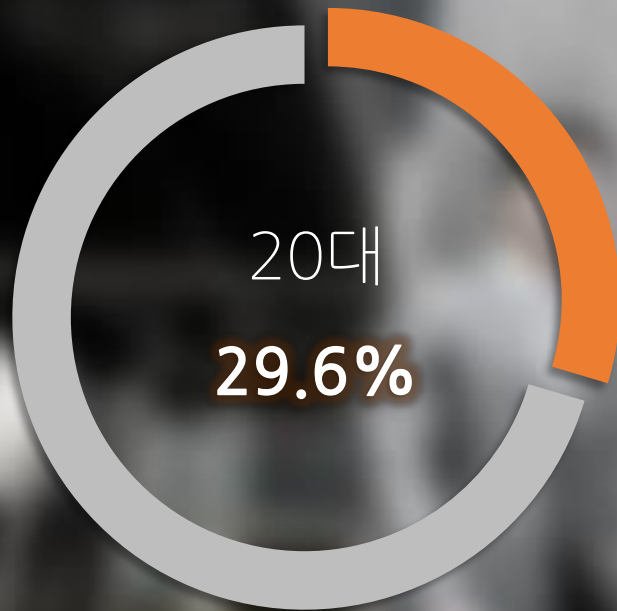
“스마트폰을 이용하기 어렵고 복잡하다.”



(자료 : visual dive, 스마트폰 이용 통계, 2013.11.18)

20~50대 스마트폰 이용 설문

“스마트폰 이용시 디지털 변화 속도를 쫓아가기 힘들다.”



(자료 : visual dive, 스마트폰 이용 통계, 2013.11.18)

Success Cases
사용자 편의성을 이용한
성공 사례

비공개

비공개

SAMSUNG
BUSINESS

비공개

비공개

RemoteCall

113366.com/minwon

13배 성장
(2006~2014)

