

mobile pack

이제 RemoteCall®로 모바일까지 완벽하게 지원할 수 있습니다!

- 폭발적으로 늘어나는 수많은 스마트폰, 모바일 태블릿 등에 대한 지원이 고민입니까?
- 기존에 사용중인 원격지원 도구가 너무 느리거나 제한적인 기능만을 제공합니까?
- 무엇보다 원격지원을 위해 고객을 귀찮게 하고 있지는 않습니까?

RSUPPORT®의 RemoteCall® + mobile pack으로 Android, Windows Mobile, Windows Phone 7, Symbian, Blackberry 등의 다양한 모바일 장비의 문제를 신속하고 똑똑하게 지원할 수 있습니다. 이미 아시아 점유율 1위로 검증된 RemoteCall®의 PC 지원 방식과 100% 동일한 방식으로 고객 지원이 가능하며, mobile pack을 사용하여 고객의 모바일 장비를 상담원의 직접 손에 들고 지원을 하는 것과 같이 원격에서 지원할 수 있습니다.

RSUPPORT®가 세계 최초로 선보이는 다양한 방식의 모바일 원격지원을 통해 완전 무결한 고객지원을 이루어 내십시오.

RemoteCall® + mobile pack 주요기능



친숙하고 편리한 UI

기존 RemoteCall®과 동일한 방식으로 사용할 수 있어 별도의 소프트웨어 설치나 사용법 교육 없이 쉽게 지원 범위를 확대 할 수 있습니다.

실시간 화면 공유/제어, Click, Drag 지원

실시간 화면공유를 통해 이동중인 고객의 모바일 장비를 원격지원 할 수 있습니다. Click, Drag를 완벽히 지원하여 상담원이 모바일 장비를 직접 손에 들고 제어 하는 것과 같이 고객의 문제를 빠르게 진단하고 장애를 신속히 해결 할 수 있습니다.

모바일 장비의 모든 정보, 원격에서 실시간 확인 지원

단말기 정보(펌웨어, 프로세스, 응용프로그램, 로그 등) 및 3G, Wi-Fi 네트워크 상태를 한눈에 확인 할 수 있습니다. 실행 중인 프로세스와 응용프로그램 확인 및 종료 가능하고, 시스템 로그 정보를 즉시 확인하여 장애를 신속히 파악할 수 있습니다.



파일 송수신, Text Chat 등 다양한 부가기능 지원

파일 송수신 기능을 이용하여 시스템 업데이트, 응용프로그램 설치 및 업데이트 등의 작업을 원격지원 시 상담원이 직접 처리할 수 있습니다. Text Chat과 그리기 기능을 통해 고객과 양방향 커뮤니케이션 할 수 있습니다.

원격지원 화면 캡처 및 녹화 지원

원격지원 시 화면 캡처 및 녹화 기능을 통해 상담 과정을 저장할 수 있어 추후 발생할 수 있는 불미스러운 사건을 사전 예방할 수 있고, 장애처리 내용을 자료화하여 상담원 교육이나 장애처리 매뉴얼 등으로 활용할 수 있습니다.

모바일 장비 별 스킨, 주요 버튼 지원

모바일 장비 별 스킨을 지원하여 직관적인 인터페이스를 제공합니다. Home, Menu, Back, Search, Volume Up/Down 등의 주요 버튼 기능을 사용하여 더욱 쉽고, 빠르게 지원할 수 있습니다.

RemoteCall® + mobile pack 특징점



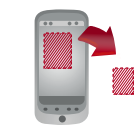
3G & Wi-Fi 자동 전환

원격지원 시 고객 모바일 장비의 네트워크 연결방식에 따라 세션의 끊김 없이 자동으로 전환됩니다.



3-way Connection

세계 최초로 3가지 연결 방식을 지원합니다. 3G의 낮은 대역에서 최적의 속도를 제공. Wi-Fi 네트워크 연결에서 최상의 속도를 제공. 3G, Wi-Fi 연결없이 USB 연결로 원격지원 제공.



