

리모트콜은 PC 또는 모바일 기기에 원격 접속하여 문제를 진단하고 해결하는 기업용 원격지원 솔루션입니다. 리모트콜로 PC, 모바일, 현장 모두를 제한없이 지원할 수 있기 때문에 고객 지원뿐 아니라 사내 업무 지원, 유지 보수, 각종 현장 확인, 업무 공유를 위한 협업 등의 용도로 다양하게 활용됩니다.

# ● 업무 인프라를 유지해 주는 원격지원 리모트콜

RemoteWorks

---

Alex Kwon

Marketing Team | Global Marketing Division

RSUPPORT Co.,Ltd. | [www.rsupport.com](http://www.rsupport.com) | [yjkwon@rsupport.com](mailto:yjkwon@rsupport.com)

## 이제, 일하고 싶은 장소에서 일할 수 있는 시대

IT 기술의 변화는 업무 방식의 변화를 가져왔고, 이제는 '장소'가 업무 효율을 결정짓는 요인이 아닌 시대가 왔습니다. 귀사에서 원격근무 도입을 검토하고 있는 이 시간에도, 이미 많은 기업의 직원들이 사무실을 떠나서도 효율적인 업무 처리가 가능하다는 것을 경험하고 있습니다.



<The Workplace Can Be Anywhere<sup>1</sup>>

이처럼 '회사 밖의 어디서든 문제없이 일할 수 있다'는 것은 회사 밖의 다양한 근무 장소들이 업무하기에 최적화된 환경을 갖추고 있다는 것을 전제로 합니다. **성공적인 원격근무(RemoteWorks)를 위해서는 사무실 안에서의 근무와 연속성을 유지하는 사무실 밖의 근무 환경이 필요**하며, 이를 위해서 기업에서는 각종 협업 및 모빌리티 등을 위한 다양한 디지털 도구를 도입하고 있습니다.

## 업무 방식의 변화에 적응하기 위해서는 기업의 지원 필요

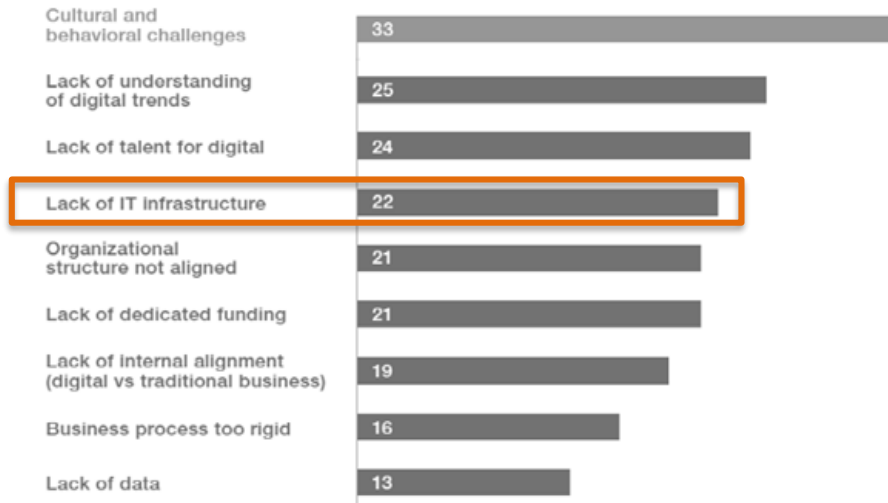
최근 델 테크놀로지스의 연구 결과<sup>2</sup>를 보면, 기업들이 디지털 업무 환경 전환에 성공하기 위해서는 여전히 넘어야 할 산이 많다는 것을 알 수 있습니다. 연구 결과에 따르면, 오직 27%의 응답자만이 모든 업무의 디지털화가 완료됐다고 답했습니다. 반면, 42%는 자신들이 향후 10년 동안 경쟁에서 살아남을 수 있을지조차 확신할 수 없다고 했으며, 다수의 기업(57%)은 변화의 속도를 따라잡기 위해 여전히 고군분투 중인 것으로 나타났습니다.