57,487,498

50,093,278

39,442,594

28,244,922

21,106,234

16,244,783

10,945,893

7,223,520

4,126,048

CAGR 40.0%

원격지원 도입

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

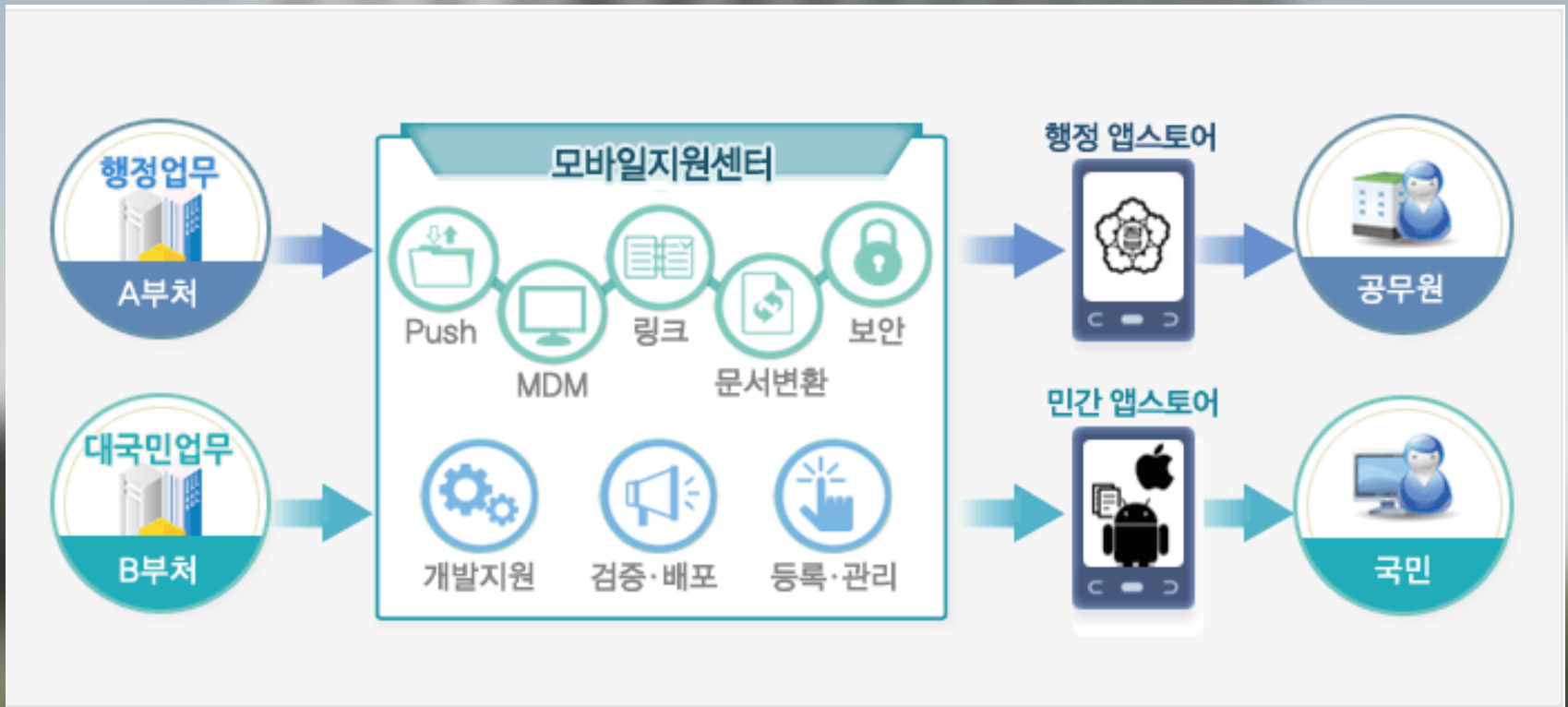
2013

2014

비공개

- 모바일 지원 센터

비공개



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기



SMART SUPPORT for SMART UX

Combine Samsung's Smart UX and Rsupport's Smart Support to take printer tech support to the next level. Save on on-site support costs and build sales with Samsung's newest feature.

RSUPPORT Connecting People

삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기

PC to Printer Support

Provide Seamless Tech Support.

Solve any software related issue remotely without costly site visits.

R:RemoteCall + mobile pack



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기

Visual Support for Field

Paper jam? Show customers how to fix it remotely.
For simple problems, see and guide customers to resolve the issue.

R:RemoteCall + visual pack



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기

Mobile to Printer Support

Keep Customers Satisfied
Provide live support from anywhere, at anytime.

