



 **HelpCom** *Base 소개자료
원격지원 솔루션



HelpCom *Base 란?

● HelpCom*Base(헬프컴 베이스)

HelpCom*Base 개요

제 품 명

HelpCom*Base 9.0

개 발 사

(주)씨네스티

제품 개요

- 원격지원, 파일전송, 채팅, 전체화면,분할 Capture 등의 기본 기능과 자체 개발 보안 암호화 알고리즘을 적용한 솔루션
- 강력한 N:N 원격지원 기능을 탑재하여 업무의 효율을 극대화 시키고, 고객사의 기존 시스템과의 강력한 확장성 및 호환성
- 웹을 이용한 서버 운영, 사용자 권한관리, 통계이력정보제공, 통계 레포트를 통한 운영으로 최고의 편리한 운영 제공

HelpCom*
Base 9.0



강력하고 편리한
원격지원 Solution

HelpCom *Base 란?

● HelpCom *Base의 필요성

HelpCom *Base는 Web 방식의 원격지원 솔루션으로, 별도의 프로그램 설치 없이 Web상에서 간단하게 One-Click 으로 대기를 할 수 있는 원격지원 솔루션입니다. 또한 최신 기술을 도입하여 빠른 속도를 제공하며, 여러 금융기관과 공공기관에 납품 되면서 자체 개발 보안 암호화 알고리즘을 적용한 원격 지원 솔루션입니다.



HelpCom 원격 지원 서비스

대외 고객 원격지원

- 보안 모듈 설치 오류, 공인인증서 등의 문제 발생시 지원 필요
- PC 미숙련자의 안내 및 문제 해결의 효율적 지원체계 구축 필요

내부고객 원격지원

- 전산업무상 발생하는 오류의 신속, 정확한 지원체계 구축 필요
- 시스템 변경에 따른 신속한 안내, 교육 지원체계 구축 필요

원격지원 서비스의 구축

- 최소의 인력 및 시간과 고객에 대한 최고의 만족도를 위한 지원 시스템 구축 필요
- 고객에 대한 교육지원 및 안내를 위한 지원 시스템 구축 필요

HelpCom *Base 란?

● HelpCom *Base V9.0의 특징

접속 방식

- 9.0 버전은 직접 연결시 관리자가 사용자 연결하는 방식뿐만 아니라 역으로 사용자가 관리자에게 접속하는 방식이 추가 되어 연결 안정성 향상
- 공인 IP뿐만 아니라 내부 IP접속 시도를 통해 가장 빠른 네트워크를 찾아 연결
- 안정적이면서 속도가 개선된 Relay Server 제작으로 방화벽등 직접연결이 불가능한 네트워크 상황에서도 원격이 가능
- 사설IP연결, 공인IP연결, 릴레이를 통한 연결등 모든 연결이 2초안에 이루어져 연결속도 향상

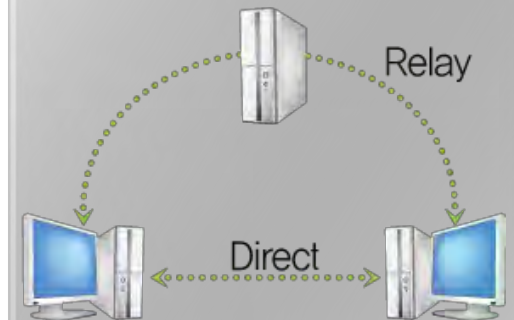
영상 데이터 압축률 향상 (속도향상)

- 영상 데이터 압축 알고리즘 개선으로 V8.0에 비해 50%이상 개선 효과
- 20K 이하의 저속 네트워크 에서도 원활한 원격 지원 제공



네트워크 연결 방식의변경

- 서버 뿐만 아니라 관리자, 사용자 프로그램에서도 IOCP 방식 적용
- 프로그램 속도 저하 없이 빠른 원격 지원 제공



HelpCom *Base 란?

● HelpCom *Base V9.0의 특징

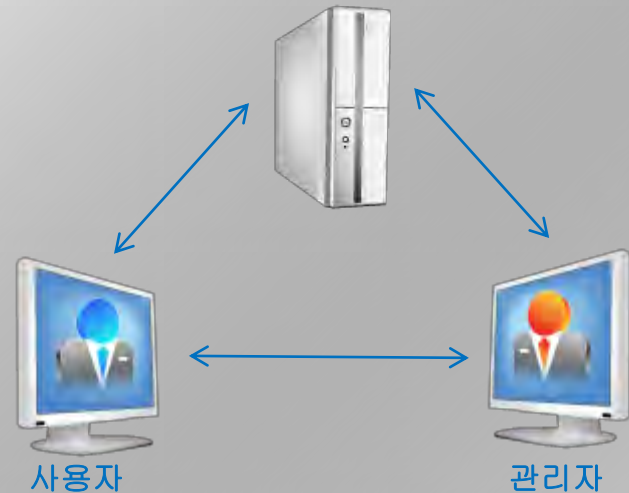
화면 처리 방식 (특허출원)

- 원격지원을 위한 영상처리방법 및 이를 실행하기 위한 원격지원 프로그램이 기록된 컴퓨터가 판단 가능한 기록매체
(출원 번호 : 10-2009-0096833)



최상의 연결속도

- 불필요한 환경설정 없이 사용자와 연결이 됨



HelpCom *Base 란?

● HelpCom *Base V9.0의 특징

Multi-Core CPU 지원

- 관리자, 사용자의 CPU자원을 최대한 활용하여 빠른 속도 원격제어 가능



Auto Update 지원

- 자동 업데이트 기능으로 언제나 항상 최신사양의 원격지원 프로그램 사용가능 (ASP 서비스에 한함)



HelpCom *Base 란?

