

위즈헬퍼

위즈헬퍼 서비스는 PC 또는 모바일을 원격으로 연결하여 원격지 화면을 공유하는 서비스로 고객지원, 기술지원, 사내업무 관리 등의 다양한 업무에 활용할 수 있습니다.



최상위 공공기관 1위

국세청, 대법원,
보건복지부, 법무부,
해양수산부,
여성가족부 등



국내 최초 원격서비스

1993년 개발되어
30여년간의 노하우로
최적의 솔루션
제공



자체 개발 원격지원 엔진

차세대 원격 지원
DxGi 탑재로
저사양의 PC에서도
빠르게 구동



제품 소개

위즈헬퍼 서비스는 PC 또는 모바일을 원격으로 연결하여 원격지 화면을 공유하는 서비스로
고객지원, 기술지원, 사내업무 관리 등의 다양한 업무에 활용할 수 있습니다.



OneClick 바로 실행 메뉴

누구나 쉽게 이해하는 메뉴



한 눈에 보는 오늘의 통계

장애유형별, 상담원별, 시간별 등



원격지 PC 리소스 최소화

경쟁사 대비 30% 수준



다중 지원 / 동시 모니터링

원격지PC 동시 모니터링View



원격지원 화면 최적화

상담원 해상도에 최적화된 첫 화면



이용 프로세스

원격지원에 최적화된 기능과 직관적인 User Interface로
누구나 쉽게 사용할 수 있습니다.

01

상담원 대기

위즈헬퍼 상담원 프로그램을 실행하여 대기합니다.



02

고객 접속 안내

고객에게 접속페이지 (PC) 또는 모바일헬퍼 (Mobile)에 접근하도록 안내합니다.



03

접속번호 입력

위즈헬퍼 대기창에 생성한 접속번호 4자리를 고객이 입력하도록 안내 합니다.



04

원격 연결

연결된 원격 제어창에서 마우스,키보드를 이용한 원격지원을 시작합니다.



이용 프로세스_Agent

원격지원에 최적화된 기능과 직관적인 User Interface로
누구나 쉽게 사용할 수 있습니다.

01

Agent 등록

원격지 기기에
위즈헬퍼 접속프로그램을
설치합니다.



02

위즈헬퍼 접속

상담원 프로그램의
기기연결 탭에서 등록된
Agent를 확인 후
연결 합니다.



03

ONE Click! 연결

연결된 원격 제어창에서
마우스, 키보드를 이용한
원격지원을 시작합니다.

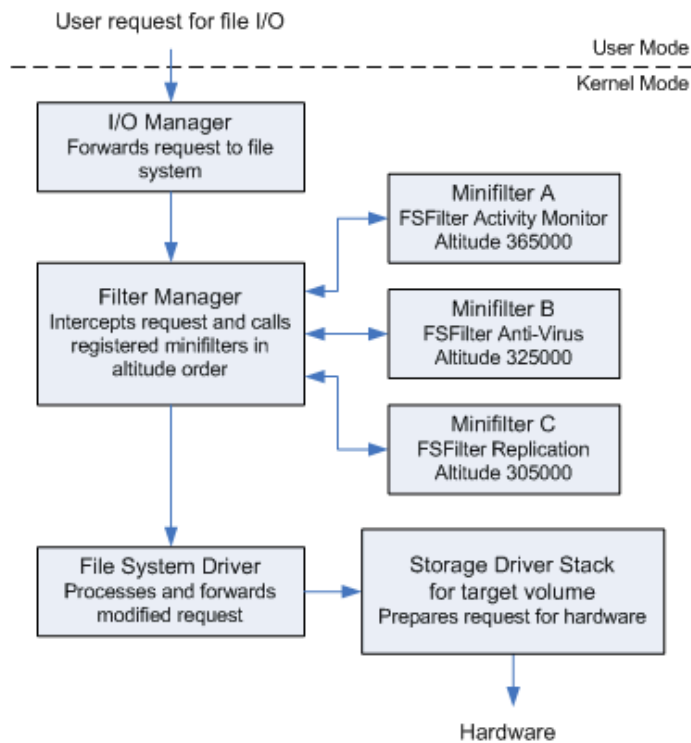


PC&Mobile Remoteness Support

제품 보안성

위즈헬퍼는 30여년의 기술력과 오랜 경험으로 OS수준의 안정성 확보하였습니다.

필터 관리자와 미니필터 드라이버간 I/O 스택 구조



출처: 마이크로소프트 [https://msdn.microsoft.com/ko-kr/ie/ff541610\(v=vs.94\)\)](https://msdn.microsoft.com/ko-kr/ie/ff541610(v=vs.94)))

커널 레벨에서 OS 수준의 안정성 확보

드라이버는 커널 레벨에서 안정적으로 동작해야 합니다. 기술력이 부족할 경우 BSOD가 자주 발생하여 OS를 불안정하게 합니다.

