

원격지원 솔루션

# WizHelper v7.0 Product Introduction



위즈헬퍼 v7.0 제품소개서



# Contents

1. 개요	3
2. 특징	5
3. 특징점	6
4. 사용 절차	7
• PC 고객	
• Mobile 고객	
• Agent 기기연결	
5. 주요 기능	9
• 특화기능	
• 보안기능	
• 모바일 상담원	
• Mobile 원격제어 기능	
• PC 원격제어 기능	
6. 관리자 기능	14
7. 기타 기능	16
• 모바일헬퍼 APP	
• 고객 접속 페이지	
8. 사용 환경	18
9. 레퍼런스	19
10. 제조사 소개	21

## WizHelper v7.0 Product Introduction

위즈헬퍼는 원거리의 PC & Mobile 디바이스를 원격으로 접근하여 화면 공유 및 제어를 통해 기술적 지원(문제해결), 업무처리 등을 수행할 수 있는 원격지원솔루션 입니다.  
지원OS ( Windows, Linux, Mac, Android, iOS )

### Windows Remote



- 웹을 이용한 1회성 접속번호 연결
- 접속번호 or 상담원 선택방식 연결
- 접속프로그램 지원
- Windows, Linux, Mac 지원
- 원격접속 전용 URL 제공

### Mobile Remote



- 모바일 헬퍼 APK를 이용한 원격접속
- 임의 APK 접근 실행 차단 기능
- Android, iOS 운영체제 지원
- 화면차단 기능 : 비밀번호 입력
- 화면 공유 차단으로 정보 유출 방지
- 상담이관 동시 제어 기능

### Agent Remote



- Agent 등록 관리
- POS, Kiosk, DID등 원거리 장비 원격제어 서비스
- Agent ON/OFF 확인
- 접속이력 관리
- 그룹관리, 접근권한 설정
- Windows, Android 지원

## WizHelper v7.0 Product Introduction

PC, Mobile 단말기의 CPU 점유율을 최소화하는 압축 기술과 데이터 전송 기술로 LTE급 속도와 선명한 화질, 다양한 기능을 제공합니다.

### 모바일과 PC를 동시에 지원

모바일과 PC를 동시에 최대 6명까지 원격 지원할 수 있어, 효율성이 높습니다.

1:N 다중 제어



### 고객 정보 보호 기능

원격제어 시, 고객의 사적인 앱 실행을 차단하는 모바일 보안기능입니다. [특허기술]



특허 제 10-1351449호

### 다양한 기능과 친숙한 인터페이스

원격지원에 최적화된 기능과 UI로 신속하고 편리하게 업무처리를 할 수 있습니다.

원격제어 특화 기능



### 업무효율이 배로 높아지는 관리

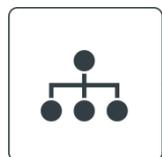
상담내용을 체계적으로 관리하고 자료화 할 수 있는 기능을 제공하여 업무 능률이 오릅니다.



업무 효율성 증대

## WizHelper v7.0 Product Introduction

국내 최초 원격제어 개발 회사로, 고객의 요구사항을 신속하게 받아들이고 서비스화하였으며 다양한 환경 변화에 따라 고객을 우선으로 생각하는 최상의 서비스를 제공하고 있습니다.



PC, 모바일 고객 상관없이 최대 6명 고객 동시지원.



다중 지원 상담이관 기능 제공  
소리전송, 음성채팅 등 다양한 기능  
위즈헬퍼로 업무의 효율성을 높여보세요!



국내 최초 가상 원격 비디오 드라이버 제공.  
빠르고 부드러운 원격제어 속도  
다양한 상담원 툴 제공



아란타는 **국내 최초로 원격지원 서비스**를 개발하여 29년간 기술력과 전문성을 바탕으로 고품질의 서비스를 제공하고 있습니다. 특허 등록 제10-1351449호



자유로운 네트워크 이동.  
3G ↔ LTE, LTE-A와 Wi-Fi의 자유로운 전환이 가능합니다.



위즈헬퍼는 한국 정보통신 기술협회에서 인증한 Good Software 1등급 우수제품입니다.

Certificate No. 15-0358



Mobile 상담원 제공  
업계 최초 Mobile to Mobile 서비스 제공



**[나라장터 종합쇼핑몰]**에서도 구매가 가능합니다.

## WizHelper v7.0 Product Introduction

고객접속페이지에서 접속번호 4자리만 입력하면 위즈헬퍼 원격 연결 완료!!  
쉽고 빠른 원격지원서비스! 위즈헬퍼에서 체험하세요.

