

원격지원helpU 서비스제안서

고품격 저비용 합리적인 원격지원 헬프유

목차



1. 제안 배경
2. 헬프유 개요
3. 가격 제안
4. 경쟁사 비교
5. 안전성 검증
6. 주요 기능
7. 도입 효과

기존 고객지원의 문제점 및 환경요인

> IT 기반의 Customer Service 수준 향상 추진 필요



노후한 고객지원 환경

- 전화를 통한 고객응대 시간 지체로 신속한 고객응대 미흡
- 상담원이 고객의 정확한 요구사항 이해 및 대처 미흡
- 실 시간적이고 신속한 고객 불편 해소가 불가능



내부 운영 환경요인

- 고객지원 다양화, 시스템 성능향상 및 요청에 따른 개선 필요
- 고객응대 서비스 체계 개선을 통한 고객 서비스 수준 획기적 향상
- 단순 전화상담수준의 고객응대 서비스 수준 향상 필요
- 고객의 니즈에 대한 기업의 즉각적이고 정확한 응대 필요

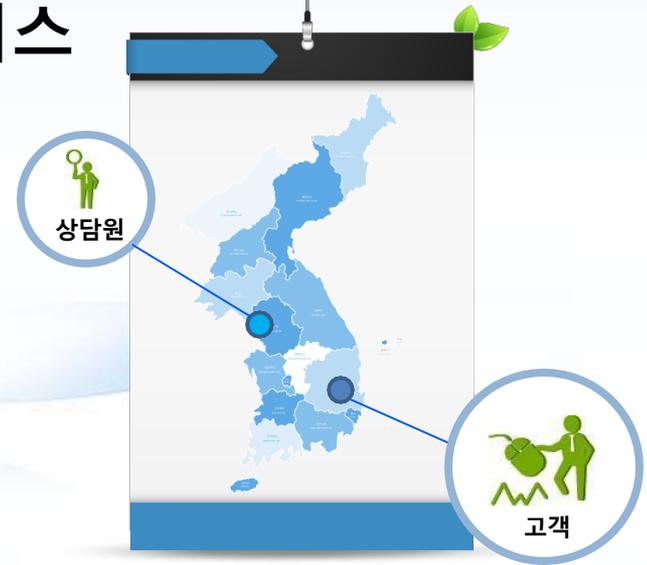


IT 시스템 Trend

- 시스템 선진사들은 단순 원격지원에서 해킹등 보안문제 해결과 원격지원 속도등 다양한 고객 서비스 차별화 추진

기존 고객지원의 문제해결을 위한 서비스 빠르고 편리한 원격지원 helpU

- > 전화로 상황 파악이 안되거나 설명이 길어져 답답하신가요?
 - > 급한 고객에게 신속하게 대응해주지 못하고 계십니까?
 - > 간단한 AS에도 먼거리까지 불필요한 출장을 다니시나요?
- > 헬프유를 만나시면 모두 해결 가능합니다.



고객 needs



1. 실시간 문제해결
2. 이해하기 쉬운 설명
3. 전문가의 도움

상담원 needs



1. 고객 상담 콜 횟수 단축
2. 효율적인 고객지원
3. 출장 등 외근 감소

기업 needs



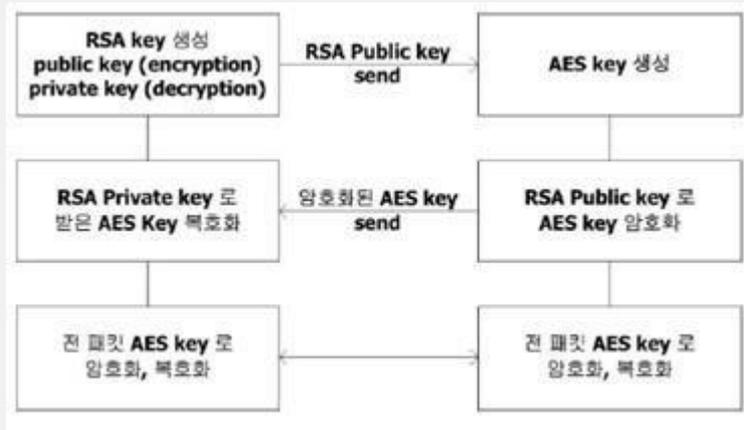
1. 고객센터 운영비용 감소
2. 전문인력의 업무효율 증가
3. 고객의 기업 신뢰도 향상

합리적인 고객지원을 위한 최선의 선택

빠르고 안정적인 helpU

- 헬프유는 접속지의 IP주소를 알더라도 임의로 재 접속을 허용하지 않으며, 재 접속 시에도 원격암호를 통한 접속과 상대방의 동의단계를 거쳐야만 접속이 가능합니다.

- KRCERT와 KISA(Korea information Security Agency)의 보안지침 권고사항을 준수하고있습니다.



- end to end 보안방식 (SSL)과 128bit AES 암호화 알고리즘을 통한 이중암호화 적용으로 기업과 고객 모두 안심하고 사용할 수 있습니다.