위즈헬퍼는 30년 이상의 경험을 가진 고도의 기술력으로 안정성을 확보하였습니다.

커널 레벨에서 안정적으로 동작하는 미니 필터 드라이버(Mini Filter Driver)

마이크로소프트에서는 윈도우 OS의 커널 레벨에서 동작하는 서드파티 파일 시스템 필터 드라이버의 안정성을 확보하기 위해 미니 필터 드라이버를 도입했습니다.

위즈헬퍼는 미니 필터 드라이버 아키텍처에 따라서 개발 되었으며 커널 레벨에 최적화된 자료구조 및 API만을 사용하여 개발되어 안정성을 확보하였습니다.

위즈헬퍼는 마이크로소프트에 제출한 Altitude 요청서에 의해 할당 받은 정식 Altitude를 사용하며, EV Code Sign Certification을 사용하여 인증된 드라이버 모듈이 마이크로소프트에 제출되어 마이크로소프트에 의해 정식으로 드라이버 모듈에 Signing을 받았습니다.

이로 인해 드라이버 모듈의 보안성이 확보되어 위즈헬퍼 설치 시 별도의 보안 확인 작업 없이 설치가 됩니다.

파일 시스템 필터 방식

Legacy filter driver 방식

Windows 9x부터 이어져온 방식으로 구조의 복잡성 및 구현의 어려움으로 인해 안정적으로 동작불가

MiniFilter driver 방식

레거시 방식의 문제점을 해결하기 위해서 나온 방식으로 Filter Manager에 의해 단순한 구조 및 구현이 상대적으로 쉬움

PC&Mobile Remoteness Support

제품 보안성

위즈헬퍼는 30여년의 기술력과 오랜 경험으로 OS수준의 안정성 확보하였습니다.

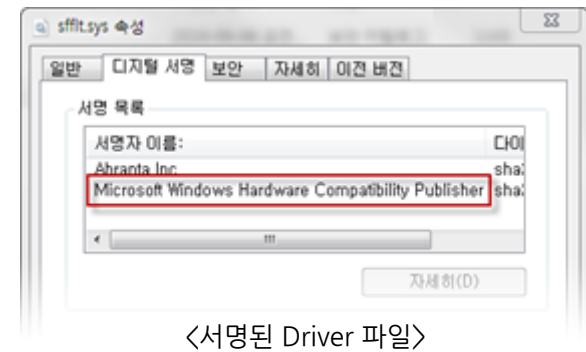
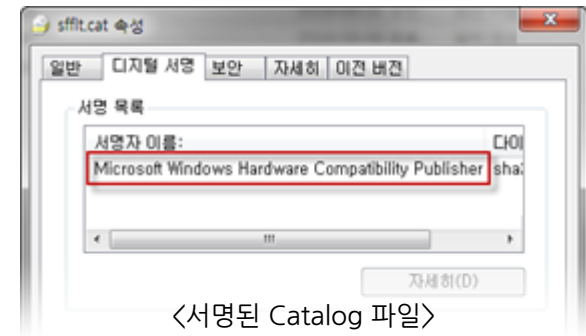
WizHelper가 인증 받은 보안강화 그룹 Altitude 그룹 (Altitude: 87170.1)

80000 – 89999 : FSFilter Security Enhancer

Minifilter	Altitude	Company
ACSKFFD.sys	87700	Hitachi Solutions
MyDLPMF.sys	87600	Comodo Group Inc.
Klsec.sys	87200	Kaspersky Lab
RGFLT_FM.sys	87180	Hauri.inc
flockflt.sys	87170	Ahranta Inc.
ZdCore.sys	87160	Zends Technological Solutions
csareg.sys	85810	Cisco Systems
uvmfsflt.sys	83376	NEC Corporation

* Load order group
 FSFilter Security Enhancer 80000-89999
 This group includes filter drivers that apply lockdown and enhanced access control lists (ACLs).

마이크로소프트에 의한 보안성 확보 디지털 서명



PC&Mobile Remoteness Support

제품 보안성

위즈헬퍼는 30여년의 기술력과 오랜 경험으로 OS수준의 안정성 확보하였습니다.



보안1등급 국가정보원 검증필 - 구간 암호화 통신

End-To-End 간의 구간 암호화 통신은 [보안1등급 국가정보원 검증필 암호 모듈] Magic Crypto V2.1.0를 적용하였습니다. 단말기 구간의 암호화 통신을 통한 해킹 방지 및 외부 단말기의 악성코드 감염대책을 수립 적용



웹세션 연결 SSL 암호화

웹서버에 SSL 인증서버를 적용하여, 웹서버와 PC, 모바일 사이에서 원격지원 연결을 위한 모든 통신 데이터를 암호화합니다



전자서명

위즈헬퍼의 모든 모듈은 EV(sha256) 인증서로 서명 되어 있으며, 특히 폴더 보안에 사용되는 커널 모드 드라이버의 경우, 서명한 모듈이 Microsoft에 제출 되어서 설치 시 별도의 보안 확인 과정 없이 드라이버가 바로 설치됩니다.



