

# 어디서나, 무엇이든, 쉽게


## 리모트콜로 원격지원

설치가 필요 없는 웹브라우저 원격지원  
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%

# Index

- 
- 01 제안 배경
  - 02 특징점
  - 03 제품 소개
  - 04 보안 및 인증
  - 05 구성도 및 스펙
  - 06 활용 사례
  - 07 도입 효과
  - 08 제품 라인업



PC 원격지원



모바일 원격지원



현장 원격지원

**리모트콜은 설치 없이 웹 브라우저를 통해  
고객의 PC 또는 모바일 기기에 원격 접속하여  
문제를 진단하고 해결하는 기업용 원격지원 솔루션입니다.**

# 비교 불허 원격지원, 리모트콜

리모트콜은 원격지원의 개념을 최초로 제시하였으며  
원격지원의 표준으로 인정받으며 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



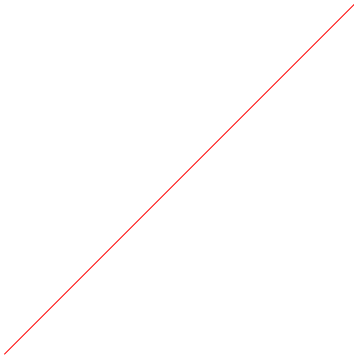
어디서나, 무엇이든, 쉽게\_리모트콜로 원격지원

# 제안 배경

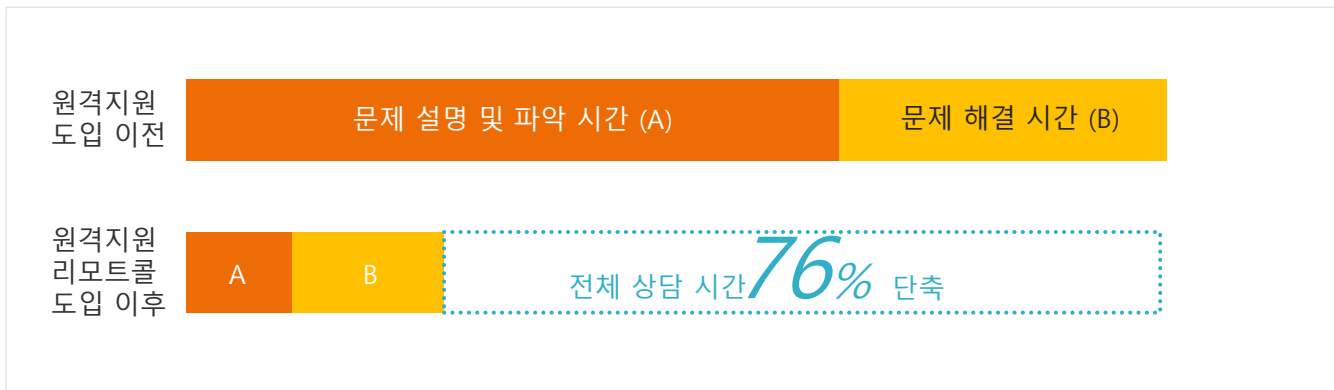
원격지원을 도입하면, 고객의 문제 설명 시간과 상담사의 문제 해결 시간이 모두 단축되어 **ROI와 고객만족도**가 동시에 상승됩니다.

리모트콜은 **Powerful & Universal** 원격지원으로서, 지원 영역과 지원 기종의 한계가 없는 원격지원의 **표준**으로 인정받고 있습니다.

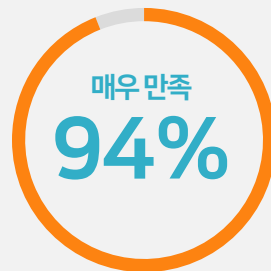
전 세계 20,000여 개 고객사의 원격지원 선택 기준이 된 리모트콜의 차별화 키워드 '**안심 / 안전 / 안정 / 편리 / 노하우**'를 소개합니다.



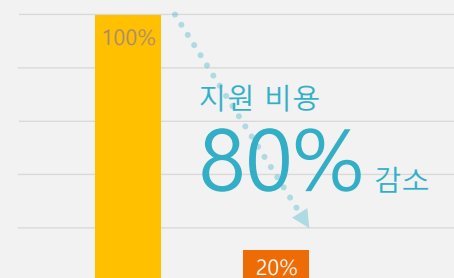
원격지원으로 더 빠르고 정확하게  
고객의 문제를 해결할 수 있습니다.



원격지원은 고객 만족도 상승과 기업 비용 절감의 기반이 됩니다.



N통신사의 리모트콜에 대한  
고객 만족도 조사



기존 리모트콜  
도입 이후

리모트콜로 기존 원격지원의 영역 한계를 극복할 수 있습니다.

# Powerful

PC, 모바일은 물론 현장까지 모든 상황을 지원합니다.



PC 화면을  
공유하여 문제 해결



모바일 화면을  
공유하여 문제 해결



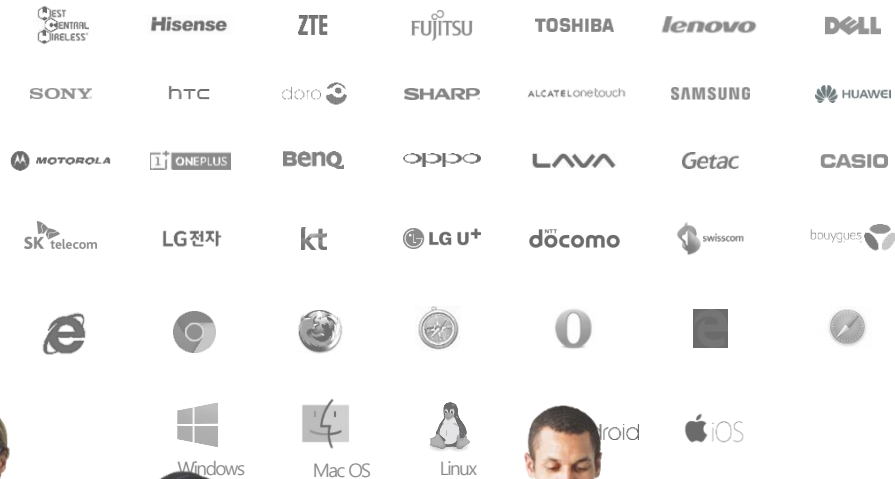
현장을 촬영하고 있는 스마트폰 카메라  
화면을 공유하여 문제 해결

**PC, Mobile, Field, Everything!**



[ 다른 원격지원에서 제한되던 기종도 리모트콜로 지원 가능합니다. ]

# Universal



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

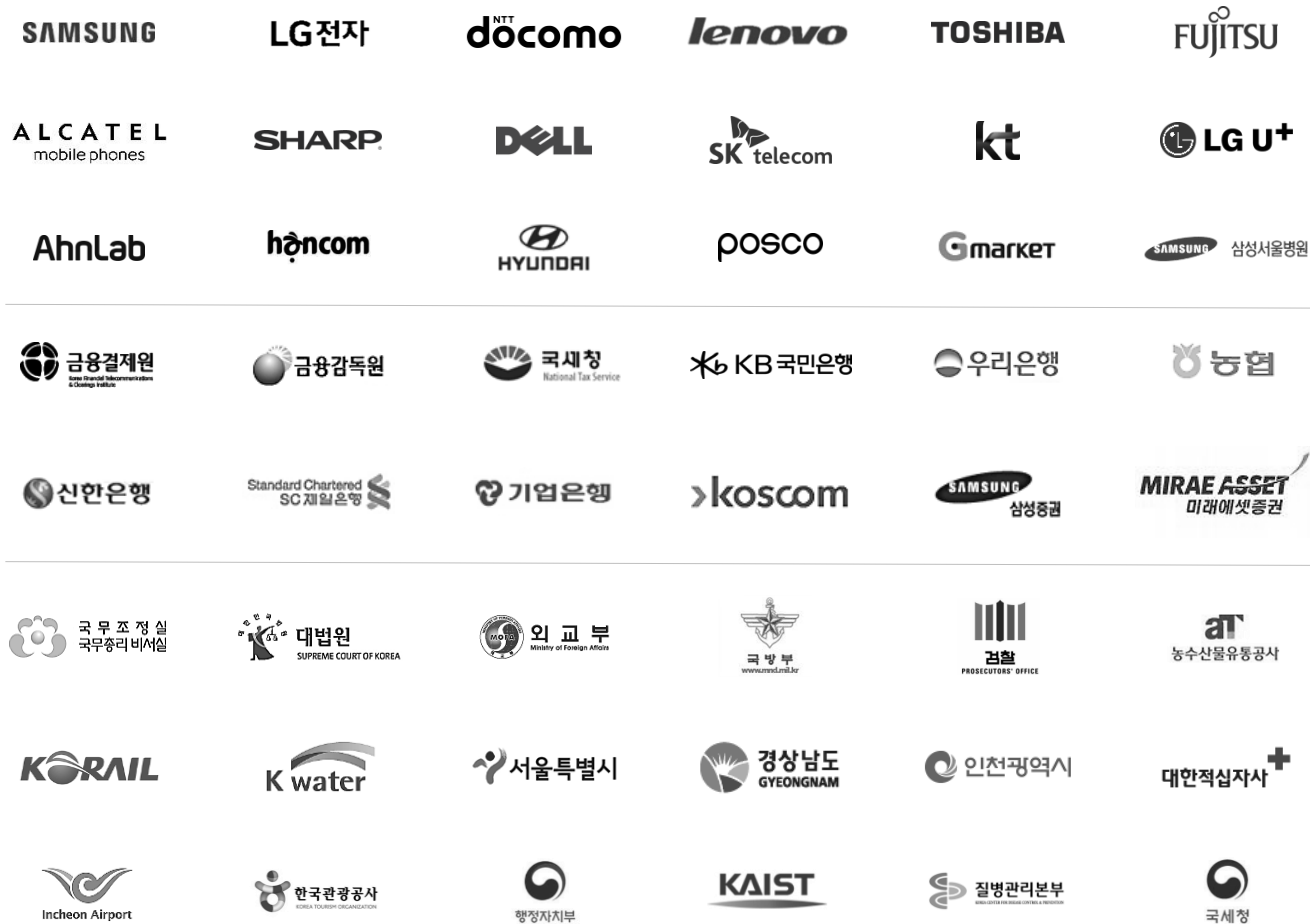
- PC와 모바일의 새로운 OS 환경도 예외 없이 지원할 수 있도록 미리 준비하고 빠르게 대응합니다.
- 모바일 디바이스 제조사의 기술 규격에 대응할 수 있는 고도화된 기술력을 보유하고 있습니다.





# 리모트콜은 원격지원의 **표준**으로 인정받고 있습니다.

대기업, 금융권, 통신사, 공공기관, 그리고 각 산업군 내 우량 기업은 리모트콜을 선택했습니다.





리모트콜 원격제어 솔루션

# 특장점

원격제어,  
이제는 선택이 아닌 필수!



# 편리 기능

전 세계 20,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

**2만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '편리' 입니다.**

상담사용 프로그램이나 고객용 앱 설치 없이 웹브라우저에서 접속하는 원격지원입니다.

## 원격지원을 할 때

PC나 모바일 기기의 웹브라우저에서 원격지원을 시작할 수 있습니다.

<https://www.remotecall.io>



※ 보다 전문적인 원격지원 기능이 필요한 경우, 기본 제공되는 '전용 에이전트'를 이용할 수 있습니다.

## 원격지원을 받을 때

모바일 기기에서 앱 설치 없이 SMS만 터치하면 영상 지원을 받을 수 있습니다.

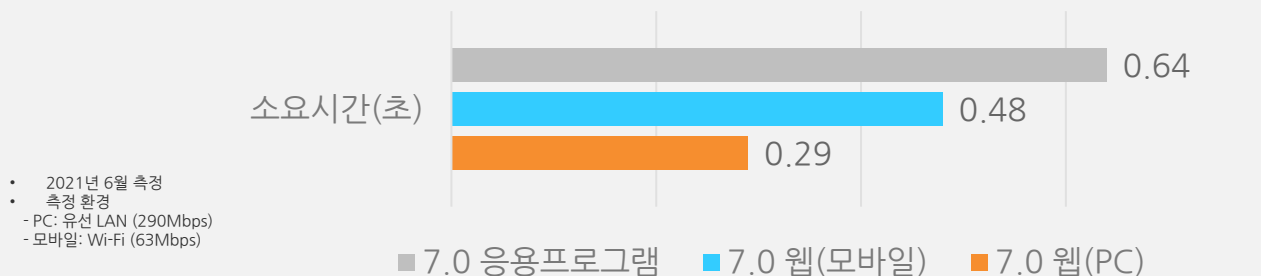


## 더 빨라진 속도

[ 핵심기술의 융합을 통해 **접속 속도와 화면 전송 속도가 향상되었습니다.** ]

특히 움직임이 많은 화면 공유 시, 더 원활한 지원이 가능합니다.

