

安然塔株式会社

产品说明书

基于网络应用的远程支持解决方案

Best Network Solution Provider



<http://www.ahranta.com/>

2006年12月

目 录

一. 公司简介	3
二. 产品概要	3
1. 主要产品简介	3
2. 产品用途	3
3. 产品特点	4
4. 应用效果	5
5. 相对于同类型公司的竞争力	5
三. 产品功能	6
四. 系统构架及技术指标	9
1. 系统构架	9
2. 可靠的安全保障	10
五. 系统配置要求	10
六. 应用方案	11
七. 结束语	11



一. 公司简介

安然塔株式会社，以创建最优秀的远程控制技术与服务为目标，成立于1991年。早在1993年，就在韩国第一个推出了DOS系统下的远程控制解决方案（A/S博士的DOS版本），并对韩国的IT市场产生了巨大的冲击力。不仅如此，通过不懈的技术开发与技术创新，我们开发并向市场推出了基于网络的，更优秀的远程控制解决方案（企业专用的Desktop Helper，A/S博士的Windows版本及私人用GOMYPC）。

本公司拥有自主知识产权的远程控制产品、成熟的技术研发队伍及具有奉献精神的客户服务团队。凭借着在远程控制技术领域的领先优势，及在韩国15年间的不懈努力所积累的经验，我们将竭诚为客户提供最优秀的产品和服务。

二. 产品概要

1. 主要产品简介

企业专用产品

① Desktop Helper 2005

‘Desktop Helper’是基于网络的远程支持服务，能够比电话及邮件方式更快更准确地为非特定的客户解决计算机上的故障，是能够节减1/3以上客户服务费用所必需的服务。

② A/S博士

‘A/S博士’是一种预先对特定的多数计算机进行登记，并能够随时随地为其提供远程维护的服务。因不需要直接的现场办公，从而使维护费用节减未使用前的1/3以上，它是计算机远程管理及支持所必需的服务。

私人用产品

③ GOMYPC

‘GOMYPC’作为私人用远程控制服务，是一种只要能连接到网络，就可以随时



随地的远程接入到，放置在家庭、职场、学校等的计算机，并能对其进行自由操作的服务。

2. 产品用途

① Desktop Helper 2005

Desktop Helper是通过网络，为客户的PC提供远程支持服务的一款，新概念的在线客户支持服务。当客户不熟悉PC的操作或者PC出现故障而需要帮助时，无需现场维修，客户只需进入Desktop Helper的服务主页，就可以享受到远程控制、远程文件（文件夹）管理、远程进程管理、聊天等多样的远程支持服务。

还有，在远程支持结束后，处理纪录以文件的形式储存在DB中，并可以以多种方式（按照咨询人员、星期、时间等）来进行查询。而且，这些记录还可以成为客户管理的重要的数据资料。

拥有这些优点的Desktop Helper,通过网络，可以帮助所有的企业，为非特定的多数客户提供服务，并使企业能够灵活的开展客户管理及支持业务。

例如）金融机关（银行、证券公司等的网络在线金融服务）、提供网络信息的企业（为提供信息而在PC的设定过程中，进行说明及支持）、为使用MP3、数码相机等电子产品的客户，提供与PC连接使用时相关的支持服务（内置SW的故障处理、硬盘固件等的远程升级）

② A/S博士

A/S博士也是基于网络的，计算机远程管理系统。它适用于大型的连锁店管理其分散在各地卖场内的POS系统、公司内部的群体软件、大学的电算室等特定的多数计算机。

③ GOMYPC

在这些时候，

公司职员：休息日、休假期、下班后，需要接入公司的计算机处理紧急业务时

营业人员：在外部接入公司的计算机后，查阅文件或者需要进行产品试用时

家庭主妇：在外部，需要使用网上银行或进行网上购物时

检查子女使用计算机的情况时



其它：需要连接进入父母、朋友、兄弟姐妹的计算机，为其提供帮助时数码相机摄像后，由于内存空间不足，需要直接把照片储存在自己家中的计算机内时

GOMYPC将会满足您的需求。

3. 产品特点

- √操作简单，远程控制、聊天帮助、远程文件管理等所有的功能都可以在同一个画面中实现。
- √支持4种连接模式（动态IP、静态IP、虚拟IP、内网模式），并可以根据网络环境进行自动安装（也可手动安装）。
- √使用同行业中特有的网络组件模式，不需要安装其它程序。此为本公司特有模式。
- √所使用的组件只有几百KB，它只相当于同类产品容量的1/15到1/5。它也是同行业中容量最小的产品。
- √韩国国内最早支持虚拟IP和防火墙的远程支持服务
- √通过节省出差时间和费用从而降低营业成本，使咨询人员更有效地为更多客户提供支持服务
- √减少同一个客户因未能解决的问题而多次重复拨打的电话量
- √不论客户的配置环境如何都能为其提供支持（比如： 防火墙，VPN，动态 IP，虚拟 IP，等等）

