

성공적인

**공공기관 유지보수와 모바일 오피스 운영을 위한
클라우드 활용 방안**

April 3, 2015

이주명, joomyung lee

Chief manager | Product Marketing | Global Marketing Division

RSUPPORT Co. Ltd.,

<최근 공공분야의 IT 핵심 키워드>

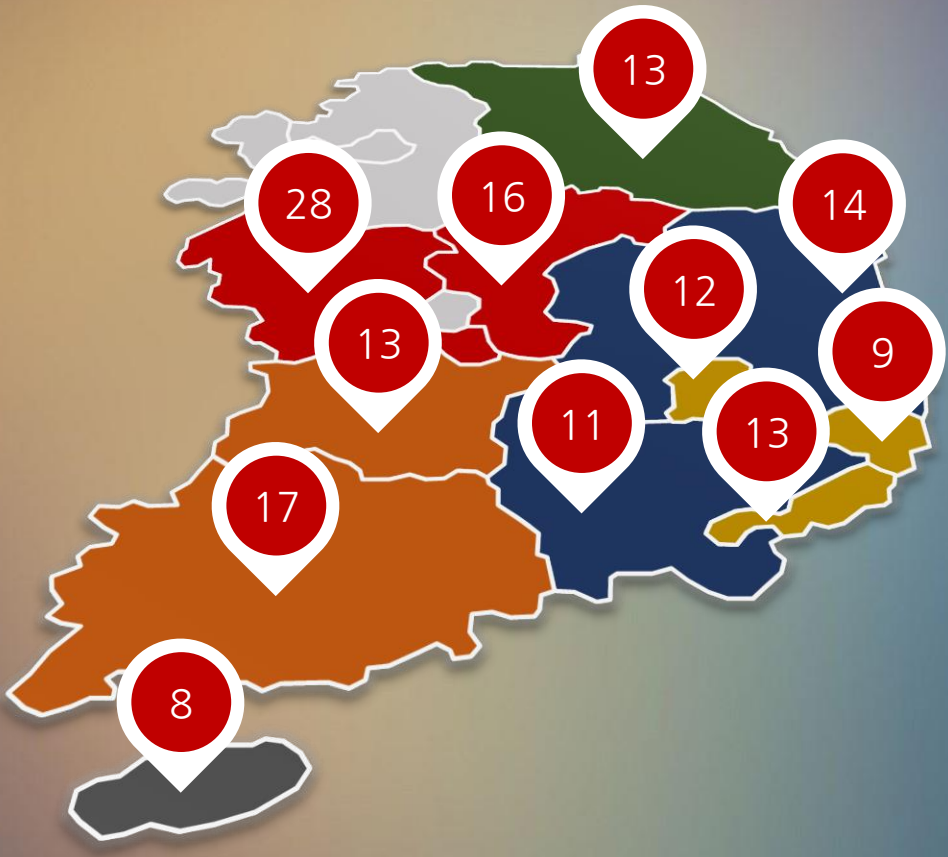


keyword 1.

지방이전과 클라우드

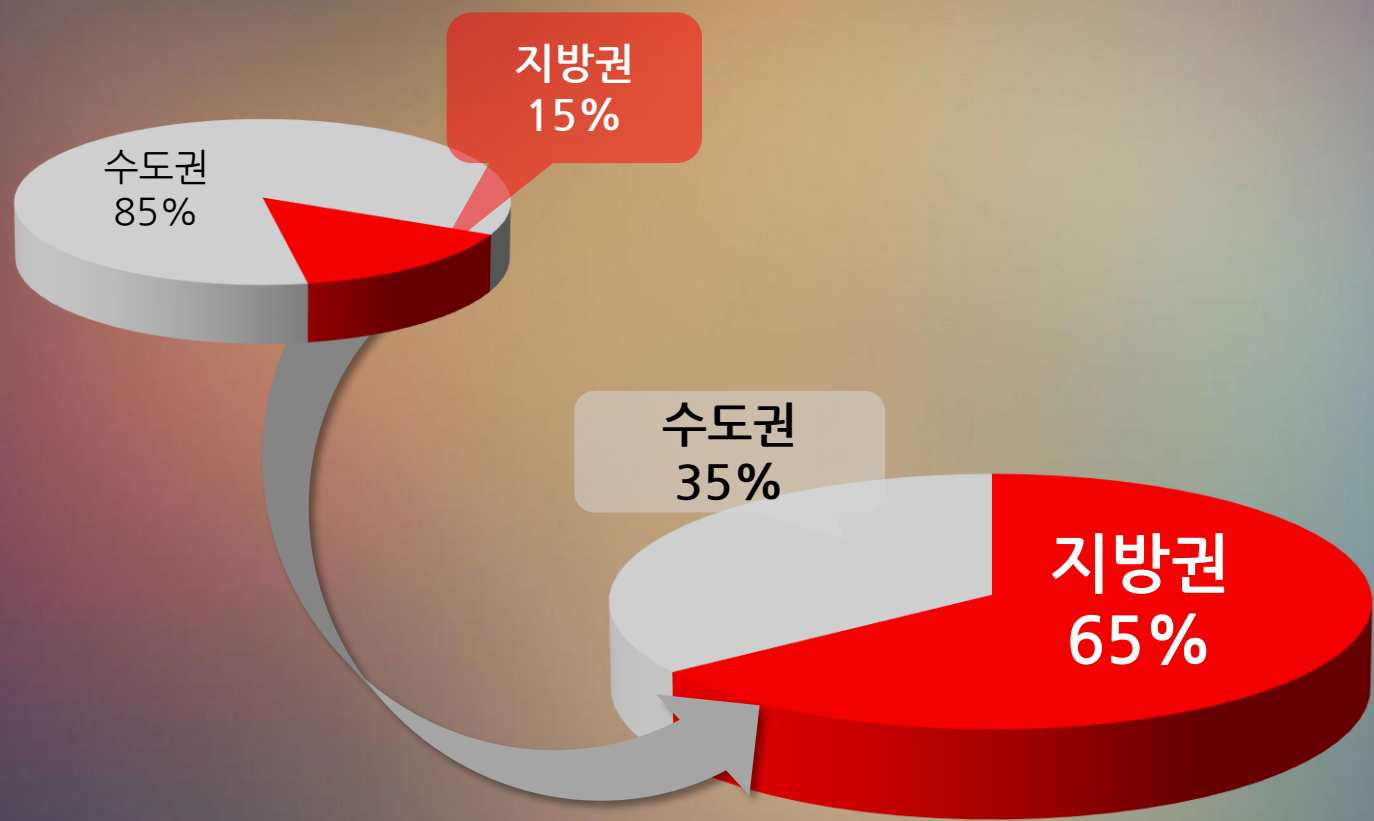
전국 공공기관 이전 현황

지역	공공기관 수
부산	13
대구	12
광주전남	17
울산	9
강원	13
충북	16
전북	13
경북	14
경남	11
제주	8
세종충남	28
계	154



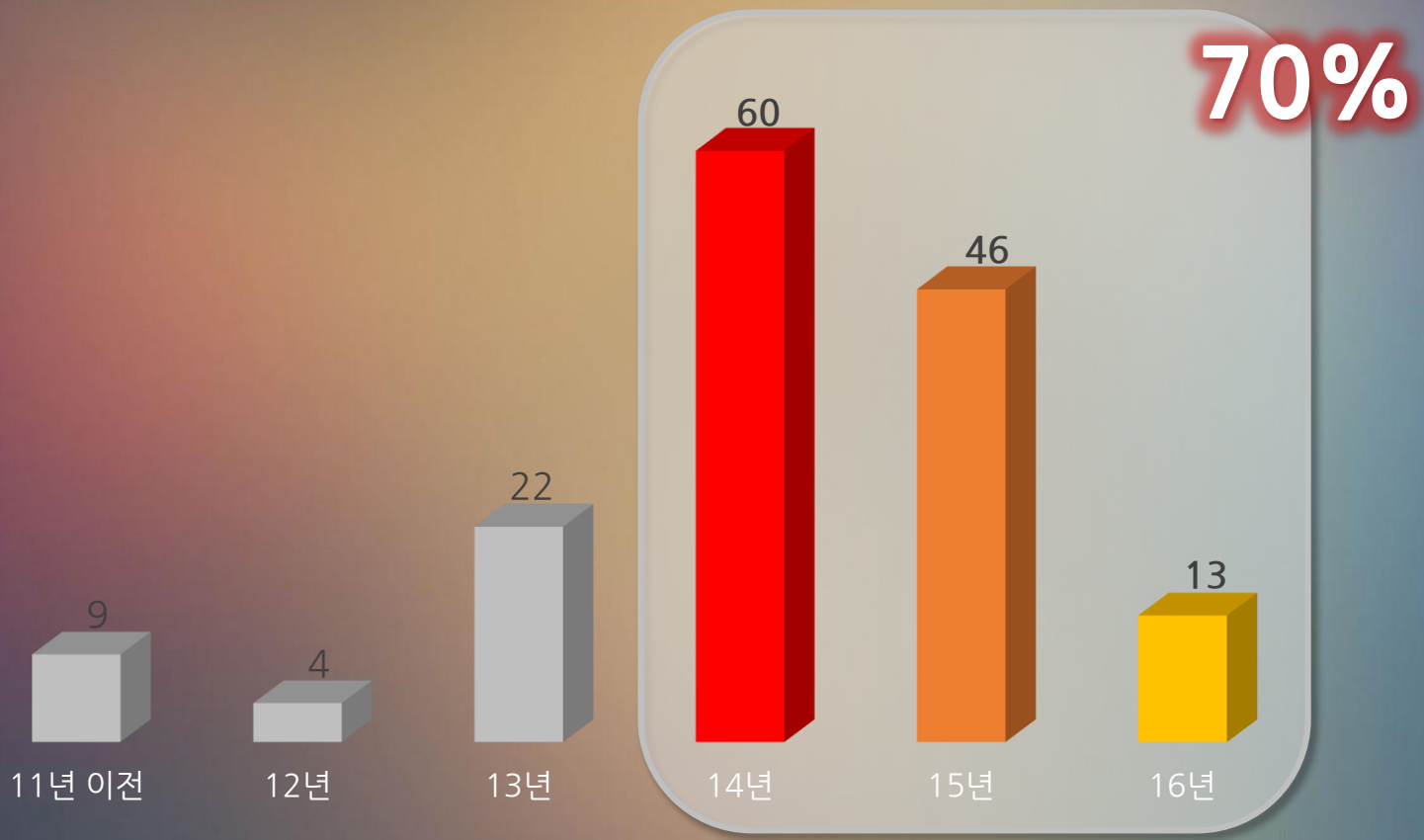
(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

