

RemoteCall是远程访问电脑或移动设备诊断并解决问题的企业级远程支持解决方案。可以用RemoteCall无限制支持电脑、移动设备、现场，因此RemoteCall既可用于客户支持，也可以运用于内部工作支持、运维、各种现场确认、业务共享等协作等应用场景。

帮助维持工作基础的 远程支持RemoteCall

远程办公

Alex Kwon

Marketing Team | Global Marketing Division

RSUPPORT Co.,Ltd. | www.rsupport.com | yjkwon@rsupport.com

现在，可以自由选择工作场所的时代

IT技术变化带来了工作方式的变化，现在“场所”不再决定工作效率的时代已经来临。就在贵公司在考虑引入远程办公的此刻，已经有众多企业的员工正在体验离开办公室也能高效处理业务的经历。



<The Workplace Can Be Anywhere¹>

“公司以外不管在哪都可以工作”的观点是以公司以外的多种工作场所都具备工作环境为前提的。为了成功的远程办公（Remote Works），需要可以维持与办公室内工作的连续性的工作环境，为此企业都在引入协作工作和移动出行等各种数码工具。

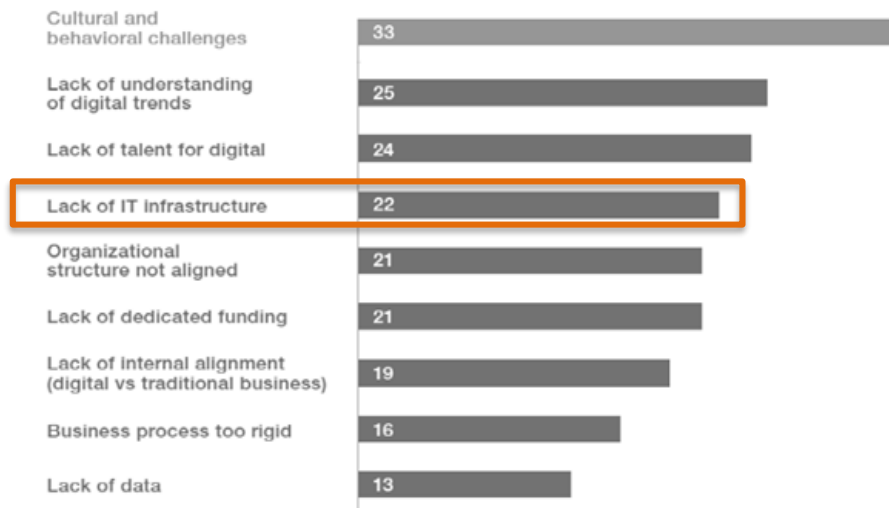
适应工作方式的变化需要企业的支持

Dell Technologies的研究结果显示，企业要成功转换为数码工作环境，还需要跨过很多座山。根据研究结果，只有27%的回答者表示所有工作完成了数码化。反面有42%表示自己的未来10年中没有信心是否能在竞争中存活，大多数企业（57%）表示为了追上变化的速度仍然在孤军奋战中。

Gartner以美国、英国、德国、法国、澳大利亚、新加坡、日本的劳动者为对象，进行了关于他们如何看待最近发生的数码职场的问卷调查，结果显示已经做好适应新的工作方式准备的劳动者只是少数。McKinsey的另一个调查结果显示，作为阻碍企业数码化的因素，IT基础设施不足占据不少的比率。

根据以上几个调查结果可以看出，为了让员工成功地执行新的工作方式即远程办公，不仅需要便于使用的远程办公IT基础设施，还需要提供能协助员工提高技术适应能力的解决方案。为了赶上变化的速度，孤军奋战中的企业要取得工作方式变化的成功，关键在于员工对变化适应程度的高低。

