

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〉

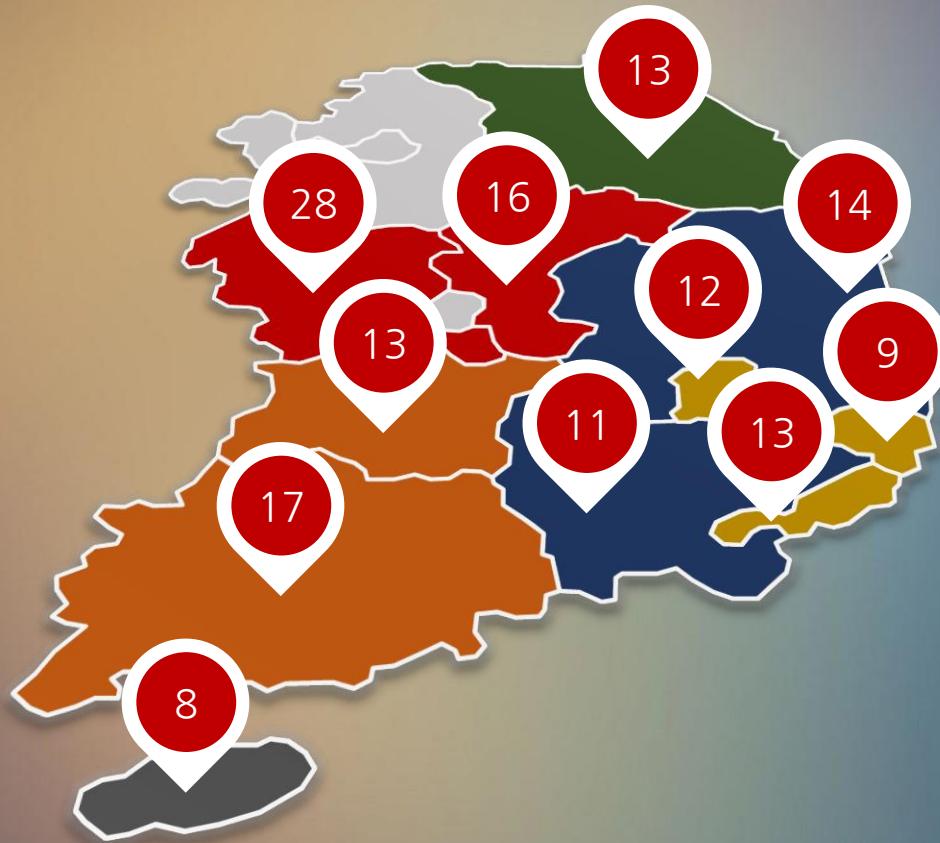


keyword 1.

지방이전과 클라우드

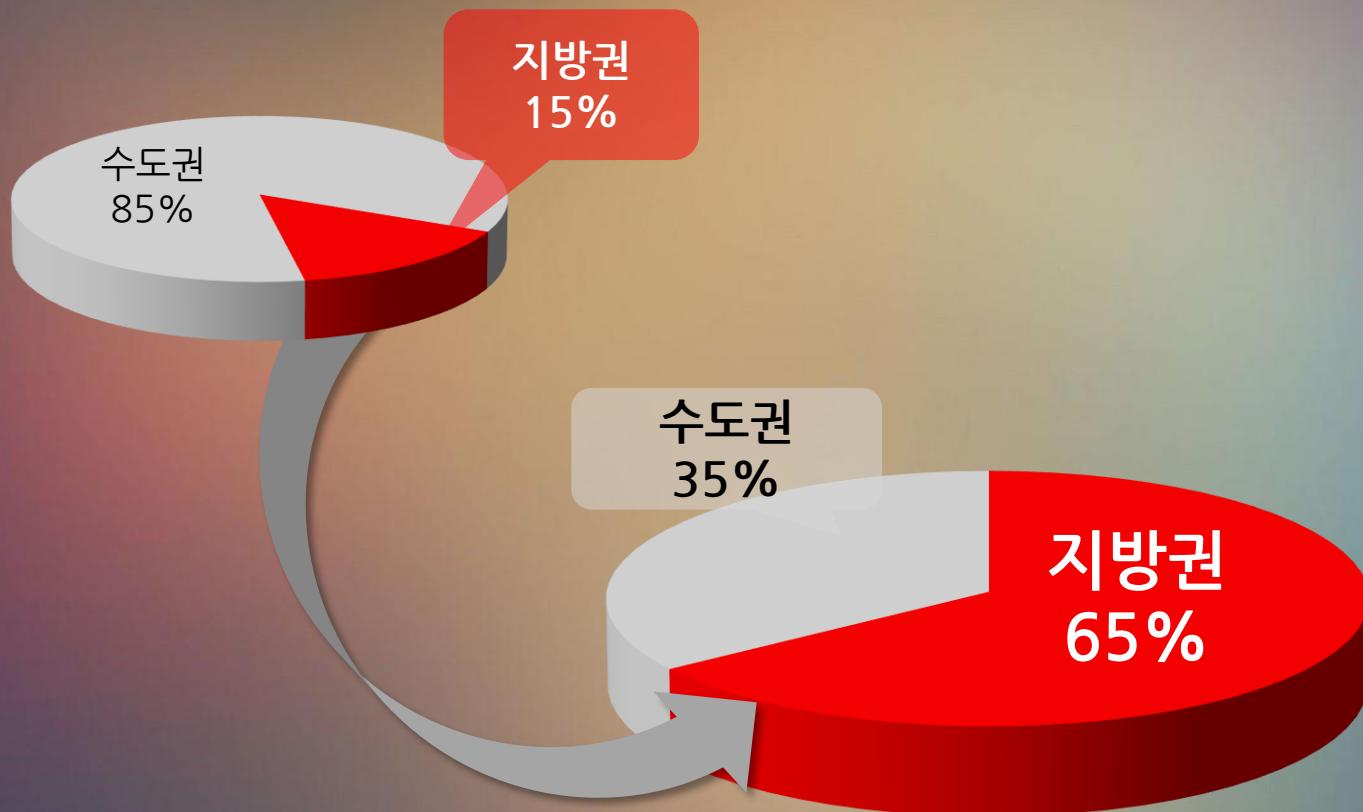
전국 공공기관 이전 현황

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



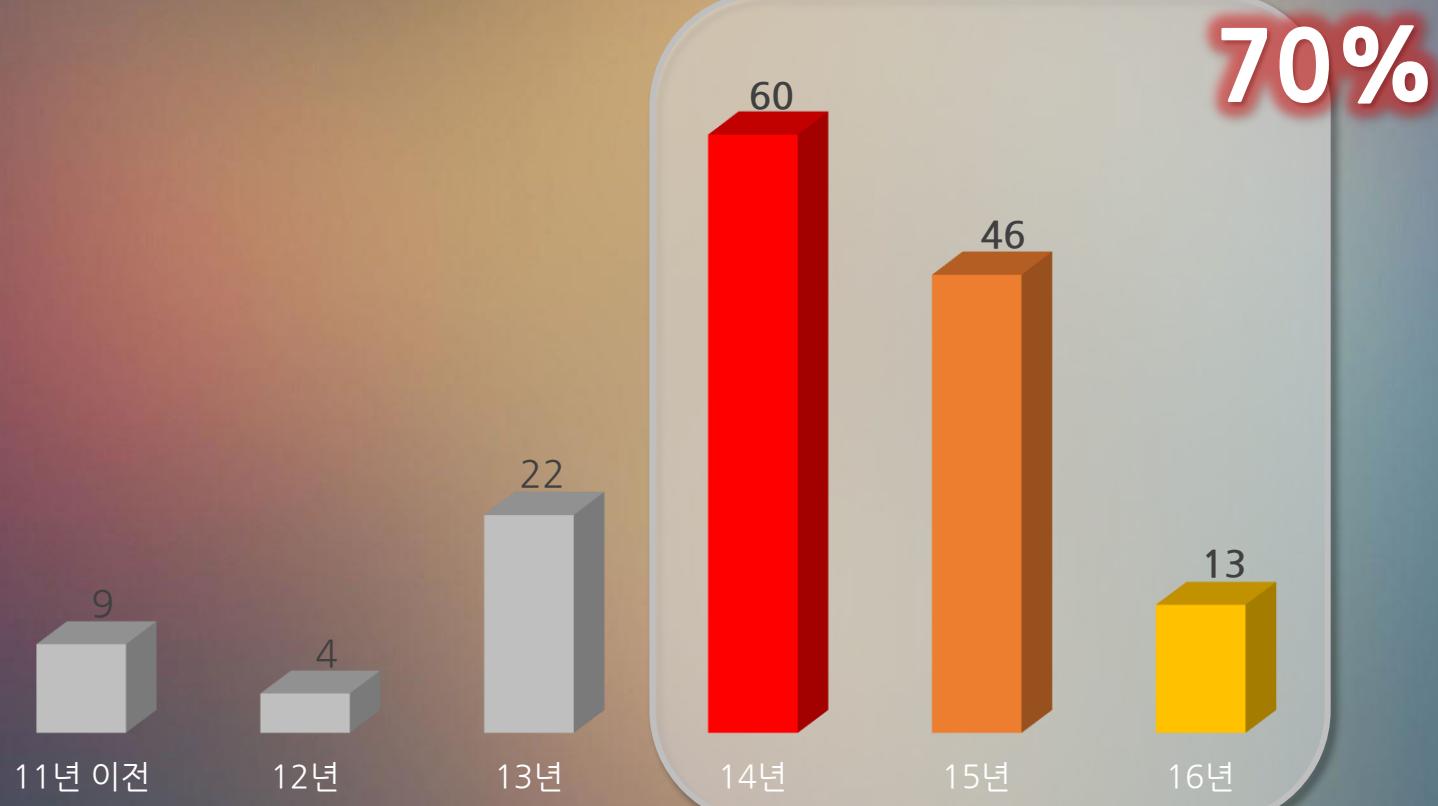
(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