가트너가 미국, 영국, 독일, 프랑스, 호주, 싱가포르, 일본의 근로자를 대상으로 최근 늘어나는 디지털 직장에 대해 어떻게 느끼는지 평가를 요청한 설문 조사에서도 새로운 작업 방식을 수용할 준비가 되어 있는 근로자는 소수에 불과했습니다. 맥킨지의 또 다른 조사 결과에 따르면, 기업의 디지털화 장애 요인으로 이를 지원할 수 있는 'IT 인프라'의 부족이 적지 않은 비율을 차지하고 있는 것으로 확인됩니다.

<sup>1</sup> 'The Workplace Can Be Anywhere', Gartner, 2017

<sup>2</sup> 델 테크놀로지스, '2030년, 미래에 대한 엇갈린 시선(Realizing 2030, A Divided Vision of the Future)' 보고서, 2017

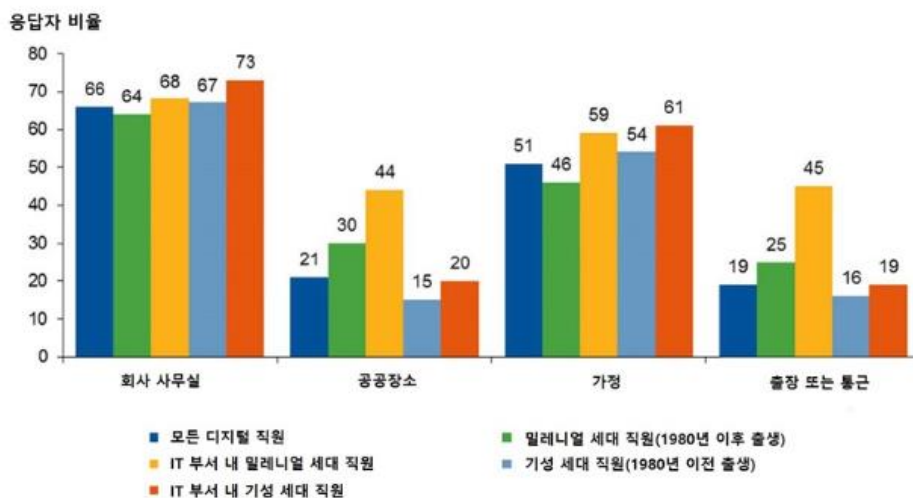
상기한 여러 조사 결과에 의하면, 직원들이 새로운 업무 방식인 원격근무를 성공적으로 수행하기 위해서는 사용하기 편한 원격근무 IT 인프라는 물론이고 이에 대한 기술 적응력을 높여줄 수 있는 지원 솔루션도 함께 제공되어야 한다는 것을 알 수 있습니다. 변화의 속도를 따라잡기 위해 고군분투 중인 많은 기업들이 업무 방식의 변화에 성공하기 위한 key는 바로 직원들이 얼마나 변화에 잘 적응하느냐에 달려 있습니다.



< 기업의 디지털화를 가로막는 장애요인, %, 중복응답<sup>3</sup> >

## 새로운 업무 방식에 적응하는 방법, 세대별로 다른 양상 보여

원격근무라고 하면 집에서 근무하는 '재택근무'를 쉽게 떠올립니다. 요즘에는 카페와 같은 공공 장소에서 노트북으로 업무를 보거나 이동 중에 모바일 기기로 업무를 처리하는 경우도 자주 볼 수 있습니다. 집, 공공장소, 이동 중의 업무 처리는 모두 원격근무에 해당하지만, 이 중 어느 장소를 더 선호하는지는 세대에 따라 다소 다른 양상을 나타냅니다.



