

Make IT easier



RemoteHelp는 실시간 온라인 원격지원, 원격세일즈 도구

RemoteHelp는 웹을 통해 사용자가 온라인 지원을 요청하면, 즉시 상담원에게 분배되어 웹 채팅과 원격제어로 원격지원 할 수 있는 실시간 웹 기반 원격지원, 원격세일즈 도구입니다.

다양한 온라인 원격지원 도구 제공

- ▷ 대기시간 없는 실시간 상담 가능
- ▷ 원격제어, 채팅상담, 세션전달 기능, 강력한 관리 기능
- ▷ 콜 자동 분배 기능, 예약상담 및 원격지원
- ▷ 화상 및 음성대화. 원거리 고객과의 커뮤니케이션을 자유롭게

No-ActiveX, No Install

MS 종속적인 ActiveX는 간혹 고객의 컴퓨터에서 정상적으로 설치되지 않거나 Vista, XP SP2 사용자들에게 복잡한 설치 안내를 요구합니다. 리모트헬프의 Live Chat 상담연결 프로세스가 상담원과 고객 연결을 쉽게 합니다.

온라인 헬프데스크의 경쟁력과 고객만족을 동시에 향상 시키십시오.

리모트헬프는 상담원 콜 자동 분배, 예약 기능, 실시간 대화 기능, 원격지원 기능을 제공합니다. 원격 근무자를 위한 가상 헬프데스크를 구성할 수 있습니다. 경쟁력 있는 헬프데스크로 고객과의 신뢰를 더욱 높일 수 있습니다.

 Windows Vista™ 를 완벽 지원합니다.

15일 무료체험, 지금 바로 신청하세요.

www.rsupport.com



RemoteHelp는 온라인 원격지원 헬프데스크의 표준입니다.



리모트헬프는 인터넷을 통해 온라인 헬프데스크를 구성하고, 원격 근무자로 상담 콜센터를 구성, 배치할 수 있는 실시간 상담 솔루션입니다.

RemoteHelp는 웹을 통해 사용자가 온라인 지원을 요청하면, 즉시 상담원에게 분배되어 웹 채팅과 원격제어로 원격지원 할 수 있는 실시간 웹기반 지원도구 입니다. 또한 문자대화, 음성대화, 화상대화를 프로그램 설치 없이 단지 웹 브라우저만으로 연결할 수 있는 신개념의 원격 지원, 원격세일즈 도구입니다.

원격제어를 통해 문제를 해결해야 하는 기업은, 원격제어 기능을 이용할 수 있으며, 온라인 쇼핑업체나 금융상품을 온라인에서 판매하는 업체의 상담원은 연결된 RemoteHelp의 온라인 채팅을 통해 사용자의 웹사이트 이동경로를 확인하고, 이를 통해 고객이 어떤 제품에 관심이 있는지 등 고객의 성향을 분석하여 대응할 수 있습니다.

이와 같이 RemoteHelp를 이용하면 고객의 문제를 채팅과 원격제어를 통해 실시간으로 해결 함으로써 고객지원을 통한 고객 만족도 향상과 제품판매에 기여할 수 있습니다.

RemoteHelp를 이용한 IT Helpdesk는 상담원이 전화상담과 같이 고정된 자리에 있을 필요가 없으며, 동시에 여러 고객을 지원할 수 있기 때문에 더욱 효과적인 온라인 지원이 가능합니다. 또한 지원센터를 구성하기 위해 사업장을 따로 마련하거나 고가의 시스템을 도입할 필요가 없습니다. 이제 중소기업에서도 손쉽게 온라인 고객지원 센터를 운영할 수 있습니다.

RemoteHelp는 여러분의 비즈니스 기회와 지원 서비스를 더욱 강화해 드릴 것입니다.

헬프데스크 솔루션의 모든 기능을 제공합니다.

자동 콜 분배 상담 기능과 Live Chat 으로 콜센터의 업무효율을 향상시킵니다.

Web 2.0 기술을 이용한 Live Chat

RemoteHelp는 온라인 채팅기능, 원격지원 도구 외에도 실시간 지원을 가능하게 해 주는 세션분배 기능을 가지고 있습니다. 대형 콜센터의 전화 콜 분배와 같은 기능으로 그룹별 분배와 통합 분배 등 다양한 세션분배 환경을 설정할 수 있습니다.

- 고객은 전화 통화 없이 웹 페이지의 원하는 상담원을 클릭하는 것만으로 지원 요청/예약이 가능합니다.
- Live Chat 을 통하여 고객상담 및 원격지원을 시작합니다. 따라서 ActiveX나 프로그램 설치가 필요 없습니다. (No-ActiveX, No Install)
- RemoteHelp 를 이용한 IT Helpdesk 는 상담원이 지정된 자리에 있을 필요가 없고, 동시에 여러 명의 지원이 가능합니다. 고객상담 요청 시 자동으로 상담요청 알림창으로 상담 요청을 확인하고 원격지원을 할 수 있습니다.
- 온라인 콜센터를 구축할 수 있습니다. 따라서, 콜센터를 위한 별도의 사업장을 마련하거나, 센터 운영을 위한 고가의 시스템 도입도 필요 없습니다.



RemoteHelp 사용자

리모트헬퍼의 사용처를 크게 나누면 3가지 분야로 나눌 수 있습니다. 순수 원격지원 업무가 필요한 경우, 상품안내를 위한 온라인 지원이 필요한 경우, 원격협업을 통한 공동 작업이 필요한 경우 등입니다.