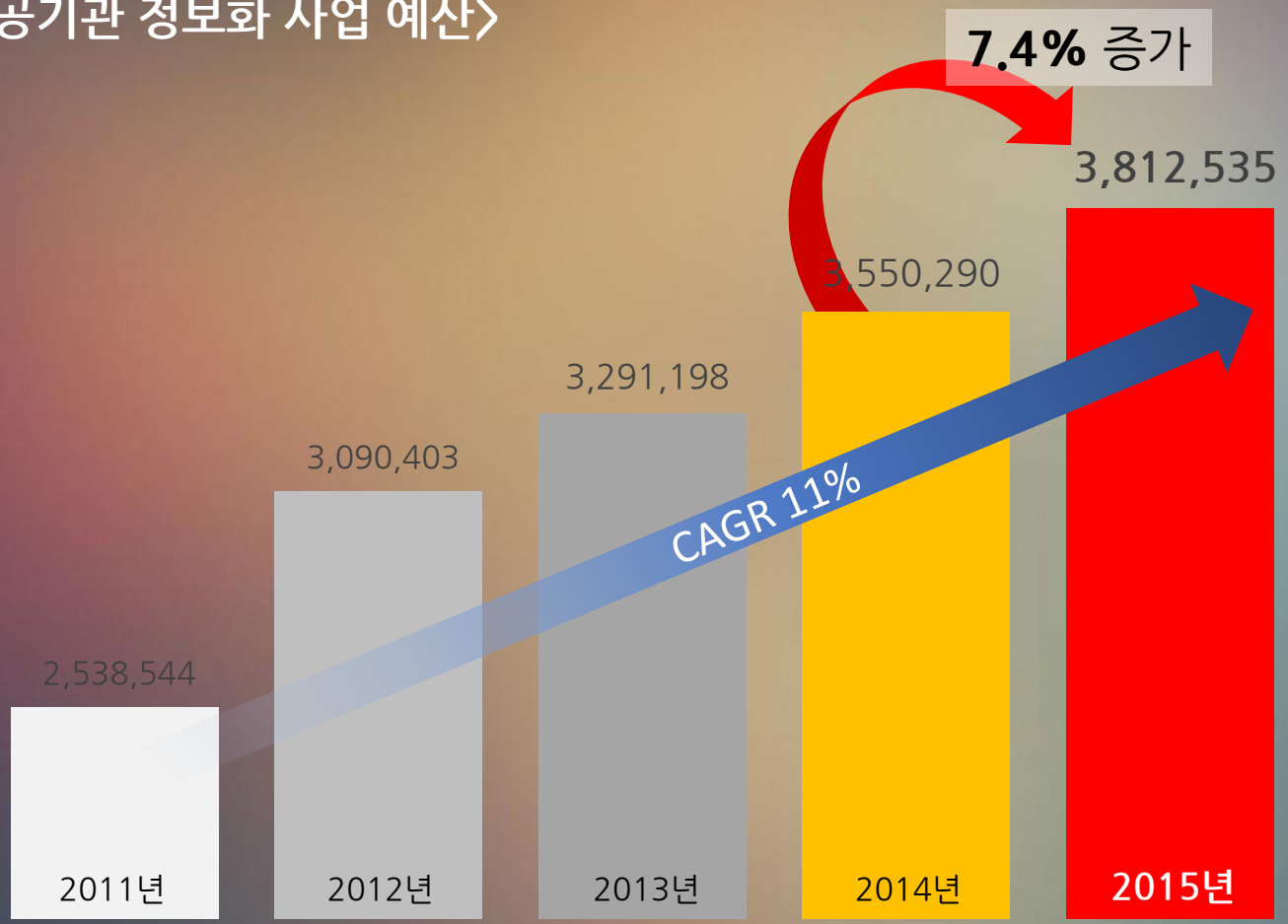
전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

공공분야 시장 규모의 변화

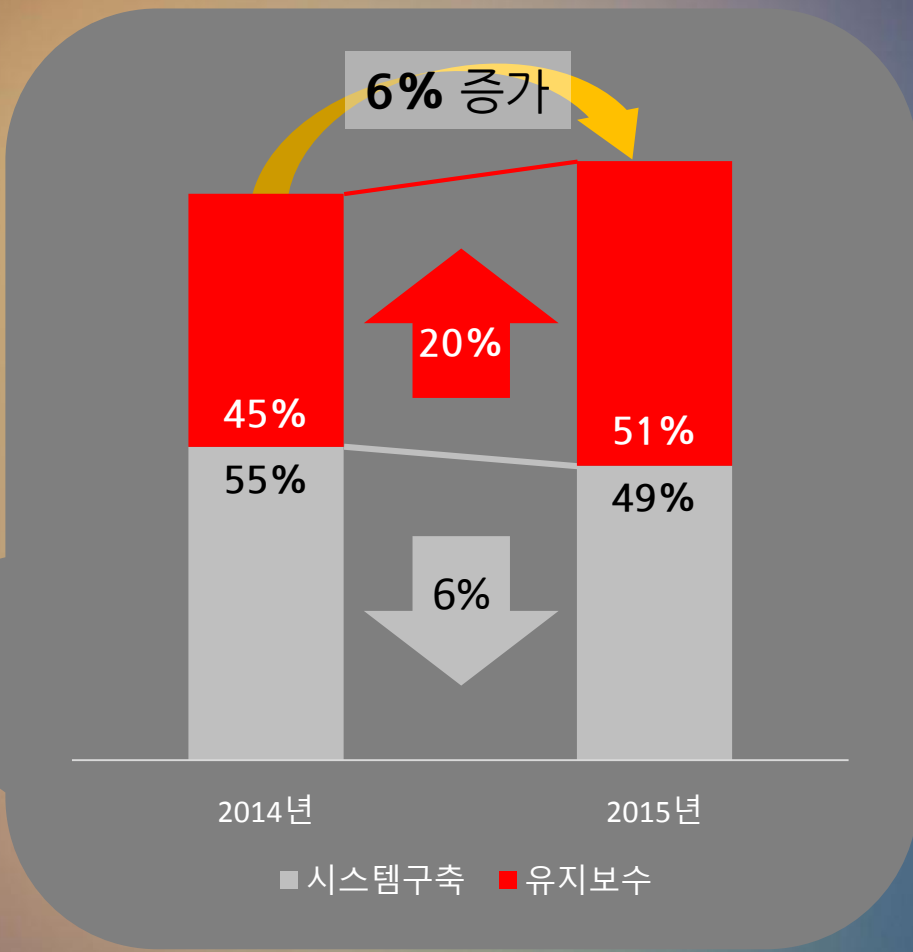
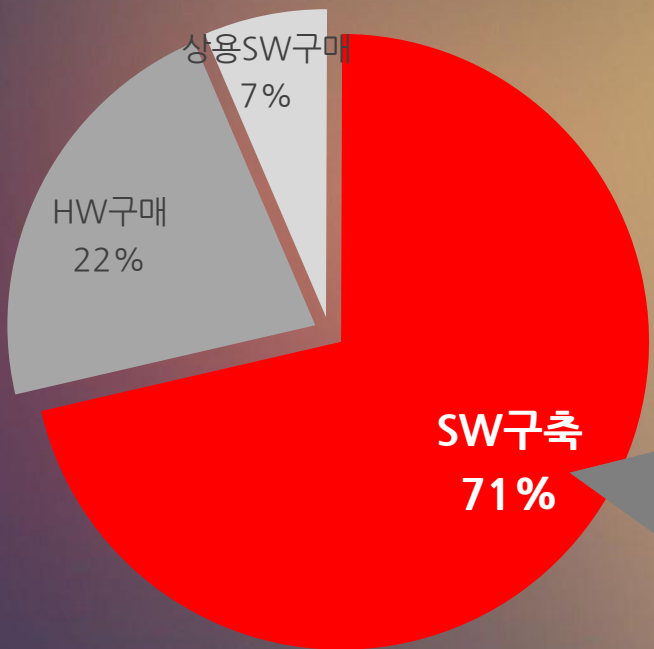
<공공기관 정보화 사업 예산>



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2015)

