

페르미의 디지털 대면 상담 서비스 코뷰

CO-VIEW SOLUTION INTRODUCTION



www.fermi.co.kr | www.coview.co.kr



디지털 대면 전문 솔루션

CO-VIEW(코뷰)는 함께(CO) 보다(VIEW)라는 의미의 제품명으로, 고객의 스마트 디바이스의 카메라를 활용하여, **시청각 동시요소로 고객과 상담사 간의 소통을 간결/명확하게 하여,** 고객의 문제나 현장 문제 등 디지털 대면 기반의 시각적 업무를 지원합니다.

영상, 웹미러링, 문서, 이미지 등의 다양한 시각적 상담요소의 **양방향 공유** 및
해당 상담내역의 **실시간 녹화**가 가능하며, 다양한 스킬그룹별 디지털 상담 요소의 정의가
가능하여, 유형별 **디지털 대면 상담의 확대가 용이합니다.**

또한, 고객의 CRM 또는 컨택센터 등 기존의 레거시와의 연계 개발을 통해,
디지털 대면 업무를 실현, 전문 서비스로의 확장이 가능합니다.

INDEX

- 01 코뷰(CO-VIEW)란?
- 02 솔루션 특장점
- 03 기능 소개
- 04 이용분야
- 05 도입 레퍼런스
- 06 Fermi 기업 소개



디지털대면상담 솔루션은 화상, 웹미러링 연결 기본 기능 외에 상담에 특화된 전문성이 요구 됩니다.

예를 들면, 녹화, 캡처, 저장 기능을 기본으로 제공하여 증빙으로 활용할 수 있어야 하며, 상담 통계를 충실히 제공하여 합니다.

01

CHAPTER

● 코뷰(CO-VIEW)란?

솔루션 특장점

기능 소개

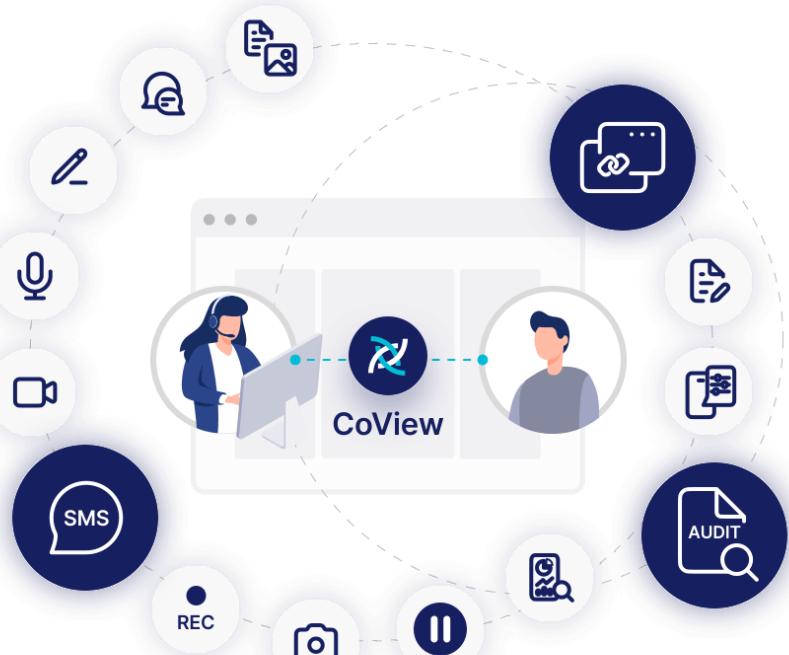
이용분야

도입 레퍼런스

Fermi 기업 소개

- CO-VIEW는 쉽고 간단한 과정을 통해, 고객과 상담사의 디지털 대면을 지원합니다.
- 또한, 전문 상담 서비스로, 다양한 기능을 통해, 상담사의 정보전달과 고객의 문제해결을 지원합니다.