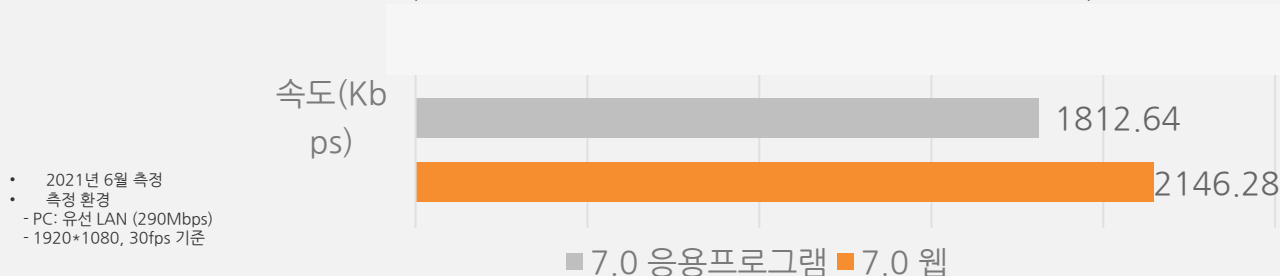
- 원격지원 최초 화면 수신 시간(Host 화면이 Viewer에 보일 때까지의 시간, 영상 지원 기준)



빠른 화면 전송  
**웹이 0.35초 빠름**  
 (PC 기준)

- 2021년 6월 측정
- 측정 환경
- PC: 유선 LAN (290Mbps)
- 모바일: Wi-Fi (63Mbps)

- 원격지원 중 동영상 화면 전송 속도(동일한 동영상 재생 시 뷰어로 화면이 전송되는 속도 측정)



부드러운 화면 전송  
**웹이 18.4% 더 빠름**

- 2021년 6월 측정
- 측정 환경
- PC: 유선 LAN (290Mbps)
- 1920\*1080, 30fps 기준

# SDK로 간편 지원

[ SDK를 이용하여, 화면 공유를 통한 간편 지원 도구로 활용할 수 있습니다. ]

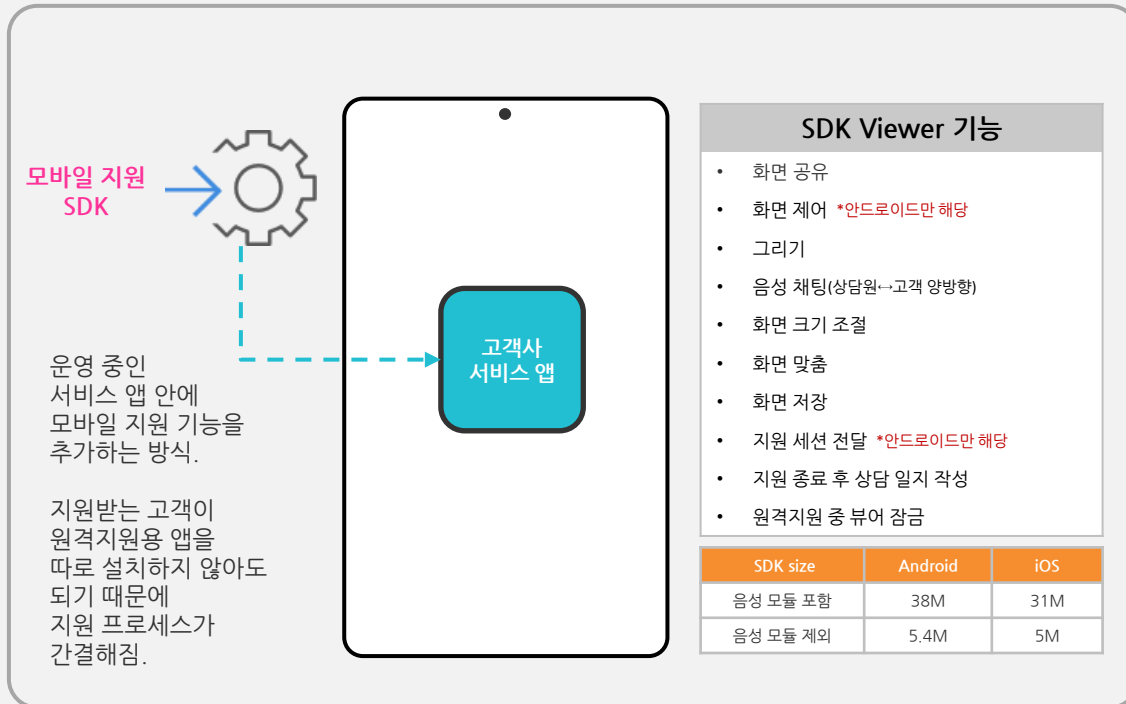
“모바일 지원 프로세스를 2단계 프로세스로 운영하여 업무 효율을 높이세요.”

### [1단계 간편 지원]

고객사 앱 내의 원격지원 기능으로 간단한 지원이나 사전 확인

### [2단계 심화 지원]

RemoteCall 모바일 지원 앱으로 더 정교한 지원



※ 모바일 지원 SDK는 별도의 라이선스로 판매합니다.

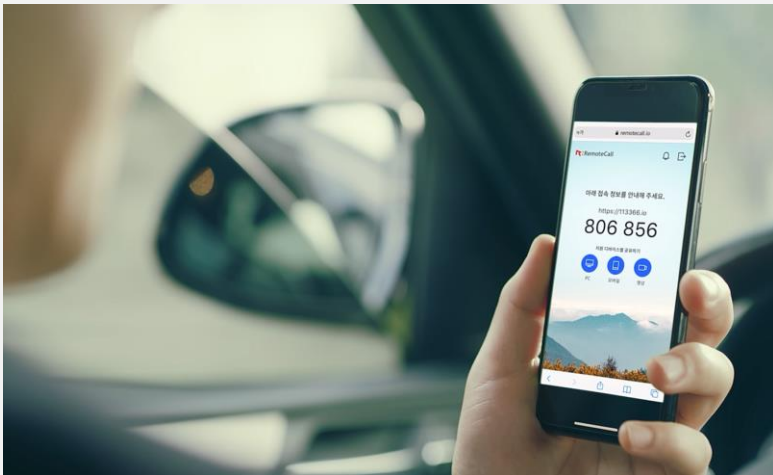
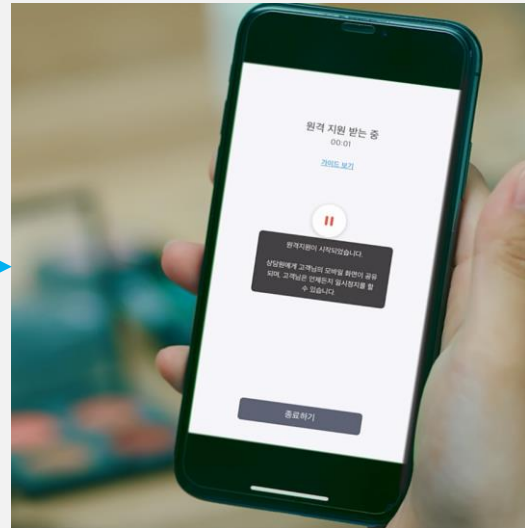
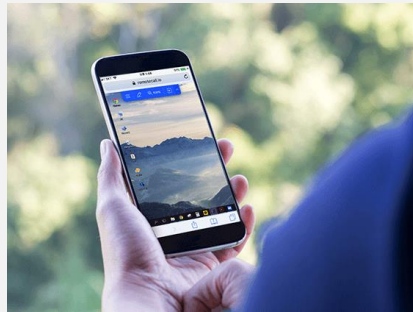


# 모바일 to 모바일 지원

[ 모바일 기기에서 원격지원을 할 수 있습니다. ]

### 모바일 기기에서 원격지원

모바일 웹브라우저에서 리모트콜에 접속하여 이동 중에도 어디서나, 무엇이든, 쉽게 PC, 모바일, 영상 지원을 할 수 있습니다.



# 탄탄한 인프라

글로벌 원격지원 인프라 보유

전 세계 15개 edge 지역에 중계서버를 구축하여, 가장 가까운 지역의 서버로 자동 연결되도록 운영합니다.

범용성 높은 7개 언어를 지원하여 글로벌 지원의 범위를 최대화 하였습니다..



리모트콜 지원 언어  
한국어, 영어, 일본어, 중국어,  
프랑스어, 스페인어, 포르투갈어

중계 서버 구축 지역  
한국, 일본, 유럽 (네덜란드, 아일랜드), 호주,  
브라질, 미국 서부/중부, 싱가포르

## 리모트콜만의 노하우

전 세계 20,000여 개 기업에서 왜 타사 제품이 아닌 리모트콜을 선택했을까요?

**[ 2만 고객사의 리모트콜 선택 요인은 '노하우' 입니다. ]**

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



- | 원격 전문 기업의 19년에 걸친 기술 집적
- | 150명이 넘는 R&D 전문 인력 운영
- | 월 100만 건 이상의 원격 접속에 대한 안정적인 대응

- | 2만 개 이상 글로벌 고객사의 다양한 피드백 분석
- | 새로운 기술에 대응하는 빠른 업데이트와 지속적인 테스트

# 기능별 관리 옵션

고객사의 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)	마우스제어	프로세스 정보 보기	에이전트 로그파일 기록사용	에이전트 로그파일 기록사용	
	에이전트 채팅단축메시지(PC/모바일)	키보드제어	원격프린트		에이전트 자동 로그아웃 제어	에이전트 자동 로그아웃 제어
	에이전트 단축메시지(모바일앱)	마우스 키보드 동시제어 메뉴 노출	접속전 미리보기		사전동의서	사전동의서
	RemoteView사용	마우스 키보드 제어 자동 활성화	마우스 추적		제어중 동의서	제어중 동의서
	에이전트 강제 연결 종료	레이저포인터	모바일 루팅정보		고객측 알림창 제어 금지	고객측 알림창 제어 금지
	Remotecall Lounge	Ctrl+Alt+Del 전송	모바일 킷세팅		세션비밀번호	세션비밀번호
	P2P 사용여부	그리기	모바일 채팅		모달삭제	모달삭제
	직접 입력 방식(RCVP역접속방식)	화면저장	모바일 메시지		원격 세션 전달, 공유시 고객 자동수락	원격 세션 전달, 공유시 고객 자동수락
	기기등록(RCVP역접속방식)	URL전송	모바일 시스템 로그 정보/명령어		화면녹화 동의서	화면녹화 동의서
	기기등록(RCVP역접속방식)	파일전송(Drag & Drop 파일 전송)	모바일 지원이력정보		화면저장 동의서	화면저장 동의서
Feedback 사용	클립보드(클립보드 자동 동기화)	모바일 응용프로그램	IP 접근허용 사용	IP 접근허용 사용		
상담사/ 종료 설정	만료일 안내	클립보드(클립보드 자동 동기화)	모바일 응용프로그램	MAC 접근허용 사용	MAC 접근허용 사용	
	접속페이지정보 email전송	클립보드(클립보드 자동 동기화)	모바일 응용프로그램	모바일 사전동의서	모바일 사전동의서	
	접속 및 앱설치 정보 클립보드복사	음성채팅	사중재연결	모바일 화면잠금	모바일 화면잠금	
	상담일지사용	소리공유	화면 확대/축소/회전	모바일 파일 전송 동의서	모바일 파일 전송 동의서	
	원격지원 종료안내문	프로그래공유	플래시	스크린샷 이미지 동의서	스크린샷 이미지 동의서	
	설문조사 사용	화면녹화(고객측/상담사측)	화질조정/포커스조정	위치정보 동의서	위치정보 동의서	
	고객설정 종료팝업창	녹화파일 저장 경로	스피커폰	모바일 응용프로그램 잠금	모바일 응용프로그램 잠금	
	앱설치정보 SMS 전송사용	원격제어 동의창에 녹화파일 저장 안내	전후면 카메라 전환	모바일 응용프로그램 잠금 타입	모바일 응용프로그램 잠금 타입	
	SMS 서버 아이디	원격제어 전달 / 공유	사진/동영상 모드 전환	화면 보안 해제 설정	화면 보안 해제 설정	
	모바일 시스템, 화면정보 동시수신	원격 재부팅 접속	위치정보	블라인더 기능 사용	블라인더 기능 사용	
채팅기능 설정	채팅 원격제어 버튼	관리자 계정을 이용한 재연결 요청	화면 전송 모드	블라인더 자동 실행 여부	블라인더 자동 실행 여부	
	채팅 세션공유	즐거찾기사용	사진 모드 해상도			
	채팅 파일전송 사용(고객측/상담사측)	시스템 정보 보기	지원데이터 전송/URL/상세항목			
	채팅 종료시 대화기록 저장					

100여 개 기능에 대해 사용 권한 옵션 제공

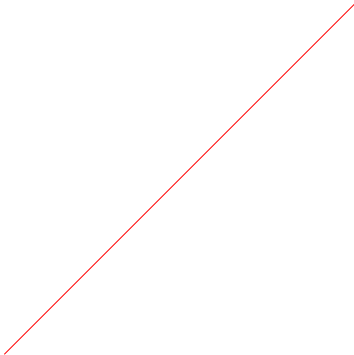


아무리 좋은 기능이라도 특정 고객사 환경에 잘 맞지 않거나 특정 상담사 그룹에는 사용을 제한해야 하는 경우가 있습니다. 리모트콜은 각각의 고객사가 최적화된 환경에서 원격지원할 수 있도록 기능 사용 권한을 직접 관리할 수 있는 옵션을 제공합니다.



