



Product Specifications

RemoteCall 5.0

近距离接触RSUPPORT的新产品

拥有先进的远程技术的企业RSUPPORT公司为迎合远程支持市场的新需求2012年推出了多款新产品。

RemoteHelp - 网络虚拟Helpdesk。它将客服分为初级和专业级两类，而且作为一种高效的适用于大型呼叫中心使用的服务支持工具，是一款包含服务等候及自动分配等功能的高级远程支持工具。

RemoteCall 5.0 - 无论是初级用户还是高级用户都可以很容易地通过网页浏览器与客服人员建立连接，从而实现远程的一种交流工具。

<http://www.rsupport.com>

如欲查询更多详情请登录RSUPPORT公司主页。



		Standard	Professional	Enterprise	mobile pack	
基本环境	OS(客服及支持移动设备OS)	Windows XP 以上 (推荐事项)	✓	✓	✓	✓
		Mac OS X Leopard (10.5) 以上	✓	✓	✓	✓
	浏览器 Browser (Windows)	IE 6.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Firefox 2.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Chrome 1.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Opera 9.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Safari 3.0 以上	✓	✓	✓	✓
	浏览器 Browser (Macintosh) 客户PC	Safari 3.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Firefox 2.0 以上	✓	✓	✓	✓
		Chrome 1.0 以上				
	连接方式	输入连接代码方式	✓	✓	✓	✓
		点击图标方式	✓	✓	✓	✓
		提供连接标题脚本	✓	✓	✓	✓
		URL连接引导 (复制到剪贴板)	✓	✓	✓	✓
		Email连接引导		✓	✓	✓
		连接页面定制		✓	✓	✓
	控制环境	远程控制引擎(VRVD 5.0)	✓	✓	✓	✓
		图形控制模式(GDI方式)	✓	✓	✓	✓
		高速控制模式(DDI方式)	✓	✓	✓	✓
		支持真彩色	✓	✓	✓	✓
支持1:N同时服务			✓	✓	✓	
控制功能	基本功能	画面共享	✓	✓	✓	✓
		鼠标键盘控制	✓	✓	✓	✓
		客户鼠标追踪	✓	✓	✓	✓
		多显示器	✓	✓	✓	✓
		DirectX & OpenGL	✓	✓	✓	✓

		Standard	Professional	Enterprise	mobile pack
控制 功能 (续)	基本功能 (续)				
	Ctrl+Alt+Del传送	✓	✓	✓	✓
	绘图	✓	✓	✓	✓
	光标指针 (圆、箭头)	✓	✓	✓	✓
	剪贴板同步		✓	✓	✓
	URL传送		✓	✓	✓
	多会话(多重连接)		✓ (2 session)	✓ (3 session)	✓ (3 session)
	截图		✓	✓	✓
	进程管理		✓	✓	✓
	系统信息		✓	✓	✓
	逆向画面共享及控制		✓	✓	✓
	收发文件		✓(100M)	✓(500M)	✓(500M)
	语音聊天		✓	✓	✓
	收藏夹(URL)		✓	✓	✓
	直接进入 (文件夹、程序、控制面板)		✓	✓	✓
	高级功能				
	用户账户切换	✓	✓	✓	✓
	重启后自动重新连接 (标准模式)		✓	✓	✓
	重启后自动重新连接 (安全模式)		✓	✓	✓
	使用管理员账户重新连接		✓	✓	✓
	开始录像(客服)			✓	✓
	开始录像(客户)	✓	✓	✓	✓
	利用Drag & Drop收发文件		✓	✓	✓
利用Copy & Paste收发文件		✓	✓	✓	
远程会话共享			✓	✓	
远程会话转交			✓	✓	

