



고객님,  
전화만으로는  
답답하시죠 ?



웹기반 원격지원 서비스  
**애니서포트**  
Ver 4.0

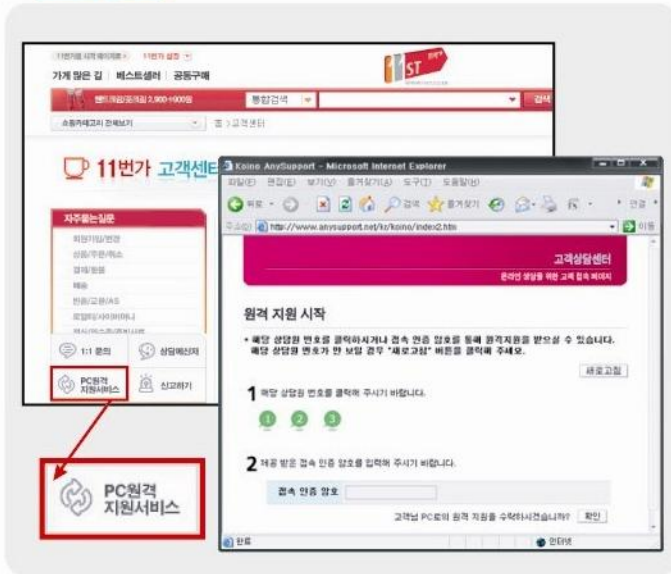
애니서포트는  
언제 어디서나 고객  
PC화면을 같이 보면서  
문제를 빠르게 해결 합니다.



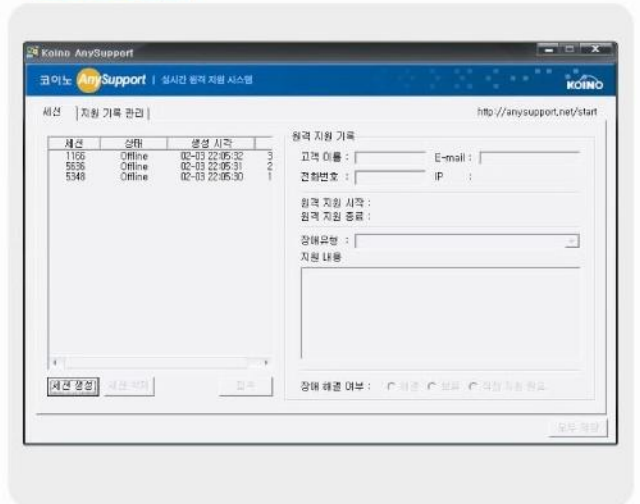
전화로 상황파악이 안되거나 설명이 길어져 답답하셨습니까?  
급한 고객에게 신속하게 대응해 주지 못하고 계십니까?

**애니서포트가 해결해 드리겠습니다.**

고객 화면



상담원 화면



**도입 효과**

- 1. 효율성 향상
- 2. 비용 절감
- 3. 시간 단축
- 4. 만족도 향상
- 5. 신뢰도 향상

**제품 특징**

- **빠른 원격 제어**  
코이노가 자체 개발한 실시간 화면 정보 압축 기술을 사용하여 빠른 원격 제어를 실현하고 있습니다.
- **강력한 보안**  
AES-128 bit 알고리즘과 인터넷 표준 SSL 기술을 이용하여 이중 암호화를 하기 때문에 철저하게 정보에 대한 보호가 이루어지고 있습니다.
- **쉬운 사용법**  
누구나 손쉽게 웹을 통해서 지원을 받을 수 있도록 설계 되어 있으며, 상담원 기능도 핵심기능을 쉽게 사용할 수 있도록 구현했습니다.
- **뛰어난 네트워크 호환성**  
IP 공유기를 이용한 사설 IP나 방화벽, 프록시가 설정되어 있어도 자동으로 호환이 되어 어디서나 인터넷 연결이 가능하면 지원을 받을 수 있습니다.
- **윈도우 비스타 지원**  
애니서포트는 윈도우 Vista 에서 모든 기능이 동작합니다.

