

리모트콜, 기업의 가치를 높입니다.

업계 최초 원클릭 원격지원 상용화
대한민국 소프트웨어 제품 품질 최우수상
세계 일류 상품 선정
KISA 인증 Non-ActiveX 원격 솔루션
TTA GS(Good Software) 인증

리모트콜의 원격지원 시장 점유율

- 한국 1위
- 일본 1위
- 아시아 1위
- 금융권 1위
- 공공시장 1위
- 보안기업 90%



PC 원격지원



모바일 원격지원



현장 원격지원

리모트콜은
고객의 PC 또는 모바일 기기에 원격 접속하여
문제를 진단하고 해결하는기업용 원격지원 솔루션입니다.

비교 불허 원격지원, 리모트콜

리모트콜은 원격지원의 개념을 최초로 제시하였으며
원격지원의 표준 소프트웨어로서 업계를 선도하고 있습니다.



한국 1위



일본 1위



아시아 1위



금융권 1위



공공시장 1위



GS(굿 소프트웨어)
인증 획득



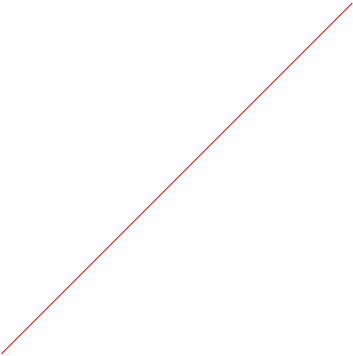
대한민국 S/W 제품
품질 대상 최우수상



세계 일류 상품
선정



KISA(한국인터넷진흥원) 인증
Non-ActiveX 원격 솔루션



리모트콜, 기업의 가치를 높입니다

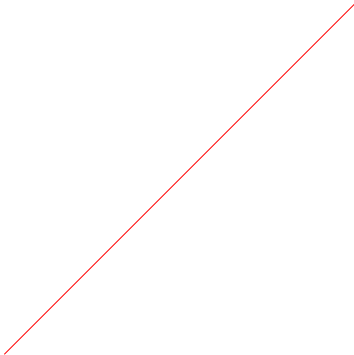
overview

원격지원을 도입하면, 고객의 문제 설명 시간과 상담사의 문제 해결 시간이 모두 단축되어 ROI와 고객만족도가 동시에 상승됩니다.

리모트콜은 **Powerful & Universal** 원격지원으로서, 지원 영역과 지원 기종의 한계가 없습니다.

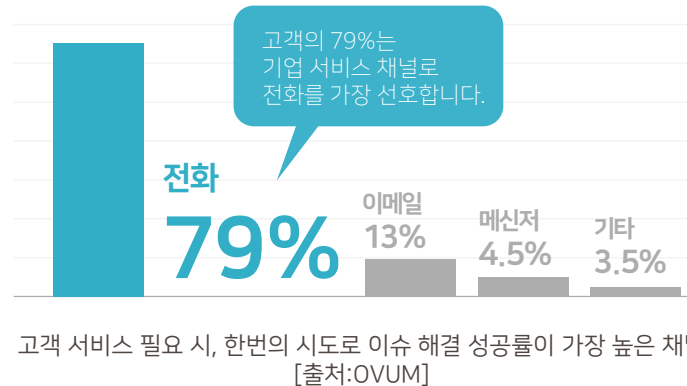
이제 원격지원은 모든 기업에 필요한 필수 소프트웨어이며, 리모트콜은 원격지원의 **표준**으로 인정받고 있습니다.

전 세계 10,000여 개 고객사의 원격지원 선택 기준이 된 리모트콜의 차별화 키워드 '안심 / 안전 / 안정 / 편리 / 기술력 / 노하우'를 소개합니다.

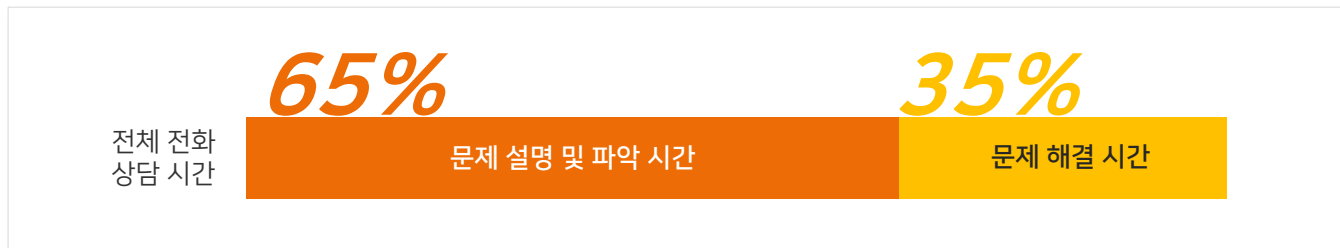


기존의 전화 상담 방식에는 한계가 있습니다.

전화는 여전히 고객이 문제 해결을 위해 가장 선호하는 채널입니다.



하지만, 전체 전화 상담 시간의 약 65%는 문제를 설명하고 파악하기 위해 소모하고, 나머지 35%만을 문제 해결에 사용하고 있는 것이 현실입니다.



[출처: 기업의 고객지원 현황 조사, 알서포트, 2016]

원격지원으로 전화 상담의 한계를 극복할 수 있습니다.

원격지원으로 더 빠르고 정확하게 고객의 문제를 해결할 수 있습니다.

원격지원
도입 이전

문제 설명 및 파악 시간 (A)

문제 해결 시간 (B)

원격지원
리모트콜
도입 이후

A

B

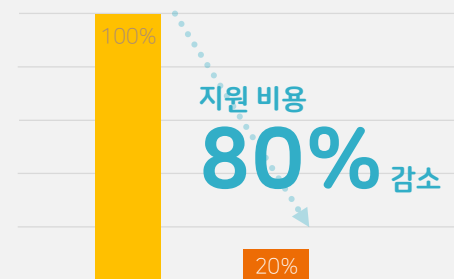
전체 상담 시간

76% 단축

원격지원은 고객 만족도 상승과 기업 비용 절감의 기반이 됩니다.



N통신사의 리모트콜에 대한
고객 만족도 조사



기존

리모트콜
도입 이후

Powerful

리모트콜로 기존 원격지원의 영역 한계를 극복할 수 있습니다.

PC, 모바일은 물론 현장까지 모든 상황을 지원합니다.



PC 화면을
공유하여 문제 해결



모바일 화면을
공유하여 문제 해결



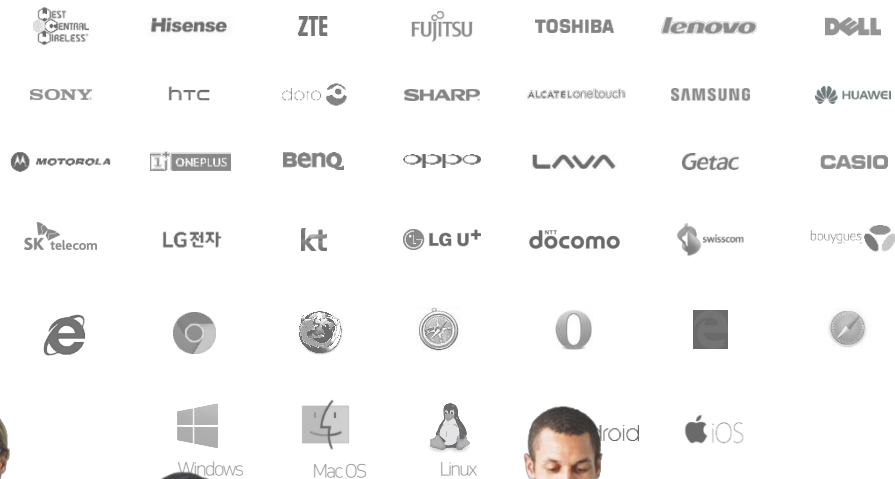
현장을 촬영하고 있는 스마트폰 카메라
화면을 공유하여 문제 해결

PC, Mobile, Field, Everything!

Universal

[다른 원격지원에서 제한되던 기종도 리모트콜로 지원 가능합니다.]

원격지원이 불가능한 디바이스를 찾기 힘들 정도로 폭넓게 지원합니다.



모든 PC OS와 웹 브라우저 환경, 다양한 모바일 OS와 디바이스를 지원합니다.

- PC와 모바일의 새로운 OS 환경도 예외 없이 지원할 수 있도록 미리 준비하고 빠르게 대응합니다.
- 모바일 디바이스 제조사의 기술 규격에 대응할 수 있는 고도화된 기술력을 보유하고 있습니다.

이제 원격지원은 모든 기업에 필요한 필수 소프트웨어입니다.

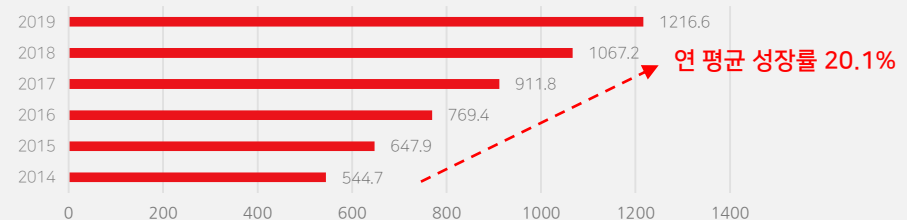
원격지원은 어떤 비즈니스에도 예외 없이 필요합니다.



약 155개 업종 내의 10,000여 개 기업이 리모트콜과 함께 성장하고 있습니다.

전 세계적으로 원격지원 수요는 꾸준히 증가하고 있습니다.