			Standard	Professional	Enterprise	mobile pack
控制功能 (续)	高级功能 (续)	远程打印		✓	✓	✓
		声音共享			✓	✓
		白板			✓	✓
		程序共享			✓	✓
聊天功能	基本功能	支持聊天 <-> 远程支持切换		✓	✓	✓
		文件传送		✓	✓	✓
		文字聊天		✓	✓	✓
		客服信息管理		✓	✓	✓
		对话保存 (客户端)		✓	✓	✓
		收藏夹(URL、文件、快捷信息(PC))		✓	✓	✓
	高级功能	视频聊天 (Flash Player 9 以上)			✓	✓
		白板			✓	✓
		聊天会话共享			✓	✓
		聊天窗口嵌入广告标题			✓	✓
		聊天记录保存		✓	✓	✓
管理功能	基本功能	群组 and 用户管理	✓	✓	✓	✓
		功能选项管理	✓	✓	✓	✓
		连接页面管理	✓	✓	✓	✓
		支持分类管理	✓	✓	✓	✓
		收藏夹管理 (URL)	✓	✓	✓	✓
		收藏夹管理 (文件、快捷信息(PC))		✓	✓	✓
		当前用户信息查询	✓	✓	✓	✓
		支持记录查询及保存(Excel)	✓	✓	✓	✓
		连接记录查询及保存(Excel)	✓	✓	✓	✓
		统计支持查询及保存(Excel)	✓	✓	✓	✓

			Standard	Professional	Enterprise	mobile pack
管理功能 (续)	基本功能(续)	结束短信URL管理		✓	✓	✓
	高级功能	填写服务日志			✓	✓
安全功能	基本功能	支持安全设备(Proxy Server、Firewall、IDS、IPS 等)	✓	✓	✓	✓
		SSL通信	✓	✓	✓	✓
		数据加密(AES 256-bit)	✓	✓	✓	✓
		客户端提醒窗口禁止控制	✓	✓	✓	✓
		连接结束时删除模块	✓	✓	✓	✓
		连接密码		✓	✓	✓
		连接许可IP管理		✓	✓	✓
		连接许可MAC管理		✓	✓	✓
	客户同意	事前同意	✓	✓	✓	✓
		客户端录像同意	✓	✓	✓	✓
		控制中同意	✓	✓	✓	✓
		文件传送同意		✓	✓	✓
		重启后自动重新连接时客户同意		✓	✓	✓
		会话共享及转交时客户同意		✓	✓	✓
支持移动设备功能	支持移动设备OS	Android 2.1 以上				✓
		Embedded (终端机出厂前免费安装)				✓
	安装方法	下载及安装APK (终端机出场后可以安装)				✓
		安装USB连接				✓
		支持通信	Wi-Fi			
		3G				✓
		USB				✓

		Standard	Professional	Enterprise	mobile pack	
支持移动设备功能	连接方法				✓	
	一次点击连接 (启用电话号码的RSUPPORT专利权)				✓	
	输入连接代码方式				✓	
	控制功能	画面共享				✓
		智能机控制(点触、输入键)				✓
		传送URL				✓
		绘图				✓
		发送信息				✓
		SMS传送				✓
		双向文字聊天				✓
		移动画面扩大/缩小				✓
		支持USB 连接				✓
		支持不同类型终端机的界面				✓
		3G <-> Wi-Fi 自动切换				✓
		传送文件				✓
		支持经常使用的工具栏				✓
		开始录像				✓
		查看传送数据包量				✓
		截屏				✓
		支持多会话				
锁定应用程序					✓	
诊断功能	系统信息				✓	
	快捷信息				✓	
	进程信息管理				✓	
	应用程序管理				✓	
	查看日志				✓	
	查看支持功能设备				✓	
安全功能	支持SSL加密通信				✓	
	远程支持中显示				✓	

			Standard	Professional	Enterprise	mobile pack
支持移动设备功能	安全功能 (续)	同意智能机控制				✓
		同意收发文件				✓
		锁定客户智能机画面				✓
	管理功能	服务日志				✓
		设置功能选项				✓
		允许访问IP、MAC 登录				✓
		支持记录及统计				✓



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

Korea :

(138-724) 서울시 송파구 방이동 45번지 한미타워
15층, 16층
전 화 : +82-70-7011-3900
팩 스 : +82-2-479-4429
기술문의 : support.kr@rsupport.com
구매문의 : sales.kr@rsupport.com
기타문의 : info.kr@rsupport.com

Japan :

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関3-3-2
新霞ヶ関ビル18階
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

USA :

142 West 36th Street, SUITE 1008, New
York, NY 10018, USA
Phone : +1-888-348-6330
Fax : +1-888-348-6340
Tech : support.us@rsupport.com
Sales : sales.us@rsupport.com
Info : info.us@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 : +86-10-8441-7505
技术咨询 : support.cn@rsupport.com
销售咨询 : sales.cn@rsupport.com
其他咨询 : info.cn@rsupport.com