

# 원격지원 솔루션 ANYSUPPORT 제안서

B2B SALES DEPARTMENT





## 제안서목차

### 01 제안개요

- 제안 개요
- 도입방법
- Why Anysupport?
- 제품군 소개
- 특징점 및 도입효과

### 02 고객사 레퍼런스

- 주요 도입사례
- 주요 고객사

### 03 제품소개

- 사용법
- 상세기능
- 보안성

### 04 회사소개

- 일반개요
- 사업분야

# 애니서포트 제안개요

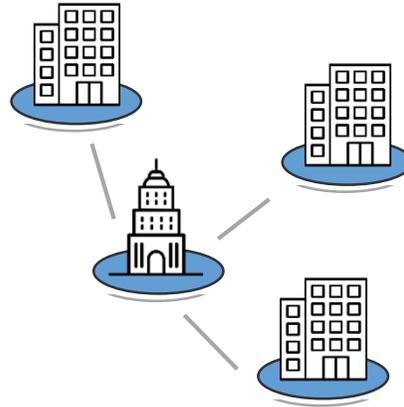
수많은 레퍼런스와 그에 따른 노하우를 보유한  
사용하기 쉽고 편리한 원격 지원 시스템 애니서포트를 제안합니다.

## PC·모바일 고객지원



PC, 모바일 기기를 사용하는 고객의  
다양한 불편사항이나 궁금증을  
빠르게 해결할 수 있습니다.

## 지사·센터 지원



국내외 각 지역에 위치한 지사/센터  
직접 방문하지 않고  
본사에서 원격지원이 가능합니다.

## 유지보수·장애처리



유지보수 및 긴급 장애 처리  
시공간 제약 없이 원격을 통해  
접속, 처리할 수 있습니다.

# 애니서포트 도입방법

## SaaS 서비스

## 솔루션

특장점

- ✓ 저렴한 초기 도입비용
- ✓ 외부고객 지원에 최적화
- ✓ 자동 업그레이드
- ✓ 필요기간만큼 임대 가능

- ✓ 구축 환경에 최적화
- ✓ 내외부망 통합 지원
- ✓ 고객사 보안정책 준수
- ✓ 영구 라이선스 획득

도입방식

필요한 ID수량, 기간만큼(월 또는 연 단위) 임대하여 사용

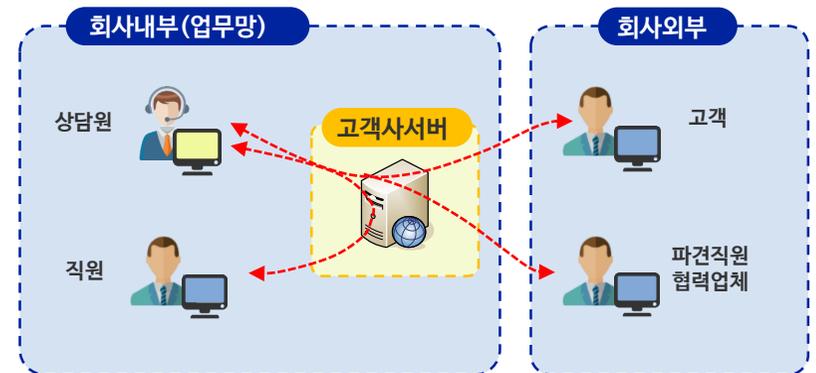
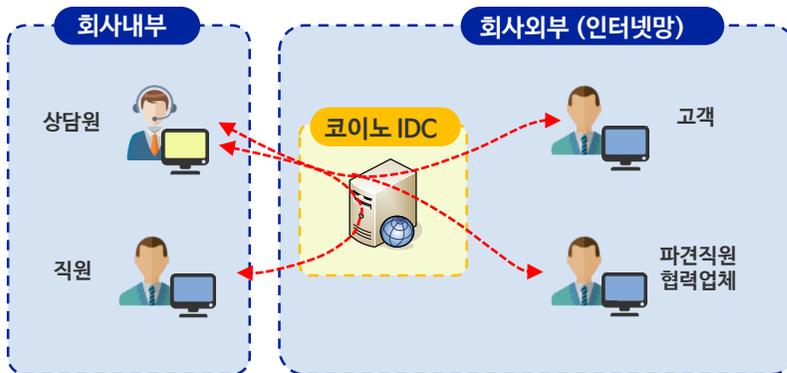
고객사 서버(H/W)에 애니서포트 솔루션 설치하여 사용

유지보수

계약기간 동안 무상

구매 후 1년 무상, 이후 별도 계약

구성도



\* 고객사 요구에 따른 망 구성으로 내·외부망 모두 지원 가능

# Why AnySupport?

## 신뢰성



20년 간 꾸준한 관리와 자체 기술력으로 개발된 솔루션이 안정성과 신뢰성을 보장합니다.

