!!! Rsupport Confidential !!!

RemoteCall 6.0
새로운 7가지 기능
Ver.1.0

2014. 9. 12. | Product Marketing Team

Index

기능 리스트

기능 1 | iOS 스크린 쉐어링

기능 2 | 원격 지원 대기 버튼 통합

기능 3 | 모바일 창구 선택

기능 4 | 창구형 지원 예약 시 파일 첨부

기능 5 | 모바일 위젯(widget)

기능 6 | iOS Co Browser

기능 7 | 설치형 EXE를 통한 빠른 접속

기능 리스트

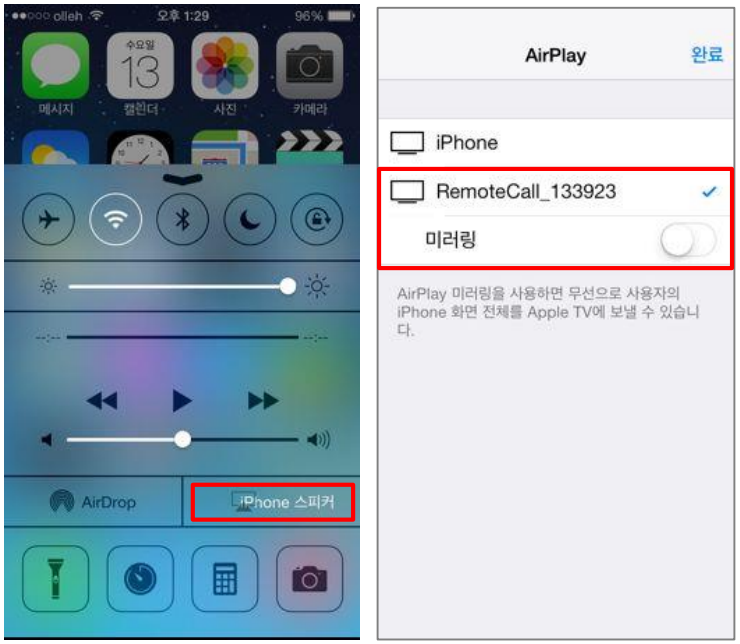
No.	구분	새로운 기능	기능 설명
기능1	모바일 뷰어	iOS 스크린 쉐어링	iOS의 Airplay 기능을 이용한 실시간 스크린 쉐어링
기능2	에이전트	원격 지원 대기 버튼 통합	PC, 모바일팩, 비주얼팩 지원 대기 버튼을 '시작하기' 1개의 버튼으로 통합
기능3	모바일 앱	모바일 창구 선택	모바일 앱에서 원하는 창구를 선택하여 지원 요청
기능4	모바일 앱	창구형 지원 예약 시 파일 첨부	지원 예약 시, 이미지나 동영상 파일 첨부가 가능하여 실제 상담 시 화면 공유를 하지 않아도 지원 가능
기능5	모바일 앱	모바일 위젯(widget)	원격 연결 시, 모바일 앱 화면 위에 위젯 표시 (채팅, 잠금, 종료 가능)
기능6	모바일 앱	iOS Co Browser	RemoteCall 내부에서 웹 페이지 출력하도록 하여 상담원과 실시간으로 웹 페이지 공유 가능
기능7	호스트	설치형 EXE를 통한 빠른 접속	원격 지원 접속 페이지에서 모듈 다운로드와 설치 및 업데이트를 먼저 한 후 접속코드 입력

기능 1 | iOS 스크린 쉐어링

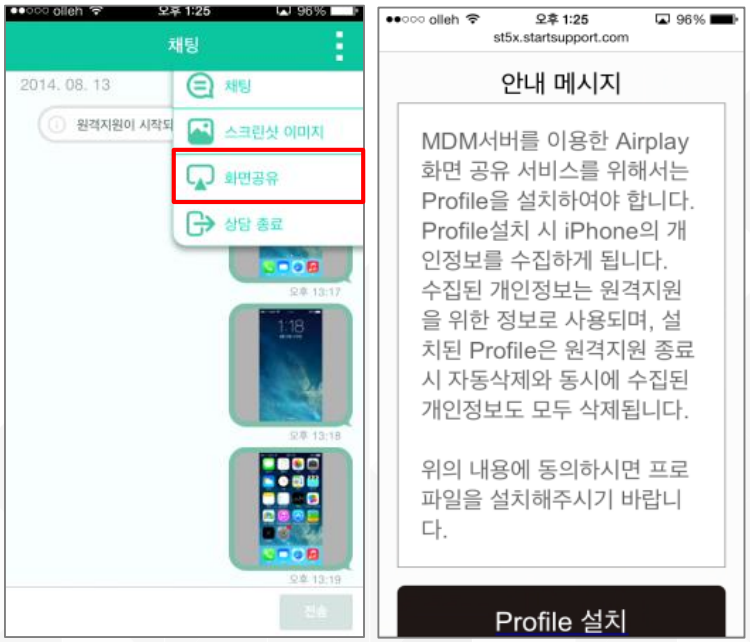
"국내 최초로, iOS 실시간 화면까지 가져왔습니다."