- HelpCom *Base V9.0의 특징

Win8 지원

- MS Windows 8 완벽 지원



HelpCom *Base 의 활용

● HelpCom*Base의 활용

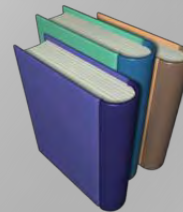
임직원 PC
장애 신속 조치
내부 시스템
운영 및 사용법 상담



인터넷을 통한
대 고객 PC
문제 해결
(민원 업무 해결,
자사 시스템 문제 해결)



기업, 공공기관 및
대학교 내의
임직원 교육 및
시스템 지원



해외 지사 및 지방
대리점 지원 시
(VPN 망)



단일 창구를 통한 One-Stop 처리 체제

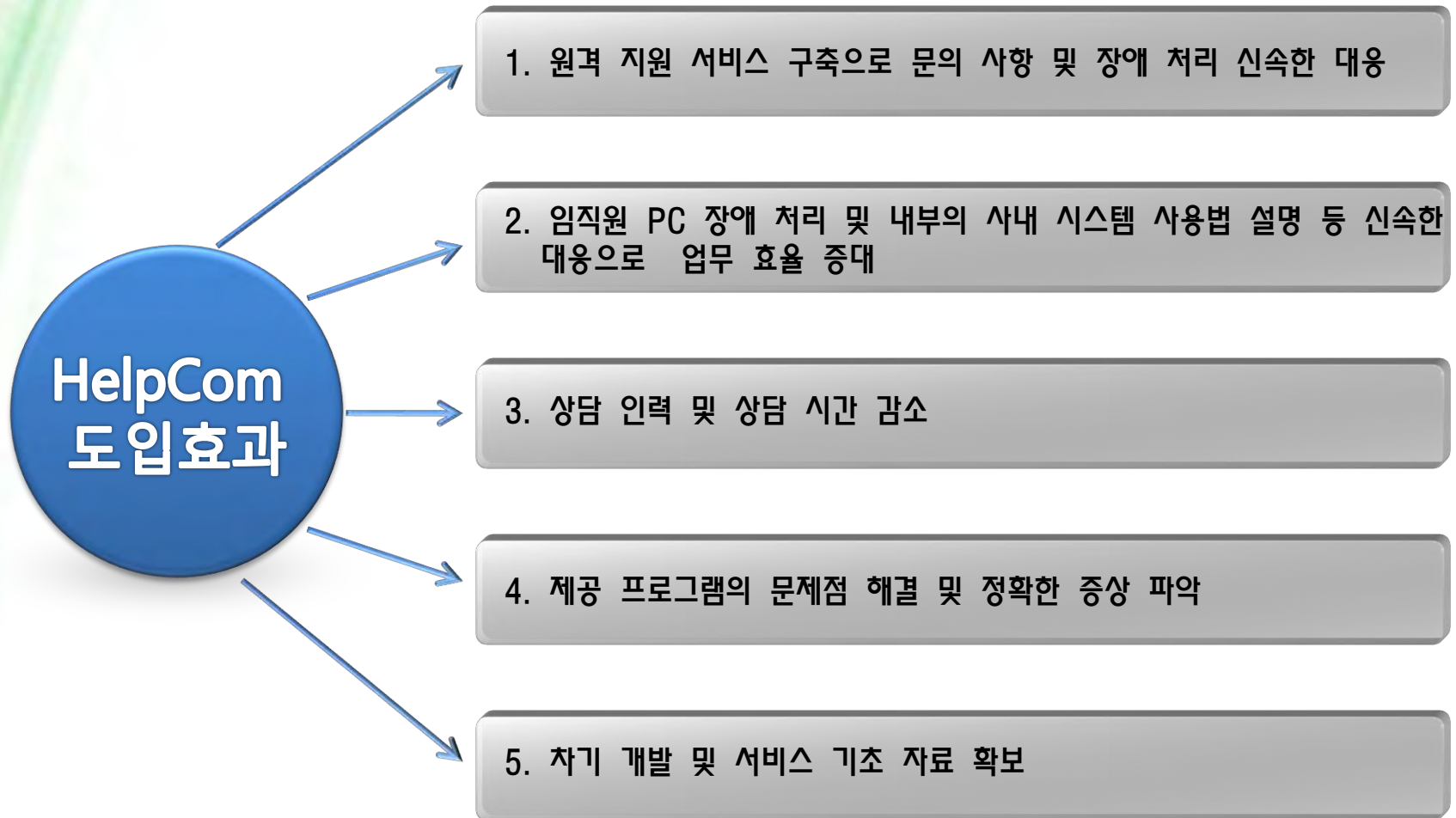
원활한 이용 지원신뢰도/만족도 극대화