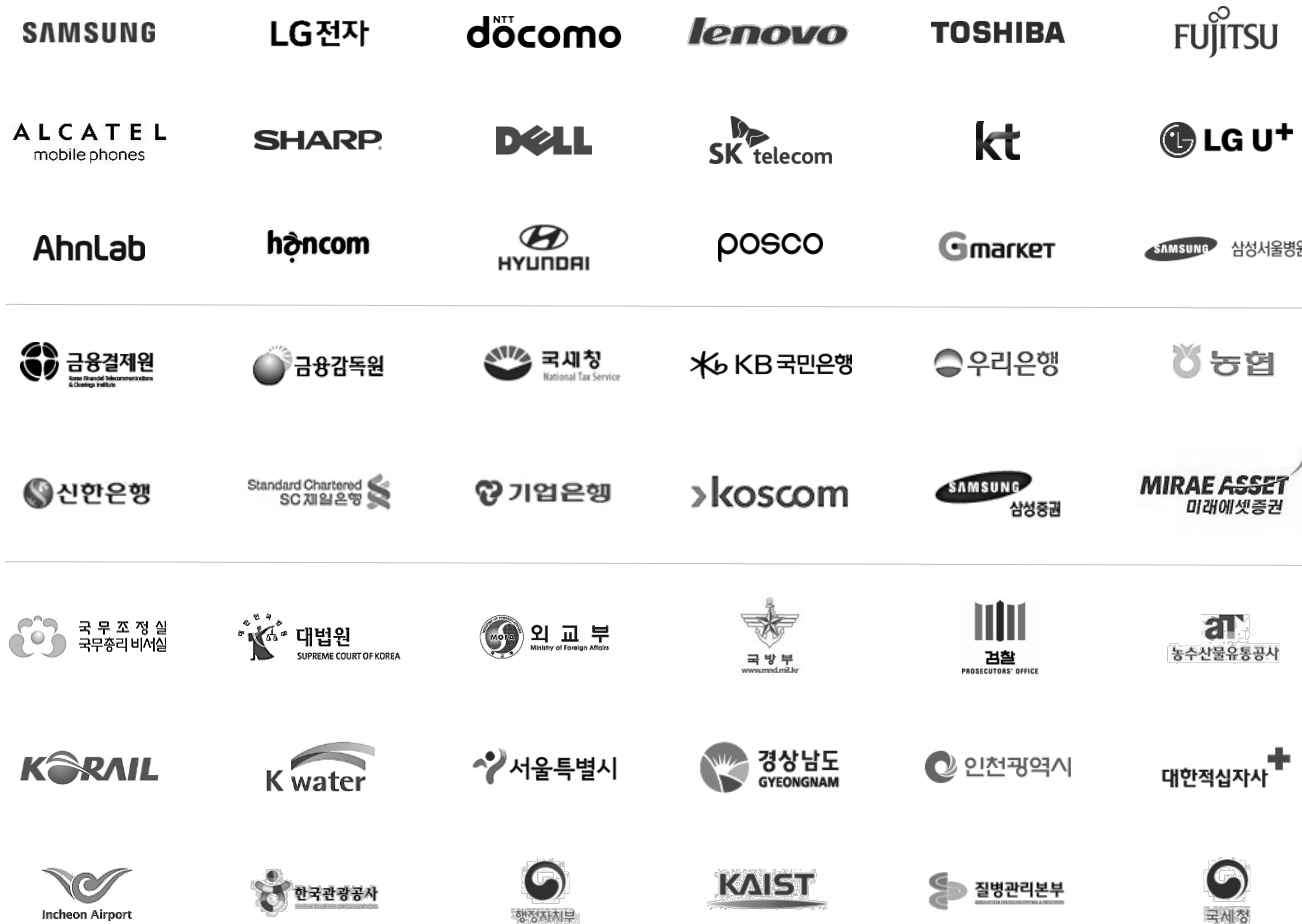
Worldwide Clientless Remote Support Software Spending 2014-2019 (\$M)



Source: IDC, Worldwide Clientless Remote Support Software 2015-2019 Forecast (Jan., 2015)
IDC, Worldwide Clientless Remote Support Software 2013 Vendor Shares TOP 6 (2014)

리모트콜의 고객사가 리모트콜이 어떤 제품인지를 말해줍니다.
대기업, 금융권, 통신사, 공공기관, 그리고 각 산업군 내 우량 기업은 리모트콜을 선택했습니다.

리모트콜은 원격지원의 표준으로 인정받고 있습니다.



전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '안심'입니다.

고객이 제어권을 직접 통제할 수 있어 안심하고 원격지원을 받을 수 있습니다.

PC 공유 화면 전송 일시 중지

PC 원격지원 중, 고객이 필요 시 간편한 원 클릭 방식으로 원격 화면 전송을 일시 중지했다가 다시 해제할 수 있습니다.



모바일 지원 킥 메뉴

원격지원 중, 고객 의사에 따라 언제든지 모바일 화면 잠금과 지원 종료가 가능합니다.

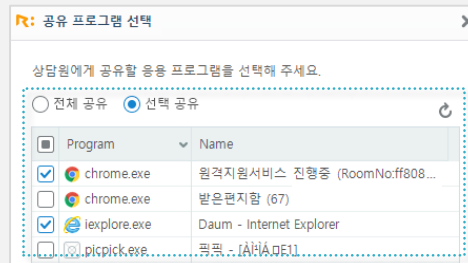
화면을 잠그면, 주민등록번호 등의 개인 정보 입력 시 정보 노출을 막을 수 있습니다.



PC 공유 프로그램 선택

PC 원격지원 시작 시, 고객이 상담사와 공유할 프로그램을 직접 선택할 수 있습니다.

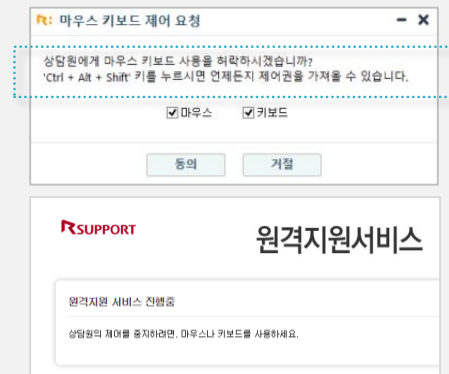
이메일 등 개인정보가 포함된 프로그램은 고객의 허가없이 상담사가 임의로 접근할 수 없습니다.



PC 제어권 회수 가능

고객은 키보드/마우스 중 허용하고자 하는 제어권만 선택하여 허용할 수 있습니다.

상담사가 제어 중이더라도 고객이 키보드나 마우스를 사용하거나 특정 단축키 입력 시, 언제든지 제어권을 다시 회수할 수 있습니다.



전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '안전'입니다.

관리자가 원격 접속 권한을 제한할 수 있어 안전하게 원격지원할 수 있습니다.

원격 접속 허용 위치 제한

관리자가 접속 가능한 지정 IP 또는 IP 그룹, MAC Address를 별도 설정하여 등록하면, 허용된 위치에서만 제한적으로 리모트콜 에이전트에 로그인할 수 있습니다.

	사무실 2층 (192.168.100.100)	사무실 5층 (192.168.100.200)	집 (10.10.10.100)
기본사용	사용가능	사용가능	사용가능
사무실2층의 IP로 제한	사용가능	사용불가	사용불가

IP 주소 허용/제한 예시

사용자 비밀번호에 대한 보안 관리 옵션

상담사 에이전트 로그인 시 사용하는 비밀번호에 대한 보안을 세부적으로 설정할 수 있습니다.

비밀번호 구성 기준, 변경 주기, 로그인 실패 시 계정 잠금 여부 등을 설정하여 비밀번호 유출이나 임의적인 접근을 방지할 수 있습니다.

비밀번호 기간 설정

☒ 비밀번호 사용 기간 설정: 30일, 60일, 90일

로그인 실패 (비밀번호 오류) 시 계정 잠금 설정

☒ 사용 ☐ 미사용

비밀번호 입력 5회 실패 시 로그인을 제한합니다.
관리자는 사용자 상세정보에서 '비밀번호 초기화' 또는 '비밀번호 변경'을 통해 잠긴 사용자의 계정을 해제 가능합니다.

☒ 로그인 잠금 시간 설정: 5분 (1~60 사이의 숫자 입력)

비밀번호 입력 5회 실패 시 설정한 시간 동안 로그인을 제한합니다.
설정된 시간 이후 다시 로그인 시도할 수 있습니다.

전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '안정'입니다.

열악한 네트워크 환경에서도 원격 연결이 가능하도록
최선의 조치(Best Effort)를 제공합니다.

스크린샷(ScreenShot) 모드

-다양한 환경적 사유로 중계 서버와의 연결이 원활하지 않아 고객의 PC를 정상적으로 제어할 수 없는 경우, 스크린샷 모드로 고객 PC 화면을 공유할 수 있습니다.

-스크린샷 모드로 연결 시 고객 PC 화면 스크린샷이 5초마다 상담사의 뷰어로 전송됩니다.

100% 연결을 위한 Best Effort

중계서버 연결 성공 건

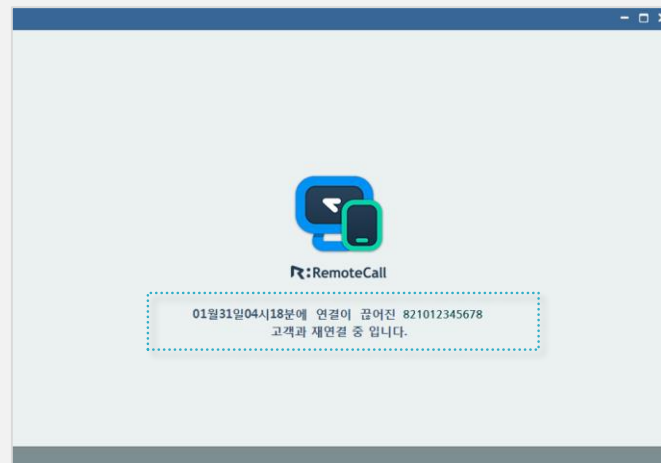
정상 연결 건 99%

ScreenShot 모드 적용으로
나머지 1%도 지원 가능



원격 연결 시 네트워크 자동 전환

PC의 네트워크가 일시적으로 단절되거나,
모바일에서 Wi-Fi/LTE 네트워크 간의 전환이 발생하더라도
추가적인 조작 없이 재연결됩니다.



전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '편리'입니다.

프로그램이나 앱 설치 없이 편리하게 접속하는 웹브라우저 원격지원을 제공합니다.

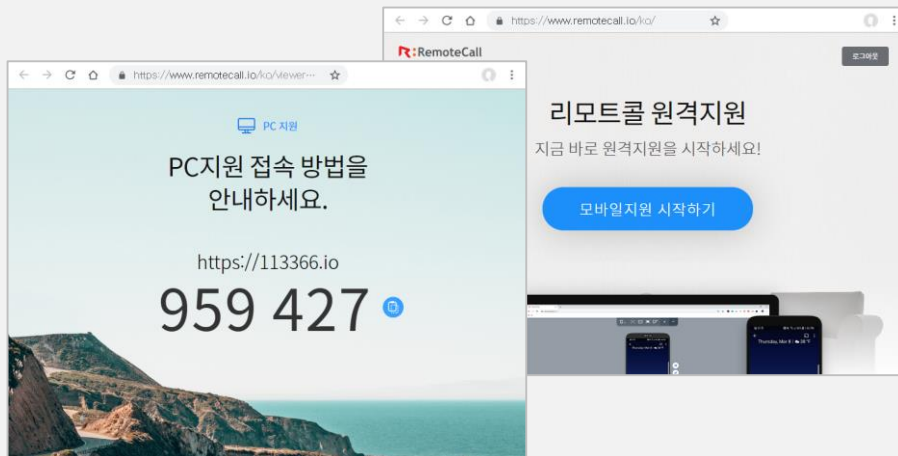
[원격지원을 할 때]

어느 PC에서나 웹브라우저로 원격지원할 수 있는 '웹뷰어' 추가 제공

리모트콜이 설치된 PC가 있는 자리를 벗어나 있는 시간에도 사내 동료나 고객의 문제를 해결해 주어야 할 상황은 발생할 수 있습니다.