보안 가이드 준수

위즈헬퍼는 보안지침의 보안가이드를 준수합니다. 보안점검에 따른 솔루션을 유지관리하고 있습니다. 국세청,보건복지부, 법무부 등

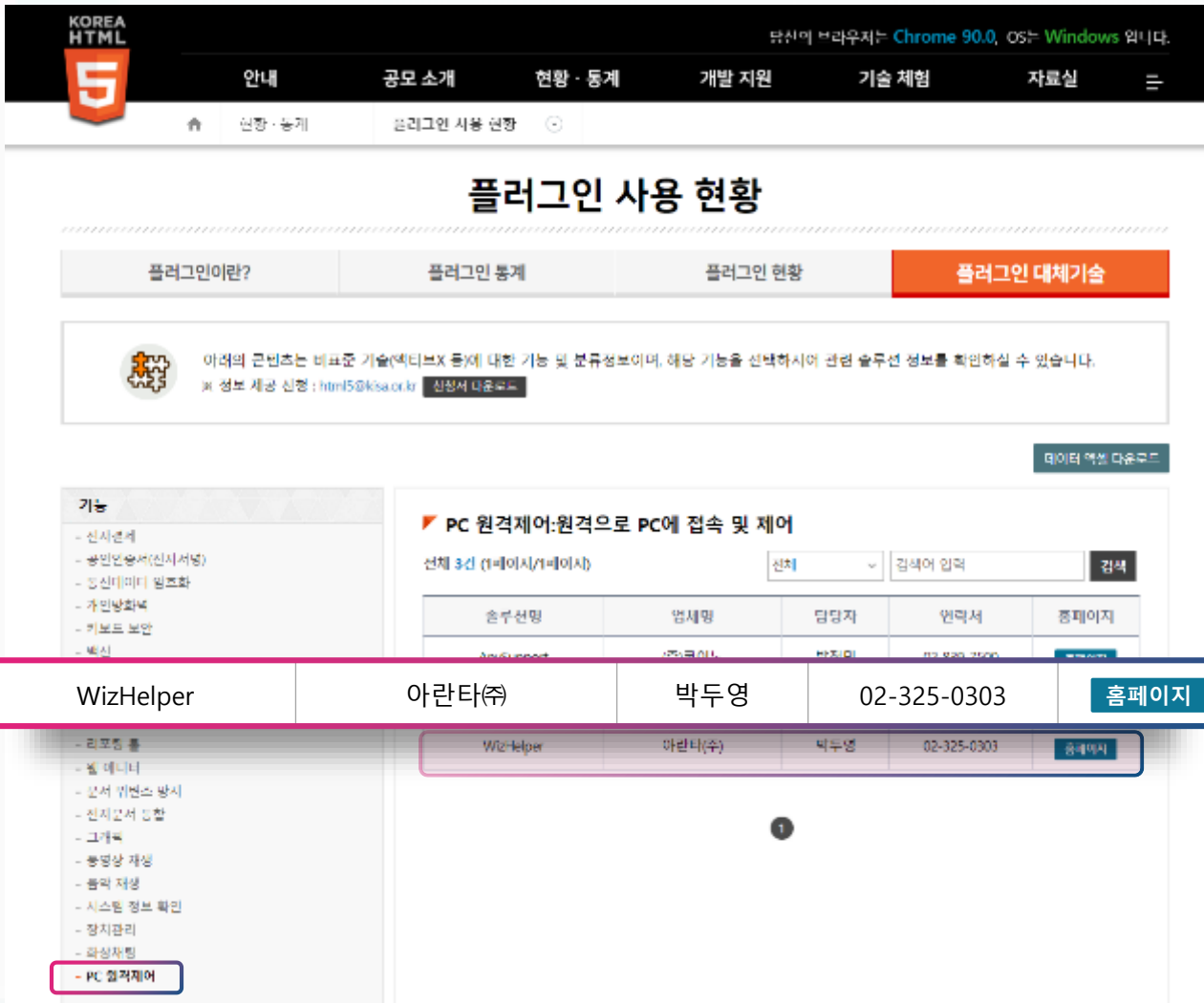


암호화 된 녹화 파일

위즈헬퍼 전용 데이터 형식으로 검증필 암호화 모듈로 서버에 저장 보관됩니다. 녹화된 영상은 관리자 전용 프로그램을 통하여, 영상자료로 변환하여 확인할 수 있습니다.