각종 System 발전 기반 마련



온라인 이용 활성화 및 고객과
임직원 만족도 향상

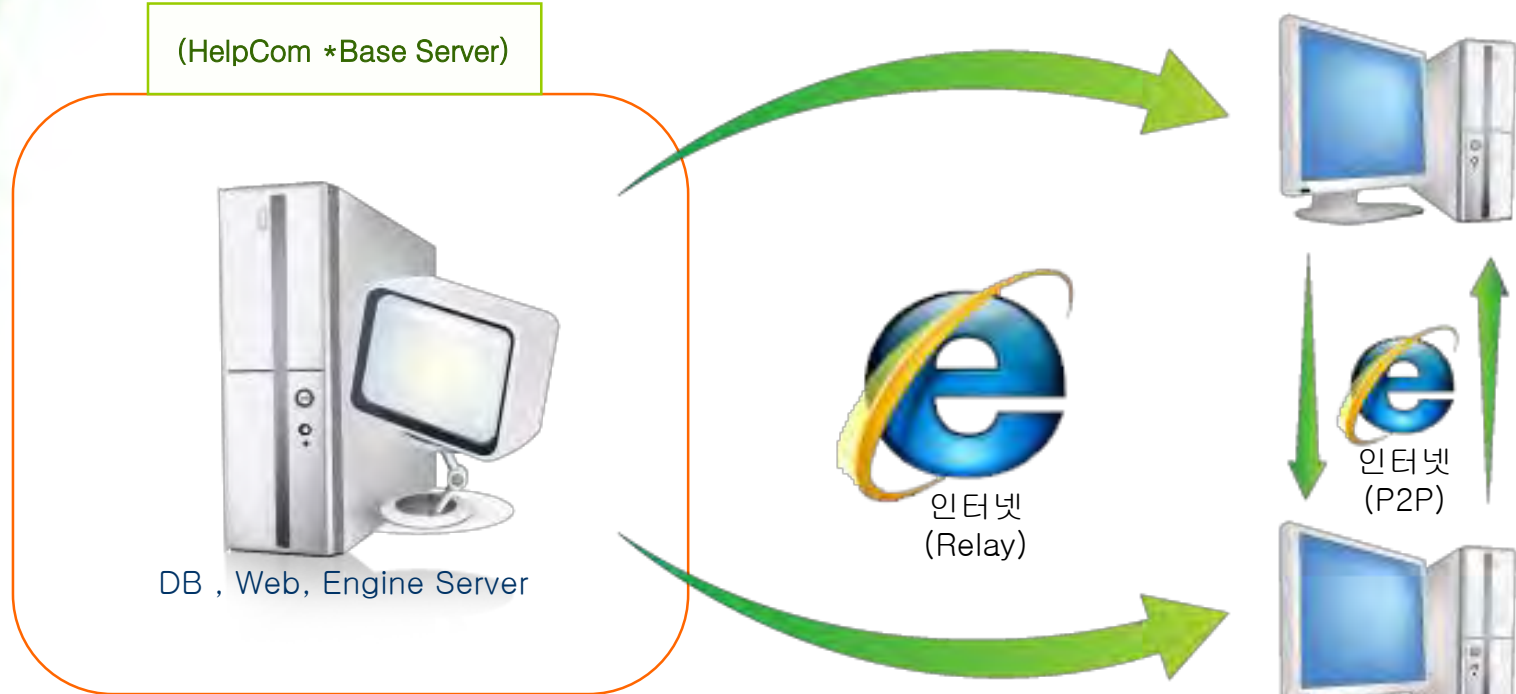
HelpCom *Base 의 활용

● HelpCom *Base의 도입효과



HelpCom *Base 의 구성

● HelpCom*Base의 내부 구성도

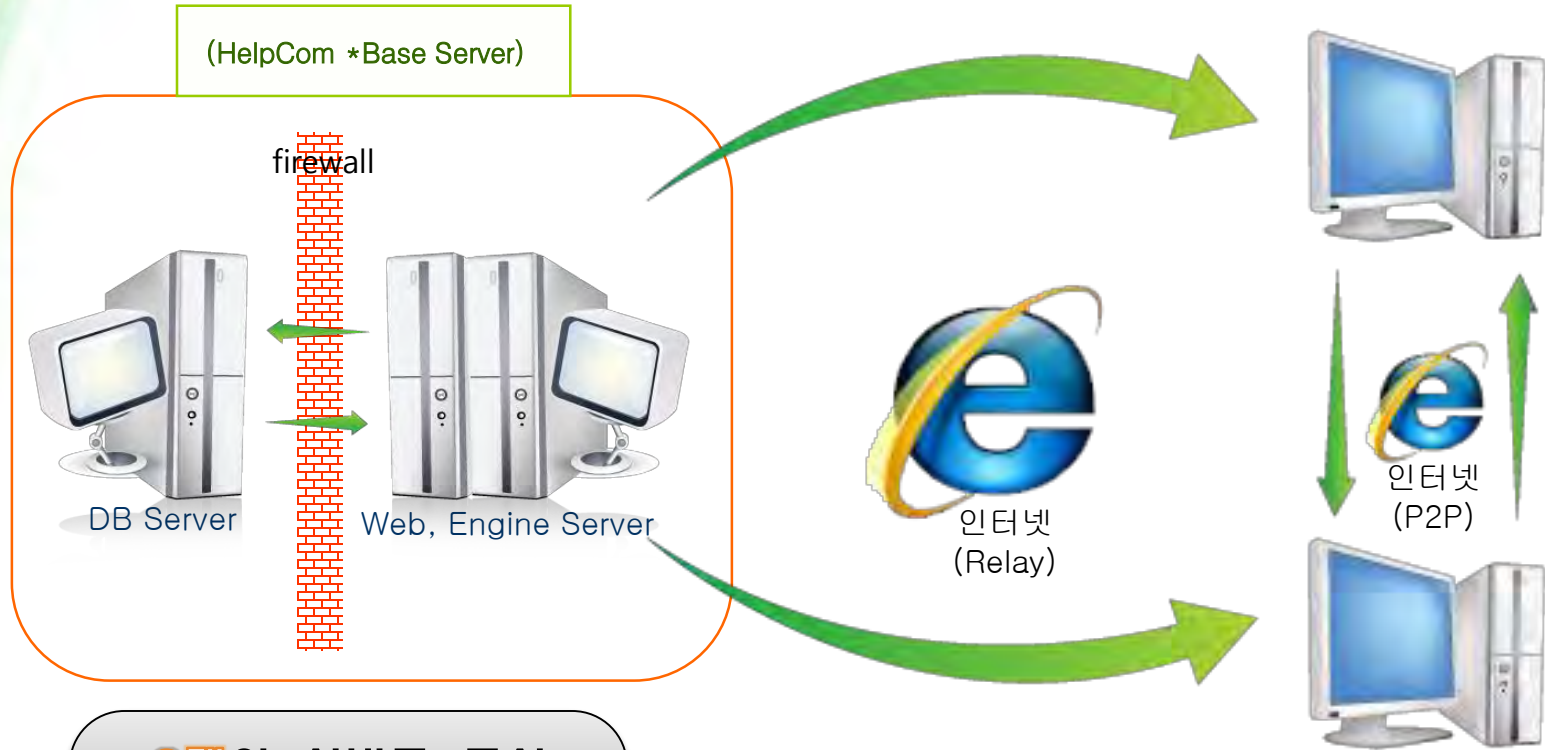


1대의 서버로 구성

- HelpCom *Base 기본 설치
- 2개 포트(80, 임의의 포트) 사용

HelpCom *Base 의 구성

● HelpCom*Base의 내부 구성도

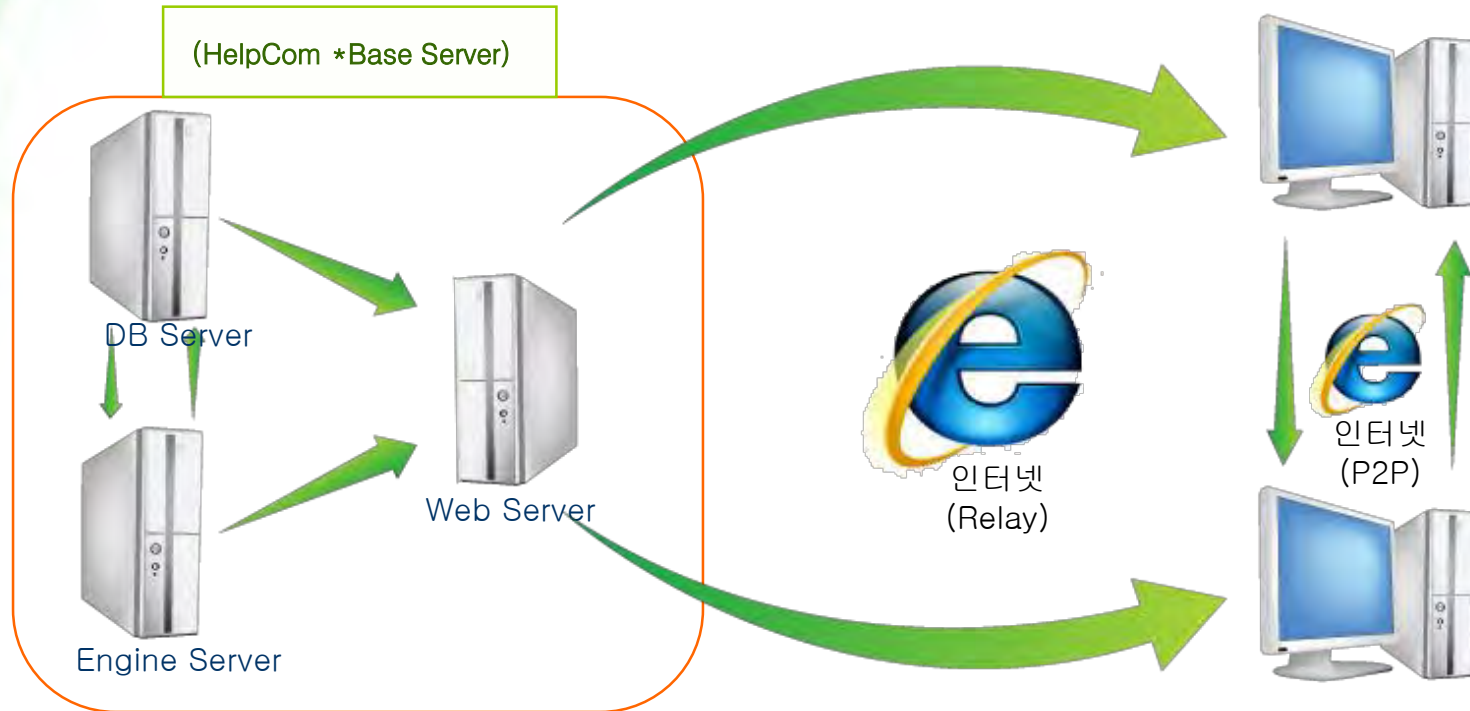


