RemoteCall + face

# 비대면 영상 인증
# 성공적인 구축을 위한 가이드

'리모트콜 페이스' 구축 성공 사례를 중심으로

Carbonless Support · Compatible with Windows 7 · Microsoft GOLD CERTIFIED Partner · intel · Connecting lifestyle RSUPPORT

# 리모트콜 페이스 소개

리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는, 고객이 콜센터 담당자와 스마트폰으로 통화하면서 자신의 얼굴 영상을 스마트폰 카메라를 통해 기업 담당자에게 전송할 수 있고, 콜센터 담당자는 전송된 영상을 PC화면 상의 전용 뷰어에서 실시간으로 확인하여 본인 인증을 진행할 수 있도록 하는 비대면 영상 인증 전용 솔루션입니다.

리모트콜 페이스를 이용한 비대면 실명 인증을 진행하기 위해서는, 고객의 스마트폰에 비대면 인증 앱이 설치되어 있어야 하고, 콜센터에는 리모트콜 페이스가 적용된 비대면 실면 인증 시스템이 구축되어 있어야 합니다.

리모트콜 페이스 구축 방법을 항목 별로 자세히 소개하면 아래와 같습니다.

| 항목 | 구축 방법 | 참고 사항 |
|---|---|---|
| 고객용 비대면 인증 앱<br>(Android, iOS) | 별도 앱으로 개발 가능 | 신분증 진위 확인과 결합된 앱으로 개발 |
| | 기업 앱에 embedded 가능 | Library 형태로 제공 |
| 콜센터용 비대면 영상 통화 어플리케이션 | 비대면 전용 상담 어플리케이션 제공 가능 | 비대면 영상통화는 전화 통화를 기본으로 하며, 인바운드/아웃바운드는 콜센터의 프로세스를 따름. |
| | 기존 상담 어플리케이션과 연동 가능 | |
| 비대면 실명 확인 프로세스 | 1. 고객 - 금융 상품 선택<br>2. 고객 - 비대면 실명 인증 앱 설치<br>3. 고객 - 앱을 사용하여 신분증 사진을 찍어 전송하여 신분증 진위 확인 실시<br>4. 시스템 - 진위 확인 진행<br>5. 고객 - 영상통화 신청(예약)<br>6. 콜센터 - 영상통화 실시 및 신분증 사본과 얼굴 비교를 통해 본인 확인<br>7. 콜센터 - 계좌 발급 및 상품 안내 | * 인증 실패 처리 프로세스<br>• 신분증 진위 확인 단계<br>: 안내 SMS발송 후 앱 종료<br>• 영상통화 본인 확인 단계<br>: 담당자가 실패 사유 안내 후 종료 |
| 비대면 실명 인증 후 정보 저장 | • 정보 형태: 음성통화 내용이 포함된 영상 파일<br>• 저장 기간: 고객사 정책, 스토리지 용량 등에 따라 설정 가능 | 녹화파일 용량: 1분 당 4MB<br>녹화파일 포맷: AVI 또는 MP4 |
| 시스템 및 네트워크 구성 | 웹서비스, 영상통화 중계서버, 영상녹화서버, DB 서버로 구성 (필요에 맞게 구성 가능)<br>• DMZ : Apache, 영상통화 중계서버<br>• 내부망 : WAS, 영상녹화서버, DB | ※ 녹취서버 구축 방안<br>- 기존 녹취서버 이용<br>- 비대면 전용 서버 구축<br>- 녹취서버 없이 구축도 가능 |
| 코드난독화, 앱 위변조 방지 등의 대책 | • 공인된 암호화 방식 사용<br>• 고객사의 암호와 라이브러리, 앱 위변조 방지 등의 보안 솔루션 적용 가능 | 암호화된 파일은 전용 플레이어를 통해서만 재생 가능 |
| 이중화 구성방법 | • Active-StandBy 구성<br>• 장애 발생시 fail-over를 통해 서비스 중단 방지 | |

# 리모트콜 페이스 구축 성공 사례

리모트콜 페이스(RemoteCall Face)는, 안정된 시스템과 풍부한 운영 노하우로 금융권의 비대면 실명 인증 도입 시 1순위로 검토되고 있는 솔루션입니다.