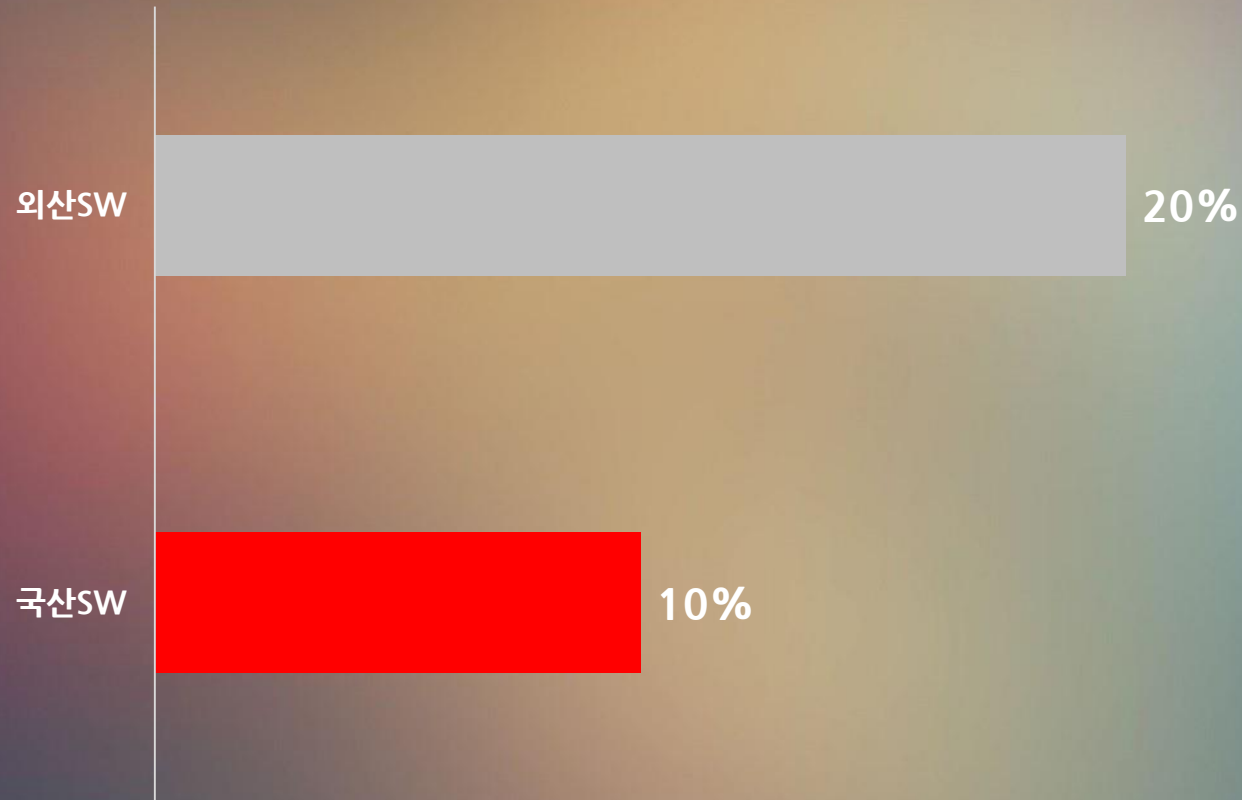
공공분야 시장 규모의 변화

〈공공기관 정보화 사업 예산〉



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2015)

공공분야 유지보수 비율



(자료 : 한국소프트웨어산업협회, 전자신문, 2014)

지방이전에 따른 유지보수 비용 변화



(자료 : 전자신문, '공공기관 지방이전, SW업계엔 인건비 증가로 적자 우려', 2014. 12. 15)

The background of the image is a cinematic space scene. It features a bright, glowing light source, possibly a star or a distant planet, creating a lens flare effect. A curved horizon line, likely of a planet, is visible in the upper right. The overall color palette is dominated by deep blues, oranges, and yellows, giving it a sense of vastness and exploration.