R:RemoteView

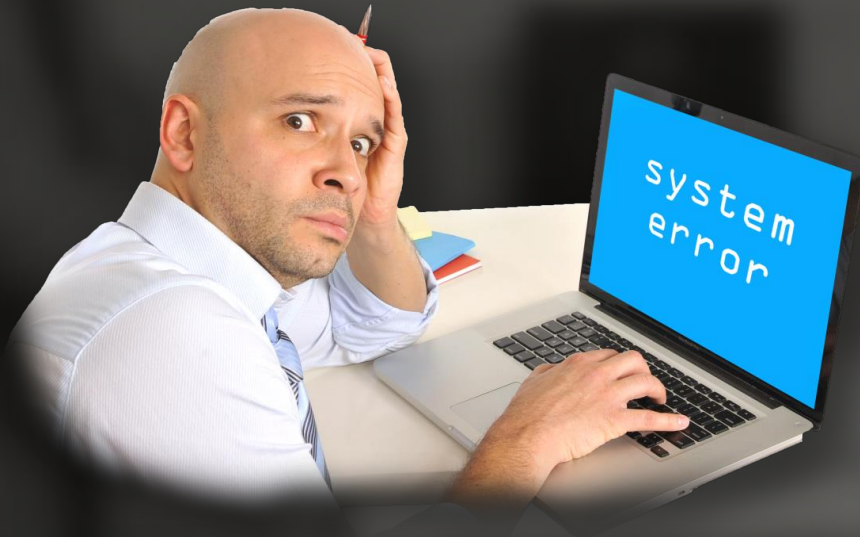


삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기

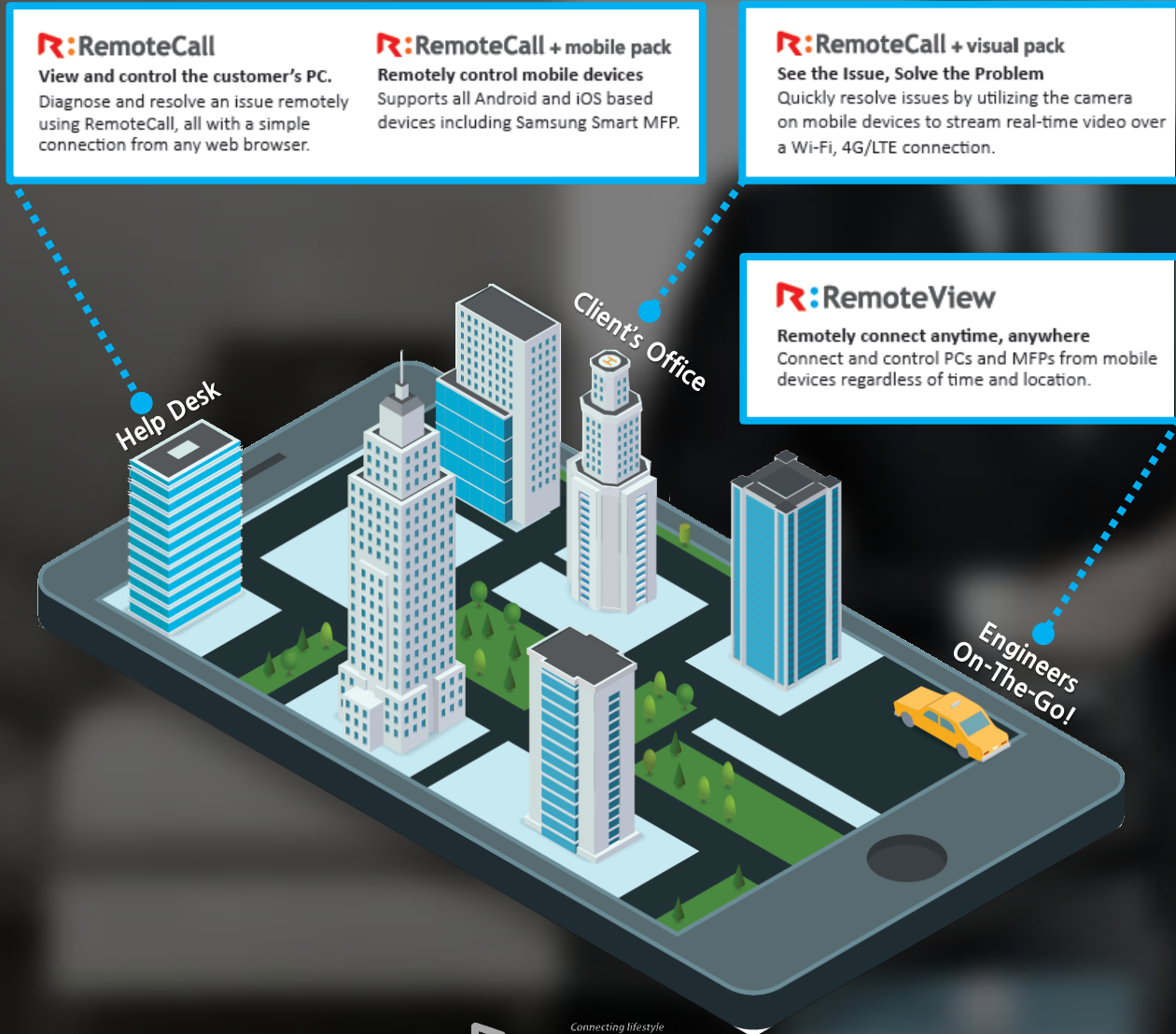
PC to PC Support

Too complicated to understand it over phone?
Avoid frustration and confusion by connecting to local PCs remotely.

