



온라인 원격지원 서비스 제안서

3,500여 국내외 기업이 선택한 원격지원 프로그램!
고객과 함께 미래를 열어가는 ezHelp는 신뢰와 만족을 위해 한걸음 더 다가가겠습니다.

Copyright© 2013 midassoft Co., Ltd. All Rights Reserved.



소프트웨어
품질인증



우수 원격지원
프로그램 1위

Why ezHelp?

ezHelp 이래서 원격지원 No. 1 입니다.

검증된 솔루션

- IT 서비스, 교육, 언론, 방송, 건설, 출판, 금융, 물류, 의학, 의류, 종교, 온라인 교육 등 다양한 분야에서 이미 ezHelp를 사용하고 계십니다.
- **3,500여 고객사가 이미 경험한 ezHelp!** 고민 말고 선택하세요!

높은 보안성

- 제품의 우수성과 보안성을 인증한 **국가공인 GS 인증 획득**하였습니다.
- GS 인증 받은 ezHelp로 보안 걱정없이 믿고 사용하세요!

지속적인 품질관리

- ezHelp는 변화하는 시장환경과 고객사 Needs에 부합하기 위해 **끝없는 품질관리로 나날이 발전**해 가고 있습니다.
- 변화없이 죽어있는 제품이 아닌, 나날이 발전해하는 ezHelp를 선택하세요!

부가서비스 무상 제공

- **백신 소프트웨어 탑재**로 바이러스 장애까지 완벽하게 대처가 가능합니다.
- 업계 최초로 **실시간 채팅상담 기능을 적용**하여 제공하고, **모바일 플랫폼** 또한 제공하고 있습니다.
- 이러한 부가서비스 또한 별도의 비용 없이 제공해드리는 ezhelp!

원격지원 3 User + 15개 원격세션 + 실시간 상담 + 백신 프로그램 탑재 + 모바일 원격지원 까지!

이 모든 것이 월 27,000원에 파격 제공

VAT 별도



■ 월 이용요금

(부가세 별도)

구분	가격
상담원 아이디 1+2개 (아이디 1개당 고객 5명, 총 15명 동시 지원)	27,000원 / 월
추가 상담원 아이디 1개	20,000 → 15,000원 / 월

- 초기 세팅비, ASP / API 옵션 무료 제공

■ 년 이용요금

(부가세 별도)

구분	가격
상담원 아이디 1+2개 (아이디 1개당 고객 5명, 총 15명 동시 지원)	324,000원 / 년



부가서비스 혜택 (비용 절감 효과)

**ezHelp 도입만으로 약 90만원 / 년 이상의
비용절감 효과를 보실 수 있습니다**

(부가세 별도)

구분	가격
백신 서비스 기본 탑재	300,000원 / 년 절감
실시간 채팅 서비스 기본 탑재	600,000원 / 년 절감
ASP / API 옵션 무료 제공	24,000원 / 년 절감
초기 세팅비 무료 제공	20,000원 / 1회 절감

- 백신 프로그램 (ezVaccine) 무료 제공 - 타사 백신 프로그램 10 User 기준으로 년 300,000원의 비용이 발생됨, 고객지원용으로 10 User 이상도 무료 이용 가능
- 실시간 채팅 무료 제공 - 실시간 채팅 서비스를 유료 서비스로 제공하는 업체 다수 있으며, 평균 5~10만원/월 이용요금으로 되어 있음

목 차

1. 고객지원 서비스
2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)
3. ezHelp 서비스 지원환경
4. ezHelp 서비스 특징
5. ezHelp 서비스 도입효과
6. ezHelp 서비스 적용분야
7. ezHelp 서비스 도입방법
8. 주요 제품군
9. Reference

1. 고객지원 서비스

1) 일반적인 지원서비스의 문제점



고객이 발생한 문제 파악의 어려움
찾은 출장해결로 인한 시간적, 비용적 손실

고객님, 무엇을 도와드릴까요?
컴맹이라 알아들을 수가 없어요.
나와서 해결해주세요.