PC&Mobile Remoteness Support

공식 인증



플러그인 대체기술

한국인터넷진흥원(KISA)에서 권장하는 원격지원 솔루션으로 플러그인 대체기술로 등록되어 있습니다.



“
노(No) 플러그인, 노(No) 스트레스
- 30개 공공기관 웹사이트 내
플러그인 전격 제거 -
 - 출처 : 행정안전부 조간 보도(2018.1.17)
 ”

최근 공공기관과 교육·복지서비스 관련기관을 제외한 대부분의 행정기관은 인터넷을 통한 원격지원 서비스의 필요성을 인식하고, 인터넷 원격지원 서비스를 도입하여 업무 효율성을 높이고 있습니다. 그러나, 일부 행정기관의 경우에도 여전히 플러그인 기반 원격지원 서비스의 사용이 계속되고 있어, 인터넷 원격지원 서비스의 안정성과 보안성을 높이기 위해, 인터넷 원격지원 서비스의 플러그인 전격 제거를 계획합니다.

PC&Mobile Remoteness Support

차세대 원격제어 자체기술 – DxGI 엔진

위즈헬퍼는 국내 최초(1993년)로 원격제어 엔진을 자체 개발한 솔루션입니다.

SaaS 서비스 적용
증권,기업,교육 등
3,000여 기업
안정성 입증 완료



구분	아란타	A사	B사
엔진	DxGI-차세대 원격제어	VrVD-Mirror Driver 방식	Open Source-Mirror Driver 방식
특징	OS 특성 없음	OS 정책에 따른 빠른 대응	OS정책에 민감
지원대상	Windows 8 이상	Windows 8 이하	OS정책대응 불가
지원대상	Windows 8 이상	Windows 10 이하	Windows 10 이하
자원 사용량	CPU 10%이내 메모리 : 20MB 이내	CPU : 30%이내 메모리 : 30MB 이내	CPU : 30%이내 메모리 : 30MB 이내
지원방식	OS 종속성 탈피	OS Mirror Driver 방식. 윈10 부터 설치지원이 원활하지 않음.	메모리 : 30MB 이내
지원방식		윈도우 OS 내부 구조 이용	Open Source엔진
적용시기	2018년 7월	1993년	2003년 이후

- DxGI 원격제어 엔진은 커널모드 (Kernel Mode)에서 작동하는 VrVD 엔진 대비 CPU 점유율을 10%이하로 감소하였습니다.
- 위즈헬퍼 원격지원 서비스는 OS 업그레이드로부터 자유롭게 대응이 가능한, 향상된 원격지원 서비스를 제공합니다.
- **OpenSource 기반의 VNC 엔진을 사용하지 않습니다. 타사 대비 빠르고 안정적인 원격제어 기술을 제공합니다.**