어디서나, 무엇이든, 쉽게\_리모트콜로 원격지원

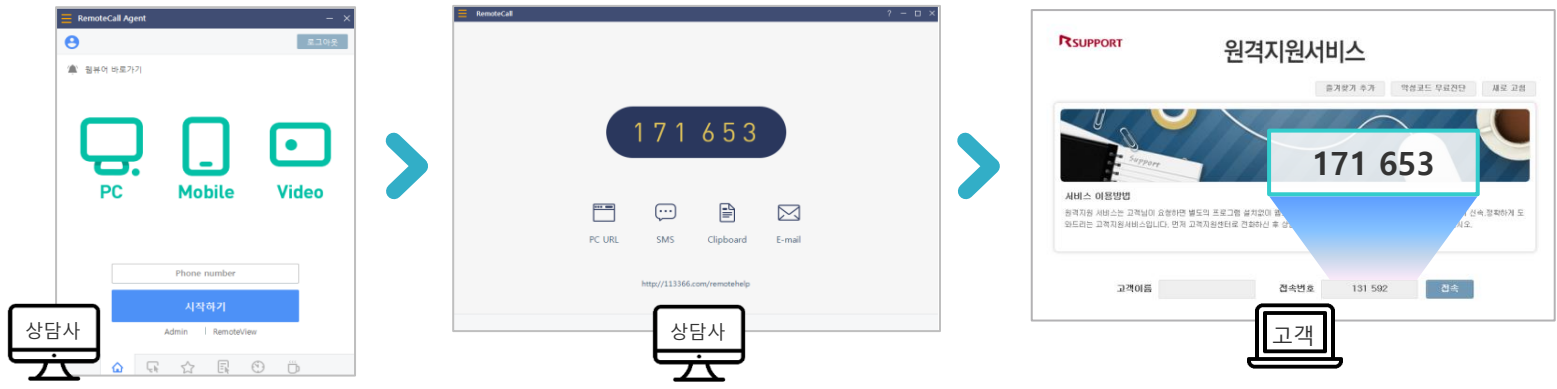
# 제품소개

- PC 지원
  - 모바일 지원
  - 영상 지원
- 

# PC 지원-1 :

# (에이전트)뷰어 프로세스

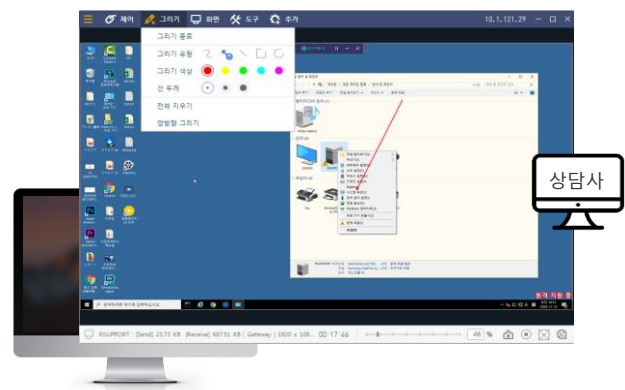
- 에이전트 뷰어 : 상담원은 에이전트를 한번만 설치하여 쉽고 간편하게 상담을 할 수 있습니다.



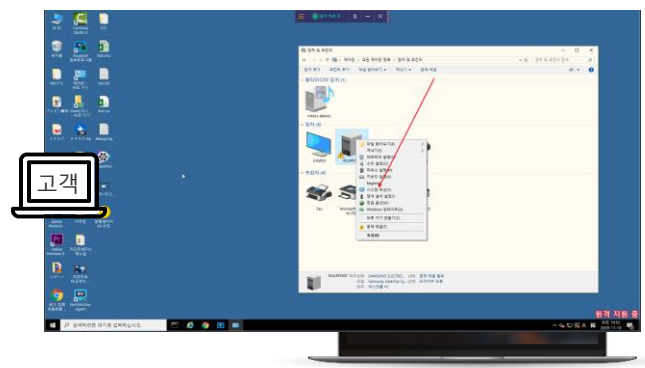
리모트콜 에이전트 로그인 후 '시작하기' 클릭

리모트콜 원격지원 접속코드 확인 후 고객에게 전달

PC 원격지원 웹 페이지에 상담사가 안내해 준 접속코드 입력



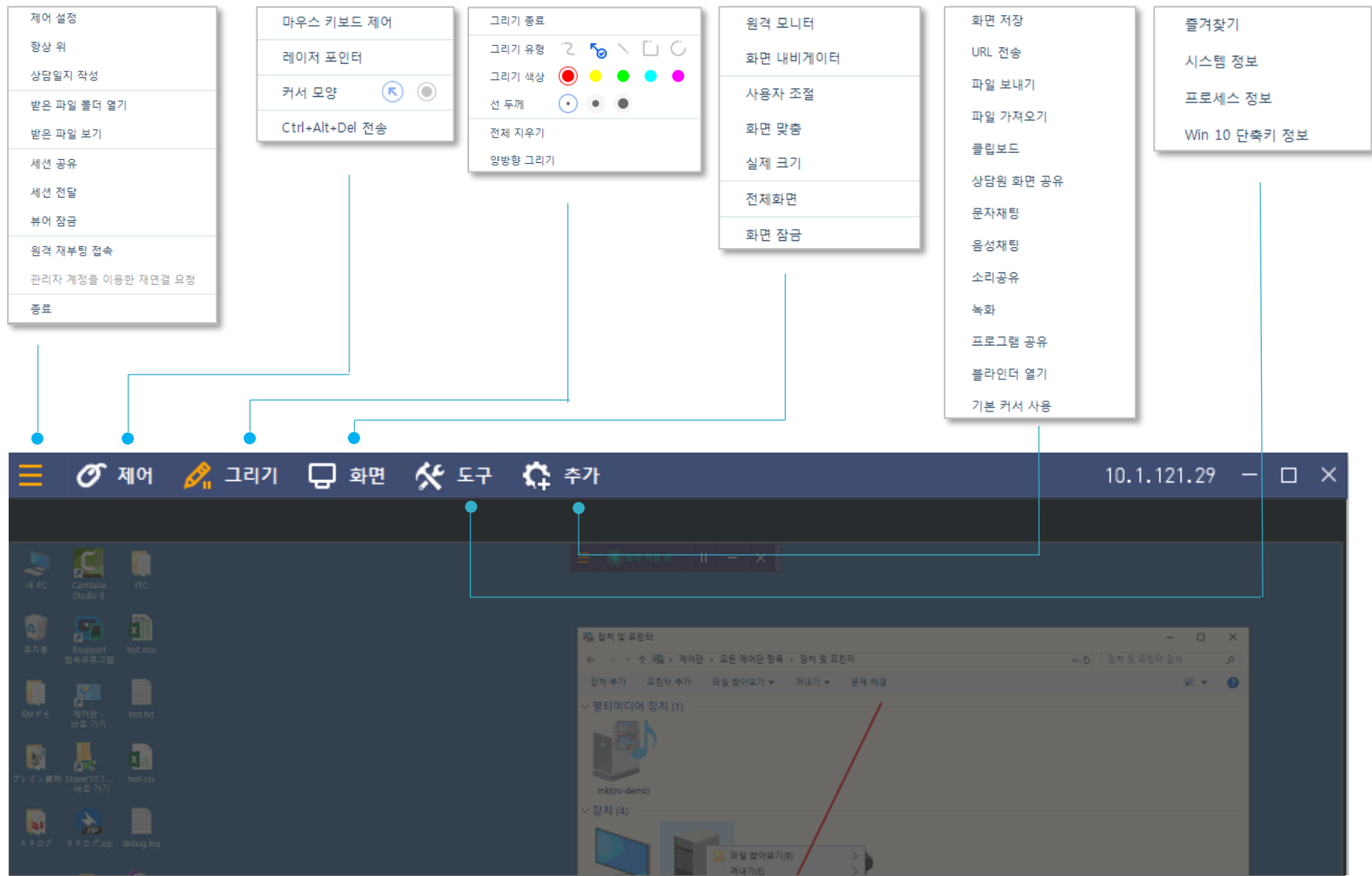
리모트콜의 다양한 기능을 활용하여 원격지원



PC 화면을 공유하여 원격지원 받는 중

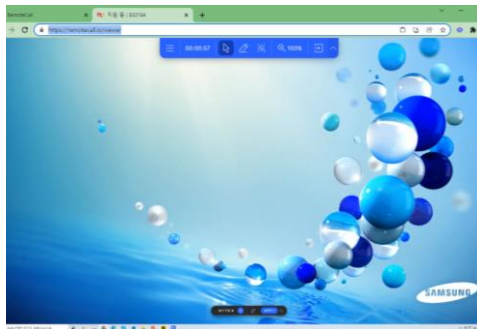
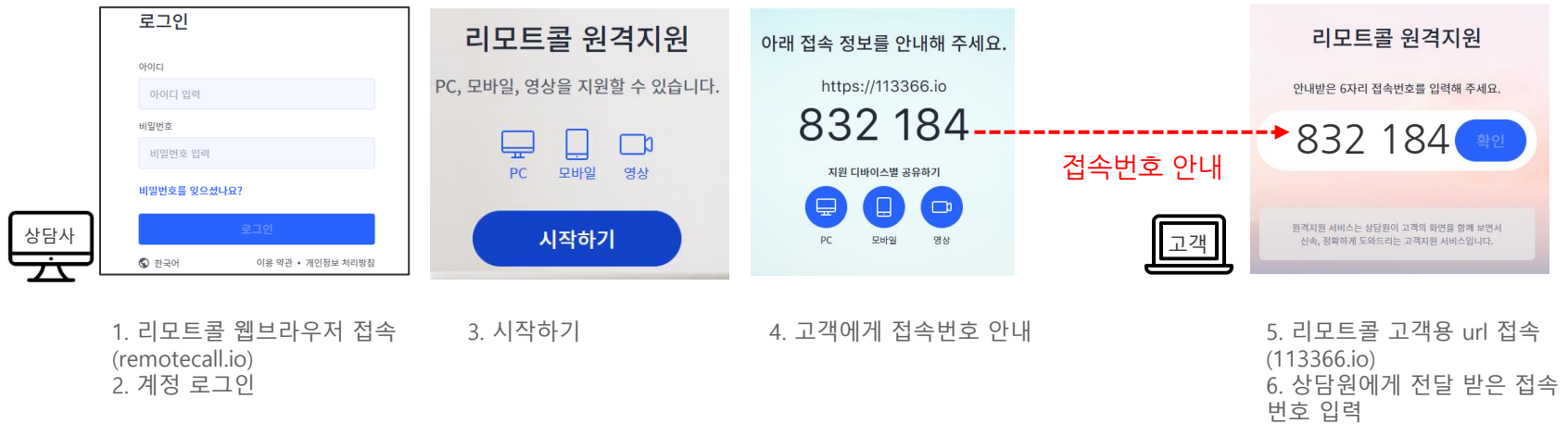


## \* PC 지원-1 : 상담사용 (에이전트)뷰어 메뉴



## PC 지원-2 : (웹) 뷰어 프로세스

- 웹 뷰어 : 상담원은 에이전트 설치없이 웹브라우저 만으로 빠른 원격 상담을 할 수 있습니다.



\* 상담원 원격 상담 화면

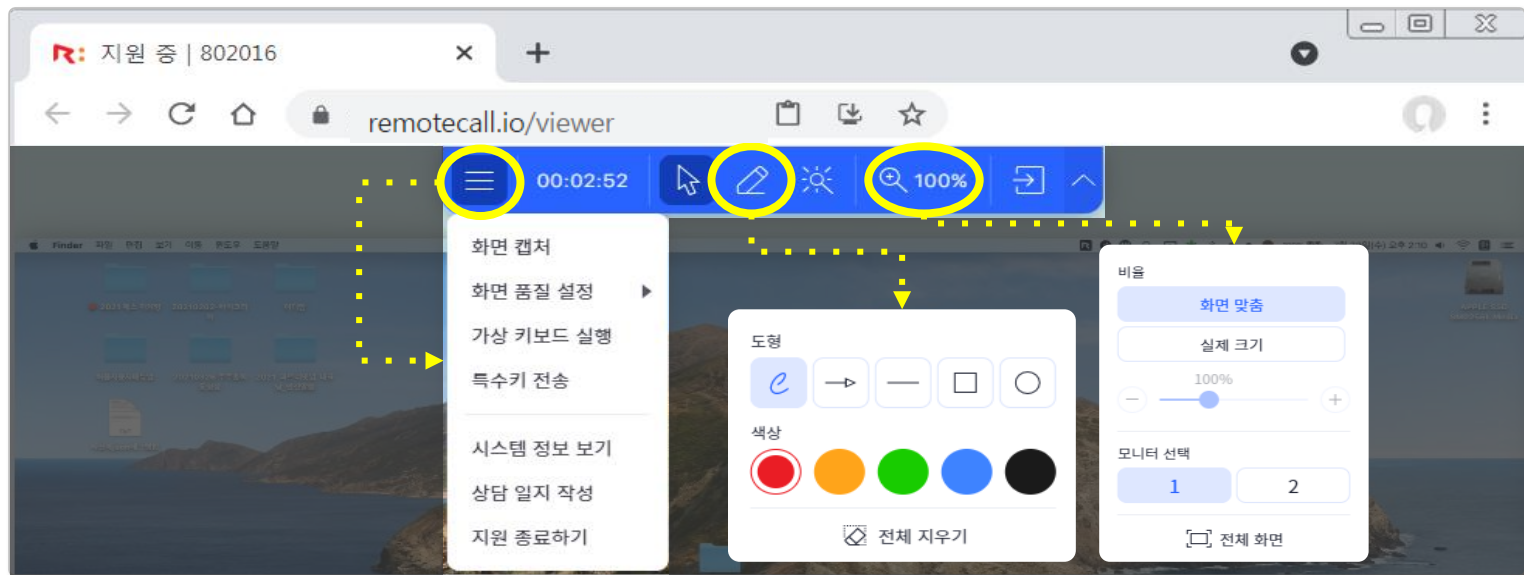


원격 상담



\* 고객 화면

## \* PC 지원-2 : 상담사용 (웹)뷰어 메뉴

**화면 제어**

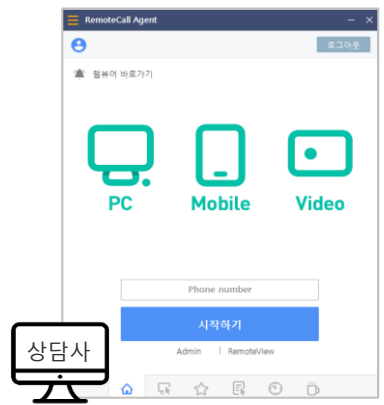
공유 화면을 통해 상대방 PC를 원격 조작할 수 있습니다.