iOS의 Airplay 기능을 이용한 스크린 쉐어링 기능을 추가 하였습니다.
MDM을 이용하여 상담원이 자동으로 Airplay를 구동할 수 있으며,
고객이 직접 수동으로 Airplay를 구동할 수도 있습니다.

vs 5.X 기존 5.X 버전에서도, iOS 스크린 캡쳐를 통해 지원이 가능했습니다.
6.0버전에서는 실시간 스크린 쉐어링까지 가능해 제약 없는 지원이 가능해진 것입니다.



[수동 연결]



[MDM 연결]

기능 2 | 원격 지원 대기 버튼 통합

"바쁜 상담 시간, 버튼 선택의 고민을 없앴습니다."

에이전트에서 로그인하면 사용 가능한 제품 라이선스가 자동으로 표시되고
제품을 선택하지 않아도 '시작하기' 버튼만 누르면
고객이 지원 요청한 PC, 모바일, 카메라 영상으로 자동 연결됩니다.

[Old : RemoteCall 5X]

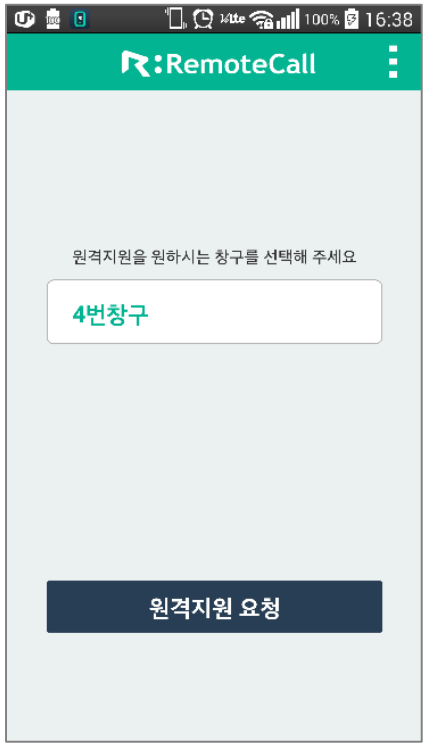
[New : RemoteCall 6.0]

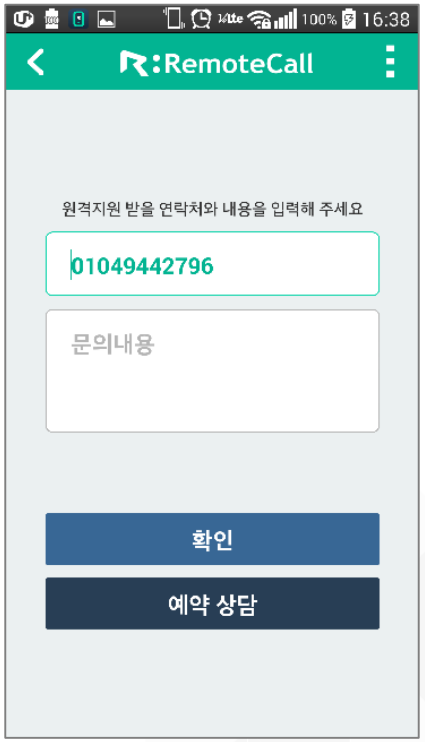
기능 3 | 모바일 창구 선택

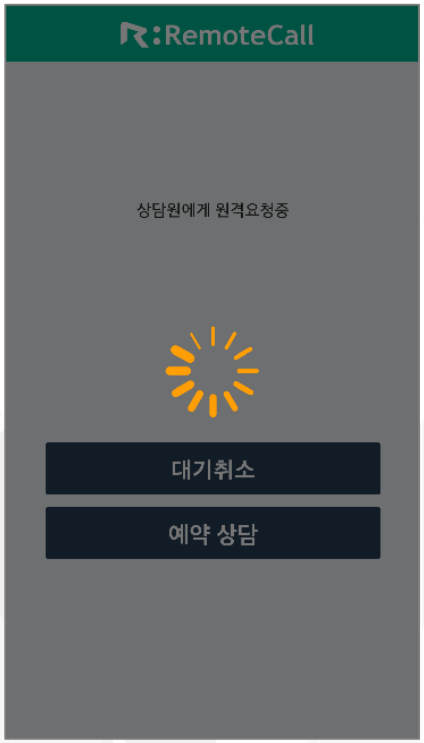
“모바일에서도, 창구를 선택하여 지원 요청할 수 있게 되었습니다.”