PC&Mobile Remoteness Support

특허기술 적용

보안

원격

보안

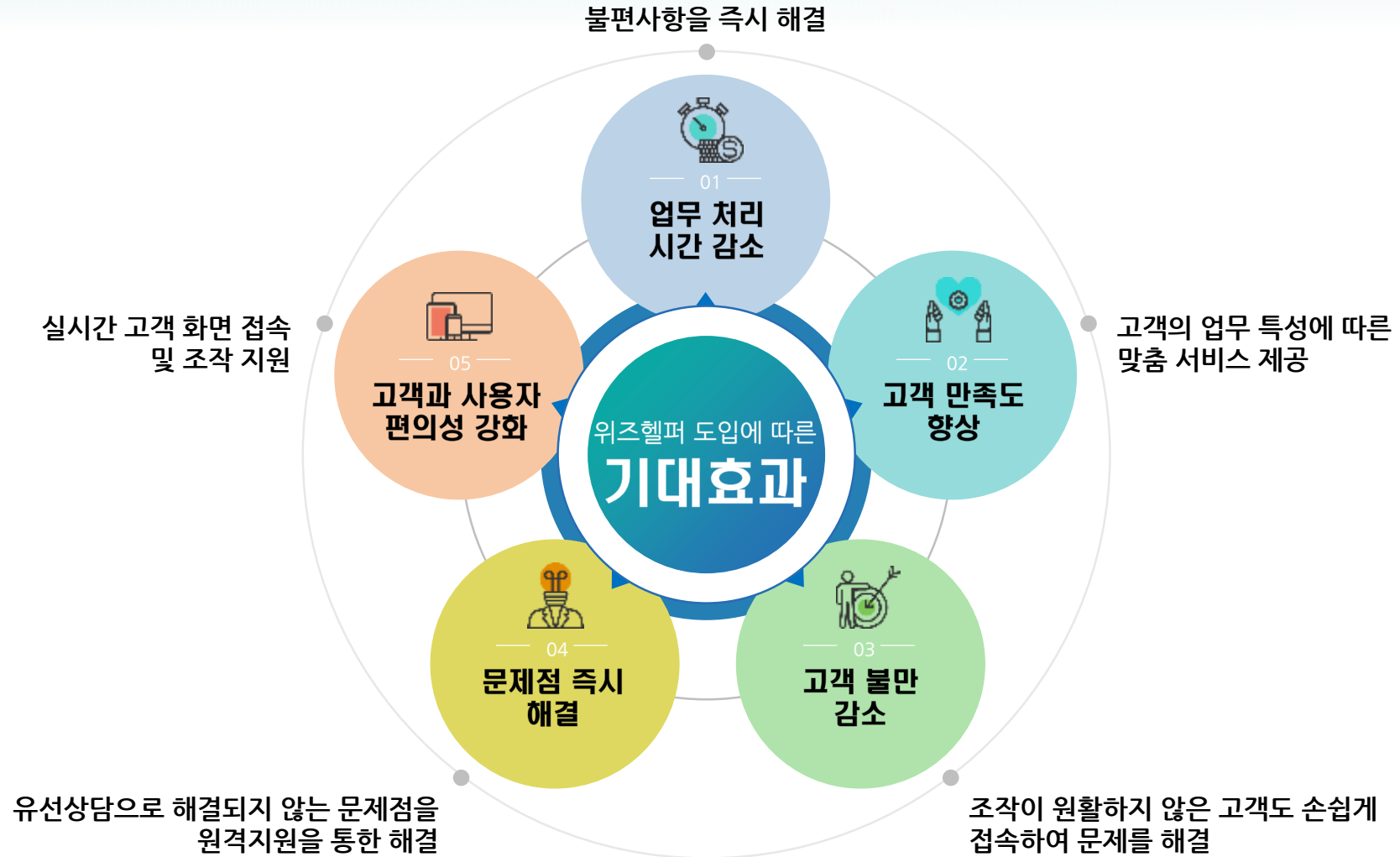
원격



발명의 명칭	발명자	특허 번호	등록일
컴퓨터 파일의 보안 방법	윤상권	제 0324656호	2002.02.01
실시간 원격제어 방법	윤상권	제 0366824호	2002.12.18
원격 서비스에 대한 보안 방법	윤상권	제 10-1351449호	2014.01.08
관리자 단말이 사용자 기기를 원격으로 제어하기 위한 시스템 및 컴퓨터 판독가능 저장매체	윤상권	제 10-1548606호	2015.08.25

PC&Mobile Remoteness Support

도입 기대효과



PC&Mobile Remoteness Support

구축 실적으로 검증된 위즈헬퍼

국세청, 대법원, 교육부, 법무부, 사회보장정보원, 지자체 등의 공공기관과
기업은행, 신한은행, 우리은행, 삼성화재, 교보생명, 라이나생명 등 다수의 납품 실적을 자랑합니다.



[나라장터 종합쇼핑몰]에서도 구매가 가능합니다.



위즈헬퍼는 한국 정보통신 기술협회에서 인증한
Good Software 1등급 우수제품입니다.
Certificate No. 15-0358

PC&Mobile Remoteness Support

제품 구성

위즈헬퍼는 PC&Mobile 원격지원과 무인 자동화 기기 원격지원의 통합으로 다양한 분야에 이용할 수 있습니다.

위즈헬퍼 서비스 모드



PC 원격지원

- ✓ Windows / Linux / Mac 지원
- ✓ 원격지원에 최적화된 기능
- ✓ 접속번호 입력방식의 원격 연결



Mobile 원격지원

- ✓ Android/iOS 지원
- ✓ Samsung / LG / Pantech 지원
- ✓ Sony/샤오미/HUAWEI 미러링 지원



Agent 원격지원

- ✓ 무인 자동화 기기 원격지원
- ✓ Windows/Android 지원
- ✓ POS / KIOSK / DID OneClick 원격지원

제품 인터페이스



“ Windows 11 지원
다양한 웹브라우저 지원
공공/금융 다수 공급
PC 원격지원



제품 인터페이스

1:6 다중제어 화면

원격제어기능영역

고객 Mobile 상태 영역

프로그램상태영역

Shotcut 바로가기

업무능력향상

항목	내용
내부저장소	71% (10.9GB/7.82GB)
외부저장소	0% (0바이트/0바이트)
RAM	29% (1.77GB/532MB)
디바이스모델명	SHW-M480W
안드로이드-시리얼	*****
전화번호	
업데이트코드	103
업데이트버전	6.0.3
후일여부	No
통신사	
안드로이드버전	4.4.4
키보드버전	3.0.31-10442941
배터리전압퍼센트	77%
배터리볼트	3996
배터리플러그인타입	Unplugged
배터리기술	Li-Ion
네트워크 연결 타입	WiFi
네트워크아이피	192.168.10.110
네트워크WiFi타입	"AHRANTA-dev"
GSM 신호강도	0%
네트워크 신호 강도	100%
CPU	armeabi-v7a
비행기합송모드	OFF
가로 해상도	1280
세로 해상도	800
디바이스 기본 언어	ko
디바이스 기본 국가	KR
백그라운드 데이터 동기화	FALSE

