

스마트 금융의 진화로

다변화된 플랫폼 대응 방안

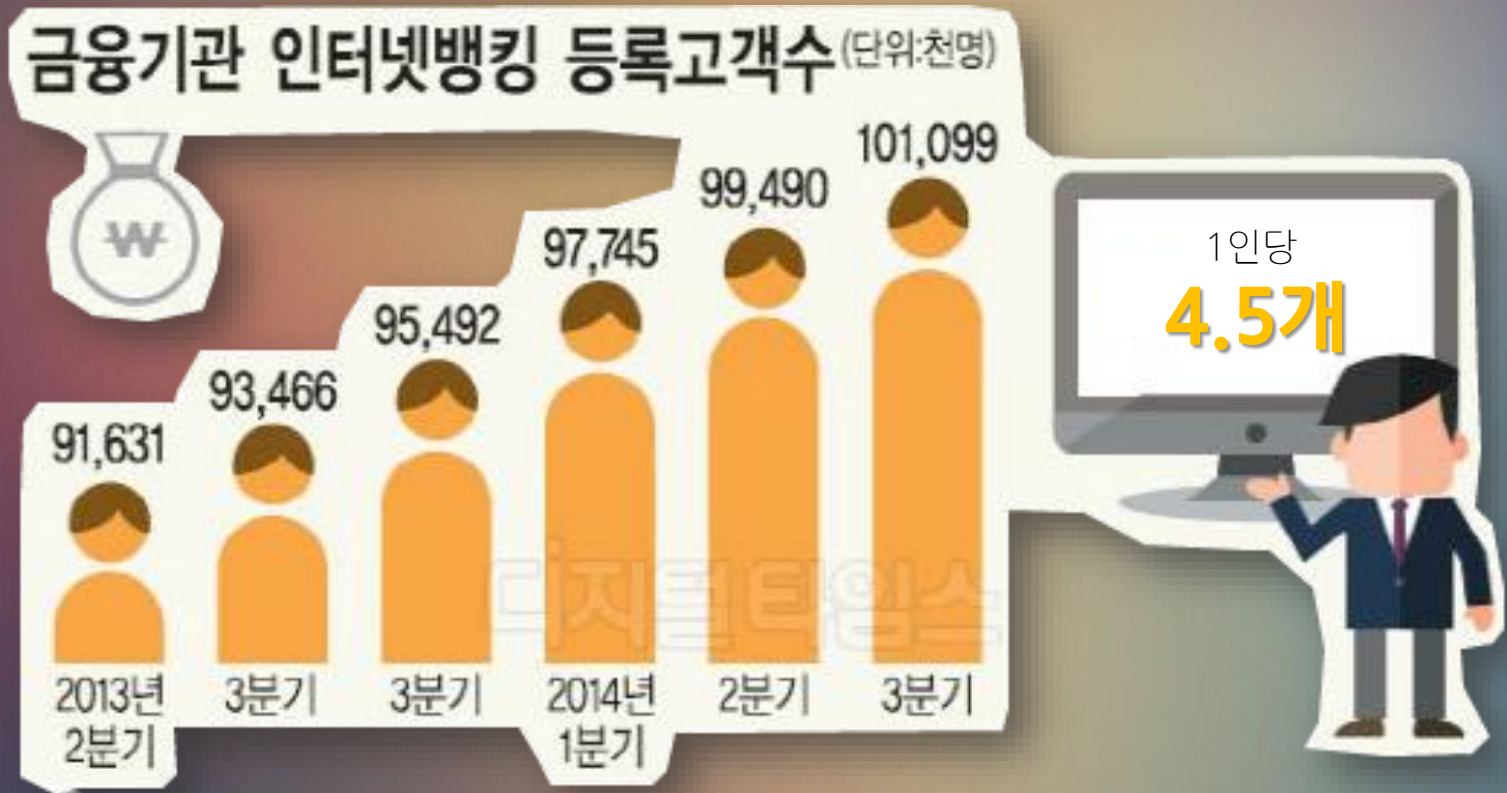
February 26, 2015

이주명, joomyung lee

Team manager | Product Marketing Team | Global Marketing Division

RSUPPORT Co. Ltd.,

금융의 IT 고도화를 받쳐주는 고객 지원