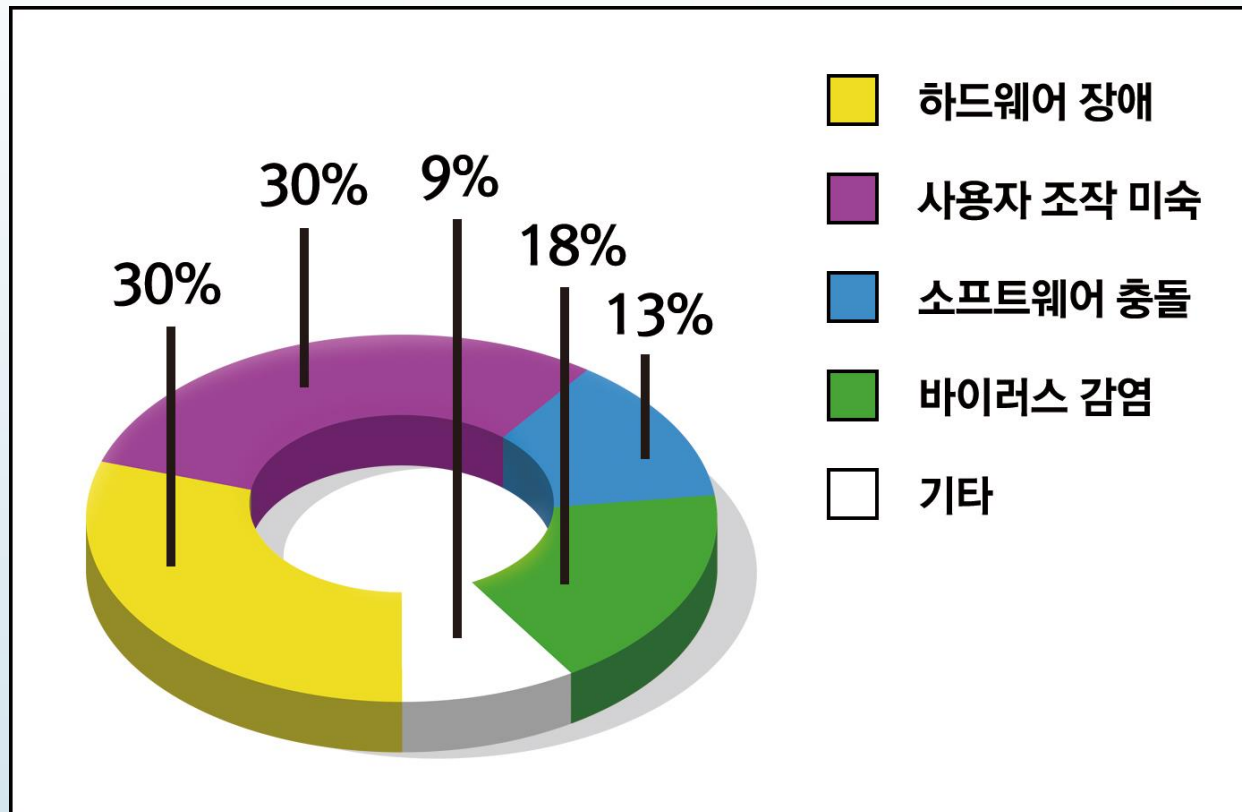


1. 고객지원 서비스

2) 고객지원 장애 유형

늘어가는 소프트웨어 장애

제조사 컴퓨터나 장비 상의 장애 증가 보다는 **소프트웨어 장애**, **사용자 조작 미숙** 뿐만 아니라 **바이러스 감염** 등의 빈도가 점차 증가하고 있어, 고객은 이러한 장애의 빠른 해결을 원하고 있습니다.

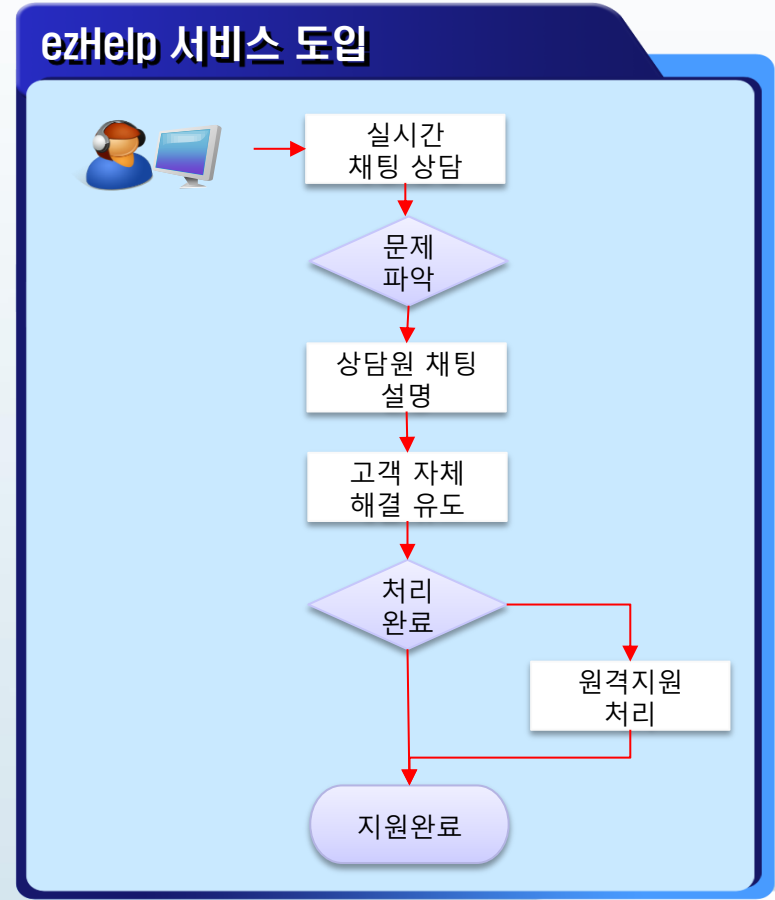
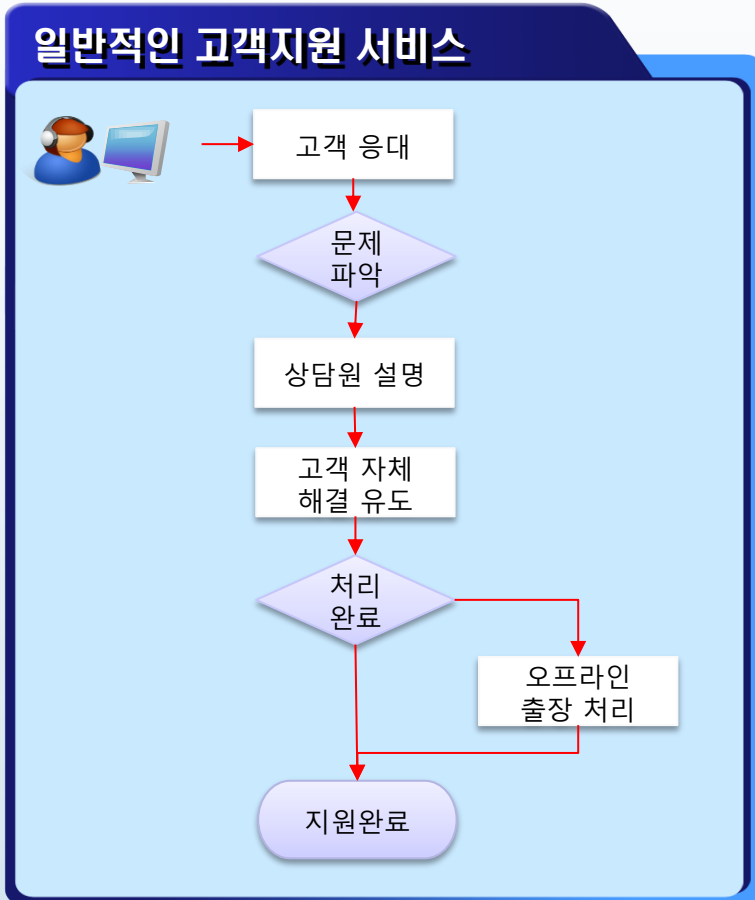


