

원격지원 솔루션

AnySupport 제안서

B2B SALES DEPARTMENT`

SERVICE

B2B SaaS · Solution

PC · Mobile · Video

제안서 목차

성공적인 파트너십을 위한 AnySupport만의 체계적인 비즈니스 제안 로드맵

1 제안서 개요 제안개요 도입방법 왜 애니서포트인가 제품군소개 특장점 및 도입효과 Overview & Value	2 고객사 레퍼런스 주요 도입사례 주요 고객사 Success Stories	3 제품소개 사용법 상세기능 보안성 Product Deep Dive	4 회사소개 일반개요 사업분야 About Company
--	--	---	---

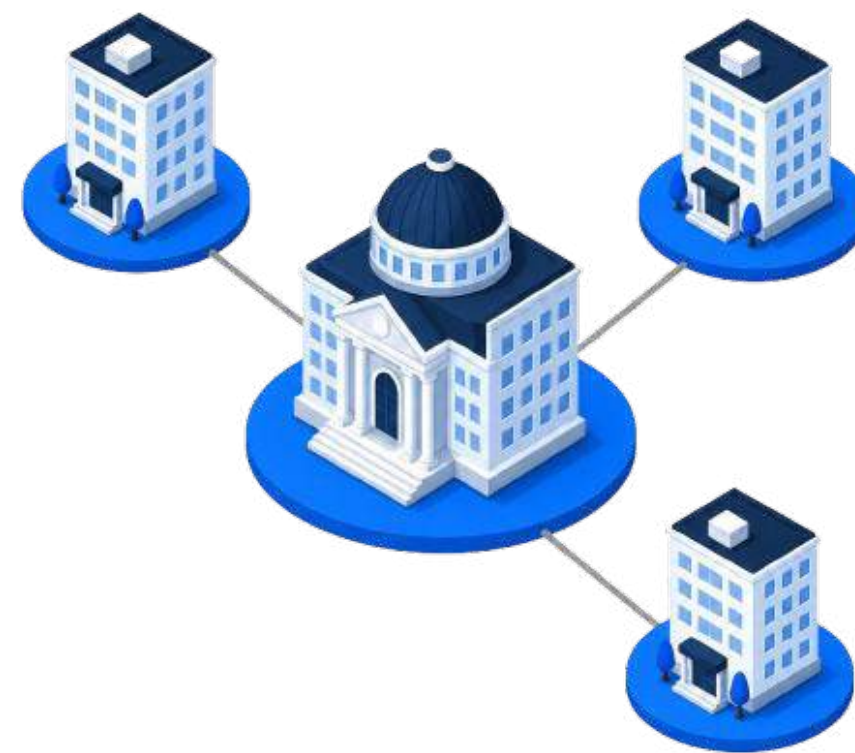
애니서포트 제안개요

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



PC·모바일 고객지원

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



지사·센터 지원

국내외 각 지역에 위치한 지사/센터를 직접 방문하지 않고 본사에서 지원이 가능합니다.