2대의 서버로 구성

- DB와 Web, Engine 서버로 구성
- 2개 포트(80Port, 임의의 포트) 사용

HelpCom *Base 의 구성

● HelpCom*Base의 내부 구성도



3대의 서버로 구성

- 엔진, DB, Web 각각 구성
- 1개 포트(80Port) 사용
- 보안 강화(DB 서버 별도 구성)

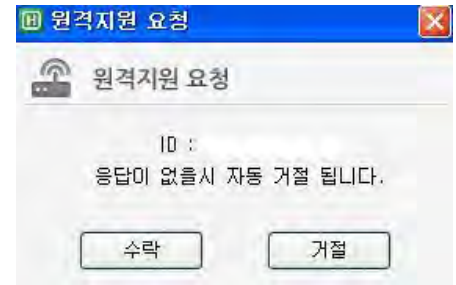
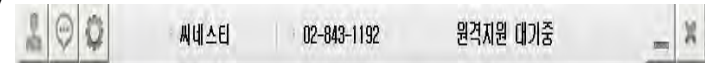
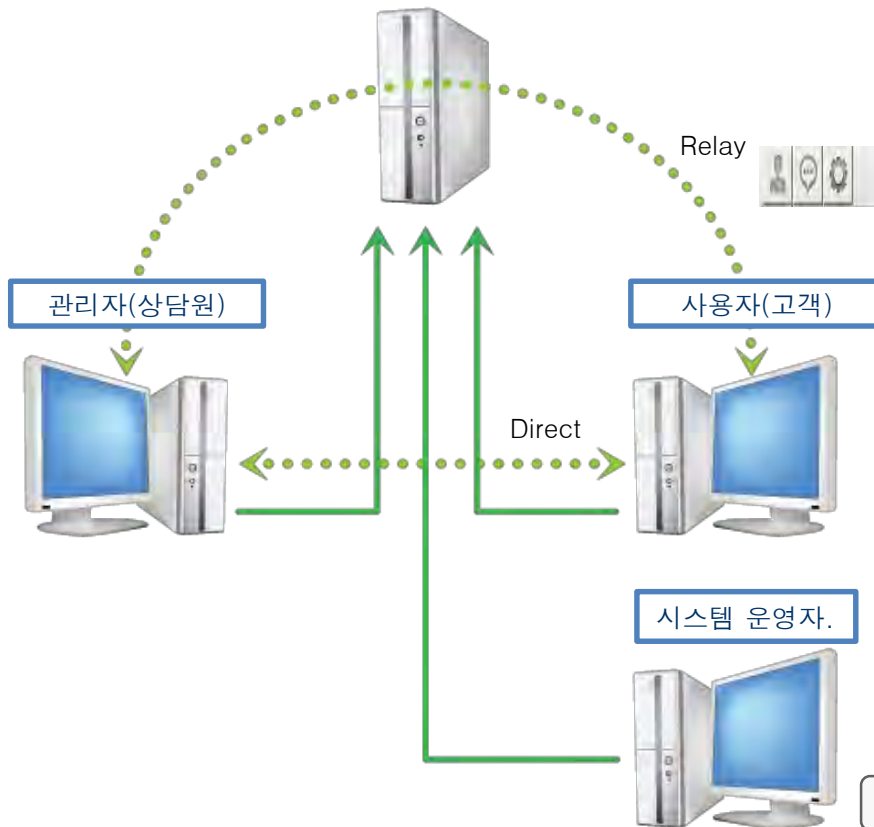
HelpCom *Base 의 구성

● HelpCom*Base 흐름도

(HelpCom *Base Server)



