원격지원 HelpU

㈜헬프유

1. 고객 IT서비스 문제 해결
2. 원격지원 도입의 필요성
3. 원격지원 HelpU 주요기능
4. 원격지원 HelpU 도입 효과
5. 원격지원 도입을 위한 자가 진단
6. HelpU 구독 (Subscription) 서비스란 ?
7. 원격 지원 시나리오 (PC. Mobile)
8. HelpU 고객 활용 사례

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

원격지원 도입의 필요성

> 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
- 실시간적이고 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 선진 사들은 단순 원격지원에서 해킹 등 보안문제 해결과 원격지원 속도 등 다양한 고객 서비스 차별화 추진

고객 문제의 원인 진단 및 신속한 문제 해결

고객만족도 향상과 기업 비용 절감

원격지원 연결 시 안정된 암호화 통신 적용

원격지원 HelpU 주요 기능

㈜ 헬프유

온라인 원격제어 기술을 이용하여 원격지에 있는 상담원이 고객의 컴퓨터에 접속하여 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 멀티모니터를 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/제어할 수 있습니다.

시스템 정보 보기
고객 PC의 시스템 정보를 볼 수 있습니다.

원격지원 HelpU 주요 기능

㈜ 헬프유

파일 보내기
파일 보내기 기능을 사용 할 수 있습니다.

화면 캡처
현재 제어 화면을 캡쳐 할 수 있습니다.

즐겨 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.

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.

온라인 고객센터 상담

유료 인터넷서비스 사용자 지원
인터넷 전자상거래 사용자 지원

사내 헬프데스크

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

공공기관 온라인 민원

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

불필요한 외근, 출장을 줄여 업무의 효율성을 UP!

점검 항목	해당여부
1. 고객의 지원업무가 지리적으로 떨어져 있어 직접 방문에 부담이 된다.	
2. 고객의 문의 사항에 대한 설명이 유선으로는 파악하기 어렵다.	
3. 24시간 * 365일 고객 응대가 필요하다.	
4. 고객의 IT 수준이 다양하여 응대하기가 어렵다.	
5. 제공하는 서비스가 매출 또는 고객만족도와 직접적으로 연관이 있다.	
6. 사내 직원이 채용이 제한적이다.	
7. 직원 업무 가용성을 높여 업무 효율을 높이고 싶다.	
8. 즉각적이 응대 및 문제 해결을 통해 신뢰도를 높이고 싶다.	

점검 항목에서 3개 이상 체크가 되었다면 지금 바로 헬프유를 도입을 추천 드립니다.
혹시 구매가 망설여진다면 바로 무료체험을 통해 실질적인 효과를 경험해보세요.
고객의 문제를 해결해보세요.

■ 도입비용에 부담이 된다면

HelpU 구독 서비스는 사용자가 원격지원 소프트웨어를 일정 기간 동안 사용할 수 있는 권한을 제공받기 위해 정기적으로 요금을 지불하는 방식의 서비스로 별도의 하드웨어 및 시스템 설치 없이 PC 지원 및 모바일 화면 공유 와 모바일 디바이스 화면제어 서비스를 언제, 어디서나 서비스를 제공받을 수 있습니다.

■ 장점

1) 저렴한 초기 비용과 신속한 서비스 도입 가능

2) 유연한 라이선스 관리

3) 클라우드 기반 사용

4) 자동 업데이트

원격지원 시나리오 (PC)

㈜ 헬프유

상담원

프로그램 실행

상담원 프로그램 실행 후 로그인하여 프로그램을 실행합니다.

1

접속대기 생성

상담원 프로그램에서 접속대기버튼을 눌러 인증암호를 생성합니다.

2

고객접속 유도

고객접속URL 안내

고객에게 고객접속URL을 안내하고 인증암호(상담원번호)를 전달합니다.

3

고객

고객접속URL 접속

3

상담원에게 안내 받은 고객접속 URL에 접속합니다.

상담원

고객

인증암호 입력 or 상담원번호 클릭

4

상담원에게 안내 받은 인증암호 입력 or 상담원번호를 클릭합니다.

