

만족스러운 표정.
지금 **무엇을** 하고 있는 걸까요?



리모트콜로 원격지원 하는 중입니다. —

상담 시간 단축 | 업무 집중도 증가 | 출장 비용 감소

리모트콜은 글로벌 기술 기업 알서포트 주식회사의
기업용 원격지원 소프트웨어입니다.

모든 PC OS와 웹 브라우저 지원

Windows, Mac, Linux 모두 지원 PC OS 업데이트에 신속하게 대응

모든 웹 브라우저 지원 Internet Explorer, Firefox, Safari, Opera, Chrome 등

원격 연결 시, 모든 보안 환경과 완벽하게 호환 방화벽, IPS, Proxy 등 다양한 환경에 대응

PC 서비스를 이용하는 고객과 내부 직원을 원격지원하려면 리모트콜을 도입하세요.

- 한정된 IT 관리 인력을 이용하여 보다 원활하게 내부 IT 업무 지원을 하고자 하는 경우
- 인터넷 서비스를 제공하는 기업이나 공공기관에서 원활한 서비스 이용을 지원하는 경우
- PC 소프트웨어 사용 및 설치를 안내하는 콜센터에서 더 효율적인 고객 지원을 원하는 경우 등

B종합병원, 리모트콜로 병원 내 IT 업무를 신속하게 지원

"병원 내에서 사용하는 정보 시스템을 제대로 활용하기 위해서는, 기본적인 PC 환경 설정부터 네트워크 설정, 프로그램 설치 등 최적화된 환경 구축과 관리가 필요합니다. 리모트콜 도입 후 직원 개개인이 매일 사용하는 PC에 발생하는 크고 작은 오류들을 **빠른 시간 안에 원격으로 바로 해결해 줄 수 있게 되었습니다.**"

B종합병원의 리모트콜 만족 요인

- 응급상황에서의 즉각적인 접속 45%
- 신속한 해결 25%
- 문제 대응력 확대 20%
- 원내 만족도 상승 10%



"의료 장비나 프로그램 사용 중 오류가 발생하거나 사용법을 잘 모를 때, 리모트콜로 원격지원을 받으면 큰 도움이 됩니다."

H대학교, 리모트콜 도입으로 인당 업무 처리량 4배 증가

"리모트콜은 상대방 PC가 어떤 종류이든 모두 지원 가능하니, 문제 발생이 가능한 모든 부분에 대해 대비책이 있는 셈입니다. 리모트콜을 사용한 이후 한 사람이 일 평균 9.6건의 업무를 처리 합니다. 도입 이전에는 한 사람의 전산 담당자가 하루 종일 그 일만을 하기에도 모자란 시간이 있었지만 이제는 **문제 해결 시간이 1/4로 감소**하여 다른 업무와 병행을 해도 시간이 모자라지 않습니다."

H대학교의 업무 처리 시간 비교

방문지원	42분
리모트콜	10분



"캠퍼스 내에서 발생하는 문제도 리모트콜로 순식간에 해결하니, 학생들의 학내 시스템 만족도도 훨씬 높아졌습니다."

모든 모바일 OS와 디바이스 지원

Android와 iOS 모두 지원 모바일 OS 업데이트에 신속하게 대응

국내외 주요 통신사 디바이스 지원 SK Telecom, KT, LG U+, NTT docomo, Bouygues Telecom 등

국내외 다양한 제조사 디바이스 지원 삼성전자, LG전자, OnePlus, Doro, SONY, OPPO, TCL 등

모바일 서비스를 제공하고 있거나 모빌리티 업무 환경이라면 리모트콜 모바일 지원을 도입하세요.

- 모바일 통신사나 제조사에서 고객의 원활한 스마트폰 사용을 위해 실시간 지원이 필요한 경우
- 모빌리티 업무 환경에서 직원의 스마트폰이나 태블릿에 발생한 문제를 즉시 해결해야 하는 경우
- 스마트TV, 복합기 등 Android OS 기반의 디바이스에 대해 유지보수가 필요한 경우 등

S사 복합기, 리모트콜 모바일 지원으로 소비자와 리셀러 모두 만족

“복합기에 문제가 발생하면, 사용자는 원격지원 어플리케이션을 통해 엔지니어의 원격지원 서비스를 받아 즉시 해결할 수 있습니다. 원격지원으로 엔지니어의 방문 없이 유지보수 서비스가 진행되어 시간과 비용이 절약됩니다. 이러한 편의성 때문에 소비자와 리셀러에게 호평을 받고 있습니다.”



