# 화상회의 리모트미팅 체험해 보고서

서비스 - 에스원CRM

Created by RSUPPORT easy IT, easy LIFE

2002년 설립된 에스원CRM은 자회사형 장애인 표준 사업장으로 직원의 41%이상이 장애인 근로자입니다.
장애인과 비장애인이 같이 어울려 함께 일하는 에스원CRM의 주된 업무로는
모회사인 '에스원세콤'의 종합 상담(장애 및 기기 관련 문의, 가입 및 해약 문의 등) 창구 역할을 수행하고 있습니다.
보안 업체 특성상 장애인고용은 불가능할 것이라는 우려가 존재했던 것은 사실이나 몸으로 하는 일이 아니기에
음성 대화 또는 PC 작업이 가능하다면 누구나 업무 수행이 가능할 것으로 판단하여 장애인 근로자들을 고용하기 시작했습니다.
가장 먼저 에스원CRM은 장애인 근로자가 충분히 개인의 역량을 발휘할 수 있을 것 같은 업무를 분류했습니다.
고객의 보안 기기(에스원세콤)에 문제가 발생하였을 때 원격으로 시스템 문제를 처리하는 기술상담직,
고객 불편사항을 접수/처리하는 고객 상담직과 사무직 등을 장애인 근로자의 적합 업무로 선정하였습니다.
실제로 에스원CRM의 '기술 원격 상담' 부서는 현장 출동  대신 PC 원격 지원으로 A/S수행이 가능하기에 장애인 근로자 중심으로
조직을 꾸려 운영 중(총 52명 중 조직장을 제외한 51명이 장애인으로 구성)입니다.

(*자회사형 장애인 표준 사업장이란?
출자 지분 50%이상의 자회사를 설립해 직원의 30% 이상을 장애인으로 고용하면 모회사가 고용한 것으로 간주하는 제도입니다.)

"

출퇴근 중 발생되는 각종 안전사고로 인해 화상회의 도입을 서둘러 진행하게 되었습니다.
더 나아가 장애인 고용을 더 늘리기 위해
재택근무가 가능한 환경 마련 등 장애인 인력 확보에 더 힘쓰고 있습니다.

-에스원CRM-

"

## 에스원CRM의 화상회의 솔루션 검토 계기

중증 장애를 가진 직원들의 출퇴근 시 겪는 애로사항 해소를 위해 화상회의 검토:

01. 통근 시간이 비장애 직원들보다 오래 걸림

02. 장애인 전용 콜택시 이용 시 발생하는 비용

03. 각종 안전사고 발생 우려

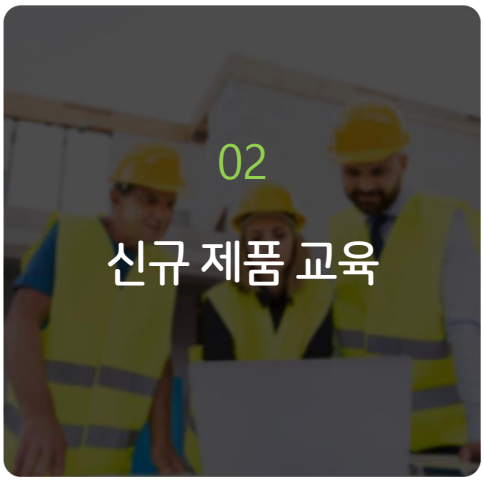
실제 장애인 근로자가 출근길 겪은 사고의 예:

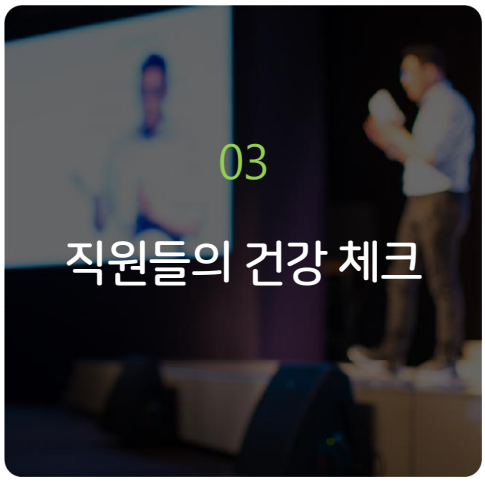
-우천 시 버스에서 우산을 든 채로 손잡이를 잡기 어려움

-눈길 출근 시 미끄러지는 사고 발생

-마비 증상을 가진 직원의 경우 대중 교통 이용 중 날카로운 부위에(여성의 핸드백 등) 걸려 상처가 나도 모름

## 에스원CRM의 리모트미팅 활용 방법




01 매일 아침 조회 진행 및 전달사항 전파

02 에스원세콤 신제품 출시- 신규 제품 교육 진행

03 매일 근무 시작 전 직원들의 건강상태, 컨디션, 근무 준비 확인

## 리모트미팅 도입 후,
# 에스원CRM 체험한 놀라운 변화

**커뮤니케이션 오해 요소 ↘**

**직원과의 관계 형성↗**

화상회의 도입 전,

-팀장의 팀원 관리: 전화 또는 메시지로 제한적

-재택근무자들의 경우 만날 기회가 적어 관계 형성에 제한

화상회의 도입 후,

01. 텍스트로만 대화할 때 발생할 수 있는
    커뮤니케이션 오해 요소 제거
02. 대면 소통 빈도 증가로 친근감, 친화력 있는 관계 형성
03. 팀원들의 업무 관리 용이
04. 출퇴근으로 인한 어려움 해소로 직원들의 복지 향상