## 전문성



5000개 이상의 원격지원/제어 솔루션 구축 경험을 활용합니다.

## 호환성



모든 네트워크, OS 및 브라우저에서 고객지원이 가능합니다.

## 경제성



타사 대비 높은 품질에 더하여 고객사에게 경쟁력 있는 가격으로 제공합니다.

## 보안성



AES-256bit 암호화와 SSL 적용으로 원격 중에도 정보를 안전하게 보호합니다.

## 고객만족



폭넓은 경험을 바탕으로 귀사의 고객까지 만족하는 서비스를 제공합니다.

# Why KOINO?

5,000  
기업



공공, 금융, 교육, 대·중소기업  
모두 코이노의 기술력을 신뢰합니다.

50,000  
고객지원/일



하루 평균 5만 건의 고객지원  
서비스의 안정성을 증명합니다.

1,000,000  
세션/월



코이노의 전문 인력이  
귀사의 서비스 품질을 지켜드립니다.

다양한 산업 현장의 고객께서 코이노 제품을 믿고 사용하고 있습니다



IT 협력 업체



콜센터 상담원



공장 엔지니어



전산팀 실무자



온라인교육 업체



수리 기사

# AnySupport 제품소개

PC는 물론 스마트폰, 태블릿까지 언제 어디서나 고객을 지원하는 애니서포트  
고객에게 가장 필요한 서비스만 선택할 수 있어 경제적입니다.

## 애니서포트

Support for PC



언제 어디서나  
고객의 PC화면을 공유하면서  
문제를 해결하는  
웹기반 원격지원 서비스

## 애니서포트 모바일

Support for Mobile



서비스센터를 번거롭게  
방문하지 않아도  
고객의 스마트폰·태블릿화면을  
직접 보면서 문제 해결

## 애니서포트 비디오

Support for Video



현장 출동 없이도  
스마트폰을 통해 원격으로  
모든 현장을 파악하고  
손쉽게 문제 해결

# AnySupport 특징점



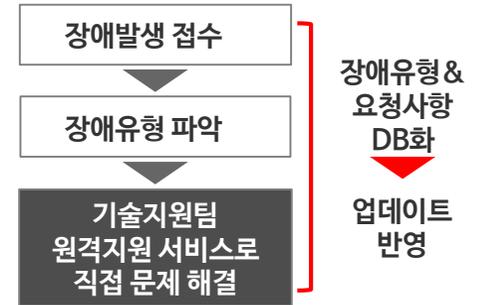
최소비용의 도입가는  
**비즈니스 경쟁력**의  
첫 시작입니다.



증가하는 **모바일 이슈**  
삼성 Knox SDK 사용으로  
안전한 원격을 누리세요.



높은 고객 유지비율은  
**고객 신뢰**의 표시입니다.



**24시간 365일**  
**전문인력 운영체계**를 통해  
귀사의 서비스품질을  
지켜드립니다.

# 도입효과

3분 내 해결

연간 175억원 절감

원격지원 AnySupport를 사용했을 때  
고객만족도 95%

\* 보안업체 000사 사례

## 신속한 장애처리

장애유형에 관계없이  
실시간 화면공유, 제어 가능  
(전화 상담 : 15분  
직접 방문 : 1시간)