이럴 땐, 가장 가까이 있는 PC에서 리모트콜 웹뷰어에 로그인하세요. 프로그램 사전 설치 없이, 원격지원 후 삭제할 필요도 없이 원격지원을 시작하고 끝낼 수 있습니다.

<https://www.remotecall.io> (웹뷰어는 리모트콜 고객에게만 제공됩니다.)



[원격지원을 받을 때]

모바일 앱 설치 없이 SMS만 터치하면 영상상담 연결

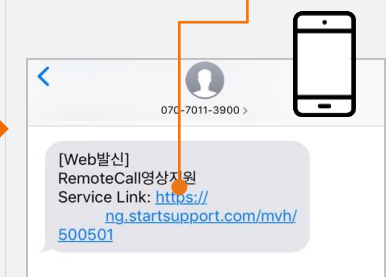
현장에서 발생한 문제를 해결하기 위해 긴급지원을 요청한 고객에게 모바일 앱을 다운로드하고, 설치하고, 접속코드를 입력하는 일련의 과정은 복잡하고 어렵게 느껴질 수 있습니다.

리모트콜 비주얼팩을 이용하면, SMS로 받은 링크를 터치해 모바일 웹브라우저에서 편리하게 영상상담을 받을 수 있습니다.

앱 다운로드 → 설치 → 구동
→ 접속코드 입력 → 원격연결



SMS 링크 원터치 원격 연결



전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '기술력'입니다.

Virtual Remote Video Driver

리모트콜은 자체 개발 엔진인 VRVD를 사용합니다.

공유 화면이
비슷해 보인다고 해서
기술력까지 비슷한 것은
아닙니다. CPU를 많이 쓰면서
지원한다면, 지원 중에는 다른
어떤 작업도 동시에 할 수 없는
답답한 원격지원이
되어 버립니다.



리모트콜

알서포트의 VRVD (가상 원격 비디오 드라이버)



타사 원격지원

자체 엔진 없이 오픈 소스 VNC 기반

PC 원격지원 비교	알서포트	A사	B사
엔진	VRVD (자체 원천 기술)	별도 엔진 없음	별도 엔진 없음
전송 모드	네트워크: 고속 화면색상: True Color	설정 없음	설정 없음
고객 PC 자원 사용량 (동일 동영상 재생 조건)	CPU: 26.7% 메모리: 23.8 MB	CPU: 41% 메모리: 48.8 MB	CPU: 45% 메모리: 24.2 MB
작동 구조 및 효율성	윈도우 OS 내부 구조 이용 → 시스템 자원의 효율적 사용	윈도우 OS 내부에서 작동 구조가 아님. → 속도 및 시스템 자원 사용에 제한이 있음.	

(테스트 PC 환경: OS: Win 8.1 / CPU: Dual 2.0 GHz / 메모리: 2 GB)

- 원격지원 시 발생하는 트래픽 최소화와 고속 압축 기술을 적용하여 오픈소스 기반 타사 엔진에 비해 빠른 원격지원을 제공합니다.
(네트워크 속도가 열악한 환경일수록 속도의 차이를 더 크게 체감할 수 있습니다.)
- VRVD는 커널 모드(Kernel Mode)에서 작동하므로, 유저 모드에서 동작하는 VNC 기반 엔진에 비해 CPU 점유율이 약 30% 감소됩니다.
(PC하드웨어의 자원 소모가 적어 그만큼 지원 속도가 빨라집니다.)

전 세계 10,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

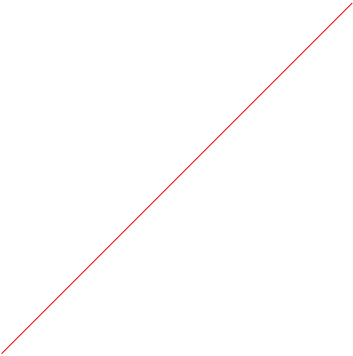
1만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '노하우'입니다.

고객 피드백과 사례 분석을 통한 노하우 축적으로
다양한 needs와 각종 예외 사항에 민첩하게 대응합니다.



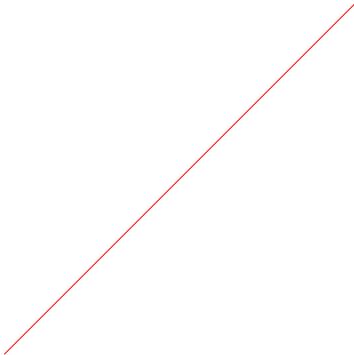
- | 원격 전문 기업의 17년에 걸친 기술 집적
- | 100명이 넘는 R&D 전문 인력 운영
- | 월 100만 건 이상의 원격 접속에 대한 안정적인 대응

- | 1만 개 이상 글로벌 고객사의 다양한 피드백 분석
- | 새로운 기술에 대응하는 빠른 업데이트와 지속적인 테스트



리모트콜, 기업의 가치를 높입니다

specification

- 제품 개요
 - 접속 방법 / 상담사용 뷰어
 - 안심 특화 기능
 - 안전한 관리 체제
 - 안정적 인프라
 - 빠른 원격지원을 위한 환경 설정 옵션
 - 풍부한 노하우를 기반으로 한 기능별 관리 옵션
-
- 리모트콜의 10가지 주요 기능
- 

PC 지원_ 접속 방법

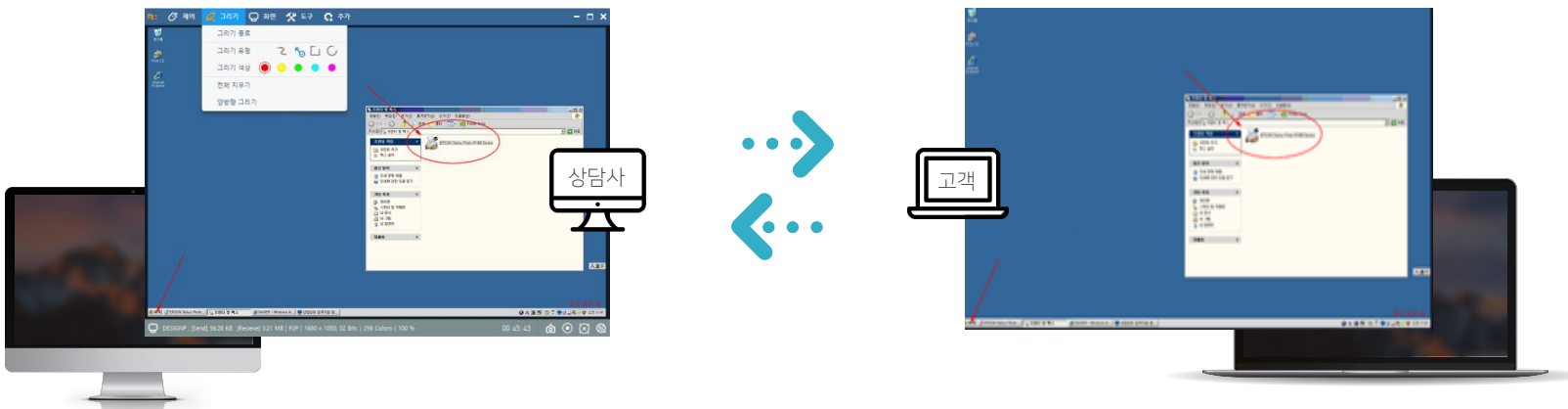
리모트콜은 원격지 PC 화면을 공유하여 신속하게 문제를 진단하고 실시간 해결을 지원하는 원격지원 솔루션입니다.



리모트콜 에이전트 로그인 후 '시작하기' 클릭

리모트콜 원격지원 접속코드 확인 후 고객에게 전달

PC 원격지원 웹 페이지에 상담사가 안내해 준 접속코드 입력



리모트콜의 다양한 기능을 활용하여 원격지원

PC 화면을 공유하여 원격지원 받는 중

PC 지원_상담사용 뷰어

리모트콜은 원격지 PC 화면을 공유하여 신속하게 문제를 진단하고 실시간 해결을 지원하는 원격지원 솔루션입니다.