관리자 대기



사용자 대기 및 수락

시스템 운영환경 관리

HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom*Base의 주요 기능

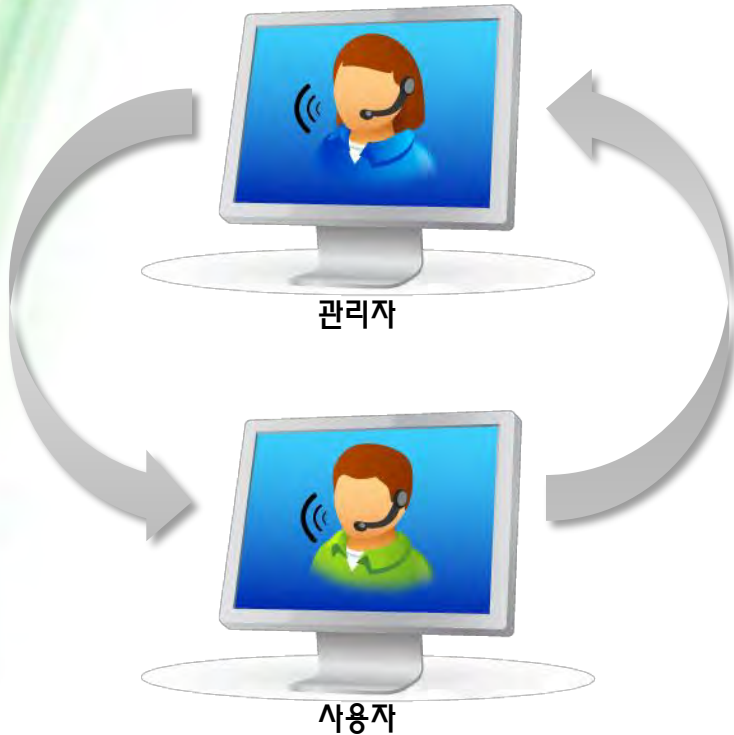


N:N 원격

- . 공동 원격(N:1)
한 명의 사용자 컴퓨터를 N명의 관리자가 공동으로 원격지원
- . 다중 원격(1:N)
관리자가 여러 명의 사용자 PC를 원격 지원

HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom *Base의 주요 기능

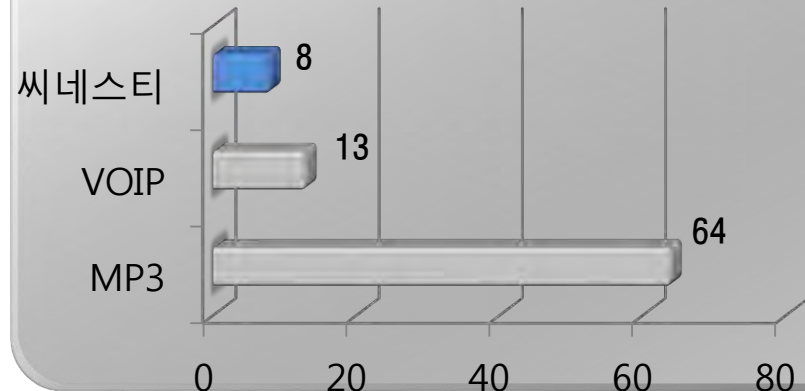


- ▷ P2P방식을 사용할 경우 서버 구축 비용 및 운영 비용을 절감 할 수 있음
- ▷ Relay 서버를 통하여 P2P가 불가능한 상황에서도 완벽한 음성 송수신을 제공함

음성 채팅

- 관리자와 사용자 간의 음성 대화 기능
- VOIP (Voice over Internet Protocol)비슷한 대역폭으로 네트워크 트래픽의 최소화과 열악한 네트워크 환경에서도 가능
- 대화가 없을 경우 송수신 데이터를 최소화 해주는 SmartRate기술을 통해 대역폭 최소화

사용 대역폭



HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom*Base의 주요 기능

자동화면조정 및 고해상도

- . Auto size 및 다양한 배율 조정
- . 관리자 화면 Size가 작을 경우 Scroll이 나타나는 현상을 제거하여 사용
- . Auto, Full Color(32Bit)을 사용 내 컴퓨터와 같은 해상도 지원



사용자 보안 기능 강화

- . 사용자 화면에서 원격지원이 가능한 특정 화면 또는 특정 영역을 설정
- . 메신저 또는 개인정보 관련 프로그램을 노출 시키지 않고 원격 지원



기타 사항

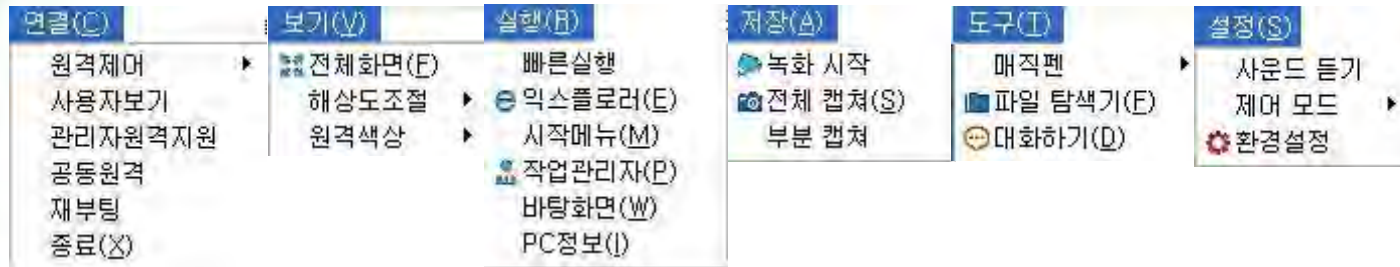
- . 서버 엔진에서 P TO P 연결 가능한지 파악 되면 관리자 PC와 사용자 PC를 Direct로 연결

자체 개발
보안 암호화 알고리즘 채택

- . 파일전송의 관리자 별 권한 설정
- . Screen capture 기능
- . 재 부팅 기능 [사용자 PC를 재 부팅 후에 자동 접속]

HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom*Base 기능



원격제어	• 키보드 마우스 제어권설정	작업관리자	• 사용자PC 작업관리자 실행
사용자보기	• 접속되어있는 사용자 리스트 표시	PC정보	• 사용자 PC 정보 표시
관리자원격	• 사용자에게 원격지원 역전환	녹화시작	• 원격중인 사용자 화면 녹화
공동원격	• N명의 관리자가 1명을 지원	화면 캡처	• 사용자 PC 전체 및 부분 캡처
재부팅	• 사용자 PC 재부팅후 재접속	매직펜	• 원격중 사용자 PC화면이 펜으로 설명
전화화면	• 윈도우모드로 전환(ESC취소)	파일탐색기	• 관리자와 사용자간에 파일 송수신
해상도 조절	• 사용자PC 화면을 크기 조절	대화하기	• 채팅하기
원격색상	• 사용자PC 색상변경	사운드 듣기	• 사용자의 PC 소리듣기
		제어모드	• 원격지원 모드 변경
		환경설정	• 캡처, 녹화 경로지정

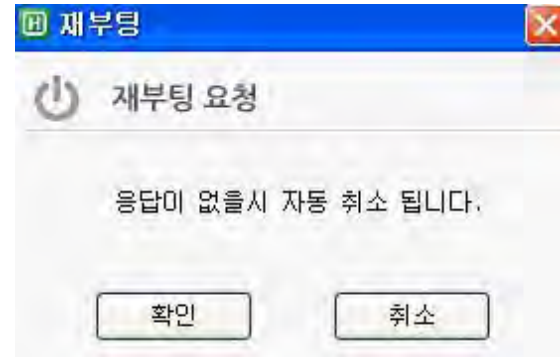
HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom *Base의 기능

(파일전송 기능)



(재부팅 재접속 기능)



관리자가 사용자의 PC에 프로그램 설치 및 설정변경 후 재부팅 경우에 재접속이 가능 하도록 할 수 있는 기능입니다.

파일전송기능은 관리자와 사용자간의 파일을 보내기 받기, 이어받기와 동시에 여러 파일들을 보내기 받기가 가능하며 관리자 권한별로 송신,수신,송수신차단은 가능합니다.

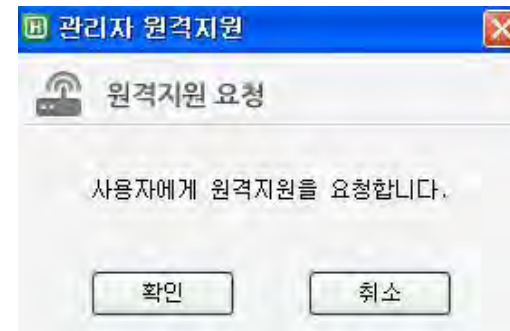
HelpCom *Base 의 기능

● HelpCom *Base의 기능

(채팅 기능)



(관리자 원격 역할 전환)



원격교체

관리자 원격 지원중

연결종료

채팅기능은 관리자와 사용자간의 채팅으로서 대화가 가능하며 장시간 원격 사용 중에 편리하게 사용 가능합니다.

관리자 원격 역할 전환은 관리자가 사용자를 원격 중에 원버튼으로 원격역할이 전환된다. 보통 유지보수 업체에게 원격 요청시 사용된다.

HelpCom *Base 통계

● 월간 및 주간 일자별 통계

● 월간 및 주간 관리자별 통계

통계관리

시작날짜: 2010-07-01 종료날짜: 2010-07-10

부서선택: 전체 관리자: 월간 일간 주회 주분기

일일통계 현황

일자	개	총이용시간	평균이용시간
2010-07-01	595	9:21:43	0:9:34
2010-07-02	582	10:37:12	0:11:18
2010-07-03	21	2:09:51	0:10:24
2010-07-04	5	2:16:6	0:21:21
2010-07-05	877	12:17:43	0:12:12
2010-07-06	682	13:12:27	0:11:38
2010-07-07	884	13:29:34	0:3:56
2010-07-08	875	13:42:28	0:5:51
2010-07-09	635	9:09:55	0:3:21
2010-07-10	144	2:17:10	0:8:48

2. 시간대별 현황

시간	개	총이용시간	평균이용시간
1	6	0:41:19	0:6:59
2	3	0:52:32	0:17:31
4	1	0:15:34	0:15:34
5	1	0:11:59	0:11:59
7	47	6:24:28	0:8:11
8	241	36:36:59	0:9:7
9	755	158:11:31	0:12:34
10	680	115:31:13	0:10:12
11	536	87:26:18	0:9:59
12	297	37:14:2	0:7:29
13	515	92:26:23	0:10:46
14	548	91:30:4	0:10:1
15	519	98:59:53	0:11:27
16	423	74:31:33	0:10:25
17	361	78:23:29	0:13:2
18	122	16:8:26	0:7:56
19	90	9:45:28	0:7:19
20	33	6:55:31	0:12:35
21	37	3:15:12	0:5:17
22	21	4:19:45	0:12:22
23	20	2:30:26	0:7:31

통계관리

시작날짜: 2010-06-01 종료날짜: 2010-06-30

부서선택: 전체 관리자명: 고객명:

관리자 ID	관리자명	부서명	관리자 IP	고객명	고객연락처	고객 IP	원격시작시간	원격종료시간	원격이용시간	지원내역
							2010-06-30 오후 10:43:48	2010-06-30 오후 11:04:54	0:21:6	[내역보기]
							2010-06-30 오후 9:58:13	2010-06-30 오후 10:29:41	0:31:28	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:48:19	2010-06-30 오후 7:52:12	0:3:53	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:48:19	2010-06-30 오후 7:52:12	0:3:53	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:48:19	2010-06-30 오후 7:52:12	0:3:53	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:48:19	2010-06-30 오후 7:52:12	0:3:53	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:48:19	2010-06-30 오후 7:52:12	0:3:53	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:23:15	2010-06-30 오후 7:33:07	0:3:51	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:23:15	2010-06-30 오후 7:33:07	0:3:51	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:14:13	2010-06-30 오후 7:18:19	0:4:6	[내역보기]
							2010-06-30 오후 7:12:42	2010-06-30 오후 7:13:54	0:1:12	[내역보기]