4. 应用效果

- * 节减客户服务费用的效果：
通过减少通话的数量与时间，从而节减电算支持的整体费用。
- * 提高业务效率的效果：
可以生成多样的查询、统计报表，并为将来的发展策略提供帮助。
- * 提高客户满意程度的效果：
能够增加一次性解决客户问题的比率。
- * 提高企业竞争力的效果：
通过远程支持服务，使客户支持服务实现差别化。

5. 相对于同类型公司的竞争力

(1) 高效的网络连接方式



- * 主要采用P2P的连接方式，从而最大程度的减少服务器的负载
- * 除主控制端与被控端都是虚拟IP的情况之外，都可以采用P2P的直接连接方式
- * 安全、快捷
- * 能够自动的支持防火墙、动态IP、IP共有器等多样的网络环境
- * 丰富成熟的技术可以保证连接的安全性

(2)最少的运营费用

- * 硬件方面只需2台服务器就可以开展事业
- * 每20,000名客户只需增设一台DB服务器即可

(3)提高客户价值的CRM（客户关系管理）功能

- * 不仅仅提供单纯的远程支持解决方案，还可以提供与远程支持相关的各种统计和客户信息的报告书，从而赋予了客户新的价值
- * 通过客户远程支持的书功能，可以实时的分析远程支持解决方案的能效
- * 通过报告书，可以树立新的客户对应策略

三. 产品功能

① Desktop Helper 2005

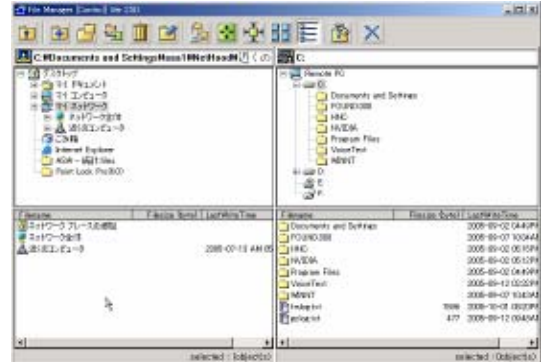
1 远程控制

- * 调节远程画面显像度（自动/32/16/8bit）的功能
- * 调解远程画面大小（100/75/50%）的功能
- * 抓取远程画面功能- 以 JPG 的形式保存
- * 红笔功能- 可以在远程画面上用红笔画图书写
- * 运行远程控制命令语言功能及远程传送网址功能
- * 访问远程计算机及其外围设备功能



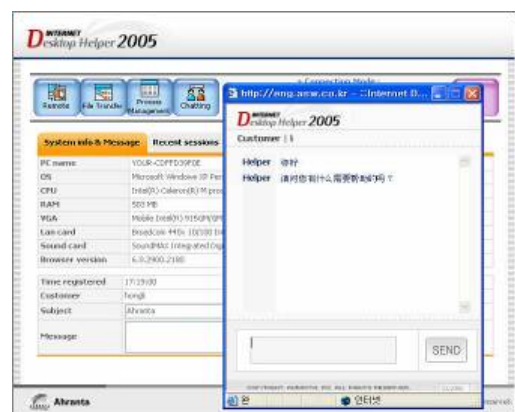
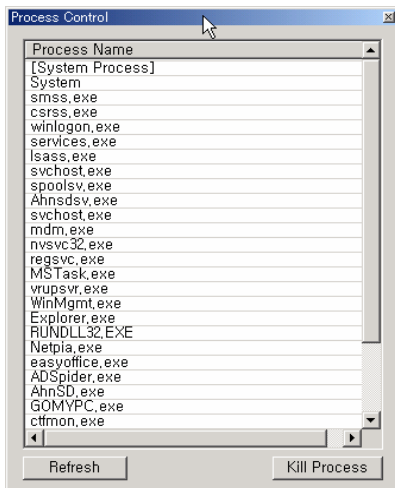
2 文件管理者