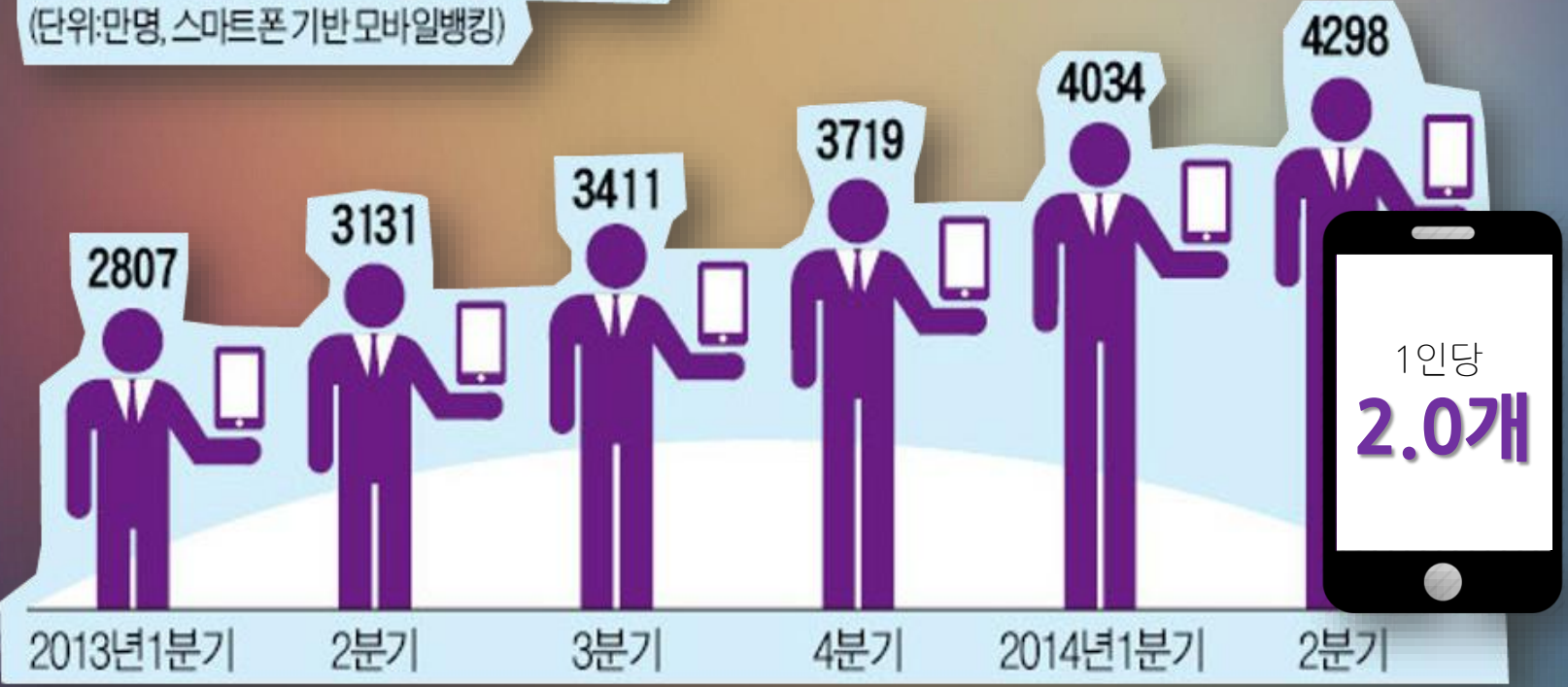


<인포그래픽 : 디지털타임스>

(자료 : 한국은행)

늘어나는 모바일뱅킹등록고객

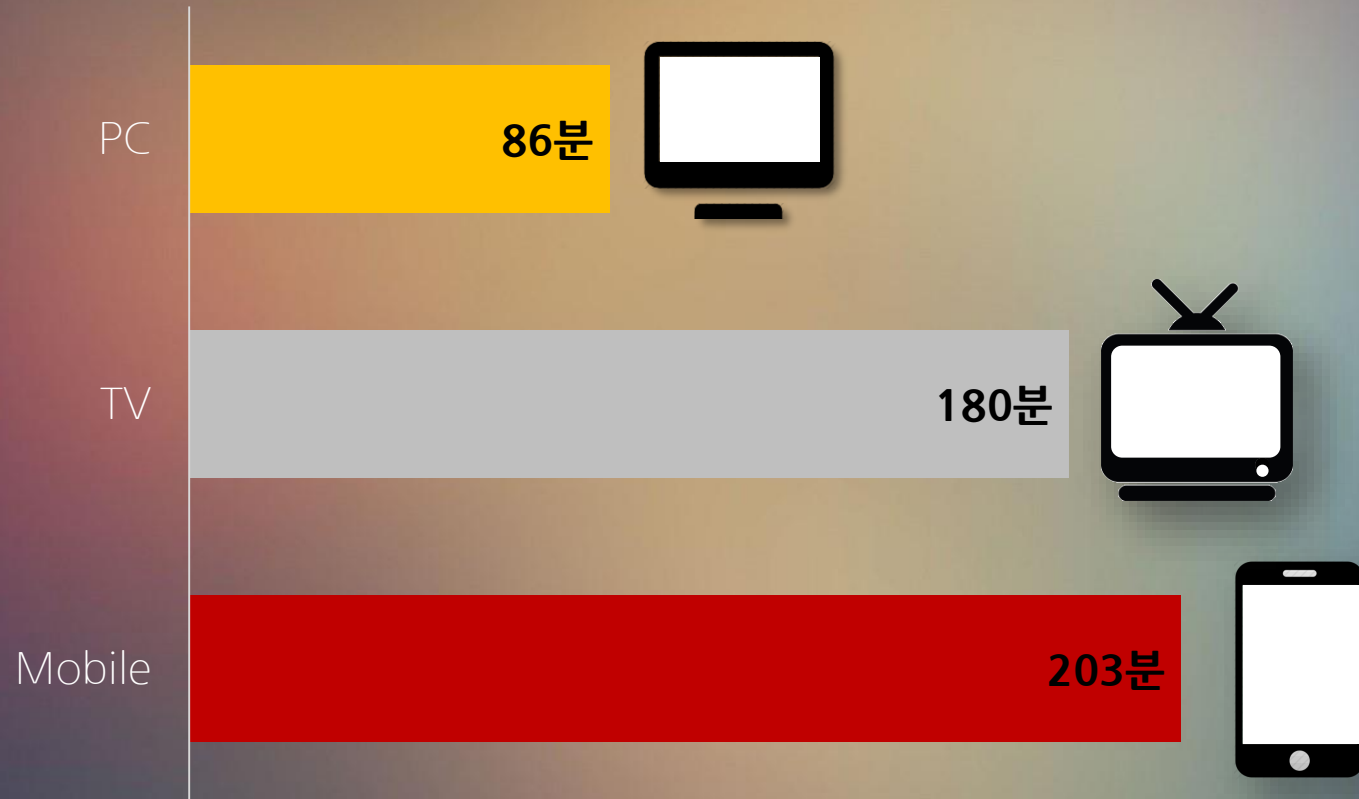
(단위:만명, 스마트폰 기반 모바일뱅킹)



<인포그래픽 : 한국경제신문>

(자료 : 한국은행)

Internet & Mobile Banking



(자료 : 닐슨코리아)

스마트금융 : 비대면 IT 채널로의 급격한 변화

Paradigm Shift to Non-face to face IT channel

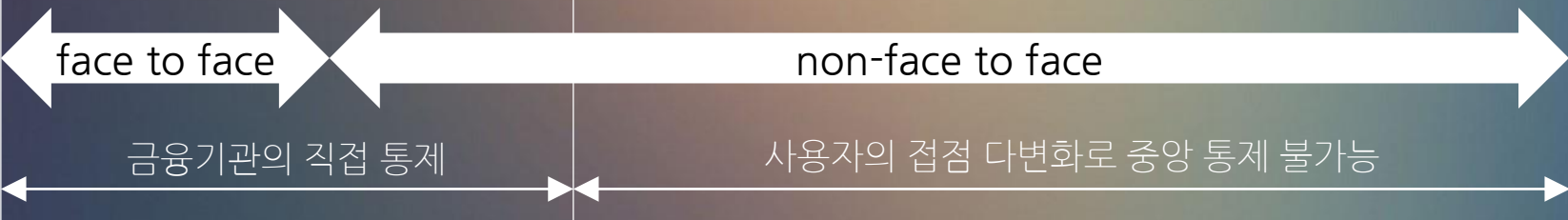
Smart Banking - 사용자 및 기업의 디바이스를 이용

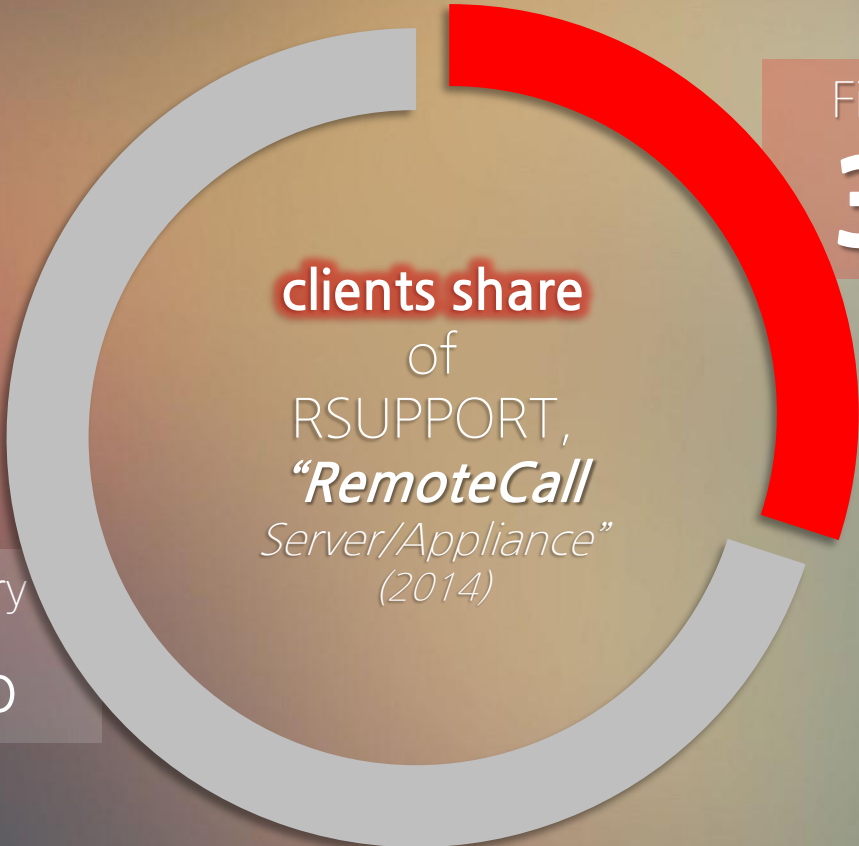
Mobile Banking - 사용자의 디바이스를 이용

Internet Banking - 사용자의 디바이스를 이용

ATM - 기업의 디바이스를 이용

Bank - 점포를 이용





Financial Industry

30%

clients share
of
RSUPPORT,
*“RemoteCall
Server/Appliance”*
(2014)

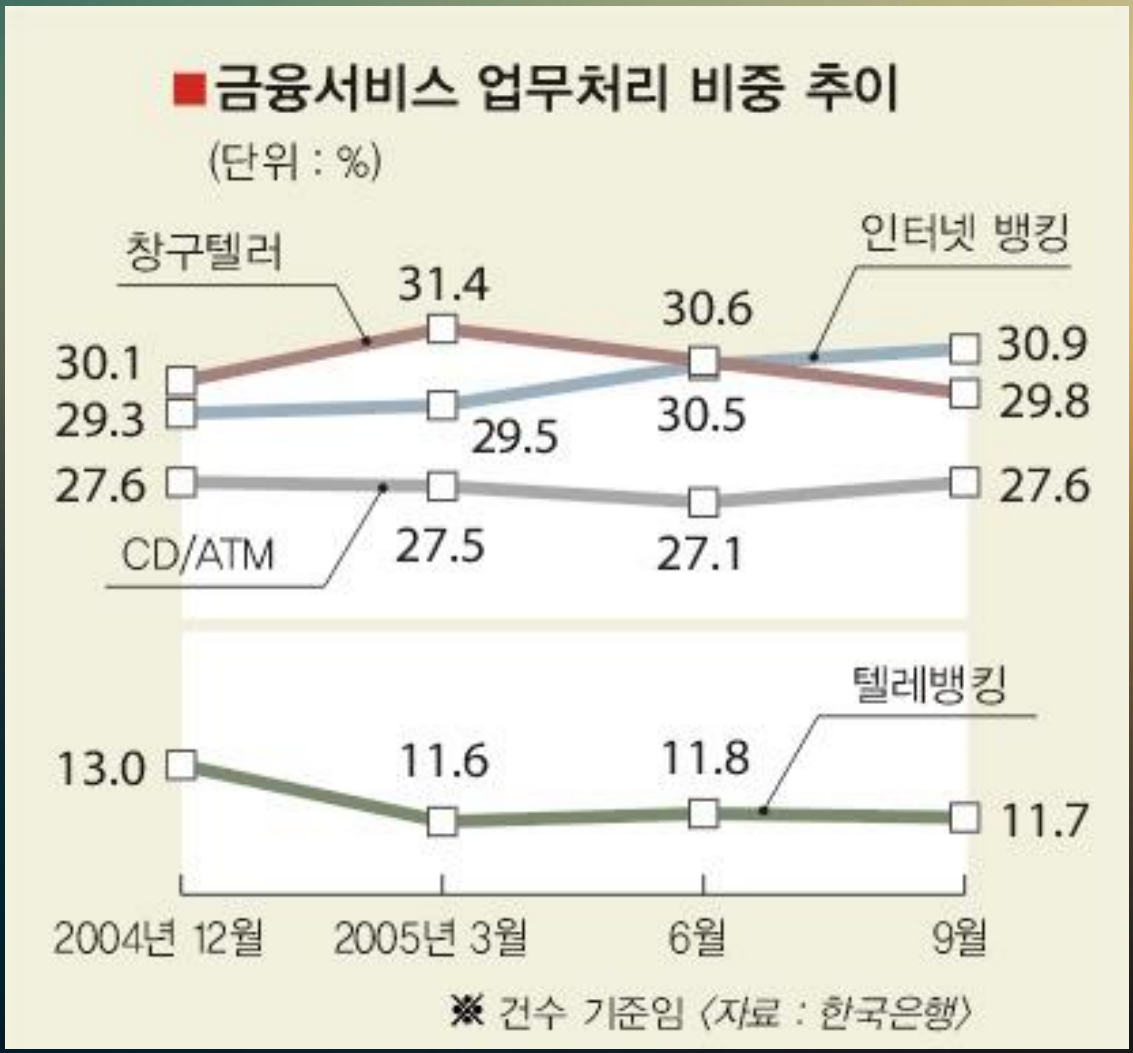
non-Financial Industry

70%

금융 IT서비스 활성화를 위해 필요한 것

Remote Support Before & After for PC internet banking

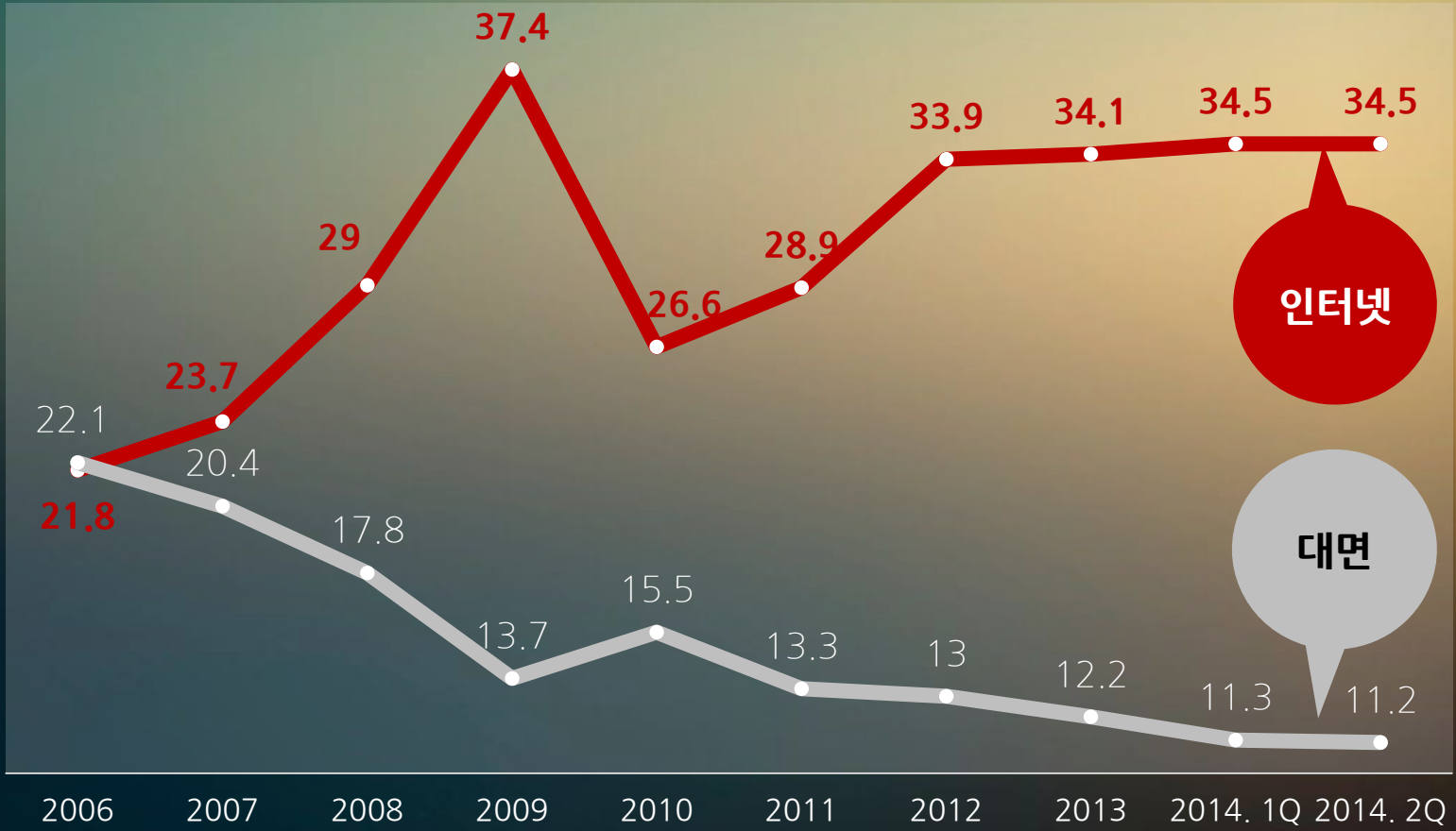
1999. 7 ~ 2005. 9 - 대면 vs 비대면 거래 역전



Remote Support Before & After for PC internet banking

엇갈리는 은행 대면 및 인터넷 거래 비중

(단위: %, 입출금 기준)



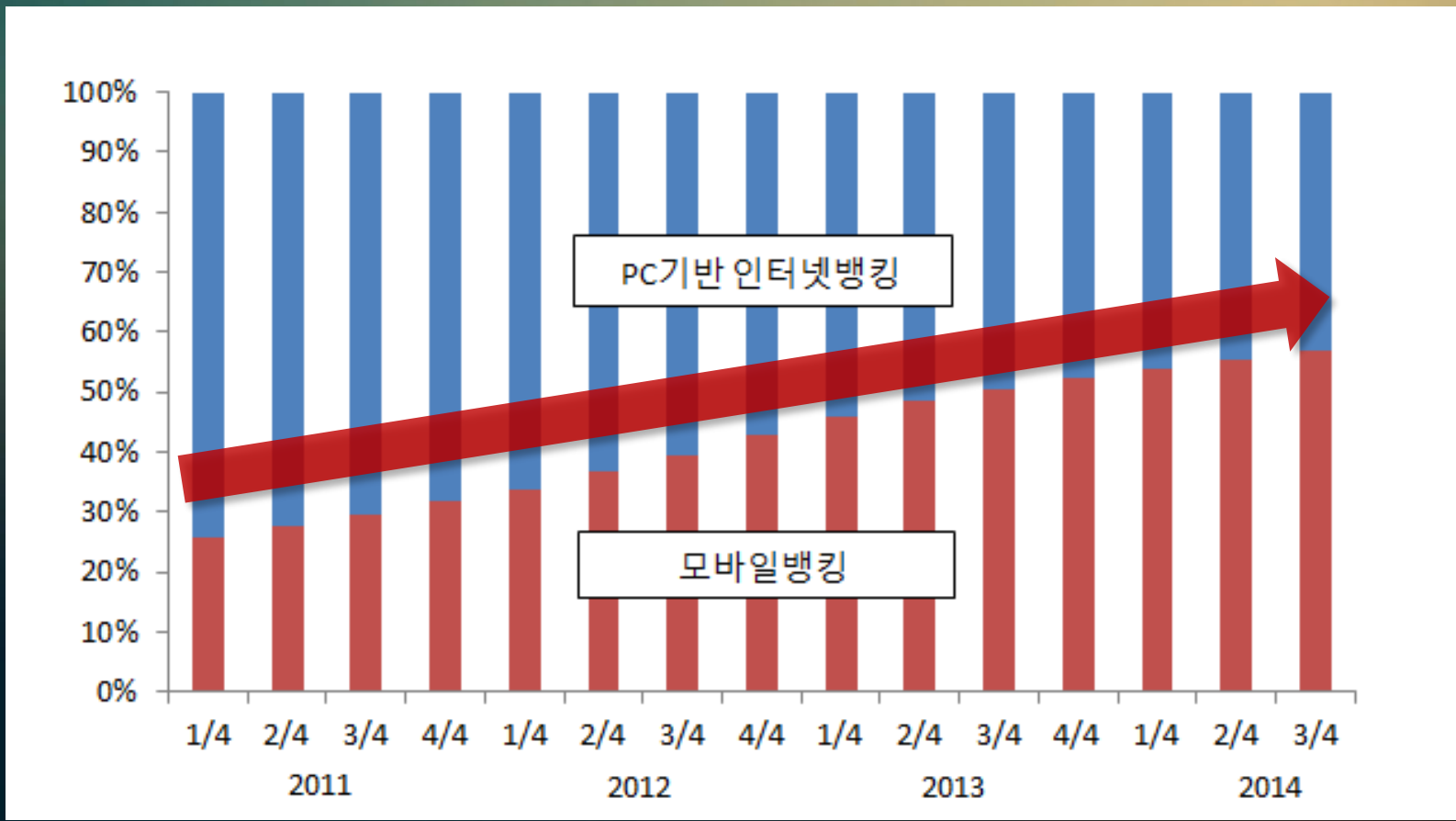
인터넷

대면

(자료: 한국은행)

Status of Mobile banking

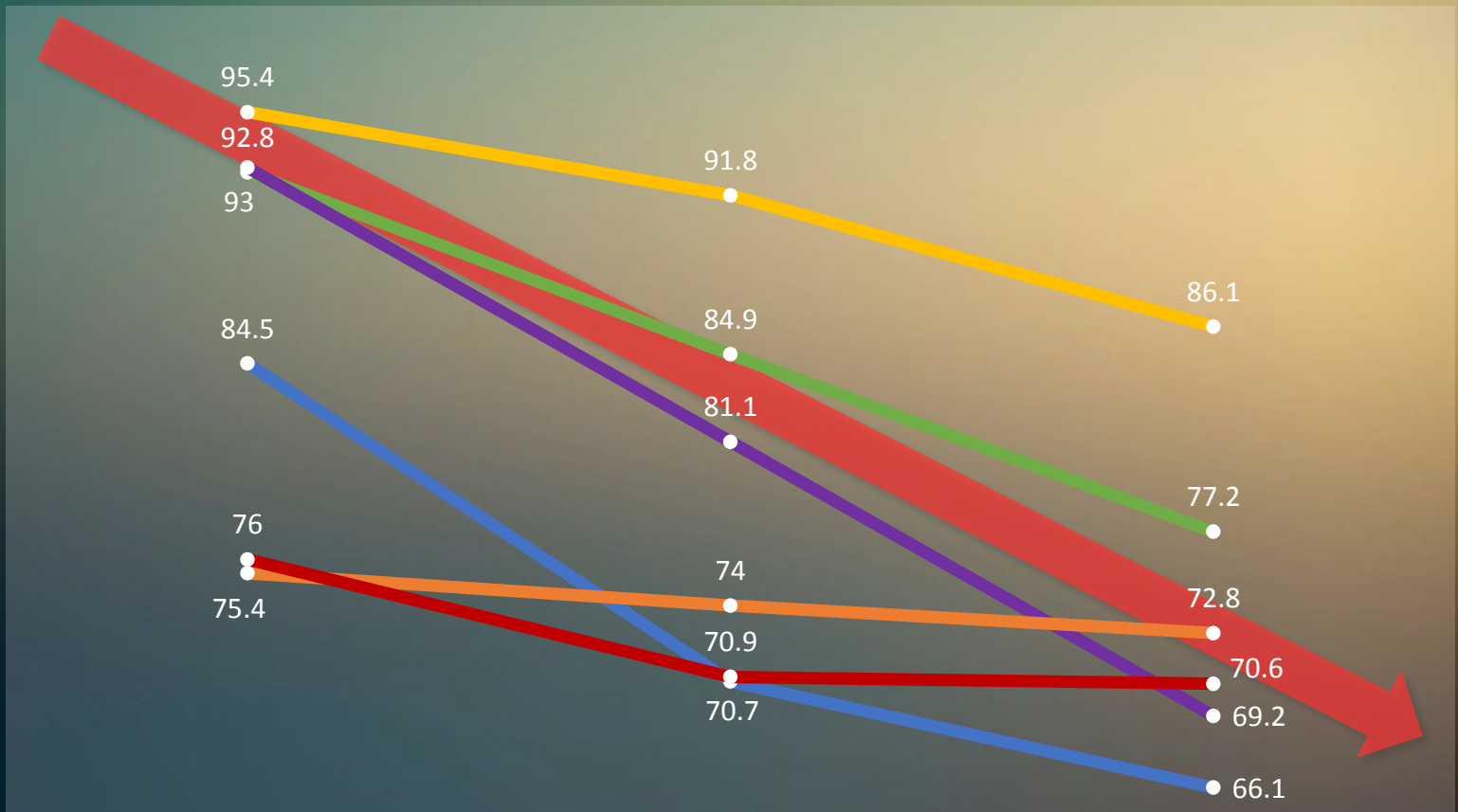
인터넷 뱅킹 등록고객 구성비



(자료: 한국은행)

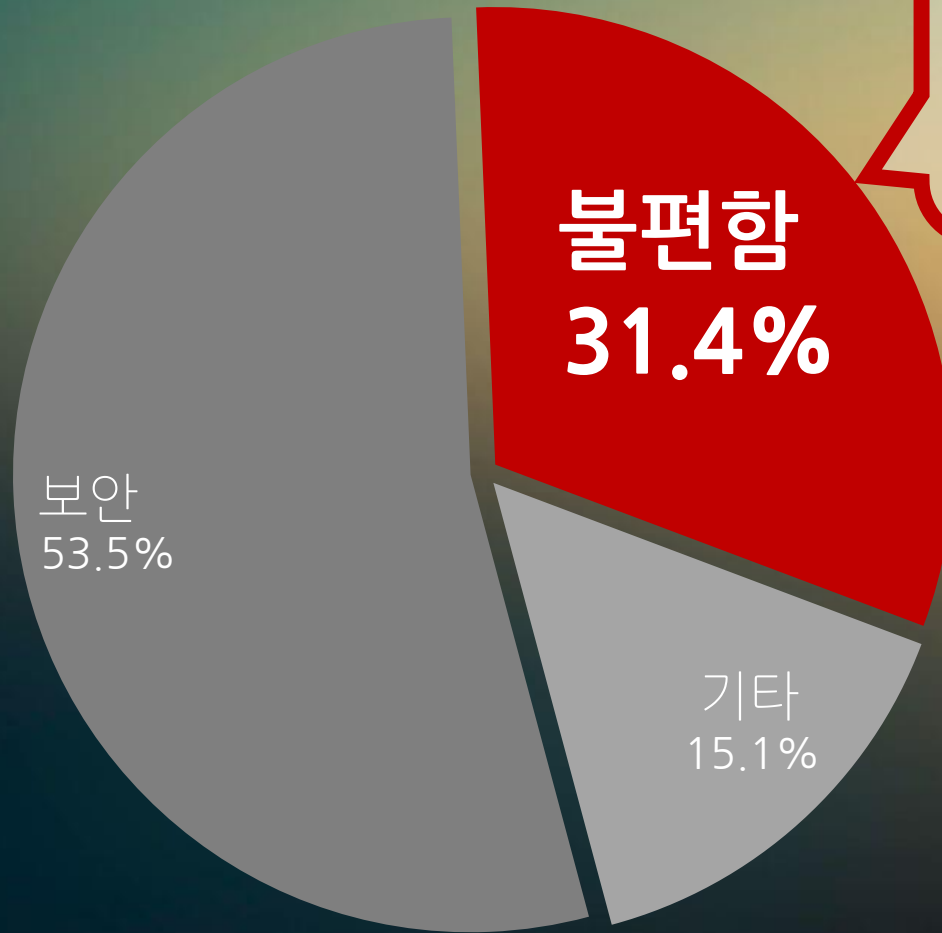
Status of Mobile banking

주요 은행 스마트뱅킹 가입자 대비 실질 이용자 비중



(자료: 한국금융신문)

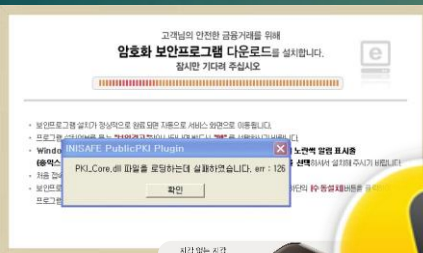
스마트폰 뱅킹 미가입 사유



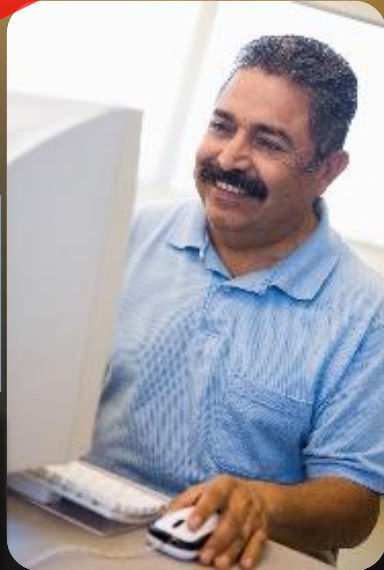
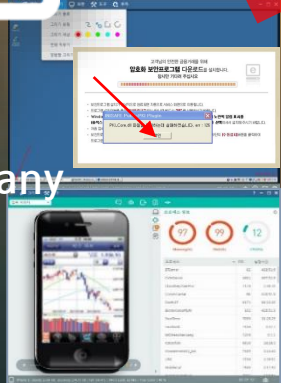
- 발급 초기셋팅이 어려워서
- 새로운 사용의 거부감
- 어려울 것 같아서
- PC보다 불편해서

(자료: 국민은행)

Customers Support for Next Generation



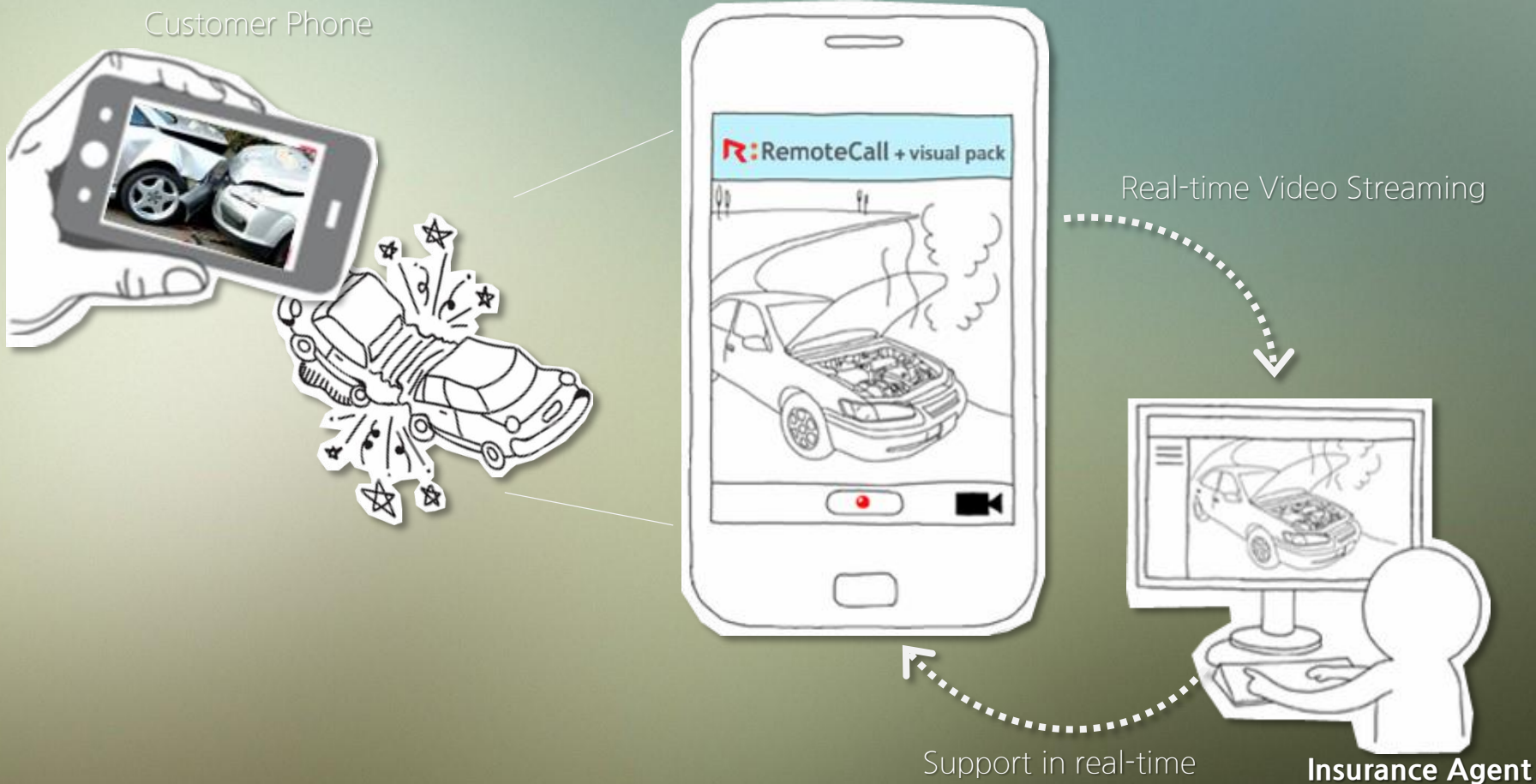
Financial company



금융기업의 활용사례

Use Case 2. Insurance

RemoteCall + visual pack for Global Insurance Company **Car Accident**



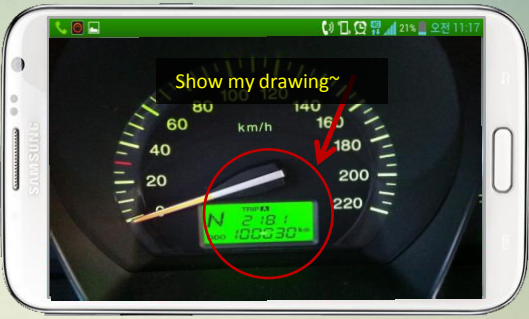
Use Case 2. Insurance

RemoteCall + visual pack for Global Insurance Company

Addons / Premiums

Easy to confirm the discount option by mileage

Easy to confirm the discount option by black box

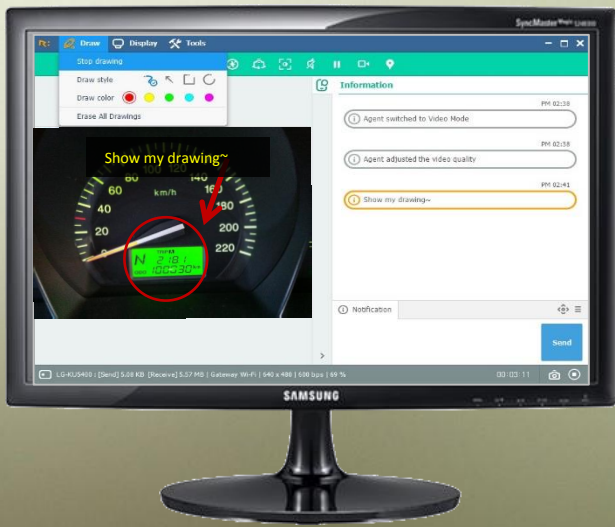


Customer Phone

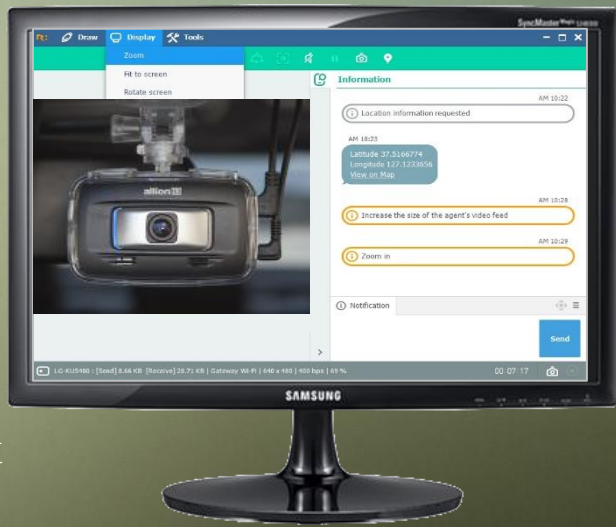


Real-time

3G | LTE | Wi-Fi



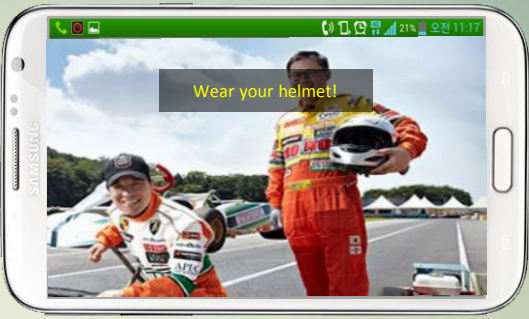
Insurance Agent



Use Case 2. Insurance

RemoteCall + visual pack for Global Insurance Company Staff Management

To check staff's outfit

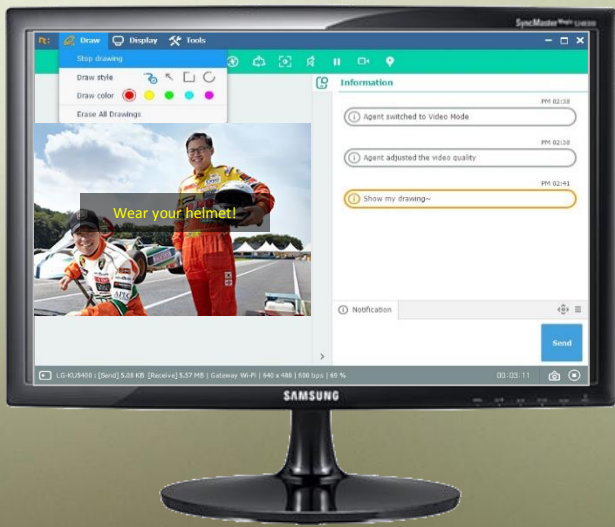


Field / Staff

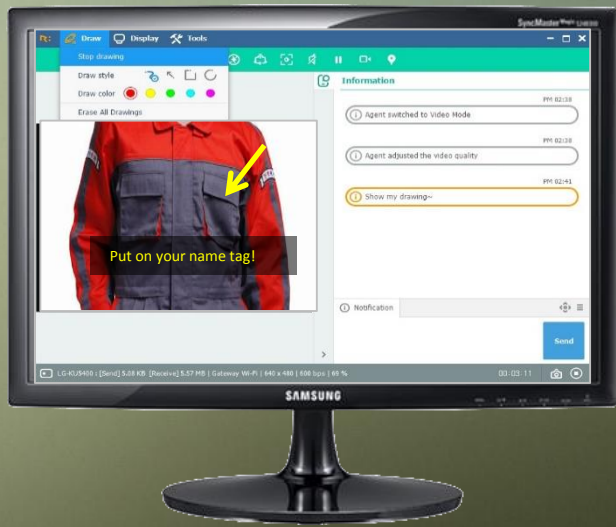


Real-time

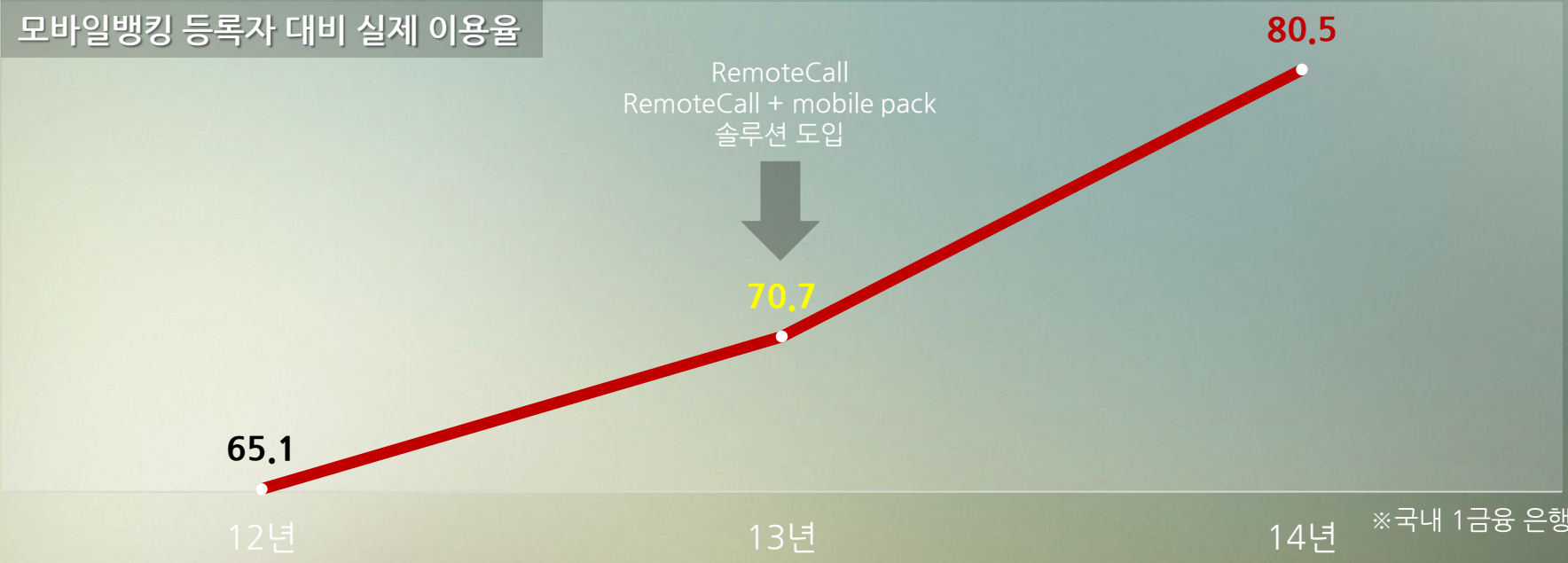
3G | LTE | Wi-Fi



Service Manager



Benefits of Remote Support



 <p>문제해결시간 단축</p> <ul style="list-style-type: none"> - Web 상담 : 40분 - 전화상담 : 17분 - 리모트콜 : 5분 	 <p>비용 절감</p> <ul style="list-style-type: none"> - 고객이탈방어 유지 매출 : 25억 - 재콜 처리 비용 : 130억 연간 총 155억 원 절감 	 <p>FCR비율 증가</p> <p>첫 전화응대의 문제해결 (First Call Resolution) 비율이 65% → 70%</p>	 <p>환경 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> - 출장 감소로 연간 CO2 발생량 약 455톤 감축 	 <p>고객만족도 증가</p> <ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 요청 중 43% 원격지원 - 원격지원 해결률 85% - 서비스 만족도 99%
--	--	---	---	--

※한국 ○○전자

Paradigm Shift to Non-face to face IT channel

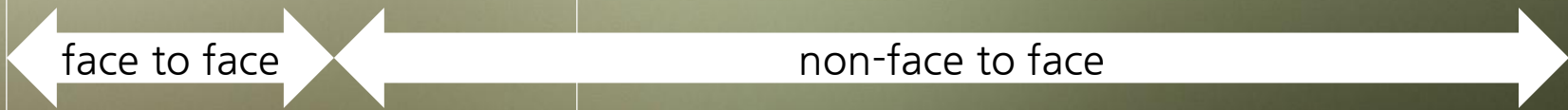
Smart Banking - 사용자 및 기업의 디바이스를 이용

Mobile Banking - 사용자의 디바이스를 이용

Internet Banking - 사용자의 디바이스를 이용

ATM - 기업의 디바이스를 이용

Bank - 점포를 이용



금융기관의 직접 통제

사용자의 점점 다변화로 중앙 통제 불가능

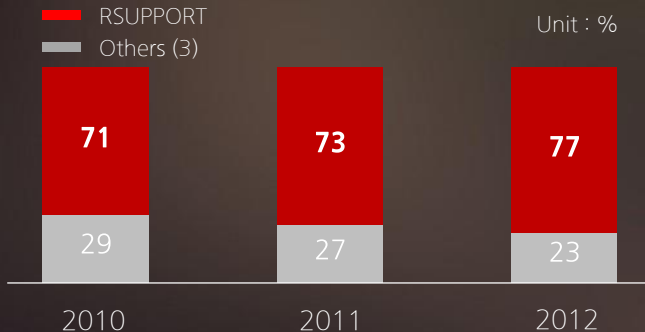
알서포트 소개

한국과 일본을 필두로 아시아 원격지원 시장의 절대적인 지배력 확보

글로벌 원격지원 기업 주요 활동영역

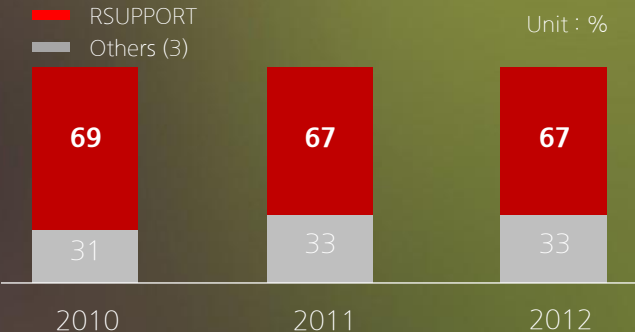


10~12년 국내 원격지원 시장 M/S 추이



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



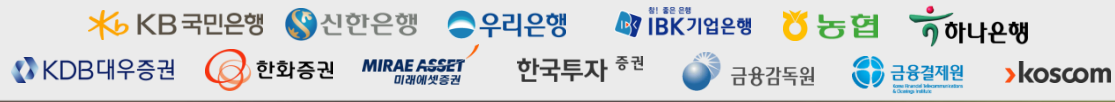
Mobile World top 1, 2 manufacturer and more



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:zer
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




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



Thank you.

RSUPPORT *Connecting lifestyle*

이주명, joomyung lee

Team manager | Product Marketing Team | Global Marketing Division

RSUPPORT Co. Ltd.,

joomyung@rsupport.com

070-7011-3900