● What can CO-VIEW solve? 코뷰(CO-VIEW)가 해결하는 문제점



고객이 앱설치에 걸리는
시간 문제



설치없이 **브라우저에서 바로 입장**

온라인 접속 경로
안내의 어려움



접속 **URL** 문자 발송으로 해결

고객과 상담사가 전화음성이나
채팅만으로는 설명하기 어려움



카메라(화상)와 **문서공유**를 통해 해결

청각·언어 장애인의
비대면 소통 불가 문제



화상 **수어(수화)**상담으로 해결

비대면 서비스 시의
현장 설정에 대한 어려움



실시간 현장 영상 공유로 해결

고객에게 다양한 정보의
설명이 필요할 때



상담자료 공유, PC화면공유 등 다양한 자료 공유로 해결

고객이 웹사이트에서
설명을 원할 때



코브라우징(co-browsing) 웹공유로 함께 보며 해결

- CO-VIEW는 별도의 설치 없이, 문자나 카카오톡 등으로 발송되는 링크만 클릭하면 바로 실시간 화상 상담이 가능합니다.
- 전화나 채팅 상담 중에 디지털 대면 상담 연결이 가능합니다.

● 코뷰(CO-VIEW)의 비대면 상담 문제 해결 방법

스마트폰 카메라 영상, 사진 공유,
스마트폰의 플래시와 줌 기능 원격제어를 통한
영상 기반 현장 공유, 문제 진단



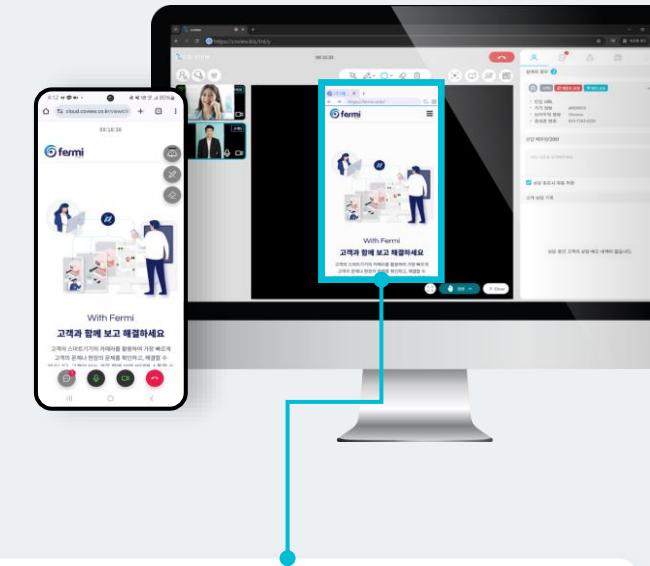
고객 스마트폰 카메라
영상, 사진 실시간 전송
(고객 or 원격지 피상담자)
실시간으로
고객 영상 수신
(상담원)

상담사의 PC화면, 문서, 사진에
그리기 등의 상담 보조 도구를 이용한
자료 기반 정보 전달



문서와 자료를 실시간으로 공유해 가면서
고객에게 직접 설명 가능

고객과 같은 웹페이지에 접근하여
실시간으로 상호 작용을 통한
웹미러링 기반 고객 가이드



웹페이지 기반의 안내, 설명 뿐만 아니라 신청,
청약, 계약 등의 업무를 양방향으로 가이드 가능

코뷰(CO-VIEW)란?

- CO-VIEW는 별도의 설치 없이, 문자나 카카오톡 등으로 발송되는 링크만 클릭하면 바로 실시간 화상 상담이 가능합니다.
- 상담사에 의한 초대(outbound)와 고객에 의한 상담요청(inbound) 모두 대응합니다.

● 상담전에 앱 설치할 필요 없는 무 설치 디지털 대면 상담 솔루션 / 고객연결 3단계 – 코뷰(CO-VIEW)

혹시 번거롭게 APP을 설치해야 하나요?