- * 通过鼠标的托拽和摘取可以轻松地传送文件及文件夹。
- * 断点续接功能及文件压缩功能
- * 文件的生成及删除等文件管理功能
- * 采用与视窗探索器相同的界面



3 进程管理/ 聊天帮助

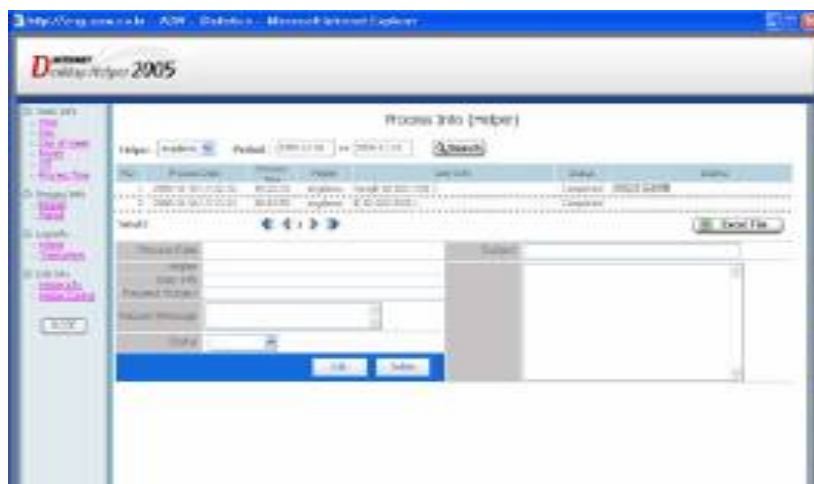
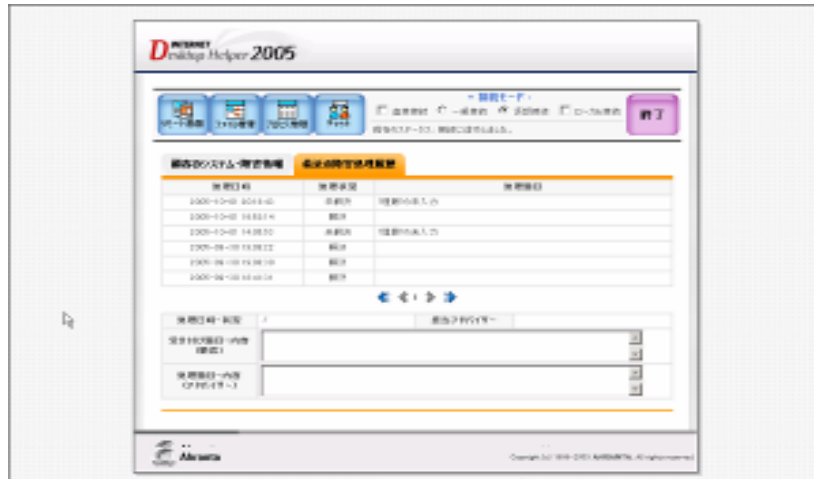
- * 等待者名单功能及通知功能
- * 聊天帮助功能：当提供在线帮助的时候，可以与用户进行文字聊天
- * 可以监控远程计算机的所有进程，结束及刷新画面的功能
- * 重新启动功能：可以重新启动远程的计算机。



4 业务处理纪录管理及故障类型管理

- * 多样的统计表和报告书功能
- * 填写故障处理纪录并可以实时检索的功能
- * 填写后的故障处理纪录，储存在DB中
- * 按照每个咨询人员来记录客户登陆状况的功能
- * 可以根据时间段（月/日）来检索、查询故障处理纪录及统计资料
- * 可以根据咨询人员来检索、查询故障处理纪录及统计资料
- * 可以根据操作系统来检索、查询故障处理纪录及统计资料
- * 管理每个客户固有纪录的功能并可以实现咨询纪录的共有





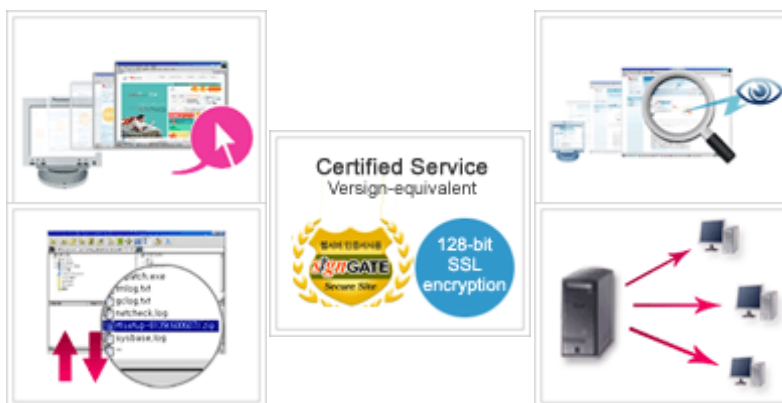
② A/S博士

A/S博士除了拥有Desktop Helper的主要功能之外，还有以下的功能。

- * 信息发布栏及通知发布栏功能
- * 分组管理客户的功能
- * 设定每组咨询人员权限的功能
- * 客户系统信息（CPU、OS、IP、VGA、RAM等）及登陆确认功能

③ GOMYPC

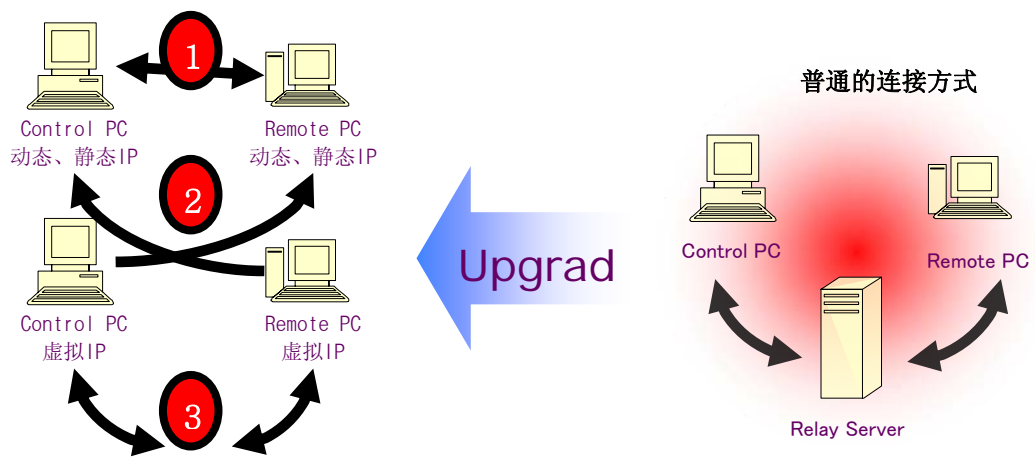
- * 简捷的登陆过程及接入方式
- * 支持多样的OS及网络环境
- * 便利强大的远程控制功能
- * 便捷强大的文件传送功能
- * 强力的保安功能及优秀的安全性能