### Step 1



### Step 2



### Step 3



### Windows 고객 사용절차

#### 1. 상담원 프로그램의 실행

- 아이디, 암호호 프로그램 로그인
- 최대 6명의 고객화면 연결기능
- 접속 번호 4자리 자동 생성
- 보안 통신

#### 2. 고객 접속

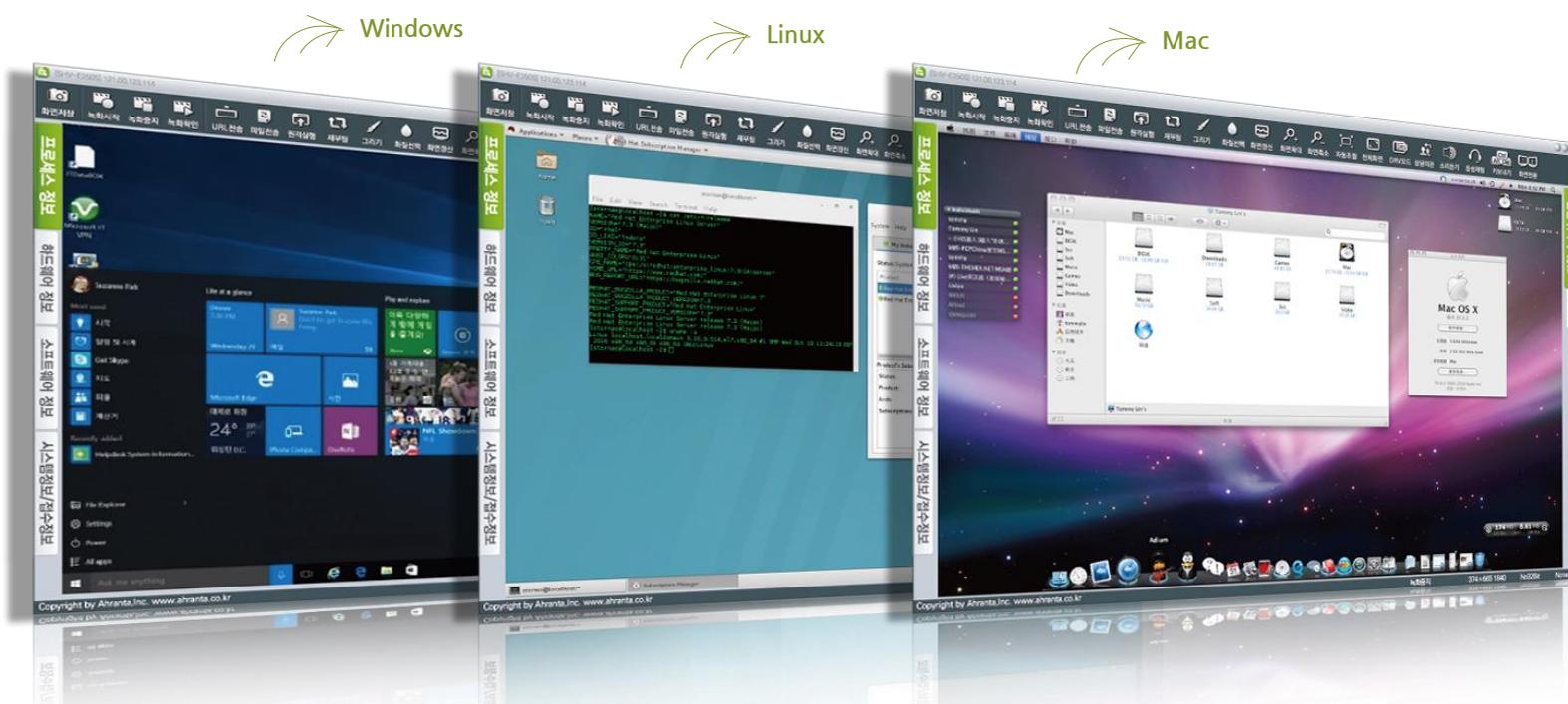
- 웹페이지를 이용한 고객 접속  
아이콘선택 또는 접속번호 연결
- 접속프로그램 방식 지원
- Non Active X 지원
- 웹표준화 지원
- 고객전용 웹페이지 제공/ 전용 스킨

#### 3. 원격제어 시작!

- 원격제어중임을 화면에 표시
- 채팅, 파일전송, 원격제어등 다양한 지원 기능 제공

# WizHelper v7.0 Product Introduction

원격제어에 특화된 다양한 기능을 위즈헬퍼에서 만나보세요!  
위즈헬퍼는 사용자 편의를 고려한 UI와 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



PC 원격 제어 기능

- 화면저장
- 녹화시작
- 녹화중지
- 녹화확인
- URL전송
- 파일전송
- 원격실행
- 채부팅
- 그리기
- 화질선택
- 화면갱신
- 화면확대
- 자동조절
- 전체화면
- DRV모드
- 상담이관
- iOS 실시간 화면 공유
- 소리듣기
- 문자 및 음성채팅
- 화면공유 / 제어권넘기기

# WizHelper v7.0 Product Introduction

모바일헬퍼 APP에서 접속번호만 입력하면 위즈헬퍼 원격 연결 완료!!  
쉽고 빠른 원격지원서비스! 위즈헬퍼에서 체험하세요.

## Step 1



## Step 2



## Step 3



## Mobile 고객 사용절차

### 1. 상담원 프로그램의 실행

- 아이디, 암호 프로그램 로그인
- 최대 6명의 고객화면 연결기능
- 접속 번호 4자리 자동 생성
- 보안 통신

### 2. 고객 접속

- Google Playstore/ iOS APP Store  
'모바일 헬퍼' 설치
- 접속번호 4자리 입력 연결
  - 고객사 전용 APK 제공
  - Android, ios 지원

### 3. 원격제어 시작!

- Airplay 원격지원
- Shotcut 기능과 ToolBar 의 다양한 기능
- 로그 수집 기능

## WizHelper v7.0 Product Introduction

원격제어에 특화된 다양한 기능을 위즈헬퍼에서 만나보세요!  
위즈헬퍼는 사용자 편의를 고려한 UI와 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



Mobile 원격 제어 기능

- 화면저장
- 녹화시작
- 녹화중지
- 녹화확인
- 회전금지
- URL전송
- 상태바 올리기
- 상태바 내리기
- 그리기
- 화질선택
- 화면확대
- 화면축소
- 자동조절
- 화면차단
- 상하반전
- 파일전송
- 상담이관
- 소리듣기
- 문자 및 음성채팅
- iOS 실시간 화면 공유

## WizHelper v7.0 Product Introduction

원격제어에 특화된 다양한 기능을 위즈헬퍼에서 만나보세요!  
위즈헬퍼는 사용자 편의를 고려한 UI와 다양한 원격제어 기능을 제공합니다.



### 상담이관 (N:1제어)

상담원이 고객의 문제를 해결하지 못할 경우 다른 상담원에게 상담을 이관하여 동시에 처리할 수 있습니다.



### 자동 재접속

네트워크환경 (3G,4G-WiFi)이 바뀌거나, 네트워크가 불안정하여도 세션이 끊기지 않고 유지됩니다.



### 소리전송

고객 디바이스 (PC 또는 Mobile)에서 재생되는 오디오를 상담원과 공유합니다.



### 음성채팅

헤드셋(또는 마이크와 스피커)이 구비되어 있는 경우 통신사 통화연결 없이도 음성채팅을 할 수 있습니다.

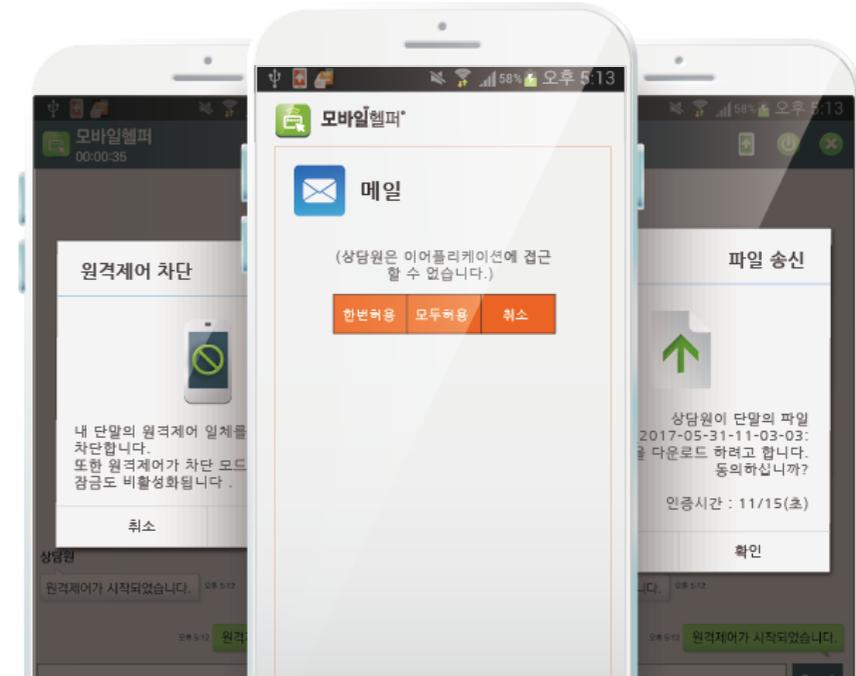


- LTE급 원격지원
- Mobile / PC 최대6대 동시제어
- 누구나 사용할 수 있는 직관적인 인터페이스
- 원격지원에 최적화 된 다양한 원격제어 기능
- 고객이 신뢰하는 암호화 통신 원격지원
- 모든 네트워크 환경 및 Android , iOS 지원

## WizHelper v7.0 Product Introduction

원격지원 중 유출될 수 있는 소중한 개인정보!!  
개인 정보 유출에 민감한 고객들이 안심하고 원격지원 받을 수 있도록 보안 기능이 강화 되었습니다.

통화중이어도, 원격사용자가 임의로 APK를 실행할 수 없습니다.



- 화면 차단 기능 : 고객의 비밀번호 등 개인정보가 화면에 노출 되는 경우 화면 전송 차단
- 앱 잠금 기능 : Whitelist 방식의 오픈 앱 설정 기능 (카톡 등 사생활 앱 실행 차단 기능)
- 보안통신 : SSL 보안통신 및 AES 256 암호화 통신
- 고객 동의 : 원격 연결, 파일 송신, APP 실행 등 고객 동의 후 진행

## WizHelper v7.0 Product Introduction

시간과 장소에 구애 받지 않는 위즈헬퍼 원격지원서비스!!  
위즈헬퍼 모바일 상담원 APP으로 언제 어디서나 원격지원서비스를 이용하세요.



위즈헬퍼 모바일 상담으로 시간과 장소에 구애 받지 않고 위즈헬퍼 원격지원서비스를 이용할 수 있습니다.  
모바일 상담원은 Android 디바이스에서 지원합니다. 구글 플레이스토어에서 '위즈헬퍼' 를 검색하세요!!

# WizHelper v7.0 Product Introduction

관리자페이지에서 통계 자료 및 설정 등 확인/수정이 가능합니다.

## 관리자 기능

- **사용통계**
  - 오늘의 통계
  - 상담원별 통계
  - 시간별 통계
  - 장애 유형별 통계
  - 운영 체제별 통계
- **기록 보기**
  - 상담원 접속 기록
  - 상담 기록
- **등록 기기**
  - 기기 목록
- **환경 설정**
  - 상담원 관리
  - 그룹 관리
  - 장애 유형 관리
  - 휴일/업무시간 설정
  - 앱 장금 제외 관리
  - SMS 관리
  - 설정

The screenshot shows the 'ADMIN' section of the WizHelper v7.0 Manager. The main content area displays '오늘의 통계' (Today's Statistics) for the date 2017-06-16. A table lists various statistics for user 'sujoon1115'.

상담원별	원격상태별	상담결과별	고객만족도별	장애유형별	처리시간별	디바이스별
sujoon1115 1	연결거부 0	해결 1	만족 1	네트워크 이상 0	5분 이내 1	Windows 1
	연결대기 0	미해결 0	보통 0	포인트락 기술지원 0	10분 이내 0	Android 0
	연결중 0		불만족 0	바이러스 치료 0	15분 이내 0	iOS 0
	연결종료 1		지정안함 0	프로그램 시연 연결 0	30분 이내 0	
				ASP 원격지원 0	1시간 이내 0	
				프로그램 개선 0	1시간 이상 0	
				환경설정 변경 0		
				브라우저 설정 변경 0		
				지정안함 1		
<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>	<b>합계 1</b>

Below the table, there is a section for '상담원별 차트' (Counselor-wise Chart).

## WizHelper v7.0 Product Introduction

상담원 로그인 패스워드 설정, 사용 권한, 사용기간 설정, 접근 아이피, 맥 주소 등록을 통하여 상담원 아이디의 접근 보안을 설정합니다.



### 관리자 기능

상담원 정보 설정 외, 접속 제한을 설정하여 무단 사용을 방지 합니다.

#### 상담원 관리

아이디	<input type="text" value="help01"/>	<input type="button" value="중복확인"/>
이름	<input type="text" value="홍길동"/>	
타입	상담원	
단말 라이선스	<input type="text" value="PC+Mobile 라이선스"/> ▼	
표시이름	<input type="text" value="상담원01"/>	

#### 접속 제한

##### 아이피

아이피 주소가 입력되면 프로그램에 로그인할 때 입력한 아이피만 로그인 됩니다.





##### 맥주소

맥주소가 입력되면 상담원이 프로그램에 로그인할 때 입력한 맥주소만 로그인 됩니다.

## WizHelper v7.0 Product Introduction

전용 APP을 제공하여, 모바일 원격지원 시 신뢰도를 향상 시킵니다.  
구글 PlayStore에 등록합니다.

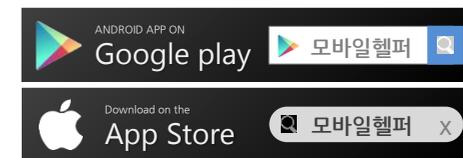
위즈헬퍼 APP



업체 전용 APP



모바일 고객 접근 APP [모바일헬퍼]는 구글 플레이스토어와 APP 스토어에서 다운로드 받을 수 있습니다. 전용 APP을 이용하시는 경우 구글 플레이스토어에 등록되며 모바일헬퍼가 아닌 전용 APP을 다운 받아 이용합니다.



## WizHelper v7.0 Product Introduction

- OS : win 2003 / XP / Vista / 7 / 8 / 10 / 안드로이드 4.0 이상 / iOS 지원, Linux, Mos 지원
- 통신지원 : 3G, WiFi, 4G, LTE, LTE-A, USB Cable 지원
- 네트워크 환경 방화벽, Proxy Server, Firewall, IDS, IPS, 공유기, 가상IP, 사설IP, 유동 IP 모든 네트워크 환경 지원

### SOFTWARE 사양

구분	서버 사양	상담원 최소 사양	고객 PC	고객 (스마트폰)
OS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apache tomcat 6.0</li> <li>• jdk 1.5</li> <li>• 모든 플랫폼 지원</li> </ul>	Windows XP 이상	Windows XP 이상	Android 4.0 이상 iOS 7.0 이상 Android 5.0 이상 모든 제조사
DB	기본 : PostgreSQL			

### HARDWARE 사양

구분	서버 최소 사양	상담원 최소 사양	고객 PC	고객 (스마트폰)
CPU	쿼드코어 2.0 이상	Pentium 4 이상	Pentium 3 2.0 GHz 이상	Android 4.0 이상 iOS 7.0 이상
MEMORY	8 GB	1 GB 이상	512 MB 이상	
HDD	300 GB	10 MB	4 MB	

# WizHelper v7.0 Product Introduction

위즈헬퍼는 다양한 분야에서 이용할 수 있는 원격지원 솔루션입니다.



## 제조사

- 모바일 기기 또는 S/W 제조사의 자사 제품 고객지원 제공
- 상담시간 축소
- 장애 원인 파악 수월



## 쇼핑몰

- 모바일 서비스를 제공하는 쇼핑몰의 고객지원
- 장소와 시간에 구매 받지 않는 고객 지원



## 공공기관

- 인터넷 모바일 행정 서비스 관련 지원
- IT 헬프데스크 유지보수 업무



## 고객센터

- 인터넷/모바일 소프트웨어 유지보수 및 고객지원
- 상담 및 출장 시간 감소



## 금융기관

- 인터넷 모바일 banking 지원
- 금융거래 고객지원 서비스
- 고객의 개인정보 보호



## 교육기관

- 이러닝 서비스 고객 지원

## WizHelper v7.0 Product Introduction

공공기관, 금융기관, 교육기관 등 다양한 분야에 위즈헬퍼 서비스 및 솔루션을 제공하고 있습니다.  
위즈헬퍼는 27년간 검증된 최상의 서비스로 국내외 5,000개사 구축의 국내 최다 레퍼런스를 보유하고 있습니다.

### 공공기관



### 금융기관



### 교육기관



### 일반 기업



# WizHelper v7.0 Product Introduction

아란타(주)는 최초의 원격제어 개발 업체로 최적의 원격제어 솔루션과 모바일, PC, 노트북, 서버 등의 안전한 관리를 위한 다양한 보안 솔루션을 제공합니다.

## 회사 현황

상호 아란타(주) / Ahranta.Inc.

설립일 1991년 9월 3일

대표이사 윤 상 권

사업내용 SW개발 및 공급

본사 서울 마포구 잔다리로 25, 우신빌딩 7층

홈페이지 [www.ahranta.co.kr](http://www.ahranta.co.kr)

## 아란타 제품군

### 01

#### 원격 솔루션

PC & Mobile  
원격지원 솔루션으로 다양한 네트워크 환경과 기기를 원격 제어합니다.

연간 임대 서비스 및 솔루션 시스템을 구축.

조달등록 상품

통합유지보수장애처리 및 긴급장애관리를 위한 원격접속 관리 시스템..

52시간 근무제 대응 스마트워크 지원

조달등록 상품



WizHelper



WizHelperONE

### 02

#### 보안 솔루션

정보유출 원천 차단을 위한 **폴더락 & 파일암호화** 보안 탐색기 **포인트락 PRO**, 포인트락 엔터프라이즈를 비롯하여 사내 전상장비 반출 입을 관리하는 **엔락** 등의 보안 솔루션을 제공하고 있습니다.



포인트락 / 엔락

### 03

#### 기타 SW

스마트폰 사용자의 위급한 상황 시 위치 및 영상, 음성 정보를 이용하여, 긴급상황 대응을 위한 **스마트긴급알람**

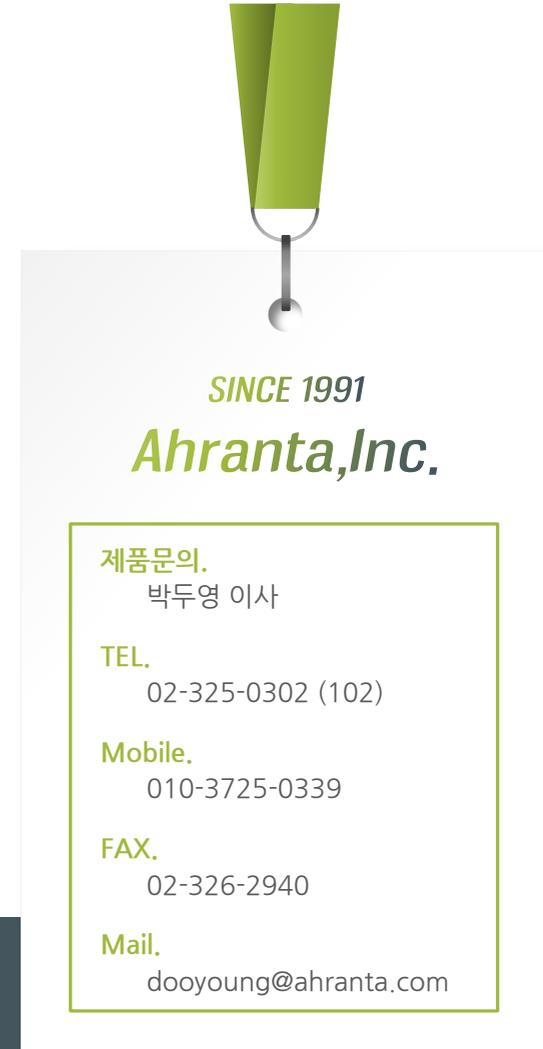
B2B /B2C 서비스

Android, iOS 지원  
구글 플레이스토어  
Apple AppStore



스마트 긴급알람

# WizHelper v7.0 Product Introduction



아란타㈜

서울시 마포구 잔다리로 25, 7층 | TEL. 02.325.0302 | FAX. 02.326.2940

Homepage. [www.ahranta.co.kr](http://www.ahranta.co.kr)

영업문의. 02.325.0302(102) | 기술지원. 02.325.0302(112) | 계약문의. 02.325.0302(100)

Copyright 1991. AHRANTA, Inc. All Rights Reserved.