**레이저 포인터**

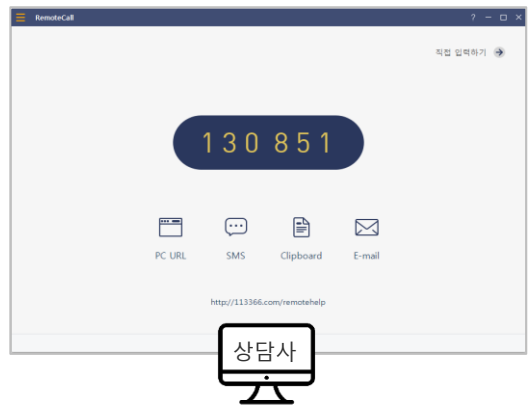
공유 화면의 특정 지점을 가리킬 수 있습니다.

# 모바일 지원-1

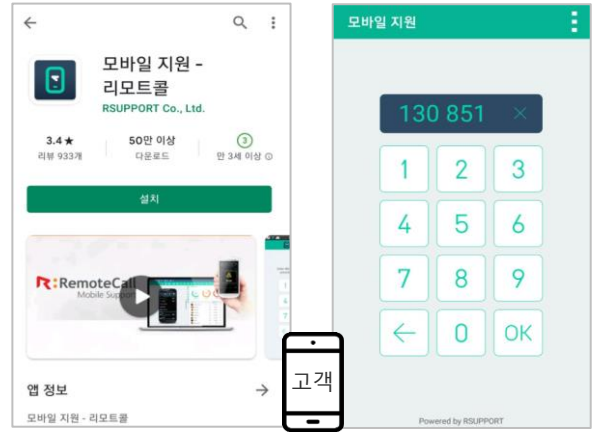
## (에이전트)뷰어 프로세스



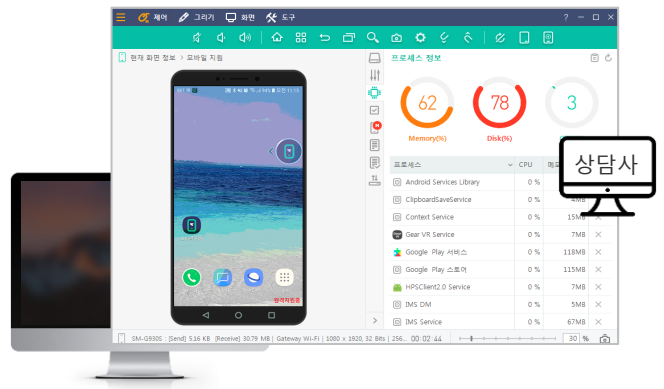
리모트콜 에이전트 로그인 후 '시작하기' 클릭



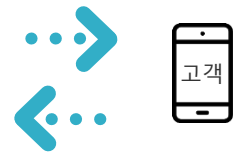
리모트콜 원격지원 접속코드 확인 후 고객에게 전달



모바일 지원 앱 화면에 상담사가 안내해 준 접속코드 입력



리모트콜 모바일팩의 다양한 기능을 활용하여 원격지원



모바일 화면을 공유하여 원격지원 받는 중

# \* 모바일 지원 : 상담사용 (에이전트)뷰어

**[메인 메뉴]**

☰ 제어
✎ 그리기
☰ 화면
🔧 도구

**[모바일 제어 메뉴]**

🔊 스피커폰  
켜기 / 끄기

🔊 볼륨  
UP

🔊 볼륨  
DOWN

🏠 홈

☰ 메뉴

↶ 뒤로  
가기

🔍 검색

📷 카메라

⚙️ 설정

↶ 상태창  
내리기

↷ 상태창  
올리기

🔄 자동  
회전

📄 화면문구  
숨김 / 표시

🔒 화면 잠금  
요청

메인 메뉴

모바일 제어 메뉴

현재 화면 정보 > 모바일 지원

프로세스 정보

Memory(%) 62, Disk(%) 78

프로세스

- Android Services Library
- ClipboardSaveService
- Context Service
- Gear VR Service
- Google Play 서비스
- Google Play 스토어
- HPSClient2.0 Service
- IMS DM
- IMS Service

- 시스템 정보
- 쿼크 세팅
- 프로세스 정보
- 앱 정보
- 채팅
- 로그정보
- 지원이력
- 파일전송

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

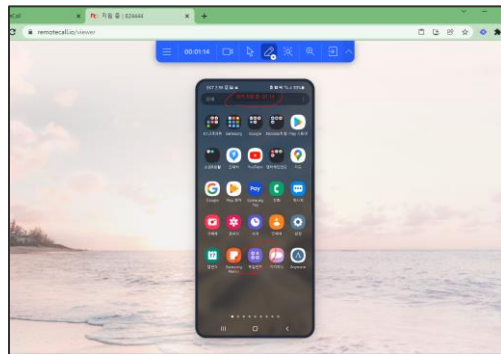
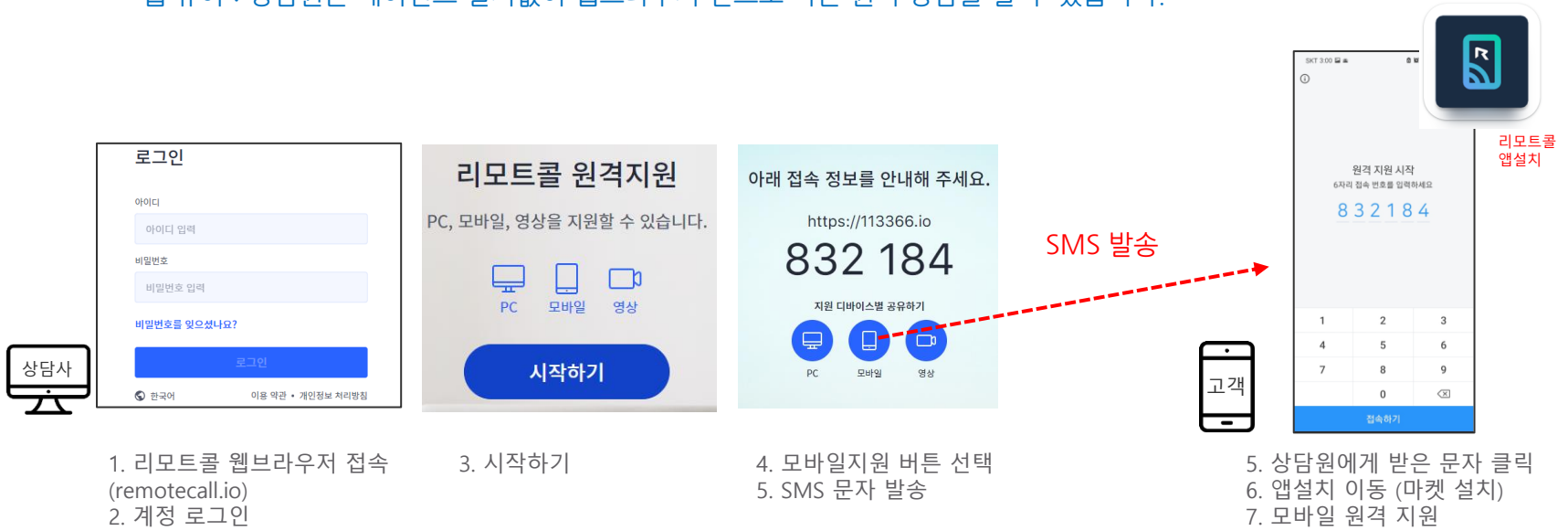
/mnt/sdcard/Android/data

파일이름	크기	유형	수정한 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

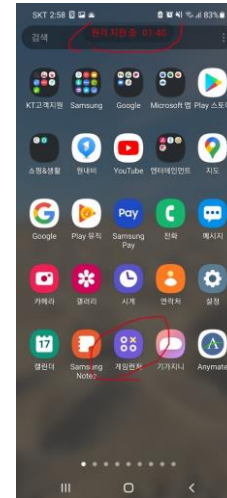
파일 보내기    파일 받기

# 모바일 지원-2 : (웹) 뷰어 프로세스

- 웹 뷰어 : 상담원은 에이전트 설치없이 웹브라우저 만으로 빠른 원격 상담을 할 수 있습니다.



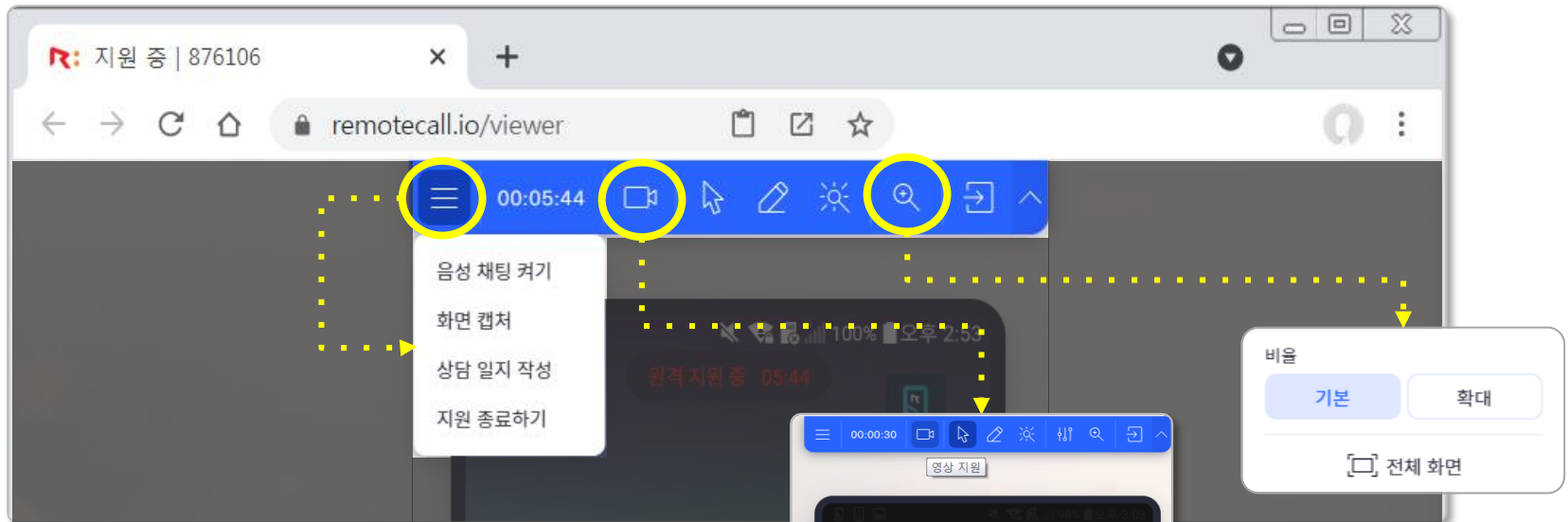
\* 상담원 원격 상담 화면



\* 고객 화면



## \* 모바일 지원 : 상담사용 (웹)뷰어



### 화면 제어

공유 화면을 통해 상대방 모바일 기기를 원격 조작할 수 있습니다.



### 레이저 포인터

공유 화면의 특정 지점을 가리킬 수 있습니다.