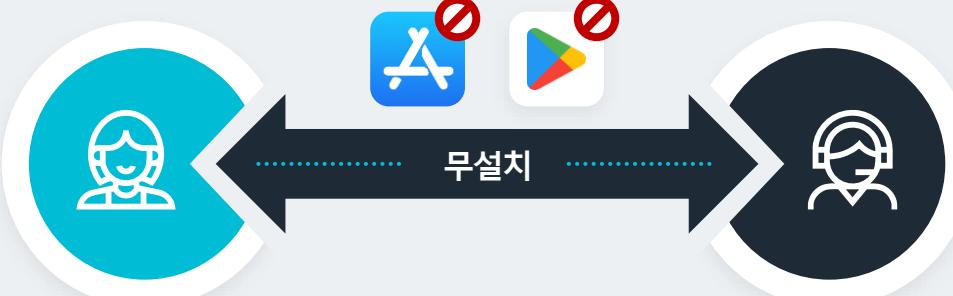
설치할 필요가 없습니다!

연결하는데 복잡하지 않나요?

복잡할 일없는 One터치, One클릭 연결! (3단계)

고객 접근성

상담을 위해 별도 프로그램이나 앱을 먼저 설치할 필요가 없습니다.
SMS 링크만 누르면 음성상담 도중에도 바로 실시간 영상 상담이 가능합니다.



이용 편의성

STEP 01



상담사가 상담초대
링크 문자(SMS)
메신저 발송

STEP 02



문자 메시지
링크 클릭

STEP 03



실시간 상담 시작
(음성통화 유지)

코뷰(CO-VIEW)란?

● 솔루션 특장점

CHAPTER

02

기능 소개

이용분야

도입 레퍼런스

Fermi 기업 소개

- 고객이 원하는 업무와 이용 시나리오에 최적화된 솔루션을 제공합니다.
- 검증된 솔루션과 다수의 사례를 통해, 안정적인 서비스를 제공합니다.

● 다양한 Usage를 제공하는 디지털 대면 상담 전문 솔루션

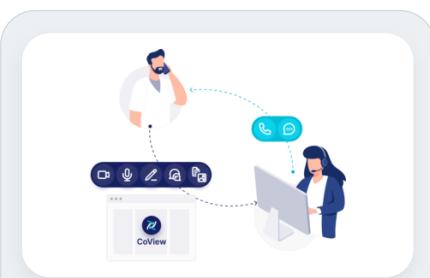
고객 컨택

코브라우징 (Co-browsing)

컨텍센터 연계

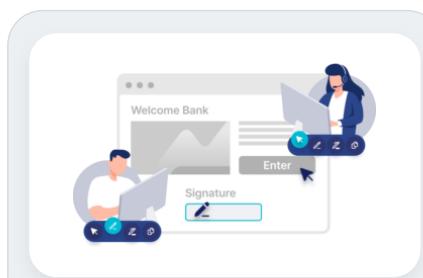
디지털데스크/ 키오스크 연계

수어상담



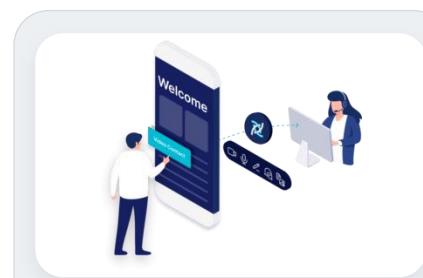
아웃바운드 고객 컨택
상담사에 의한 고객초대 링크
발행을 통한 디지털 대면
상담을 제공합니다.

인바운드 고객 컨택
상담 인입 URL을 제공하여,
홈페이지에서 고객에 의한
디지털대면 상담이 진행 될 수
있도록 지원합니다.



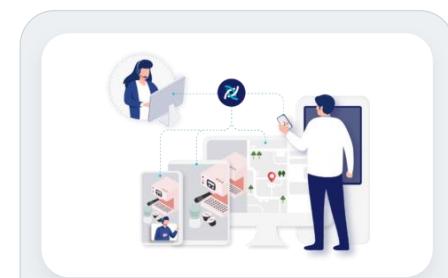
고객과 함께 같은 웹페이지를
보고, 조작 및 작성하는 디지털
대면 상담이 가능합니다.

또한, 웹서식지(신청서, 계약서,
청약서 등)의 작성을
안내하거나, 상담사의 안내
하에 상품에 대한 옵션
조정이나, 시각적인
웹시뮬레이션이 요구되는
분야에, 매우 유용합니다.