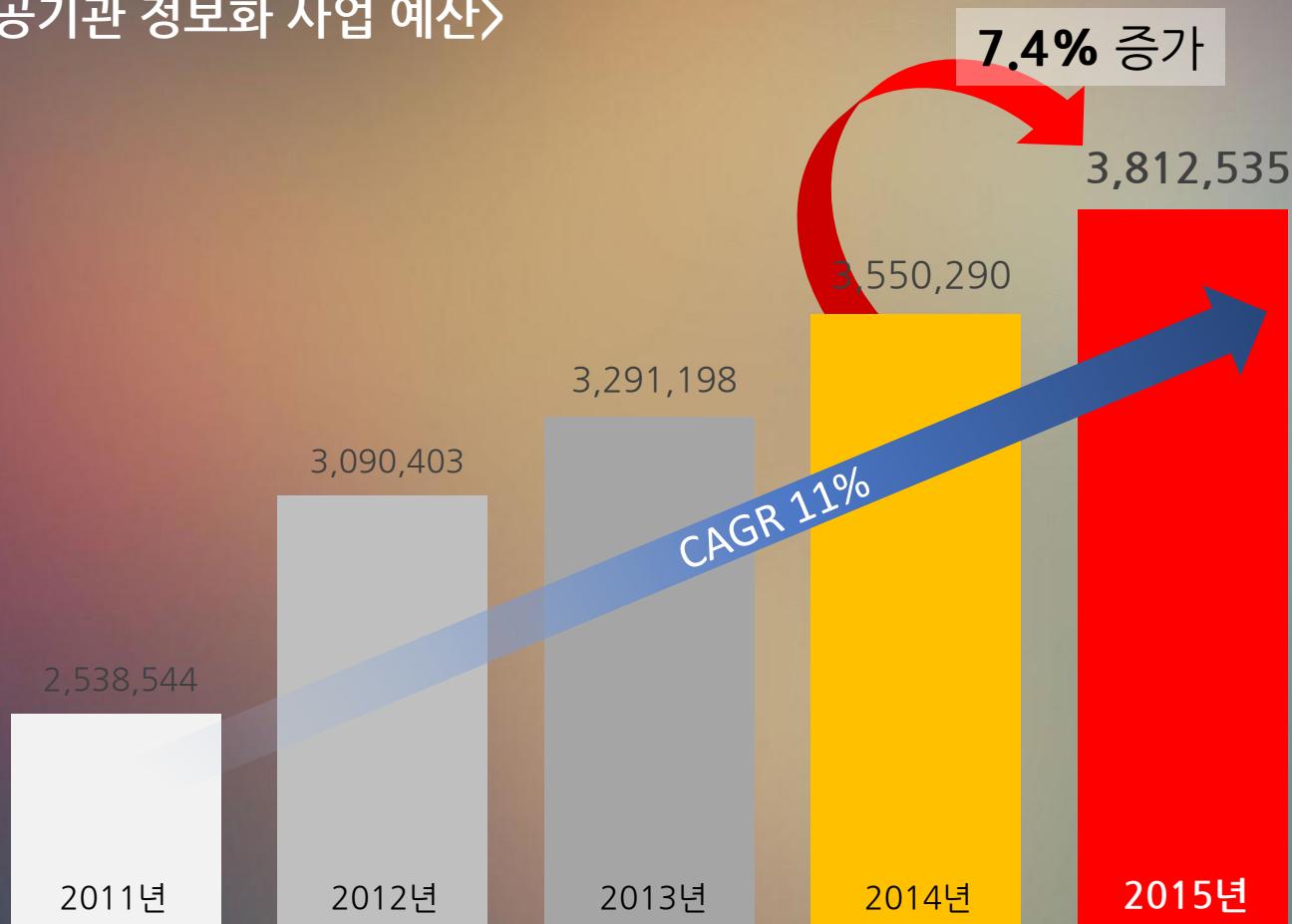
전국 공공기관 이전 현황



(자료 : 국토교통부, 공공기관 지방이전 추진단, 2015)

공공분야 시장 규모의 변화

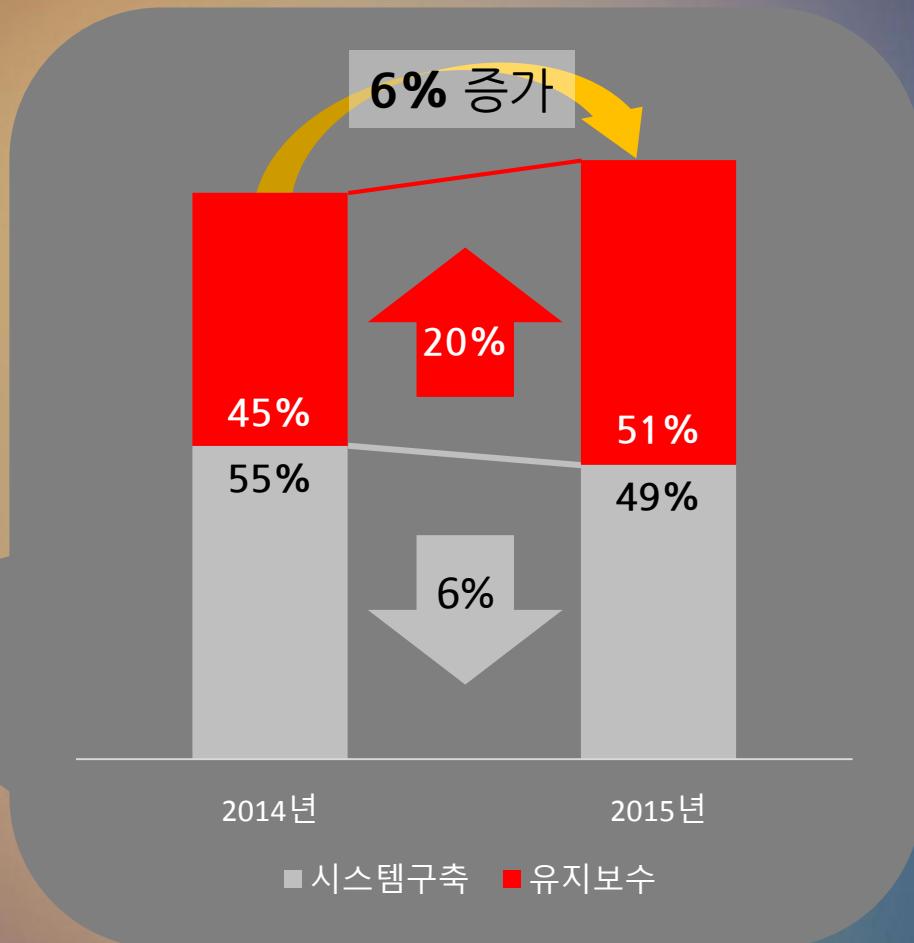
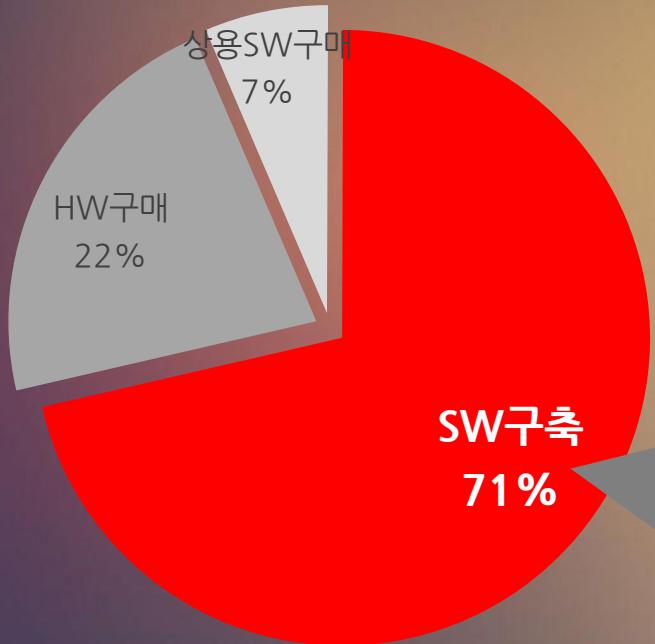
〈공공기관 정보화 사업 예산〉



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2015)

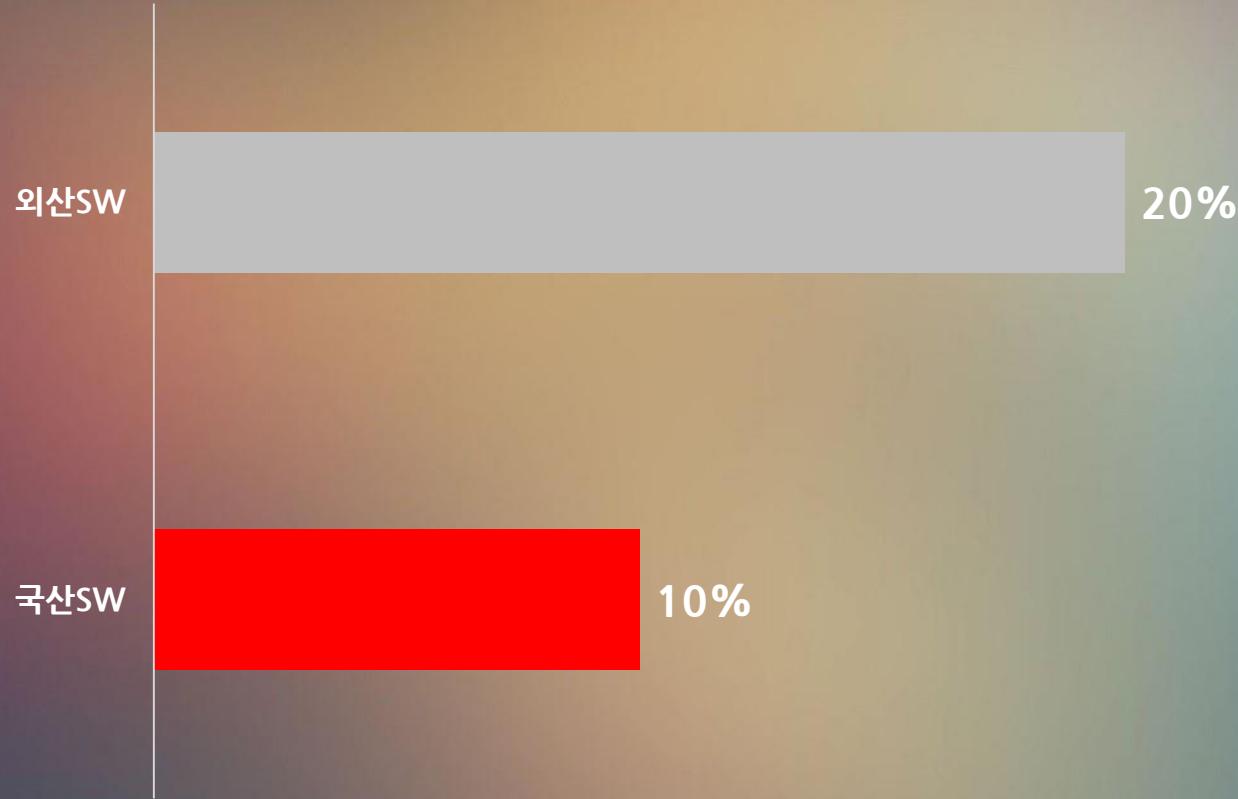
공공분야 시장 규모의 변화

〈공공기관 정보화 사업 예산〉



(자료 : 정보통신산업진흥원, 수요예보 통계, 2015)

공공분야 유지보수 요율

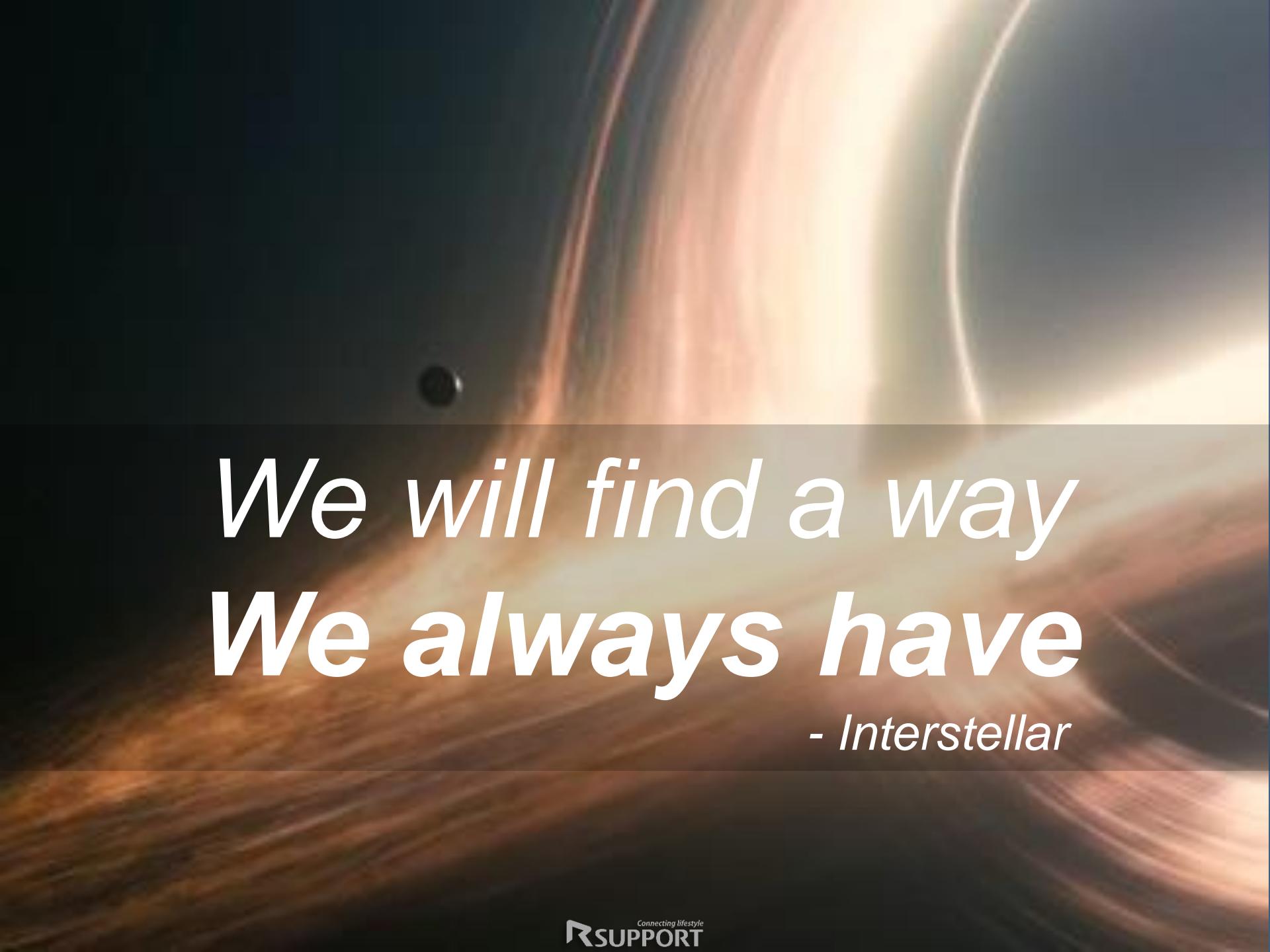


(자료 : 한국소프트웨어산업협회, 전자신문, 2014)