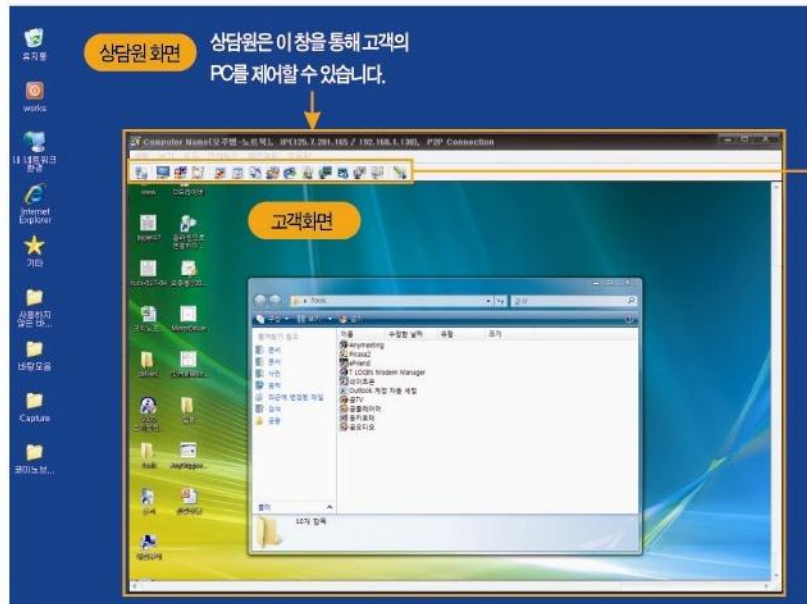
**도입 효과**

- 언제 어디서나 원격으로 PC를 지원할 수 있어, 조직 전체적으로 효율성을 향상시킬 수 있습니다.
- PC에 문제가 생겼을 경우 원격으로 접속하여 지원을 해줄 수 있기 때문에, 출장에 소요되는 비용과 시간을 아낄 수 있습니다.
- 직접 고객의 화면을 보면서 지원을 해줄 수 있어, 더욱 신속하고 정확하게 문제에 대한 진단을 내릴 수 있고 효과적으로 문제를 해결할 수 있습니다.
- 프로그램 사용 방법 등에 대한 안내를 할 때도 화면을 공유하면서 작업을 할 수 있기 때문에, 더욱 효율적이고 효과적으로 안내를 할 수 있습니다.
- 상담원의 전반적인 능률 향상 뿐만 아니라, 효과적인 문제 처리로 고객 만족도 향상도 기대할 수 있습니다.



# 인터넷으로 언제 어디서든 고객을 찾아가 지원하는 서비스 **애니서포트**

- PC화면을 같이 보기 때문에 문제 파악이 정확하며 원격으로 문제 해결이 가능합니다.
- 별도의 프로그램 설치 없이 웹에서 클릭만으로 화면을 공유합니다.
- 고객의 동의 하에서만 일시적으로 화면이 공유됩니다.
- 해킹 등 보안문제에 안심하셔도 됩니다.



- 기능 툴바**
- 원격제어 On/Off화면
  - 전체 공유
  - 윈도우 공유
  - 특정 영역 공유
  - 화면 새로 고침
  - 음선
  - 파일 전송
  - 자동 재 접속
  - URL전송
  - 채팅하기
  - 시스템 정보 보기
  - 프로세스 정보 보기
  - 화면저장
  - 즐거찾기
  - 그리기