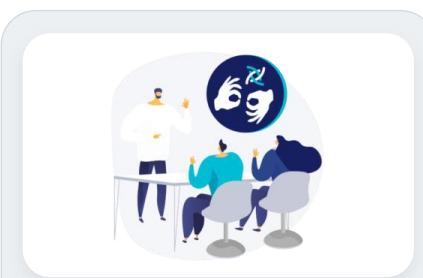
기존의 컨택센터의 콜장비를
포함한 시스템 연계를 통해,
기존 콜센터에서 디지털 대면
상담이 가능한 서비스로의
확장이 가능합니다.

관련 다수의 사례 및 노하우를
보유하고 있어, 해당 분야에
강점을 갖고 있습니다.



금융권 디지털 데스크 등
다수의 양방향 키오스크 대응
사례를 보유하고 있습니다.

기존 하드웨어 장비와의 연계
경험을 통해, 안정적인
서비스를 제공합니다.

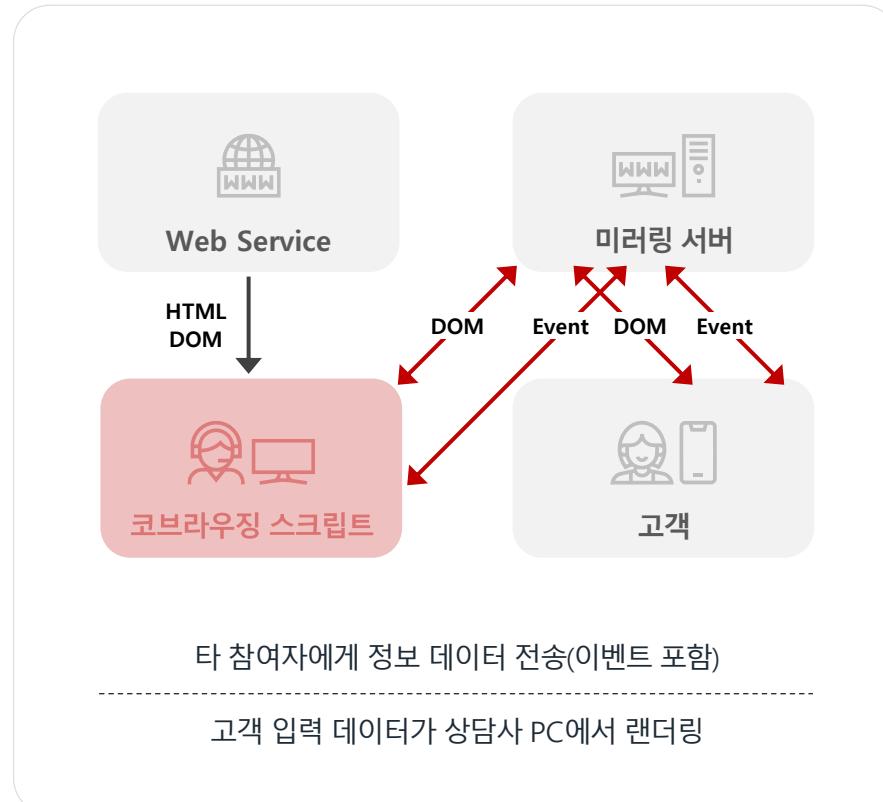


1:1 수어상담을 기본 제공하며,
3자 중계 등 고객의 니즈에
따른 요구되는 시나리오도
맞춤형 개발로 제공이 가능
합니다.