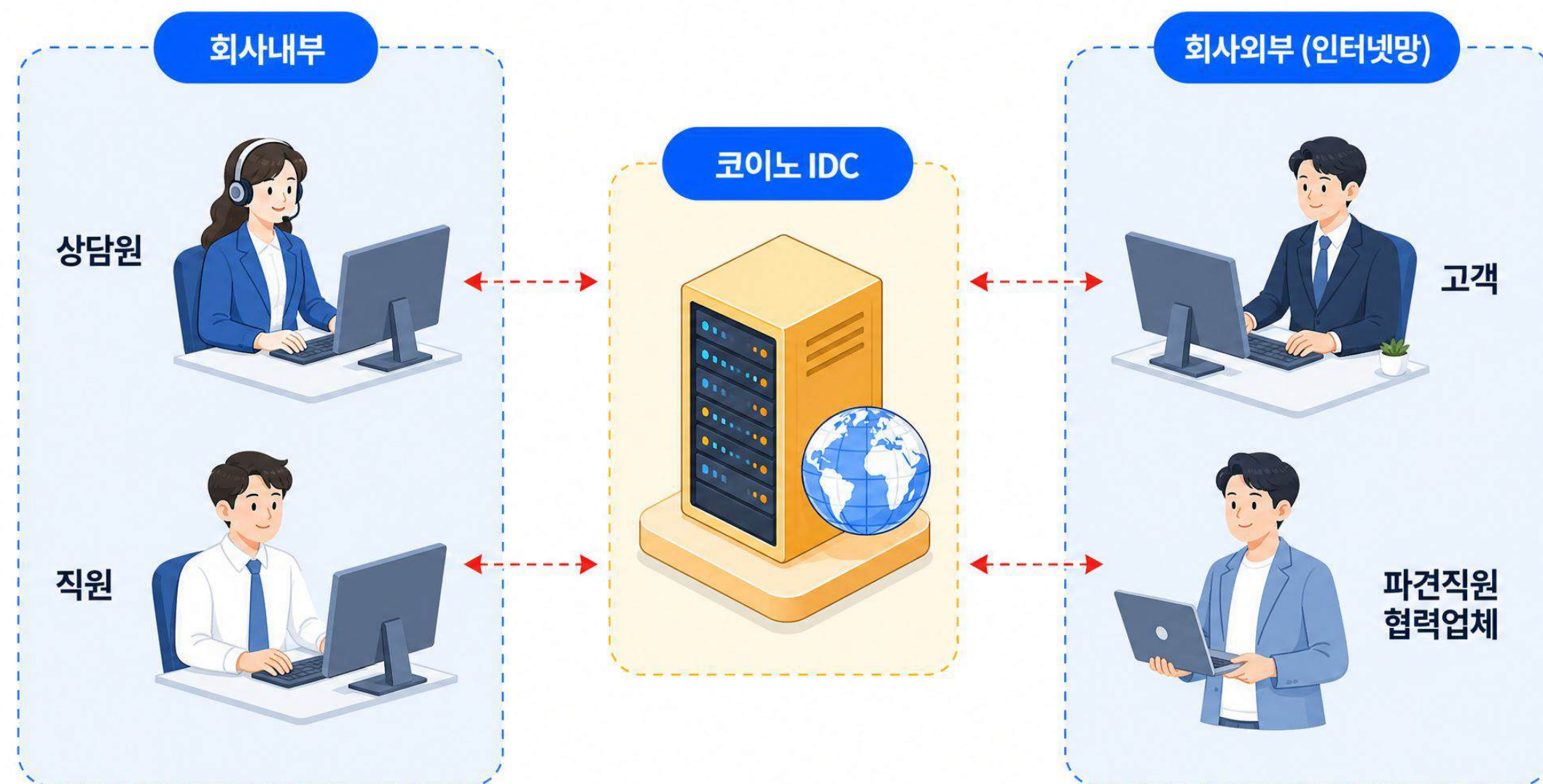


유지보수·장애처리

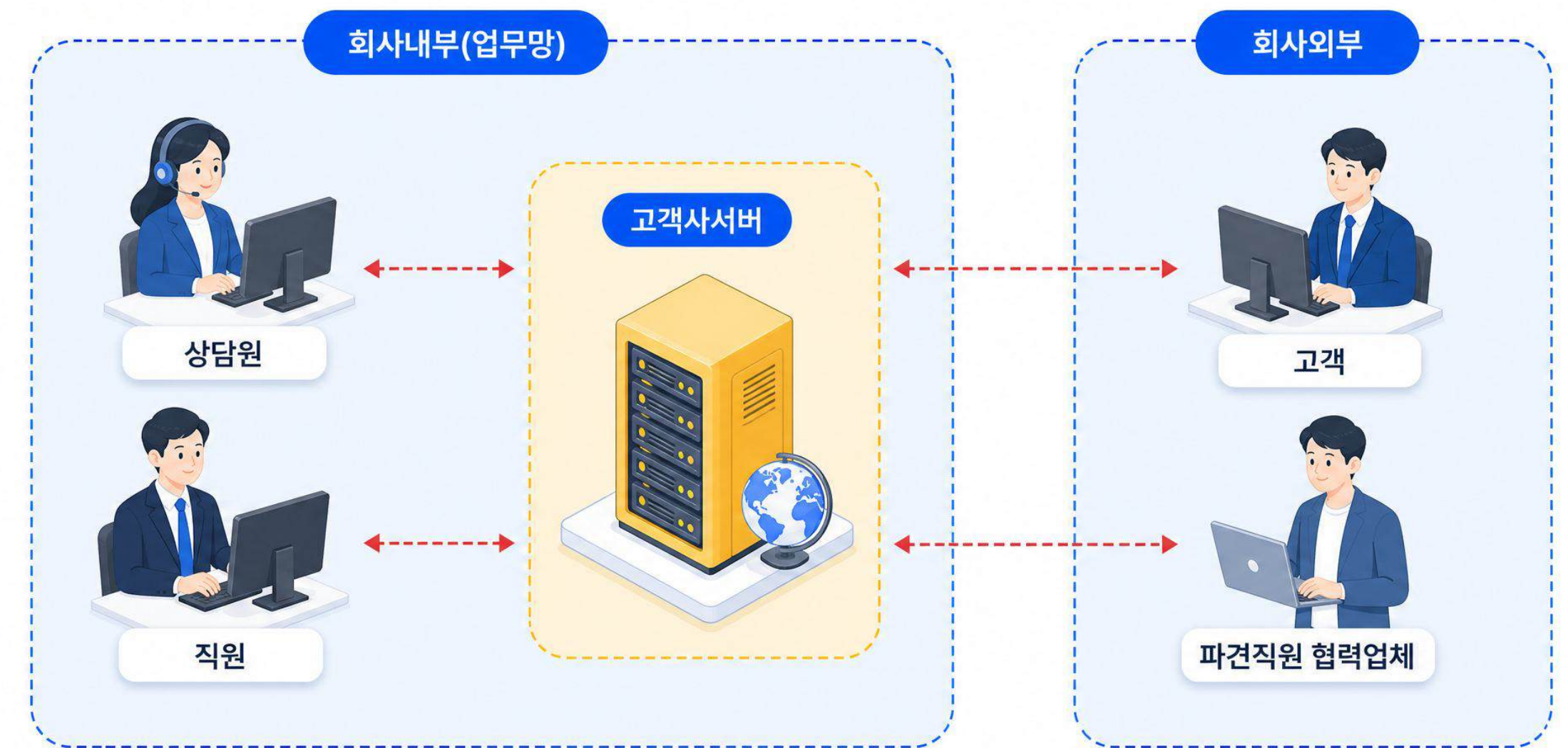
유지보수 및 긴급 장애처리를 시공간 제약 없이 원격을 통해 접속, 처리할 수 있습니다.

애니서포트 도입방법

SaaS 서비스



솔루션



* 고객사 요구에 따른 망 구성으로 내·외부망 모두 지원 가능

애니서포트 도입방법

SaaS 서비스

특장점	저렴한 초기 도입비용 자동 업그레이드 외부고객 지원에 최적화 필요기간만큼 임대 가능
도입방식	필요한 ID수량, 기간만큼 (월 또는 연 단위) 임대하여 사용
유지보수	계약기간 동안 무상

* 고객사 요구에 따른 망 구성으로 내·외부망 모두 지원 가능

솔루션

특장점	구축 환경에 최적화 고객사 보안정책 준수 내·외부망 통합 지원 영구 라이선스 획득
도입방식	고객사 서버 (H/W)에 애니서포트 솔루션 설치하여 사용
유지보수	구매 후 1년 무상, 이후 별도 계약

왜 애니서포트인가?

업계 최고의 안정성과 축적된 전문 기술력으로 독보적인 기업 원격 제어 환경을 보장합니다.



신뢰성

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



전문성

5000개 이상의 독보적인 원격지원/제어 솔루션 대규모 상용망 구축 노하우와 개발 경험을 적극적으로 활용합니다.



호환성

장벽 없는 설계를 바탕으로 모든 네트워크 환경, OS 및 다양한 브라우저에서 막힘없이 완벽한 고객지원이 가능합니다.



경제성

타사 대비 한차원 높은 최고 품질에 더하여 고객사의 예산 효율을 돕는 경쟁력 있는 최상의 가격으로 유연하게 제공합니다.



보안성

국제 표준 AES-256bit 이중 암호화와 안전한 SSL 완벽 보안 전송 터널을 통해 실시간 원격 제어 중에도 정보를 강력하게 보호합니다.