S사의 안드로이드 기반 복합기
원격지원

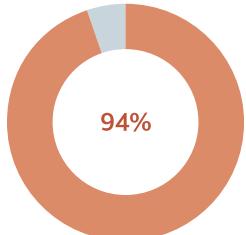
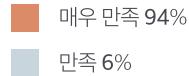


“복합기는 즉시 사용해야만 하는 경우가 대부분이라서, 방문 없이 즉시 해결해 주는 리모트콜 원격 지원이 꼭 필요합니다.”

일본 N통신사, 모바일 지원으로 고객 만족을 높여 서비스 차별화에 성공

“안정적인 서비스 제공을 위해, 우수성이 검증된 솔루션이어야 했고 **원격 지원 중화면 전송 패킷 양이 적은 것**도 중요한 문제였는데, 이를 모두 만족시키는 것은 알서포트가 유일했습니다. 알서포트의 원격지원을 도입 한 후, 고객 상담이 더 빠르고 정확해 졌을 뿐 아니라 고객의 눈높이에 맞는 상담 까지 가능하게 되어 **사용 고객의 94%가 매우 만족**한다는 반응을 보였습니다.”

N통신사의 원격지원에 대한 고객 만족도 조사



“스마트폰을 처음 사용하는 고객은 기본 기능 사용에도 어려움을 느끼는 경우가 있는데, 리모트콜은 고객이 스마트폰과 쉽게 친해지게 만들어 줍니다.”

모든 현장 실시간 영상 지원

어떤 장소의 어떤 상황이라도 지원 가능

말로 설명하기 어려운 상황이라도 영상 공유로 정확한 진단 가능

스마트폰 카메라로 촬영 가능한 모든 현장 지원



현장의 문제 해결을 위해 눈으로 확인하는 것이 필요하다면 리모트콜 영상지원을 도입하세요.

- 가전제품 작동 오류 원인 등을 정확하게 진단하기 위해 현장 확인이 필요한 경우
- 자동차 사고 등 급박한 상황에서 실시간 현장 확인이 필요한 경우
- 각종 하드웨어 설치 및 조작 방법 안내를 위해 현황 확인이 필요한 경우 등

L사, 가전 제품의 문제를 영상 지원으로 해결하여 고객 만족도 증대

"L사 고객 누구나 스마트폰에 '영상 상담' 앱을 설치하여 상담 신청을 하면 L사의 전문 상담사와 현장 영상을 함께 보며 상담할 수 있습니다. 영상으로 미리 현장을 확인하여 문제를 진단할 수 있어서, **재방문 비율과 처리 소요 시간이 감소**하여 수리비, 처리 지연, 재 고장과 같은 VOC 발생률도 낮아져 **고객 만족도가 크게 증대**되었습니다."

프랑스 V통신사, IPTV 셋톱박스의 문제를 영상 지원으로 확인하고 해결

"IPTV 시청 중 방송이 제대로 나오지 않을 때, 고객은 TV나 셋톱박스의 하드웨어 문제인지 소프트웨어 문제인지 모르는 경우가 대부분입니다. 이럴 때 고객이 스마트폰 카메라로 셋톱박스를 촬영해 실시간으로 상담사에게 영상을 전송하면, 상담사는 셋톱박스에 점등된 라이트의 색깔 등을 확인하여 문제를 진단하고, **고객에게 바로 간단한 동작이나 해결 방법을 안내**할 수 있습니다."

L사의 고객 지원 시간 비교

전화상담	17분
리모트콜	5분



"복잡한 말로 설명할 필요없이, 문제 발생 현장을 고객과 함께 실시간으로 보면서 상담할 수 있어 정말 편리합니다."



"셋톱박스 설치부터 사용 안내, 문제 해결까지 리모트콜 원격 지원으로 모두 처리 가능합니다."