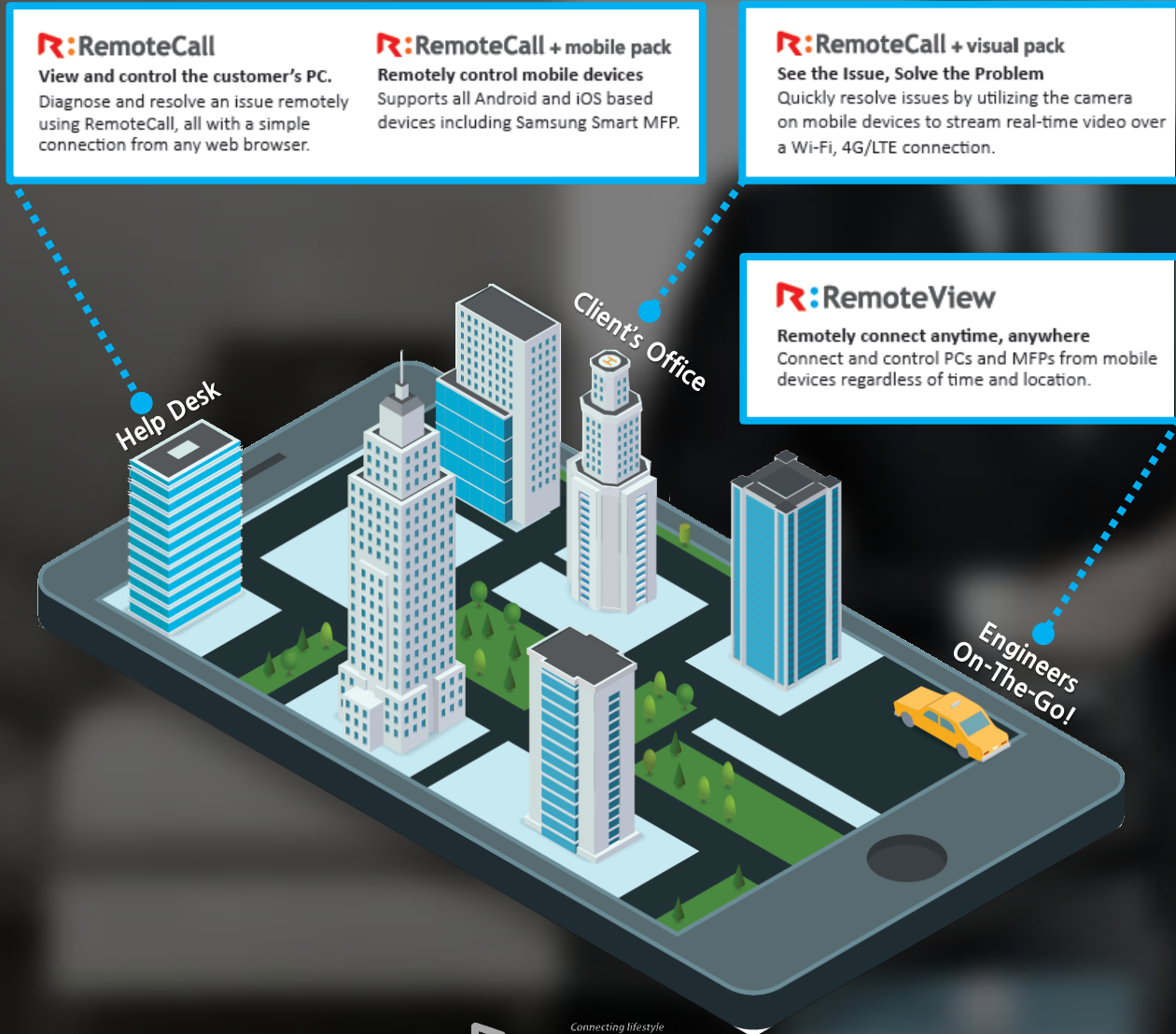
R:RemoteCall



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기



삼성 프린팅 - 스마트 UX 복합기

SAMSUNG



SMART PRINTING.
BUSINESS INNOVATION.

SAMSUNG
PRINTING SOLUTIONS

Help Is Always at Hand with RemoteCall

SAMSUNG
PRINTING SOLUTIONS

3 Essential Apps for Servicing Smart

SAMSUNG
PRINTING SOLUTIONS

Samsung Electronics' New Office Productivity

Type and hit enter ...

December 15, 2015 Newsroom



MOBILITY

PRODUCTIVITY

RELIABILITY

SECURITY

DESIGN

ECO-FRIENDLY

COST EFFICIENCY

EVENT

<http://samsungprintingsolutions.com/>

Wirth Consulting

About Us About Reports Services Sponsorship Newsletter Sign-Up Contact Us

FOLLOW:



Thanks for the feedback! [Undo](#)

What was wrong with this ad?

- Repetitive
- Inappropriate
- Irrelevant

NEWS / SAMSUNG

Samsung RemoteCall App Lets You Connect to Service Personnel for Real-Time Copier/MFP Troubleshooting

BY KATHLEEN WIRTH DECEMBER 15, 2015



Samsung Electronics of Seoul, Korea, is launching two new apps for printing, Dynamic Workflow and RemoteCall. Dynamic Workflow and RemoteCall are the newest apps for the Smart UX Center, Samsung's Android-based user interface for its Smart MultiXpress copier/MFP/printers. Dynamic Workflow is designed to save users time by running multiple document-handling tasks in one step, while Remote Call connects users' copier/MFP/printers to a service engineer for remote service.