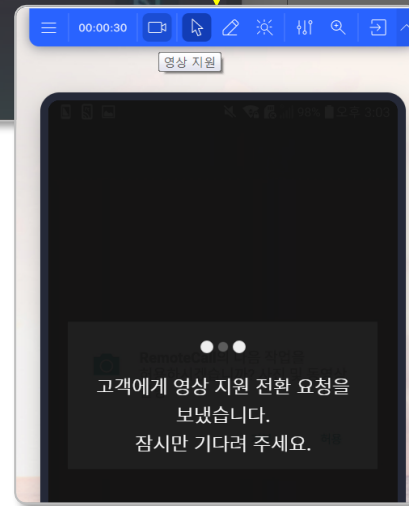


### 그리기

공유 화면 상에 선이나 도형을 그릴 수 있습니다.

### 모바일 ↔ 영상 지원 간 전환

모바일 지원 도중 간편하게 영상 지원으로 전환할 수 있습니다.



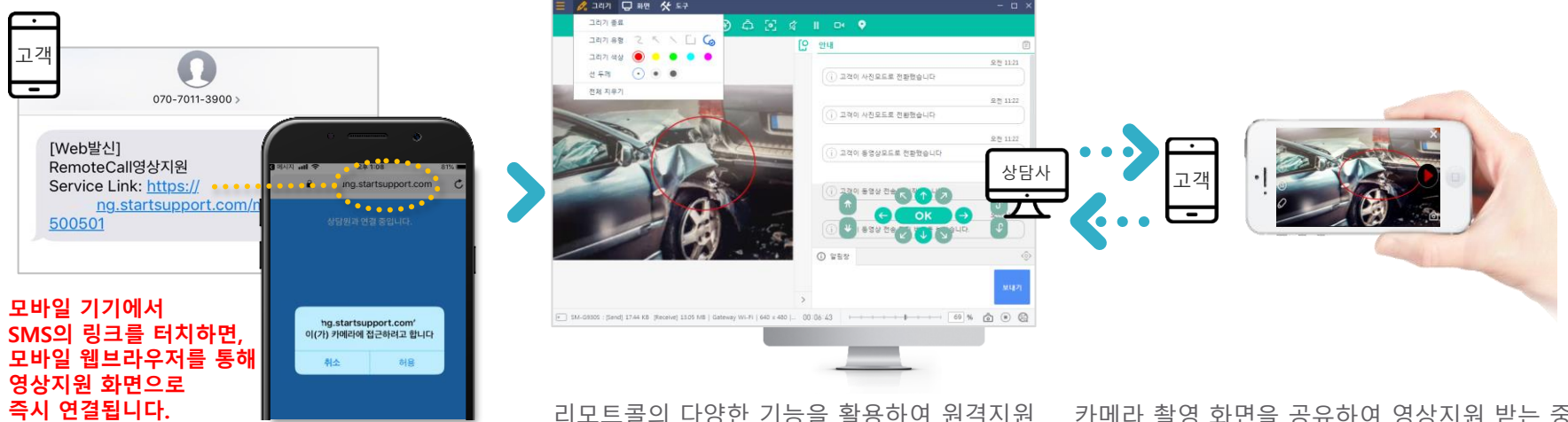
# 영상 지원-1

# 프로세스



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-1 : 상담사용 (에이전트)뷰어

**[영상 지원 제어 메뉴]**

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,  
상담일지 작성, 뷰어 잠금, 종료

그리기 유형, 색상,  
선 두께, 전체 지우기

사용자 조절, 화면 맞춤  
화면 회전, 화질 조정

화면 저장, 녹화,  
음성채팅

위치 정보 요청  
(웹에서 구글 지도 연결)

The screenshot displays the agent viewer interface. At the top, there is a navigation bar with icons for menu, drawing, screen, and tools. Below this, a drawing toolbar is visible with options for drawing type, color, line thickness, and erasing. The main area shows a photo of a car accident with a red circle highlighting a specific part. To the right, a chat window displays messages and a Google Map showing the location. A volume control overlay is present in the bottom right corner, and a navigation keypad is visible over the chat messages.

마이크/스피커  
볼륨 조절

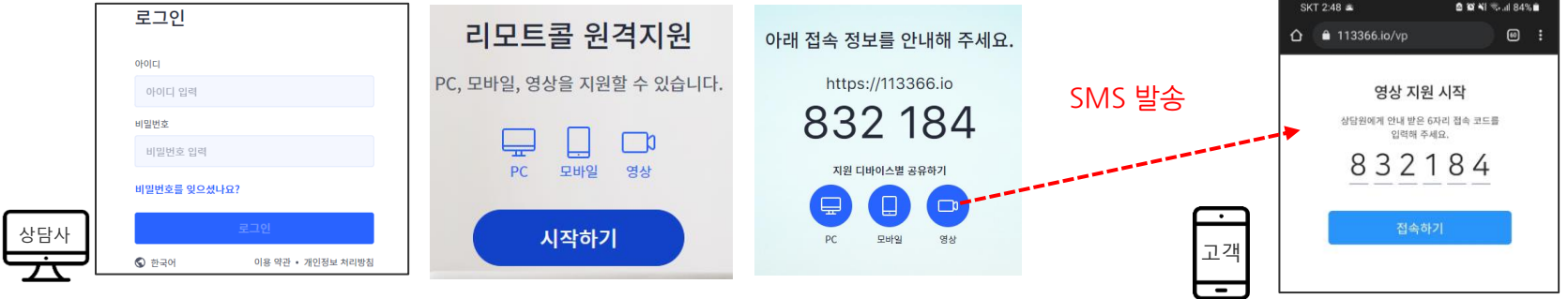
방향 안내 키 표시

보내기

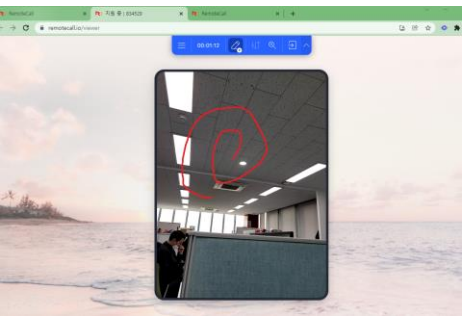
# 영상 지원-2 :

## (웹) 뷰어 프로세스

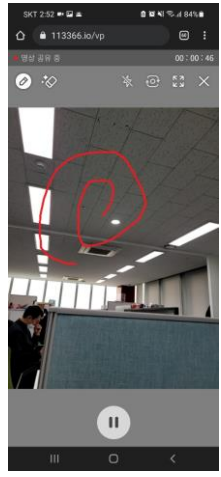
- 웹 뷰어 : 상담원은 에이전트 설치없이 웹브라우저 만으로 빠른 원격 상담을 할 수 있습니다.



1. 리모트콜 웹브라우저 접속 (remotecall.io)
2. 계정 로그인
3. 시작하기
4. 영상지원 버튼 선택
5. SMS 문자 발송
5. 상담원에게 받은 문자 클릭
6. 브라우저 실행 (자동 접속)

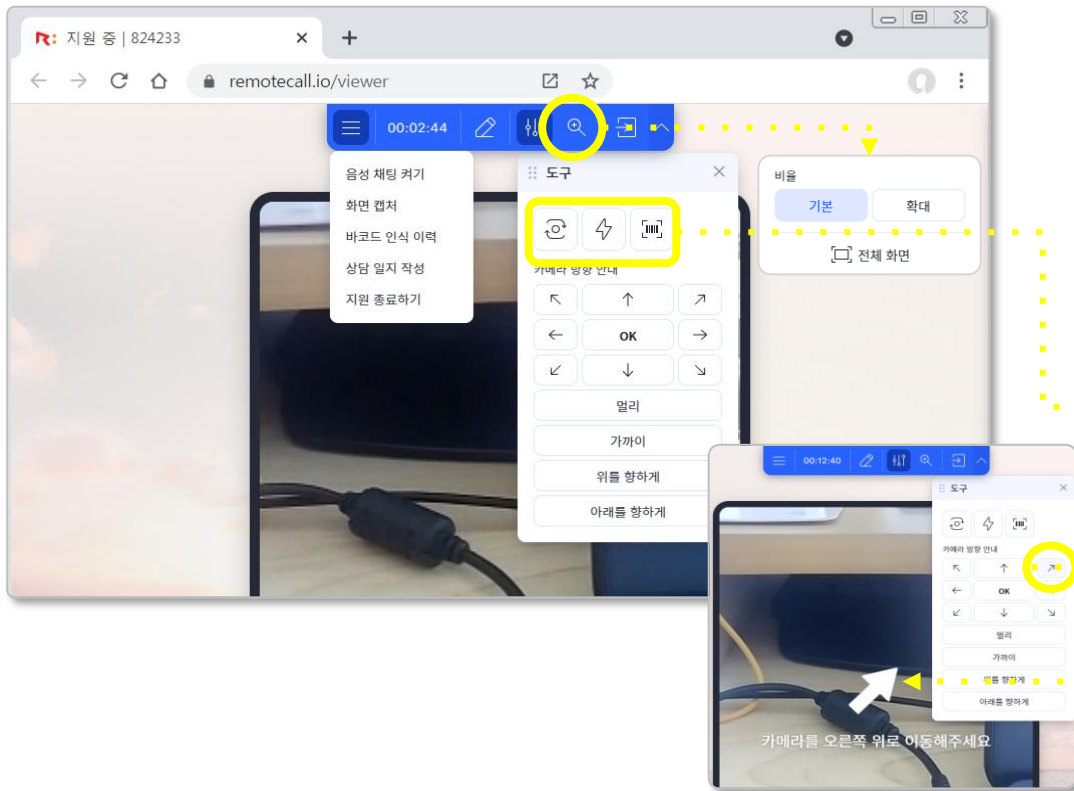


\* 상담원 원격 상담 화면



\* 고객 화면

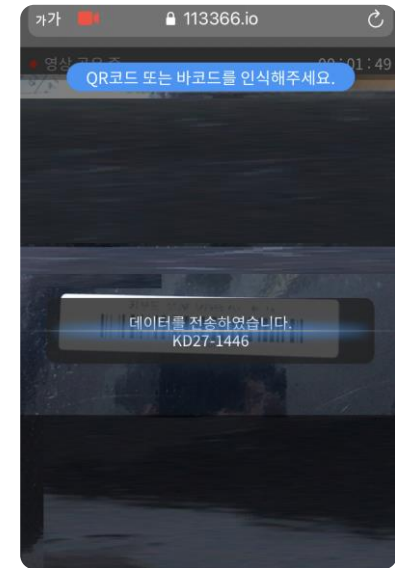
## \* 영상 지원-2 : 상담사용 (웹)뷰어



**방향 키/ 메시지 키**  
 선택한 키에 따라 상대방 모바일 화면에 안내 텍스트가 표시됩니다.

**바코드 인식 모드 전환**

상대방 카메라로 바코드를 인식하여 제품 정보를 간편하게 확인할 수 있습니다.

**카메라 전환**

상대방 카메라 방향을 전면↔ 후면으로 전환할 수 있습니다.

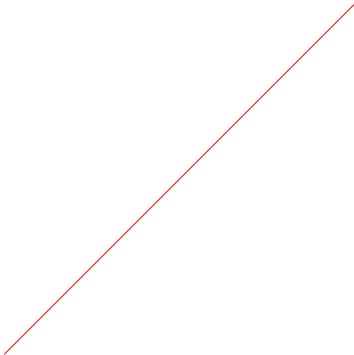
**플래시 on/off**

상대방 카메라 플래시를 켜고 끌 수 있습니다.