## 획기적인 비용절감

방문 고객지원 비용 : 103억원  
재콜 처리 비용 : 50억원  
고객서비스 지출 비용 : 22억원  
\* 보안업체 000사 사례

## 업무효율성 제고

맞춤형 기능 설정  
및 이력 관리 기능 제공  
유형별 상담 통계내역 제공  
그룹별 상담원 권한 설정  
및 실시간 관리

## FCR 비율 증가

첫 고객 대응으로 문제 해결  
(FCR: First Call Resolution)  
최대 75%까지 증가  
→ 재문의 전화 비율 감소

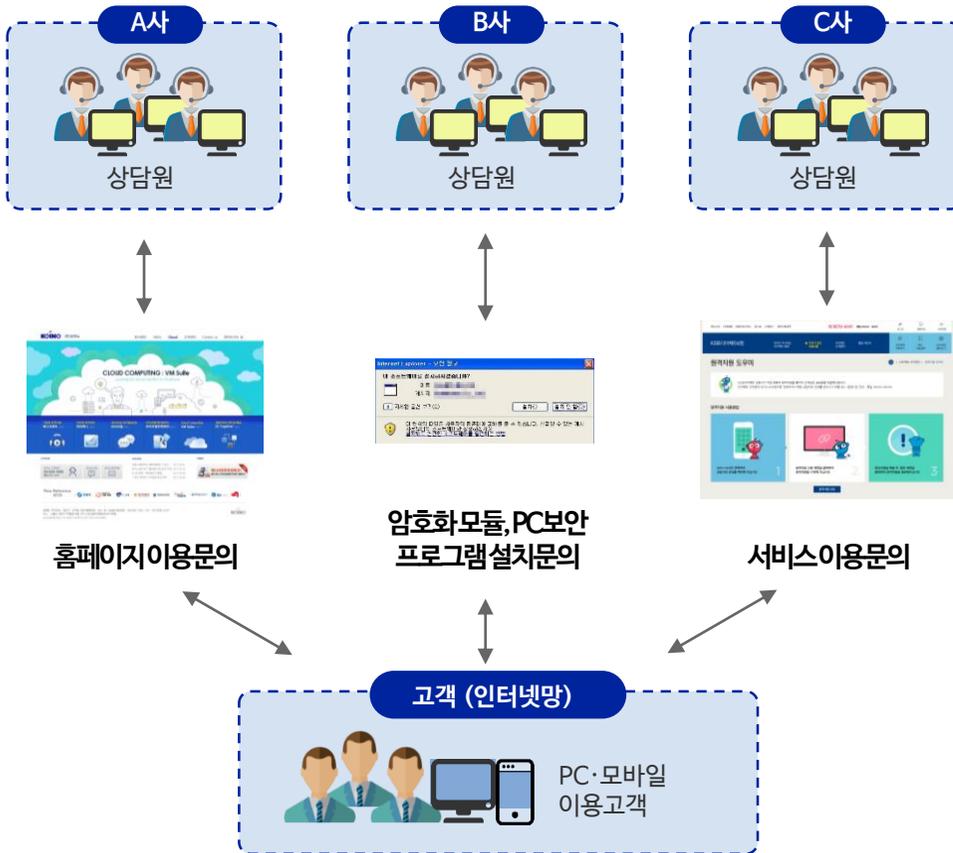
## 고객서비스 강화

신속·정확한 지원으로  
원격지원 해결률 92%  
고객 이탈방지 비율  
최대 65% 증가

# 주요 도입사례

## 대고객 지원을 위한 AnySupport 도입

### 시나리오



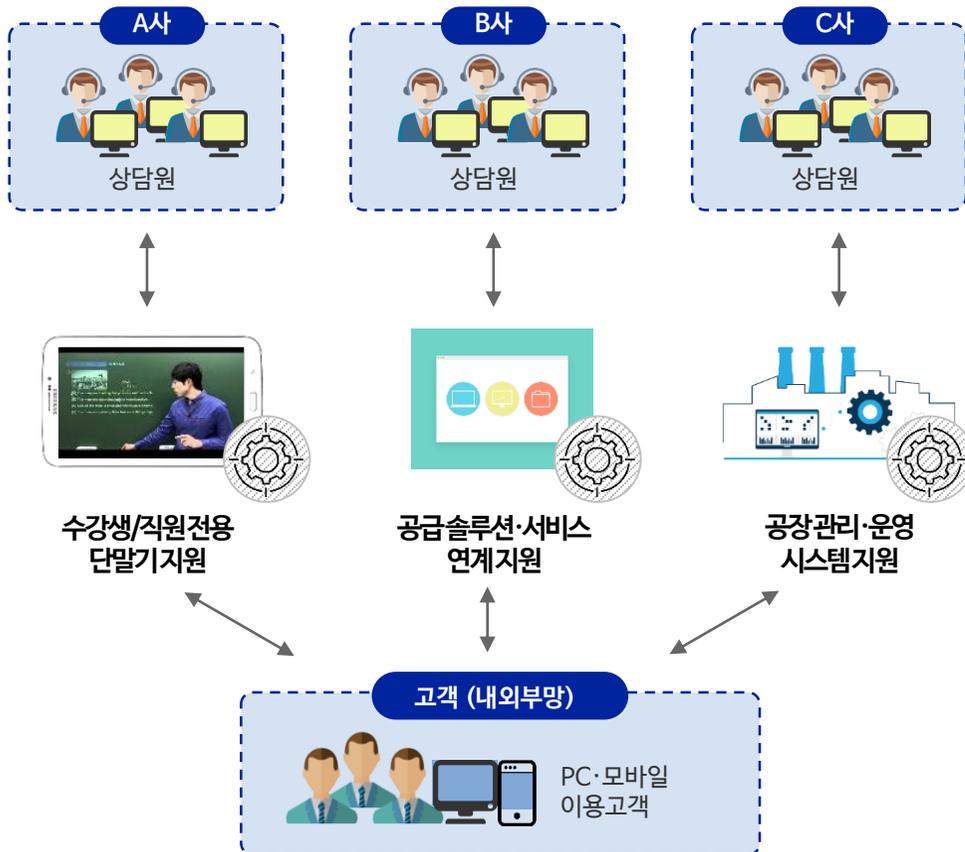
### 대표 사례

 <b>조달청</b> 조달청나라장터 이용기관/개인원격지원	 <b>법무부</b> 통합사증정보시스템 이용고객원격지원	
 <b>KDB생명</b> KDB생명다이렉트보험 고객원격상담	 <b>한화생명</b> 한화생명사이트 이용고객원격지원	