리모트콜 모바일팩이나 비주얼팩으로 원격 지원 요청 시
원하는 창구를 선택하여 지원 요청 또는 상담 예약을 할 수 있습니다.

vs 5.X 기존 5.X 버전에서도, PC를 통한 원격지원 요청 시 창구 선택 기능을 제공했습니다.
6.0버전에서는 모바일 앱에서도 창구 선택이 가능하도록 적용 범위를 확대한 것입니다.







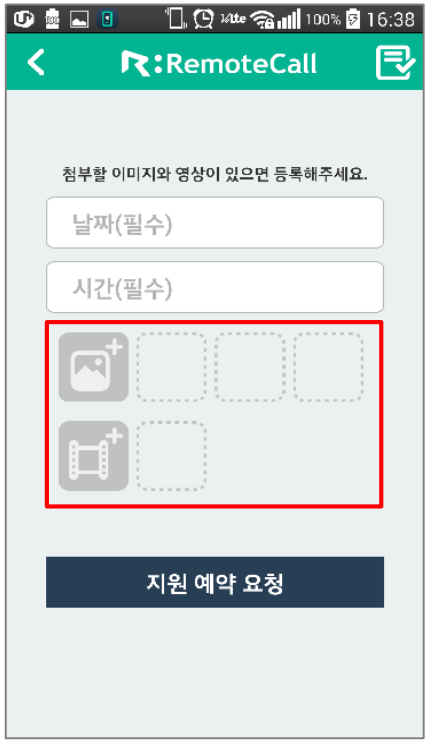
기능 4 | 창구형 지원 예약 시 파일 첨부

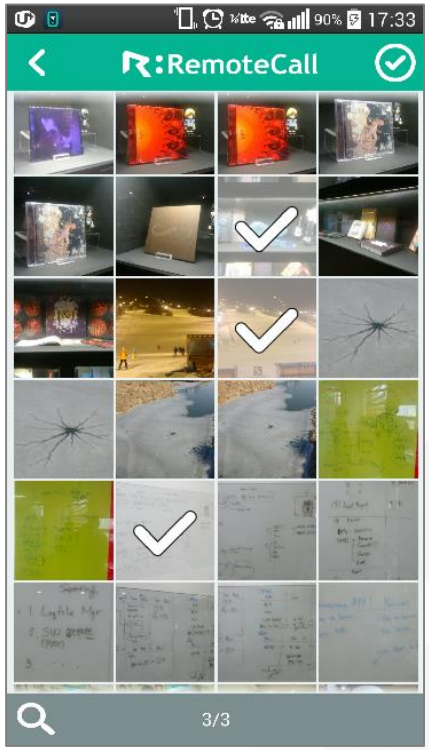
"원격 지원 예약 시 파일 첨부가 가능해, 실시간 공유로부터 자유로워졌습니다."

리모트콜 모바일팩이나 비주얼팩으로 원격지원을 요청하는 고객이
장애 증상 캡쳐 이미지나 현장 동영상 파일을 상담 자료로 첨부할 수 있습니다.

vs 5.X

기존 5.X 버전에서는 실시간 화면 공유와 카메라 공유를 통하여 원격 지원했습니다.
6.0버전에서는 이에 대한 추가 기능으로 미리 파일을 첨부할 수 있는 방법도 제공함으로써, 실시간 공유가 곤란한 경우에도 지원이 가능하도록 하였습니다.