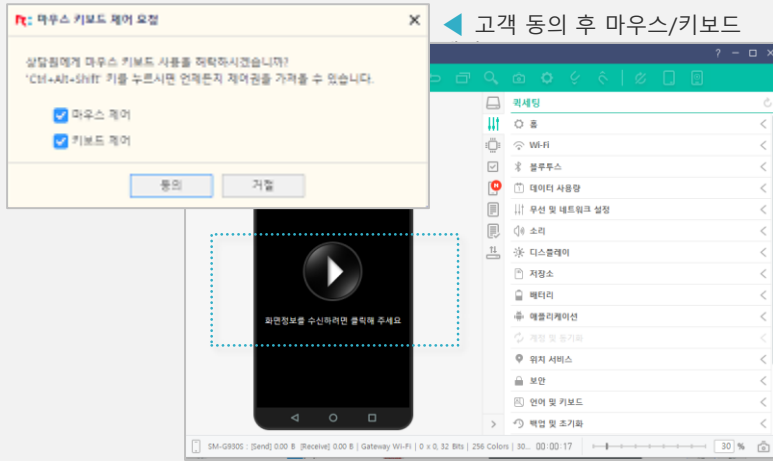
어디서나, 무엇이든, 쉽게\_리모트콜로 원격지원

# 주요 기능

1. 화면 공유/제어
  2. 공유 화면 상에 안내
  3. 채팅
  4. 파일 송수신
  5. 세션 전달 / 공유
  6. 공유 화면 저장
  7. 상담사 화면 공유
  8. 원격 재부팅 접속
  9. 시스템 정보 확인
  10. 프로세스 관리, 로그 수집
- 

## 1. 화면 공유/제어

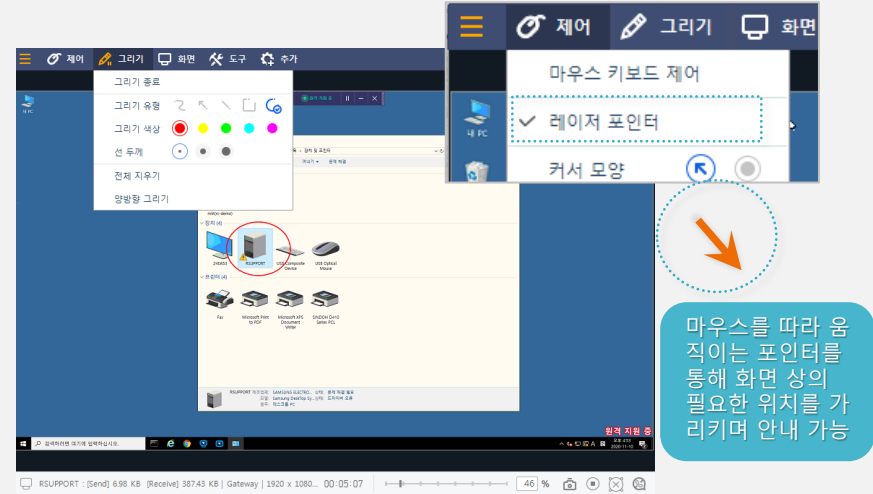
원격지의 PC나 모바일의 화면 공유 | 마우스/키보드를 통한 제어



▲ (고객 동의 후) 화살표를 눌러 모바일 화면 공유

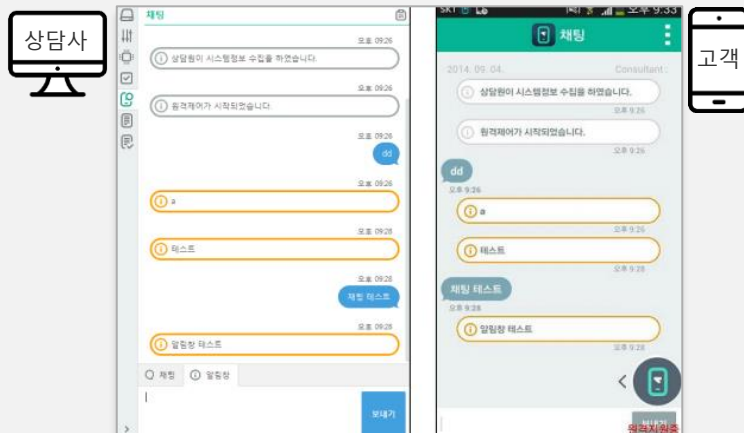
## 2. 공유 화면 상에 안내

화면 위에 그리기, 레이저 포인터 등을 통한 안내



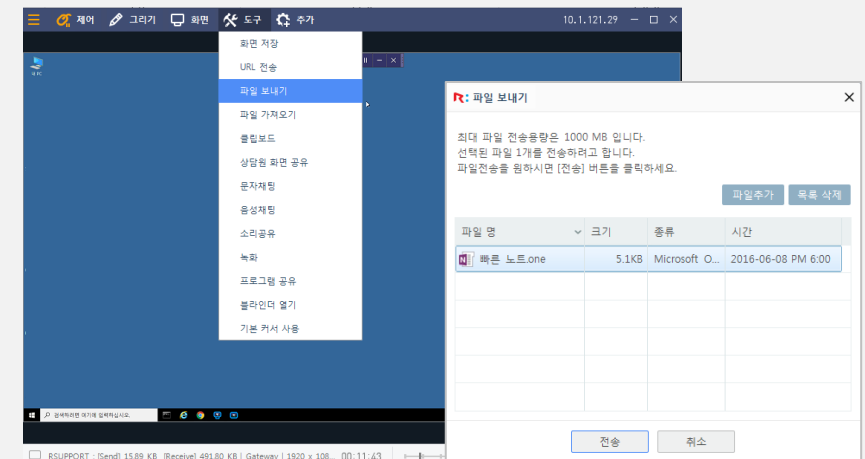
## 3. 채팅

양방향 채팅을 통한 커뮤니케이션



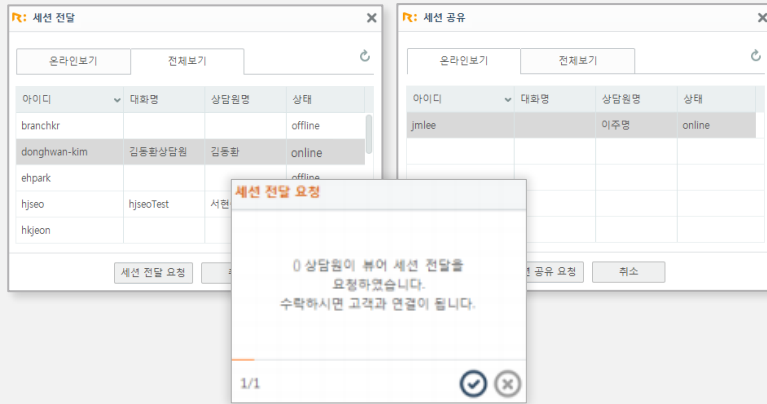
## 4. 파일 송수신

지원에 필요한 파일을 보내거나 가져오기



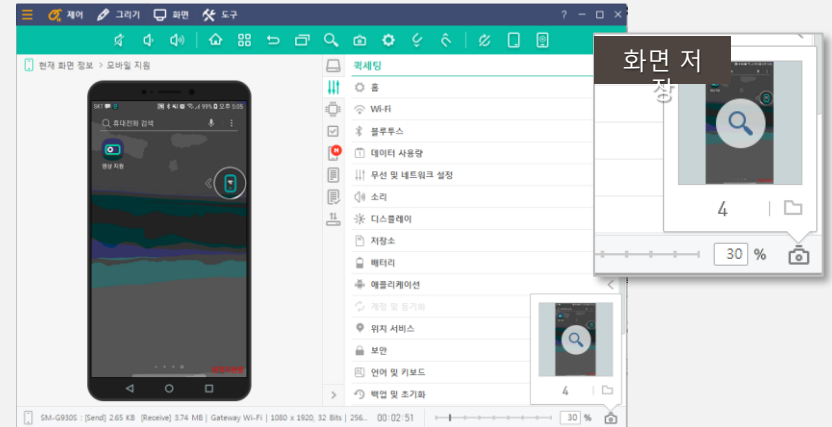
## 5. 세션 전달 / 공유

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



## 6. 공유 화면 저장

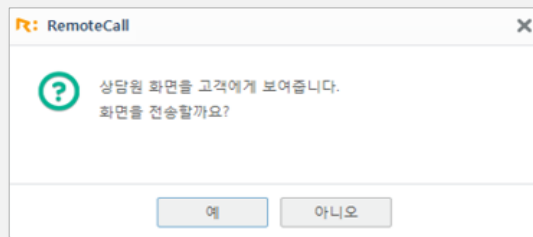
- | 필요 시 원격지원 중인 고객의 화면을 저장



뷰어 우측 하단에 화면 저장 현황이 표시됨

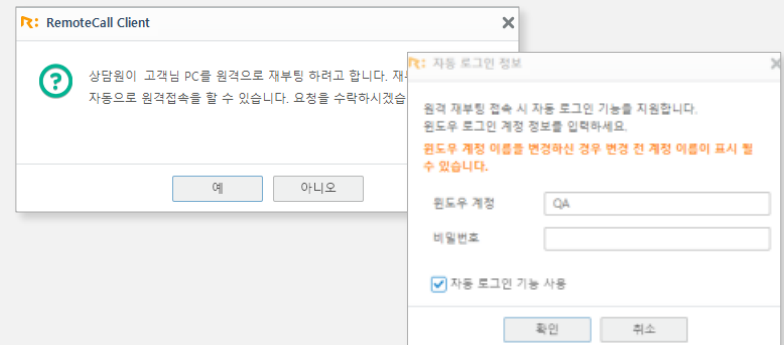
## 7. 상담사 화면 공유

- | 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







리모트콜 원격제어 솔루션

# 보안 및 인증

엔터프라이즈 급 최고 수준의 보안



# 보안-1 : 안심 원격

## 리모트콜은 안심하고 사용합니다.

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.

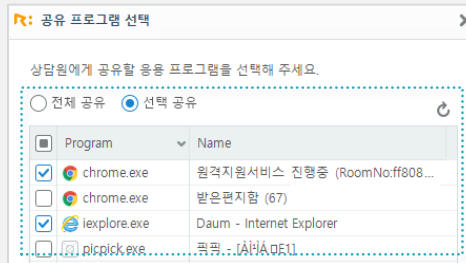
화면을 잠그면, 주민등록번호 등의 개인 정보 입력 시 정보 노출을 막을 수 있습니다.



### PC 공유 프로그램 선택

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

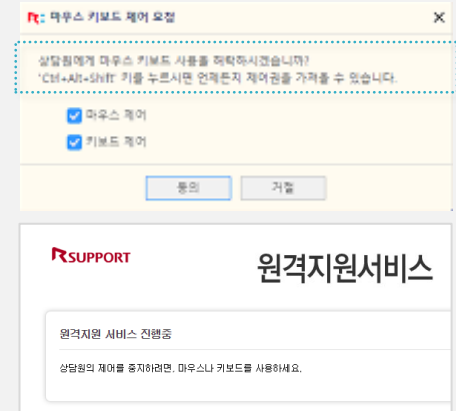
이메일 등 개인정보가 포함된 프로그램은 고객의 허가없이 상담사가 임의로 접근할 수 없습니다.



### 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.



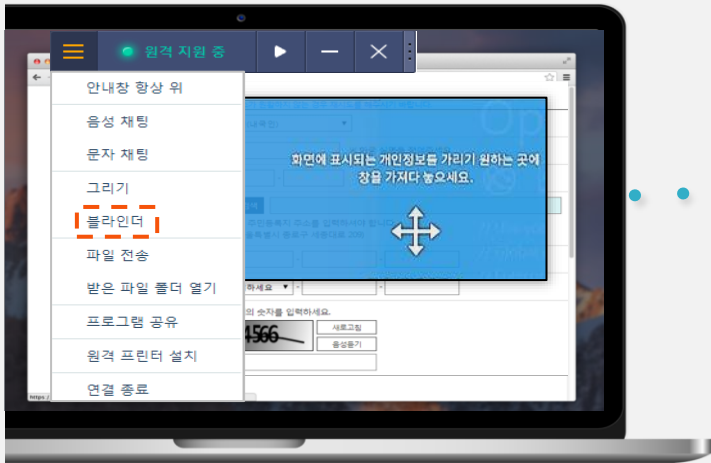
# 보안-2 : 블라인더 기능

고객 측 화면 블라인더 기능

블라인더 기능으로 고객 정보를 보호합니다.

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

고객 PC



상담사 PC



## 보안-3 : 고객 정보 보호

고객 정보 보호 : 원격지원 시 고객 동의 절차

[ 보안을 위해 고객의 동의 후 원격지원을 할 수 있습니다. ]

\* 리모트콜 에이전트에서 사용할 수 있는 기능입니다

원격지원 시작을 위해, 먼저 고객의 명시적인 동의를 받습니다.

**원격지원 동의**

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

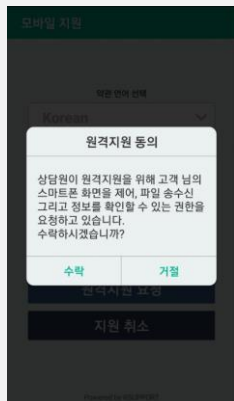
**마우스/키보드 제어 동의**

고객님의 PC에 녹화동영상을 저장할 수 있습니다. 녹화 동영상을 저장하시겠습니까?

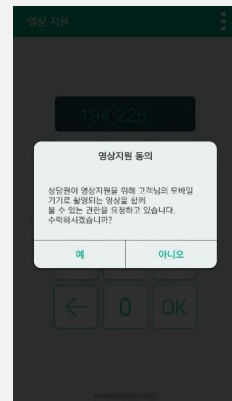
**원격지원 녹화 동의**

원격지원 과정은 상담원 측에 녹화되어 동영상으로 저장됩니다.