“ Android, iOS 지원
삼성, LG, 팬택 전기종 지원
공공/금융 다수 공급
Mobile 원격지원 ”



제품 인터페이스



1:6 다중제어 화면

Agent 검색

기기명
등록일 ~
검색

그룹 목록

- 미분류 (45)
- Dev (3)
- 기술지원 (2)
- 솔루션테스트 (7)
- 영업부 (0)
- 영업 1팀 (1)
- 영업 2팀 (1)

기기정보 PC
선택 Agent 정보
정보수정

기기명 (모델명)	leekh (0)		
메모			
OS	Windows 10 , 64-bit		
CPU	Intel(R) Core(TM) i3-8100 CPU @ 3.60GHz		
Memory	7.94GB	Storage	0
		Display	1920 x 1080 32 Bits
등록일	2019년 1월 30일 오후 1시 29분	연결상태	2019년 3월 28일 오전 8시 46분 ●

원격제어

Agent 목록

1. ● 1_yhkim-vm7
2. ● 2012서버
3. ● 20180905
4. ● admin
5. ● ggent
6. ● ggg
7. ● kyobo05
8. ● lee
9. ● leekh
10. ● s2
11. ● s7

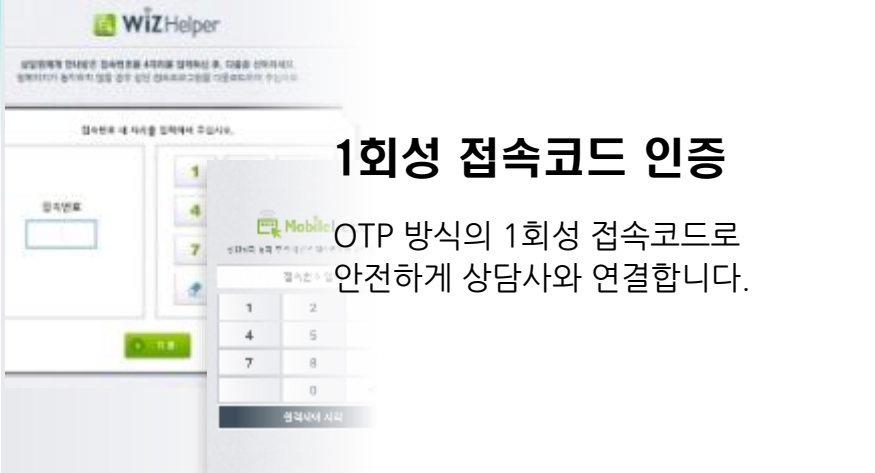
최근 연결 기록

번호	일시	상담원	원격상태	상담결과	연결시간
1	2019년 3월 25일 오후 4시 5분	leekh (이구호)	연결종료	해결	00:00:08
2	2019년 2월 8일 오전 10시 56분	Jo0321 (조해용)	연결종료	해결	00:00:21

무인자동화기기관리
Agent 원클릭원격연결
POS, KIOSK 원격관리
Agent 원격지원

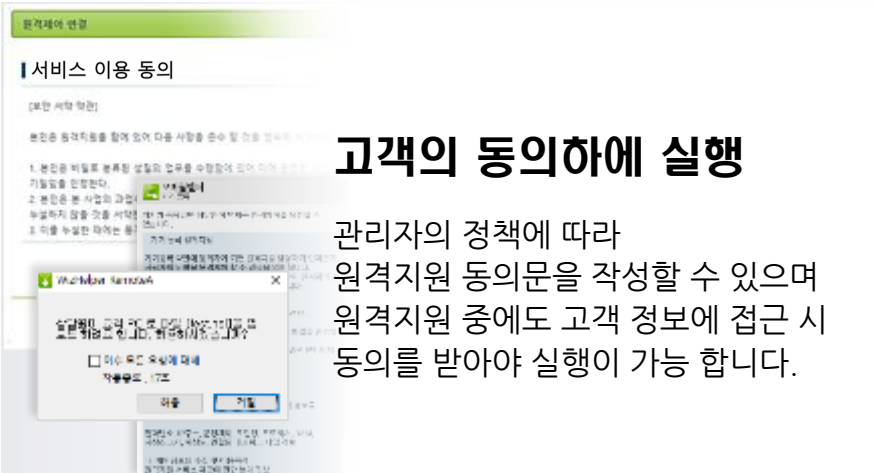


주요기능



1회성 접속코드 인증

OTP 방식의 1회성 접속코드로 안전하게 상담사와 연결합니다.