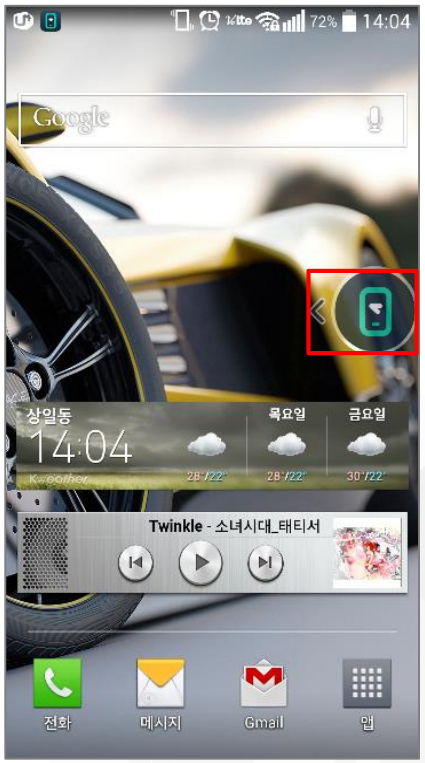
기능 5 | 모바일 위젯(widget)

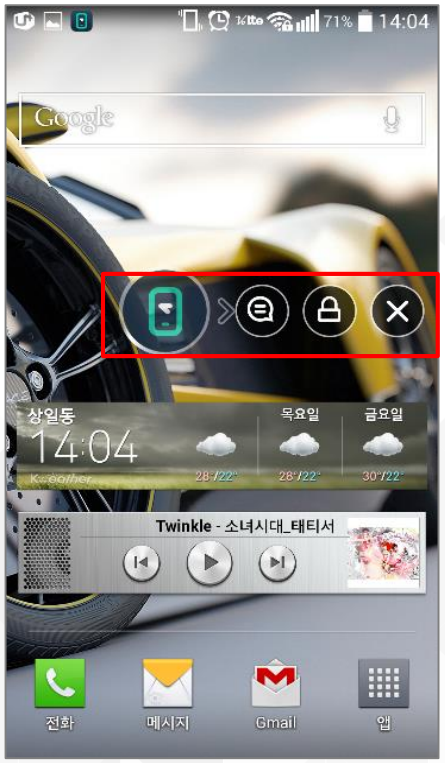
“모바일 원격 지원 중, 원 터치 채팅·잠금·종료가 가능해졌습니다.”

리모트콜 모바일팩으로 원격 지원 연결 중에
고객이 모바일 화면에서 App의 메뉴를 바로 이용할 수 있도록 위젯이 표시됩니다.

vs 5.X
모바일 지원 중 App의 기능을 실행하기는 쉽지 않았습니다. (Notification바 등 이용)
6.0버전에서는 주요 기능을 위젯으로 표시하여 기능 실행이 훨씬 쉬워졌습니다.

[Old : RemoteCall 5X]



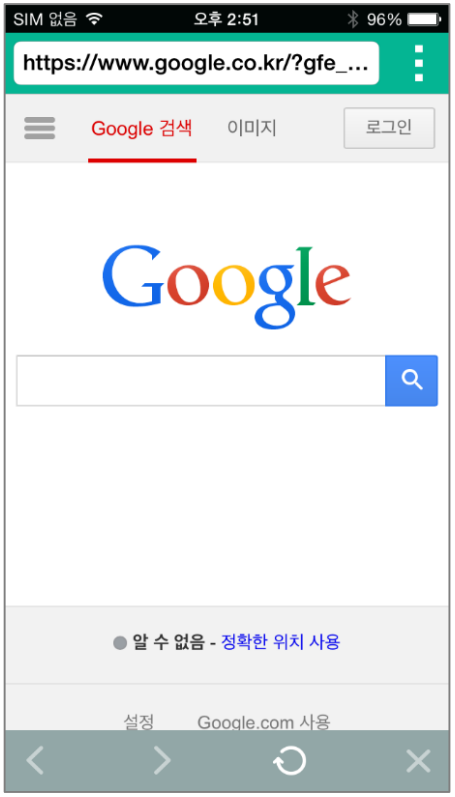


[New : RemoteCall 6.0]

기능 6 | iOS Co Browser

"이제 iOS에서도, 상담원과 웹 페이지를 공유할 수 있습니다."

리모트콜 모바일팩으로 iOS 지원 시
리모트콜 App 내부에서 웹 페이지가 출력되어, 웹 페이지 공유가 가능합니다.