The Dynamic Workflow app enables users to create and customize their own workflow with multiple apps. For instance, using this app, users can integrate multiple tasks such as scanning, optical character recognition (OCR), and document distribution into a single workflow, which can then be saved as a one-touch shortcut at the MFP for future use.

RemoteCall is a paid app that remotely connects a user's copier/MFP/printer to an engineer's service system for diagnosis and troubleshooting. With the remote connection, the engineer can control the user's Smart UX Center screen and guide the user through the troubleshooting process. Engineers can also connect to the user's PC for troubleshooting. Samsung says remote service saves time and cost for both end users and Samsung's partners by minimizing service visits.

amazon

Get 20%
or More Off
Select
Laptops



SUPPORT

ActiveX



원격지원서비스



서비스 이용방법


원격지원 서비스는 상담원이 고객의 화면을 함께 보면서 신속,정확하게 도와드리는 고객지원서비스입니다. 먼저 고객지원센터로 전화하신 후 상담원의 안내에 따라 6자리 접속번호를 입력하여 주십시오.

고객이름 접속번호 |

특허 제 040294호 "웹브라우저와 아이콘을 이용한 원격제어"는 특허 등록된 시스템입니다.

특허 제 040294호 "웹브라우저와 아이콘을 이용한 원격제어"는 특허 등록된 시스템입니다.

Powered by RSUPPORT



So, What is benefit?
그렇다면, 효과는?

1. 고객 지원

AHT 단축을 통한 인당 업무 처리량 증가



[보안업체 H사의 고객 지원을 위한 리모트콜 도입 효과 비교]

AHT -71%

업무처리량 +3.4배

※ AHT(Average Handle Time)

인당 업무 처리량 증가에 따른 상담 인력 인건비 연간 절감액 (20명 → 6명: 14명 감축)

- 35,000만 원 (상담사 14명 X 연봉 2,500만 원 기준)

연간 리모트콜 사용 요금

+ 900만 원 (리모트콜 Enterprise 6개 ID 사용 기준, 연간 요금 150만 원)

연간 운영 비용 절감액
- 34,100만 원

인원 감축에 의한
유지비용 절감액 제외

2. 내부 기술 지원

버려지는 이동 시간을 없애 업무 집중도 향상



[B종합병원의 원내 기술 지원을 위한 리모트콜 도입 효과]

지원처리시간 -76%

업무집중도 +4.2배

업무집중도 향상에 따른 인건비 연간 절감액 (2명이 8명 업무를 처리: 6명 증원 효과)

- 24,000만 원 (지원 인력 6명 X 연봉 4,000만 원 기준)

연간 리모트콜 사용 요금

+ 300만 원 (리모트콜 Enterprise 2개 ID 사용 기준, 연간 요금 150만 원)

연간 운영 비용 절감액
- 24,700만 원

이동 시간 낭비에 의한
기회비용 절감액 제외

3. 해외 지사 시스템 관리

본사에서 실시간 관리가 가능하여 출장 감소



해외출장
30Hour

항공료
숙박비
체류비

리모트콜
45minute

[S/W개발업체 R사의 중국 및 일본 지사 시스템 관리를 위한 리모트콜 도입 효과]

출장비율 -80%

시간대비효율 +40배

출장 비용 감소에 따른 연간 출장비 절감액 (10회 → 2회: 8회 감소)

- **800만 원** (2인 X 인당 50만 원(아시아 지역) X 연간 8회 기준)

연간 리모트콜 사용 요금

+ **150만 원** (리모트콜 Enterprise 1개 ID 사용 기준, 연간 요금 150만 원)