[고객 장애 발생 유형]

1. 고객지원 서비스

3) 변화되는 고객지원 서비스 흐름

전화 또는 출장방문을 통해 처리하던 기존 고객지원 서비스에서, 실시간 채팅 상담 및 원격지원 서비스를 통해 즉각적인 조치가 가능해져, 對고객 서비스 만족도 향상이 가능합니다.



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

1) 서비스 개요

ezHelp는 기존의 이메일, 유선상담 등의 오프라인 고객지원 도구의 한계를 벗어나 고객사의 홈페이지에 원격지원 서비스를 구현하고 고객들의 지원요청에 웹 채팅과 원격제어로 효율적인 실시간 고객 지원을 할 수 있습니다.

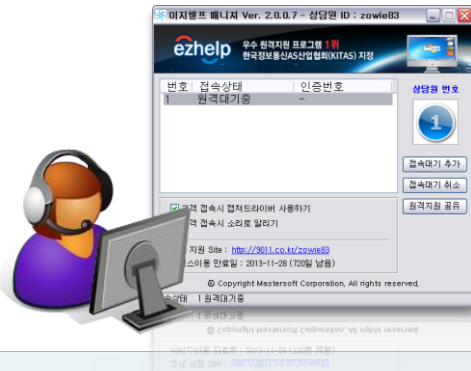


2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

2) 서비스 지원 프로세스

ezHelp는 쉽고 단순한 프로세스로 진행되어 빠른 고객지원이 가능합니다.

(1) 상담원 뷰어 실행 및 대기



(2) 고객 원격 접속



(3) 빠르고 정확한 문제 해결



(4) 상담 종료 및 보고서 작성



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

백신 프로그램 탑재
화면공유 및 원격제어
문자 및 음성 커뮤니케이션
파일 업, 다운로드
컴퓨터 프로세스 관리
다중 디스플레이 지원
모든 브라우저 지원



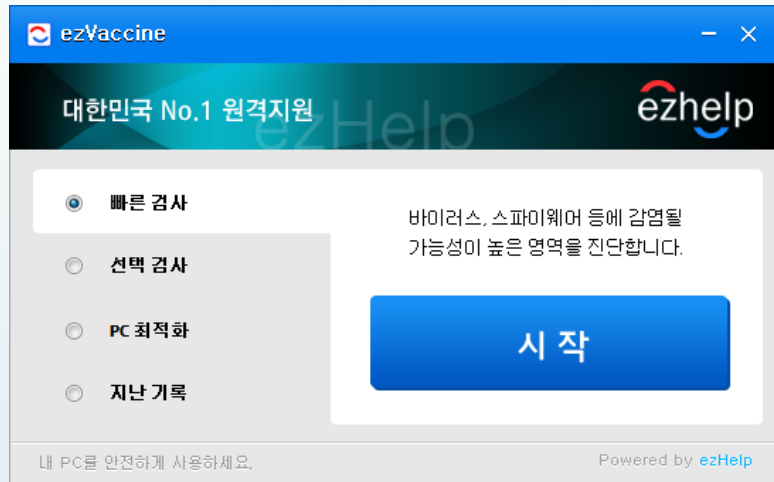
실시간 채팅
재시작 후 자동접속
동영상 녹화 및 재생
화면 캡처 및 저장
원격지원 세션 공유
모바일 플랫폼 지원
원격 프린터 지원

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

백신 프로그램 탑재에 따른 바이러스 치료 지원

소프트웨어 충돌 등의 장애 뿐만 아니라, 바이러스 감염에 의한 소프트웨어 장애까지 완벽하게 처리할 수 있도록, 백신 서비스를 기본적으로 탑재하여 단순 원격지원에서 벗어난 고객지원을 가능케 합니다.



사용자 장애 유형 중 약 18% 를 차지하는
바이러스 감염까지 ezVaccine 으로 완벽하게
처리가 가능합니다.



바이러스 감염에 따른 컴퓨터 장애까지
완벽하게 대처



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

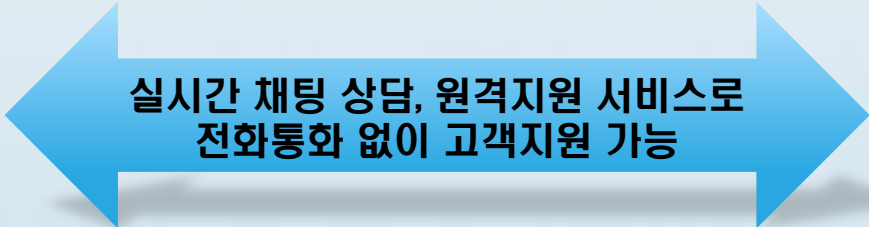
3) 서비스 주요 기능

실시간 채팅서비스 지원

전화 상담 뿐만 아니라, 실시간으로 채팅 상담 기능을 기본적으로 탑재하여, 전화 상담 없이도 실시간으로 채팅하고 원격지원할 수 있는 논스톱 서비스 형태를 지원합니다.