HelpCom *Base 사항

- HelpCom*Base 구축시 권장사항

H/W 사양

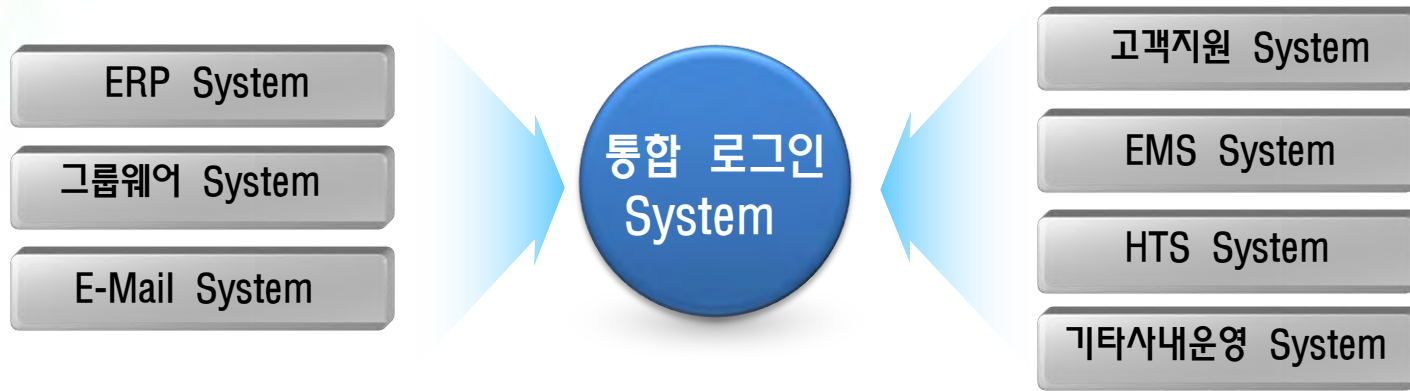
구분	최소사양	권장사양
CPU	Intel P-IV 3.0Ghz	Intel Dual Core 2.0Ghz
RAM	1GB Memory	2GB Memory
HDD	40GB 이상	80GB 이상
LAN CARD	10/100MBPS PCI LAN CARD	10/100MBPS PCI LAN CARD

S/W 사양

구분	최소사양	권장사양
OS	Windows 2003 Server	Windows 2008 Server
Data Base	MY-SQL 5 이상	MS SQL 8 이상
Internet Explorer	Internet Explorer 6.0	Internet Explorer 6.0 이상

HelpCom *Base Customizing 서비스

● HelpCom*Base Customizing 서비스



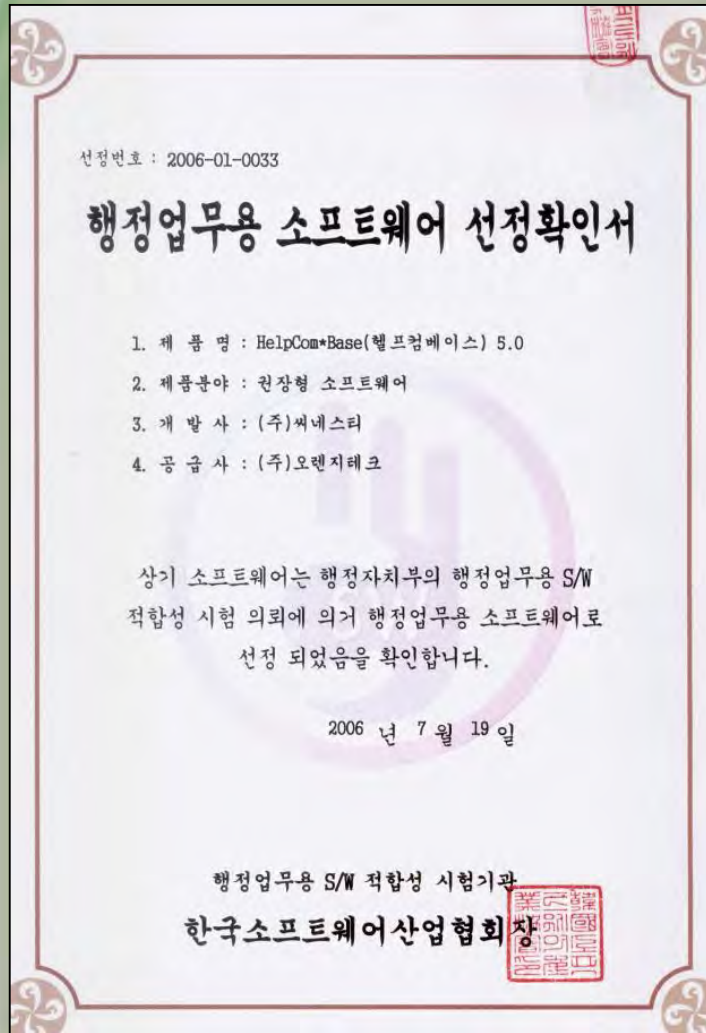
고객사 상황에 맞는
통합로그인 시스템 구현

상사가 직접 개발한 HelpCom *Base는 고객사 상황에 맞게 Customizing 가능한 강력한 솔루션입니다. 고객사 통합로그인 시스템을 통하여 보다 간편한 원격지원시스템 구현 접속 시 관련 웹 페이지를 통한 접근 방식 방안입니다.

1. 각 업무별 접속 후 “원격 지원 서비스” 버튼 클릭하면 자동으로 원격지원 대기 상태 구현 가능
2. 통합 로그인 화면에서 원격지원 대기 접근 방식 구현 가능
3. 지원을 위한 관리자는 “원격 지원 서비스 관리자” 버튼을 클릭하여 접근이 가능하도록 구현 가능
4. 원격지원 요청 경로 별 관리자 화면에 표시하도록 구현 가능
5. 각 업무별 Interface시 고객사에 사용된 보안관련 방식에 맞도록 Customization 가능

HelpCom *Base 인증

● 인증서



HelpCom *Base 고객사

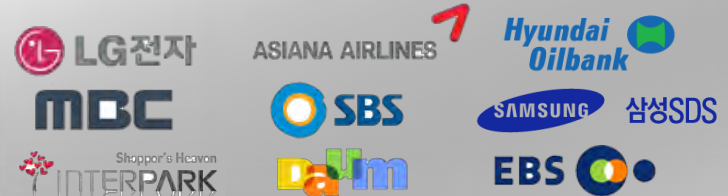
● 고객사

현재 국내에 모든 산업별로 약700개 정도의 고객을 보유하고 있고, 해외(독일 / 홍콩 / 일본 / 중국등)에도 수출을 하고 있습니다.