지방이전에 따른 유지보수 비용 변화



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



*We will find a way
We always have*

- Interstellar

유지보수 방법과 도구의 고민



클라우드 서비스로의 변화



경제성

초기 ~~및 관리비용~~
필요한 만큼 사용하는
**유연하고 합리적인
비용**

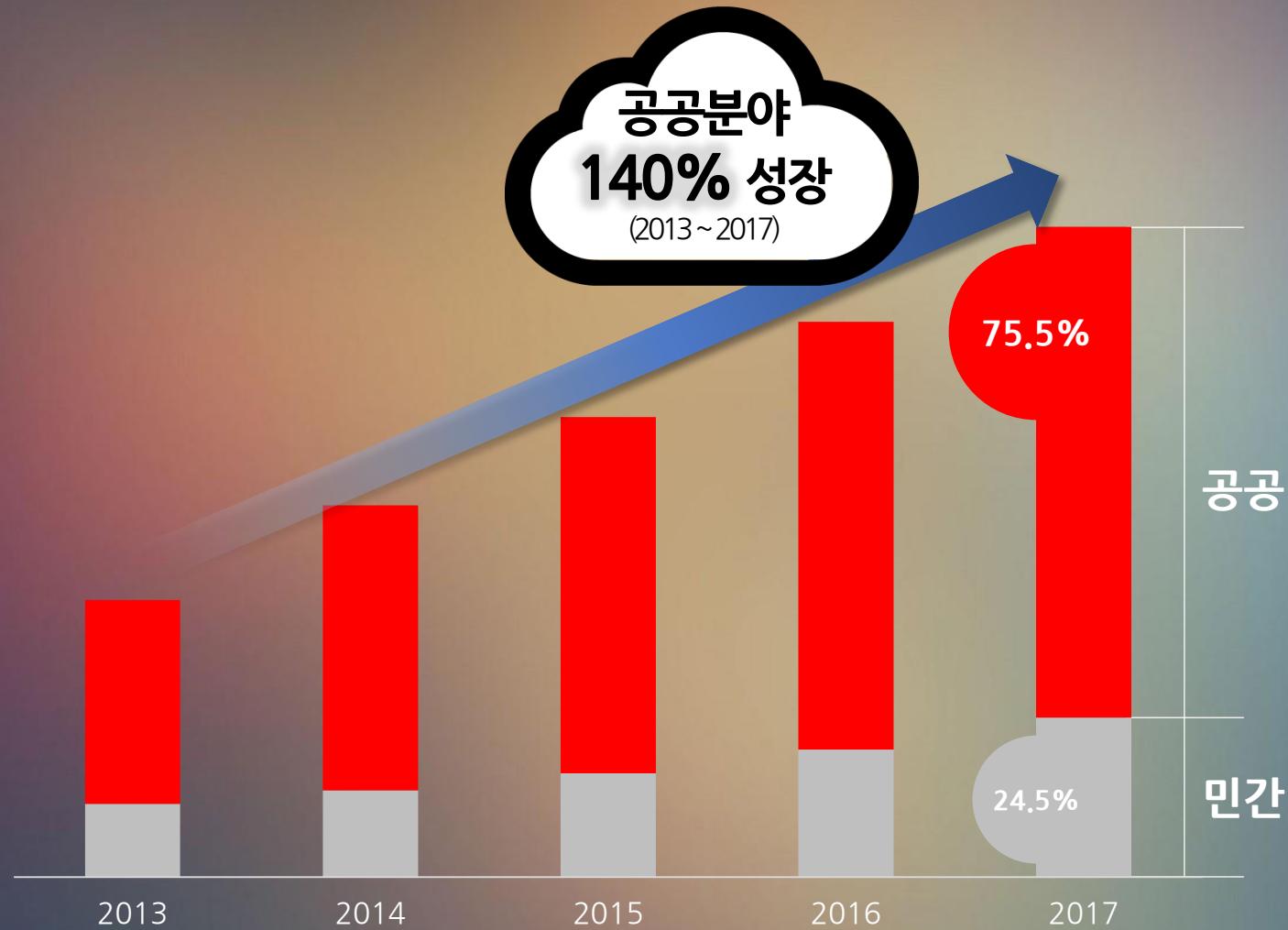
안정성

미 국방부 / 연방정부
포털 등에서 사용하는
검증된 보안과 안정성

클라우드 발전법

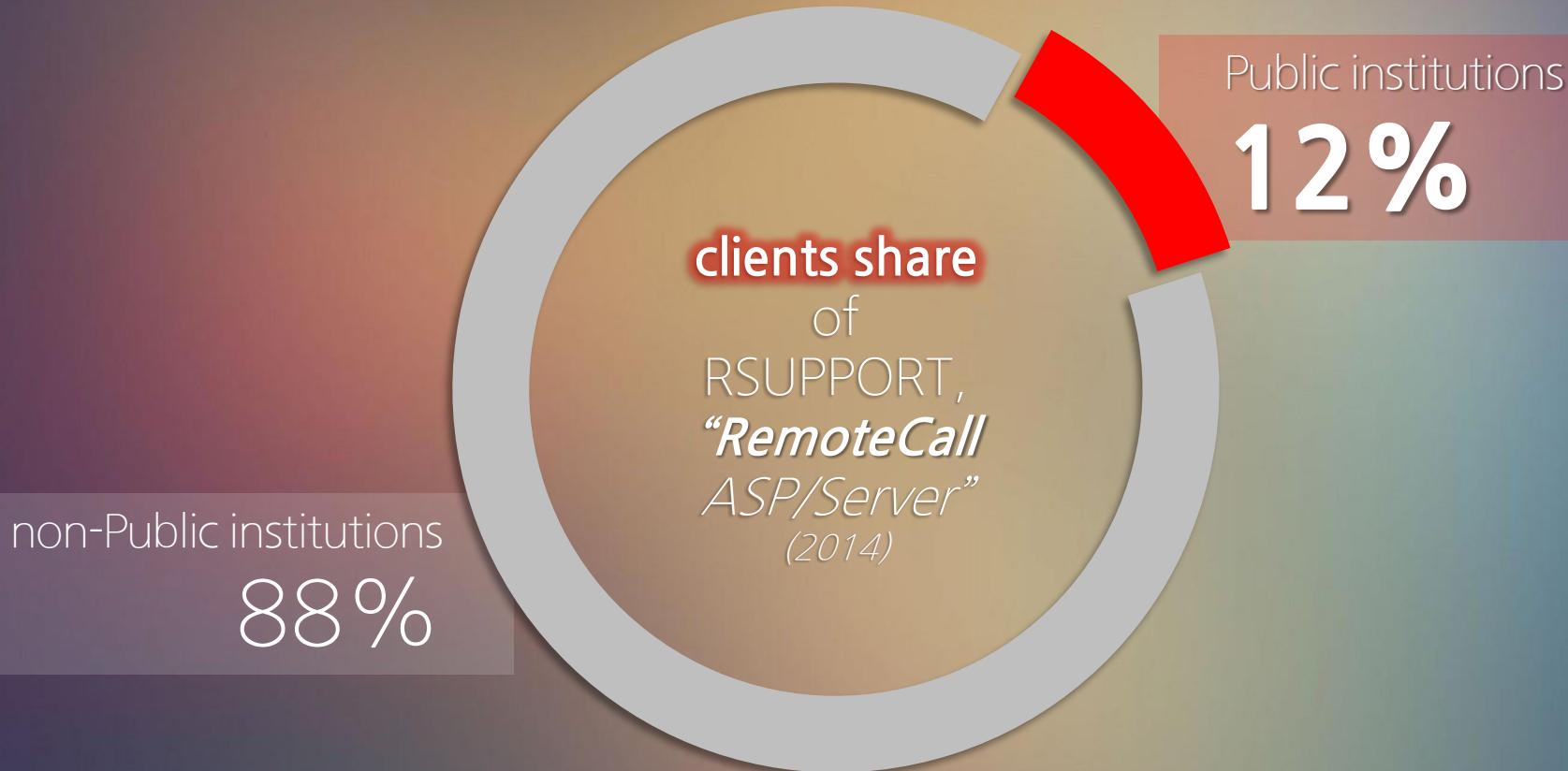
금년 9월 시행되는
클라우드 컴퓨팅
발전법에 따라
**공공기관 도입 근거
마련**

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 rate
of
Public Institutions,
“*RemoteCall*
ASP/Server”
(2014)

used RemoteCall
50%

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

“과거정부가 SI, 특히 공공 SI 중심의 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

Mobile eGov - 시·공간 제약 없는 현장 민원 반영과 민간서비스 융합

Networking - 폭넓은 민원 처리, 기관간의 정보 자원 통합

Online - 제한적 온라인 민원

DataBase - 지류정보의 DB화 추진

GOV - 지류 정보



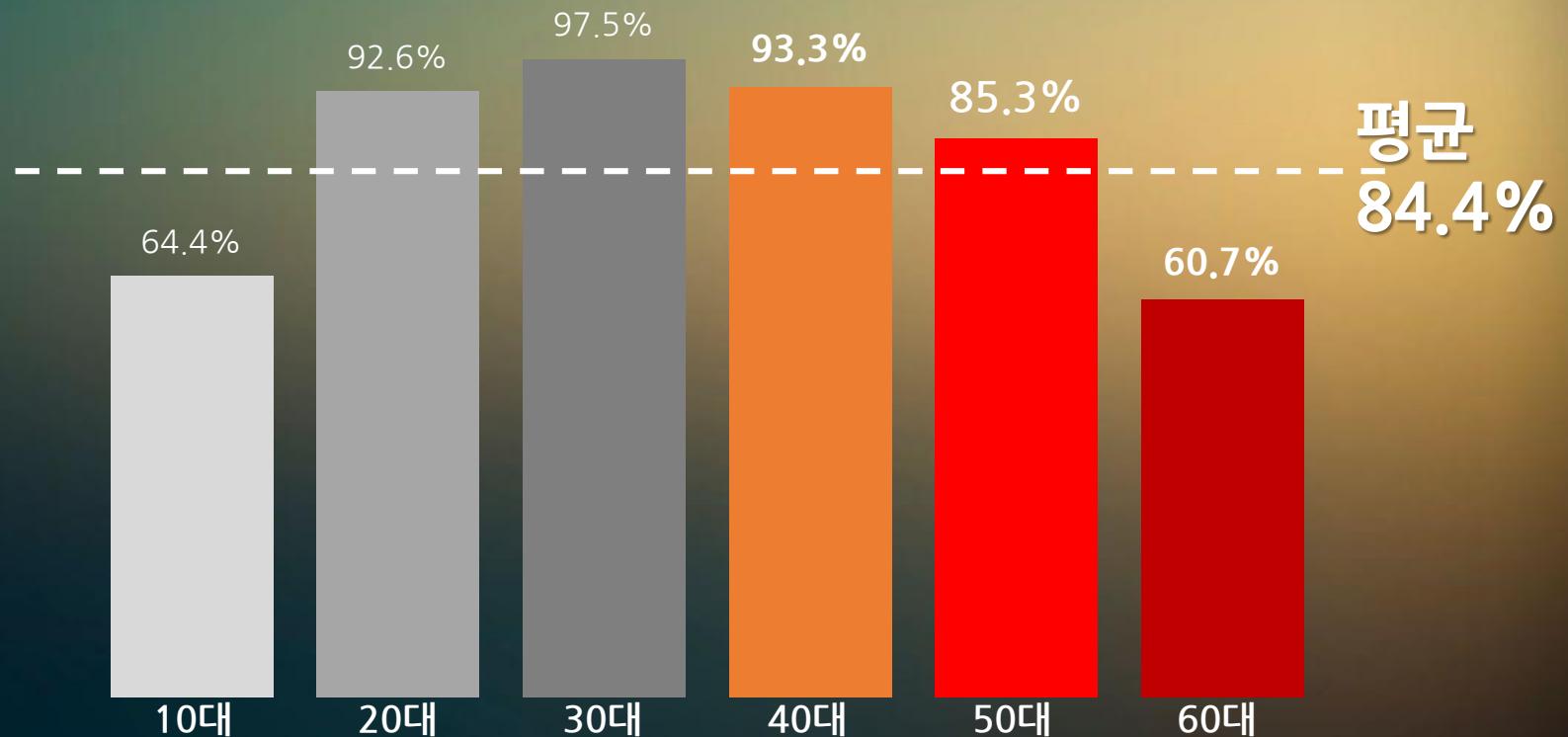
face to face

정부기관의 직접 통제

non-face to face

사용자의 접점 다변화로 중앙 통제 불가능

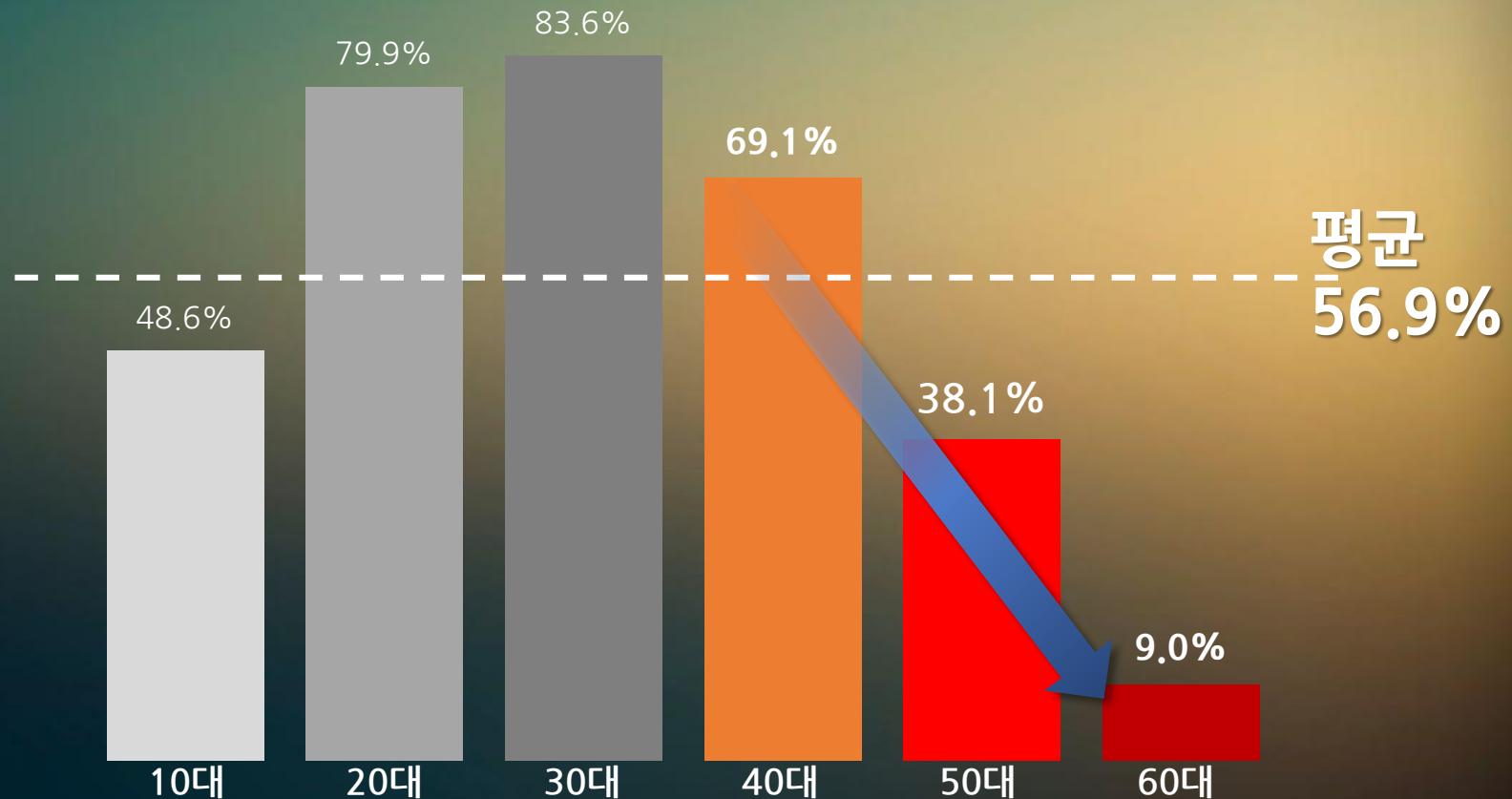
행정서비스 연령별 이용 현황



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

전자정부 연령별 이용 현황

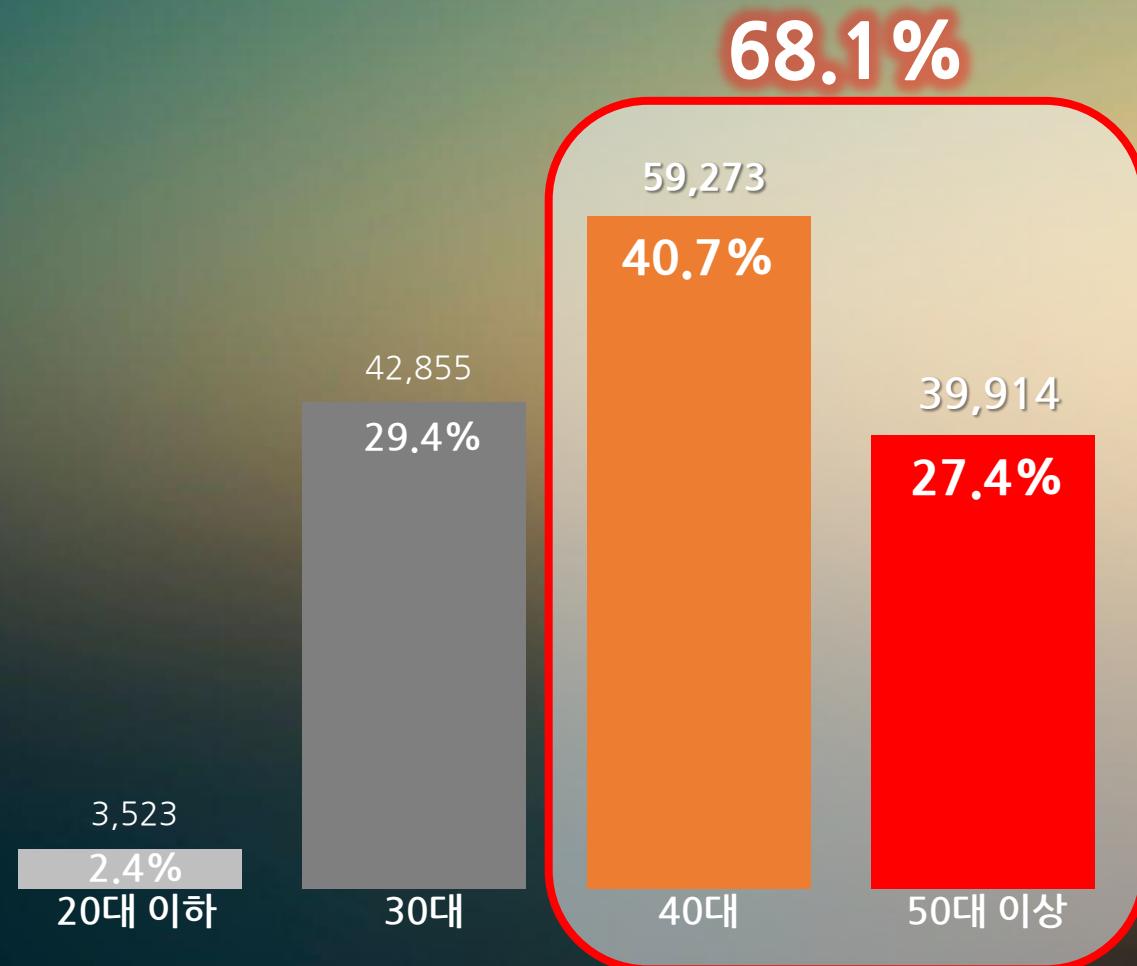
※ 전자정부-인터넷/이메일을 통해 제공되는 행정기관 및 공공기관의 행정서비스



(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

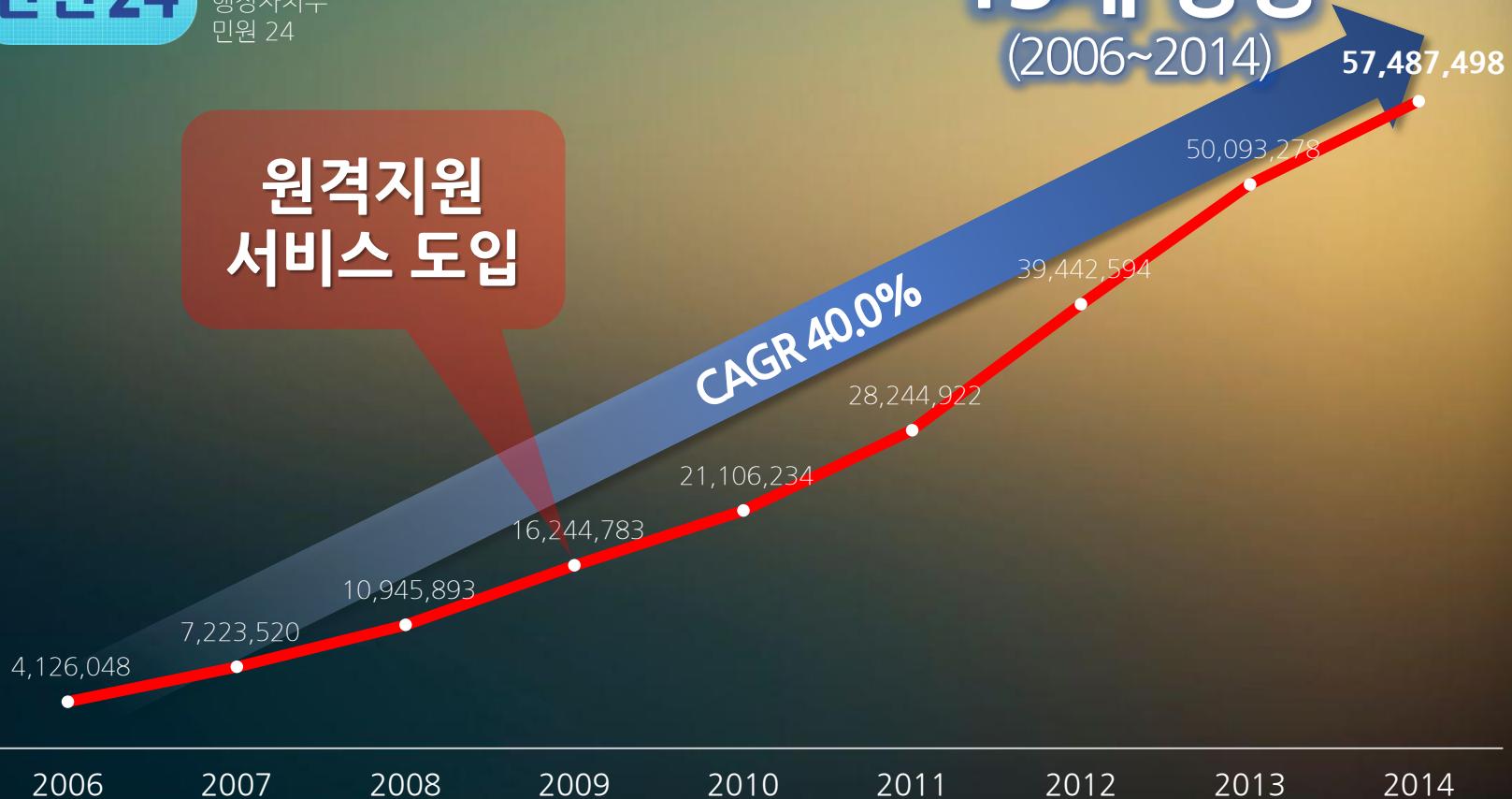
13배 성장

(2006~2014)

57,487,498

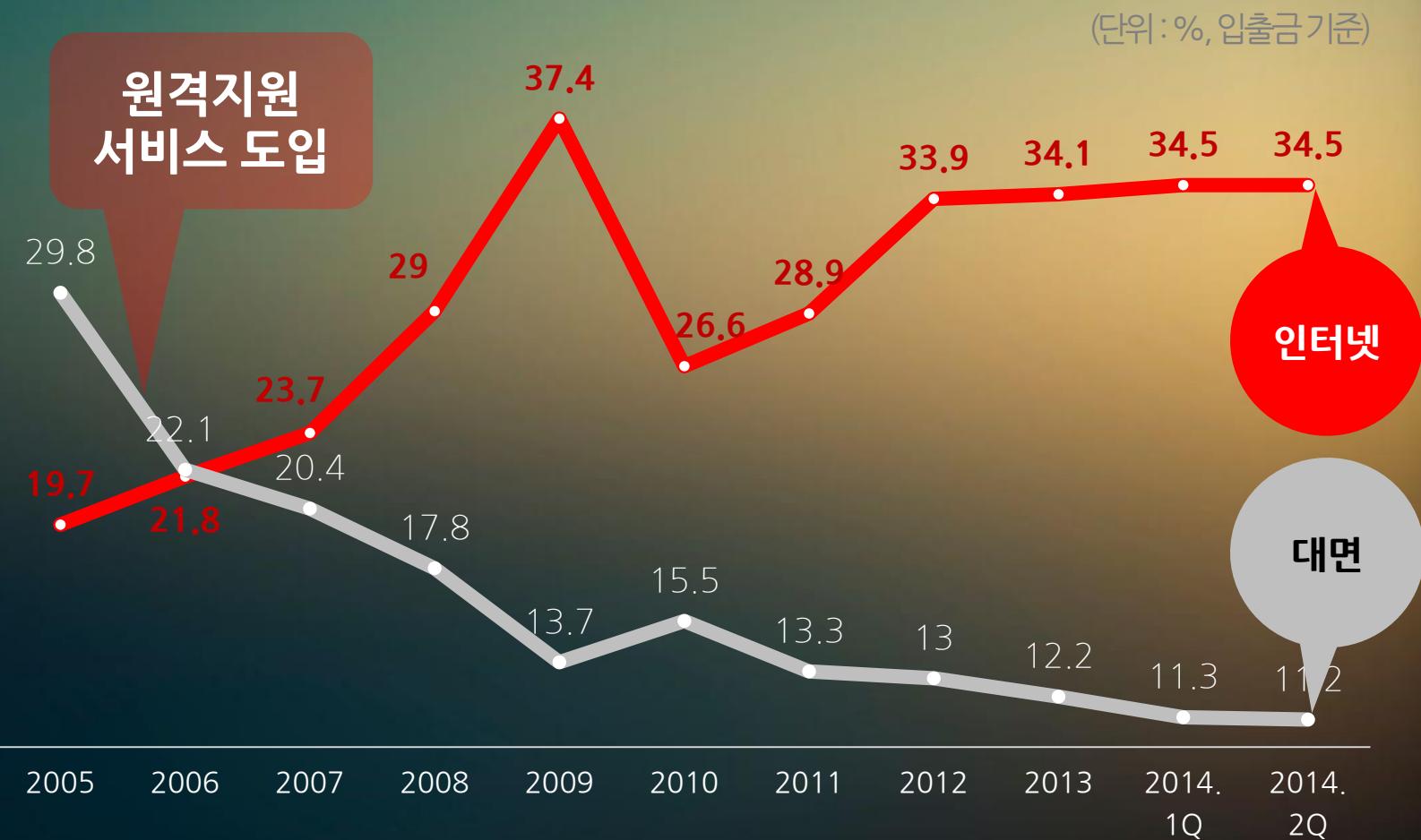
원격지원
서비스 도입

CAGR 40.0%

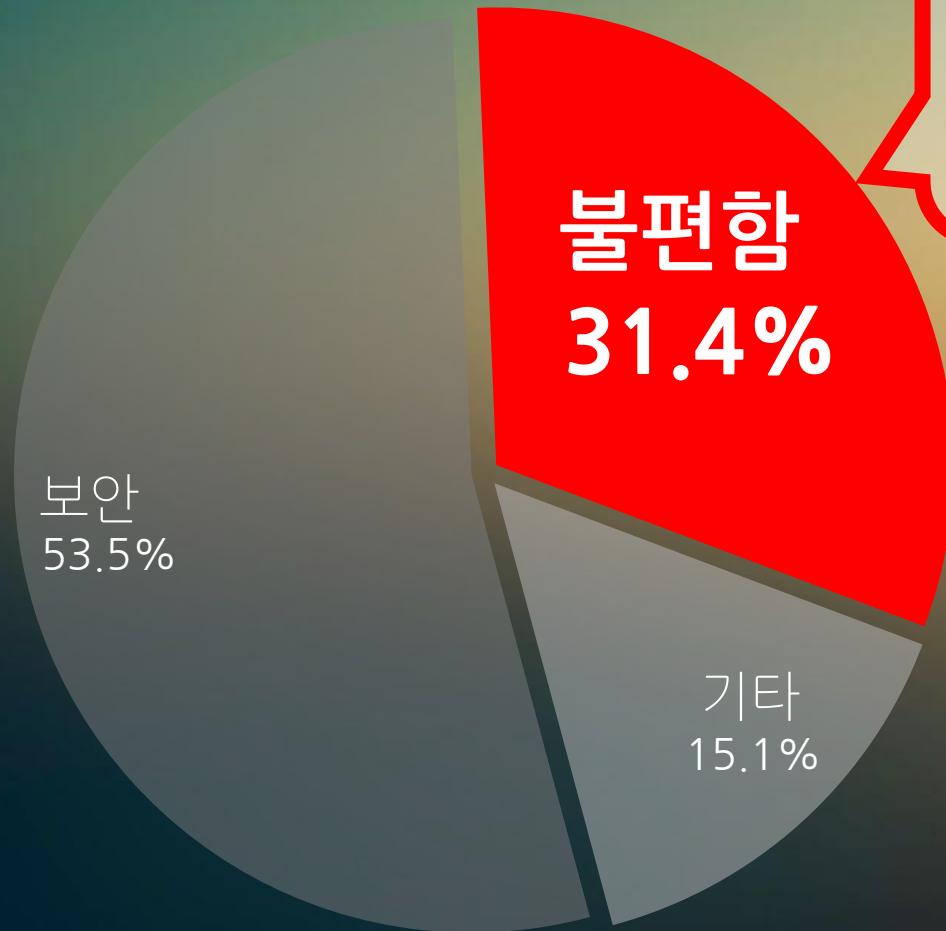


[Hint - 금융산업] 사용자 편의성 고객 지원 도입 후 변화

엇갈리는 은행 대면 및 인터넷 거래 비중



[Hint - 금융 산업] 스마트폰 뱅킹 미가입 사유



- 발급 초기셋팅이 어려워서
- 새로운 사용의 거부감
- 어려울 것 같아서
- PC보다 불편해서

(자료 : 국민은행, Daily Vitamin, 2013. 4)

공공기관 및 기업의 활용사례

Use Case 1. 공공기관 고객지원

RemoteCall for



▶ 서비스 개요	
	<h2>1 원격지원 예약</h2> <p>원격지원서비스를 받기 위해 시간과 민원을 예약하는 단계입니다.</p>
	<h2>2 전화연결</h2> <p>상담원이 민원인에게 전화를 걸어 원격 접속방법 및 절차를 안내하게 됩니다.</p>
	<h2>3 원격지원 접속</h2> <p>상담원의 안내에 따라 상담원이 민원인 컴퓨터에 원격접속을 합니다.</p>
	<h2>4 원격지원 실행</h2> <p>민원인이 문의한 민원신청 및 민원24 이용에 대한 원격지원이 진행됩니다.</p>
	<h2>5 종료</h2> <p>원격접속을 종료하고 서비스를 종료합니다.</p>