vs 5.X

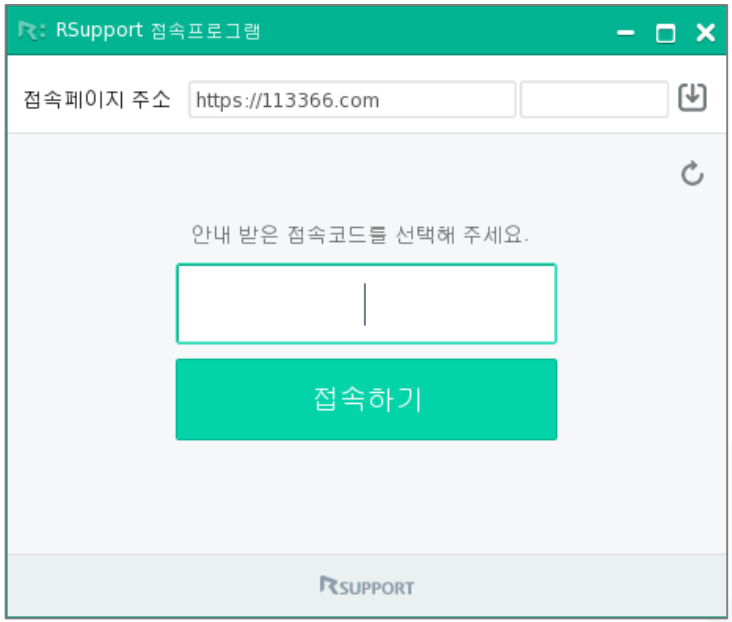
기존 5.X버전에서는 안드로이드와 iOS 모두 고객 모바일 기기의 기본 브라우저를 이용해 웹 페이지를 출력하는 방식이었고, iOS는 기본 브라우저인 사파리가 열리면 리모트콜 앱이 백그라운드 상태가 되어 웹 페이지 공유가 불가능했습니다. (iOS 특성 상, 원격지원 앱이 백그라운드되면 화면 공유 불가)

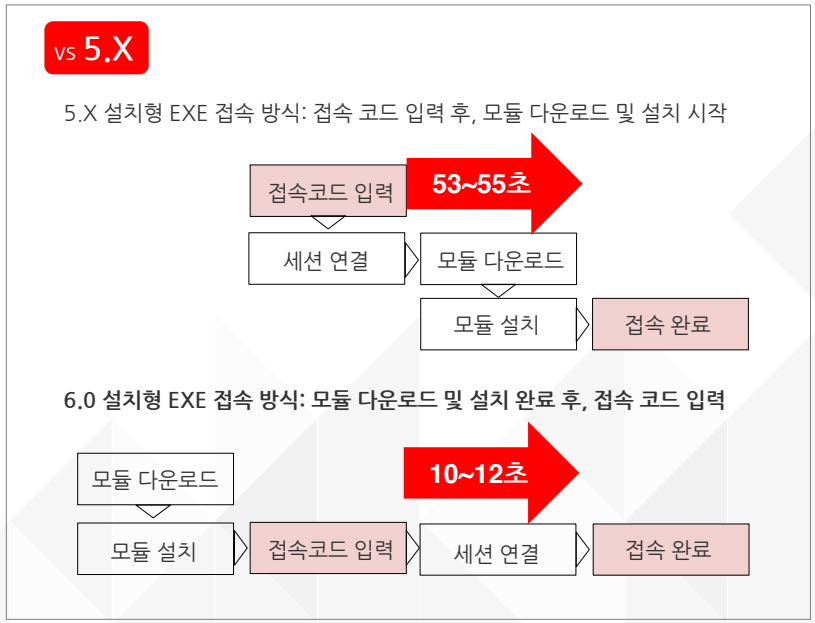
6.0버전에서는 iOS 웹브라우저(사파리)가 아닌 리모트콜 앱 자체 웹브라우저를 통해 웹 페이지를 출력하도록 함으로써, 리모트콜 앱이 백그라운드되지 않도록 하여 열린 웹 페이지 화면을 상담원과 공유할 수 있게 되었습니다.

기능 7 | 설치형 EXE를 통한 빠른 접속

“접속 코드 입력 후, 기다리는 시간을 확 줄였습니다.”

원격 접속 페이지에서 호스트 프로그램 최초 설치 시
접속 코드를 입력하기 전에 모듈을 먼저 다운로드하여 설치하기 때문에
기존 웹 페이지 방식보다 ‘접속 코드 입력 후 접속 완료까지의 시간’이 단축되었습니다.





Thanks

Korea :

138-827 서울시 송파구 위례성대로 10
(방이동 44-5) 에스타워 11~15층
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 :

〒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
お問い合わせ : support.jp@rsupport.com
Sales : sales.jp@rsupport.com
Info : info.jp@rsupport.com

USA :

333 Sylvan Ave. STE#110,
Englewood Cliffs, NJ 07632, 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 :

北京市朝阳区霄云路38号现代汽车大厦
2203室I-101
联系电话 : +86-10-8256-1810
传真号码 : +86-10-8256-2978
技术咨询 : support.cn@rsupport.com
销售咨询 : sales.cn@rsupport.com
其他咨询 : info.cn@rsupport.com