연간 운영 비용 절감액

- 650만 원

시간 대비 효율 상승에 의한
관리비용 절감액 제외



시간 절약

+



비용 절감

=



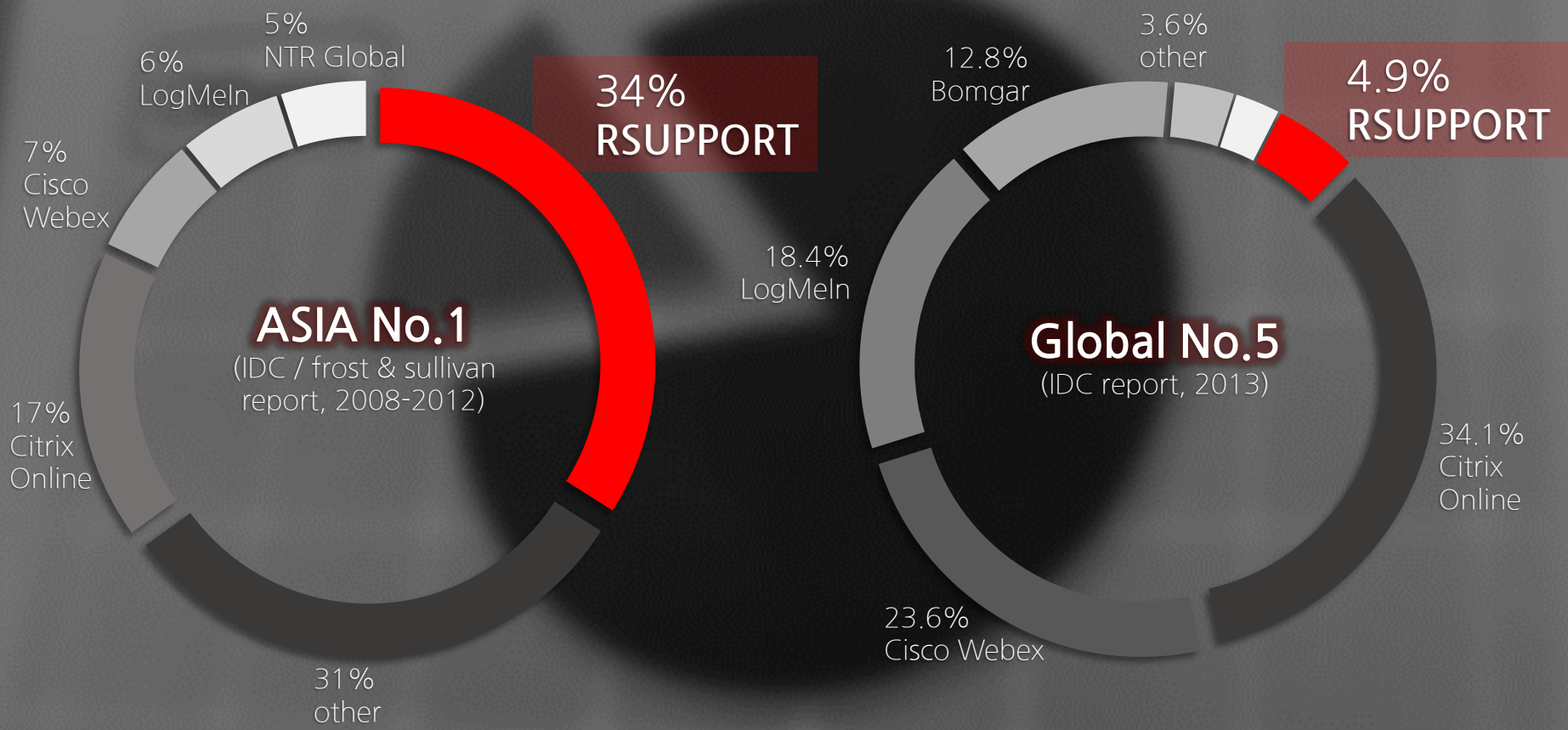
ROI 상승

About
RSUPPORT

WELCOME TO
RSUPPORT

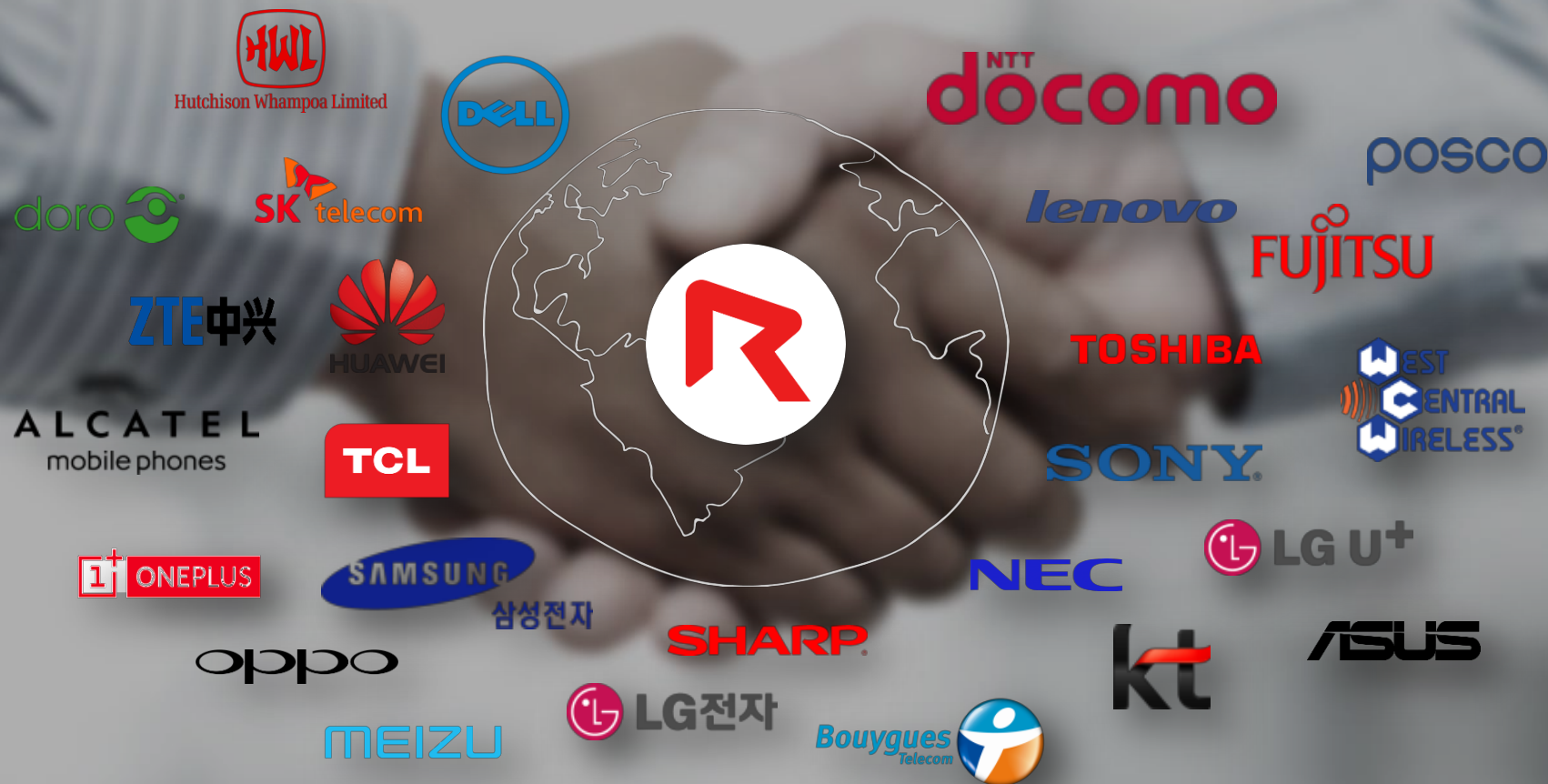
Market Share

Remote Support SW

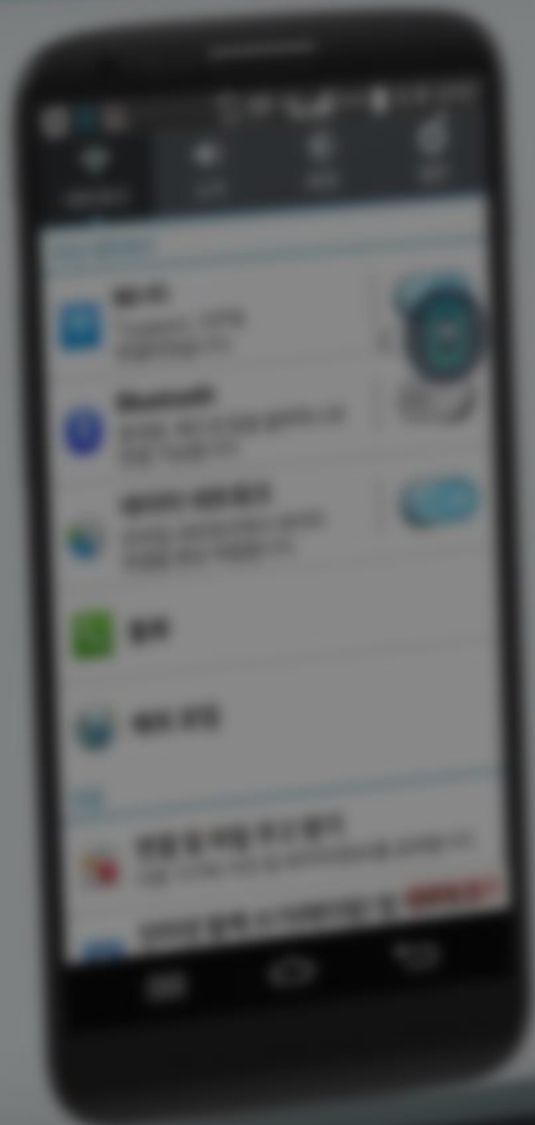


Clients

Global remote solution provider, serves more than 6,000 global business.



About Product



Product Line Up

B2B & B2C



R:RemoteCall

R:RemoteView

COLABOX

mobizen

R:RemoteCall + mobile pack

COLABOX
Station



R:RemoteCall + visual pack

liteCam

R:RemoteCall + face