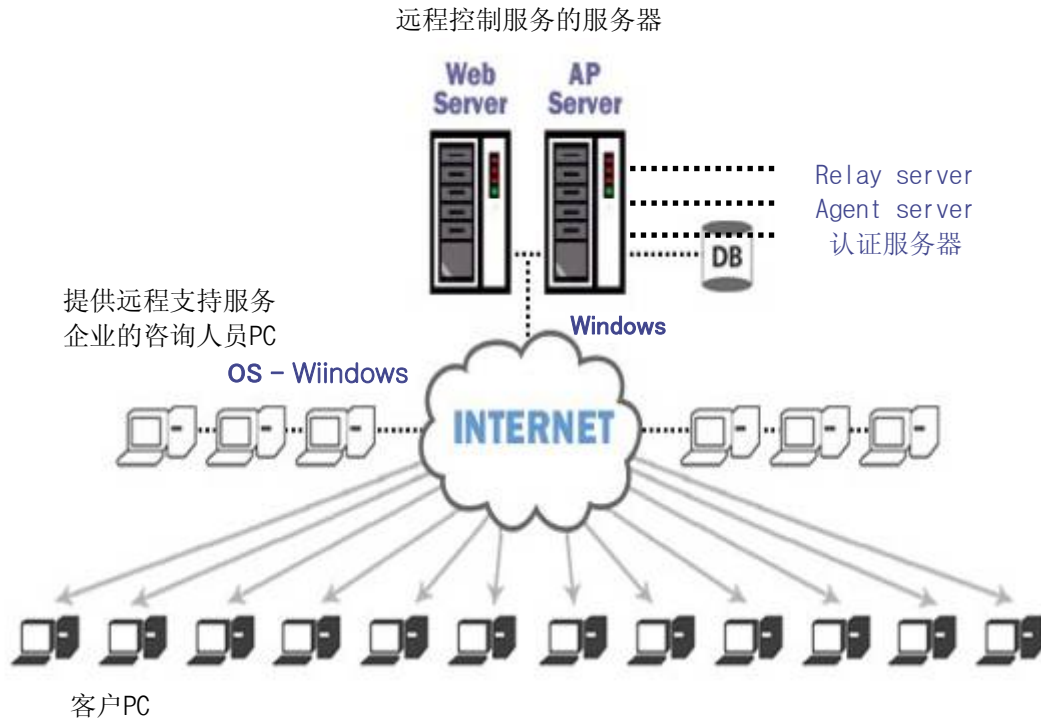
四. 系统构架及技术指标

1. 系统构架

连接方式上的差异



	网络环境	连接方式
1	双方都为静态IP或者动态IP时	以P2P方式直接连接
2	一方是虚拟IP时	向对方发出连接邀请后，以P2P的方式连接
3	双方都是虚拟IP时	通过虚拟服务器连接



2. 可靠的安全保障

- * 所有的数据传送都被加密(128-bit AES: Advanced Encryption Standard).
- * 个人数据(如: 密码)都被加密并保存到数据库中。
- * 与使用服务器记录及连接信息相关的记录, 都是以登陆状态的形式来存储并进行管理。
- * 任何一方(用户和咨询人员)都可以随时离开。
- * 会议结束之后, 咨询人员无法再次访问用户的个人计算机除非再次得到用户许可。

五. 系统配置要求

	内容	具体配置
硬件	OS	Windows Server 2000 , 2003
		.Net FrameWork 1.1 , 2.0
		IIS
	DB	MS-SQL Server 2000
ODBC, OLE		
软件	CPU	Xeon 3.0GHz Dual
	Cache	1MB
	Memory	2GB
	HDD	72GB * 23 (RAID5)

六. 应用方案

① Desktop Helper 2005

1. 数码机器企业：可以帮助企业为客户提供远程支持，并解决因MP3播放器或者数码相机内置的S/W所产生的故障及硬盘固件的升级等操作
2. 金融机关（银行、证券公司等）：提供在线金融服务（网络银行等）时，客户下载所需的软件及安装或者在设定安全设置时，为不能熟练操作PC的客户提供在线支持服务。
3. S/W企业，PC及PC配件企业：帮助企业为客户提供远程支持，并解决程序故障、系统升级、安装驱动程序等问题。
4. 网络教学：帮助不能熟练操作计算机的网络课程学员，解决登陆、软件下载



载、教学产品升级等问题

② A/S博士

1. 连锁代理店：远程管理散布在全国各地的POS设备, 并解决其使用故障、定期升级等问题
2. 公共机关（办公厅、学校等）：远程解决PC操作中出现的故障、并通过对各分支机构及部门的PC系统目录化管理，从而更有效的提高管理效率。

七. 结束语

本公司是韩国最早从事于，远程控制技术的开发与服务的企业。在 15 年的历程中，我们积累了丰富的技术与经验。本公司在雄居韩国远程控制市场占有率第一位的基础上，积极的开拓海外市场。并且，通过我们不懈的努力，本公司的产品已经成功地进入了美国与日本市场。

随着中国经济飞速的发展，各企业及个人对远程控制服务的需求也在逐渐增大。因此，本公司正在积极的准备进入中国市场。现在，我们正在寻找在中国的合作伙伴，与我们共同开拓中国市场。如果贵公司有意与我方合作，我们相信以我们成熟的技术与贵公司的实力，一定可以开创出一片美好的天空，并为我们双方带来巨大的利益。

我们真诚地希望能够与贵公司携手，共同开拓中国的远程控制服务市场。如贵公司有意向或者需要了解更详细的情况，请致电我们。我们会热情积极地为您解答一切有关事宜。

安然塔株式会社

电话：82-2-325-0303 移动电话：82-10-9916-1012

<http://www.ahranta.com/> hongli@ahranta.com

李洪利