실시간 채팅(Live chat)를 사용하는 고객 중 70%가 실시간 채팅을 지원하는 웹사이트를 선호합니다.



※ 스마트폰 환경에서도 실시간 채팅 서비스를 통해 상담이 가능합니다

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

원격지원 세션 공유 (상담원 제어권 주고 받기)

원격지원 공유 기능을 통해 다른 상담원이 원격지원 중인 화면을 모니터링 할 수 있으며, 원격지원을 공유한 상담원끼리 제어권을 주고 받을 수 있습니다.

The screenshot displays the ezHelp application window. On the left, a table lists active sessions:

번호	접속상태	인증번호	상담원 번호
1	원격 대기	-	2
2	원격 대기	-	-
3	원격 대기	-	-

Below the table, the '원격지원 공유' (Remote Support Sharing) checkbox is checked and highlighted with a blue box. A context menu is open over the application, with '제어권 넘기' (Transfer Control) highlighted. To the right, a dialog box asks: '상담원 : testkim 원격지원 공유를 신청하셨습니다. 수락하시겠습니까?' (Counselor: testkim has applied for remote support sharing. Do you accept?). The '예(Y)' (Yes) button is highlighted.

A large blue arrow at the bottom points from the '원격지원 공유' checkbox to the '제어권 넘기' menu item, and then to the dialog box, illustrating the process of sharing the session and transferring control.

원격지원 화면 공유 및 상담원 간
제어권 전달

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

모든 브라우저 지원

Internet Explorer 에서 지원하는 Active X 방식과 다른 브라우저(크롬, 파이어폭스 등)에서 접속하는 방식 모두를 지원합니다.

Active X 방식 접속



- ◆ Active X 방식으로 프로그램 설치 후 상담원을 클릭 원격접속. (IE 에서 지원)

웹 접속 방식



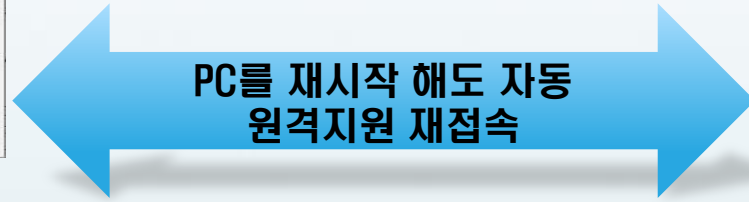
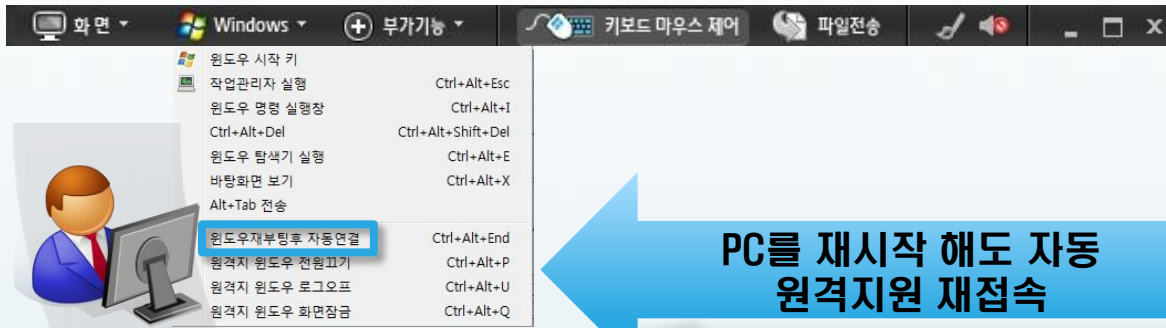
- ◆ Active X 방식이 아닌 실행파일 접속 형태로 고객 원격접속 유도가 가능. (IE 뿐만 아니라, 모든 브라우저 지원)

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

윈도우 재시작 후 자동 재접속

상담원이 고객지원 중 패치, 업데이트 등으로 윈도우 재시작이 필요한 경우, 고객에게 별도의 재접속 안내를 하지 않아도 PC가 재부팅되면 자동으로 ezHelp 원격지원에 재접속 됩니다.



Update/SW설치/바이러스 제거 등
PC 재시작 필요



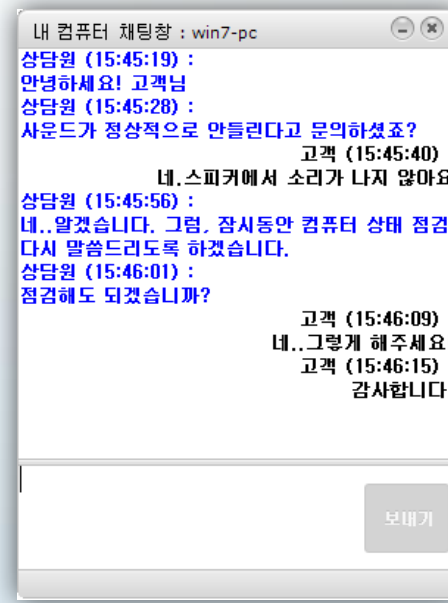
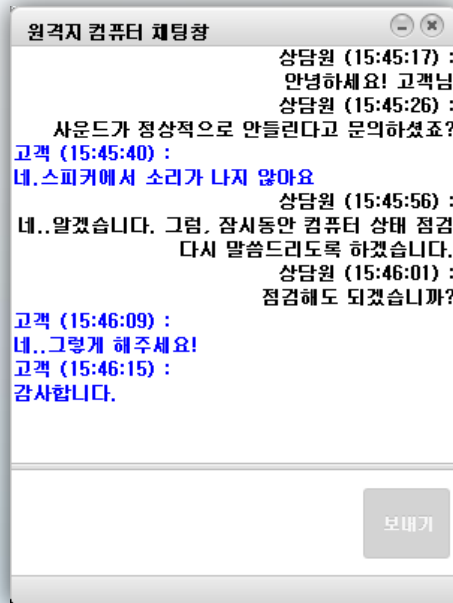
2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