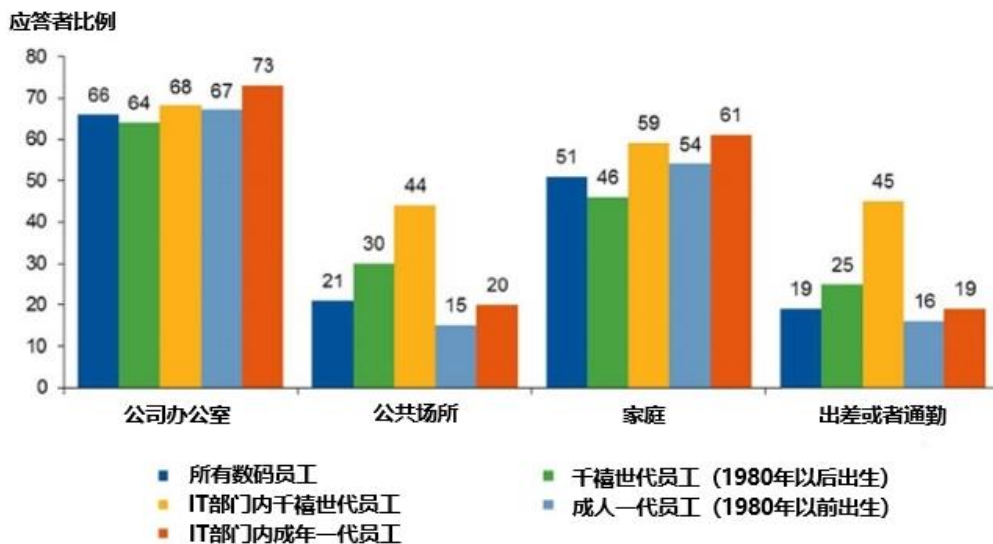
¹ 'The Workplace Can Be Anywhere', Gartner, 2017



< 阻碍企业的数码化的障碍因素, %, 重复应答² >

适应新的工作方式的方法，不同的年龄层有不同的选择

说到远程办公很容易想起在家里办公的“居家办公”。最近在咖啡馆等公共场所用笔记本电脑工作或者出行中用移动设备办公的情况很常见。家、公共场所、出行中的工作处理都算是远程办公，而其中哪个场所最受欢迎根据年龄层的不同显示出不同的局面。



<对多种空间中工作生产性的分数评价³>

² “阻碍企业数码化的障碍因素”，McKinsey(Goran J 等), 2016

³ Computer World引用, “对多种空间中工作生产性的分数评价”，Gartner, 2016.8

多个年龄层的员工共存和协作是企业的特征，有必要在员工各自喜好的场所提供远程办公环境。结果就是要在**在家、公共场所、移动中实现无障碍办公，并且要准备好解决在这些场所发生的问题的方案**，这已成企业为对应已成大趋势的工作方式变化需要做的功课。

希望工作方式发生变化，需要提供对应危机的解决方案

为了远程办公的成功着陆，“工作环境稳定维持的程度”变得非常重要。各种数码工具的引入其实也是“维持工作环境连续性”的手段。不能让在办公室里可能的事情到办公室以外就变得不可能，因此需要各种工具来完善。

在连续性维持中最大的危险因素之一是解决工作进行中IT设备或者软件等发生的问题的IT技术人员在异地的问题。不管是引入和使用设计地多好的数码工具，有时是笔记本电脑出现问题，又或许是适用最新工具的系统设置不听话，使用工具时由于不熟练操作吃力的情况也有可能发生。如果不解决对这些问题

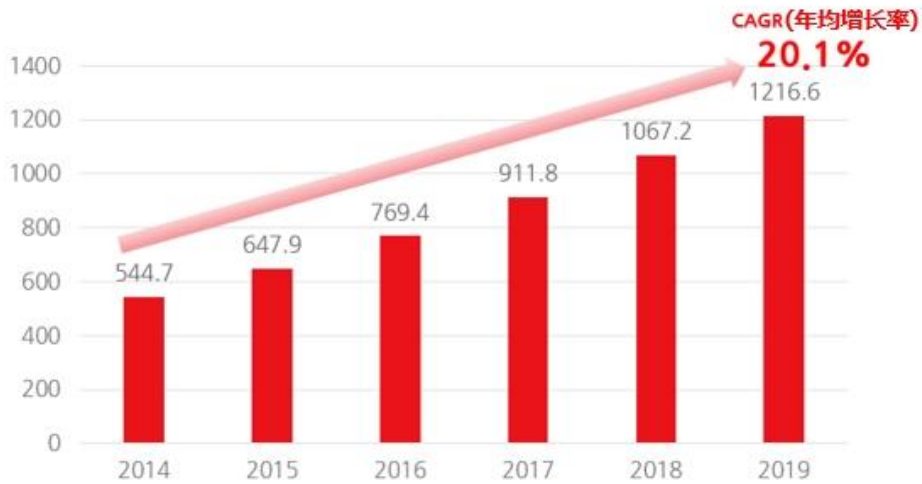
的焦虑，员工就无法安心去办公室以外工作。
如果希望员工不管在哪都能顺畅工作，企业需要提供能够解决远程办公中发生的问题的解决方案。如果由远程办公中发生的问题导致的工作环境连续性中断情况持续发生，工作效率和员工动力将会大幅下降，这会造成企业直接的损失。