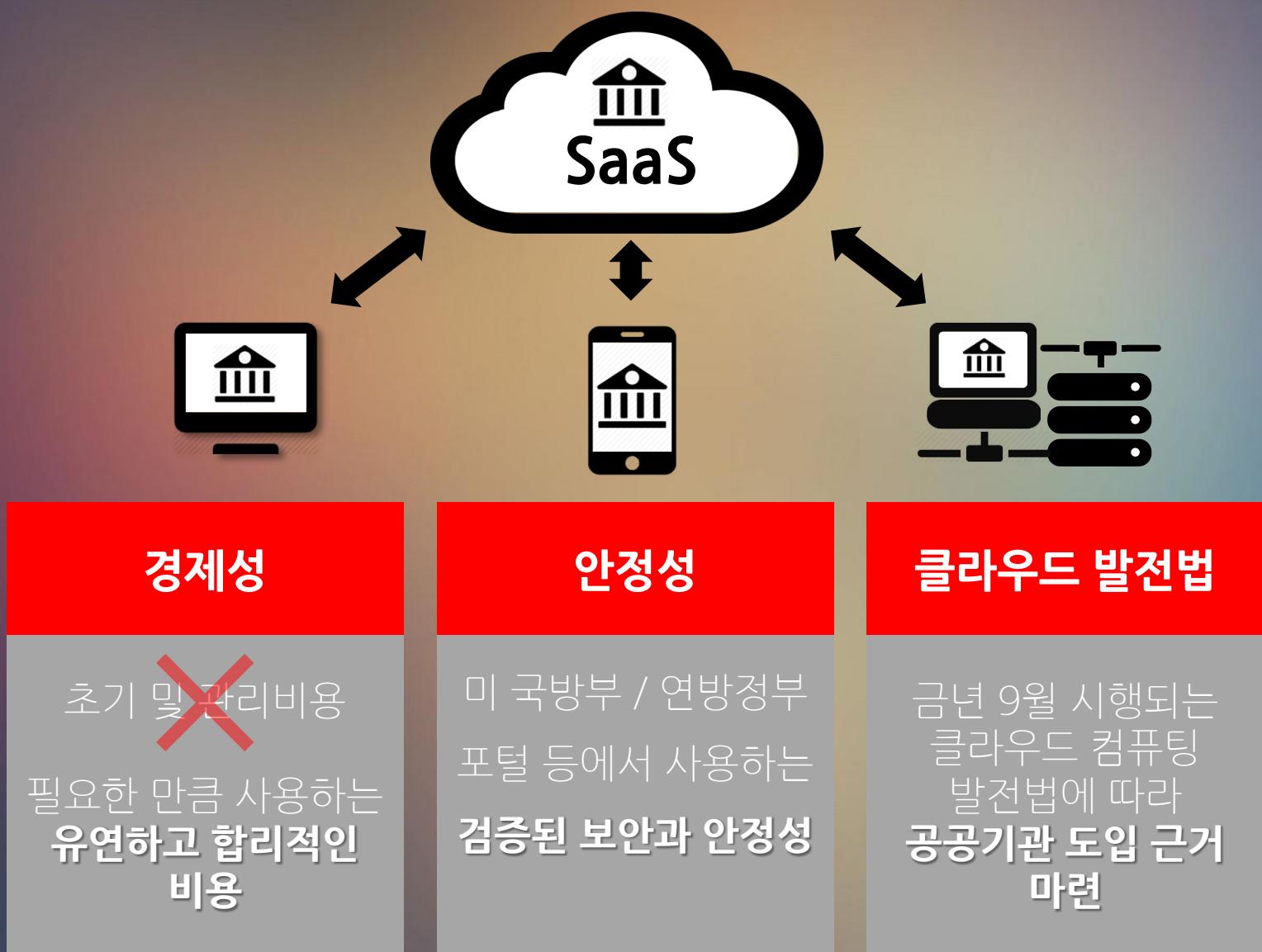
We will find a way
We always have

- Interstellar

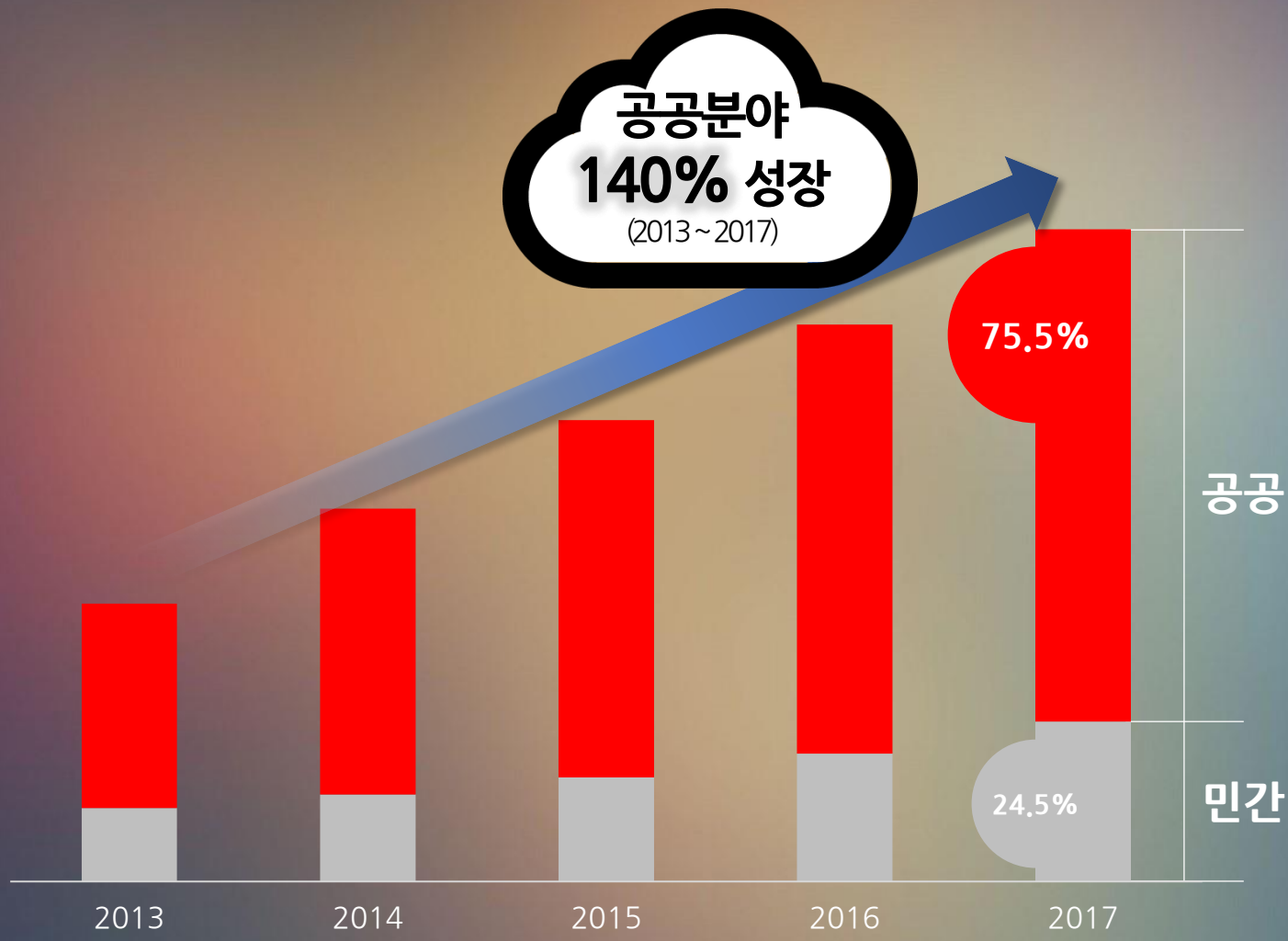
유지보수 방법과 도구의 고민



클라우드 서비스로의 변화

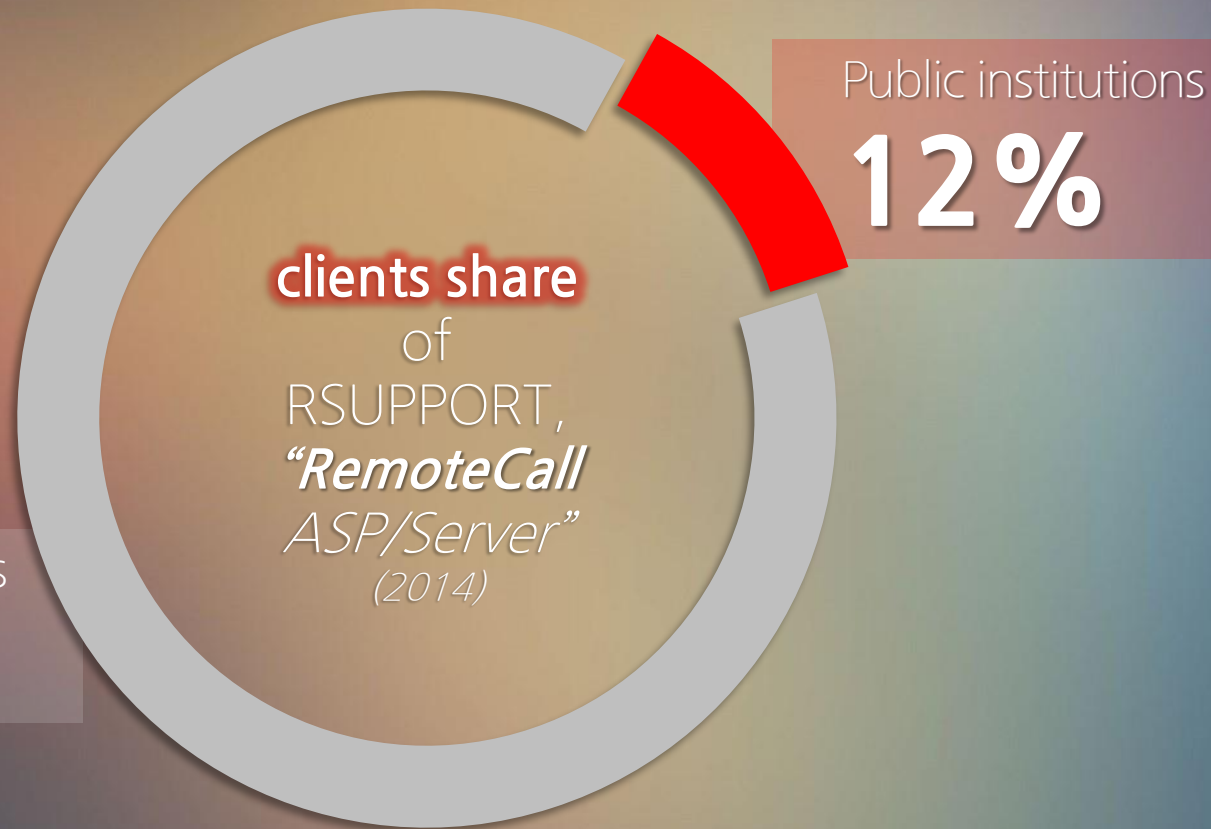


클라우드 서비스 시장 확대



(자료 : KT경제경영연구소, 2014)

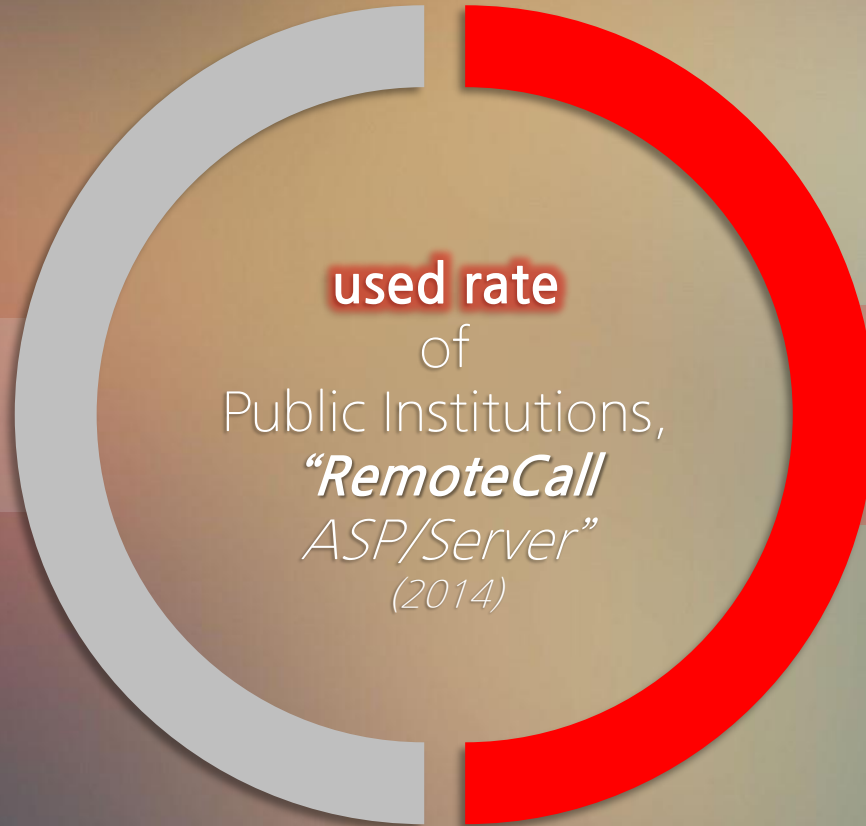
원격을 이용한 유지보수 비중



(자료 : RSUPPORT, ‘상장사+공공기관+대학+병원 대상 소비자 조사’, 2014. 4)

원격을 이용한 유지보수 비중

not used RemoteCall
50%



used RemoteCall
50%

(자료 : RSUPPORT, ‘상장사+공공기관+대학+병원 대상 소비자 조사’, 2014. 4)

“과거정부가 SI, 특히 공공 SI중심의 정책을 펼쳤다면

앞으로는 **상용SW**와 **클라우드 중심**으로

정책을 바꿔나갈 것”

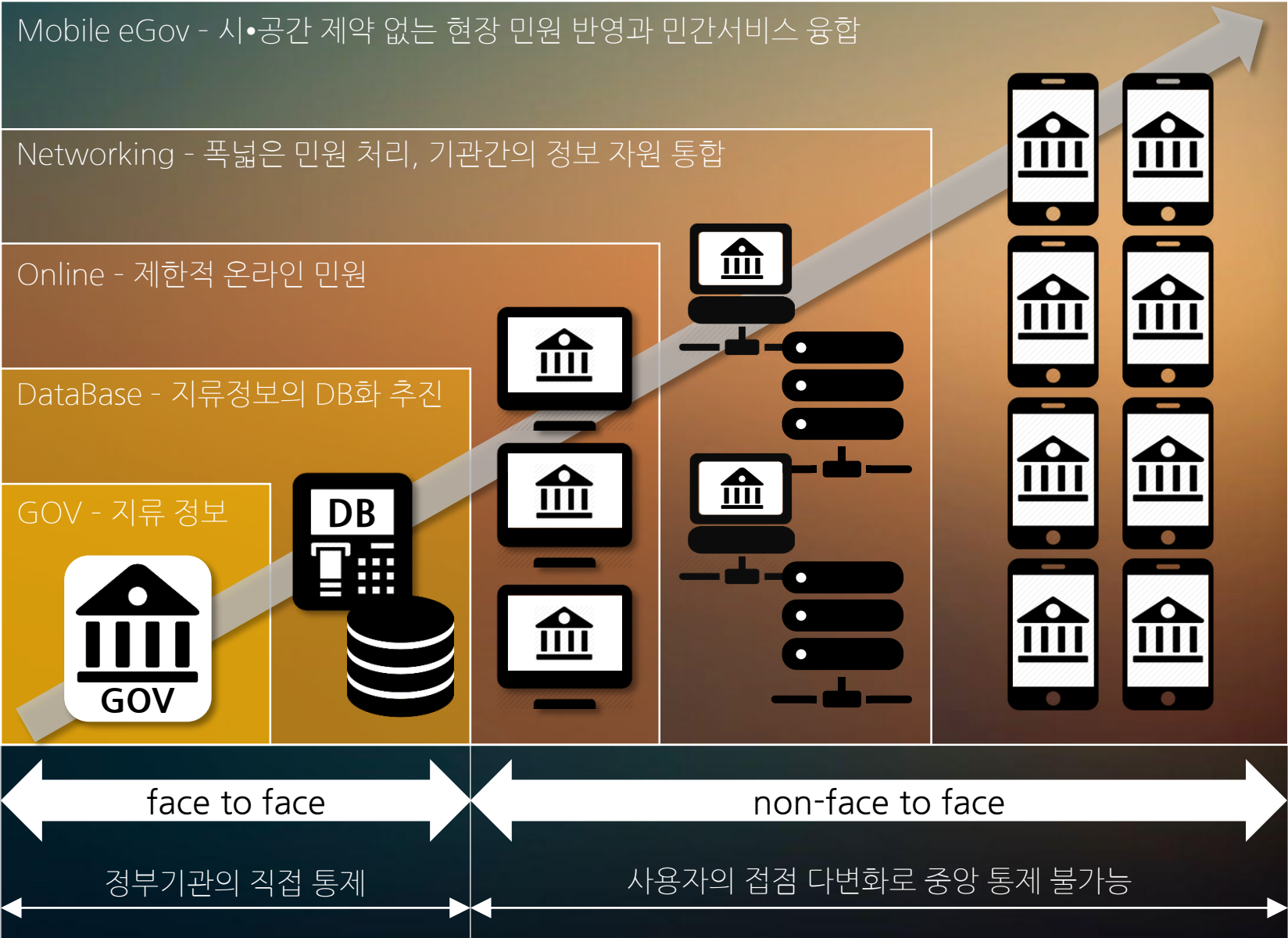
- 미래창조과학부 SW정책관 서석진

(“SW생태계 활성화를 위한 포럼 中”, 2015. 3. 11)