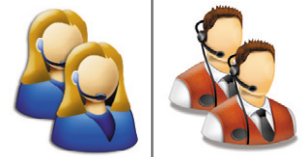
원격지원이 필요한 기업

- 외부 고객 지원
- 내부 시스템 지원
- S/W, H/W 유지보수



온라인 지원 시스템이 필요

- 금융상품 안내 지원
- 쇼핑가이드 지원
- 판매자와 고객 연결지원



전화상담 지원과 RemoteHelp 비교

비교 항목	Off-Line 콜센터	RemoteHelp
한 명의 상담원이 동시에 여러 고객을 지원 할 수 있는가?	×	○
상담원 배치를 자유롭게 구성할 수 있는가?	×	○
고객이 문의에 대한 부담을 최소화 할 수 있는가?	△	○
고객의 문제를 원격에서 해결할 수 있는 도구가 있는가?	×	○
웹 경로 추적을 통해 고객의 니즈를 쉽게 파악할 수 있는가?	×	○
웹을 통해 고객에게 좀더 풍부한 자료를 제공할 수 있는가?	×	○
고객이 원하는 시점에 원격지원을 예약할 수 있는가?	×	○

RemoteHelp는 여러분의 비즈니스 기회와 지원 서비스를 더욱 강화해 드릴 것입니다.

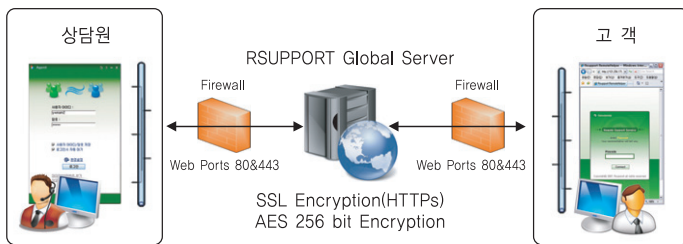
RemoteHelp 주요 기능

주요기능	기능 설명
온라인 채팅 (Active Chat)	Web 2.0을 기반으로 설계된 Web Chat은 프로그램 설치가 필요 없습니다. (No-ActiveX, No Install)
원격제어	원격화면 공유 기능으로 고객의 문제를 진단, 해결할 수 있습니다.
세션 분배	세션분배는 자동 상담 분배 기능, 그룹별/전체별 분배 기능, 자동분배, 선택분배로 세분화된 자동 분배 관리 가능
멀티세션	상담원은 동시에 여러 고객을 온라인 채팅으로 지원할 수 있습니다. 관리자가 개별, 그룹별, 전체를 대상으로 동시지원 수를 설정할 수 있습니다.
세션 전달	상담지원 중 전문 상담원에게 세션을 전달하거나, 함께 공동 지원을 할 수 있습니다.
연결 알림	고객이 지원요청 신청시 자동으로 상담원에게 "연결 알림"창으로 자동 분배됩니다.
웹 경로 추적	상담 지원중인 고객의 웹 경로 추적이 가능합니다. 웹 경로 추적으로 고객의 니즈 파악을 쉽게 합니다.
예약 지원	고객이 상담신청을 예약할 수 있는 기능. 업무시간 종료 후 또는 상담 요청 또는 신청 가능한 상담원이 없는 경우 편리합니다.
자료등록 (파일, URL 등)	자료 전달을 위한 웹하드 제공, 고객에게 파일 전송시 등록된 파일을 신속하게 전달하는 기능
지원 시간	콜센터 상담시간을 지정할 수 있습니다. 상담시간 종료시 상담 예약 기능을 통해 익일 근무일에 지원할 수 있습니다.
상담원 상태표시	상담원의 현재 상태를 표시합니다. 온라인, 오프라인, 자리 비움, 상담중 표시가 자동 또는 설정 가능합니다. 상담원의 현재 상태에 따라 상담요청이 자동 분배됩니다.
지원 통계	개별, 그룹별, 전체 등 다양한 지원이력 통계자료를 제공합니다.
인사말 등록	고객 상담 채팅 시작 시 자동 인사말 등록 기능

원격지원 상담절차(3단계)



Global Service & Max Security



- SSL 1024bit 암호화 통신 지원
- 모든 통신 데이터 AES 256bit 암호화
- 원격지원 세션 로깅 및 레코딩
- 방화벽, 프락시 등 현존하는 모든 보안장비를 완벽하게 지원
- 상담원의 모든 권한(모든 기능 옵션화) 및 관리의 중앙통제 (Web Admin Console 제공)
- 모든 원격지원 기능은 원거리 고객과 함께 동작 되도록 설계 (고객 안심기능)

판매 문의

Tel. 070-7011-3900 02-479-4430 sales@rsupport.com

시스템 요구사항

IE 6.0 이상, Firefox 2.0 이상, Safari 2.0 이상



알서포트주식회사 www.rsupport.com (138-050) 서울시 송파구 방이동 149-11 나노빌딩

Copyright © 2008 RSUPPORT Co., Ltd. All rights reserved. RSUPPORT, the RSUPPORT logo, and RemoteCall, RemoteSales, RemoteHelp, RemoteView are trademarks of RSUPPORT in South Korea and/or other countries. All other product names or company names referenced herein may be the trademarks of their respective owners. Catalog No.20080519HK