문자 및 음성 커뮤니케이션

원격지원 중 기본적으로 문자 채팅 기능을 통한 커뮤니케이션이 가능하며, 상담원과 고객 모두 헤드셋을 이용할 경우 음성 채팅을 통한 커뮤니케이션도 가능합니다.

(상담원만 헤드셋이 있을경우 음성전달도 가능합니다.)



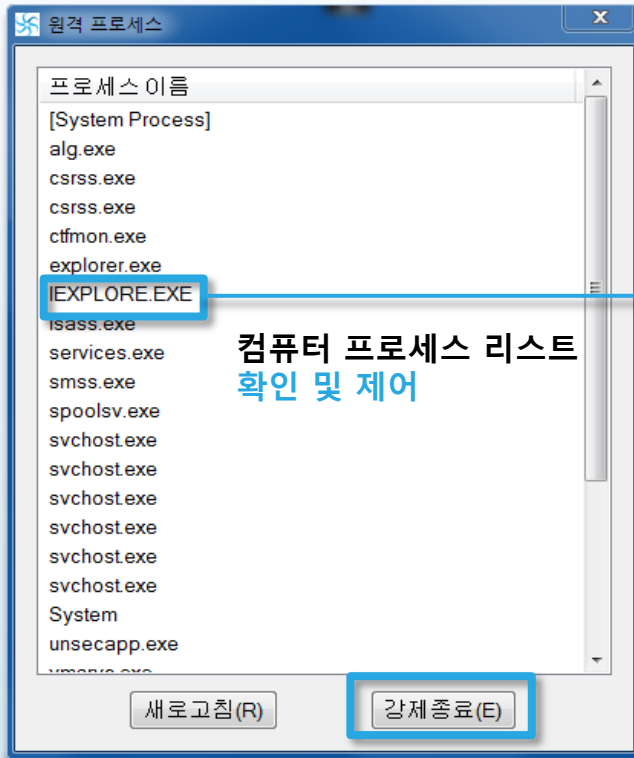
별도의 프로그램 설치없이 사용 가능

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

컴퓨터 프로세스 관리

컴퓨터 프로세스 관리 기능을 통해 원격지원 중인 고객 컴퓨터에서 실행되고 있는 프로세스 목록을 확인할 수 있으며 원하는 프로세스를 강제 종료할 수 있습니다.

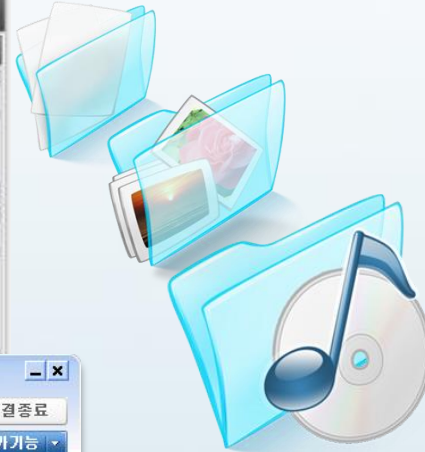
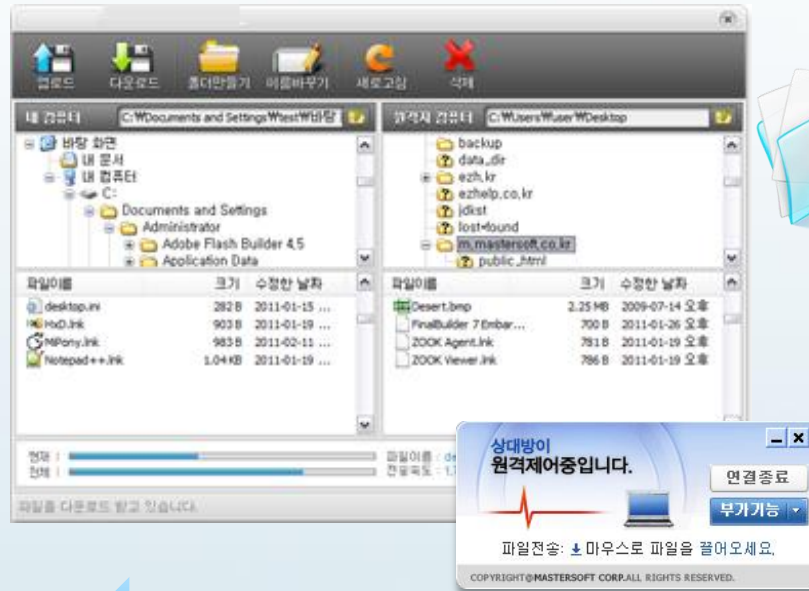


2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

파일전송 기능

파일 매니저를 통한 파일의 업로드, 다운로드 및 마우스를 이용한 Drag & Drop 으로 보내고자 하는 파일을 간편하게 전송할 수 있습니다.