V통신사의 셋톱박스 원격 지원을 받기 위한 고객의 영상 촬영

3way-4step의 High Level 보안을 갖춘 원격지원

3way 기술적/ 물리적/ 관리적 보안 체계 완비			
1. 기술적 보안	2 물리적 보안	3. 관리적 보안	
단계별 암호화 및 보안 취약점 점검	녹화 파일 접근 및 데이터 센터 접근 관리	보안 체계 수립 및 철저한 운영	
4step 인증-연결-원격지원-데이터 관리 4단계 보안			
1. 인증	2. 연결	3. 원격지원	4. 데이터 관리
2048 bit SSL 암호화 고객 사전 동의	256 bit AES 암호화	상담사의 접근 권한 설정 공유 화면 차단 기능(블라인더)	전용 플레이어에서만 녹화 파일 재생 가능 데이터센터 접근 보안



모바일 지원을 시작하기 위한 고객의 사전 동의



개인정보보호를 위해 고객 PC 화면의 특정 부분을 차단할 수 있는 블라인더 기능

국제 규격 보안 테스트를 유일하게 통과한 리모트콜을 채택, W은행

“은행업이라는 특성에 맞게 보안 테스트의 기준이 까다로웠기 때문에, 글로벌 금융시장 진출을 위해 국제 규격에 맞는 보안 규정을 제시하였고, 인터넷으로 진행 되는 다양한 은행 업무에 대응이 가능하도록 다양한 옵션 지원을 요구하였습니다.

원격지원 제품 3개를 선정하여 1개월 간 까다로운 벤치마킹 테스트를 진행한 결과, 성능, 기능, 안정성, 보안 등 원하는 업무 규격에 딱 맞춘 제품으로 리모트콜을 선정했습니다.

리모트콜 도입 후, 월 70,000건 이상의 상담 업무를 원격지원으로 처리하고 있으며, 고객센터 상담 시간이 크게 줄고 장애 해결 비율도 비약적으로 상승했습니다.”



고객의 가치를 높이는 원격지원, Value Up 리모트콜

Value Up	가치 상승	리모트콜을 도입한 고객사의 제품 및 서비스의 가치가 상승합니다.
Area	지원 영역	모든 OS, 모든 디바이스, 모든 현장을 가리지 않고 원격지원합니다.
Level	보안 수준	원격 송수신 정보 암호화와 원격지원 중 고객 동의 절차를 완비하였습니다.
User	사용 편의	원격지원을 하는 측과 받는 측 모두에게 다양한 편의 기능을 제공합니다.
Expert	전문 기술	원격 기술 전문 기업 '알서포트'의 제품입니다.

제품의 가치를 높이는 원격 전문 기업, 알서포트

국내 유일 자체 기술로 개발 원클릭 원격지원 기술의 최초 상용화

웹 페이지 상의 아이콘 클릭만으로 원격 접속되는 시스템을 세계 최초로 상용화하였으며, 원격 기술 관련 국내외 특허를 다수 보유하고 있습니다.

서비스 안정성 실시간 이중화 서버 운영

리모트콜의 웹 서버/ DB 서버/ 중계 서버/ 세션 서버는 각 국가별로 구성되어 있고 장애 시에는 다른 국가 서버를 사용하도록 이중화되어 있으며, LoadBalance(부하 분산), Failover(장애 시 시스템 대체 작동)를 지역 특성에 따라 적절하게 채택하여 성능을 최대화하였습니다.

빠른 반응성 고객 이동에 따른 모바일 네트워크 자동 전환

원격지원 시 고객 모바일 기기의 네트워크 상태가 변경(3G/LTE ↔ Wi-Fi) 되어도 자동으로 재연결되어 끊김없는 안정적 원격지원이 가능합니다.

빠른 대응력 기술 트렌드 변화와 다양한 고객사 환경에 대응

PC, 모바일의 신규 OS 출시에 따른 신속한 업데이트를 제공하며, 글로벌 수준의 제품 테스트와 다양한 고객군에 대한 기술 지원 사례 연구를 통한 전문적인 기술 노하우를 갖추고 있습니다.

지금 리모트콜 홈페이지에서 14일 무료 체험을 신청하세요.

www.remotecall.com

R SUPPORT

보다 자세한 정보는 <http://www.remotecall.com> 또는 <http://www.rsupport.com>에서 확인하실 수 있습니다.

한국

05544 서울특별시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 9~15층

Tel : +82-70-7011-3900
Fax : +82-2-479-4429

기술문의 : support.kr@rsupport.com
구매문의 : sales.kr@rsupport.com
기타문의 : info.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7階

購入前のご相談: 03-6273-3871
テクニカルサポート: 03-6273-3872
一般のお問い合わせ: support.jp@rsupport.com
購入のお問い合わせ: sales.jp@rsupport.com

中国

北京市朝阳区阜通东大街6号
方恒国际A座2708

咨询电话 : +86-10-8256-1810
联系邮箱 : co-china@rsupport.com