## ● 주요 기능

- 화면공유**  
원격지에 있는 PC의 화면을 실시간으로 공유합니다. 바탕화면 전체를 공유 합니다.
- 특정 어플리케이션 공유**  
전체화면 공유가 아닌 특정 어플리케이션을 공유합니다. 이는 보안적인 측면에서 필요한 프로그램만 공유함으로써 좀더 안전한 원격지원이 될 수 있도록 해주는 기능입니다. 특정 영역만 공유하여 원격지원이 가능하도록 합니다.
- 원격제어**  
키보드와 마우스 제어를 통해 원격지 PC의 모든 기능을 사용할 수 있도록 합니다. 원격제어 설정 여부에 따라 원격제어가 가능 또는 불가능합니다.
- 채팅 및 저장 기능**  
고객과 상담원간에 실시간으로 채팅을 지원합니다. 채팅 내용은 저장하여 관리 가능 합니다.
- 파일 송수신**  
애니서포트는 원격제어 중 일 때 쉽고 편리하게 파일을 주고 받을 수 있습니다. 고객과 상담원간 서로 원하는 파일을 원격지에서 상담원의 PC로 전송하든지, 상담원의 PC에서 원격지로 특정한 위치에 파일이 전송됩니다. 파일전송을 위해 FTP 프로그램 등을 사용할 필요 없이 원격지원 중 파일 송수신이 가능 합니다.
- 그리기 기능**  
그리기 기능은 상담원이 원격지PC를 직접 제어하지 않고 안내할 수 있도록 도와 줍니다. 지시하고자 하는 위치를 표시하거나 그림을 사용자가 직접 실행 할 수 있도록 도와 줍니다.
- URL 전송 기능**  
고객 PC에 URL을 입력하여 새로운 웹브라우저를 전송합니다.
- 원격화면 캡처 및 저장 기능**  
고객 PC 내용을 캡처해서 실시간으로 상담원 화면에 저장할 수 있습니다. 이는 고객 지원 시 문제 해결을 위한 정보로 활용될 수 있습니다.
- 시스템 정보 보기**  
원격지 PC의 상세한 시스템 정보를 제공합니다. 이를 통해 좀더 빨리 장애 원인을 파악하여 분석할 수 있을 것입니다.
- 프로세스 정보 보기**  
원격지 PC에서 실행된 프로세스를 관리할 수 있습니다. 문제가 되는 프로그램을 강제종료 할 수도 있습니다.
- 원격PC 소리 듣기 기능**  
상담원은 원격에 있는 고객 PC 소리를 실시간으로 들을 수 있습니다.
- 해상도 자동 조절 기능**  
고객과 상담원간에 화면 해상도가 틀릴 경우, 자동 해상도 변경을 통해 상담원의 화면에 맞추어 보여준다.
- 화면 크기 조절 기능**  
고객의 화면 크기를 50%, 75%, 100%로 변경할 수 있습니다. 전체화면 모드로도 변경할 수 있습니다.
- 클립보드 전송 기능**  
클립보드를 통해 고객에게 전달하고자 하는 내용을 복사해서 전송할 수 있습니다.
- 상담원 화면 보여주기**  
상담원의 화면을 고객에게 보여줌. (고객제어불가)
- 화면 녹화, 저장 및 재생 기능**  
원격지원시의 모든 내용을 실시간 녹화할 수 있습니다. 화면녹화 뿐만 아니라, 음성대화, PC소리 등 연결 이후 모든 제어 내용을 기록 합니다.
- 상담원 멀티세션 생성 기능**  
한 상담원이 동시에 여러명의 고객과 세션을 형성하여 원격지원이 가능하도록 합니다.
- 원격지원 기록 관리 기능**  
원격지원시 시작시간 및 종료 시간 등 관련 내용을 관리합니다.
- 원격지원 상담일지 기능**  
원격지원 종료 후 고객의 문제점 및 수행된 결과에 대해 기록 저장 관리 할 수 있도록 합니다.
- 원클릭접속 및 접속인증 번호 연결 기능**  
고객과 상담원 연결을 위해 상담원이 알려주는 번호를 입력하거나 또는 마우스를 클릭만으로 연결 가능하다.
- 고객의 마우스 키보드 제어 기능**  
효율적인 상담을 위해 고객의 마우스 키보드 ON/OFF를 설정할 수 있습니다.

(주)코이노는 기업과 기업이, 또는 기업과 고객이 언제 어디서나 실시간으로 커뮤니케이션 및 고객 서비스를 쉽게 제공할 수 있는 제품을 개발하는 eCRM 전문기업 입니다.

온라인상에서 인터넷 상담이 가능한 **라이브웹**, 고객 PC화면을 같이 보면서 문제를 해결하는 웹 기반 원격 지원 시스템 **애니서포트**, 언제 어디서나 내 PC를 자유롭게 사용하고 제어하는 **피씨애니** 그리고 인터넷전화 서비스인 **애니070**이 있습니다.



**회사연혁**

- |         |                       |         |                       |
|---------|-----------------------|---------|-----------------------|
| 2007. 3 | 독일 세빗 전시회 참가          | 2002. 7 | 중소기업청 이노비즈 기업 지정      |
| 2007. 1 | 인터넷전화 애니070 서비스 시작    | 2001. 5 | 병역특례 지정업체 선정          |
| 2006. 4 | 2006 홍콩 전자 전시회 참가     | 2001. 4 | 벤처기업 선정               |
| 2005.12 | 중국 상해 AEES2005 전시회 참가 | 2001. 3 | 온라인 상담 시스템 Liveweb 개발 |
| 2004. 7 | 원격지원 애니서포트 개발         | 2000.10 | (주)코이노 기술 연구소 설립      |
| 2004. 5 | 원격지원 피씨애니 개발          | 2000. 5 | (주)코이노 법안설립           |

**주요고객사**



**KOINO** (주)코이노

**고객센터: 02-2082-2750**

www.koinotech.com

본 사: 서울특별시 구로구 구로동 212-8 대륭포스타워 1차 18층 1807호 (우) 152-790  
 연구소: 대전광역시 서구 괴정동 367-17 KT인재개발원 벤처타운 303호 (우) 302-776  
 대표전화: 02-2082-2750, 팩 스: 02-6008-4135  
 홈페이지: www.anysupport.net  
 전자메일: anysupport@koinotech.com

가입신청 및 문의