고객만족

폭넓은 상용망 운영 경험을 기반으로 하여 파트너사는 물론 사용자까지 깊이 만족하는 프리미엄 케어를 지원합니다.

Why KOINO?

코이노는 독보적인 전산 기술력과 대규모 상용망 운영 노하우를 가진 대한민국 최고의 원격지원 전문 기업입니다.

7,000+

도입 기업

공공, 금융, 교육, 대·중소기업을 통틀어 수 많은국내외 선두 리딩 기관들이 코이노의기술력을선택하고있습니다.

50,000+

일일 고객지원

하루 평균 5만 건 이상의 폭발적인 실시간 고객 원격지원을 지연 없이처리해내며 무중단 서비스의 안정을 증명합니다.

1,000,000+

월간 원격 세션

코이노의 탁월한 전산 전문 인력과 체계화된 보안아키텍처가 귀사의 서비스 품질과 안전망을 가장 밀접하게 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 완벽 지원하며 가장 필요한 최적의 서비스를 합리적으로 선택할 수 있습니다.

애니서포트

Support for PC



Windows

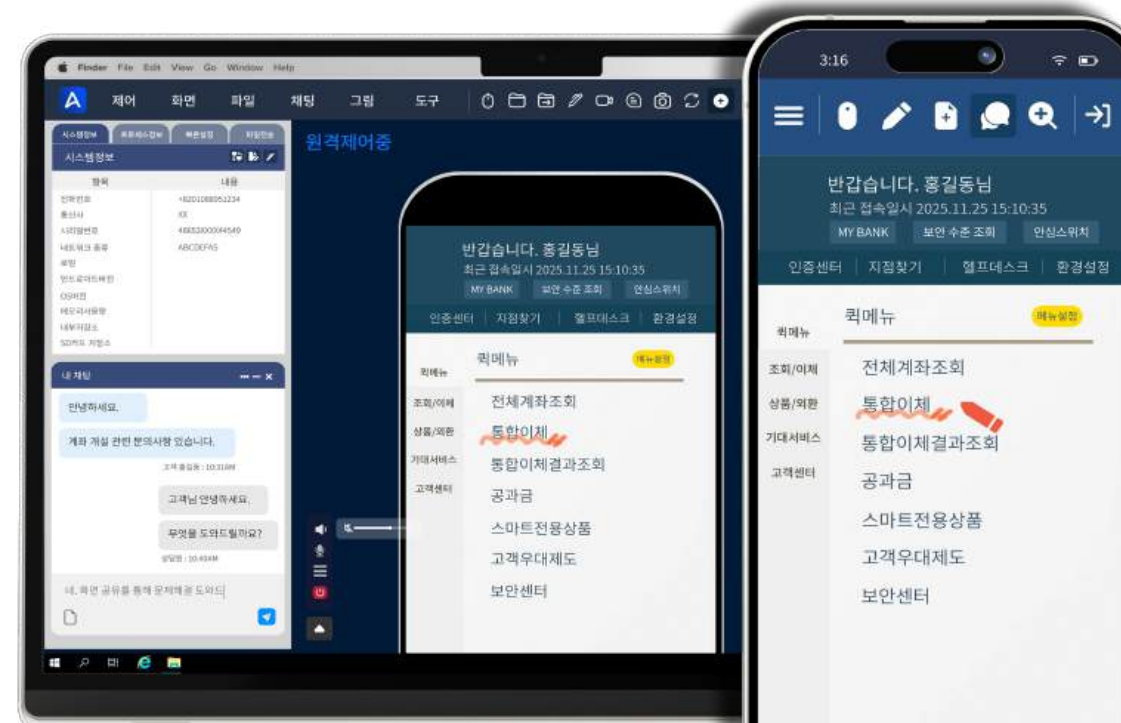
macOS

Web-based

언제 어디서나 고객의 PC화면을 공유하면서
발생하는 여러 문제나 오작동을 실시간 해결하는
가장 진보되고 강력한 웹 기반 원격지원 서비스

애니서포트 모바일

Support for Mobile



Android

iOS

Tablet

서비스센터를 번거롭게 직접 방문하지 않아도
고객의 스마트폰 및 태블릿 화면을 상담원이
직접 보면서 원격에서 밀착 처리하는 혁신 솔루션

애니서포트 비디오

Support for Video



Real-time Video

IoT Link

현장 출동 없이도 상대방 스마트폰 카메라를 통해
실시간 주변 상황을 완벽하게 파악하고 분석하여
현장 장애 요소와 수리를 원격에서 손쉽게 해결

| AnySupport 특징점

경쟁사 대비 압도적인 비용 절감률과 삼성 녹스(Knox) 기반의 철저한 보안, 놀라운 로열티를 바탕으로 검증된 서비스를 선사합니다.

1
COST

탁월한 ROI

경쟁사 제품 대비
40%의 저렴한 금액으로 도입하여 최소 비용으
로 최고경쟁력을 경험하세요

-40%

경쟁사 제품 대비 저렴한 금액

2
PARTNER

강력한 보안

증가하는 모바일 이슈에도 삼성 Knox
SDK 적용으로 안전한 원격을 누리세요.

SAMSUNG Knox

Mobile Security · SEAP Silver Tier

3
RETENTION

높은 로열티

높은 고객 유지비율은 고객 신뢰의 표시입니다.

96.5%

도입고객 1년 이상 유지비율