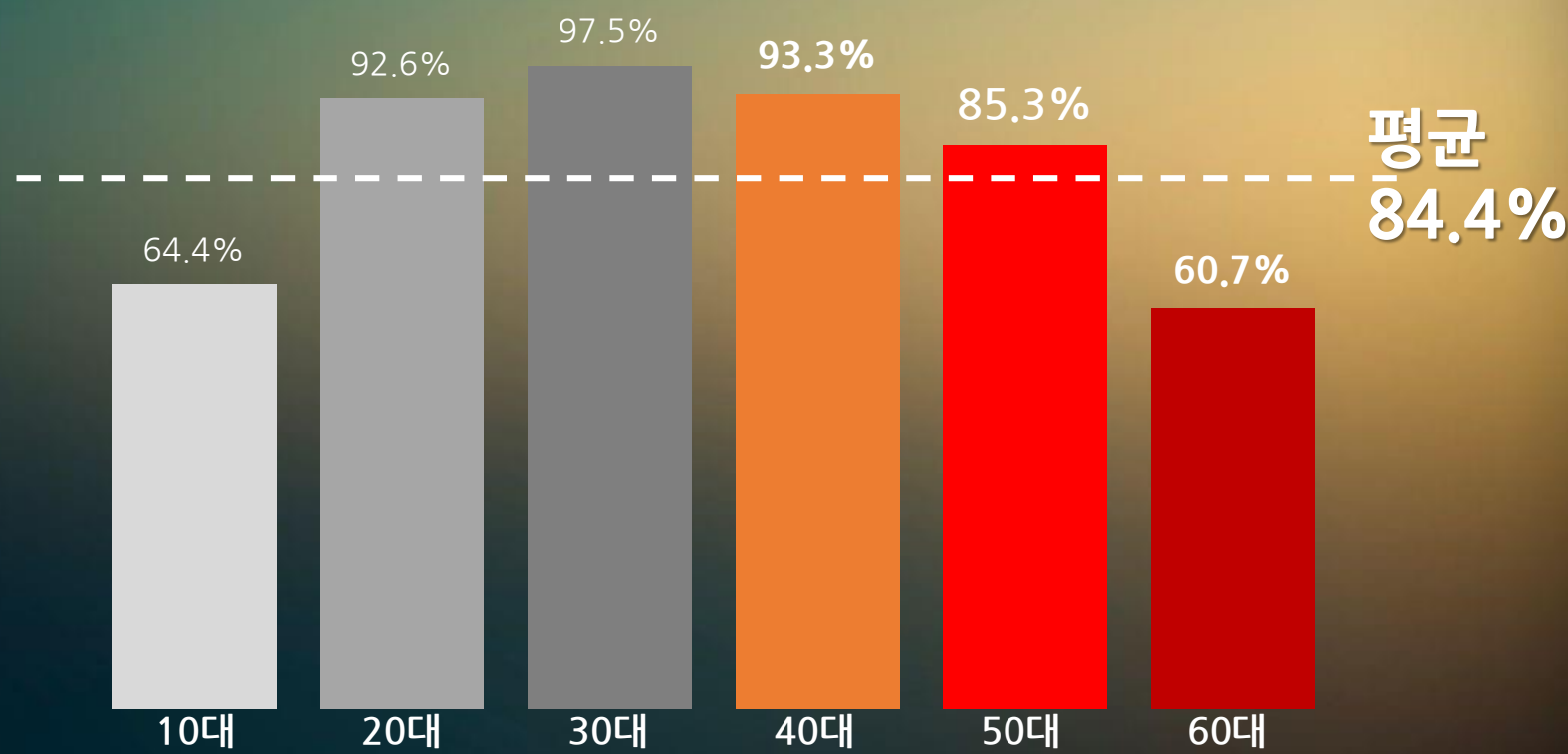
keyword 2.

모바일 전자정부와 클라우드

e-Gov 발전 단계



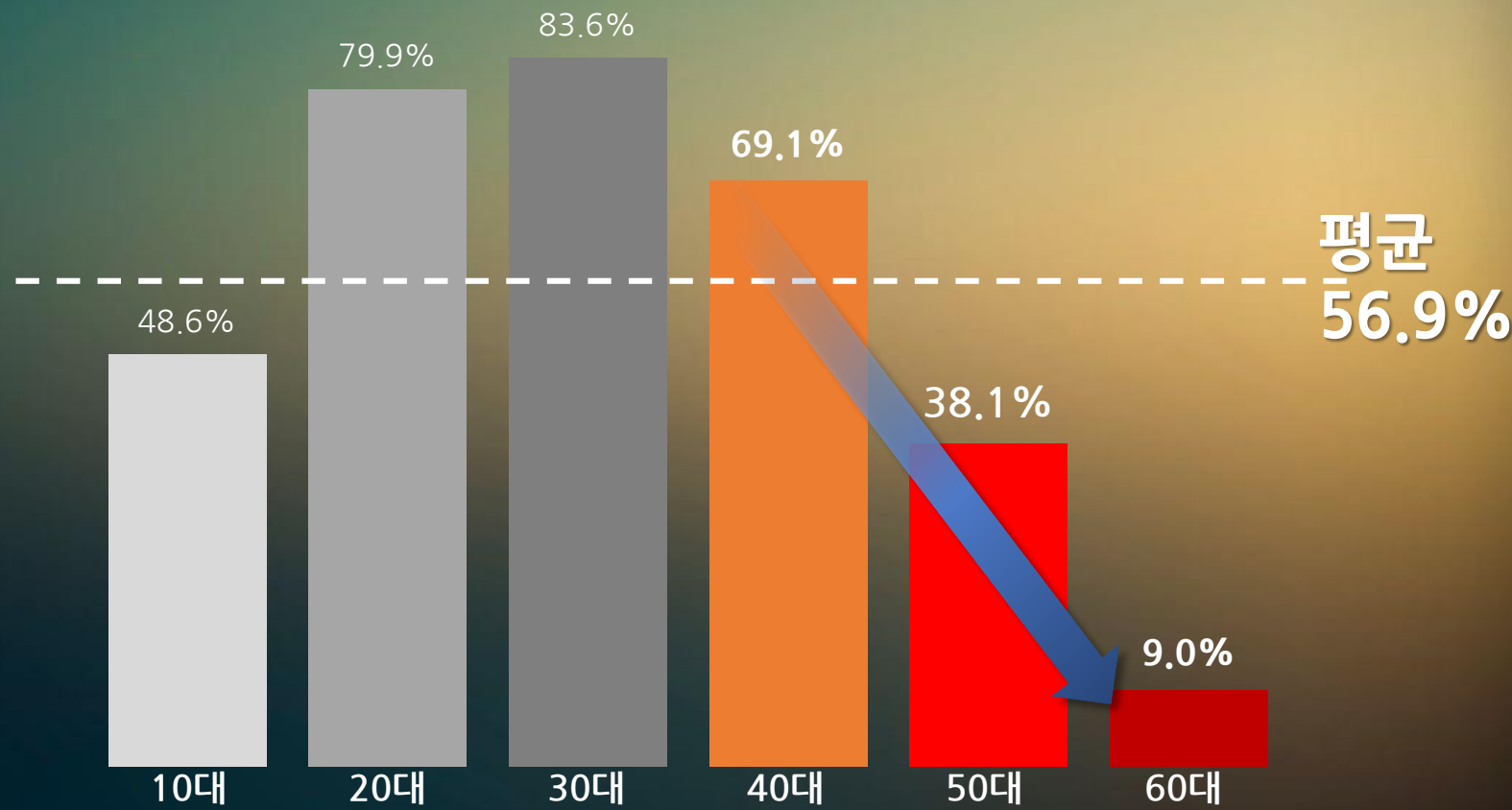
행정서비스 연령별 이용 현황



(자료 : 행정자치부 전자정부정책과, 전자정부서비스 이용실태조사, 2013. 12)

전자정부 연령별 이용 현황

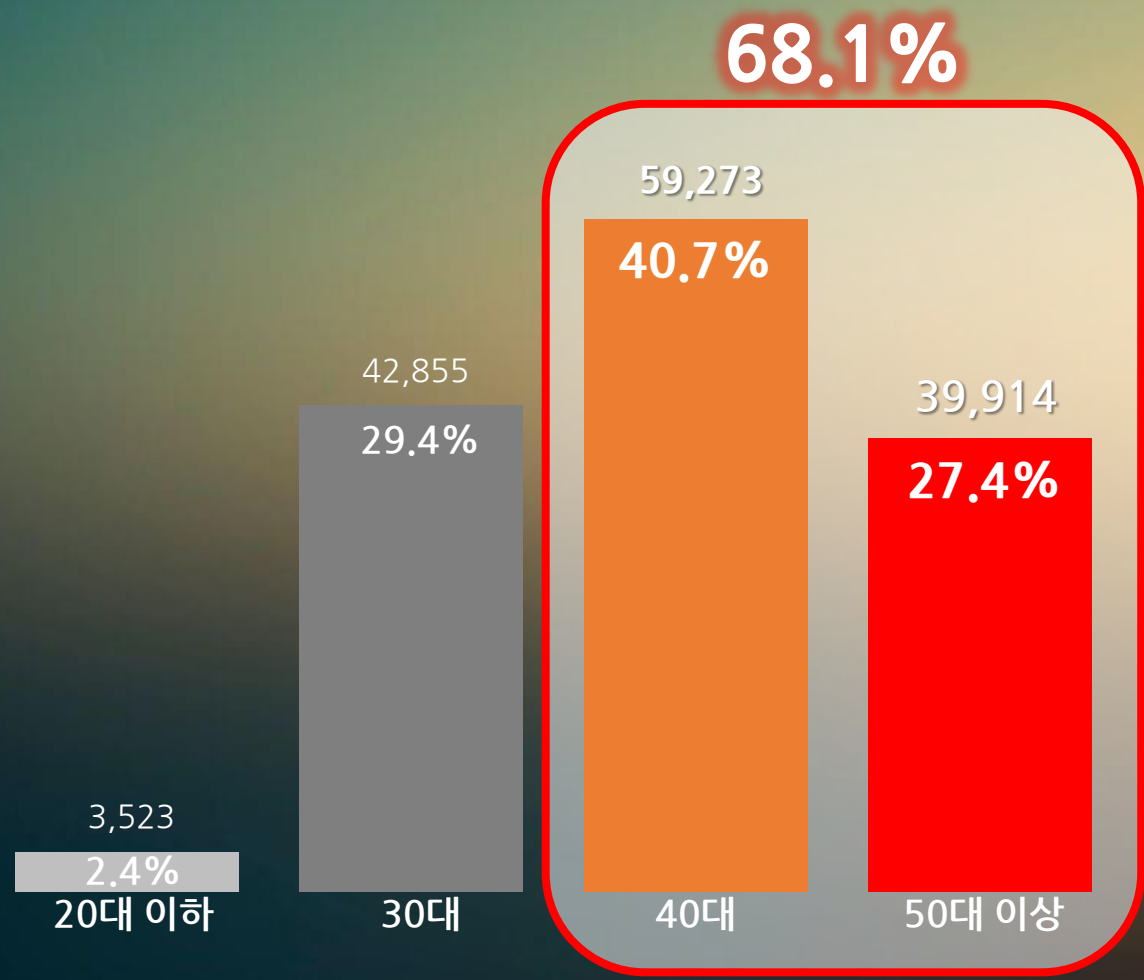
※ 전자정부-인터넷/이메일을 통해 제공되는 행정기관 및 공공기관의 행정서비스