<다양한 공간에서 업무 생산성에 대한 점수 평가<sup>4</sup>>

<sup>3</sup> '기업의 디지털화를 가로막는 장애요인', 맥킨지(Goran J 외), 2016

<sup>4</sup> 컴퓨터월드 인용, '다양한 공간에서 업무 생산성에 대한 점수 평가', 가트너, 2016.8

여러 세대가 공존하고 협업해야 하는 기업 특성 상, 직원들 각자가 선호하는 장소에서 원격근무 환경을 갖출 수 있도록 해 주는 것이 필요합니다. 결국 **집, 공공장소, 이동 중에 모두 문제없이 업무가 가능해야 하며, 이 모든 장소에서 발생한 문제 또한 해결할 수 있는 방안을 준비하는** 것은 이제는 대세가 된 업무 방식의 변화에 대처하기 위한 기업의 당면 과제입니다.

## 업무 방식의 변화 원한다면, 위기 대처 솔루션도 함께 제시해야

원격근무의 성공적인 안착을 위해서는 '업무 환경이 얼마나 안정적으로 유지되는가'가 매우 중요합니다. 각종 디지털 도구의 도입도 결국은 '업무 환경의 연속성 유지'를 위한 수단입니다. 사무실 안에 있을 때는 가능한 것이 사무실 밖에 있다고 해서 불가능해져서는 안 되기 때문에 여러가지 도구들로 이를 보완하는 것입니다.

이러한 연속성 유지에 있어 가장 큰 리스크 중 하나는, 업무 진행 중 IT기기나 소프트웨어 등에 발생한 문제를 해결해 줄 지원 담당자가 물리적으로 멀리 떨어져 있다는 점입니다. 아무리 잘 설계된 디지털 도구를 도입하여 사용한다 하더라도, 때로는 노트북에 문제가 생기고, 최신 도구에 맞는 환경 설정이 잘 안되기도 하며, 도구 활용에 능숙하지 않아 힘들어 하는 상황도 발생할 수 있습니다. 이 부분에 대한 불안감이 해소되지 않으면 직원들이 안심하고 사무실 밖으로 나가기 어렵습니다.

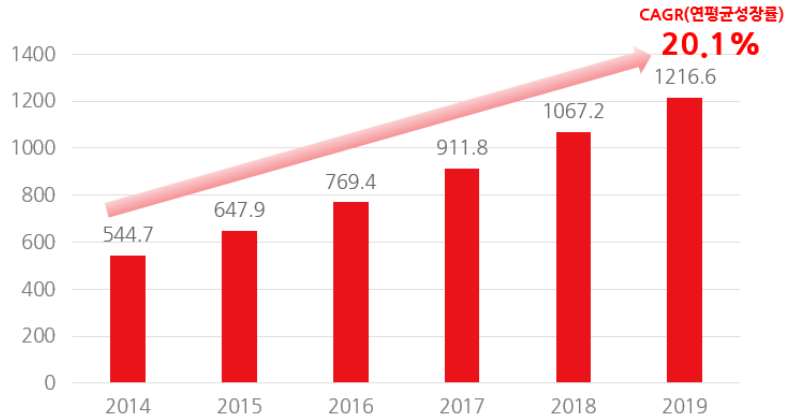
**직원이 어디서든 문제없이 일하기를 원한다면, 기업은 원격근무 중 문제가 발생했을 때 해결할 수 있는 솔루션도 함께 제시해** 주어야 합니다. 원격근무 중 발생하는 문제들로 인해 업무환경의 연속성이 단절되는 위기 상황이 계속되면 업무 효율과 의욕이 급격히 떨어지게 되고 이는 기업의 직접적인 손해로도 이어질 수 있기 때문입니다.

## 원격근무 시 업무의 연속성을 유지할 수 있는 솔루션으로 '원격지원' 부각

사무실 안에서 근무할 때도 마찬가지겠지만, 원격근무 중에도 장소와 관계없이 어디서든 문제가 발생할 수 있습니다. 집에서 사용 중인 PC의 소프트웨어 오류가 생길 수 있고, 업무용 기기의 하드웨어적인 셋팅 방법을 잘 모르는 경우가 발생할 수도 있습니다. 이동하면서 업무를 처리하던 중 모바일 기기에 문제가 발생하거나, 특정 업무를 위한 스마트폰 환경 설정 방법 등을 잘 모르는 상황에 놓이게 될 수도 있습니다. **원격근무 중 이와 같은 위기에 처했을 때, '원격지원'을 활용한다면 빠르고 정확하게 문제를 해결하고 다시 업무를 계속할 수** 있습니다.