제어 설정

항상 위

받은 파일 폴더 열기

받은 파일 보기

세션 공유

세션 전달

뷰어 잠금

원격 재부팅 접속

안전모드로 재접속

관리자 계정을 이용한 재연결 요청

종료

마우스 키보드 제어

레이저 포인터

커서 모양

Ctrl+Alt+Del 전송

그리기 시작

그리기 유형

그리기 색상

전체 지우기

양방향 그리기

원격 모니터

화면 내비게이터

사용자 조절

화면 맞춤

실제 크기

전체화면

화면 잠금

화면 저장

URL 전송

파일 보내기

파일 가져오기

클립보드

상담원 화면 공유

문자채팅

음성채팅

소리공유

녹화

프로그램 공유

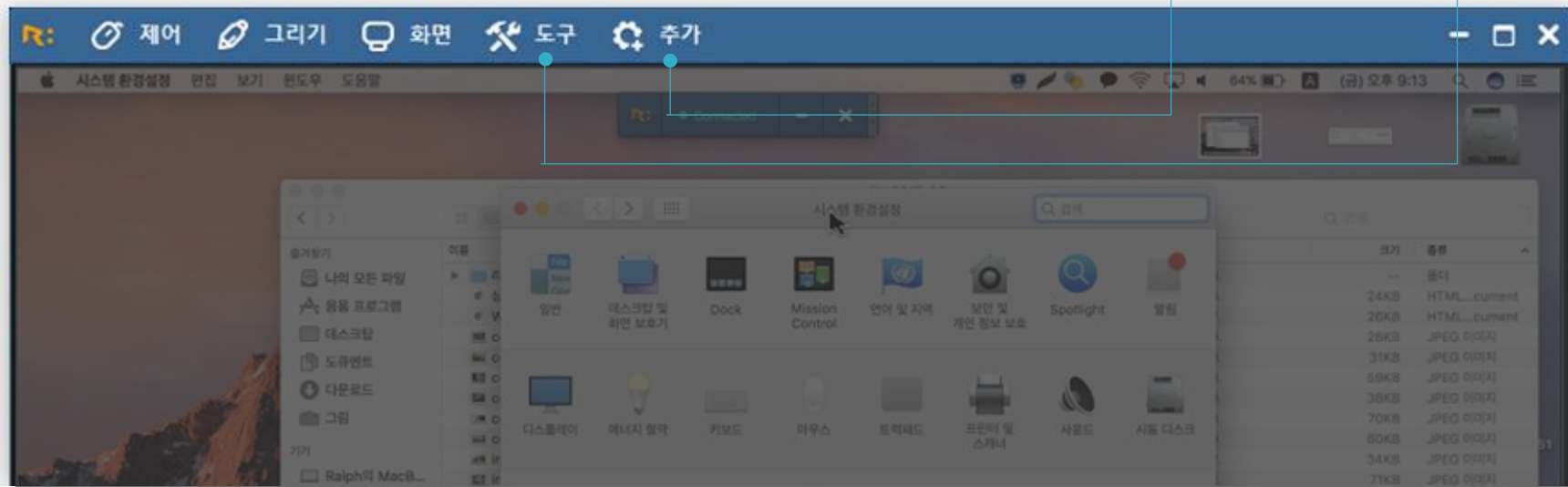
즐거찾기

시스템 정보

프로세스 정보

안드로이드 USB 연결 지원

Win 10 단축키 정보



모바일 지원_ 접속 방법

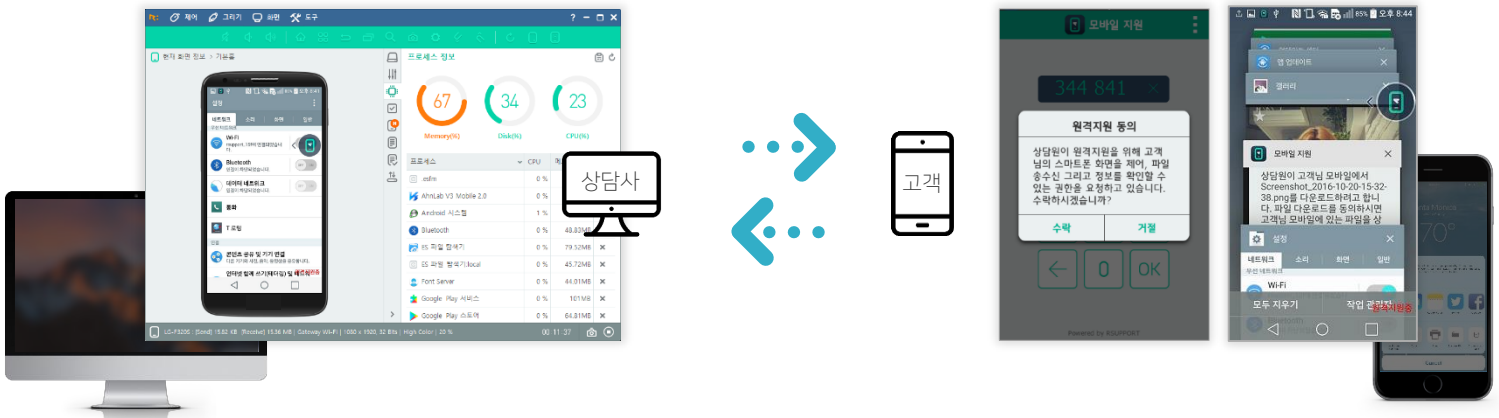
리모트콜 모바일팩은 원격지 모바일 화면을 공유하여 신속하게 문제를 진단하고 실시간 해결을 지원하는 원격지원 솔루션입니다.



리모트콜 에이전트 로그인 후 '시작하기' 클릭

리모트콜 원격지원 접속코드 확인 후 고객에게 전달

모바일 지원 앱 화면에 상담사가 안내해 준 접속코드 입력

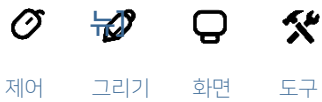


리모트콜 모바일팩의 다양한 기능을 활용하여 원격지원

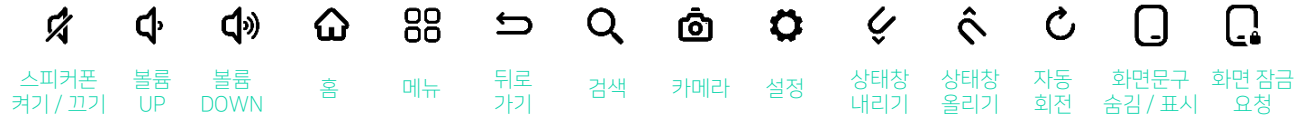
모바일 화면을 공유하여 원격지원 받는 중

모바일 지원_ 상담사용 뷰어

[메인 메뉴]



[모바일 제어 메뉴]



메인 메뉴

모바일 제어 메뉴

현재 화면 정보 > 설정

프로세스 정보

Memory(%) 77, Disk(%) 41, CPU(%) 10

프로세스	CPU	메모리	종료
AhnLab V3 Mobile Plus 2.0	0 %	45.74MB	×
Android 시스템	0 %	99.25MB	×
Anymate	0 %	86.06MB	×
App Protection:remote	0 %	19.33MB	×
CJ ONE	0 %	100MB	×
ClipboardHub	0 %	25.43MB	×
D-day	0 %	18.30MB	×
Dropbox	0 %	47.93MB	×
DualWindowUI	0 %	23.36MB	×

[Send] 7.66 KB [Receive] 3.20 MB | Gateway Wi-Fi | 1080 x 1920, 32 Bits | 256 Colors | 41 %

00:05:05

모바일 지원_ 상담사용 뷰어

시스템 정보

퀵 세팅

프로세스 정보

앱 정보

채팅

로그정보

지원이력

파일전송

시스템 정보

퀵 세팅

프로세스 정보

앱 정보

채팅

로그정보

지원이력

파일전송

현재 화면 정보 > 설정

보안

휴대전화 분실 관리

V Protection(분실된 개인정보 보호)

휴대전화 분실 시 원격 제어를 통해 분실한 휴대전화의 개인정보를 보호

암호화 및 잠금 설정

휴대전화 암호화

휴대전화의 정보를 영 대미다 암호 해독을 위해 설치 PIN 또는 비밀번호 입력

USIM 카드 잠금 설정

비밀번호

비밀번호 표시

키잡

기기 관리

기기 관리자

기기 관리자 보기 또는 비활성화

앱 운영

앱의 사용 권한을 보거나 변경

알 수 없는 소스

알 수 없는 출처의 앱 설치 허용

꺼짐

원격지원중

프로세스 정보

77

Memory(%)

41

Disk(%)

프로세스

AhnLab V3 Mobile Plus 2.0

Android 시스템

Anymate

App Protection:remote

CJ ONE

ClipboardHub

D-day

Dropbox

DualWindowUI

CPU

메모리

종료

0 %

45.74MB

×

0 %

99.25MB

×

0 %

86.06MB

×

0 %

19.33MB

×

0 %

100MB

×

0 %

25.43MB

×

0 %

18.30MB

×

0 %

47.93MB

×

0 %

23.36MB

×

기본앱

사용자 설치앱

프로그램명

버전

상태

삭제

ATS Agent 2

2.1.7

OFF

×

Adobe Flash Player 10.3

10.3.186.6

OFF

×

AhnLab V3 Mobile 2.0

2.0.15.2

ON

×

Android Live 배경화면

2.3.7

OFF

×

Android 시스템

2.3.7

ON

×

AutoRun

1.08

ON

×

파일전송

/mnt/sdcard/Android/data

파일이름

크기

유형

수정된 날짜

com.nhn.android.n...

R W

08/30/14 05:02 PM

com.nhn.android.n...

R W

09/08/14 09:57 AM

com.nhn.android.n...

R W

08/30/14 07:04 PM

org.dayup.gnotes

R W

08/30/14 03:08 PM

파일 보내기

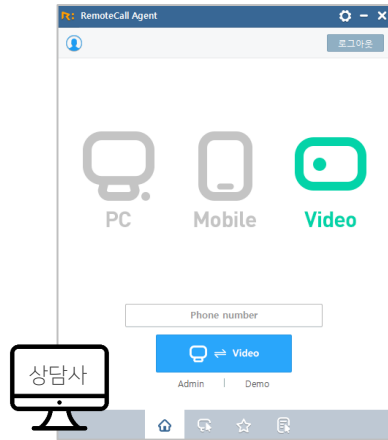
파일 받기

[Send] 7.66 KB [Receive] 3.20 MB | Gateway Wi-Fi | 1080 x 1920, 32 Bits | 256 Colors | 41 %

00:05:05

영상 지원_ 접속 방법

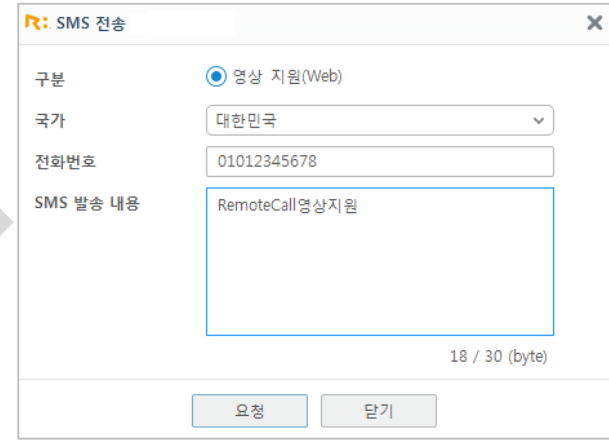
리모트콜 비주얼팩은 스마트폰 카메라 촬영 화면을 실시간 공유하여 신속하게 문제를 진단하고 실시간 해결을 지원하는 영상지원 솔루션입니다.



리모트콜 에이전트 로그인



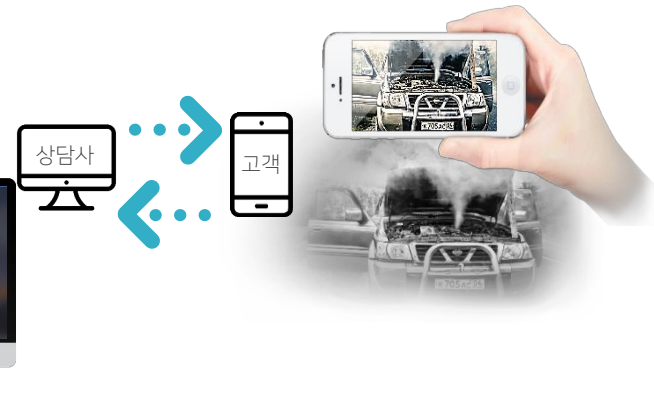
고객에게 원격접속 URL을 SMS로 전송
(접속코드 6자리가 포함된 원터치 접속 URL이 전송됩니다.)