“远程支持”成为能维持远程办公时工作连续性的解决方案

与在办公室里工作时一样，远程办公中，随时随地都会发生问题。家里使用的电脑的软件可能会出错，也会常常发生不了解工作用设备的硬件设置方法的情况。出行中处理业务时移动设备突然出现问题，或者要执行某个工作时不知道智能手机选项设置应该怎么做。远程办公中遇到这些危机时，**如果使用“远程支持”可以快速准确地解决问题并继续处理业务。**

远程支持，是远程访问处于异地的对方电子设备共享设备桌面的数码协助方式。如果使用远程支持，不用亲自去现场可以通过远程快速确认和解决问题。远程支持不仅可以节省亲临现场的出行时间和费用，还可以省去说明情况和解决方法的时间，通过共享桌面或屏幕亲自确认问题，并亲自远程控制，大大节省解决问题的时间。

正是由于远程支持的这些优势，最近5年来全球企业的远程支持软件引入费用在持续增加。使用远程支持软件后企业节省的费用要比购买软件的费用大得多，因此预计企业对远程支持的引入会越来越频繁。引入远程支持的企业不仅仅将其用于支持远程办公，还用于内部业务支持或者客户支持，各种现场确认等更广泛的用途，生产性得到提高。



< Worldwide Clientless Remote Support Software Spending, 2014–2019 (\$M) ⁴>

远程支持解决方案中被众多企业选择的RemoteCall有不仅可以给电脑、手机等各种设备提供支持，还可以给现场情况等所有状况提供无限制支持的特点。这样的不同于其他产品的优势，更显示出Remote Call是可以给在不同的环境下远程办公的员工解决各种问题的远程支持解决方案。远程办公中出错的电脑或者出行中正在处理业务时发生问题的移动设备，还有工作用设备的硬件问题，设备安装方法指南等，都可以用RemoteCall来解决。



<用RemoteCall可以解决远程办公中可能出现的所有问题>

就算在远程办公中发生问题，也可以轻松接受远程协助的安全感，能让员工更加轻松地适应远程办公，高效集中到业务中去。尤其是RemoteCall是专业远程技术企业RSUPPORT开发的产品，依托19年积累的雄厚技术实力，快速流畅并提供多种功能，已成为日本和韩国市场占有率第一的优秀软件产品。

⁴ IDC, Worldwide Clientless Remote Support Software, 2015–2019 Forecast (2015)/ 2013 Vendor Shares TOP 6 (2014)

使用如同RemoteCall一样品质和稳定性已经得到验证的解决方案接受远程支持，是提高员工工作满意度的重要因素。

Keep the Infrastructure.

维持基础设施。

马上用RemoteCall确保远程办公中的工作连续性和提高生产性吧。

引入RemoteCall的企业的员工可以更加安心地参与“不需要变化的创新”。

For more information about RemoteCall & RemoteWorks, please visit

<https://www.remotecall.cn>

Korea

05544 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 10~15층
전화: +82-70-7011-3900
팩스: +82-2-479-4429
기술문의: support.kr@rsupport.com
구매문의: sales.kr@rsupport.com

Japan

105-0001 東京都港区虎ノ門1-2-20 第3虎の門
電気ビル
TEL: +81-3-3539-5761
FAX: +81-3-3539-5762
Tech: support.jp@rsupport.com
Sale : sales.jp@rsupport.com

China

北京市朝阳区阜通东大街6号方恒国际A座270
8
技术咨询: support.cn@rsupport.com
销售咨询: sales.cn@rsupport.com



© 2018 RSUPPORT Co., Ltd. All rights reserved. All other trademarks are the property of their respective owners. RSUPPORT and the RSUPPORT logo are registered trademarks of RSUPPORT Co., Ltd. The information herein is for informational purposes only and represents the current view of RSUPPORT Co., Ltd. as of the date of this presentation. Because RSUPPORT must respond to changing market conditions, it should not be interpreted to be a commitment on the part of RSUPPORT, and RSUPPORT cannot guarantee the accuracy of any information provided after the date of this presentation. RSUPPORT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS,