

HicomAS Service Instruction

하이컴서비스/PC Manager 소개서



Confidential : This proposal and all contents herein are the sole property of DearBiz Co.,Ltd. Any reproduction or distribution of this document without the written consent of DearBiz Co.,Ltd. is prohibited. © 2006 DearBiz Co.,Ltd.

신기술기업 벤처기업
제 051134233-1-00180호



www.hicomAS.com



HiComAS
하이컴서비스/PC Manager



Table of Contents

I. 회사소개

II. HicomAS 서비스 소개

III. PC Manager 소개



I. 회사소개

1. 회사개요

2. 조직구성

3. 연혁

4. 사업부문소개

5. 왜 디어비즈 인가?

C ONTENTS

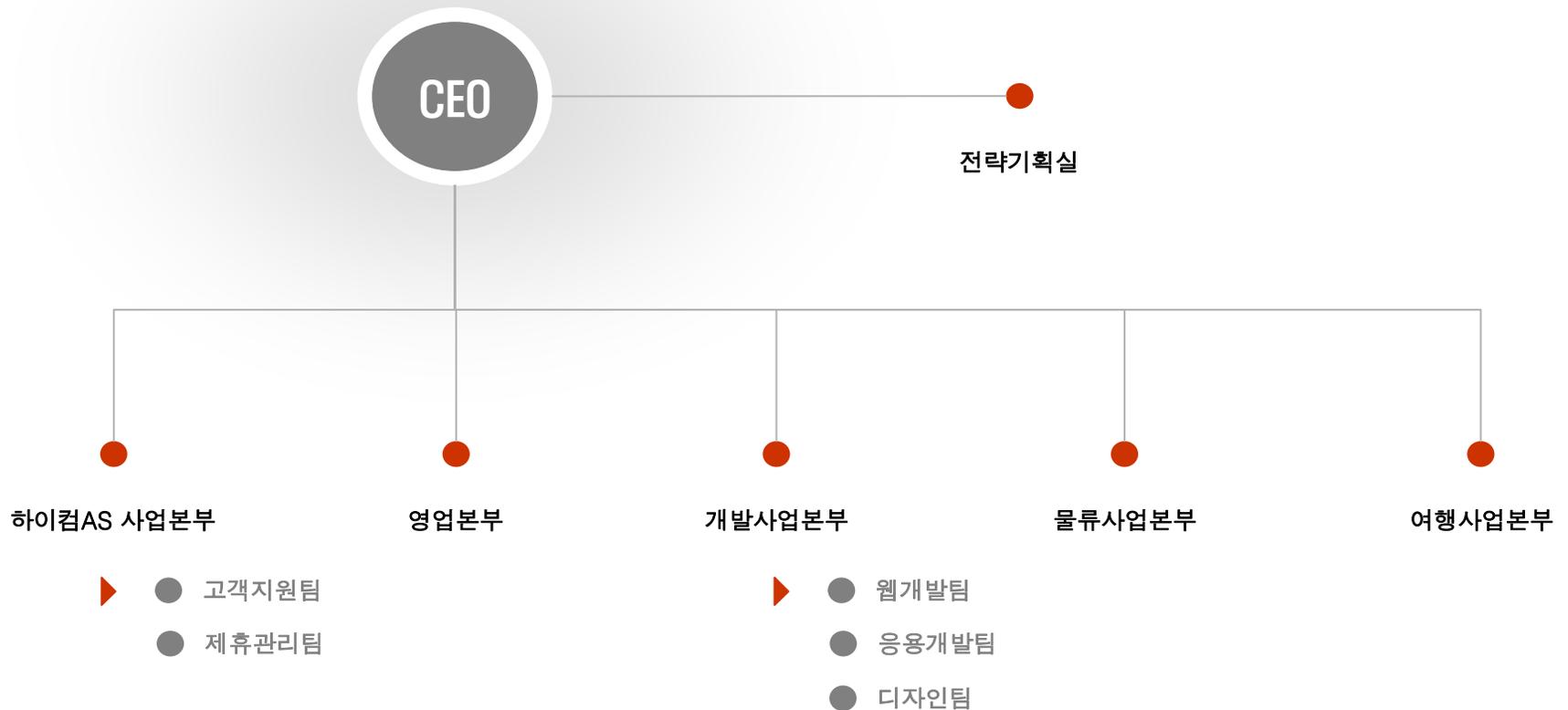
1. 회사개요

- 회사명 주식회사 디어비즈
- 대표이사 정재훈
- 설립년도 2002년 3월 15일
- 직원수 40명 (2007년 2월)
- 주요사업 컴퓨터 A/S 사업, 컴퓨터 판매 사업, 인터넷 서비스 사업,
 제휴 마케팅 사업
- 주소 서울시 관악구 봉천11동 1659-2 청동빌딩 8층
- 대표전화 Tel : 1544-1175 / Fax : (02) 886-6713

About Us

2. 조직구성

체계적이며 잠재된 가능성을 이끌어내는 **열린 조직구성**



3. 연혁

History



4. 사업부문 소개

{ HicomAS을 기반으로 한 사업영역 확대 }



5. 왜 디어비즈 인가!



HicomAS 통한 신규사업 확대

- 조직적이며 체계적인 전국 A/S망 구축
- 전국 1,600여 개의 A/S 가맹점 보유
- 지사 및 센터와 공동 마케팅 개척
- HicomAS 가맹점을 통한 신규사업 창출 (B2B, B2C 서비스 확대)

CEO의 투명경영

- 수익중시경영 실현
- 서비스 품질경쟁 가속화

Why!