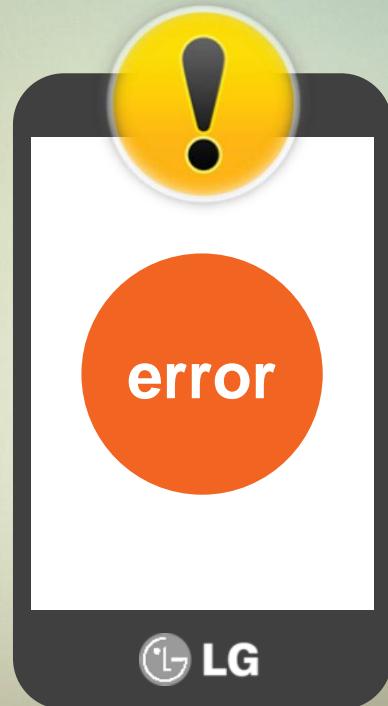
Use Case 2. 모바일 오피스

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

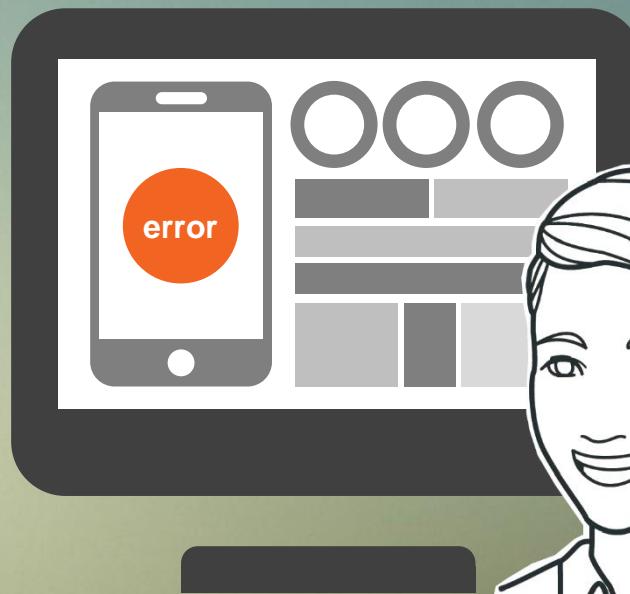


Use Case 2. 모바일 오피스

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



Staff



Agent

Use Case 3. 현장 지원

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〉

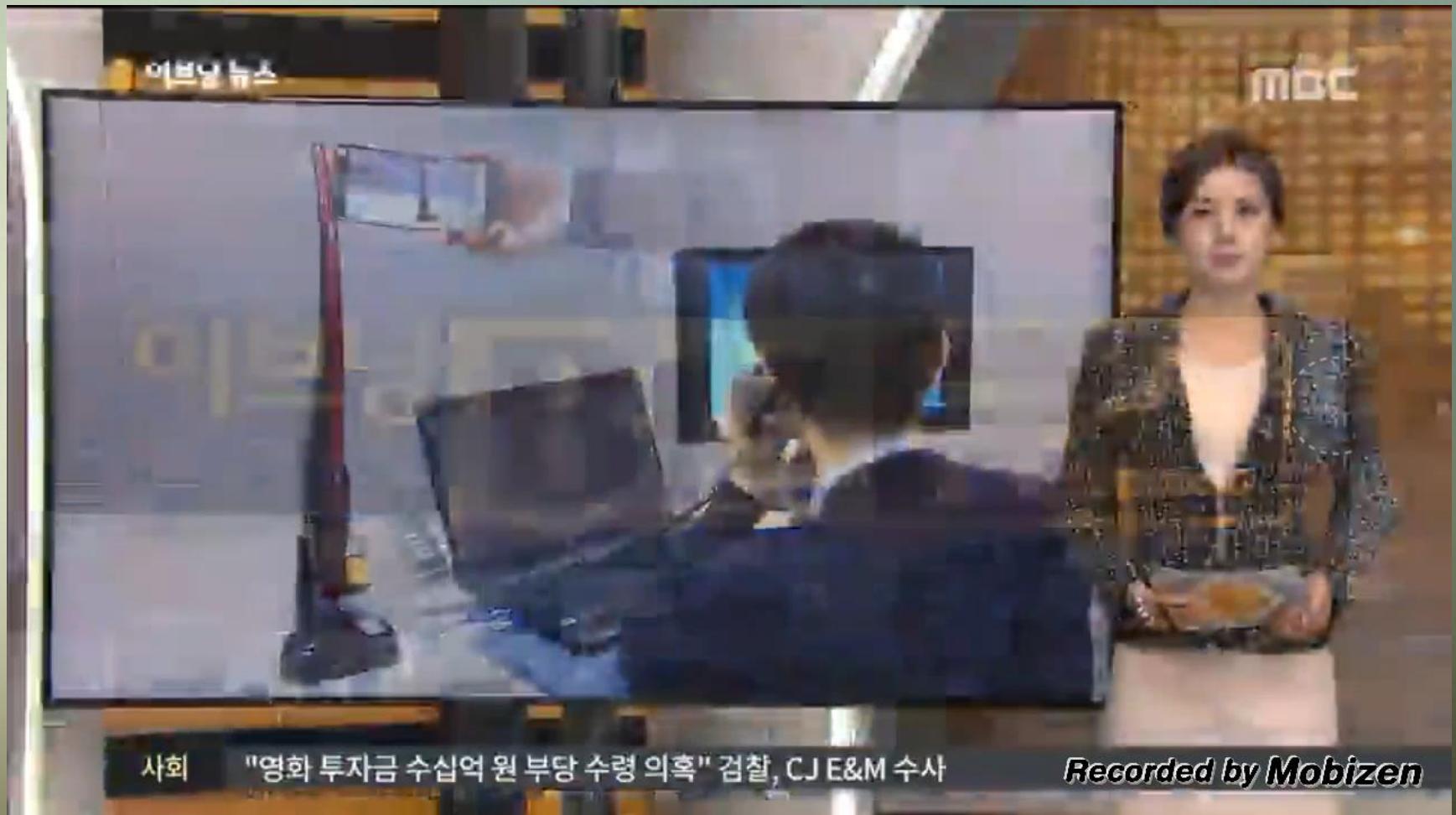
Use Case 3. 현장 지원

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

도입전



RemoteCall Cloud / ASP 도입

도입후

↑ 260%

※ 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

Social Network Service

SaaS PaaS IaaS Mobile PC

Save Resource

RSUPPORT

Carbonless Start-up

CLOUD

Financial Technology

Wearable

5G Connected Car

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



SONY

lenovo

TOSHIBA

FUJITSU

SHARP

DELL



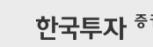
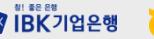
Mobile World top 1, 2 manufacturer and more



Telecom Korea, Japan, France and more



Finance Domestic top 3 banks and other financial institutions



Others Top enterprises from manufacturing to service sectors.

Industry



IT



Food and Bio





[B2B] remote support for PC & mobile & video



[B2BC] remote control for PC



[B2BC] remote control for Mobile



[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



R:RemoteCall



Windows



Mac OS X



Linux

PC 화면을 공유하여 고객 지원
고객 PC의 모든 웹 브라우저 지원

리모트콜 모바일팩 Support for Mobile



R:RemoteCall + mobile pack



Android



iOS

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

리모트콜 비주얼팩 Support for Video



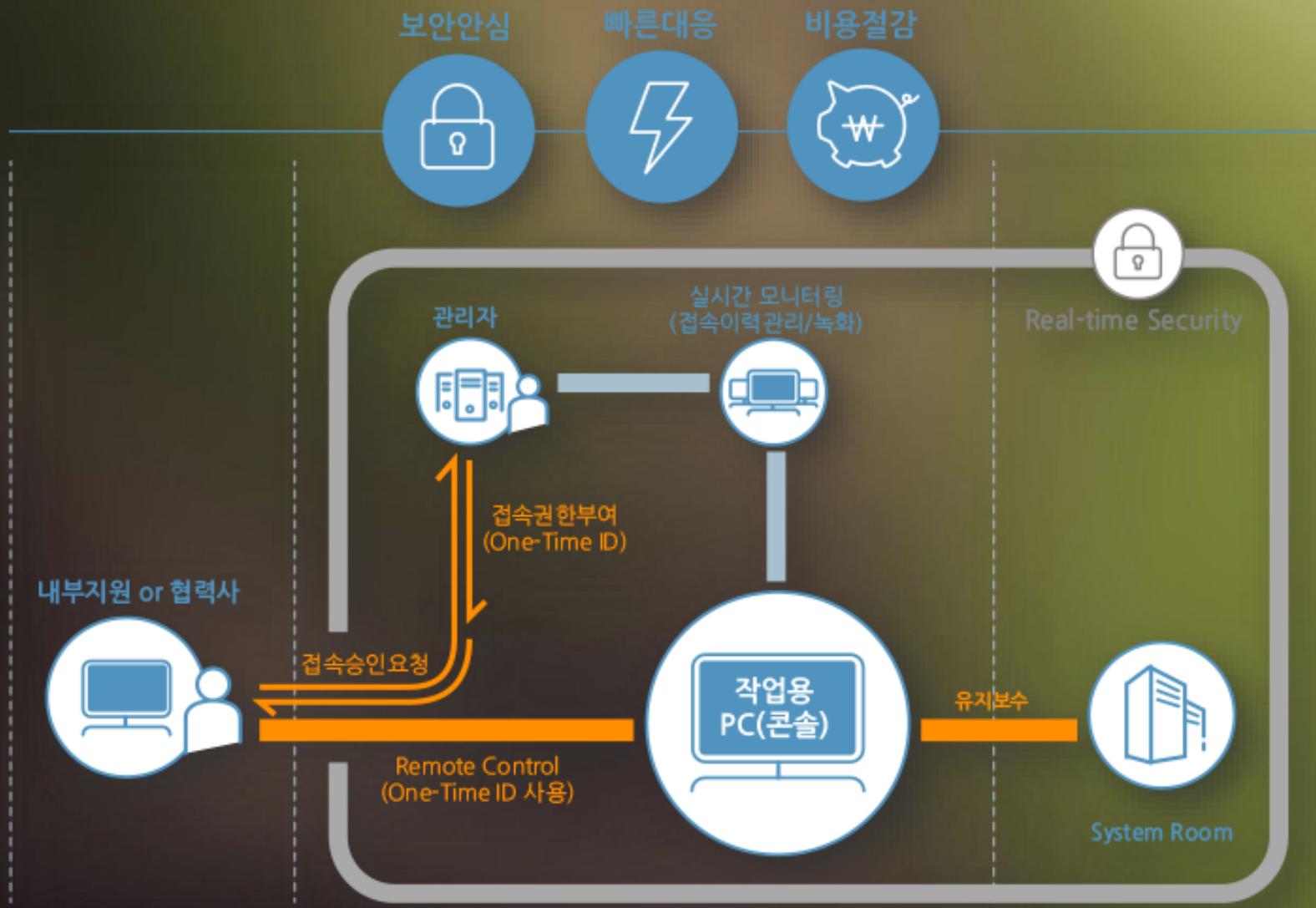
R:RemoteCall + visual pack



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



공공기관 유지보수를 위한 R:RemoteView SE (Security Edition)



Thank you.



이주명, joomyung lee

Chief manager | Product Marketing | Global Marketing Division

RSUPPORT Co., Ltd.,

joomyung@rsupport.com