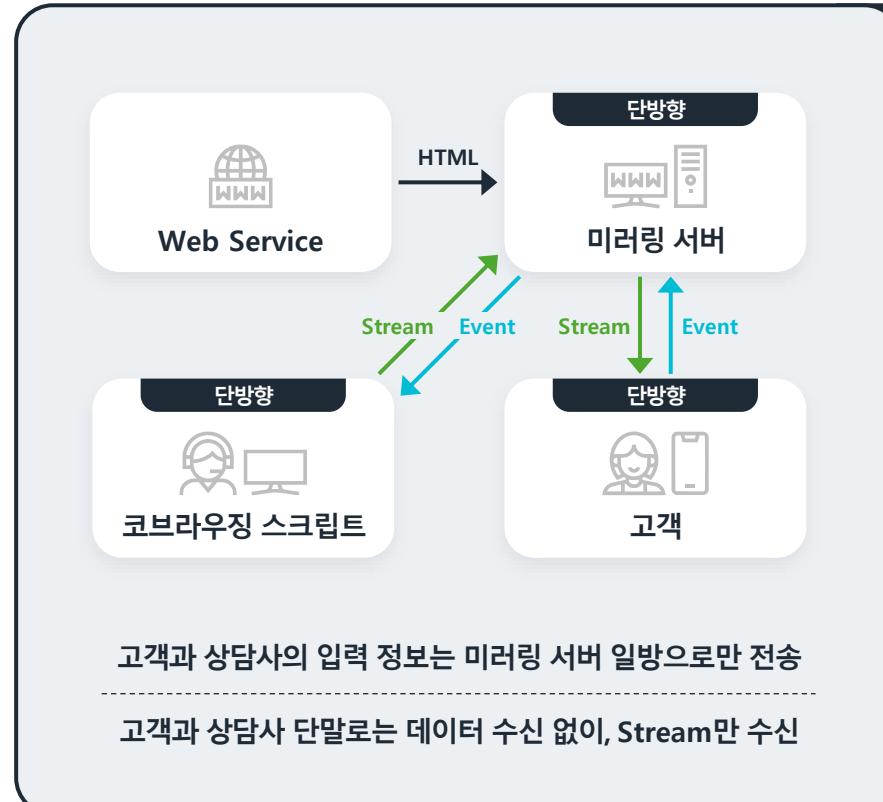
- 안전한 금융거래가 가능한 코브라우징 방식을 제공합니다.
- 격리형 브라우저에서의 실행으로 안전한 데이터 송수신으로 결제 등의 거래 시에 강력한 보안을 제공합니다.

- 금융 거래에서 요구되는 웹미러링을 위한 **보안성이 강화된 미러링 방식**을 제공

타사 DOM Sync. 방식 (DOM : Document Object Model)