시장의 다변화 전략

- 아웃소싱을 통한 사업위험 최소화
- 서비스 및 제품 인지도 통한 강한 영업력
- 서비스 및 제품의 마케팅 전략 다양화

시장 경쟁력 강화

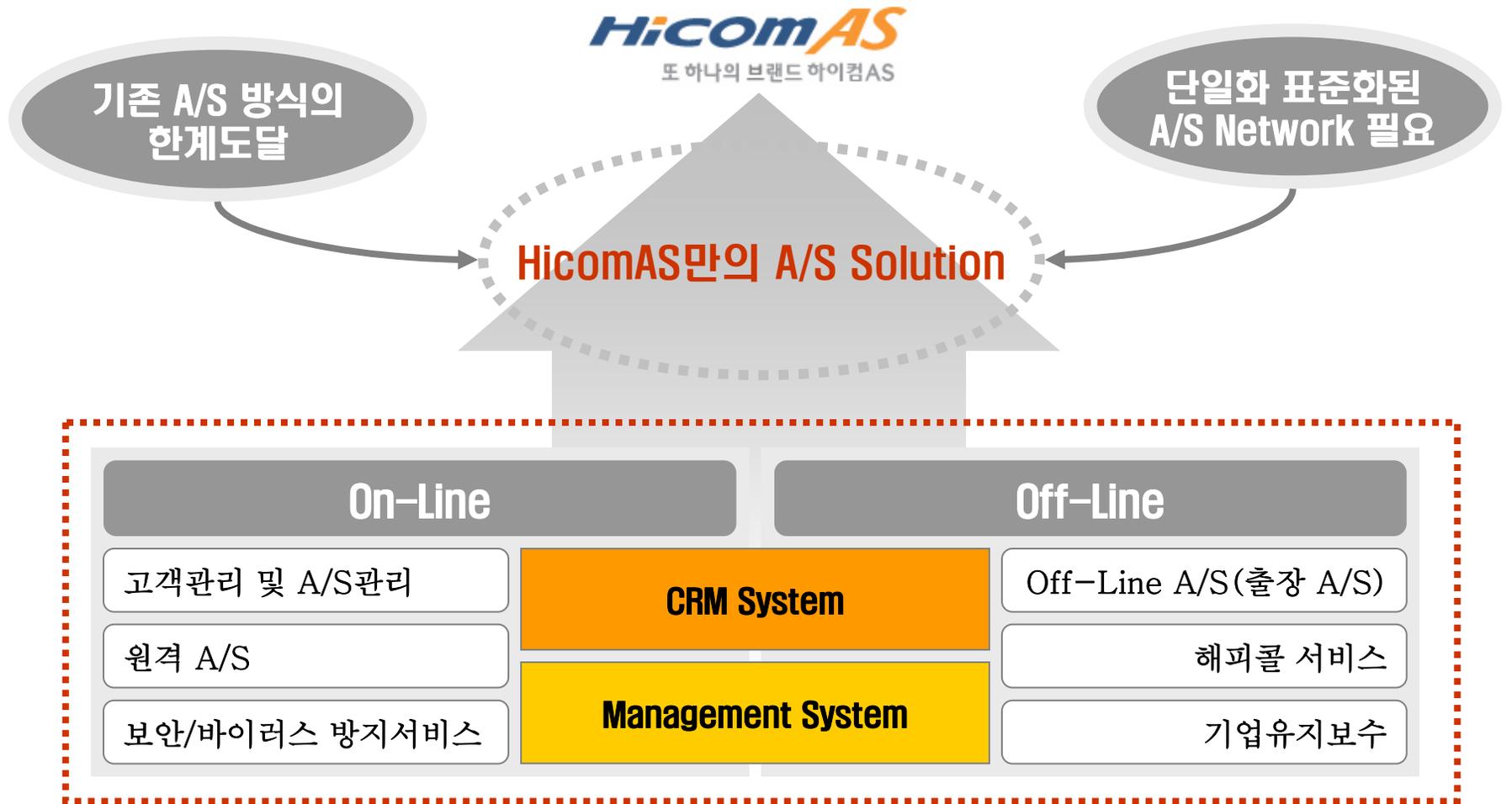
- 창의적 조직체계 구축
- 핵심 역량 발굴
- 우수한 인력관리 능력

II. HicomAS 서비스 소개

1. 서비스 개요
2. HicomAS 서비스란?
3. HicomAS 서비스 Process
4. HicomAS만의 특화된 A/S Solution
5. 국내 최대 규모의 off-line A/S망 구축
6. 기대효과