모바일 기기에서
SMS의 링크를 터치하면,
모바일 웹 브라우저를 통해
영상지원 화면으로
즉시 연결됩니다.



리모트콜의 다양한 기능을 활용하여 원격지원



카메라 촬영 화면을 공유하여 영상지원 받는 중

영상 지원_ 상담사용 뷰어

[영상 지원 제어 메]

왼쪽으로 90도 회전	오른쪽으로 90도 회전	코드 스캐너 켜기	코드 스캐너 끄기	플래시 ON	플래시 OFF	후면 카메라	전면 카메라	동영상 전송 시작	동영상 전송 중지	사진 모드	비디오 모드	위치정보 요청

[메인 메뉴] 아이콘 클릭 시, 기능 즉시 실행

음성 채팅 설정, 항상 위,
뷰어 잠금, 종료

그리기 시작/유형/
색상, 전체 지우기

사용자 조절
화면 맞춤

위치 정보 요청
: 웹에서 구글 지도 연결

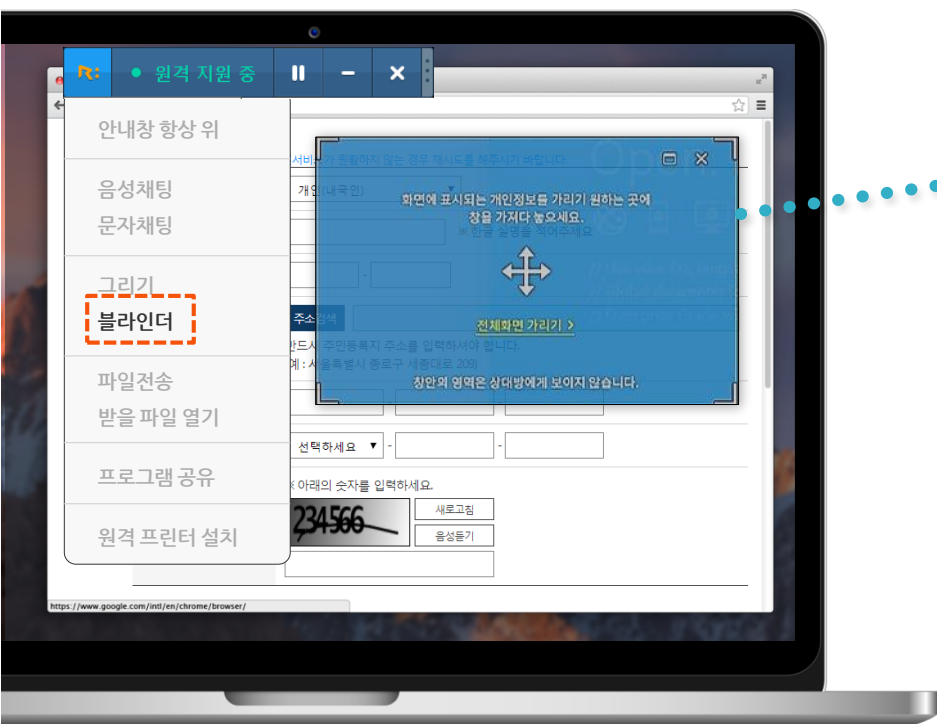
The screenshot shows the main interface of the video support viewer. At the top, there's a blue header with icons for drawing and chat. Below it, a green toolbar contains various drawing tools like lines, rectangles, and eraser. The main area displays a video of a car with smoke coming from the engine. To the right, there's a chat window with a message about location information. Above the chat, a map shows the location. Below the chat, there's a directional keypad with an 'OK' button. At the bottom, there's a status bar showing connection details and a timer.

고객 측 화면 블라인더 기능

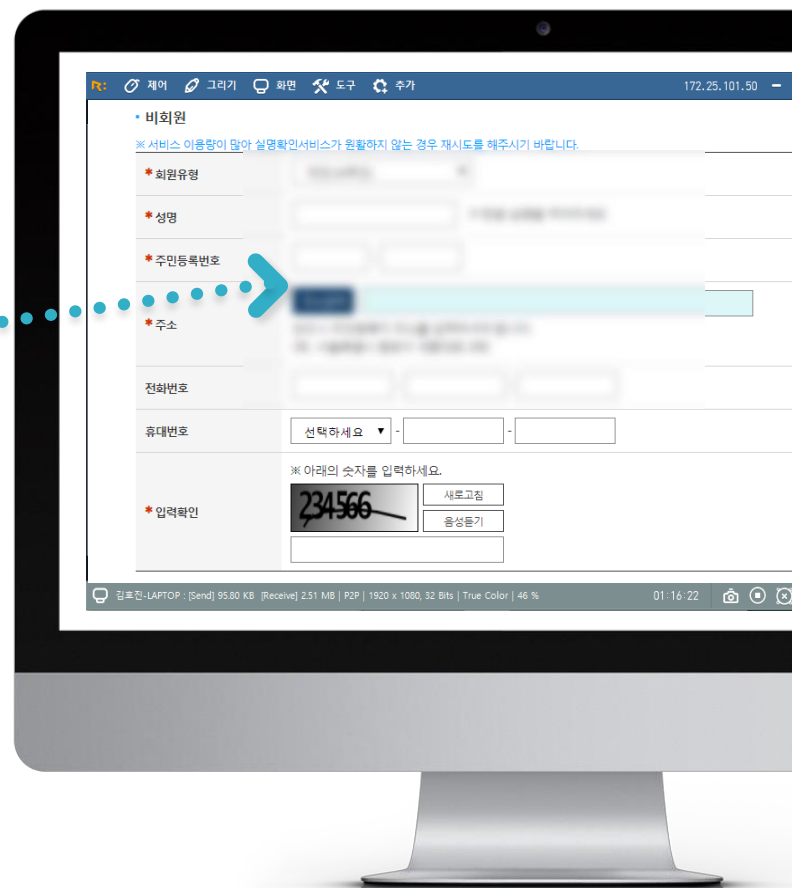
주민등록번호 등을 입력하는 경우, 전체 화면 중 입력 창 부분만 가릴 수 있습니다.

원격지원 중에 공유 화면 내의 특정 영역을 상담사가 볼 수 없도록 고객이 손쉽게 차단할 수 있습니다.

고객 PC



상담사 PC



특화 기능

고객 정보 보호 : 원격지원 시작 동의 절차

원격지원 시작을 위해, 먼저 고객의 명시적인 동의를 받습니다.

원격지원 동의

상담원이 고객님의 PC의 마우스/키보드를 제어할 수 있습니다. 마우스 및 키보드 제어에 동의하시겠습니까?

☒ **마우스/키보드 제어 동의**

고객님의 PC에 녹화동영상을 저장할 수 있습니다. 녹화 동영상을 저장하시겠습니까?

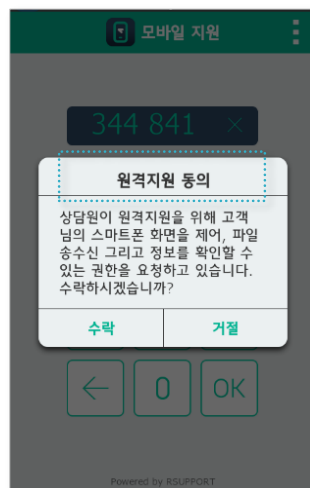
☐ **원격지원 녹화 동의**

원격지원 과정은 상담원 측에 녹화되며 동영상으로 저장됩니다.

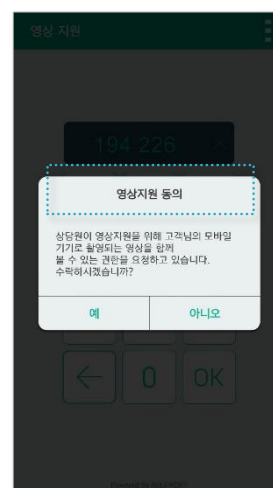
동의

거절

PC 지원 시작 시 고객 동의 필요



모바일 지원 시작 시
고객 동의 필요



영상 지원 시작 시
고객 동의 필요

특화 기능

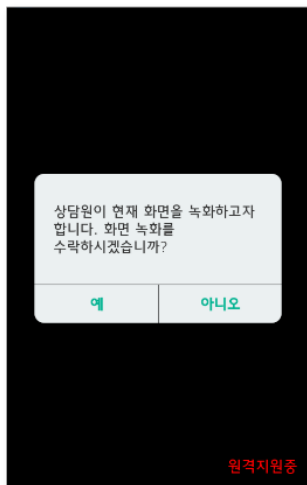
고객 정보 보호 : 특정 기능 실행 시 동의 절차

원격지원 중 상담사에게 제어권이 있더라도, **고객 동의 요청 Pop-up창은 상담사가 임의로 제어할 수 없습니다.**

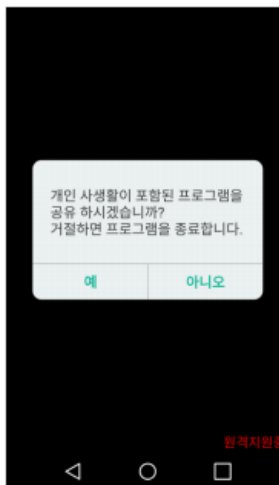
원격지원 중 특정 기능을 실행하는 경우, 먼저 고객의 명시적인 동의를 받습니다.



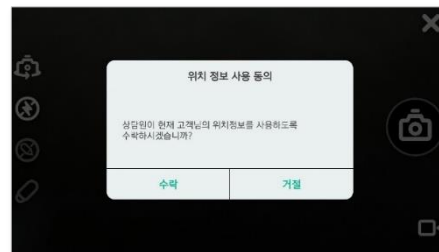
원격지원중



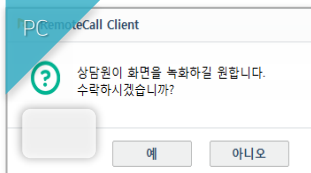
원격지원중



원격지원중



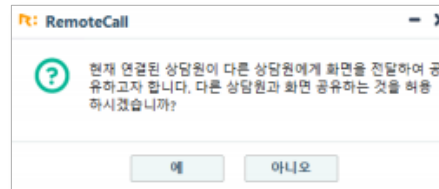
고객 위치 정보 사용 동의
영상 지원 중 고객 위치 정보가 필요한 경우,
위치 정보 송신에 대한 고객 동의 필요



원격 화면 녹화 또는 캡처

파일 원격 송수신
또는 설치/삭제
고객 디바이스의 파일을
삭제 및 이동하거나
새로운 파일을 업로드 시

응용 프로그램
잠금/허용
사전에 미리 등록한
응용프로그램에 대해
고객 모바일 기기에서
상담사의 접근을
제한하거나 허용 가능



세션 전달 동의
더 빠른 문제 해결을 위하여
다른 상담사와 원격 세션을 공유할 때,
고객 동의 필요

특화 기능

고객 정보 보호 : 상담사 뷰어 잠금

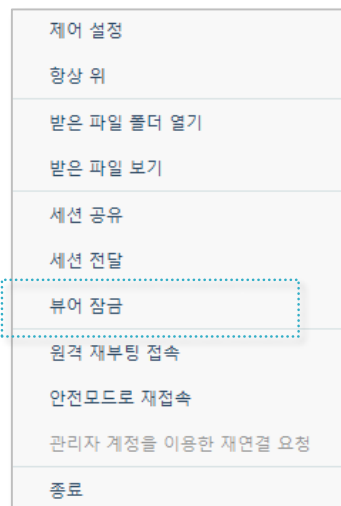
뷰어 잠금을 해제하려면 에이전트 로그인 비밀번호를 입력해야 하므로, 제 3자가 임의로 잠금을 해제할 수 없습니다.