File Drag & Drop
파일 보내기 및 가져오기



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

양방향 사운드 지원

원격지원 중 고품질의 양방향 사운드를 지원하여 고객 컴퓨터의 사운드를 상담원 컴퓨터의 스피커를 통해 고음질로 청취할 수 있습니다.



원격지 사운드 설정



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

다중 디스플레이 지원

고객이 다중 디스플레이를 사용하는 경우에 상담원은 고객의 모니터 별 화면을 선택하거나, 두 화면을 하나의 전체 화면으로 보면서 원격지원을 할 수 있습니다.

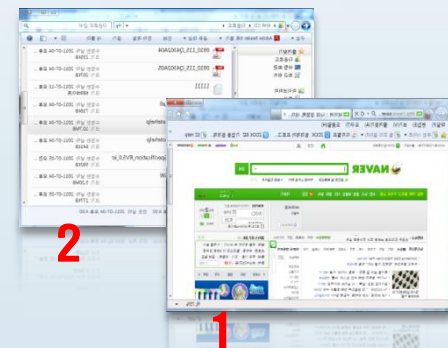
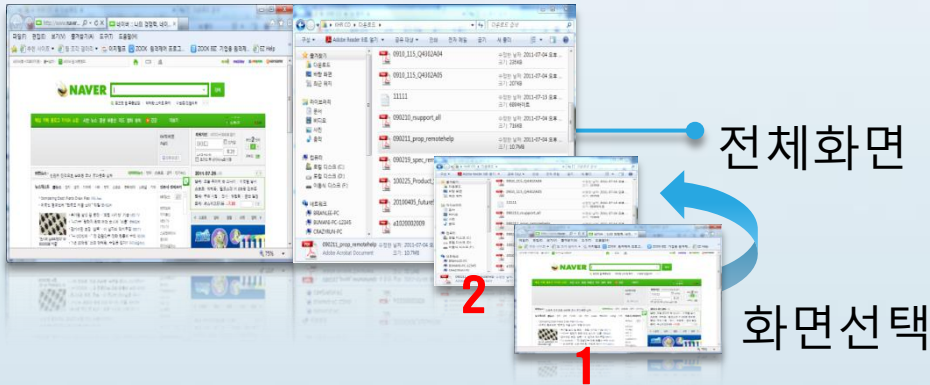


상담원의 단일 디스플레이 화면

화면선택 및
전체화면으로 보기



고객의 다중 디스플레이 화면

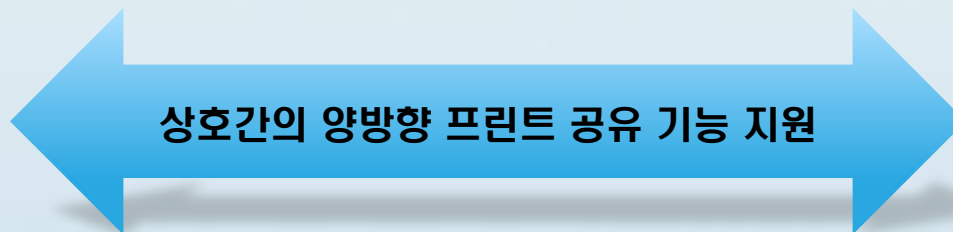
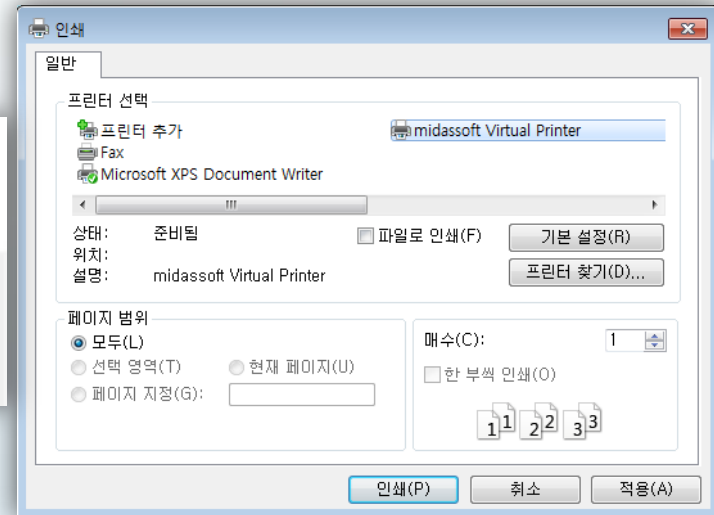


2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

원격 프린터 지원

고객의 컴퓨터에서 출력할 내용을 상담원의 컴퓨터에 연결된 프린터로 인쇄 또는 상담원 컴퓨터에서 출력할 내용을 고객의 컴퓨터에 연결된 프린터로 인쇄하도록 원격 프린트 기능을 지원합니다.



2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

모바일 플랫폼 지원

PC 뿐만 아니라, 모바일 플랫폼 또한 지원합니다. 외부에서 긴급하게 고객지원을 해야하는 경우, 모바일로 고객 컴퓨터에 접속해서 원격지원 업무를 수행할 수 있습니다.