C ONTENTS

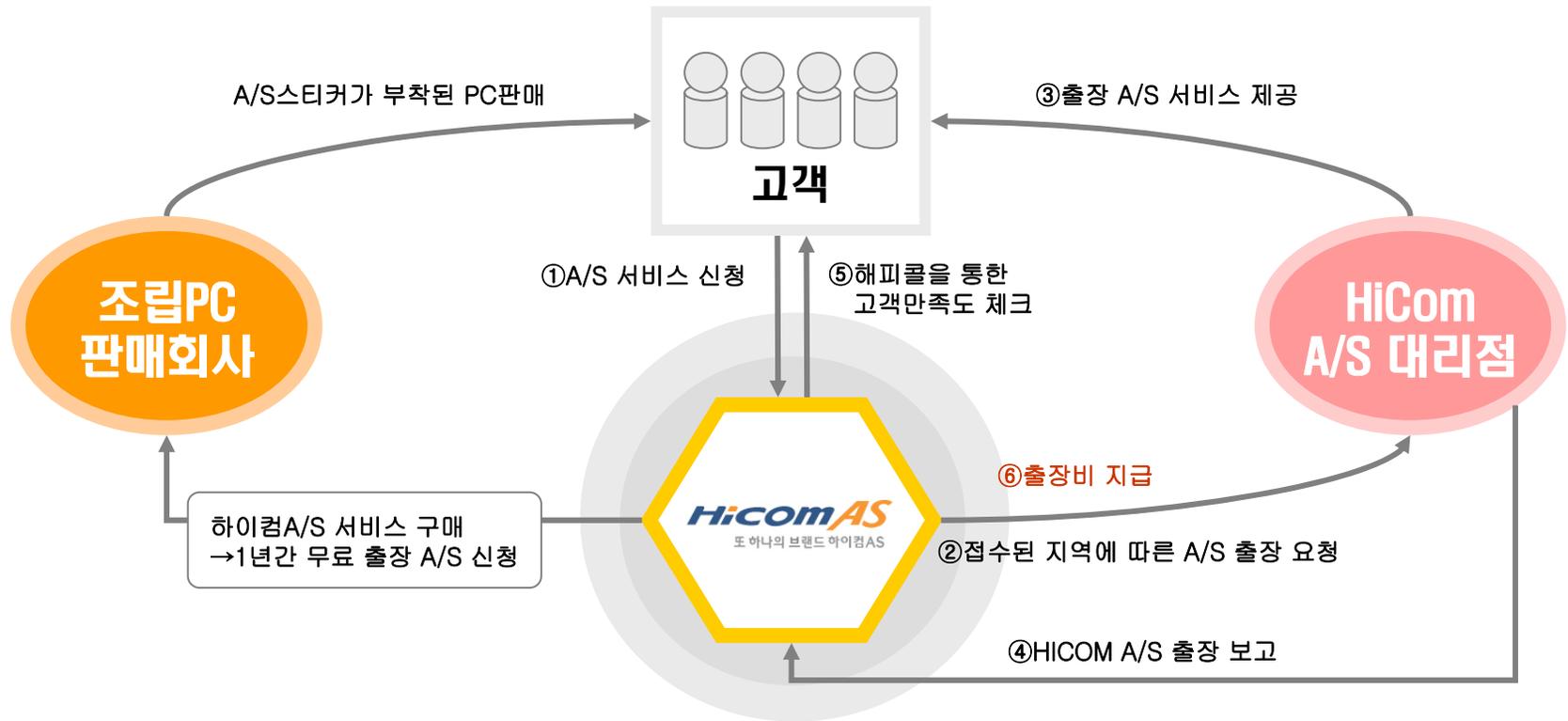
1. 서비스 개요