(자료 : 행정자치부 전자정부정책과, 전자정부서비스 이용실태조사, 2013. 12)

중앙부처 공무원 연령별 현황

(※ 경찰, 소방, 교육, 지방공무원 제외)



(자료 : 행정자치부 인사혁신처, 공무원총조사, 2013. 12)

“스마트폰을 이용하기 어렵고 복잡하다.”



(자료 : visual dive, 스마트폰 이용 통계, 2013. 11. 18)

“스마트폰 이용시 디지털 변화 속도를 쫓아가기 힘들다.”



(자료 : visual dive, 스마트폰 이용 통계, 2013. 11. 18)

Success Key.

사용자 편의성 확보

[Hint - 민원24] 사용자 편의성 고객 지원 도입 후 변화

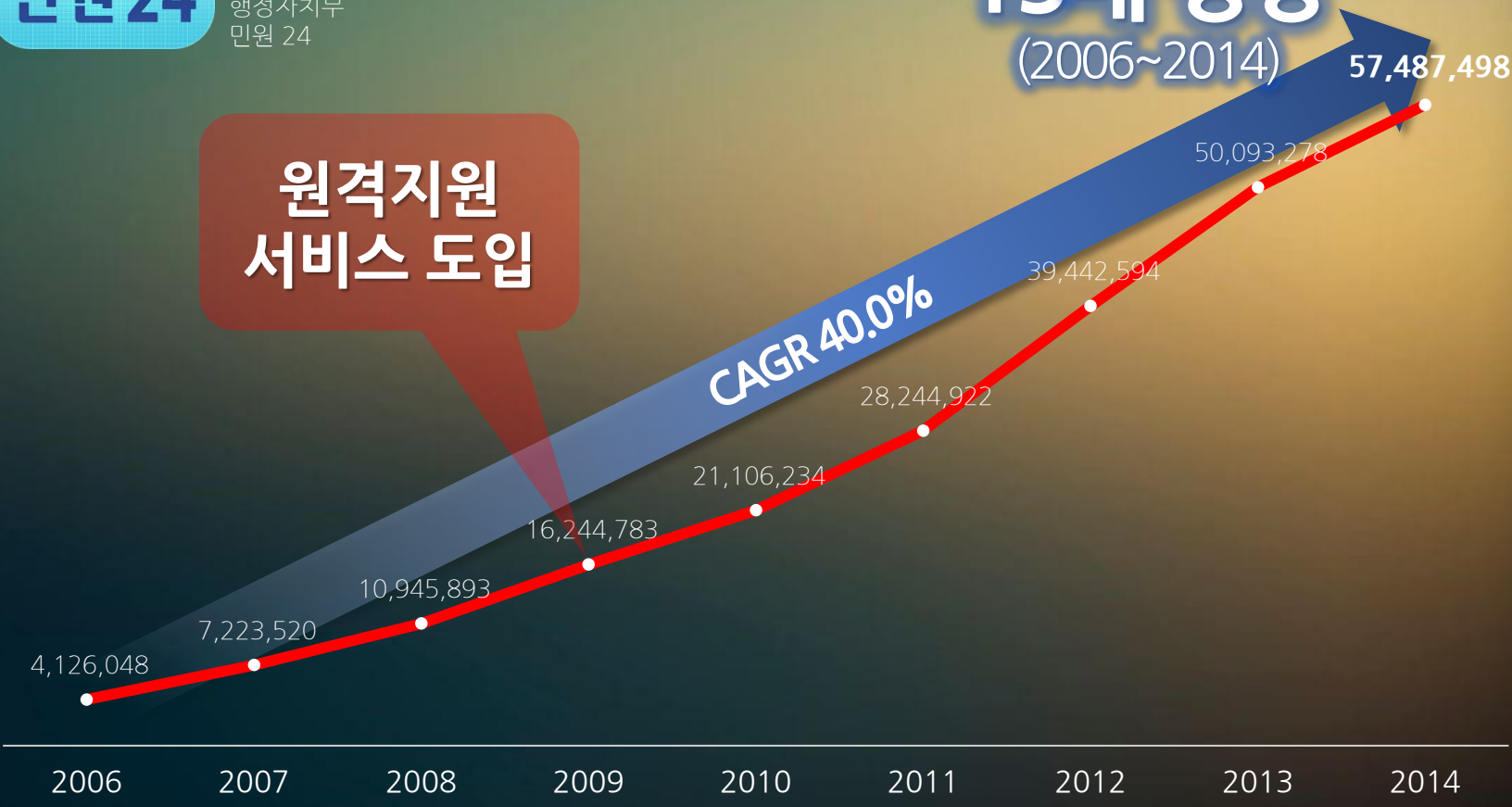


민원24를 이용한 발급 건수

www.minwon.go.kr
행정자치부
민원 24

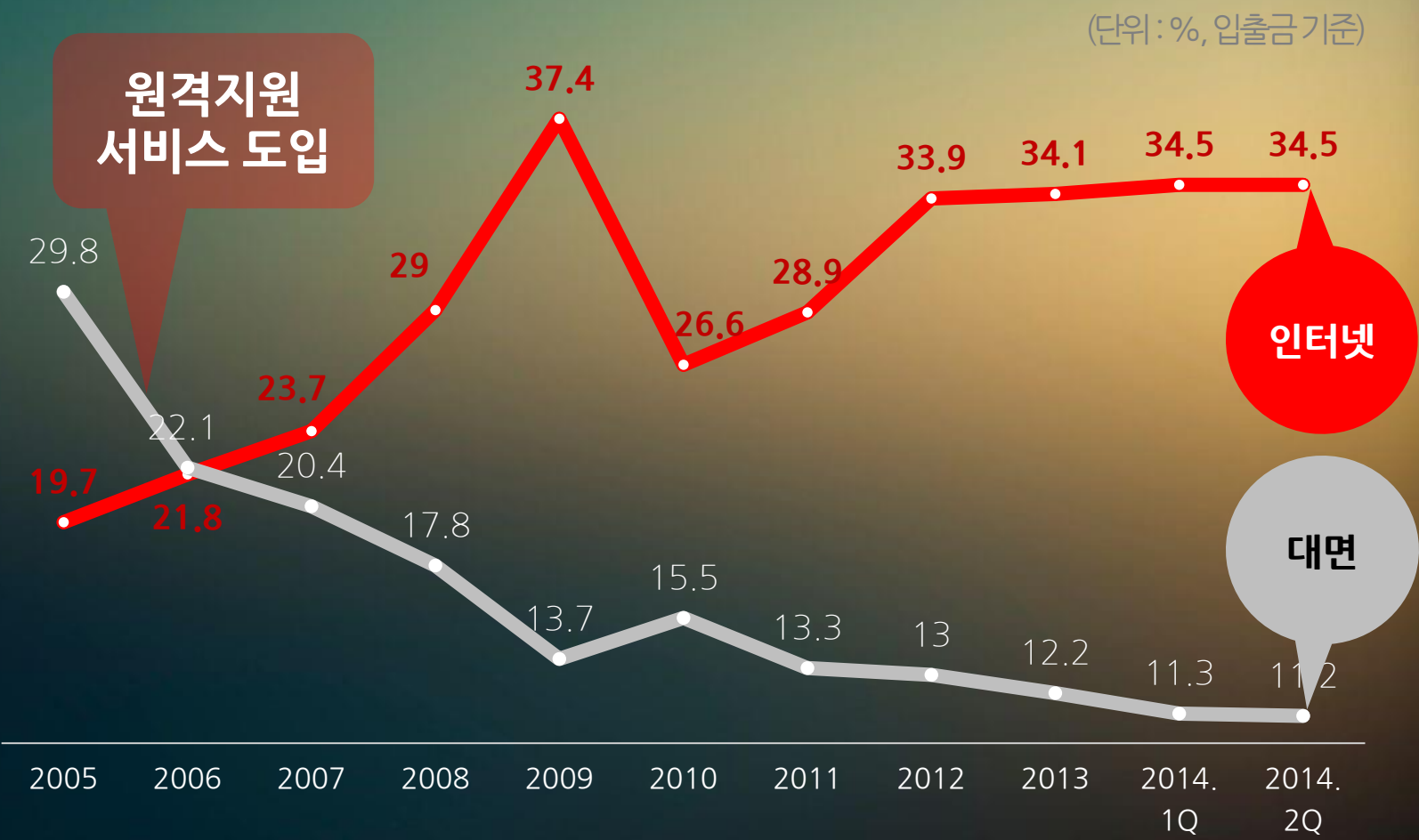
원격지원
서비스 도입

13배 성장
(2006~2014)