Main

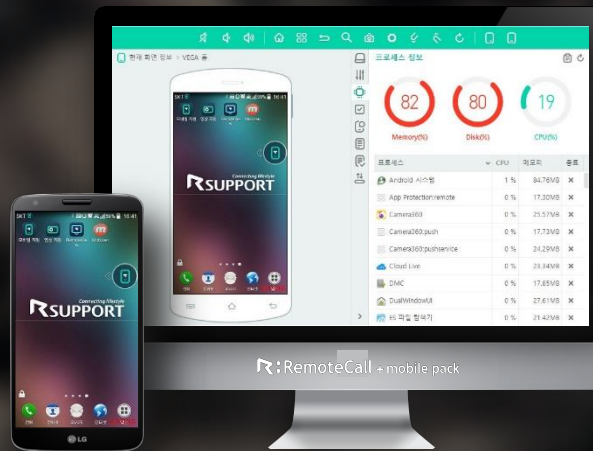
RemoteCall

Support for PC & Mobile & Everything

R:RemoteCall

R:RemoteCall + mobile pack

R:RemoteCall + visual pack



RemoteCall **SDK** Launch(Sept.)



Fastest **iOS 10** support(Sept.)

R:RemoteCall + face

RemoteCall **Face** Launched(Jan.)

RemoteView

Control for Mobile to PC & Mobile

Mobile to PC

PC & Mobile to Mobile(set-top-box, kiosk)



Mobizen

Mobile Screen **Recording** & Remote Access

※ China exclude



Mobizen
Mobile Screen Recording



Mobizen Mirroring
Mobile Remote Access