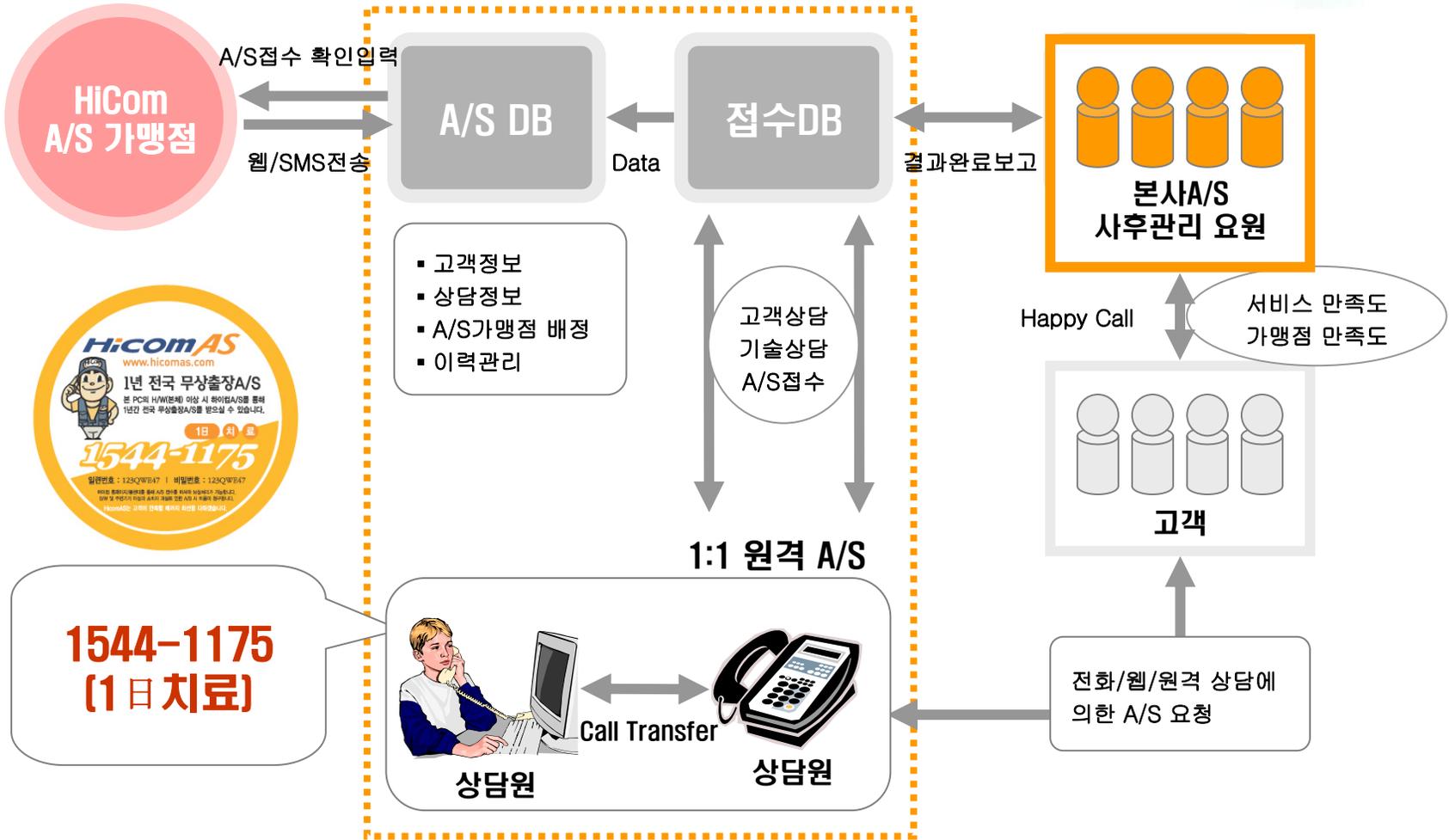
2. HicomAS 서비스란?