fermi 페르미의 미러링 방식



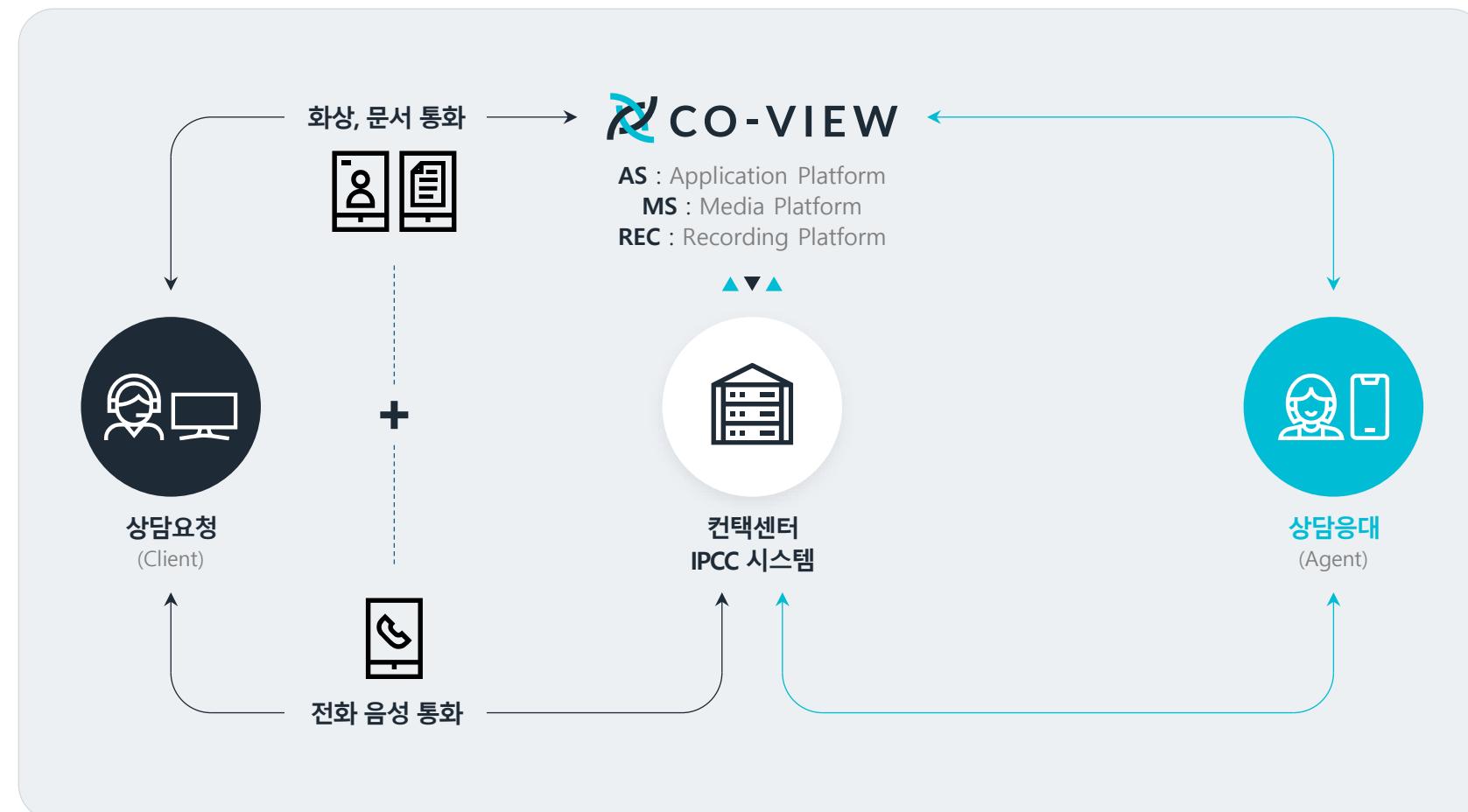
- Zero trust로 보안에 강점
- 고객 웹환경에 변경없이, 미러링 가능
- 고객과 상담사 간 안정적인 화면 Sync

- CO-VIEW(코뷰)는 컨택센터 시스템과 웹표준 실시간 통신 기술의 연동으로, 서비스 제어와 미디어 플랫폼, 녹화 플랫폼으로 구성된 Total 솔루션 연계 개발/구축을 통해, 기존 컨택센터 시스템의 상담 채널 확대를 지원합니다. (**on-premise only**)

- 코뷰(CO-VIEW) 컨택센터 연계 플랫폼

**SIP-Gateway &
CTI Interface 솔루션으로,
컨택 센터 시스템과
완벽한 연동**

- 기존 시스템 변경없이 음성망과 영상상담 서비스의 손쉬운 통합 : IP-PBX, CTI, IVR, 통합통계, 녹취
- 컨택센터 Call(호)처리를 수용한 상담 분배, 관리 및 통합 통계 일원화
- 일괄 녹취(음성+영상/화면) 제공



- 다수의 금융 고객을 통해 검증된 강력한 보안을 제공합니다.
- 서비스 재연결 등 안정적인 고객과의 소통을 위한 검증된 서비스를 제공합니다.

● 강력한 서비스 채널 보안과 서비스 안정성

강력한 서비스 채널 보안



- 녹화 저장 시 국제 표준의 AES 256 암호화 적용
저장 관리
- TLS(SSL) 인증서 적용 End to End 전 구간
시그널 암호화 통신
- 미디어는 SRTP(Security Real Time Protocol)로
미디어 보안 통신
- Public 망에서 접속하는 이용자 통제 및 영상
중계를 위한 DMZ내 중계 서버 설치
(TCP Port만 사용)
- 망 환경에 맞게 영상 QoS 조정 기능
- 필요시 암/복호화 서버 연계
- 금융권 보안심사 통과 필수(웹취약성, OS 등)
다수 통과
- 감사 관리 기능으로 서비스 접근 로그 관리
- 초대 SMS는 1번 사용 휴대폰 URL로 처리
- 모의 해킹 공격 심사 다수 통과
- 서비스 URL 변경시 랜덤 생성 OTT 통한 연계