고객의 동의하에 실행

관리자의 정책에 따라 원격지원 동의문을 작성할 수 있으며 원격지원 중에도 고객 정보에 접근 시 동의를 받아야 실행이 가능합니다.




1:N 다중 원격지원


동시 원격 지원이 가능하며 이중 하나를 선택 시 모니터 해상도에 맞게 자동으로 화면 크기 조절하여 보여줍니다.

PC&Mobile Remoteness Support


관리 기능



상담원 권한 관리
상담원 별로 권한을 달리하여 효율적인 원격지원 운영을 할 수 있습니다.




통계
각종 통계기능을 제공하고 콜센터 전체 현황 연동을 지원합니다.




오늘은 휴일입니다.


휴일 설정
기관의 휴일을 등록합니다. 휴일에는 접속페이지에 휴일임을 알리는 아이콘이 표시됩니다.



상담원 권한설정
뷰전용, 파일전송, 클립보드, 녹화기능 등 상담원에게 세부권한을 부여합니다




원격 접속 위치 제한
원격지원을 위한 상담사 ID의 IP, MAC 주소를 등록하여, 허용된 곳에서만 로그인하도록 제한합니다.

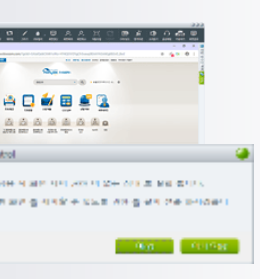


사용기간, 비밀번호 설정
상담업무 담당자의 ID 사용기간을 설정하여 라이선스의 과다 사용을 제한하고, 비밀번호 변경주기, 로그인 실패 시 잠금 여부에 대하여, 설정


PC 원격 주요기능



단일 창 공유
공유하고자 하는 창을 지정하면 전체화면으로 공유 가능합니다.



상담원 화면공유
고객이 상담원 화면을 볼 수 있으며 권한 설정으로 제어도 가능합니다.




블라인더 고객정보보호 기능
고객의 설정으로 특정 영역을 지정하면 상담원이 이 영역을 볼 수 없게 됩니다.



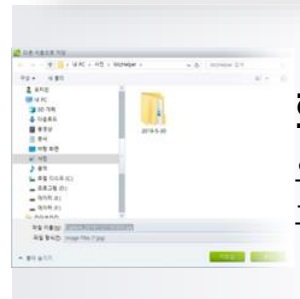
상담이관

고객의 문제를 해결하지 못할 경우 다른 상담원에게 상담 이관을 통해 서비스의 연속성을 유지할 수 있습니다. 상담 이관 시 동시 제어도 가능합니다.


PC 원격 주요기능




파일 송수신
Drag&Drop 기능으로 손쉽게 파일을 주고 받습니다.



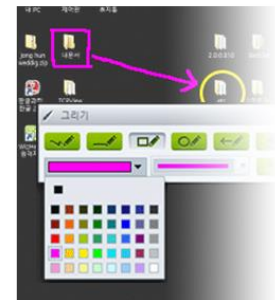
화면저장/녹화
오류 화면 등을 저장하여 사내에서 효율적인 업무 협업을 할 수 있습니다.




레이저 포인터
마우스 컨트롤로 고객에게 포인터 가이드로 안내 합니다.




URL 전송
자주 안내하는 URL 정보를 등록하여 원클릭 실행으로 빠른 안내를 합니다.



그리기
시각적인 소통 효과를 높여 고객에게 신속, 정확하게 안내 합니다.



원격실행
상담 시 자주 실행하는 프로그램을 등록 하여 고객 PC에서 원클릭으로 실행합니다.



원격 재부팅 후 자동연결
재부팅 후, 자동으로 재 접속합니다. 안전모드로 재 접속하여, 원격화면제어를 지원합니다.

Mobile 원격 주요기능



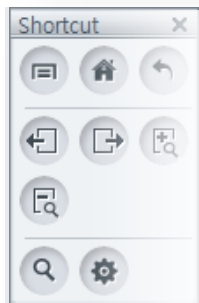
양방향 채팅, 음성채팅

채팅, 음성채팅 기능의 양방향 채팅으로 고객과 커뮤니케이션이 가능합니다.



화면차단 (정보보호)

개인정보 유출에 민감한 고객들이 안심하고 원격지원 받을 수 있도록 보안 기능이 강화되었습니다. 통화 중에도, 원격사용자가 임의로 APK 를 실행할 수 없습니다.



ShotCut 바로가기

원격지원의 효율성을 높이기 위한 ToolBark를 제공하여, 상담원의 편의에 따라 위치를 조정하여 사용할 수 있습니다



상담이관

고객의 문제를 해결하지 못할 경우 다른 상담원에게 상담 이관을 통해 서비스의 연속성을 유지할 수 있습니다. 상담 이관 시 동시 제어도 가능합니다.