원격지원이란, 멀리 떨어진 곳에 있는 상대방의 기기에 원격으로 접속하여 기기 화면을 공유하는 디지털 기반의 지원 방식입니다. 원격지원을 사용하면 현장에 직접 가지 않고도 문제 확인과 해결 모두를 원격으로 빠르게 처리할 수 있습니다. 직접 찾아가는 현장 방문에 비해 출장 시간과 비용이 절감되고, 문제 상황이나 해결 방법을 말로 일일이 설명할 필요 없이 화면 공유를 통해 직접 문제를 확인하고 제어할 수 있어 문제 해결에 소요되는 시간 또한 크게 단축됩니다.

이와 같은 원격지원의 장점 때문에, 기업의 원격지원 소프트웨어 도입 비용은 최근 5년 간 전 세계적으로 꾸준히 증가해 왔습니다. 원격지원 소프트웨어 도입에 드는 비용보다 도입 후에 절감되는 비용이 훨씬 크기 때문에 기업의 원격지원의 도입은 앞으로 더욱 활발해질 것입니다. 원격지원을 도입한 기업들은 이를 원격근무 지원뿐만 아니라 기업 내 업무 지원이나 고객 지원, 각종 현장 확인 등 폭넓은 용도로 활용하여 생산성을 높이고 있습니다.



< Worldwide Clientless Remote Support Software Spending, 2014-2019 (\$M) <sup>5</sup>>

원격지원 솔루션 중 특히 많이 선택되고 있는 리모트콜(RemoteCall)은 PC, 스마트폰 등 다양한 기기뿐 아니라 현장 상황까지 모든 상황을 제한없이 지원한다는 특징을 갖고 있습니다. 이러한 차별점은 리모트콜을 각자 다른 환경에서 원격근무 중인 직원들에게 발생하는 다양한 문제들을 해결하는 원격근무 특화 솔루션으로 부각시켰습니다. 원격근무 중 오류가 발생한 PC나 이동하면서 업무를 처리하던 중 문제가 발생한 모바일 기기, 그리고 업무용 기기의 하드웨어적인 문제나 기기 셋팅 방법 안내까지 리모트콜 하나로 모두 해결할 수 있습니다.



<리모트콜로 원격근무 중 일어날 수 있는 모든 문제를 해결할 수 있습니다.>

원격근무 중에 문제가 발생하더라도 손쉽게 원격지원을 받을 수 있다는 안도감을 통해 직원들은 원격근무에 더 편안하게 적응할 수 있고, 원격근무 중에 더 안심하고 업무에만 집중할 수 있습니다. 특히 리모트콜은 원격전문기업 알서포트만의 독보적인 기술로 빠른 속도와 다양한 기능을 갖추었고, 한국, 일본을 넘어 아시아 시장에서 점유율 1위를 지키고 있는 우수한 제품입니다. 이와 같이 품질과 안전성이 검증된 솔루션으로 원격지원을 받을 수 있다는 것은 직원들의 근무 만족도를 높이는 중요한 요인이 됩니다.

### Keep the Infrastructure.

리모트콜로 원격근무 중 업무의 연속성을 확보하여 생산성을 높이세요.

리모트콜을 도입한 기업의 직원은 '변화가 필요없는 혁신'에 더 안심하고 동참할 수 있습니다.

<sup>5</sup> IDC, Worldwide Clientless Remote Support Software, 2015-2019 Forecast (2015)/ 2013 Vendor Shares TOP 6 (2014)

For more information about **RemoteCall** & **RemoteWorks**, please visit

<https://www.remotecall.com>

<https://works.rsupport.com>

#### 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27  
08  
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, IMPLIED OR STATUTORY, AS TO THE INFORMATION IN THIS PRESENTATION.