4
CARE

고객 친화 정책

24시간 365일 전문인력 운영체계를 통해
귀사의 서비스품질을 지켜드립니다.

장애 발생 접수

장애 유형 파악

기술 지원팀 원격지원 서비스로 직접 문제해결

24h × 365일

장애발생 접수 → 유형 파악 →
기술지원팀 직접 처리 → 업데이트 반영

| AnySupport 도입효과

3분 내 해결

신속한 장애처리

상담원이 직접 화면을 보며 제어하기 때문에 기존 전화 상담 대비 평균 장애 규명 및 해결 시간이 대폭 단축됩니다.

연간 175억원 절감

획기적인 비용절감

불필요한 현장 방문 출장비와 재콜 인건비를 드라마틱하게 아끼며 인프라 지출 효율성을 대폭 극대화합니다.

95% 만족도

대고객만족 극대화

쉽고 빠른 접속 환경과 막힘없는 다이렉트 장애 처리 프로세스로 최고의 대국민 서비스 안정 신뢰성을 확보합니다.

신속한 장애처리

실시간 화면 공유

장애유형에 관계없이 실시간 화면공유 및 제어를 수행합니다. (전화 상담: 15분 vs 직접 방문: 1시간)

획기적 비용절감

지출 예산 최소화

방문 고객지원 비용 103억원, 재콜 처리 비용 50억원, 고객센터 서비스 지출 비용 22억 원을 전면 아깁니다.

업무효율성 제고

이력 관리 및 통계

맞춤형 기능 설정, 유형별 상담 통계내역 제공, 그룹별 상담원 권한 설정 및 실시간 모니터링을 관장합니다.

FCR 비율 증가

첫 콜 즉시 해결

첫 고객 대응(FCR: First Call Resolution)으로 즉시 문제를 해결하여 최대 75%까지 성공률이 증가합니다.

고객서비스 강화

원격해결률 92%

정확하고 빠른 원격지원을 통한 문제해결률 92% 달성으로 고객의 이탈 방지 비율을 최대 65% 증가시킵니다.

주요 도입사례

대고객 지원을위한 Anysupport 도입

시나리오



대표사례



조달청나라장터 이용기관/개인원격지원



통합사증정보시스템 이용고객원격지원



KDB생명다이렉트보험 고객원격상담



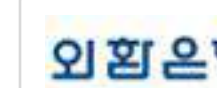
한화생명사이트 이용고객원격지원



가족관계등록정보시스템 이용고객원격지원



리드코프대출상담 고객원격지원



BNK 부산은행

롯데손해보험



HK 저축은행



주요 도입사례

사용시스템 연계지원을 위한 Anysupport 도입

시나리오



대표사례

	디브레인(D-Brain) 시스템 이용고객원격지원
	나라통계시스템 이용고객원격지원
	KDB생명다이렉트보험 고객원격상담
	독립망내발전소 및사무실PC 원격지원
	파수닷컴솔루션 이용고객원격지원
	공장생산관리시스템 사용직원원격지원