HicomAS 서비스란?

HicomAS에서 제공하는 스티커가 부착된 상태로 판매된 조립PC를 대상으로 1년간 출장A/S 비용을 보상해주는 서비스입니다.



3. HicomAS 서비스 Flow



4. HicomAS만의 특화된 A/S Solution

기존의 오프라인 A/S망과 온라인 복구A/S의 결합을 통한
신개념의 A/S Solution 구현

Total on-off line A/S System

HicomAS System Solutions

PC Manager

온라인 3초 복구 서비스

A/S 진단 및 원격지원 서비스

데이터 백업 서비스

유해사이트 차단 서비스

인터넷 장애진단 서비스

Management System

고객별 A/S 진단 DB 구축

해피콜 관리 시스템

담당자 지정관리 시스템

CRM System

고객관계관리 시스템

고객 수리진단 내역 공개

해피콜 서비스

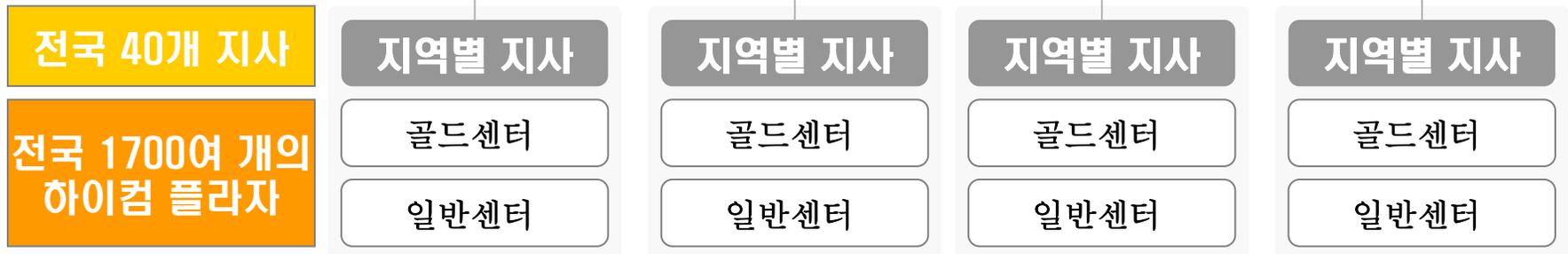
지정 담당A/S 서비스

전국 출장 A/S 서비스

5. 국내 최대 규모의 off-line A/S망 구축

국내 최대 규모의 조립PC 판매업체 및 A/S 대리점 망 구축

전국 40개 지사, 1600여 개의 A/S센터의 하이컴 플라자



지역	서울	경기	인천	강원	충청	대전	전라	대구	광주	경상	부산	제주	전국
업체 수	538	280	71	62	107	37	112	62	38	186	107	11	1,611

(완제품피시 판매업체 및 A/S대행 업체 현황, 2006.08 기준)

6. 기대효과

HicomAS와 함께라면

귀사의 對 고객서비스는 한발 더 앞서나갑니다.