PC 지원 시작 시 고객 동의 필요

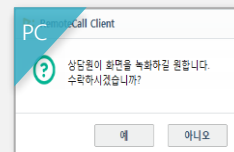
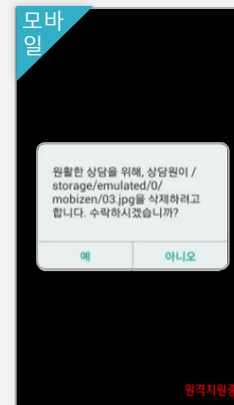


모바일 지원 시작 시  
고객 동의 필요

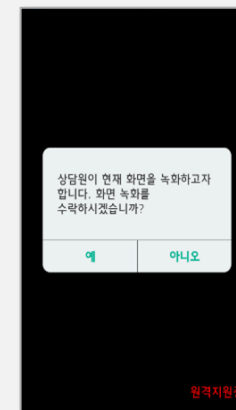


영상 지원 시작 시  
고객 동의 필요

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

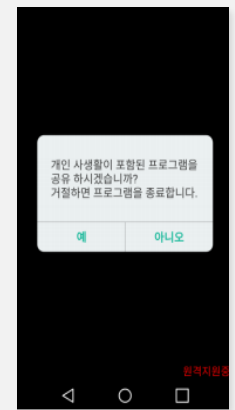


원격 화면 녹화 또는 캡처



파일 원격  
송수신 또는 설치 / 삭제

고객 디바이스의 파일을  
삭제 및 이동하거나  
새로운 파일을 업로드시



응용 프로그램 잠금 / 허용

사전에 미리 등록된  
응용프로그램에 대해  
고객 모바일 기기에서  
상담사의 접근을  
제한하거나 허용 가능

## 보안-4 : 접속위치 제한 및 비밀번호 관리

[ 보안 관리를 위해 IP 제한 및 비밀번호 관리를 설정할 수 있습니다. ]

관리자가 원격 접속 권한을 제한할 수 있어 안전하게 원격지원 할 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)
기본 사용	사용가능	사용가능	사용가능
사무실2층의 IP로 제한	사용가능	사용불가	사용불가

IP 주소 허용/제한 예시

### 사용자 비밀번호에 대한 보안 관리 옵션

상담사가 에이전트 로그인 시 사용하는 비밀번호에 대한 보안 수준을 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: 5 분 (1~60 사이의 숫자 입력)

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

## 보안-5 : 암호화 및 데이터 관리

강력한 암호화와 철저한 데이터 센터 관리

리모트콜은 암호화 및 표준 보안 가이드를 준수 합니다.



### 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 가이드와 안전한 코딩 가이드(Secure Coding Guide) 준수

알서포트의 모든 원격 소프트웨어 업데이트 체계 보안 가이드를 준수하여, 모든 모듈은 전자서명 기반으로 인증된 정보로만 업데이트됩니다. 공인된 개발 보안 가이드를 준수한 개발 및 검토를 실시하며, 관련된 사이버 보안 위협에 대한 대응 및 예방책을 수립하여 적용하고 있습니다.



### 24(hour) x 7(date) x 365(day) 유인 체제로 운영되는 데이터 센터

데이터 센터의 출입 통제는 생체인식 보안 시스템으로 관리되고 있으며, 정보 보안 관리 책임자에 의해 교육을 받은 전담 기술자에 한해 출입 권한을 부여합니다. 출입 로그와 CCTV촬영 기록이 3개월 이상 저장되고 전용 운용 단말에 대한 상세한 계정 관리와 작업 로그 저장으로 더욱 강력한 보안을 유지하고 있습니다.

## 보안-6 : 서버 이중화

각 국가별로 구성된 서버는 이중화로 안전하게 구성되어 있습니다.

일시적인 서버 장애나 네트워크 단절에도 원격 연결이 안정적으로 유지되도록 빠르게 대응합니다.

### 유연한 서버 구성

서버 이중화로 안정성을 보장하며, 클라우드 서버로 유연하게 대응합니다.

예 : 일본 지역 서버 구성도



#### 웹 / DB / 중계 / 세션 서버

각 국가별로 구성, 장애 시에는 다른 국가 서버를 사용하도록 이중화

#### 업데이트 서버

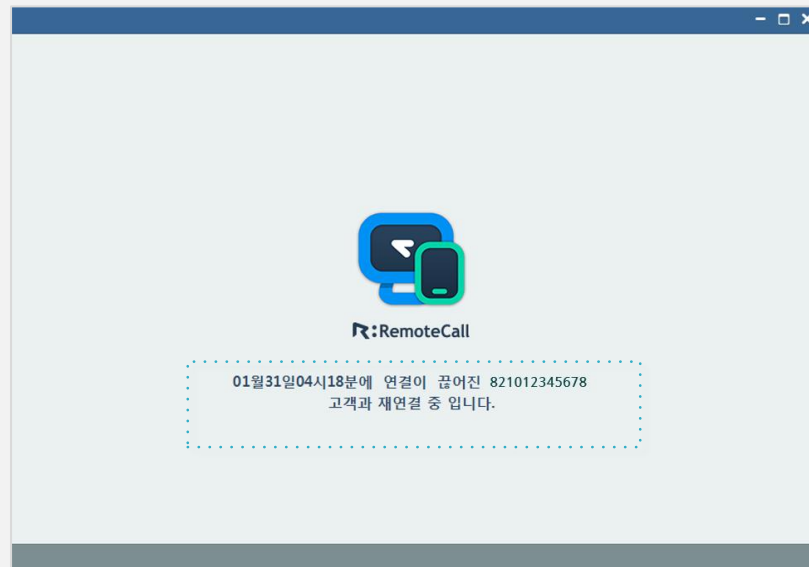
Global CDN (AWS) 을 사용함과 동시에 지역별로 서버를 두어 업데이트 서비스 제공

#### Global Public Cloud

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

### 원격 연결 시 네트워크 자동 전환

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





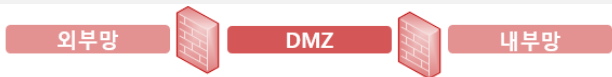
## 보안-7 : 안전한 서버 구축 시스템

[ 리모트콜은 3way-4step 보안 시스템을 제공 합니다. ]

### 3way 기술적/물리적/관리적 3가지 측면 보안 체계



- 기술적 보안: 보안 취약점 점검 및 보호 대책 적용
- 물리적 보안: 고객사 내의 네트워크 망분리 환경 지원



- 관리적 보안: 보안 체계 수립 및 운영

### 4step 인증-원격연결-원격지원-데이터 관리 4단계 보안



- 인증 및 원격 연결 단계의 암호화
- 원격지원 시 상담사 권한 제한으로 고객 정보 보호
- 원격지원 화면 녹화 데이터 파일 접근에 대한 보안 강화

# 인증 및 수상

## Good Software 품질 인증 및 다양한 수상 경력으로 인정 받은 리모트콜의 우수성



대한민국 SW제품 품질 대상 최우수상  
2016년 11월 30일



Ground Breaker Award for Engineering Excellence Nomination  
2013년 7월



무역의 날 대통령 표창  
한국무역협회, 지식경제부  
2012년 12월 5일



신소프트웨어 대상  
지식경제부 장관상  
2012년 10월 30일



2010 벤처기업 대상  
국무총리 표창  
2010년 10월 19일



제 24회 뉴미디어대상  
소프트웨어 부문 수상  
2012년 11월



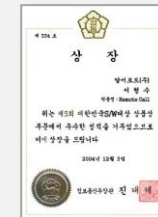
대한민국소프트웨어대상  
대통령상  
2011년 11월 21일



2007 벤처기업 대상  
특별위원장상  
2007년 10월



100만불 수출의 탑  
한국무역협회  
2006년 11월



대한민국소프트웨어대상  
정보통신부 장관상 은상  
2004년 12월 2일

※ 이 외 30여개 이상 수상내역이 있습니다.

## 인증 및 수상

원격 분야 국내 외 45건 이상의 특허 보유

번호	구분	내 용	등록일	적용 영역
1	한국특허	웹과아이콘을이용한원격제어시스템	2003-10-02	PC, 모바일
2	한국특허	게이트웨이서버를통한파일교환시스템	2004-12-14	PC, 모바일
3	한국특허	에이알에스와 인터넷을 이용한 컴퓨터원격제어방법	2007-02-01	PC, 모바일
4	일본특허	웹과아이콘을이용한원격제어시스템	2007-11-19	PC
5	한국특허	아이콘암호를이용한인증방법	2008-03-24	PC, 모바일
6	한국특허	게이트웨이서버와 전화번호를 이용한 통신로 개설방법	2010-08-09	PC, 모바일
7	한국특허	원격제어를 통한 온라인 가상협업 서비스방법	2010-10-14	PC, 모바일
8	한국특허	게이트웨이서버와 이동통신단말기 식별정보를 이용한 통신로 개설방법	2010-10-22	PC, 모바일
9	한국특허	웹서버 접속 브라우저의 실시간 원격 판별 방법	2011-02-15	모바일
10	일본특허	아이콘암호를이용한인증방법	2011-04-19	모바일
11	한국특허	원격제어 중 이동통신단말기의 화면전송 차단방법	2011-09-16	PC, 모바일
12	한국특허	USB장치의 원격제어 방법 및 이를 수행하는 시스템	2012-03-29	모바일
13	한국특허	이동통신단말기의 화면 캡처 방법	2012-04-19	모바일
14	한국특허	아이콘을 이용한 원격제어 중 이동통신단말기의 화면전송 차단방법	2012-04-19	모바일

# 인증 및 수상

번호	구분	내 용	등록일	적용 영역
15	한국특허	스테이터스바 알림메세지 등록을 이용한 원격제어 중 이동통신단말기의 화면전송 차단방법	2012-04-19	모바일
16	한국특허	이동 단말의 원격 표시 방법 및 이를 수행하는 장치	2012-08-24	모바일
17	한국특허	터치스크린 내 가상마우스 구현방법 및 이를 수행하는 프로그램을 기록한 컴퓨터 판독 가능한 기록매체	2012-08-29	모바일
18	한국특허	모바일 단말을 원격 제어하는 방법 및 장치	2012-10-23	모바일
19	한국특허	가상 키패드를 이용하는 모바일 단말의 원격제어 방법 및 장치	2012-10-23	모바일
20	한국특허	컴퓨터를 통한 터치스크린식 이동통신단말기의 제어에 있어서 컴퓨터 및 피제어 이동통신단말기의 화면상태 관리방법	2012-10-31	모바일
21	한국특허	컴퓨터 단말기에서의 이동통신 단말기 원격 제어 시스템 및 방법	2012-11-12	모바일
22	미국특허	아이콘암호를이용한인증방법	2012-12-18	모바일
23	한국특허	터치스크린 이동통신단말기의 원격제어 조작상태 표시방법	2013-03-14	모바일
24	한국특허	동영상 생성 방법 및 장치	2013-03-26	모바일
25	한국특허	원격 디바이스 드라이버를 이용한 원격 제어 시스템 및 원격 디바이스 드라이버를 이용한 원격 제어 방법	2013-03-29	모바일
26	한국특허	원격 접속 과정 모니터링 방법 및 원격 접속 모니터링 시스템	2013-03-29	PC, 모바일
27	한국특허	USB 단말의 제어 방법 및 이를 수행하는 장치	2013-05-02	모바일
28	한국특허	단말의 디스플레이 전원 제어 방법 및 이를 수행하는 단말	2013-07-02	모바일
29	일본특허	USB장치의 원격제어 방법 및 이를 수행하는 시스템	2013-07-05	모바일
30	한국특허	터치스크린 정보기기의 게임 방식 잠금해제 방법	2013-08-12	모바일

# 인증 및 수상

번호	구분	내 용	등록일	적용 영역
31	한국특허	터치스크린 정보기기의 선택적 잠금 방법	2013-10-18	모바일
32	일본특허	원격 디바이스 드라이버를 이용한 원격 제어 시스템 및 원격 디바이스 드라이버를 이용한 원격 제어 방법	2014-01-24	모바일
33	일본특허	원격 접속 과정 모니터링 방법 및 원격 접속 모니터링 시스템	2014-01-24	모바일
34	한국특허	원격 디바이스 드라이버 제공 시스템 및 원격 디바이스 드라이버 제공 방법	2014-02-18	모바일
35	한국특허	원격 네트워크 연결 방법 및 원격 네트워크 연결 시스템	2014-02-18	모바일
36	일본특허	게이트웨이서버와 전화번호를 이용한 통신로 개설방법	2014-02-28	모바일
37	미국특허	게이트웨이서버와 이동통신단말기 식별정보를 이용한 통신로 개설방법	2014-04-08	모바일
38	일본특허	게이트웨이서버와 이동통신단말기 식별정보를 이용한 통신로 개설방법	2014-04-11	모바일
39	일본특허	컴퓨터를 통한 터치스크린식 이동통신단말기의 제어에 있어서 컴퓨터 및 피제어 이동통신단말기의 화면상태 관리방법	2014-04-11	모바일
40	한국특허	이동통신단말기 탑재 프로그램을 이용한 이동통신단말기간 원격제어 방법	2014-06-13	모바일
41	미국특허	이동통신단말기의 화면 캡처 방법	2014-07-22	모바일
42	미국특허	원격제어 중 이동통신단말기의 화면전송 차단방법	2014-09-02	모바일
43	미국특허	동영상 생성 방법 및 장치	2014-09-09	모바일
44	일본특허	스테이터스바 알림메세지 등록을 이용한 원격제어 중 이동통신단말기의 화면전송 차단방법	2014-09-12	모바일
45	미국특허	원격 디바이스 드라이버 제공 시스템 및 원격 디바이스 드라이버 제공 방법	2014-10-05	모바일



리모트콜 원격제어 솔루션

# 사양 및 구성도

원격 솔루션,  
이제는 선택이 아닌 필수!



## OS, 웹브라우저

리모트콜은 모든 OS와 웹브라우저를 지원합니다.