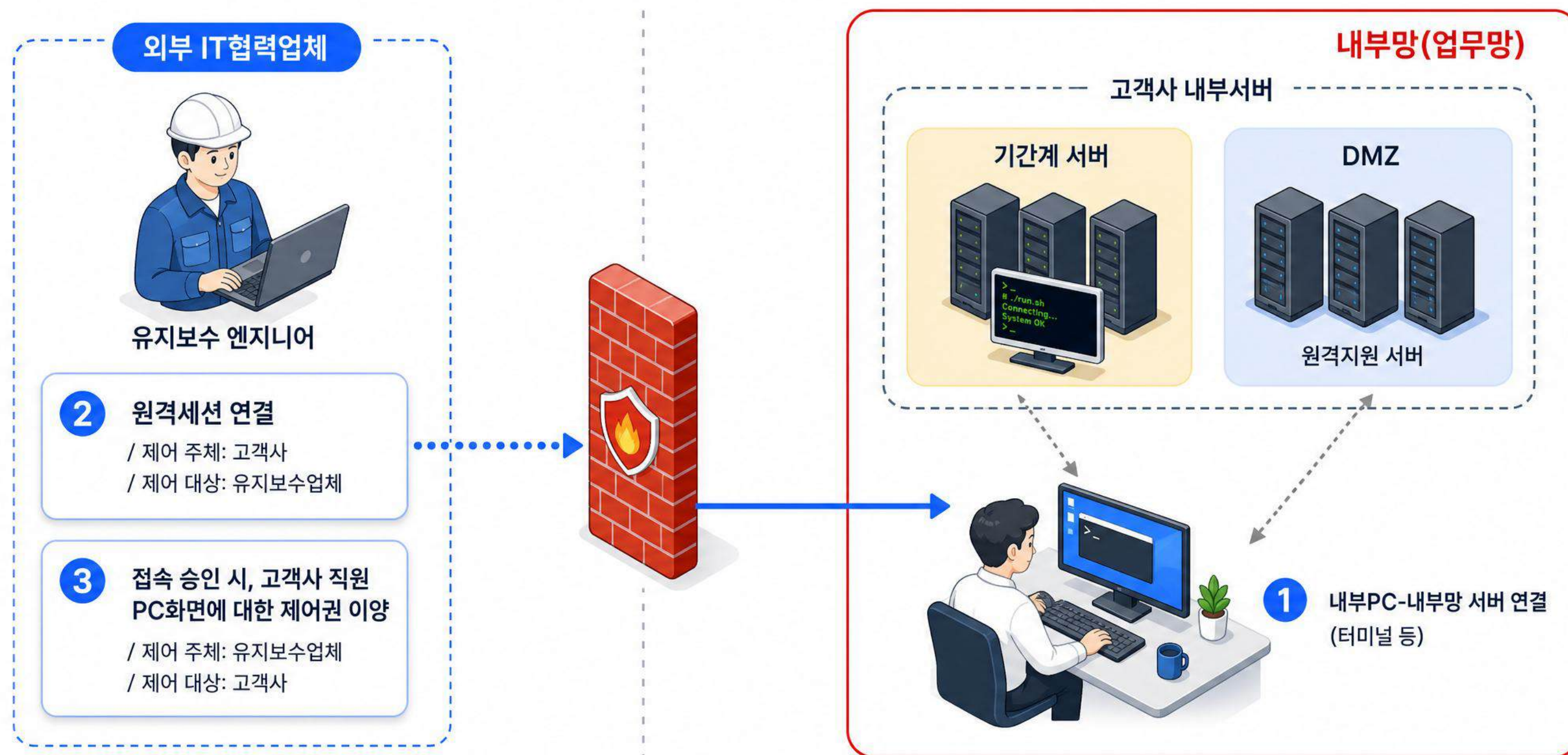
주요 도입사례

사용시스템 연계지원을 위한 Anysupport 도입

시나리오

Purpose

고객사 내부망 접속 승인프로세스를 통한 시스템 접근 보안성 강화



대표사례



직원및협력부처 전산지원



서버군유지보수 및원격지원



복지단내부PC 및서버전산지원



발전소및내부직원 PC원격지원



해외지사및 건설현장원격지

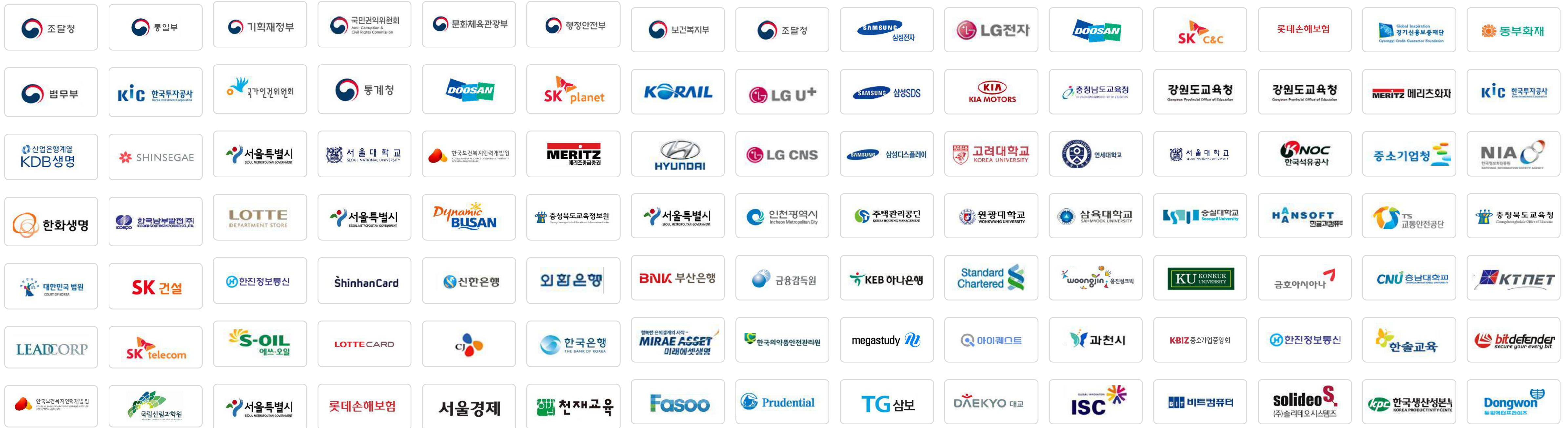


직원및협력부처 전산지원



주요 고객사

7,000 개 기업과 100,000개인 이용자 (청각 장애인 25만, 시각장애인 30만 포함)



How it Works (사용방법)

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

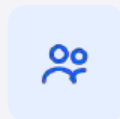
상담원의 또 다른 손과 눈이 되어 드리는 AnySupport의 직관적이고 완성도 높은 6가지 원격/정보 제어 상세 기능을 제안합니다.

A. 커뮤니케이션 기능



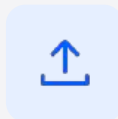
채팅 및 저장

고객 / 상담원 간 실시간 문자·음성 채팅, 내역 자동 저장.



상담원 간 협업

상담원 간 세션 전달 또는 화면 공유로 지원 효율성 향상.



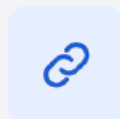
양방향 파일전송

Drag & Drop이나 Ctrl+C/V로 양방향 파일전송 가능.



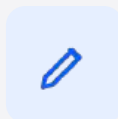
공유화면 설정

전체화면뿐 아니라 특정 프로그램, 영역만 고객 프라이버시 보호.



URL 전송

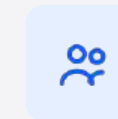
URL 전송으로 고객 PC에 웹페이지 자동 실행, 내용 전달 용이.



그리기·포인트

전달 내용 명확하게 표현하고자 그리기 / 레이저 포인트 사용.

B. 관리 기능



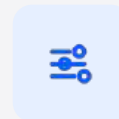
사용자·그룹 관리

그룹별 사용자 관리, 사용자 계정 생성 / 삭제 및 각 계정정보 관리.



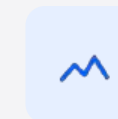
화면 캡처·녹화

원격지원 화면 캡처 또는 녹화하여 고객 데이터로 활용.