고객 신뢰도 상승

- 일반 조립PC의 A/S에 대한 해결책 제시
- 자체적인 브랜드화를 통한 고객신뢰도 상승

저렴하고 신속한 A/S

- 전국 40개의 지사와 1,700여 개의 하이컴플라자를 통한 신속한 서비스 가능

고객정보의 체계화

- 자사 출고 PC A/S현황 파악 및 A/S처리 상태 확인 가능
- 고객별 A/S접수 현황 및 해피콜 만족도 확인가능

III. PC Manager 서비스 소개

1. PC Manager 서비스란?

2. PC Manager 서비스 Flow

3. PC Manager 서비스 구성

4. 기존 복구솔루션과 PC Manager 비교

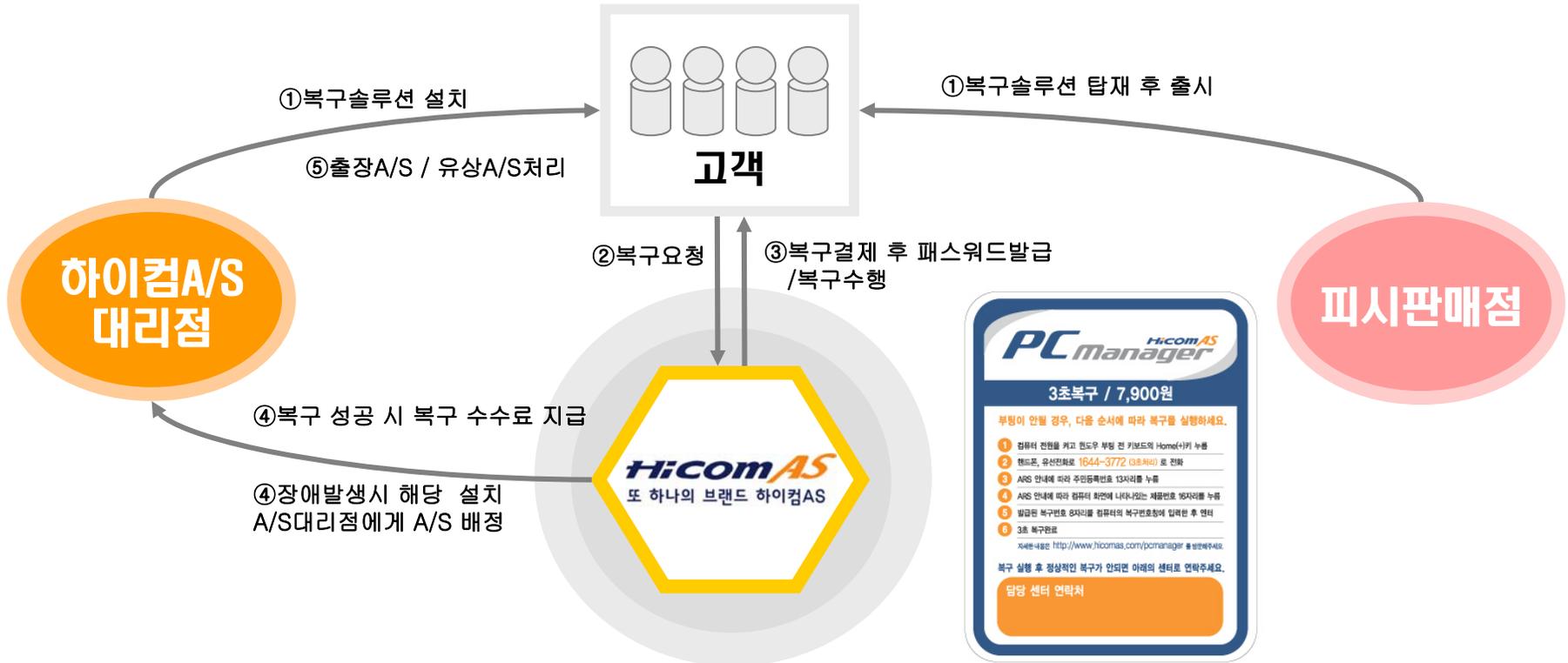
5. 기대효과

C ONTENTS

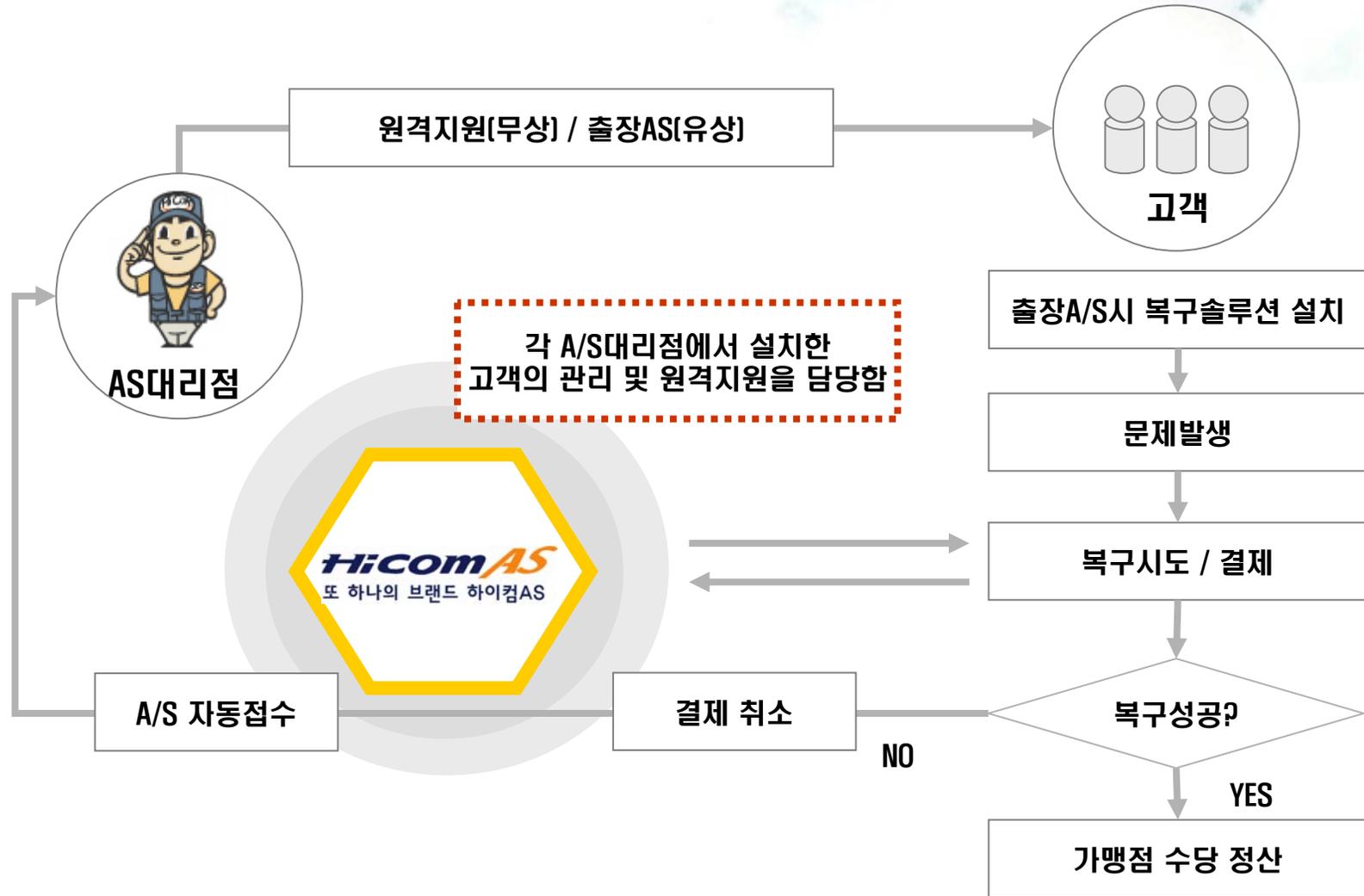
1. PC Manager 서비스란?

PC Manager 서비스란?

PC Manager 서비스는 순간복구와 데이터 백업, 원격지원, 출장A/S, 인터넷 장애진단 및 유해사이트 차단 등의 다양한 기능을 탑재한 신개념의 컴퓨터 통합관리 프로그램입니다.