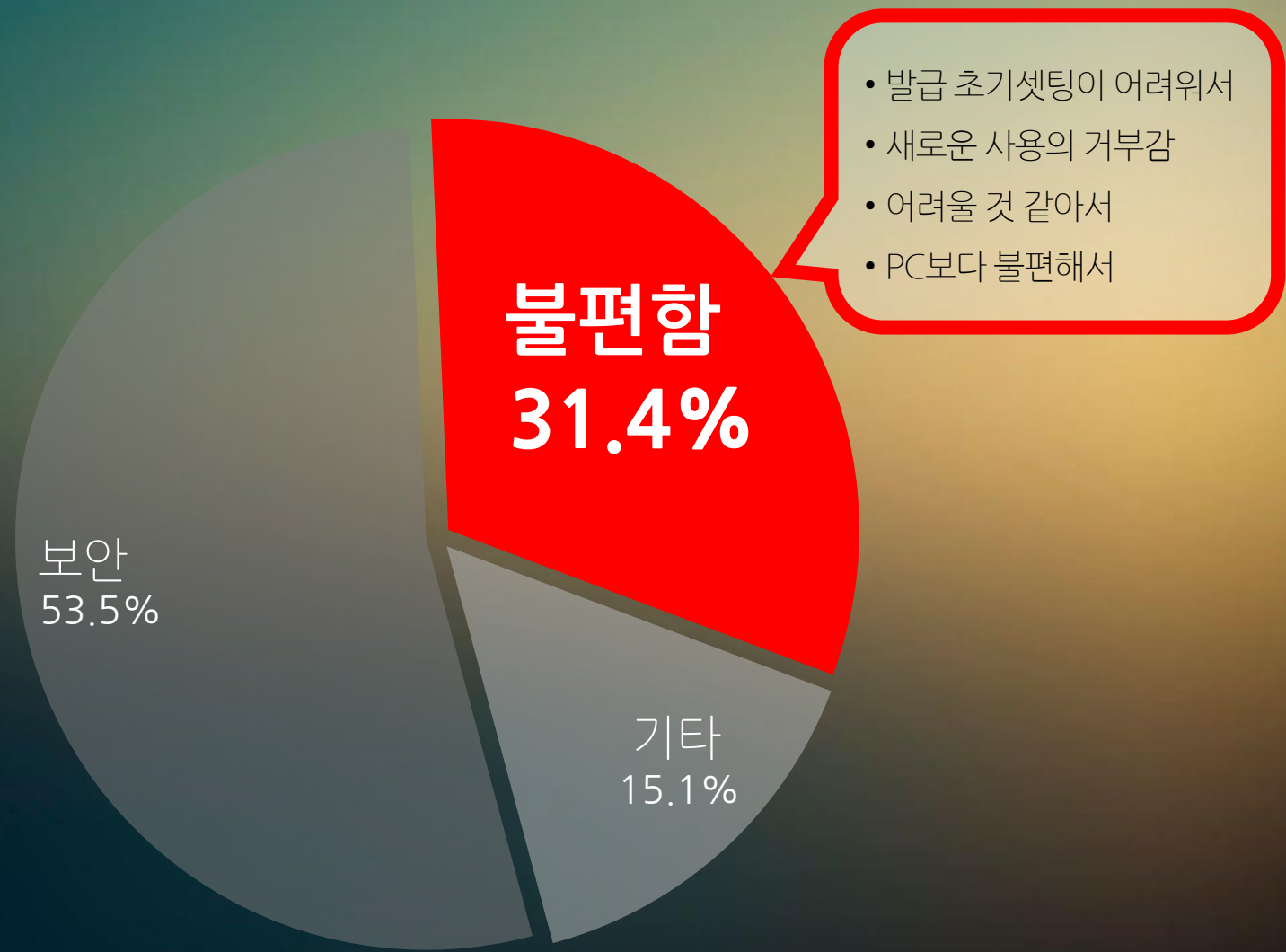
[Hint - 금융산업] 사용자 편의성 고객 지원 도입 후 변화

엇갈리는 은행 대면 및 인터넷 거래 비중



(자료: 한국은행)

[Hint - 금융 산업] 스마트폰 뱅킹 미가입 사유



(자료 : 국민은행, Daily Vitamin, 2013. 4)

공공기관 및 기업의 **활용사례**

Use Case 1. 공공기관 고객지원

RemoteCall for



원격지원서비스 안내

서비스 개요

1 원격지원 예약

원격지원서비스를 받기 위해 시간과 민원을 예약하는 단계입니다.

2 전화연결

상담원이 민원인에게 전화를 걸어 원격 접속방법 및 절차를 안내하게 됩니다.

3 원격지원 접속

상담원의 안내에 따라 상담원이 민원인 컴퓨터에 원격접속을 합니다.

4 원격지원 실행

민원인이 문의한 민원신청 및 민원24 이용에 대한 원격지원이 진행됩니다.

5 종료

원격접속을 종료하고 서비스를 종료합니다.


주요는 질문

- 장부민원포탈 민원과 화상으로 가입해야 신청할 수 있나요?
- 신청 가능한 민원의 종류는 어떻게 되나요?
- 예약한 후 서비스 시간에 전화를 받지 못하면 어떻게 되나요?

메뉴선택


좌측 메뉴의 원격지원서비스예약이나 화면 중앙의 원격지원예약하기를 클릭합니다.
이미 예약내역이 존재하는 경우, 본 안내화면이 보이지 않고 예약확인 화면으로 바로 이동됩니다.

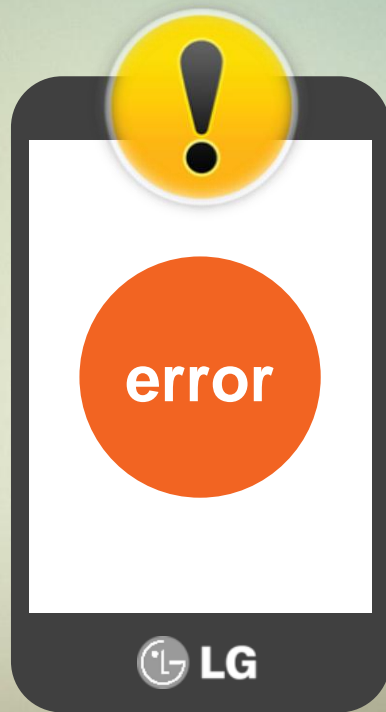
Use Case 2. 모바일 오피스

RemoteCall + mobile pack for  **LG U+**



Use Case 2. 모바일 오피스

RemoteCall + mobile pack for  **LG U+**



Staff



Agent

RemoteCall + visual pack for LG전자

“고객은 전문가가 아니기 때문에, 제품 사용에 불편을 느낄 경우
이것이 제품의 문제인지 사용방법을 모르고 있는 것인지 판단하기가 어렵습니다.


LG전자의 영상상담서비스는 전문 상담사들이 문제상황을 영상으로 확인하고

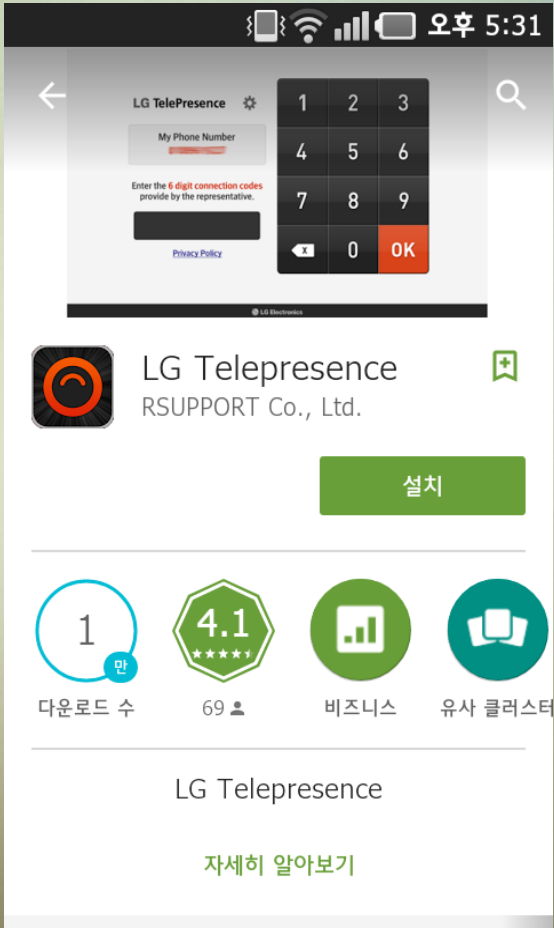
고객에게 **해결방안을 즉시 제공**해 줄 수 있다면

고객에게 더 큰 만족을 줄 수 있을 것이라는 생각에서 출발했습니다.”