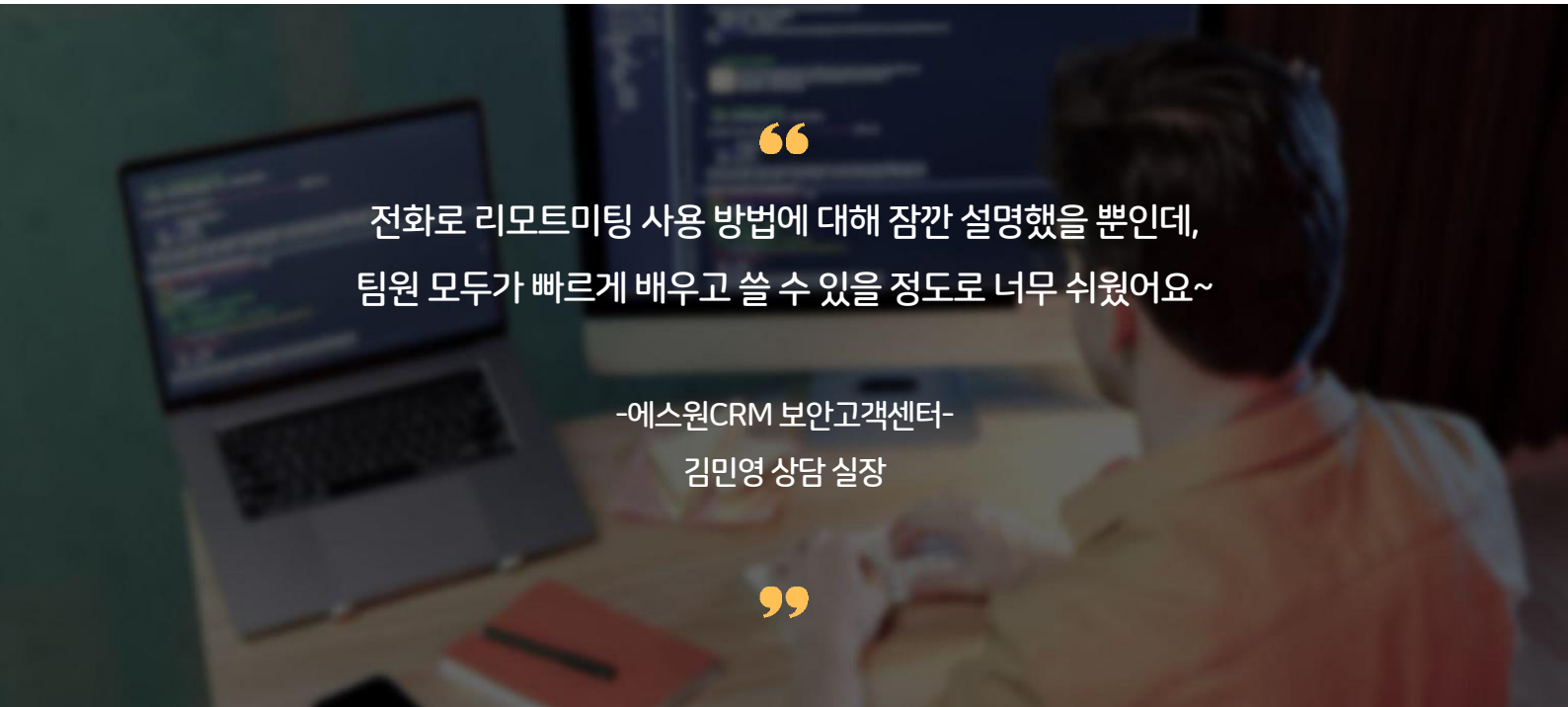
**필수 출근 횟수**

**월 1회**

리모트미팅 도입 후

-필수 출근 횟수를 월 1회로 줄였으며,

-재택근무제와 선택근무시간 제도를 활발히 운영 중



"전화로 리모트미팅 사용 방법에 대해 잠깐 설명했을 뿐인데,
팀원 모두가 빠르게 배우고 쓸 수 있을 정도로 너무 쉬웠어요~"

-에스원CRM 보안고객센터-
김민영 상담 실장

RemoteMeeting

RSUPPORT RemoteMeeting Team 2024

RSUPPORT

RSUPPORT has more than 17,000 clients worldwide. For more information about RSUPPORT, please visit at www.rsupport.com or www.remotemeeting.com


**Korea**

05544 서울시 송파구 위례성대로 10 (방이동, S타워 10~15층)
**전화** +82-70-7011-3900
**팩스** +82-2-479-4429
**기술 문의 :** support.kr@rsupport.com
**구매 문의 :** sales.kr@rsupport.com
**기타 문의 :** 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
**購入のお問い合わせ：** sales.jp@rsupport.com

**China**

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



© 2024 RSUPPORT Co., Ltd. All rights reserved. RSUPPORT, RemoteMeeting and other product names are or may be registered trademarks in Korea and/or other countries. The information herein is for informational purposes only and represents the current view of RSUPPORT Co., Ltd. As the date of this presentation