2. PC Manager 서비스 Flow



3. PC Manager 서비스 구성



| 3초 순간복구



- 컴퓨터 운영체제 및 응용소프트웨어 복구
- 보호 설정된 사용자 데이터의 복원
- 컴퓨터 바이러스에 대한 완벽한 대비
- 다수 시스템의 효율적 관리
- 시험용 시스템의 손쉬운 정비

| 원격지원



- 센터에서 지원되는 원격지원 솔루션
- S/W 이상 시 담당센터에서 원격으로 즉시 처리 가능
- 원격지원 불가능 시 담당센터에서 즉시 출장 A/S

| 데이터 백업



- 실시간 인크리멘탈 백업 기능으로 빠른 데이터 백업 지원
- 작성 및 수정된 데이터를 즉시 백업하는 실시간 즉시 백업 기능
- 백업 공간 절감 및 데이터 안정성 확보를 위한 압축, 암호화 기능
- 사용자 암호 입력 기능으로 다른 사용자의 접근 봉쇄
- 백업된 데이터의 안정성을 위한 데이터 무결성 검사 기능
- 백업 데이터베이스의 자동 백업으로 높은 안정성 제공

| 전국 출장 A/S



- HicomAS에 가입된 전국 1,400여 개 A/S센터를 통하여 전국 어느 곳이라도 24시간 이내 출장 A/S 가능
- 약 3,000명의 컴퓨터 전문가들이 특화된 분야에 적합하게 A/S 수행
- A/S 관리모드를 통하여 A/S 진행상황을 HicomAS 본사와 HicomAS에 가입된 A/S 센터가 실시간으로 모니터링
- 해티콜을 통하여 고객만족도를 체크함으로써 좀더 친절한 A/S 제공

| 인터넷 장애진단



- 인터넷 장애 시 ISP회선, H/W 문제여부를 즉시 판단
- 문제발생 원인마다 해결책 즉시 제안 가능
- 인터넷 환경설정을 통해 언제 어디서나 편리한 인터넷 사용가능

4. 기존 복구솔루션과 PC Manager 비교

종류	유사 소프트웨어	PC Manager
바이러스검색/치료프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 새로운 바이러스 발생, 작용 후 검색 및 치료 (사후약방문) - 근본적이고 완전한 치료 거의 불가능 (같은 바이러스에 의한 동일 현상 방지에 주력) 	<ul style="list-style-type: none"> - 바이러스의 종류(신종 기존) 종류 등에 모두 적용 - 바이러스의 작용 자체를 취소하는 것이므로 감염 이전으로 완벽한 복원
이미지 백업 복구프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 하드디스크 백업을 위한 별도 저장장치(ex.cd)필요 - 백업 및 복구 시 많은 시간 소요 - 복구 후, 시스템 설정 등 별도 작업 필요 - 사용자 데이터 복구 불가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 별도의 저장장치 불필요 하드디스크 내에 500MB미만 사용 - 컴퓨터 재 시작 시 1초 정도로 복구완료 - 사용자 보호영역으로 이동한 데이터는 완벽보호
시스템보호 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 하드웨어 설치 등으로 작업이 복잡하고, 기존 하드웨어와의 충돌 발생 - 시스템 복구 시 사용데이터 삭제 	<p>소프트웨어만으로 설치완료 사용자 데이터의 보관을 위한 별도 공간 제공</p>
해킹방지 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 기존 설치된 해킹 프로그램의 활동에 의한 사용자 아이디 및 패스워드의 유출 방지 불가 - 해킹 프로그램의 색출 및 제거 곤란 	<p>해킹 이전 상태로 완벽한 복원</p>
데이터 복구 프로그램	<p>데이터 삭제 명령을 거부하는 수준의 보호 바이러스에 의한 시스템 손상 복구 불가능한 도스상태에서 명령에 의한 시스템 손상에 무방비</p>	<p>완전한 복원 가능 (보호설정 또는 백업솔루션 추가 등)</p>
복구 불가시 대처	없음	전국 1400여 개 A/S인프라를 통한 고객 클레임 처리 가능

5. 기대효과

PC Manager를 이용해
누구나 쉽고 빠르게 컴퓨터 관리를 하실 수 있습니다.





HicomAS
또 하나의 브랜드 하이콤AS

감사합니다

문서명	HicomAS Service Instruction	작성날짜	2006-08-14
Rev.#	Rev 1.1	Page	22
담당부서	전략기획실	전화	070-7587-6554
담당자	전진범 팀장	e-mail	siduce@hicom.com