# RemoteCallのセキュリティー性

遠隔支援製品を導入する場合、最終的に検討するべき事項は製品のセキュリティー性です。機能性と便利性だけを優先させてセキュリティー性が脆弱な製品を導入する場合、どのような予期しない状況に陥るか分からないからです。リモートコールは便利な機能とセキュリティー機能を全て満足させる唯一の製品です。データに対するセキュリティーに責任を負わなかったら、インターネットに完全に漏洩させるのと同じです。リモートコールは SSL 暗号化通信だけではなく、ユーザー安心機能をさらに強化した最高のセキュリティー性で、ユーザーとオペレータ両方に安全な遠隔支援を保障いたします。



## 全ての通信は SSL暗号化通信

リモートコールはデフォルトでSSL(Secure Socket Layer) プロトコルを支援し、データ通信及びウェブ認証など全てのネットワーク通信でSSL通信をデフォルトで使用します。

- **全てのウェブページは HTTPSを支援します。HTTPS 通信を通してさらに安全なウェブアクセスができます。**
- **データ通信にセキュリティープロトコルの標準である SSL (Socket Socket Layer) を支援します。**
- **暗号化方式は AES (Advanced Encryption Standard) を支援します。**
- **ファイル送信及びチャットにもSSLセキュリティー通信を完璧に支援します**
- **セキュリティー装備(Firewall,IPS,HTTP Proxyなど) とも完璧に互換性を維持します。**

リモートコールはウェブサーバーとの通信では HTTPS を、ユーザーとのデータ通信では AES と SSLを全て支援することでさらに安全な遠隔支援サービスを保障します。

## さらに強化されたユーザー安心機能

遠隔支援はユーザーとの信頼が一番重要です。ユーザーはオペレータに制御権を許可しますが、ユーザーの許可を通して全ての作業内容が制御されることを望みます。また個人情報部分に対するアクセスは必ずユーザーが直接制御をしてオペレータが制御することができないことを望みます。リモートコールはユーザーとオペレータ両方に安全な遠隔支援サービスを提供いたします。

- **リモートコールは一過性接続制御方式なので安心して遠隔支援サービスを受けることができます。**
- **FTP 機能使用時には、必ずユーザーの同意を得なければなりません。ユーザーの同意はユーザーだけが確認することができます。**
- **FTP 使用同意後に制御プログラムはユーザー PCで実行されます。ユーザーとオペレータ両方が一緒に見ながら動作するのでさらに信頼することができます。**
- **パスワード入力フィールドはオペレータの制御権に関わらず自動入力禁止になります。もうこれ以上パスワード漏洩に対する憂慮をする必要がありません。**
- **ユーザーは、「Ctrl+Shift」だけを押したらオペレータから制御権を取り返せます。**
- **遠隔制御実行中には、デスクトップ画面に「リモート接続中」と表示されます。これを通してユーザーは遠隔制御中であることを簡単に認識することができます。**
- **チャット及び FTPでの全ての記録はログとして残ります。ログはサーバーに送信されて記録管理されます。**
- **遠隔制御接続の前/後に同意書を通した制御確認機能を支援します。これを通してユーザーに安全な遠隔支援を知らせることができます。**
- **接続 Pin-Code 機能を通して実際に電話中のオペレータであることを確認することができます。**

リモートコールのユーザー安心機能はユーザーだけのための機能ではなく、ユーザーとオペレータ両方のための機能です。オペレータはユーザーの同意を通した許可と、ユーザーと一緒にする支援サービスを通して、安全な遠隔支援サービスを提供することができます。

· **Rsupport Co., ltd. :** 2F, Nano Bldg. 149-11, Bangi-dong, Songpa-gu, Seoul, 138-050, Korea
· **Call :** Sales@rsupport.co.kr Tel. 02-479-4430

# 便利さとセキュリティー機能まで完璧に支援するのはリモートコールしかありません。



## 画面録画機能を通した安全な遠隔支援（オプション機能）

コールセンターを運営する多くの企業は、必ずユーザーとオペレータ間の会話内容を録音システムを通して録音します。このようにリモートコールには、インターネット遠隔支援を録画することができる機能を提供します。リモートコールを利用すれば、サーバーで全てのオペレータの制御関連画面を録画することができます。これを通して安全な遠隔支援サービスを提供することができます。

■ **オペレータの全ての記録は録画サーバーに自動保存されます。**

■ **管理者はオペレータの録画機能を中央統制することができます。**

■ **全ての記録された録画内容はウェブで再生可能です。**

**録画は一番強力な安心機能**で、オペレータとユーザー両方に安全な遠隔支援を保障します。もうこれ以上遠隔支援に対する不安を持つ必要がありません。ただユーザーのために、さらに速くて安全なユーザー支援だけに専念することができます。

## 間接制御を通した遠隔支援

遠隔制御システムで一番重要な部分が、直接的なマウス/キーボードによる直接制御です。しかし、このような直接的な制御より案内機能を通した間接制御でも制御効果を得ることができます。これを支援するために、リモートコールには強力なユーザー案内ツールが提供されています。描画ツールとウェブページ案内機能を利用したら、ユーザーに簡単に説明や案内をすることができます。

- **強力な「描画ツール」を利用して問題を指摘したり、案内することができます。**
- **描画ツールはユーザーとオペレータ両方が使うことができるので、効果的に意思の交換が可能です。**
- **「ウェブページ案内機能」を利用して、ユーザーとオペレータが同じウェブページを簡単に案内できます。**
- **「URL 送信機能」などを利用した間接案内機能**

リモートコールは多くの間接支援ツールを提供いたします。間接支援はユーザーが直接オペレータの説明により効果的に案内するための機能です。これを利用すればさらに安全な遠隔支援サービスを提供することができます。

## 完璧な Web Browser Add-on 機能

ウェブ基盤遠隔支援を最初に作り出したリモートコールは完璧な Add-on 機能を提供いたします。大部分のウェブ方式製品は、ウェブオブジェクト(ActiveX,JAVA Applet)などを通して実行ファイル(Execution Program)を実行して遠隔制御をします。しかしこれはセキュリティー性に深刻な問題があります。一過性接続で終わらなければならないプログラムが、継続してPCにインストールされて任意に実行されたり、またはウイルスに感染することがあるからです。しかし**リモートコールは完璧なAdd-on方式で、DLLにだけ存在**します。別途に実行ファイルとして実行されないので、ユーザーはWebページだけを終了したら、遠隔支援を中断することができます。またウイルスなどの感染の心配もありません。

## 全ての機能に対する権限設定が可能

リモートコールの大部分の主要機能はリモートコール管理者により**中央統制が可能**です。管理者はウェブブラウザーを通して、各オペレータ別に権限設定をすることができます。また指定されたオペレータのPCでのみ遠隔制御することができるように制限することができます。

Copyright ⓒ 2008 Rsupport Co.,ltd, All rights reserved. Rsupport, the Rsupport logo, and RemoteCall are trademarks or registered trademarks of Rsupport in South Korea and/or other countries. All other product names or company names referenced herein may be the trademarks of their respective owners. Catalog No200501K