서비스 안정성



- 디지털대면상담 끊김 시 재연결 기능(핸드오브
또는 고객측 WiFi 품질 불량)
- 디지털대면상담 시스템 메인 시스템 : 이중화
솔루션으로 이중화
- 디지털대면 중계시스템 : L4 기반 이중화
- 네트워크 대역폭 : 분석&설계 단계에서 안정적 품질
대역폭 설정
- 방화벽 및 망 연계 시스템 연계 : 방화벽 및
망연계시스템 연계 관련 TCP Port 오픈
최소화(Web port, 시그널 Port, 미디어 Port 3개)
- 안정적 녹화 저장 : 서버 단에서 압축된 VP8 영상
파일 녹화 저장 및 관리
- 영상 불과 시 : 영상 통화 멈춤 등 네트워크 상황으로
문제 발생 시 채팅을 통한 소통 채널 제공
- 영상 OFF : 상담사 보호를 위해 고객의 성적
수치심 유발 행동 시 영상 OFF 기능 제공
- 영상 일시 멈춤 : 상담 시 고객의 손떨림 등으로
영상 화면 흔들릴 시 일시 멈춤 기능 제공

코뷰(CO-VIEW)란? 솔루션 특장점

● 가능 소개

CHAPTER

03

이용분야

도입 레퍼런스

Fermi 기업 소개

- 디지털 대면을 위한 상담 전, 상담 중, 상담 후 상황 별 시나리오에 대응하는 기능을 포함하고 있습니다.
- 관리자, 상담사, 고객측 시나리오에 대응하는 기능을 포함하고 있습니다.

● 기본 상담 기능

화상통화 고객/상담사의 카메라 영상 공유를 통해 현장의 정확한 상황을 파악	채팅 채팅을 통한 문자 정보 소통	위치정보(지도) 고객 또는 응급신고자의 위치 파악 / 고객에게 지도로 장소 안내
라이브펜(그리기) 카메라 화면, 문서, 이미지 위에 펜툴을 이용하여 효과적인 설명	포인터 실시간 카메라 화면이나 캡처 이미지에 포인터로 표시하여 설명	갤러리(자료실) 자주 사용하는 문서, 이미지, 웹페이지를 관리
화면 공유 상담사 화면, 프로그램 화면을 공유하여 설명	문서/이미지 공유 문서, 이미지를 공유하여 설명, 상담	화면 캡처 영상 등 상담 중인 화면을 캡쳐, 화면 공유하여 설명

● 상담 관리 기능

상담그룹 관리 상담 조직이 큰 경우 상담 그룹으로 나누어 그룹별 관리가 가능	상담 카테고리 관리 상담 상품이나 서비스가 다양한 경우 카테고리별 관리 가능	상담 관리자 권한 관리 서비스관리자, 상담관리자로 나누어 관리 권한을 부여, 회수 가능
상담 현황 현재 상담 중, 대기, 이석 중인 현황 확인	상담통계 지난 상담 데이터 통계 검색 및 다운로드 제공	감사 로그 관리 권한자 포함 접근자의 처리 내용을 확인할 수 있는 기능
영업일시 설정 고객 상담 가능 일시 세부 설정 기능 (요일별, 시간, 공휴일, 특정 휴일 등 설정)	상담사 자료 관리 상담사별 접근 가능한 상담자료를 관리	지원 장치/기능 설정 상담 유형에 따라 고객, 상담사 접근 가능 장치 및 사용 가능 기능 설정