 <b>대한민국 법원</b> 가족관계등록정보시스템 이용고객원격지원	 <b>LEADCORP</b> 리드코프대출상담 고객원격지원	
 <b>ABL</b>	 SMART BANK <b>KEB 외환은행</b>	 <b>BNK 부산은행</b>
 <b>MERITZ</b> 메리츠화재	 <b>MERITZ</b> 메리츠증권	차이를 만듭니다 <b>+HK 저축은행</b>
Life Design for you - <b>롯데손해보험</b>	 <b>전국은행연합회</b>	

# 주요 도입사례

## 사용시스템 연계지원을 위한 AnySupport 도입

### 시나리오



### 대표 사례

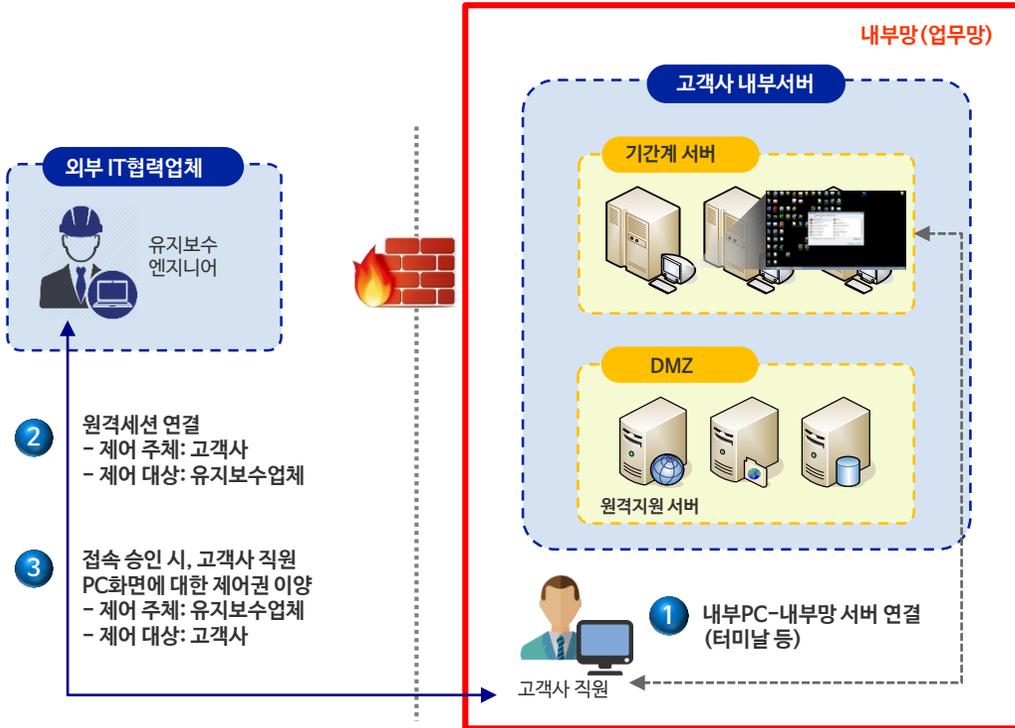
 <b>기획재정부</b> 디브레인(D-Brain) 시스템 이용고객원격지원	 <b>통계청</b> 나라통계시스템 이용고객원격지원
 <b>서울특별시</b> 서울시청 클린업시스템 이용고객원격지원	 <b>한국동서발전(주)</b> 독립망내발전소 및 사무실 PC 원격지원
 <b>Fasoo</b> 파수닷컴솔루션 이용고객원격지원	 <b>ISC</b> 공장생산관리시스템 사용직원원격지원