제 3자에 대한 공유 화면 정보 노출을 방지하기 위해,
상담사 측 뷰어를 자동 또는 수동으로 잠글 수 있습니다.



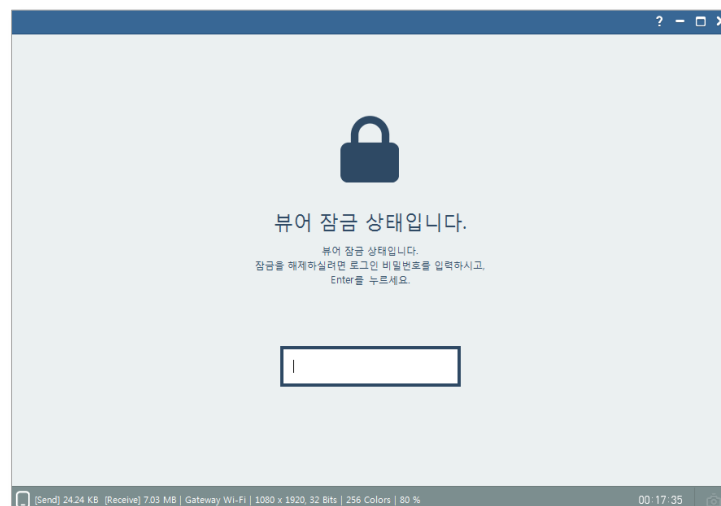
미 사용 시간 경과에
따른 뷰어 자동 잠금

상담사 에이전트의
보안 옵션에서 설정



긴급한 경우
뷰어 즉시 잠금

원격지원 도중 상담사가 급하
게 자리를 비워야 하는 상황
이 발생하면, 원격지원 뷰어
메뉴 중 '뷰어 잠금' 기능을 실행하여 뷰어의 모든 기능을
사용 불가 상태로 전환 가능

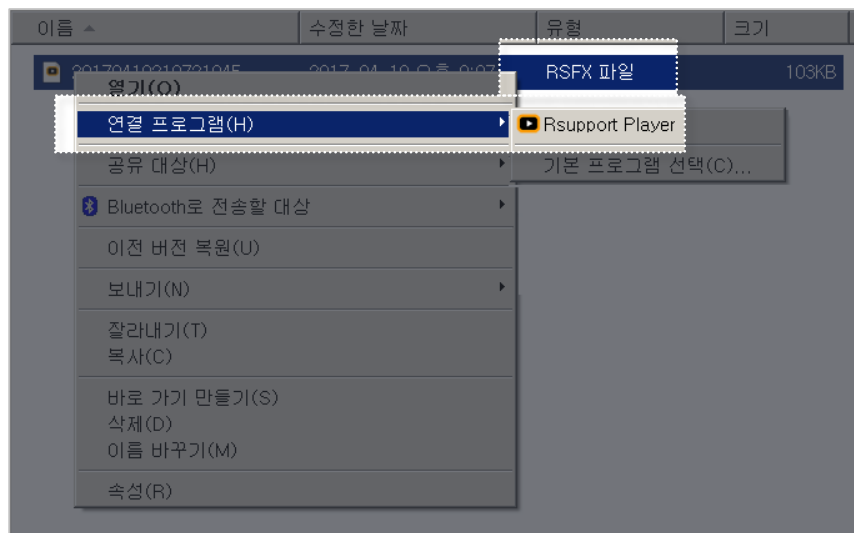


상담사 뷰어
잠금 상태

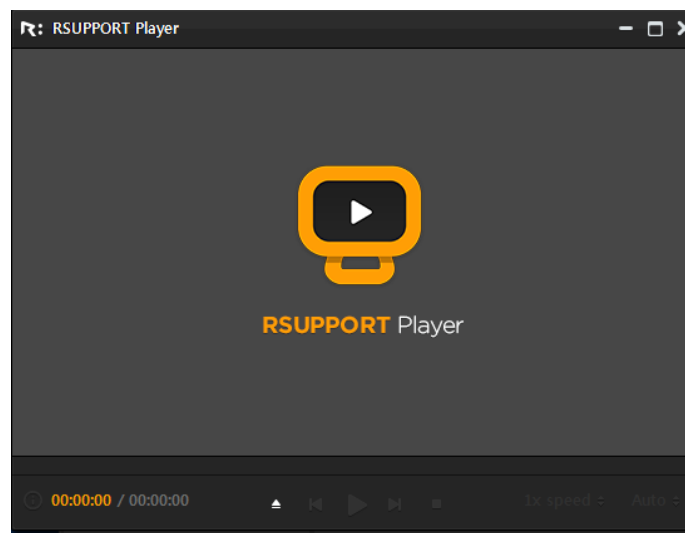
특화 기능

고객 정보 보호 : 녹화 파일 재생 환경 제한

- 리모트콜 원격지원 녹화 파일은 알서포트가 자체 개발한 암호화 파일 형식(*.rsfx)으로 안전하게 저장됩니다.
- rsfx 형식의 파일은 알서포트가 제공하는 전용 플레이어에서만 재생 가능하며, 리모트콜 에이전트가 설치되지 않은 PC에서는 재생이 불가능합니다.



원격지원 녹화 파일의 연결 프로그램
전용 플레이어로만 연결 가능



리모트콜 전용 플레이어

관리 체제

보안 관리 : 안전한 접속코드 인증

- 리모트콜 원격지원 인증에 사용되는 접속코드는 랜덤한 6자리 숫자로 제공됩니다.
- 접속코드는 상담사와의 원격 연결을 위해 일회성으로 사용되며 제3자의 임의 접근은 원천 차단됩니다.



관리 체제

보안 관리 : 데이터 암호화 및 네트워크 보안



원격 접속 인증 정보에 대한 1차 암호화
모든 원격 세션에서 전달되는 데이터를 End-To-End에서 256-bit AES (Advanced Encryption Standard) 압축 암호화하여 전송합니다.



원격지원 세션 연결 시 2차 암호화
원격지원 세션 연결 시 강력한 2048-bit SSL(Secure Sockets Layer) 암호화 통신을 제공합니다. SSL 웹 서버 사용으로 PC와 서버 사이에 전송되는 모든 데이터에 대해 암호화 통신을 제공함으로써, 해독이 불가능한 상태로 안전하게 데이터를 전송합니다.



보안 가이드 준수
알서포트의 모든 원격 소프트웨어 업데이트 체계 보안 가이드를 준수하여, 모든 모듈은 전자서명 기반으로 인증된 정보로만 업데이트됩니다.

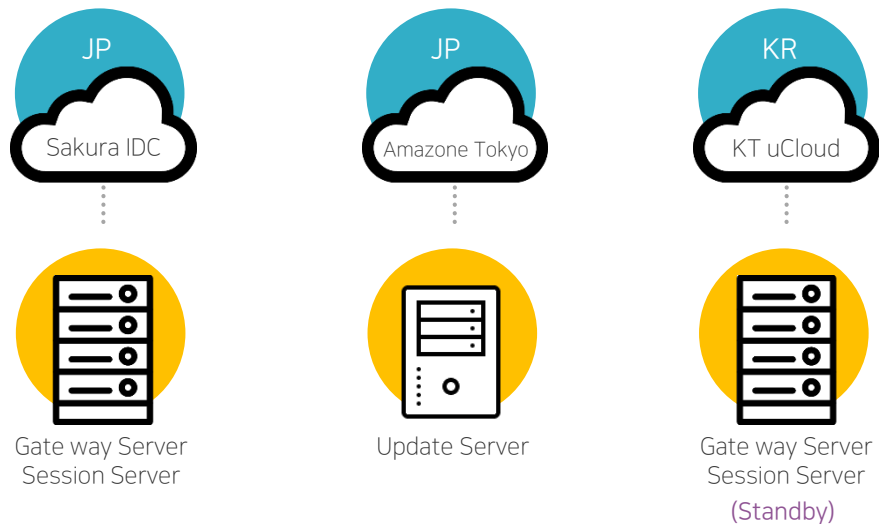


안전한 코딩 가이드(Secure Coding Guide) 준수
공인된 개발 보안 가이드를 준수한 개발 및 검토를 실시하며, 관련된 사이버 보안 위협에 대한 대응 및 예방책을 수립하여 적용하고 있습니다.

안정적으로 유연한 서버 구성

서버 이중화로 안정성을 보장하며, 클라우드 서버로 유연하게 대응합니다.