리모트콜 페이스의 대표적인 구축 성공 사례를 통하여 고객사의 요청과 환경에 맞는 다양한 도입 방법을 알아보겠습니다.

## BNK 부산은행

부산은행은 BNK금융그룹의 핵심 계열사로서, 대한민국의 지방은행 중에서 유일하게 모든 광역시에 영업망을 갖추고 있는 지방은행이며, 대한민국의 지방은행 중 가장 규모가 큰 은행입니다.

부산은행은 2016년 3월에 출시한 '썸뱅크' 서비스에 리모트콜 페이스를 도입하였으며, 고객이 썸뱅크 앱에서 모바일 통장을 개설하고자 하는 경우 신분증 진위 확인 단계를 완료하면 실명 인증 앱을 다운로드 받을 수 있으며 이후 영상통화를 신청하여 본인 인증을 완료할 수 있습니다.

- 도입 시기: 2016년 3월
- 적용 서비스: BNK실명인증 앱
- 서비스 방식: 부산은행 썸뱅크 앱 이용 시, 실명 인증 단계에서 실명인증 앱을 추가로 설치하고 신분증 제출 및 영상통화를 진행하여 실명 인증 완료

**[Success point]** 부산은행의 구축 사례와 서비스 내용은 리모트콜 페이스의 가장 기본적인 구축 방식으로서, <u>고객이 모바일 거래 과정에서 자연스럽게 비대면 인증 프로세스를 따라갈 수 있도록 하는 고객 친화적인 비대면 영상 인증 방식입니다.</u>

# 전북은행

전북은행은 1998년 12월 국내 은행 유일의 연중무휴 영업점 운영을 시작하여 고객 채널 운영 부문의 업계 선도적 위치 점유하고 있으며, 지방 은행의 탈 지역화 전략의 첨병으로 수도권/충청권 지점을 다수 확보하고 있습니다.

전북은행은 리모트콜 페이스를 도입하여 '뉴스마트뱅킹' 앱의 '스마트 데스크'와 'JB다이렉트'를 운영하고 있습니다.

- 도입 시기: 2016년 3월
- 적용 서비스: 전북은행 영상인증 앱
- 서비스 방식: 전북은행 뉴스마트뱅킹 앱 이용 시, 실명 인증 단계에서 영상인증 앱을 추가로 설치하고 신분증 제출 및 영상통화를 진행하여 실명 인증 완료

**[JB다이렉트]**

**[스마트데스크]**

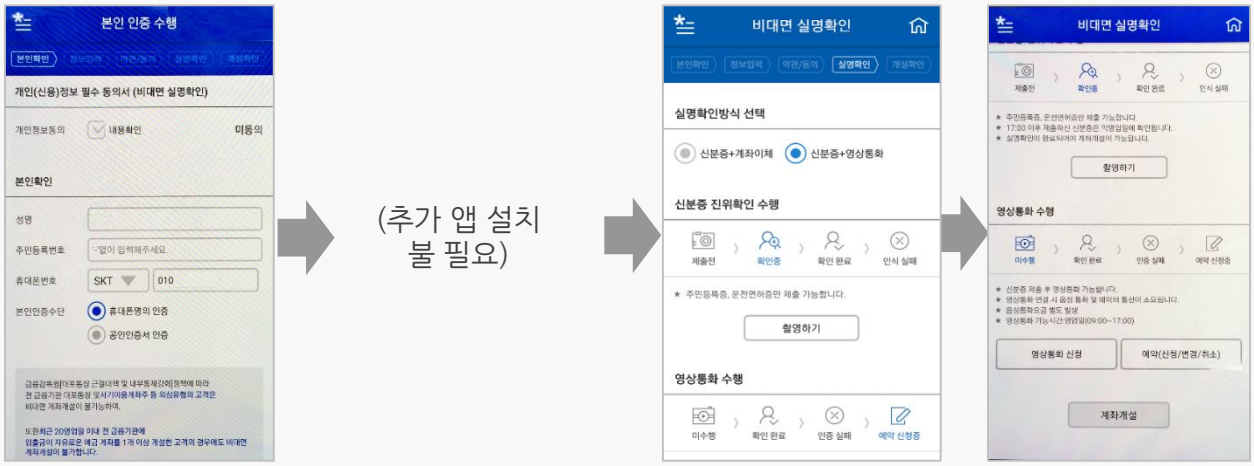
**[Success point]** 전북은행의 리모트콜 페이스는, 도입 방법은 표준 프로세스를 따르고 있지만 이를 활용함에 있어 모바일 다이렉트 계좌 개설 외에 '스마트데스크'라는 또 하나의 비대면 창구를 제공한다는 점이 특징입니다. <u>리모트콜 페이스 비대면 영상 인증은 이를 도입한 고객사의 니즈에 따라 그 활용도가 무궁무진하다는 것을 보여 준 단적인 사례</u>라고 할 수 있습니다.