# 주요 도입사례

## 내부 전산지원·유지보수를 위한 AnySupport 도입

### 시나리오

**Purpose** 고객사 내부망 접속 승인프로세스를 통한 시스템 접근 보안성 강화



### 대표 사례

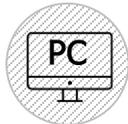
 <b>통일부</b> 직원및 협력부처 전산지원	 <b>KIC 한국투자공사</b> Korea Investment Corporation 서버군유지보수 및 원격지원
 <b>한국남부발전(주)</b> KOSPO KOREA SOUTHERN POWER CO., LTD. 발전소 및 내부직원 PC원격지원	 국립산림과학원 NATIONAL INSTITUTE OF FOREST SCIENCE 직원용 내부포탈 전산지원
 <b>국군복지단</b> 복지단 내부PC 및 서버 전산지원	 <b>SK 건설</b> 해외지사 및 건설 현장 원격지원
 한국보건복지인력개발원 KOREA HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT INSTITUTE FOR HEALTH & WELFARE	 충청북도교육정보원 Chungcheongbuk-do Educational Information Center
 서울대학교 SEOUL NATIONAL UNIVERSITY	 SNUH 분당서울대학교병원
 Dynamic BUSAN	 DOOSAN
	<b>서울경제</b>



# How It Works

Step 1. 상담원 프로그램 로그인 후 원격 연결을 위한 세션 생성

Step 2. 고객의 '번호 입력/버튼 클릭'을 통한 원격 연결 시도



인증번호 입력 방식

접속 인증 암호

번호 클릭 방식

01

상담원1

02

상담원2

03

상담원3



어플리케이션(APP) 다운 후 인증번호 입력



상담원



화면공유



원격제어

고객



Step 3. 고객-상담원 간 연결 후 원격지원

원격/정보  
기능

경쟁사 대비 다수세션 제공  
원격 연결 후 고객 화면 미리보기

커뮤니케이션  
기능

음성/문자 채팅  
양방향 그리기 및 제어  
상담원 간 협업  
양방향 파일 전송

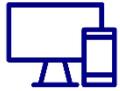
관리  
기능

사용자 및 그룹 관리  
지원내역 통계 조회 및 엑셀저장  
실시간 모니터링

# 주요기능

당신의 또 다른 손과 눈이 되어드리는 AnySupport:

원격/정보 기능



## 원격제어

빠른 속도와  
안정적인 연결을 통한  
실시간 원격제어



## 재부팅 후 자동재접속

고객 PC 재부팅 시  
별도의 인증 절차 없이  
자동 원격 재접속



## 멀티세션 지원

한 상담원이  
동시에 여러 고객 지원  
\*최대 10개 세션 제공

KOINO Inc.  
Remote Support  
Solution  
**AnySupport**



## 시스템·프로세스 원격 진단 및 제어

원격지 PC 세부적인 시스템 정보 확인  
실행 프로세스 관리 및  
문제 프로그램 강제 종료



## 즐겨찾기

특정 폴더, URL, 프로그램  
등록을 통해 고객지원 시  
소요시간 단축



## 원격화면 조정

화면비율 설정 / 전체화면  
해상도 자동 조절  
멀티모니터 지원

당신의 또 다른 손과 눈이 되어드리는 AnySupport:

## 커뮤니케이션 기능



### 채팅 및 저장

고객/상담원 간  
실시간 문자·음성 채팅  
채팅 내역 저장



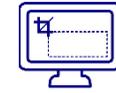
### 상담원 간 협업

상담원 간 세션 전달  
또는 화면 공유를 통해  
지원 효율성 향상



### 양방향 파일전송

Drag&Drop이나  
Ctrl+C/V를 활용한  
양방향 파일전송 가능



### 공유화면 설정

전체화면 뿐 아니라  
특정 프로그램, 영역 공유  
고객 프라이버시 보호



### URL전송

URL전송으로  
고객 PC에 웹페이지 실행  
내용 전달 용이



### 그리기·레이저 포인트

전달 내용을 명확히  
표현하고자 그리기  
또는 레이저포인트 사용



### 상담원 화면 전송 / 제어

원격지원 중 상담원 화면 공유를 통해  
효율적인 고객지원 가능  
상담원 PC화면에 그리기 및 제어 가능

당신의 또 다른 손과 눈이 되어드리는 AnySupport:

## 관리 기능



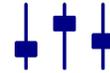
### 사용자·그룹 관리

그룹별 사용자 관리  
사용자 계정 생성 / 삭제  
각각 계정정보 관리



### 화면 캡처·녹화

원격지원 화면  
캡처 또는 녹화하여  
고객지원 데이터로 활용



### 개별 옵션 설정

사용자 각각  
상담도구 옵션 설정  
필요 없는 기능 비활성화



### 실시간 모니터링

실시간으로 상담원 현황 파악  
최근 상담원 접속 시간  
및 접속 IP정보 확인



### 통계기록 조회

월별 / 일별 / 시간대별 / 상담원별 / 상담시간별  
고객OS별 / 장애유형별/고객만족도별 조회 가능  
엑셀저장으로 DB화하여 관리 용이



### 지원내역 조회

다양한 검색 옵션으로  
지원 내역을 분류하여  
엑셀로 저장



### 고객만족도 조사

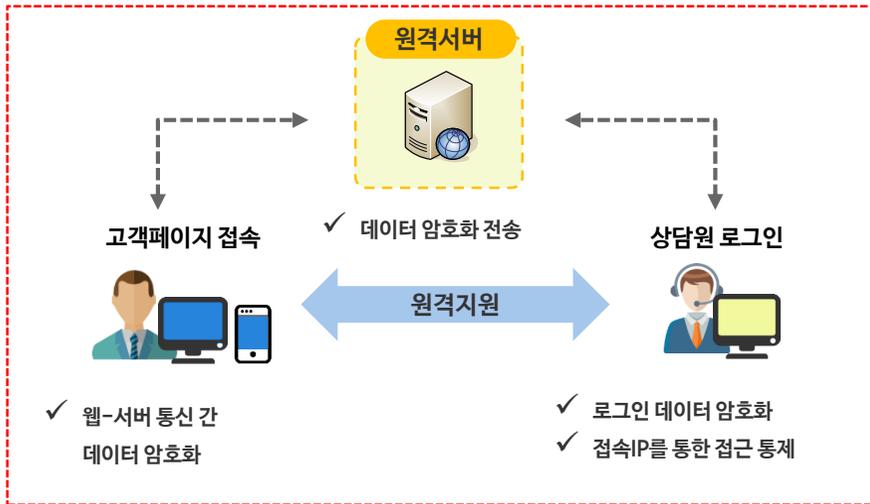
원격지원 후  
고객만족도 조사를 통해  
상담의 질 향상

# 강력한 보안

## 공통 보안 프로세스

원격접속

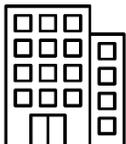
원격연결



국제 암호화 표준 AES 256bit 알고리즘  
SSL (Secure Socket Layer) 적용

이 모든 데이터의 End-to-End 보호

### 코이노 IDC



- ✓ 24시간 365일 체계로 전문 인력 운영/관리
- ✓ 데이터 센터 내 방화벽 구축
- ✓ 서버 다중화를 통해 장애 완벽 대비

## 삼성Knox를 통한 단말기 보안성 확보

삼성 Galaxy시리즈 특화

삼성전자 SEAP 파트너

Knox SDK를 사용한 플랫폼 기반으로  
삼성 디바이스에 최적화된 보안성과  
Knox의 유용한 기능을 함께 제공

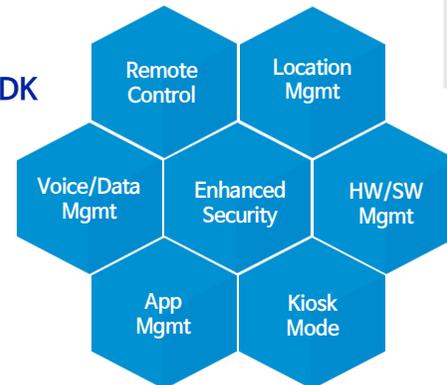
