

RemoteHelp로 업그레이드해야 하는 8가지 이유

01. 가장 빠른 원격지원으로 작업 효율 증가

신제품 RemoteHelp와 RemoteCall 5.0, RemoteSales에는 최신 엔진 VRVD 5.0이 탑재되어 있습니다. 기존 제품에 탑재된 VRVD 4.0 엔진보다 체감 성능이 20% 이상 향상되었습니다. Advanced JPEG 압축 방식을 통해 True Color(24bit)를 기본 제어 색상으로 지원하는데도 오히려 속도는 향상되었습니다. 그 외에도 더 선명하고 정확하게 표현되는 화면, 동영상의 자연스러운 재생, 더욱 부드러워진 화면 스크롤링은 가장 빠른 원격 지원이 가능하도록 하여 작업 효율을 더욱 증가시켜 줍니다.

02. ActiveX는 이제 그만, 누구나 쉽게 접근할 수 있는 웹 방식의 쉬운 지원

ActiveX 때문에 고객을 힘들게 하셨나요? ActiveX의 보안 문제로 고객이 불안해하지는 않았나요? Windows Vista나 XP 사용 고객들에게 복잡한 설치 안내를 하실 필요도 보안 문제에 대해 언급할 필요도 없어졌습니다. 기존 제품에서는 ActiveX와 EXE 파일 두 가지를 지원했으나 새로운 제품에서는 Ajax와 EXE를 지원합니다. 이제 ActiveX를 다운받을 필요가 없으며 설치 안내를 위해 힘들이지 않아도 됩니다. 물론 보안에 관해 따져오는 고객도 설명해야 할 필요도 없어졌습니다.

03. 온라인 지원 대기와 채팅을 통한 접속 유도로 전화가 필요 없는 지원

지금까지는 고객과 전화를 통해 원격 지원을 위한 접속을 유도했으나 신제품은 온라인 상에서 유휴 중인 상담원을 고객이 직접 선택할 수 있을 뿐만 아니라 상담원과 채팅을 통한 접속, 이메일을 통한 접속이 가능해졌습니다. 이제 전화 없이도 언제든지 상황에 맞는 지원 방식을 선택할 수 있습니다. 그뿐 아닙니다. 원격 지원 중 문자 대화, 음성 대화는 물론 화상 대화까지도 가능합니다. 더 이상 지원을 위해 여러 가지 IT 인프라를 구축할 필요가 없습니다.

04. 한 명의 상담원이 여러 명의 고객을 지원하는 것을 넘어선 상담원 협업 지원

멀티세션 기능으로 한 상담원이 추가 세션을 통해 동시에 한 명 이상의 고객을 지원할 수 있는 것은 이제 기본입니다. 신제품은 단순한 원격 지원 시스템이 아니라 초급 상담원이 잘 해결할 수 없는 문제는 고급 상담원에게 전달할 수 있는 세션 전달 기능과 유휴 중인 상담원을 알아서 찾아 자동으로 업무를 분배해주는 기능을 구현하여 상담 및 지원 업무 효율과 생산성을 배가시킨 상담 협업 시스템입니다.

05. 더 넓어지고 더 쉬워진 화면 구성 및 사용자 인터페이스

이 기능이 어디 있었지? 이제 더 이상 생각하실 필요가 없습니다. 신제품은 사용자 인터페이스가 완전히 바뀌었습니다. 더욱 직관적이며, 더 넓어진 제어 윈도우와 Toolbar와 Menu, Caption Bar가 하나로 통합되어 사용이 더 쉬워졌습니다. 그뿐 만이 아닙니다. 고객이 여러 개의 모니터를 사용하고 있을 경우에도 전체 화면, 부분 모니터 화면 등 필요에 의해 보고자 하는 화면을 선택할 수 있습니다.