PC&Mobile Remoteness Support

사용환경

OS win 8 / 10 / 11 안드로이드 4.0 이상 / iOS 지원, Linux, Mos 지원

통신지원 3G, WiFi, 4G, LTE, LTE-A, USB Cable 지원

네트워크 환경 네트워크 환경 방화벽, Proxy Server, Firewall, IDS, IPS, 공유기, 가상IP, 사설IP, 유동 IP 모든 네트워크 환경 지원

SOFTWARE 사양

구분	서버 사양	상담원 최소 사양	고객 PC	고객 (스마트폰)
OS	<ul style="list-style-type: none"> • Apache tomcat 6.0 • jdk 1.5 • 모든 플랫폼 지원 	Windows 8 이상	Windows 8 이상	<ul style="list-style-type: none"> • Android 4.0 이상 • iOS 7.0 이상 • Android 5.0 이상 모든 제조사
DB	기본 : PostgreSQL			

HARDWARE 사양

구분	서버 최소 사양	상담원 최소 사양	고객 PC	고객 (스마트폰)
CPU	쿼드코어 2.0 이상	Pentium 4 이상	Pentium 3 2.0 GHz 이상	<ul style="list-style-type: none"> • Android 4.0 이상 • iOS 7.0 이상
MEMORY	8 GB	1 GB 이상	512 MB 이상	
HDD	300 GB	10 MB	4 MB	

PC&Mobile Remoteness Support

구축 실적

고객사	사업명	구축연월	비고
라이나금융서비스	영등포 Flex센터 원격지원 솔루션 구매계약	2021.06.	
우정사업정보센터	금융창구 PC 사용지원을 위한 원격지원솔루션 라이선스 구매	2021.04.	
교보생명보험	AM채널 원격상담 솔루션 설치	2021.01.	
신한은행	원격지원 솔루션 PC+Mobile 구축	2020.12.	
을지대학교의료원	을지대학교의료원 의료정보시스템 구축 사업	2020.09.	
교보생명보험	물품공급계약	2020.08.	
국세청	국세청 홈페이지 전면개편 사업 통합원격지원솔루션 이전설치 및 업그레이드	2020.05.	
한국공항공사	원격지원프로그램 구매	2020.02.	
한국교통안전공단	자동차관리정보시스템 원격지원SW 업그레이드 용역	2019.12.	
한국교육학술정보원	유치원공공성특임팀-1060/사립유치원 상시지원 환경개선 원격지원시스템	2019.12.	
인천국제공항공사	스마트정보처-7034_공사망 원격지원 솔루션 구매	2019.11.	
우정사업정보센터	우체국FC 태블릿PC 원격상담SW(아란타 위즈헬퍼 7.0) 구매	2019.11.	
해양수산부	해양수산부 해양수산정보망 유지보수	2019.10.	
대법원	2019년 가족정보시스템 노후전산장비 교체 사업(가족관계등록과-3691)	2019.10.	
한국생산성본부	한국생산성본부 SW역량지수(TOPCIT) 인터넷,클라우드 기반 통합평가시스템구축	2019.09.	
교보생명보험	물품공급계약(모바일 단말기 원격상담 솔루션)	2019.09.	
우정사업정보센터	위즈헬퍼 7.0 라이선스 구매	2019.07.	
보건복지부	2019년도 지역보건의료정보시스템 상용SW 구매(건강정책과)	2019.05.	
현대오토에버	GDS 모바일 영상점검시스템 개선	2019.03.	
경남소방본부	소방관서 모바일단말기 원격유지보수 솔루션 구매	2019.02.	
경상남도 산청군	통합유지보수 관리 솔루션 구입	2018.08.	
국세청	2018년 엔티스증설 분리발주-2(원격상담)	2018.08.	
대전광역시	통합유지보수 관리 솔루션 구입	2018.08.	

PC&Mobile Remoteness Support

아란타(주)

아란타(주)는 국내 최초로 원격지원서비스를 개발하여 30여년 간 서비스하고 있습니다.

1991

1991년
설립하여 29년간
원격제어솔루션 및
다양한 소프트웨어를
제공하고 있습니다.

1ST

1993년
국내 최초
원격서비스 개발 및
구축 업체입니다.

100%

제안사는
100% 자사 기술로
소프트웨어를
개발 공급합니다.

Ahranta, Inc. www.ahranta.co.kr

서울시 서대문구 북아현로22가길 7 | TEL. 02.325.0302 | FAX. 02.326.2940

영업문의. 02.325.0302(#2) | 기술지원. 02.325.0302(#1) | 계약문의. 02.325.0302(#3)

Copyright 1991. AHRANTA, Inc. All Rights Reserved.