예 : 일본 지역 서버 구성도



**웹 서버/DB 서버/
중계 서버/세션 서버**

각 국가별로 구성, 장애 시에는 다른 국가 서버를 사용하도록 이중화

업데이트 서버

Global CDN (AWS) 을 사용함과 동시에 지역별로 서버를 두어 업데이트 서비스 제공

Global Public Cloud

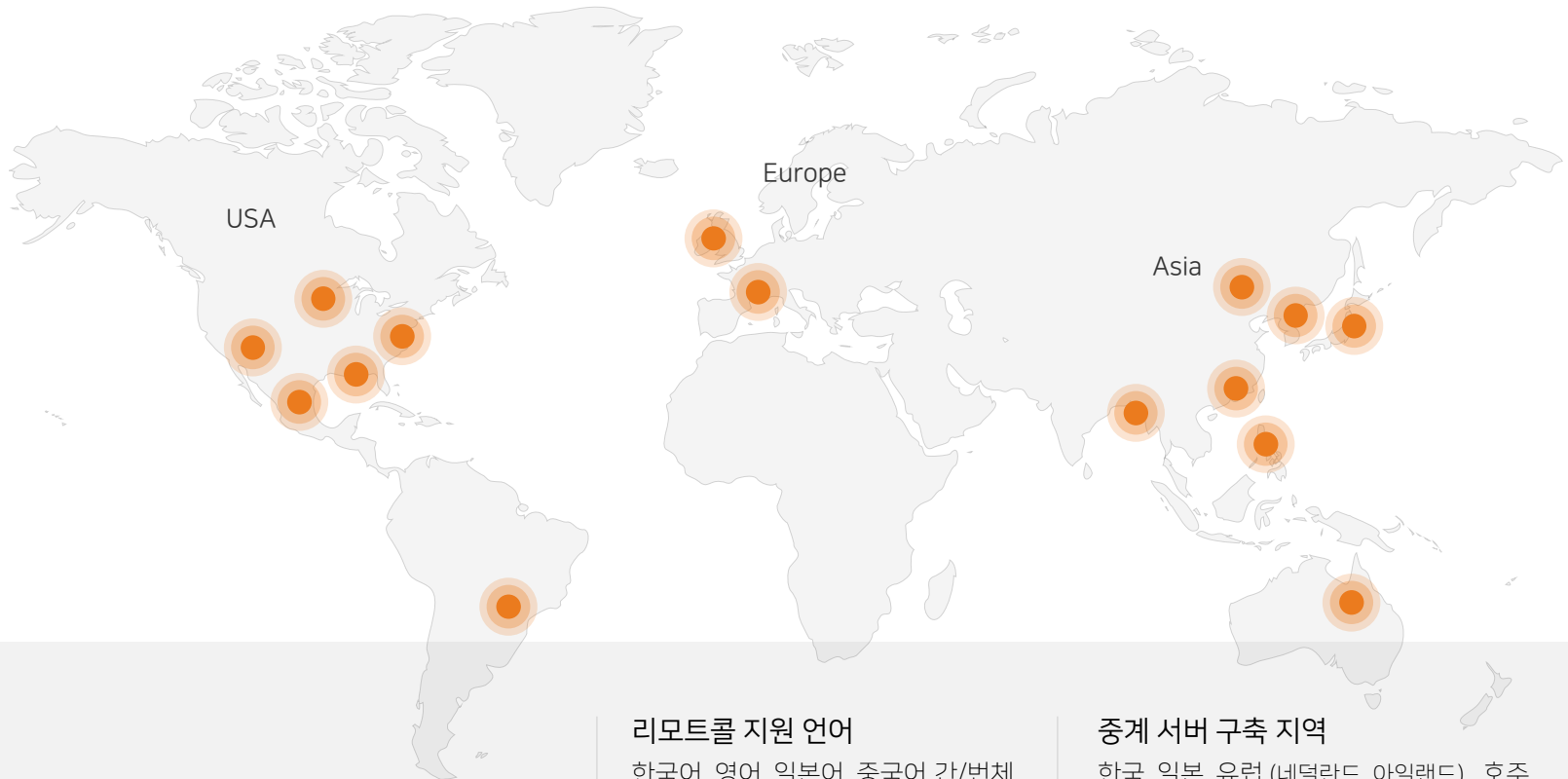
Global Public Cloud (AWS, MS Azure, KT uCloud)를 사용하여 유연한 서버 운영 가능

인프라

글로벌 원격지원 인프라 보유

근접 지역 서버 자동 연결 방식은 리모트콜의 연결 안정성뿐 아니라 속도 향상에도 기여하는 리모트콜만의 운영 노하우입니다.

- 전 세계 15개 edge 지역에 중계서버를 구축하여, 가장 가까운 지역의 서버로 자동 연결되도록 운영합니다.
- 범용성 높은 7개 언어를 지원하여 글로벌 지원의 범위를 최대화하였습니다.



리모트콜 지원 언어

한국어, 영어, 일본어, 중국어 간/번체,
프랑스어, 스페인어, 포르투갈어

중계 서버 구축 지역

한국, 일본, 유럽 (네덜란드, 아일랜드), 호주,
브라질, 미국 서부/중부, 싱가포르

사용자 중심의 기능 구현

웹 브라우저를 이용한 간편 연결

- 영상지원을 받기 위해 앱을 설치할 필요가 없습니다. SMS의 링크로 원터치 연결됩니다.



※ Specification

Mobile OS	iOS	Android	
Browser	Safari	Chrome	Samsung

사용자 중심의 기능 구현

최소의 조작으로 제품 정보 확인

- 영상지원 중에 제품 정보를 즉시 인식할 수 있는 코드 스캐너를 제공합니다. (바코드 또는 QR코드 인식)

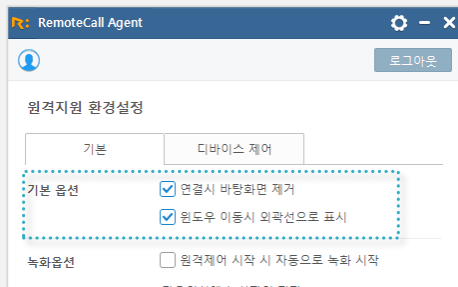


원격지원 속도 설정 옵션

원격지원 환경 설정

속도가 느린 열악한 네트워크 환경이라면, 가장 적은 양의 정보 전송만 일어나도록 옵션을 조정하여 속도를 확보하는 것이 중요합니다.

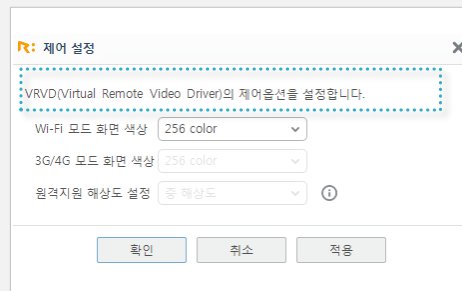
고객의 네트워크 조건에 따라
상담사 측에서 제어 옵션을 세부 조정하여 제어 속도를 최대화할 수 있습니다.



에이전트 설정: 기본 옵션

원격 화면 공유 옵션

원격 화면 공유 시 바탕화면을 제거한 상태로 보거나 윈도우 이동 시 외곽선으로 표시하는 옵션을 선택하면, 화면 전송량이 더 적어져 제어 속도 개선



모바일 뷰어 설정: VRVD 제어 옵션

네트워크 모드별 화면 색상
원격지원 해상도 설정



에이전트 설정: 디바이스 제어 옵션

네트워크

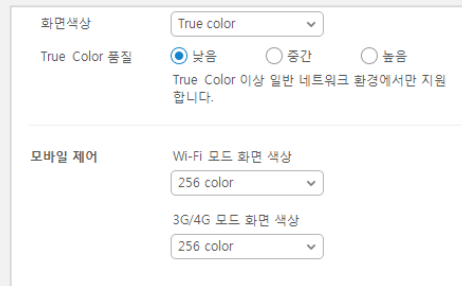
데이터 전송 시 압축 여부 설정

- 일반: 압축하여 전송
- 고속: 압축 없이 전송

제어모드

화면 검출 시
가상 드라이버 이용 여부 설정

- 고속: 이용함
- 그래픽: 이용 안 함



에이전트 설정: 디바이스 제어 옵션

PC제어 화면 색상/ true color 품질
낮을수록 속도 향상
4 color / 256 color / high color / true color

모바일 제어 화면 색상
낮을수록 속도 향상
4 color / 16 color /
64 color / 256 color/
high color

풍부한 노하우를 기반으로 한 기능별 관리 옵션

고객사 원격지원 환경에 맞게 설정할 수 있는 기능별 on/off 옵션 제공

- 다양한 고객 케이스 분석과 운영 노하우를 통하여 각 기능별로 세분화된 옵션을 제공합니다.
- 기업의 관리자가 개인 및 그룹의 리모트콜 사용 권한을 세부적으로 관리할 수 있습니다.

리모트콜 관리자에서 옵션을 설정할 수 있는 항목의 예시

범주	옵션명	범주	옵션명	범주	옵션명
에이전트 설정	에이전트 즐겨찾기(URL)	마우스/키보드 제어	마우스 제어	보안 설정	에이전트 로그파일 기록사용
	에이전트 채팅단축메시지(PC/모바일)		키보드 제어		에이전트 자동 로그아웃 제어
	에이전트 단축메시지(모바일 앱)		마우스/키보드 동시제어 메뉴 노출		사전동의서
	RemoteView사용		마우스/키보드 제어 자동 활성화		제어중 동의서
	에이전트 강제 연결 종료		레이저포인터		고객측 알림창 제어 금지
	Remotecall Lounge		Ctrl+Alt+Del 전송		세션비밀번호
	P2P 사용여부		그리기		모듈삭제
	직접 입력 방식(RCVP역접속방식)		화면저장		원격 세션 전달, 공유시 고객 자동수락
상담사/종료 설정	기기등록(RCVP역접속방식)	화면/파일 전송	URL전송	화면/파일 전송	화면녹화 동의서
	Feedback 사용		파일전송(Drag & Drop 파일 전송)		화면저장 동의서
	만료일 안내		100여 개 기능에 대해 사용 권한 옵션 제공		IP 접근허용 사용
	접속페이지정보 email전송		문자채팅(이메일)		MAC 접근허용 사용
	접속 및 앱설치 정보 클립보드복사		음성채팅		모바일 사전동의서
	상담일지사용		소리공유		모바일 화면잠금
	원격지원 종료안내문		프로그램공유		모바일 파일 전송 동의서
	설문조사 사용		화면녹화(고객측/상담사측)		스크린샷 이미지 동의서
채팅기능 설정	고객설정 종료팝업창	녹화파일 저장 경로	녹화파일 저장 경로	화면/파일 전송	위치정보 동의서
	앱설치정보 SMS 전송사용		원격제어 동의창에 녹화파일 저장 안내		모바일 응용프로그램 잠금
	SMS 서버 아이디		원격세션 전달 / 공유		모바일 응용프로그램 잠금 타입
	모바일 시스템, 화면정보 동시수신		원격 재부팅 접속		화면 보안 해제 설정
	채팅 원격제어 버튼		관리자 계정을 이용한 재연결 요청		블라인더 기능 사용
	채팅 세션공유		즐거찾기사용		블라인더 자동 실행 여부
	채팅 파일전송 사용(고객측/상담사측)		시스템 정보 보기		
	채팅 종료시 대화기록 저장				



아무리 좋은 기능이라도 특정 고객사 환경에 잘 맞지 않거나 특정 상담사 그룹에는 사용을 제한해야 하는 경우가 있습니다. 리모트콜은 각각의 고객사가 최적화된 환경에서 원격지원할 수 있도록 기능 사용 권한을 직접 관리할 수 있는 옵션을 제공합니다.