# 유안타증권

유안타증권은 탄탄한 중국 거래망을 이용해 기업의 입지를 다지고 있는 국내 유일의 중화권 증권사로서, 타 증권사와 차별화되는 IT시스템을 구축하여 대만 자본을 보유하고 있는 유안타 그룹과 국내를 연결해 그룹의 온라인망 해외 시너지를 더욱 확대하고 있습니다.

유안타증권은 리모트콜 페이스를 도입하여 '스마트 계좌개설' 앱을 제공 중이며, 비대면 실명 인증 기능까지 하나의 앱에 통합하여 서비스하고 있습니다.

- 도입 시기: 2016년 2월
- 적용 서비스: 유안타증권 스마트 계좌개설 앱
- 서비스 방식: 스마트 계좌개설 앱에서 계좌 개설 시, 실명 인증 단계에서 신분증 제출 후 영상통화를 진행하여 실명 인증 완료




**[Success point]** 유안타증권은 증권사라는 특징을 전폭 활용하여, 모바일에서 빠르게 계좌를 개설하도록 해 주는 계좌 개설 전용앱을 제공하고 있습니다. 이러한 취지에 맞도록 비대면 인증 역시 인증 앱 추가 설치 없이, 하나의 앱 내에서 원패스로 처리되는 방식으로 리모트콜 페이스를 도입하였습니다. 단순한 영상 통화 솔루션을 제공하는 회사가 아닌, <u>원격 지원 서비스 전문 기업인 알서포트의 리모트콜 페이스이기 때문에 가능한 고객사 커스터마이징의 대표적인 사례입니다.</u>

*"알서포트는 2002년 PC 원격 지원을 시작으로 모바일 원격 지원을 거쳐,*
*2013년 가장 먼저 영상 지원 기술을 개발하여 상용화에 성공하고*
*원격 영상 지원 서비스 '리모트콜 비주얼팩' 을*
*국내 및 글로벌 다수 기업에 공급하여 우수성을 인정 받았습니다.*

*그리고 2016년, 알서포트의 영상 지원은*
*'리모트콜 페이스'로 또 한번 진화하였습니다."*

비대면 인증이 도입되기 훨씬 전부터 이미 영상 인증을 준비해 온
검증된 기업의 솔루션을 도입하는 방법이 궁금하시다면

**리모트콜 페이스 상담 전용 창구**
**s_sales@rsupport.com**
**070-7011-1339**


RSUPPORT Co.,Ltd. | Connecting Lifestyle | www.rsupport.com / www.remotecall.com

## Korea

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

北京市朝阳区广顺南大街16号嘉美中心写字楼1210
电话: +86-10-8256-1810
传真: +86-10-8256-2978
支持咨询: support.cn@rsupport.cn
业务咨询: sales.cn@rsupport.cn
销售咨询: info.cn@rsupport.cn



© 2016 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.