원격지원 시작

원격지원 시작

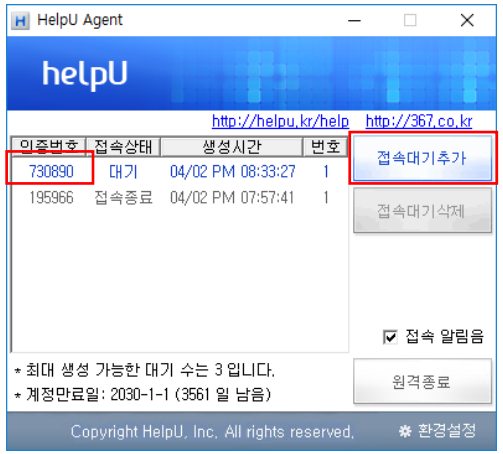
고객PC에 접속하여 원격지원을 시작합니다.

5

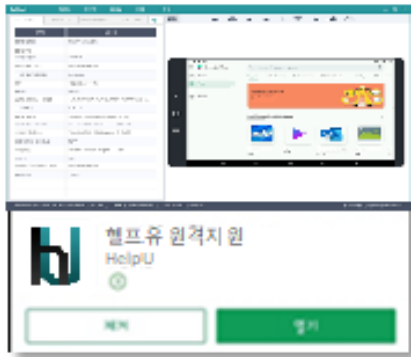
원격지원 시나리오 (모바일)