Web ver.



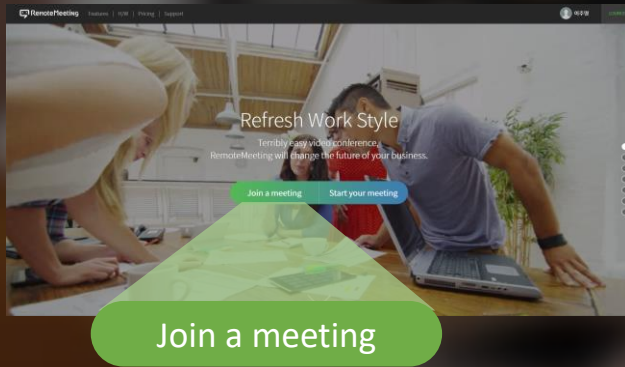
Install ver.



RemoteMeeting

Video Conference **SW & HW**

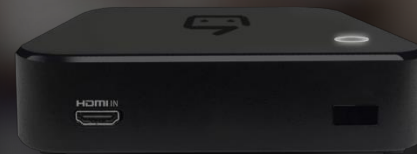
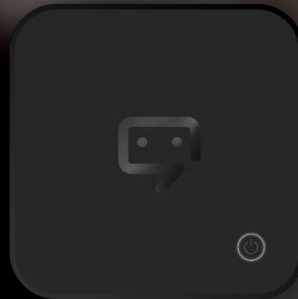
No need to download or install an App.
Just One-Click to start.



Experience high-definition
video conferencing.



Hassle-free collaboration tools.



RemoteMeeting **BOX**

RSUPPORT Vision

Global No.1 Remote S/W





Thank you, so much!

이주명, joomyung lee

Chief manager | B2B Marketing | Global Marketing Division

RSUPPORT Co. Ltd.,

joomyung@rsupport.com