1. 화면 공유/제어

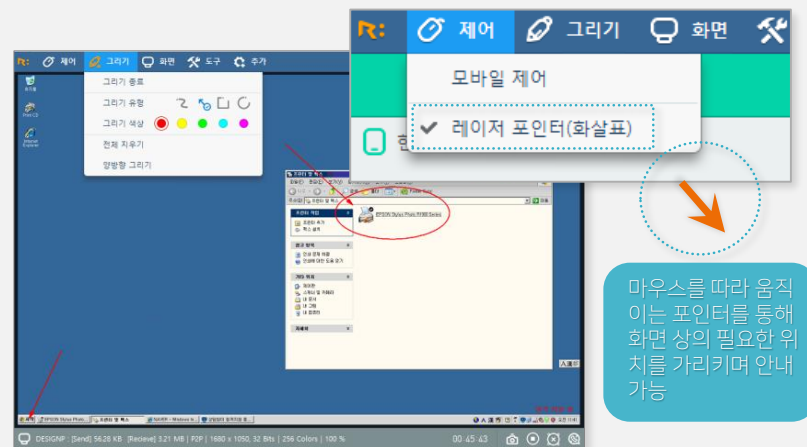
| 원격지의 PC나 모바일의 화면 공유 | 마우스/키보드를 통한 제어



▲ (고객 동의 후) 화살표를 눌러 모바일 화면 공유

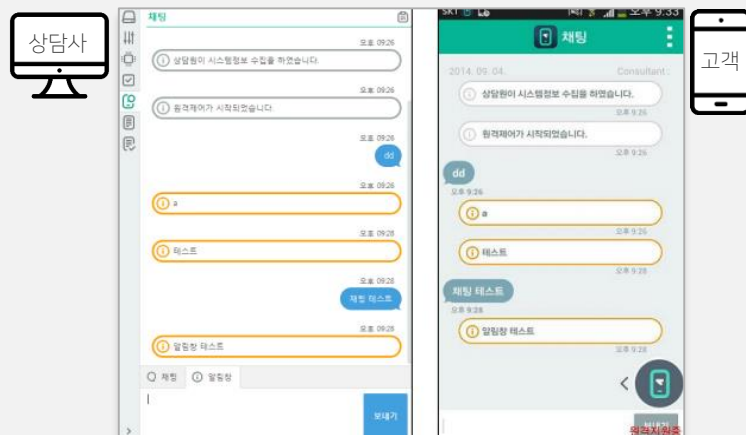
2. 공유 화면 상에 안내

| 화면 위에 그리기, 레이저 포인터 등을 통한 안내



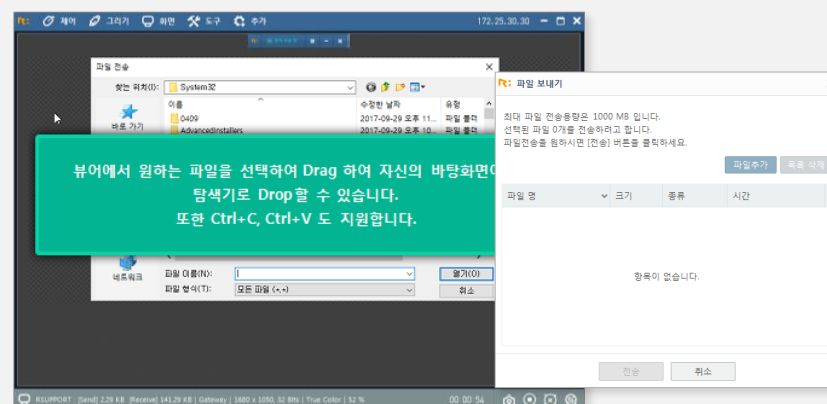
3. 채팅

| 양방향 채팅을 통한 커뮤니케이션



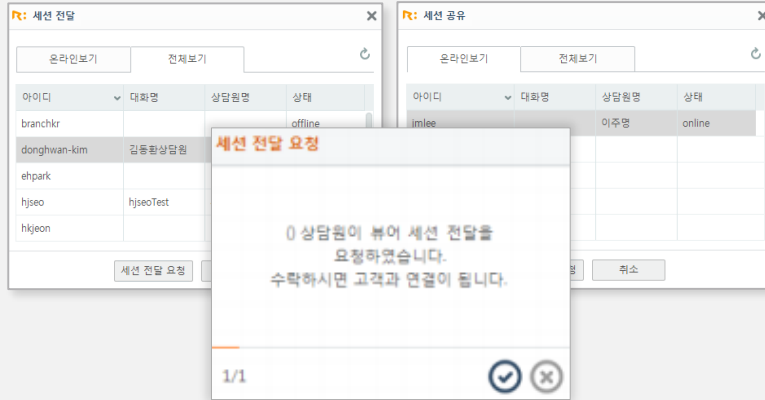
4. 파일 송수신

| 지원에 필요한 파일을 보내거나 가져오기



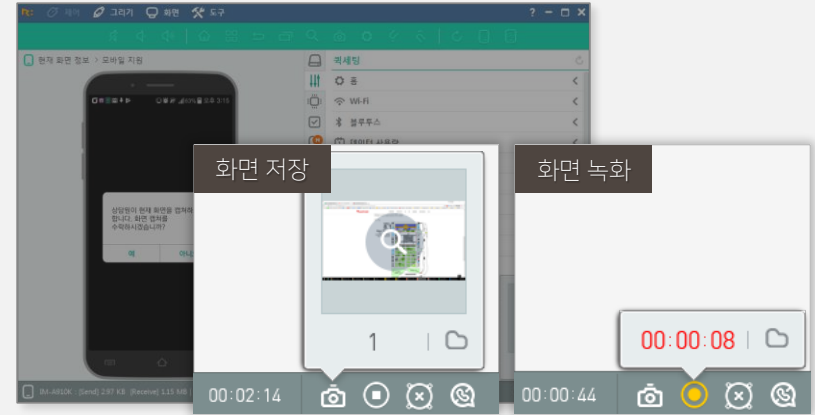
5. 세션 전달 / 공유

- 원활한 상담을 위해, 현재 지원 중인 원격 세션을 전문 상담사에게 전달하거나 다른 상담사와 공유



6. 공유 화면 저장 / 녹화

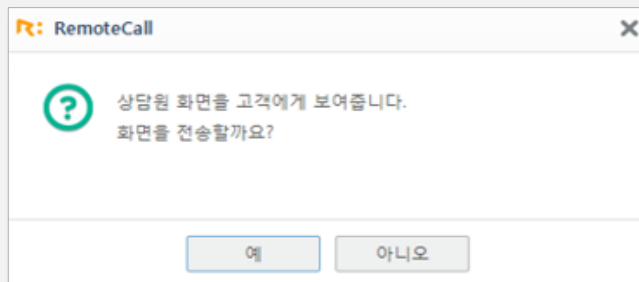
- 필요 시 원격지원 중인 고객의 화면을 저장 또는 녹화



뷰어 우측 하단에 화면 저장 및 녹화 현황이 표시됨

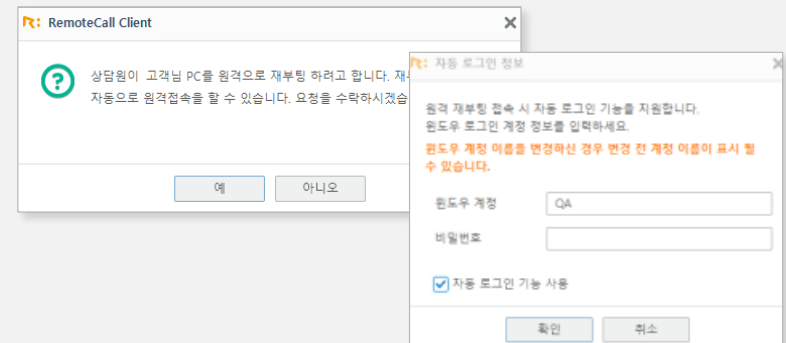
7. 상담사 화면 공유

- 상담사의 화면을 역으로 고객에게 공유
- 고객도 상담사 화면에 그리기 및 파일 전송 가능



8. 원격 재부팅 접속

- 지원 중 고객의 PC 재부팅이 필요한 경우 원격으로 실행 후 자동 재접속



암호가 설정된 PC인 경우, 재접속하려면 고객의 로그인 필요

9. 시스템 정보 확인

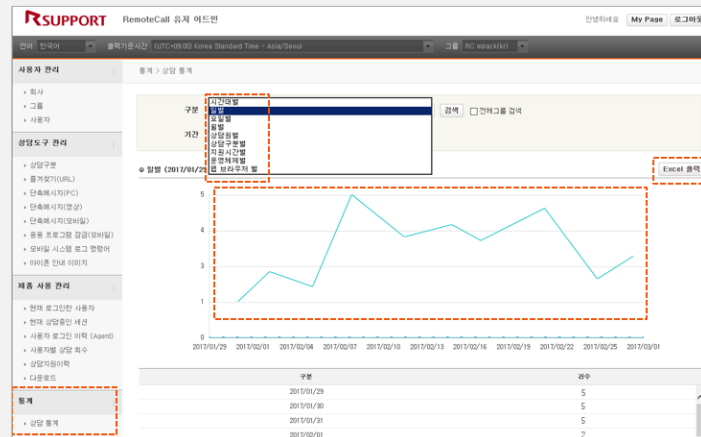
PC나 모바일 디바이스의 시스템 원격 진단 및 프로세스 제어 | 모바일 App 설치 현황 및 프로세스 관리, 로그 항목 선택 및 수집

The screenshots display the RemoteCall interface for system monitoring:

- System Info:** Shows hardware and software details like Machine Name, System Model, CPU, Memory, and Local Address.
- Process Info:** Lists running processes with columns for Name, PID, and Status.
- Process Management:** A table showing installed programs and their status, with options to start or stop them.
- Log Info:** Displays system logs with filters for Debug, Info, Warning, Error, and Fatal.

10. 상담 통계 (user admin)

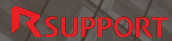
지원 내역에 대해 다양한 통계 제공



The screenshot shows the '상담사 관리' (Consultant Management) section of the RemoteCall user admin interface. It includes a table of consultants with columns for Name, ID, and Status. A red box highlights the '상담사 아이디 별로 상담 횟수를 확인할 수 있습니다.' (You can check the consultation count by consultant ID). Another red box highlights the '현재 로그인한 사용자, 전체 상담 중인 세션 사용자 로그인 이력 사용자 별 상담 횟수 상담 지원 이력 등의 상담 내역 조회가 가능합니다.' (You can check consultation records such as consultation count by user, consultation history, and consultation support history of the currently logged-in user, all users in consultation, and users who logged in during consultation).



Thank you



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
一般のお問い合わせ : support.jp@rsupport.com
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