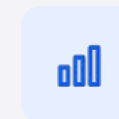
개별 옵션 설정

사용자 각각 상담도구 옵션 설정 → 필요 없는 기능 비활성화.



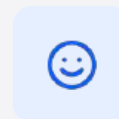
실시간 모니터링

실시간으로 상담원 현황·세션 시간·접속 IP / 위치 확인.



통계기록 조회

월별 / 일별 / 시간대별 / 상담원별 / 상담시간별 다양한 통계 제공.



만족도 조사

원격지원 후 고객만족도 조사를 통해 상담 질 향상.

AnySupport의 더 다양한 기능

화면공유 기술

양방향 파일전송 (Drag&Drop)

실시간 텍스트 채팅

안전모드 원격지원

양방향 화면그리기

방화벽 / 사설망터널링

마우스 / 키보드 잠금

True Color 전송 제어

Non-ActiveX 브라우저 확장

멀티브라우저 완벽 호환

End-to-End 암호화로 고객 데이터를 지킵니다.

PART A — Common

공통 보안 프로세스

ENCRYPTION

AES 256bit + SSL (Secure Socket Layer)

국제 암호화 표준 적용 — 모든 데이터를 End-to-End 보호

1

웹·서버 간 암호화

고객-원격서버-상담원 로그인 모든 구간 데이터 암호화 전송

2

로그인 데이터 암호화

검색 / 분석을 통한 단계 통제

3

코이노 IDC 운영

24시간 365일 체계적 전문 인력 운영 / 관리 · 서버 다중화를 통해 장애 완벽 대비

데이터 센터 내 별도 자체 구축 · 서버 다중화를 통해 장애 완벽 대비

PART B — Mobile

삼성 Knox 단말기 보안

PARTNER

SAMSUNG Knox

Galaxy 시리즈 특화 · SDK 적용

TIER

삼성 SEAP 파트너

Silver Tier · Enterprise Alliance

Knox STANDARD SDK

Remote Control

Location Mgmt

HW / SW Mgmt

Voice / Data

Enhanced Security

Kiosk Mode

7,000개 기업이애니서포트를 사용합니다.

DEPLOYED

공공기관·금융권·교육·제조 전 산업 분야

USERS

100,000+

개인 이용자 (장애인 포함)

청각장애인 25만명

시각장애인 30만명 포함

01 — ENTERPRISE

대기업 · 그룹사

삼성전자 · 삼성SDS · 삼성디스플레이
LG전자 · LG CNS · LG U+ · KT
SK텔레콤 · SK C&C · SK건설
현대 · 한화 · 두산 · 신세계 · 롯데

02 — FINANCE · PUBLIC

금융 · 공공

금융감독원 · KEB하나은행 · 신한은행
BNK부산은행 · 한화생명 · KDB생명
Standard Chartered · Prudential
한국은행 · 미래에셋 · 메리츠 · ABL · 롯데카드

03 — INDUSTRY · EDU

제조 · 교육

KIA Motors · S-OIL · Hyundai
한국전력거래소 · 한국가스공사
한국교육개발원 · KORAIL
대교 · 우리들 · 메가스터디 · 천재교육

04 — GOV · LOCAL

정부 · 지자체

조달청 · 통계청 · 서울특별시
한국우주개발연구원 · 기획재정부
Fasoo · 충청북도교육청 · 서울특별시
대전시 · 부산광역시 · 인천광역시

세상을 변화시키는 기업, 코이노 KOINO.

KOINO는 PC, Mobile에 대한 원격제어 및 음성·영상·채팅 솔루션과 서비스를 제공하고 있으며 클라우드 및 IoT 기술 영역으로 확장 중입니다.

고객만족

가치창조

지속성장

GENERAL INFO

일반 개요

회사명	코이노(주) KOINO
대표이사	오주병
설립일	2000년 5월 19일
대표전화	02-839-7500
홈페이지	koino.net · anysupport.net
E-mail	anysupport@koino.net
주소	서울특별시 강서구 마곡중앙12로 29

BUSINESS AREAS

화상 UCTogether · 비대면 영상통화 · 원격 AnySupport · PCAnyPro · 채팅 Liveweb · LivewebTalk