〈LG 전자 CS IT 기획 오이성 부장〉

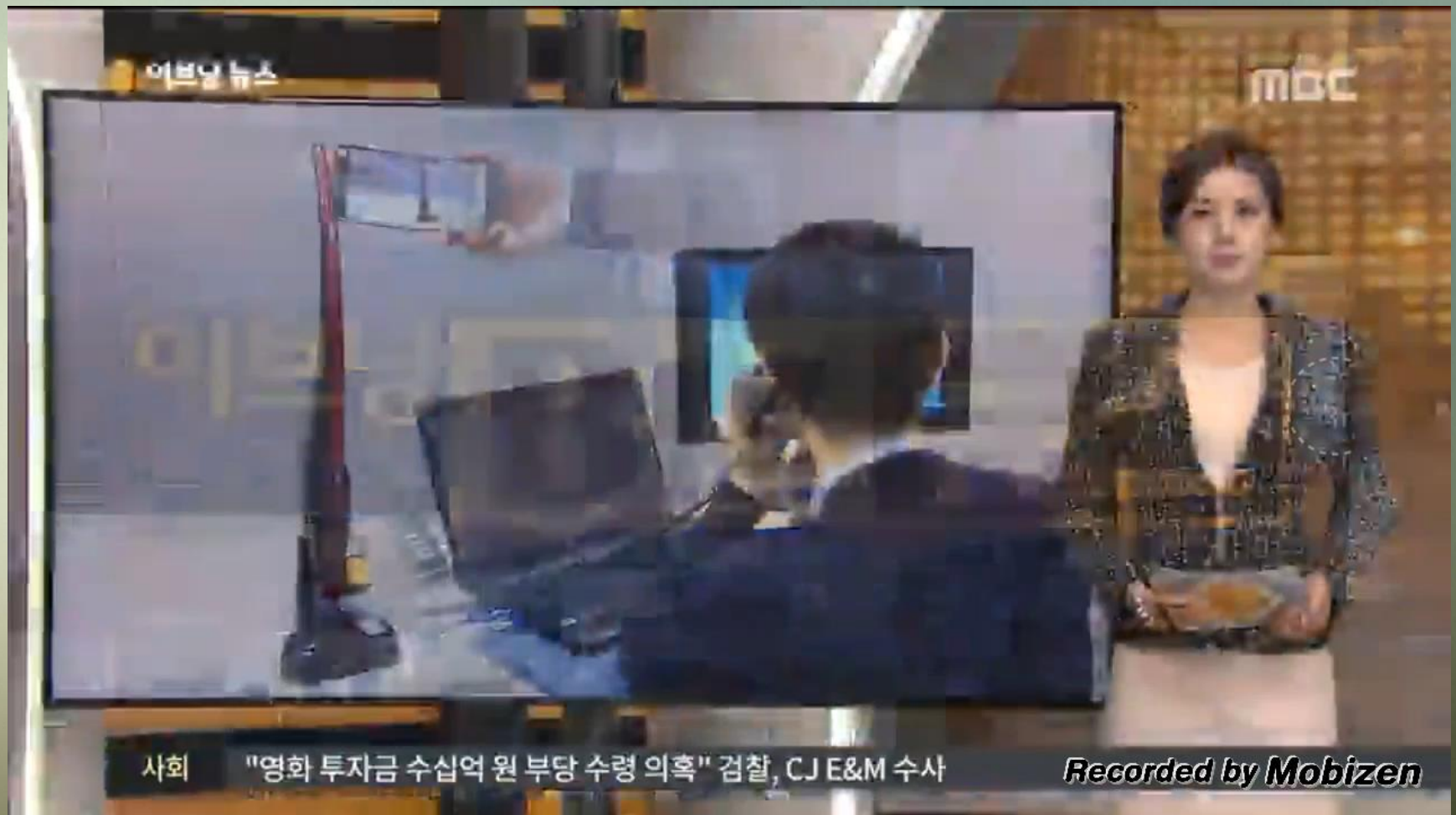
Use Case 3. 현장 지원

RemoteCall + visual pack for  **LG전자**



Use Case 3. 현장 지원

RemoteCall + visual pack for  **LG전자**



keyword 3.

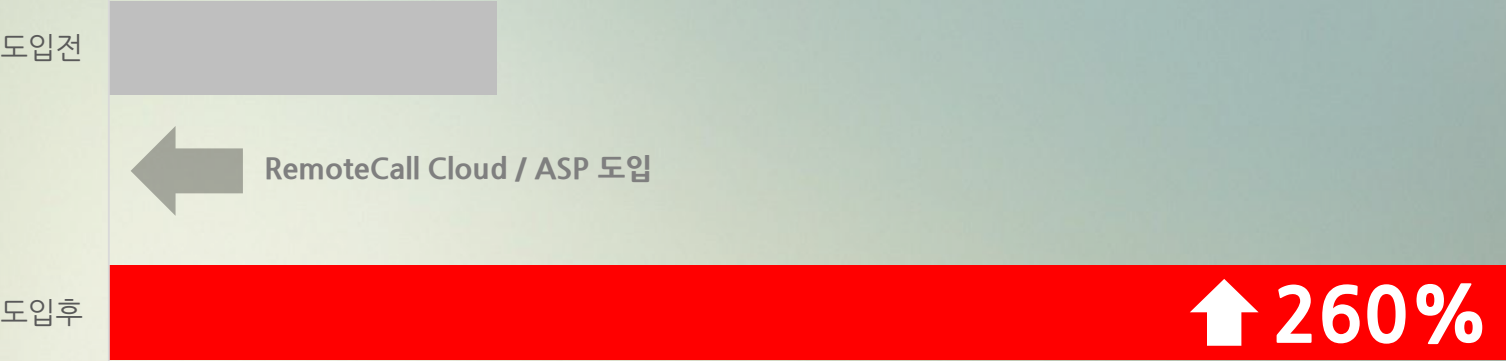
창조 경제와 클라우드

성공적인 ‘공공기관 유지보수와 모바일 오피스’ 를 위한 사용자 지원



클라우드 원격지원 도입 효과

원격지원 도입 전후 4년 비교



※ 전자정부 사이트 이용량



문제해결시간 단축

- Web 상담 : 40분
- 전화상담 : 17분
- 리모트콜 : 5분



비용 절감

- 고객이탈방어 유지 매출 : 25억
- 재콜 처리 비용 : 130억
- 연간 총 155억 원 절감



FCR비율 증가

- 첫 전화응대의 문제해결 (First Call Resolution)
- 비율이 65% → 70%



환경 개선

- 출장 감소로
- 연간 CO2 발생량
- 약 455톤 감축



고객만족도 증가

- 콜센터 요청 중 43% 원격지원
- 원격지원 해결률 85%
- 서비스 만족도 99%

※ 한국 L전자 사례

창조경제

BIG DATA

Internet of Things

CLOUD

Financial Technology

Wearable

Social Network Service 5G Connected Car

SaaS PaaS IaaS Mobile PC

Save Resource RSUPPORT

Carbonless Start-up Low Cost

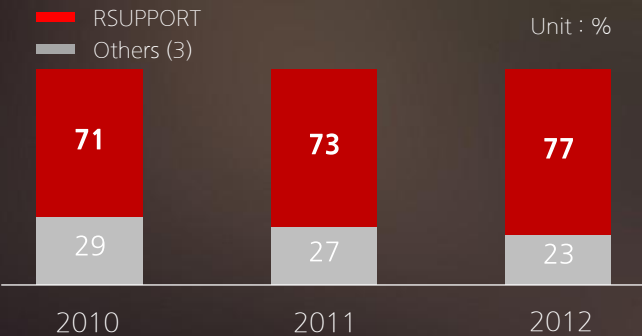
알서포트 소개

한국과 일본을 필두로 아시아 원격지원 시장의 절대적인 지배력 확보

글로벌 원격지원 기업 주요 활동영역

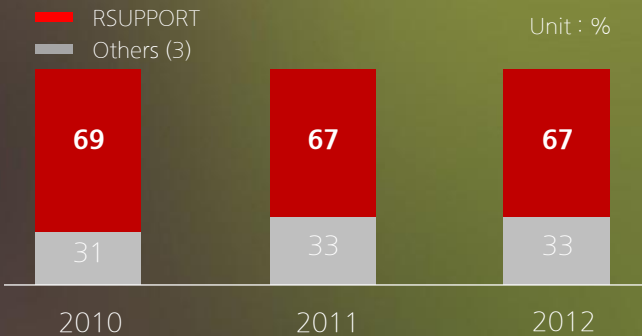


10~12년 국내 원격지원 시장 M/S 추이



Source
Our market share compared to estimates based on sales data (based on 2012), reference to K-report (Korea Enterprise Data)

10~12년 일본 원격지원 시장 M/S 추이



Source
Japan MIC research center (2012)

산업을 리드하는 "Global 6,000" 고객 확보로 안정적인 수익기반 구축

PC Japan's top 5 PC makers



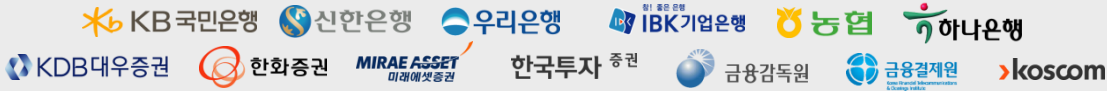
Mobile World top 1, 2 manufacturer and more



Telecom Korea, Japan, France and more



Finance Domestic top 3 banks and other financial institutions



Others Top enterprises from manufacturing to service sectors.



R:RemoteCall

[B2B] remote support for PC & mobile & video

R:RemoteView

[B2BC] remote control for PC

mob:zen
The Life Hub

[B2BC] remote control for Mobile

liteCam

[B2C] screen recorder for PC & Mobile

Product Introduce

PC와 모바일은 물론 각종 현장까지, 현장 출동 없이 모든 것을 원격으로 지원하는 “원격지원 통합 솔루션”

리모트콜
Support for PC



RemoteCall

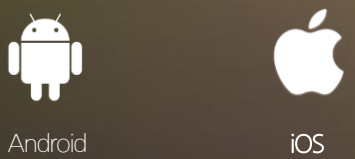


PC 화면을 공유하여 고객 지원
고객 PC의 모든 웹 브라우저 지원

리모트콜 모바일팩
Support for Mobile



RemoteCall + mobile pack



모바일 기기 화면을 공유하여 고객 지원
국내 유일 iOS 화면 실시간 공유 및 제어

리모트콜 비주얼팩
Support for Video



RemoteCall + visual pack



현장을 포착한 폰 카메라 영상을 공유하여 고객 지원
모든 현장을 확인하고 실시간 원격 지원



공공기관 유지보수를 위한 R:RemoteView SE (Security Edition)

보안안심



빠른대응



비용절감



내부지원 or 협력사



관리자



실시간 모니터링
(접속이력 관리/녹화)



Real-time Security



접속권 한부여
(One-Time ID)

접속승인요청

Remote Control
(One-Time ID 사용)

작업용
PC(콘솔)

유지보수

System Room



Thank you.



이주명, joomyung lee

Chief manager | Product Marketing | Global Marketing Division

RSUPPORT Co. Ltd.,

joomyung@rsupport.com