06. 체계적인 관리를 위한 다양한 도구 지원

편리하고 신속한 지원을 위한 상담원 특화 기능이 전부 아닙니다. 상담원을 관리하고 원격지원 시스템을 관리하는 것도 매우 중요합니다. 신제품은 전문적인 원격지원 통계 기능과 통합 관리자 도구를 지원합니다. 원격지원 통계 기능은 개별, 그룹별, 전체 등 다양한 지원이력 통계자료를 제공하며 관리자 도구는 원격지원 현황 모니터링 및 상담원 설정 및 권한 관리를 위한 다양한 기능을 제공합니다. 관리자는 상담화면 전체를 포함한 실시간 로그를 기록, 관리할 수 있으며, 통계 자료로서 주기적으로 보고서를 작성할 수 있습니다.

07. 고객에게 양해를 구하거나 부탁할 필요가 없는 원격 지원

고객의 PC를 재시작 해야 하거나 고객의 모니터 해상도를 변경해야 한다면 어떻게 하시겠습니까? 신제품은 고객의 PC 해상도를 자유롭게 변경이 가능하여 상담원의 PC의 해당도에 맞게 화면을 자동 조절하여 더욱 편리하게 이용할 수 있습니다. 뿐만 아니라 윈도우 로그온오프, 사용자 전환과 고객 PC 재시작 후에도 원격지원 작업을 계속 유지됩니다. 재시작 후 자동 재 접속을 지원하므로 바이러스/악성코드 제거 작업 시 그 진가가 확연히 들어납니다.

08. 지원 효율을 배가시키는 다양하고 편리한 기능들

새로운 기능	상세 설명
더욱 완벽해진 보안	SSL 통신, AES 256bit 암호화 뿐 아니라 다양한 보안장비(Firewall, IPS 등)를 지원하는 등 기본 시스템 보안뿐 아니라 대화기록 저장, 상담화면 녹화, 전송 동의 등과 같은 지원시 보안에도 완벽을 기했습니다.
Application Share 기능	화면 전체를 보여주면 안되는 경우, 상대방에게 보여줄 특정 어플리케이션만 선택하여 보여줄 수 있습니다. 기존 제품보다 더욱 안정적이고 빠른 공유가 가능합니다.
DirectX 완벽 지원	CAD, Game, Media Player 등 DirectX를 이용하는 Software일 경우 원격제어 시 화면을 가져오지 못하고 검게 표현되는 경우가 있었으나 신제품에서는 완벽하게 지원이 가능합니다.
다양한 OS와 브라우저를 지원	Windows, Mac OS, Linux 등 다양한 OS를 지원하며 IE 6.0이상, FireFox 2.0 이상, Opera 9.0 이상 그리고 Safari와 다양한 브라우저를 지원하는 유일한 제품입니다.
True color (24bit) 기본 지원	제어 시 True color를 기본 지원합니다. 디자인 작업, CAD 작업 등 멀티미디어 작업 시에도 지원 및 협업이 가능합니다.
Remote Printer 및 Remote Sound 지원	원격 PC의 프린터에 600dpi로 출력이 가능할 뿐 아니라 원격 PC의 소리도 모두 공유할 수 있습니다.
Drag & Drop 및 Copy & Paste (Ctrl+C, Ctrl+V) 지원	윈도우 쓰듯이 Drag & Drop 만으로도 원격 PC간 파일전송이 가능해졌으며 Ctrl+C, Ctrl+V 단축키를 지원하므로 원격 PC간 클립보드 복사, 붙여 넣기가 한층 편해졌습니다.

Contact Information

<http://www.rsupport.com>

Korea :

서울시 송파구
방이2동 149-11
나노빌딩

전화 : +82-70-7011-0590

팩스 : +82-2-479-4429

기술문의 : support.kr@rsupport.com

구매문의 : sales.kr@rsupport.com

기타문의 : info.kr@rsupport.com

USA :

116 West 23rd Street, Suite 500,
New York, NY 10011,
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

Japan :

〒100-0013

東京都千代田区霞ヶ関3-3-2

新霞ヶ関ビル18階 KOTRA

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

China :

北京海淀区长春桥路5号

新起点嘉园四号楼1903室

世中视远(北京)科技有限公司

电话 : +86-10-8256-1810

传真 : +86-10-8256-2978

支持咨询 : support.cn@rsupport.com

业务咨询 : sales.cn@rsupport.com

销售咨询 : info.cn@rsupport.com