모바일 플랫폼 환경에서도 원격지원 수행

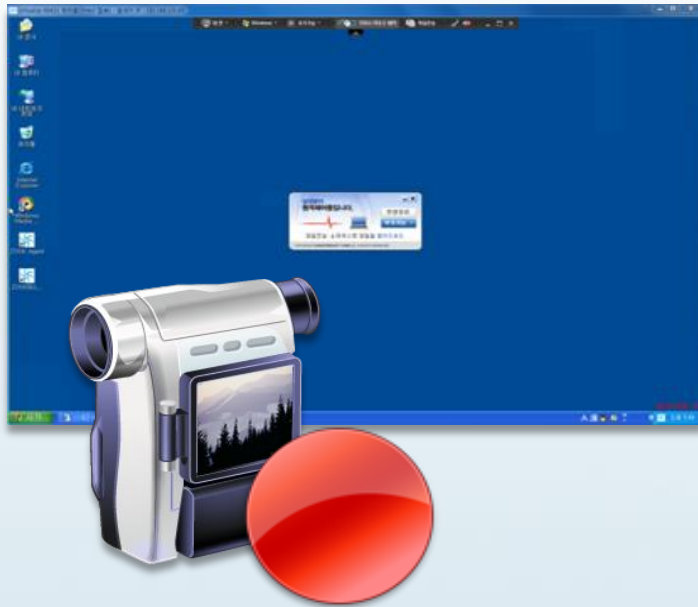


2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

동영상 녹화 기본 제공

상담원이 원격지원 중에 고객의 컴퓨터 화면을 녹화하여 동영상 파일로 저장하여, 미디어플레이어를 통해 재생이 가능하도록 제공합니다.



원격지원 수행 중 화면녹화 가능



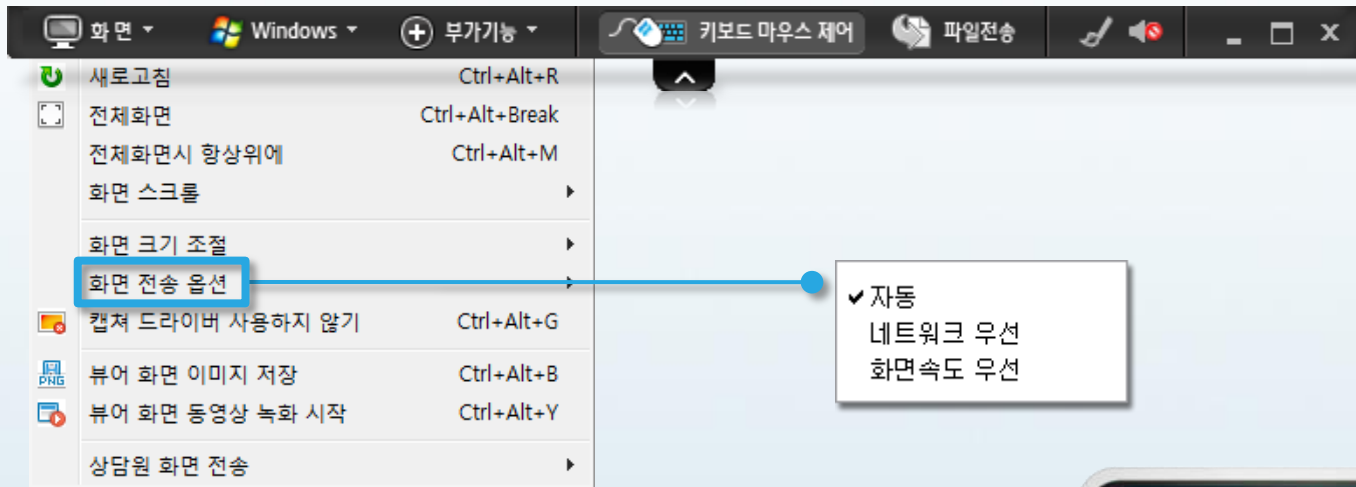
녹화화면을 미디어 플레이어에서 재생

2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

최적의 환경설정

전송 최적화 옵션을 통해 네트워크 속도가 느린 환경에서도 빠르고 간편하게 최적으로 원격지원 품질을 설정할 수 있습니다.