㈜ 헬프유

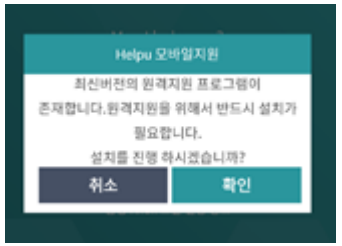
Step 1. 상담원 프로그램 로그인 후
원격 연결을 위한 세션 생성

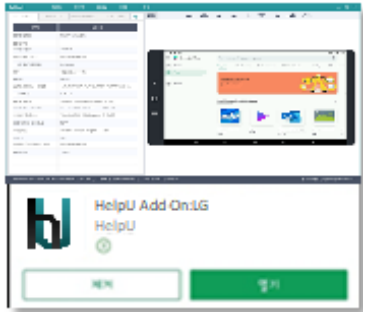


Step 2. 고객 모바일 단말 스토어에서
"핼프유 원격지원"검색 후 설치

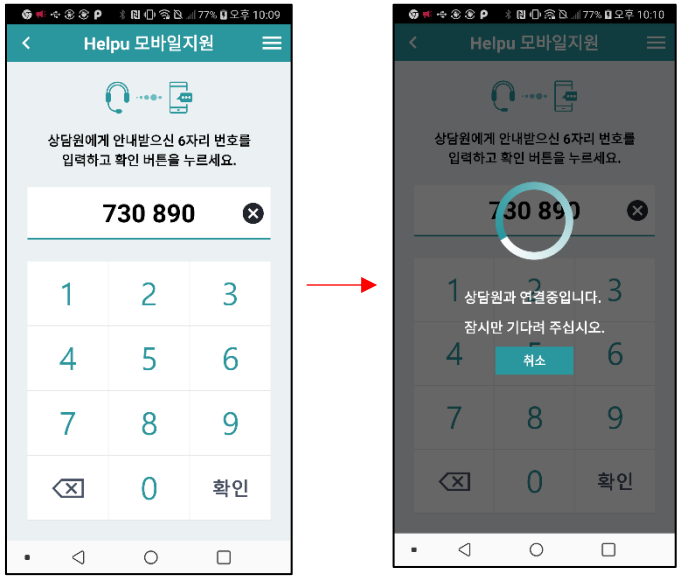


Step 3. 앱 실행 후 애드온 설치 확인 창
이고 뜨고 스토어에서 App 추가설치





Step 4. 상담원에게 안내받은 6자리 번
호 입력 후 원격지원 연결시도



Step 5. 고객-상담원 간 연결 후
상담원의 원격지원

HelpU 고객 활용 사례 : PC 및 IT 기기 유지보수 및 고객지원

㈜ 헬프유

고객사/배경	▪ B2B PC 판매 대리점, PC및 IT 기기 판매와 함께 PC/IT 기기 사용에 대한 문의 대응 및 유지보수 및 사후 관리 ▪ PC 유지보수 대응을 위해 이메일, 전화 대응, 필요 시 출장 방문 혹은 택배를 통한 지원 ▪ 대기업 고객의 경우 고객사에 PC 운영을 위한 상주인력을 파견하여 현장 지원
당면과제	▪ 고객의 IT 리터러시가 낮은 경우 전화대응이 어렵고, 출장 방문/택배 대응의 경우 건 별 대응을 위한 시간이 많이 소요 ▪ 출장 방문 대응을 위한 인력 부족 및 고객지원 비용 증가 ▪ 실제로 출장/택배 대응 시 고장이 아니라 고객의 낮은 IT 리터러시로 인한 단순 설정 오류인 경우가 많음 ▪ 대응 시간에 대한 고객불만 증가

Before

▶ 판매/유지보수 계약

- PC 대량판매계약
- PC 보증
- PC 유지보수계약

▶ 사전 설정 / 납품

- 고객요구사항에 맞춰 PC 세팅 후 납품

▶ PC 이용 중 문제 발생

- 고객의 PC 이용 중 문제 발생
- 기본적으로 본사 고객 IT리터러시 낮아 해결 불가

▶ 출장 방문/택배 대응

- 방문기사 직접 방문 후 해결
- 또는 택배 통해 발송, 처리 후 다시 고객에게 택배 발송

▶ 고객불만족/과도한 시간소비

- 출장인력 스케줄 조정, 방문, 배송시간 등 긴 고객대응 시간
- 고객불만족 증가 및 비용 증가

After

▶ 판매/유지보수 계약

- PC 대량판매계약
- PC 보증
- PC 유지보수계약

▶ 사전 설정 / 납품

- 고객요구사항에 맞춰 PC 세팅 후 납품

▶ PC 이용 중 문제 발생

- 고객의 PC 이용 중 문제 발생
- 기본적인 이메일/전화 대응으로 고객 IT리터러시 낮아 해결 불가

▶ 온라인 원격지원

- 원격으로 고객 PC에 직접 접속하여 즉각적인 문제 확인 및 신속히 해결 처리

▶ 고객만족/업체 신뢰도 상승

- 인력/시간/비용 절감
- 고객 만족도 상승

HelpU 고객 활용 사례 : PC 및 IT 기기 유지보수 및 고객지원 (2)

㈜ 헬프유

원격지원은 시간과 장소에 구애 받지 않고 문제를 해결할 수 있어 다양한 산업에서 유용하게 활용되고 있으며 고객은 **대기시간 없이** 빠르게 문제를 해결할 수 있고, 회사는 고객의 **위치에 관계없이** 원격지원을 제공하여 비용절감과 업무 효율을 최적화 할 수 있습니다.

◎ HelpU 도입 시 기대효과

구분	도입 전	도입 후
지원 속도	전화나 이메일을 통한 문제 해결, 실시간 대응 어려움.	실시간 원격 제어로 빠르게 문제 해결.
비용	현장 방문이 필요한 경우 추가 비용 발생	원격 지원으로 방문 비용, 교통비 절감
고객 만족도	대기 시간 길고, 복잡한 문제 해결에 시간이 많이 소요됨	실시간 지원으로 빠른 해결, 고객 만족도 증가.
업무 지원 효율성	전화 또는 이메일로 문제를 이해하고 해결하는 데 시간 소모	화면을 직접 보고 빠르게 문제 해결, 오류 최소화
문제 해결 효율성	원인에 대한 대책 해결을 위한 재방문 발생 우려	사전 진단을 통한 방문기회 최소화
지원 기록 관리	지원 이력관리가 어려워 후속지원이 불편함	지원기록관리로 추가지원 작업 시 지속 관리 가능