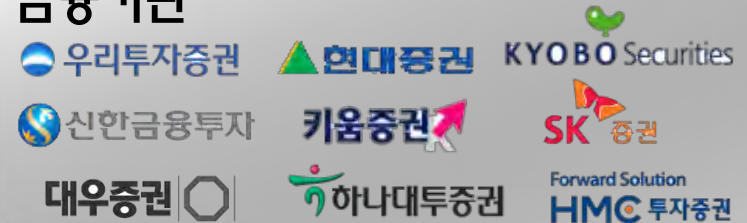
공공기관 및 관공서



일반기업



금융기관



학교



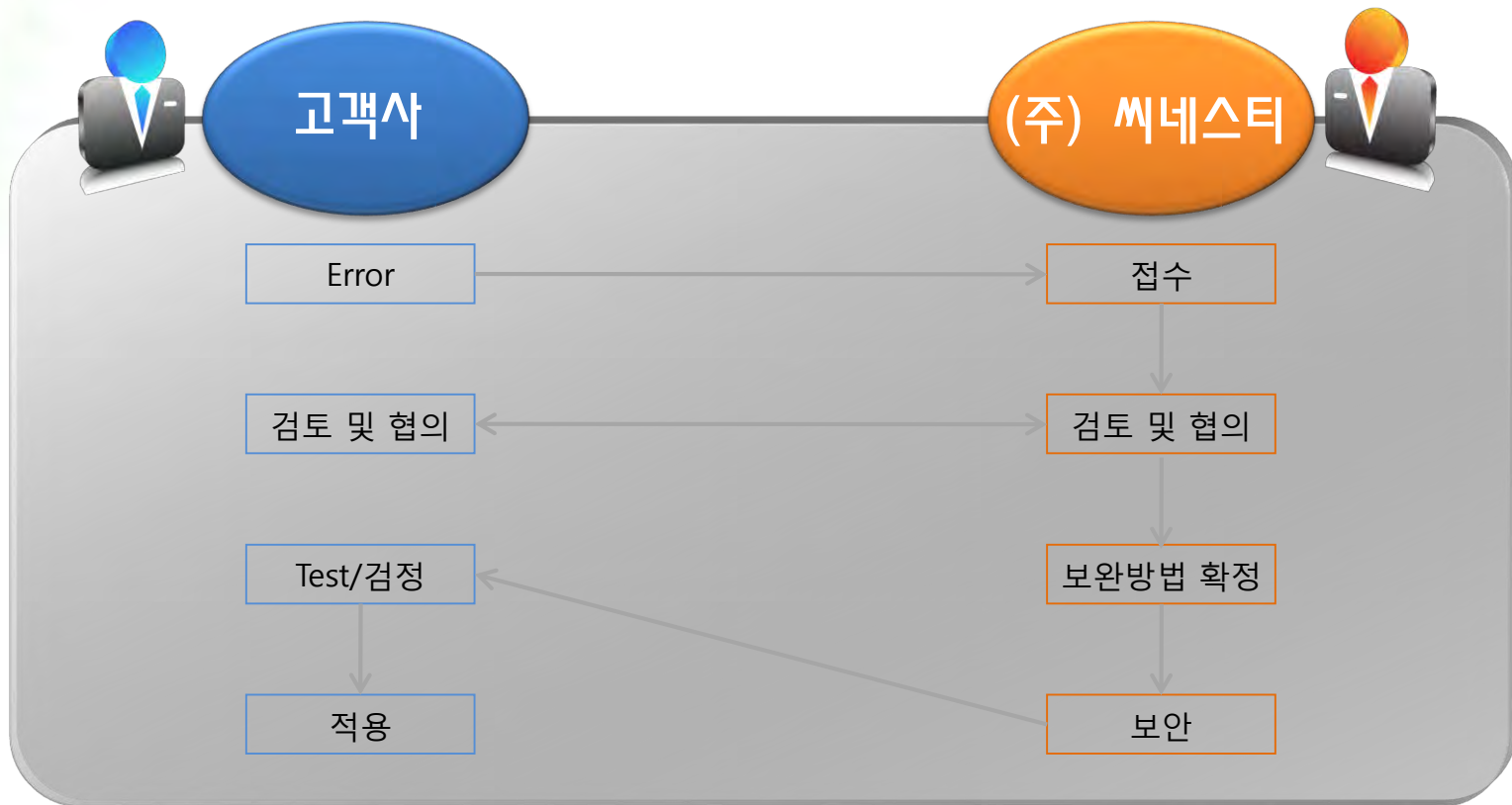
해외

Across Way, Turbo Data LAB, CSK, KNJ, Vivid, Bucks.net, Bently Jennison, KAS SYSTEMS 등

HelpCom *Base 정비 및 유지보수 계획

●가. 정비 및 유지보수계획

- 구축 후 1년 무상 유지 보수, 유지보수 기간 내 차기 버전 지원
- 제공 시스템 동일버전 Upgrade 및 Patch 지원
- 유지보수 요청 시 즉시 원격지원 대응 및 방문 요청 시 2시간 이내 방문 조치 서비스



HelpCom *Base 기술 및 교육지원 방안

● 기술 지원

- 원격지원 서비스 연계 I/F 지원 (고객사 웹 페이지, 내부 통합로그인 시스템, 단위 업무별 접근 웹 페이지 및 시스템)
- 출력 Report 요청자료 개발 지원
- 적용 유형별 기술자료 제공 및 교육

● 교육 지원

- 교육 기간 : 시스템 구축 후 테스트 시, 기타 교육이 필요하다고 판단되거나 의뢰가 있을 때
- 교육 대상자: 시스템 운영 관리자, 고객지원 담당자, 기타 전산지원 담당자
- 교육 방법 : 방문 집합 교육 (고객 요청시 차수별 교육진행)

● 교육지원 내용

상담직원

- 원격지원 사용방법
- 고객 접속시 문제발생 대처 방법
- 원격지원 부가기능 사용방법

시스템 운영 담당자

- 상담 직원 교육 내용
- 관리자 ID 운영 방법
- 시스템 구조 및 운영 방법

전담지원 담당자

- 시스템 운영 담당자 교육 내용
- 시스템 Backup 및 Recovery
- 시스템 구조 및 운영 방법



감사합니다.