최적화된 화면공유 지원

VRVD5.0 엔진은 최소량의 화면 변화 데이터만을 처리하여, 최상의 속도와 품질을 제공합니다. 최고 효율의 화면 데이터 압축 알고리즘과 최소량의 데이터 전송으로 네트워크 트래픽을 최소화 합니다.



전화번호 접속방식 지원

원격지원 접속 시 접속 코드 입력 없이 단말에 부여된 전화번호로 상담원과의 연결을 지원하여 고객은 자신의 모바일 장비에서 원격지원 요청 아이콘 클릭만으로 상담원과 연결될 수 있습니다.



원격지원 App 완벽한 지원

App 미탑재 장비 지원을 위해 안드로이드, 윈도우 모바일 등 원격지원 시 필요한 필수 App 다운로드를 지원합니다. 원격지원 요청 시 상담원으로 부터 전송받은 SMS Linker를 통해 다운로드 받을 수 있습니다.



최적화된 모바일 환경 지원

원격지원 시 1GHz CPU 기준 점유율 2~30%, 구동 메모리 300Kbytes 정도를 유지합니다. 모바일 장비의 전력 소모 및 데이터 전송량을 최소화하여 모바일 환경에 최적화 하였습니다.

RemoteCall® + mobile pack은 모든 모바일 장비를 지원합니다.



Factory Install

제조사는 모바일 장비 출하 시 원격지원 App을 탑재하여 제공할 수 있습니다. 원격지원 App이 사전 탑재된 모바일 장비를 이용하는 고객은 별도의 프로그램 설치 없이 언제 어디서나 원격상담 서비스를 받을 수 있습니다.



App Download

원격지원 App이 사전 설치되지 않은 모바일 장비의 경우 안드로이드 마켓을 통해 원격지원 App을 다운로드하고 설치하여 원격지원 서비스를 받을 수 있습니다.



USB Connection

3G, Wi-Fi 네트워크가 제한되어 있거나, 신호가 약할 경우 PC와 모바일 장비를 USB로 연결하여 화면 공유/제어 및 장비 진단을 할 수 있습니다.

RemoteCall® + mobile pack은 다양한 비즈니스를 지원합니다.



Manufacturer

모바일 장비 제조사는 장비 생산 시 원격지원 App을 사전 설치 후 생산하여, 자사 장비 지원이나 A/S 시 원격으로 지원하여 고객의 불필요한 방문 및 서비스 시간을 혁신적으로 줄여 서비스 품질 및 고객 만족도를 높일 수 있습니다.



Telco

이동 통신사의 스마트폰 고객 지원 시 상담원은 고객의 스마트폰을 직접 보면서 지원할 수 있어, 상담 시간을 줄이고 장애 원인 파악이 수월하여 서비스 품질 및 고객 만족도를 높여 타사와 차별화된 서비스를 제공할 수 있습니다.



Mobile Service Provider

다양한 모바일 금융 서비스를 제공하는 기업은 금융 거래 고객에게 안전하고 편리한 서비스를 실시간으로 제공하여 서비스 신뢰도 및 만족도를 높일 수 있습니다.



Smart Company

스마트워크에 발맞춰 사용자는 이동 중 업무를 위해 모바일 전자결재, 그룹웨어, ERP, 모바일 VPN 설정 등을 지원받을 수 있어, 업무의 연속성 보장으로 업무 효율 및 기업 경쟁력을 높일 수 있습니다.

RemoteCall® + mobile pack이 최고입니다.

		RSUPPORT	회사
지원 운영체제	WM 6.x	○	○
	Android 2.1 이상	○	△
	WP 7, Bada	지원예정	x
	BlackBerry, Symbian	지원예정	○
지원방식	Factory Install	○	○
	App Download	○	x
	USB Connection	○	x
속도	3G 네트워크	아주빠름 (4Kbps 0.2 ~ 3초이내 반응)	아주느림 (5 ~ 30초이내 반응)
네트워크 전환	3G ↔ Wi-Fi	○	x
제어 기능	키보드 입력	○	x
	주요버튼	○	x
	그리기	○	x
	메시지 URL, SMS 전송	○	x
	멀티터치	○	x
	파일전송	○(웹)	○