◎ 고객지원영역

지원 사례	지원 내용
속도 저하 개선	컴퓨터의 속도가 느려지는 문제를 원격으로 진단하고 최적화하여 성능을 향상.
오류 수정	시스템 오류나 프로그램 충돌 등의 문제를 원격으로 분석하고 수정
드라이버 설치 및 업데이트	필요한 드라이버를 원격으로 설치하거나 최신 버전으로 업데이트하여 하드웨어와 소프트웨어의 호환성을 유지
장치 설정 및 변경	용자의 요구에 맞게 시스템 설정을 원격으로 조정하여 최적의 환경을 구성
프린터 드라이버 설치	프린터의 드라이버를 원격으로 설치하여 인쇄 기능을 정상적으로 사용할 수 있도록 지원
소프트웨어 업그레이드	필요한 소프트웨어의 업그레이드를 원격으로 진행하여 최신 기능과 보안을 유지

HelpU 고객 활용 사례 : 다점포 어패럴 체인

㈜ 헬프유

고객사/배경

- 전국에 체인점을 보유한 의류 브랜드, 고객 관리를 위한 시스템을 도입, 해당 솔루션을 PC에 설치하여 전국 매장 배포, 고객관리 진행
- 매장의 점장, 점원의 IT 리터러시가 낮고, 도입 솔루션 사용 중 문의사항이 많아, 대응을 본사 마케팅 팀/정보시스템 담당 부서에서 진행 중
- 점포 대응은 주로 전화를 통해 진행, 매장 필요 시 출장 방문 혹은 택배를 통한 지원 중

당면과제

- 점포 대부분 점장, 점원의 IT 리터러시가 낮아 전화대응으로 해결이 되지 않고 출장 방문의 경우 건 별 대응을 위한 시간이 많이 소요
- 출장 방문 전문인력이 있는 것이 아니라서 본부 대응 인력의 출장 일정을 잡는 게 쉽지 않고, 출장대응 확인 결과 점장/점원의 낮은 IT 리터러시로 인한 단순 설정 오류인 경우 많음
- PC 문제 대응에 걸리는 시간으로 인해 고객관리 시스템 활용도가 낮은 원인이 되고 있으며, 점포와 본사의 담당 인력들 모두 불만이 높음

Before

▶ 고객관리시스템 도입

- 본사 및 전 점포에 고객관리 솔루션 도입

▶ 점포 PC/솔루션 배포

- 본사 도입 솔루션 설치 PC를 전 매장에 배포

▶ 솔루션 이용 중 문제 발생

- 점포 솔루션 이용 중 문제 발생
- 본사 담당자와 전화문의/대응 고객 IT 리터러시가 낮아 해결 불가

▶ 점포 방문/택배 대응

- 본사담당자 직접 방문 후 해결
- 또는 택배 통해 발송, 처리 후 다시 고객에게 택배 발송

▶ 고객불만족/과도한 시간소비

- 본사 인력 출장 인력 스케줄 조정, 방문, 택배 배송시간 등 긴 이슈 대응 시간, 대응 중 고객지원 공백 발생
- 솔루션 유지 비용 증가

After

▶ 고객관리시스템 도입

- 본사 및 전 점포에 고객관리 솔루션 도입

▶ 점포 PC/솔루션 배포

- 본사 도입 솔루션 설치 PC를 전 매장에 배포

▶ 솔루션 이용 중 문제 발생

- 점포 솔루션 이용 중 문제 발생
- 본사 담당자와 전화문의/대응 고객 IT리터러시가 낮아 해결 불가

▶ 온라인 원격지원

- 본사 솔루션 담당자가 원격으로 점포 PC 직접 접속, 즉각적인 문제 확인 및 해결

▶ 솔루션 높은 활용도 달성

- 본사 대응 인력 시간/비용 절감
- 매장 솔루션 활용 향상
- 전사 고객 관리 솔루션 도입 효율성 향상

helpU

감사합니다.

㈜헬프유