- 원격지원을 하는 도중에는 고객의 필요에 의해 원격지원을 잠시 중단하거나 종료할 수 있는 기능을 제공하여 고객이 안심하고 원격지원을 받을 수 있는 환경을 제공합니다.

합리적인 가격의 고 품격 원격지원

원격지원 helpU

온라인 원격제어 기술을 이용하여 원격지에 있는 상담원이 고객의 컴퓨터에 접속 하여 고객의 PC화면을 보면서 문제를 해결해 줄 수 있는 시스템으로 고객의 문의에 더욱 적극적이고 수월한 응대를 실현할 수 있습니다.



마우스 제어

원격지에 있는 고객의 컴퓨터에 마우스를 제어합니다.



키보드 제어

원격지에 있는 고객의 컴퓨터에 키보드를 제어합니다



멀티 모니터 지원

고객이 멀티모니터를 이용하시는 경우 별도의 설정없이 멀티 모니터를 모두 보면서 지원이 가능합니다.



그리기

상담원이 고객 PC에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.



작업관리자

작업관리자 바로가기(Ctrl+Alt+Del)를 지원합니다.



레이저포인터 기능

상담원의 마우스를 추적하여 고객화면에서 레이저 포인터로 표시합니다.



프로세스 정보 보기

고객 PC의 현재 프로세스 정보를 확인/제어 할 수 있습니다.



시스템 정보 보기

고객 PC의 시스템 정보를 볼 수 있습니다.



파일 보내기

파일 보내기 기능을 사용 할 수 있습니다.



화면 캡처

현재 제어 화면을 캡처 할 수 있습니다.



즐거 찾기

자주 사용하는 URL, 프로그램, 폴더를 고객 PC에 띄울 수 있는 기능입니다.



상담원 화면 전송

고객 PC에 상담원 화면을 전송합니다.(제어 불가)



클립보드

클립보드 전달 및 동기화



채팅 기능

고객과 채팅을 할 수 있습니다



양방향 그리기

고객과 상담원이 동시에 그리기를 할 수 있는 기능입니다.



제어판

제어판 열기. 프로그램 추가/제거, 날짜 및 시간, 인터넷옵션, 디스플레이, 명령어창 등



재부팅 후 자동 재접속

고객 PC가 재부팅 된 후 자동으로 접속합니다.



원격지원 중 고객 채팅요청

고객 요청으로 채팅하며 지원하실 수 있습니다.



전체화면 보기

뷰어창을 전체화면으로 보기



윈도우 시작버튼 누르기

원격지 PC의 윈도우 시작버튼을 누를 수 있습니다.



양방향 파일 전송

Ctrl+Esc 양방향 파일 전송을 사용 할 수 있습니다.



명령창 열기 바로가기

도스창 바로가기 아이콘



파일 가져오기

파일 가져오기 기능을 사용 할 수 있습니다.



고객접속방식

번호클릭, 원격인증암호 방식



사용통계보기

사용통계 지원



화면 자동스크롤

원격제어 화면을 스크롤 할 수 있습니다.



고객접속방식
인증암호



로고 이미지 변경
직접 고객접속 전용URL의 고객사 로고삽입



채팅내용 저장
채팅 내용을 저장합니다



상담원 강제 로그인
중복로그인시 후 사용자가 기존 접속을 끊을 수 있는 설정입니다.



고객 만족도 조사
고객 만족도 조사를 할 수 있습니다.



관리자계정지원
관리자 계정 지원

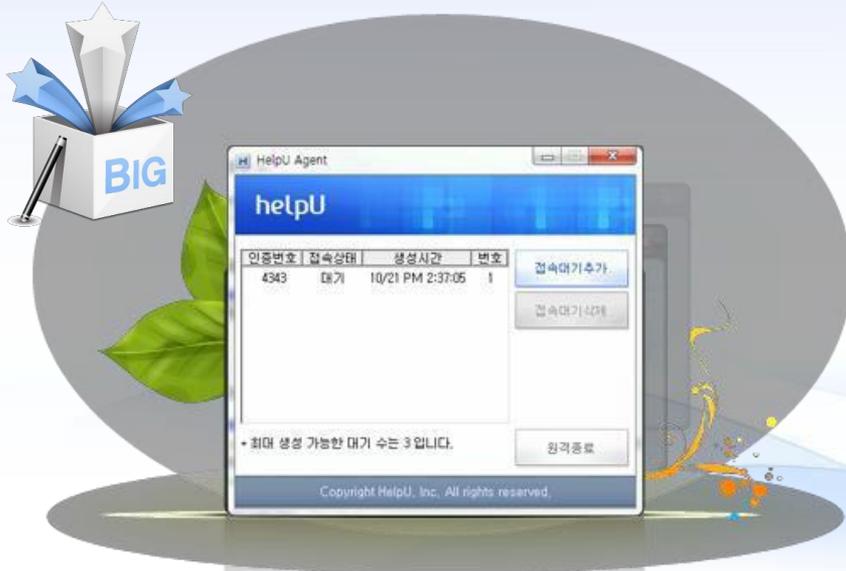


상담원 제어 불가
상담원이 고객 PC를 제어하지 못하도록 설정합니다.