## 상담사 측

웹브라우저로 지원할 때	Windows	Windows 7 ~ 11 (32bit, 64bit 지원)
	Mac	macOS X 10.14 (Mojave) ~ 12 (Monteray)
	Linux	Ubuntu 14.04 이상 CentOS 7.5 이상
	Android *	Android 5.0 (Lollipop) ~ 12
	iOS *	iOS 12 ~ 15.0.1 (iPhone 7 이상, iPad 5세대 / Air / mini 2 / Pro 이상)
	Browser	Chrome 70 이상 (Windows, Mac, Linux, Android) Firefox 65 이상 (Windows, Mac, Linux) Edge Chromium 80 이상 (Windows, Mac) Safari 13 이상 (Mac, iOS) Opera 55 이상 (Windows)

전용 에이전트로 지원할 때	Windows	Windows 7 ~ 11 (32bit, 64bit 지원)
	Mac	macOS X 10.14 (Mojave) ~ 12 (Monteray)

## OS, 웹브라우저

리모트콜은 모든 OS와 웹브라우저를 지원합니다.

### 고객 측

지원	Windows	Windows 7 ~ 11 (32bit, 64bit 지원)
	Mac	macOS X 10.14 (Mojave) ~ 12 (Monteray)
	Linux	Ubuntu 12.04, 14.04 (LTS만 지원) Mint 13, 17 Redhat 6.2 ~ 6.5 CentOS 5.7 ~ 6.5
	Browser	OS 공통(Windows / macOS / Linux) - Google Chrome 40 이상 / Mozilla Firefox 35 이상 Windows - Edge Chromium 75 이상 / Internet Explorer 10 ~ 11 / Opera 9.0 이상 macOS - Apple Safari 10.0 이상 / Edge Chromium 75 이상 / Opera 9.0 이상
모바일 지원	Android	Android 5.0 (Lollipop) ~ 12
	iOS	iOS 12.0 ~ 15.0.1 (iPhone 5s 이상, iPad 5세대 / Air / mini 2 / Pro 이상)
	Network	5G / LTE / 3G / Wi-Fi
영상 지원	Android	Android 5.0 (Lollipop) ~ 12
	iOS	iOS 12.0 ~ 15.0.1 (iPhone 5s 이상, iPad 5세대 / Air / mini 2 / Pro 이상)
	Network	5G / LTE / 3G / Wi-Fi
	Camera	카메라 내장된 스마트기기



## 서버 사양

## H/W · S/W Specification

## 하드웨어 스펙

구분	최소 사양	권장 사양
CPU	Intel Quad Core Xeon 2.4 GHz	Intel Quad Core Xeon 3.6 GHz 이상
Memory	8 Gigabyte	16 Gigabyte
HDD	100 GB 이상 (OS제외, 솔루션 영역)	500 GB 이상 (OS제외, 솔루션 영역)
NIC	100Megabit Ethernet	Gigabit Ethernet

\* 녹화 서버 구축 시 HDD 사양은 영상 보존 기간에 따라 달라지며, 최소 사양(500G) ~ 권장 사양(1T)로 구성합니다.

## H/W에 의한, Service 수치

	최소사양	권장사양
Bandwith에 의한, 서비스 Session 수치	100Megabit Ethernet  약 300 Session 고화질 영상 제어 시 약 200~250 Session (동시 제어가 아닌 Session 유지의 경우, 2000 Session)	Gigabit Ethernet  약 3000 Session 고화질 영상 제어 시 약 2000~2500 Session
녹화서버 사용시 HDD 용량 산정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 원격연결시 동영상파일이 제외된 일상 업무 지원시 1분당 약 1Mbytes 증가</li> <li>- 최소 500G 이상의 여유공간 필요</li> <li>- 녹화 파일 유지 기간에 따라 변경되며, 일반 업무 지원시 20 Users 한달 약 30G 증가</li> </ul>	

## 서버 사양

## H/W · S/W Specification

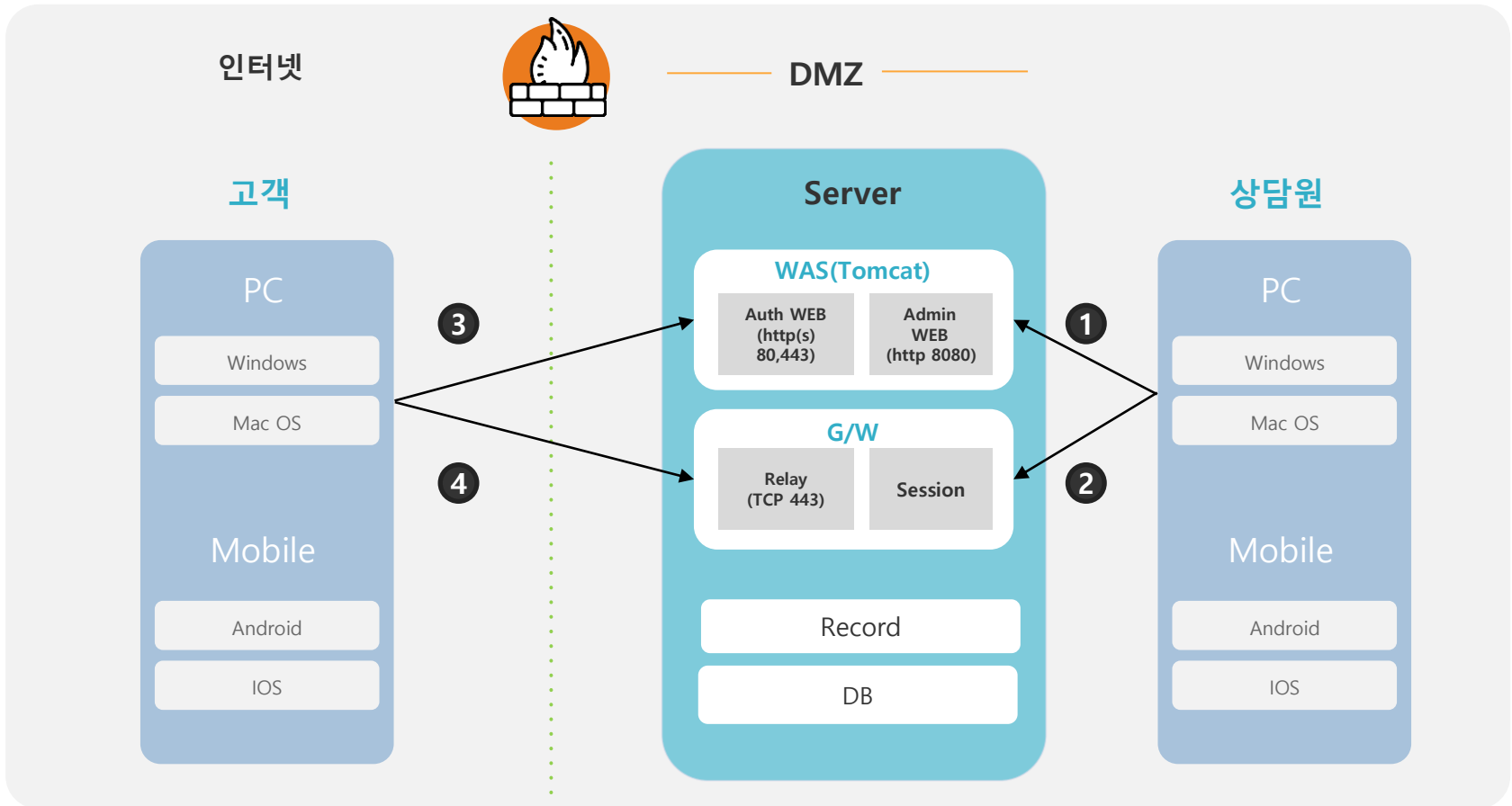
## 소프트웨어 스펙

구분	NT
OS	Windows 2012 x64 이상
WAS	Tomcat , JEUS, Weblogic 중 택일 (Tomcat을 제외한 WAS는 전문 엔지니어 지원 필요)
JAVA	Jdk 1.8
DBMS	Maria DB 10 Mysql5.5 이상 (라이선스 필요) MS-SQL 2012 이상 (라이선스 필요) Oracle 10g ~ 19c (라이선스 필요) Tibero 6 이상 (라이선스 필요)
구분	Linux
OS	CentOS 7 x64 이상, Redhat 7 x64 이상 중 택일
WAS	Tomcat, JEUS, Weblogic 중 택일 (Tomcat을 제외한 WAS는 전문 엔지니어 지원 필요)
JAVA	Jdk 1.8
DBMS	Maria DB 10 Mysql5.5 이상 (라이선스 필요) MS-SQL 2012 이상 (라이선스 필요) Oracle 10g ~ 19c (라이선스 필요) Tibero 6 이상 (라이선스 필요)

# 시스템 구성도

## 리모트콜 솔루션 구성도 (단일 구성)

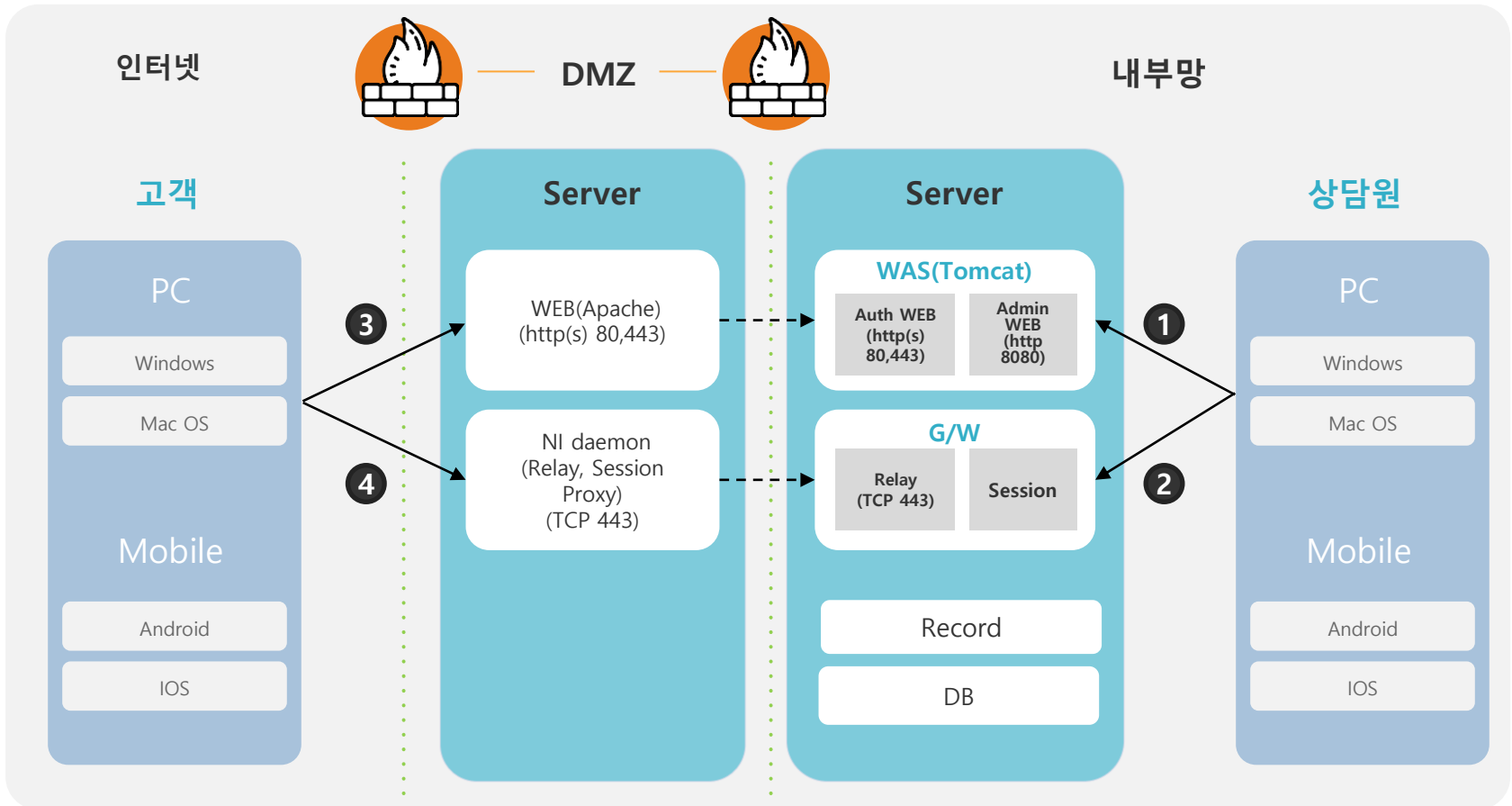
No	절차
1	[상담원] Auth WEB에 뷰어 인증
2	Session 연결 후, Agent "대기" 상태로 변경 뷰어 대기 실행하여 Gateway 와 연결
3	안내 받은 접속 페이지에 연결 후 접속 코드 입력 접속 코드 입력 후 일회성 실행 파일 실행
4	일회성 클라이언트로 Gateway 연결하여 상담원과 원격 연결 시작



# 시스템 구성도

## 리모트콜 솔루션 구성도 (망분리 구성)

No	절차
1	[상담원] Auth WEB에 뷰어 인증
2	Session 연결 후, Agent "대기" 상태로 변경 뷰어 대기 실행하여 Gateway 와 연결
3	안내 받은 접속 페이지에 연결 후 접속 코드 입력 접속 코드 입력 후 일회성 실행 파일 실행
4	일회성 클라이언트로 Gateway 연결하여 상담원과 원격 연결 시작



Thank you

**RSUPPORT**

**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