삼성전자가 운영하는 글로벌 모바일  
솔루션 파트너십 프로그램 파트너

# SAMSUNG Knox



Samsung Enterprise  
Alliance Program  
SILVER TIER

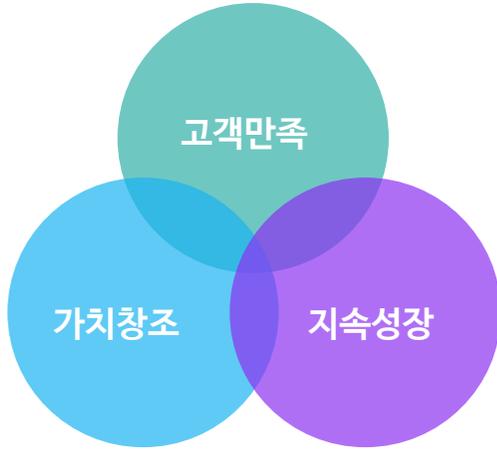
KNOX Standard SDK



# 회사소개

## KOINO는

PC, Mobile에 대한 원격제어 및 음성·영상·채팅 솔루션과 서비스를 제공하고 있으며 클라우드 & IoT 기술영역으로 확장하고 있습니다.



### 일반정보

회사명	주식회사 코이노	홈페이지	<a href="http://koino.net">http://koino.net</a>
대표자	오주병	대표전화	02-839-7500
설립일	2000년 5월 19일	E-mail	<a href="mailto:anysupport@koino.net">anysupport@koino.net</a>
주소지	서울특별시 구로구 디지털로26길 123 407-408 지플러스 코오롱 디지털 타워, 152-848		

### 주요 인증 내역

특허등록  
12건

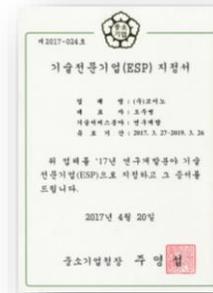
고객컴퓨터 원격 지원 방법 및 그 시스템  
디지털사이니지 제어장치 및 그 방법  
원격제어로부터 접근보호를 위한 디바이스  
...

특허출원  
11건

이종 운영체제 간 원격제어 시스템 및 그 방법  
상담원 원격제어 내역 기록 및 활용 시스템  
양방향 디지털 사이니지 서비스 제공장치 및 방법  
...



이노비즈 확인서



기술전문기업(ESP) 지정서



특허증 제 10 - 1070490 호

### 프로그램등록 / 소프트웨어품질인증(GS인증)



- 애니서포트
- 피씨애니
- 라이브웹
- 애니서포트
- 라이브웹



**UCTogether** 비대면 영상통화 솔루션  
 시각장애인용 인지영상 솔루션  
 청각장애인용 영상통화 솔루션  
 헬스케어 원격진료

**AnySupport** 원격지원 서비스  
**PCAnyPro** 원격제어 서비스  
**LinkMeMine** 통합 모니터링&제어 솔루션  
 for 스마트팩토리  
**Digital Signage Total Care** Cloud based IoT 서비스

**Liveweb** 실시간 채팅상담 서비스  
**LivewebTalk 특** 모바일 메신저  
 for 대화형 E-Commerce  
**LivewebTalk 특상담** 다이얼링크와 연동한  
 비실시간 채팅상담

# Thank you

(우) 08390

서울시 구로구 디지털로 26길 123,  
G+ 코오롱 디지털 타워 407호, 408호

대표전화 : 02-839-7500

팩스 : 02-6008-4135

E-mail: [anysupport@koino.net](mailto:anysupport@koino.net)