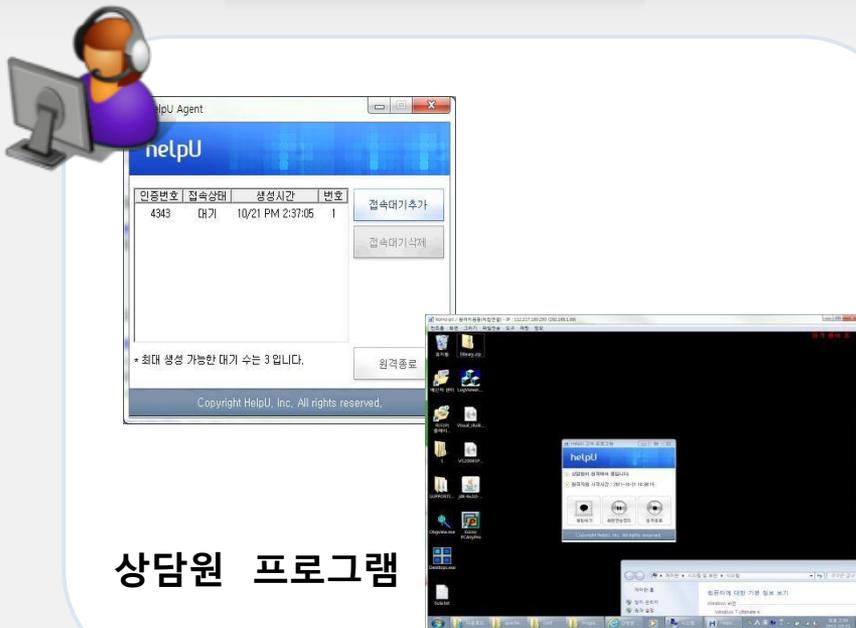
개별 URL
URL 전용페이지를 사용할수 있습니다.





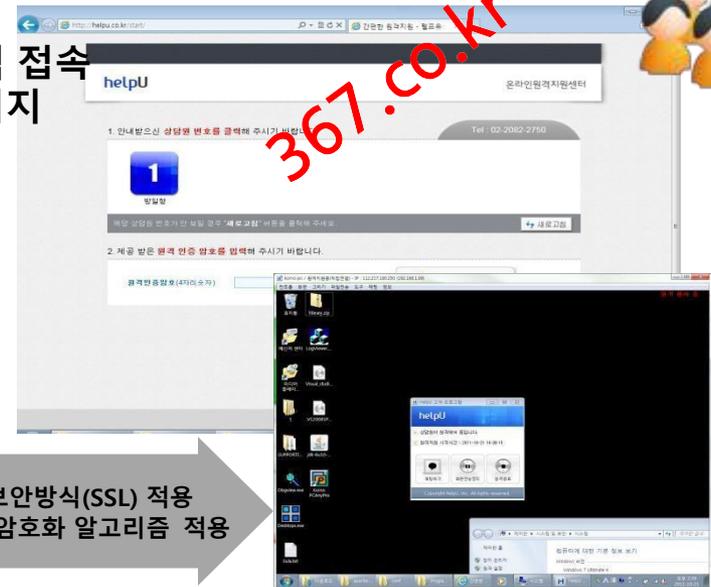
누구나 쉽게 helpU

- 고객입장에서는 고객접속페이지에 쉽게 접속하도록 구성하여 컴퓨터를 잘 모르는 고객조차도 쉽게 원격지원을 받을 수 있습니다.
- 상담원 기능 또한 누구나 손쉽게 사용할 수 있도록 친숙한 UI를 제공하여 윈도우를 사용하듯 간편하게 원격지원을 수행할 수 있습니다.



상담원 프로그램

고객 접속 페이지



end to end 보안방식(SSL) 적용
128Bit AES 암호화 알고리즘 적용

불필요한 외근, 출장을 줄여 업무의 효율성을 UP!

helpU 도입효과

상담내용을 기록 통계화하여 노하우가 축적되며 고객지원 업무의 효율성과 업무 생산성이 높아집니다. 또한 고객상담 요청을 효율적으로 분배하여 고객사의 고객센터 운영 비용이 크게 감소됩니다. 효과적인 문제처리로 고객 만족도가 높아져 경쟁력이 강화됩니다.



helpU 적용 분야



온라인 고객센터 상담

유료 인터넷서비스 사용자 지원
인터넷 전자상거래 사용자 지원



사내 헬프데스크

사내 PC 장애 원격조치
시스템 사용법 및 장애파악
지정과 해외지사 PC 원격 지원



공공기관 온라인 민원 처리

공공기관의 각종 대민 인터넷
서비스, 관공서 업무시스템 지원
교육기관의 학사 학내 안내망



시스템 개발/유지보수

소프트웨어 개발 및 판매사
하드웨어 메이커 및 유통점
PC/서버 시스템 유지보수



감사합니다.