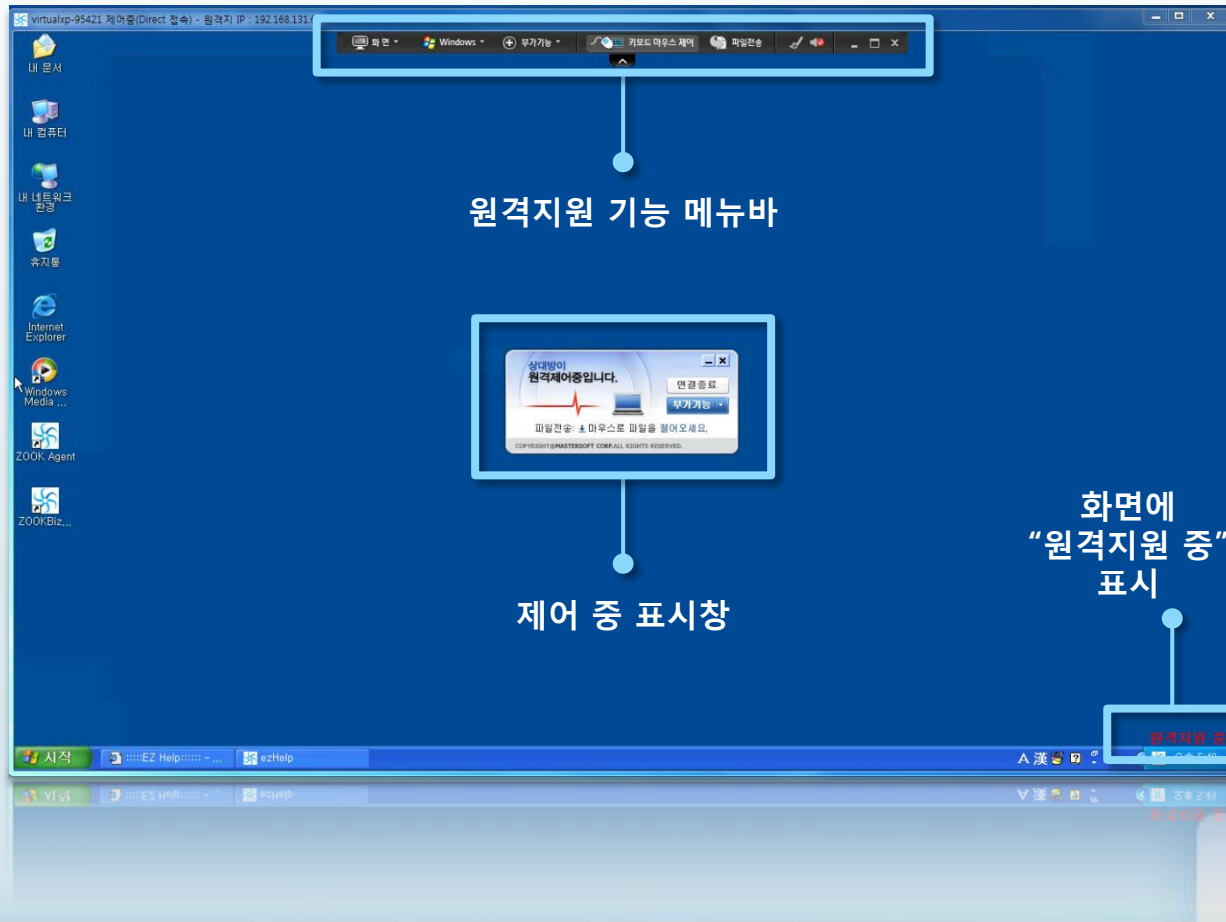


2. 온라인 원격지원 서비스 (ezHelp)

3) 서비스 주요 기능

편리한 원격지원 인터페이스

직관적인 UX 환경을 제공하여 손쉽게 원격지원이 가능합니다.



3. ezHelp 서비스 지원환경

상담원 OS 환경



PC 플랫폼
(WINDOWS)



모바일 플랫폼
(iOS)



모바일 플랫폼
(Android)

고객 PC 환경



PC 플랫폼
(WINDOWS)



WEB Browser
(IE, 크롬, 파이어폭스, 사파리,
오페라 브라우저 지원)

4. ezHelp 서비스 특징

1 고객지원에 특화된 빠르고 강력한 원격지원 서비스
하드웨어 드라이버 기술을 이용한 빠르고 강력한 원격제어를 구현하고 있습니다.



2 타사 서비스와 달리 제품의 모든 기능을 기본 제공
똑같은 서비스에 기능별로 제약을 두어 고비용을 요구하는 타사와 달리 모든 기능을 기본제공 합니다.



3 사설 IP, 방화벽, VPN 등 다양한 네트워크 환경 지원
사설IP, 공유기, 방화벽 환경에서도 별도의 세팅없이 원격제어가 가능하며 최적의 접속 알고리즘을 통한 빠른 속도를 자랑합니다.



방화벽/VPN OK

4 고객사 맞춤 서비스 지원
원격제어 프로그램의 고객사 Identity를 위한 로고 및 링크 URL을 제공합니다.



5 MS 윈도우8, 7, 비스타 완벽 지원
ezHelp는 MS사의 OS인 Windows 8, 7, Vista, XP, 2003, 2008 완벽지원으로 최적의 서비스 환경을 지원합니다.



5. ezHelp 서비스 도입효과

원격지원 서비스 도입은 고객상담에 대한 기업 고민을 신속히 해결하게 만들어, 고객 만족도와 기업 이미지의 동반 상승은 물론 현장 방문에 대한 시간과 비용까지 절감할 수 있습니다.

- 고객 서비스 인지도 향상
- 고객지원 비용 절약
- 고객지원 현장방문 감소
- 타사 대비 경쟁력 강화



- 빠른 처리로 인한 만족도 증가
- A/S 처리 시간 대폭 감소
- 실시간 처리로 신뢰도 향상
- 고객 요구 즉각 반영

ezHelp 서비스 도입으로 기업과 고객을 동시에 만족시키는 WIN-WIN 효과 발생

6. ezHelp 서비스 적용분야

ezHelp 는 컴퓨터 및 인터넷을 이용하는 전세계 모든 산업 분야의 고객지원 및 원격업무 처리에 이용될 수 있습니다.

다양한 산업 분야

IT 서비스

통신 분야

정부기관

의류 분야

교육 분야

금융 분야

방송 분야

의료 분야

건설 분야

종교 단체

제조 분야

군수 분야

적용 사례

고객지원 콜센터

기업 IT HELPDESK

금융업 온라인 상담사

컴퓨터 A/S 센터

7. ezHelp 서비스 도입 방법

고객사에 적합한 도입 방식을 선택하십시오!

ezHelp for ASP



- 1 User (+ 2 User) 부터
- 월/연 단위 임대형 서비스
- 별도의 부가서비스 비용 없이 합리적인 서비스 비용 제공

ezHelp for Appliance



- 영구 라이선스
- 구축형

8. 주요 제품군

ezhelp

온라인 원격지원 서비스



ezhelp for Appliance

구축형 온라인 원격지원 솔루션



Secure Remote

보안 원격제어 솔루션



HiREMOTE

개인용 원격 제어 서비스



HiREMOTE for business

구축형 온라인 원격제어 솔루션



Remote Pug-in

원격제어 API 제공



9. Reference

다양한 분야의 3,500여개의 고객사가 당사의 원격솔루션을 경험하였습니다.



[상세 보기](#)

원격 솔루션 분야의 기술축적, 개발경험, 운영노하우를 통해
귀사의 **성공적인 e-비즈니스**를 약속 드립니다.