● 고객 제어 기능

카메라 전환 고객 스마트폰의 카메라 화면을 원격에서 전환	일시정지 상담 중 필요 시, 상담 영상 화면을 일시 정지하고 정지화면으로 상담	카메라 켜기/끄기 고객 디바이스의 카메라를 켜거나 끔
사진 촬영 공유 요청 고객에게 사진 촬영, 사진, 문서 공유 요청 전송	카메라 플래시 켜기/끄기 고객 카메라 플래시를 원격에서 켜거나 끈 (어두운 장소를 비추는 경우 켜기)	마이크 켜기/끄기 고객의 마이크를 켜거나 끔
코브라우징 웹공유(Co-Browsing) 고객과 상담사가 동일한 웹페이지를 보며, 양방향으로 브라우징 할 수 있는 기능		

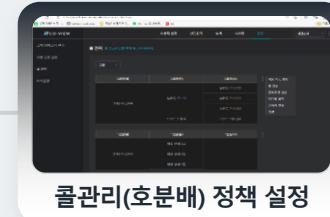
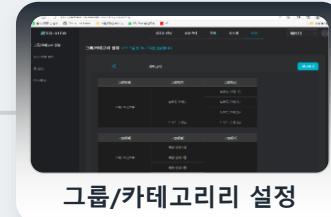
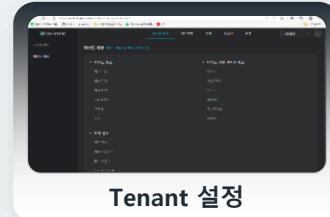
● 전문 기능

- 디지털 대면을 위한 상담 전, 상담 중, 상담 후 상황 별 시나리오에 대응하는 기능을 포함하고 있습니다.
- 관리자, 상담사, 고객측 시나리오에 대응하는 기능을 포함하고 있습니다.

Tenant/Group/콜관리 정책 설정



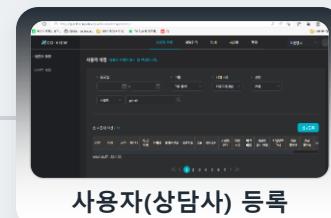
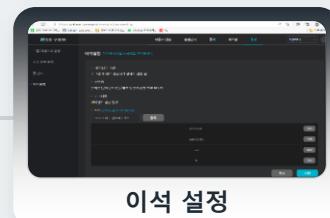
- 회사(Tenant) 설정
- 회사내 그룹/조직 별 서비스 카테고리 설정
- 그룹별 상담사 연결 정책 설정



사용자(상담사) 설정



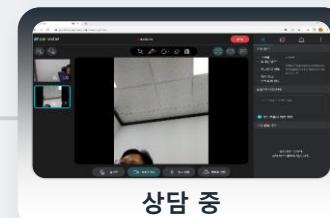
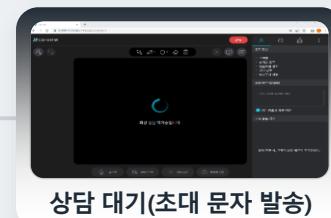
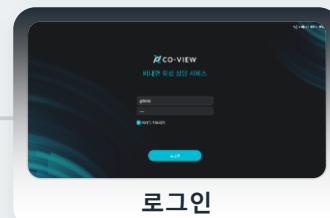
- 상담사 등록/정보 수정
- 상담사 서비스 권한 설정
- 이석 설정



상담 진행(상품 판매 프로세스)



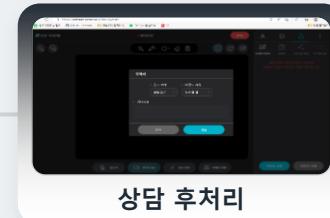
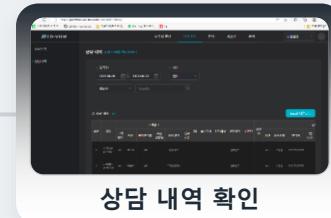
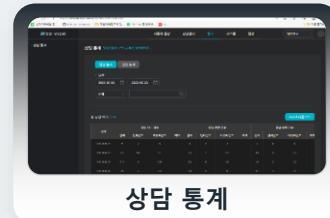
- 상품 자료 공유 및 설명
- 필요시 설명한 자료 캡처 저장
- 간략 메모 저장
- 상담 중 고객 상담 이력 확인



상담 후처리 및 관리

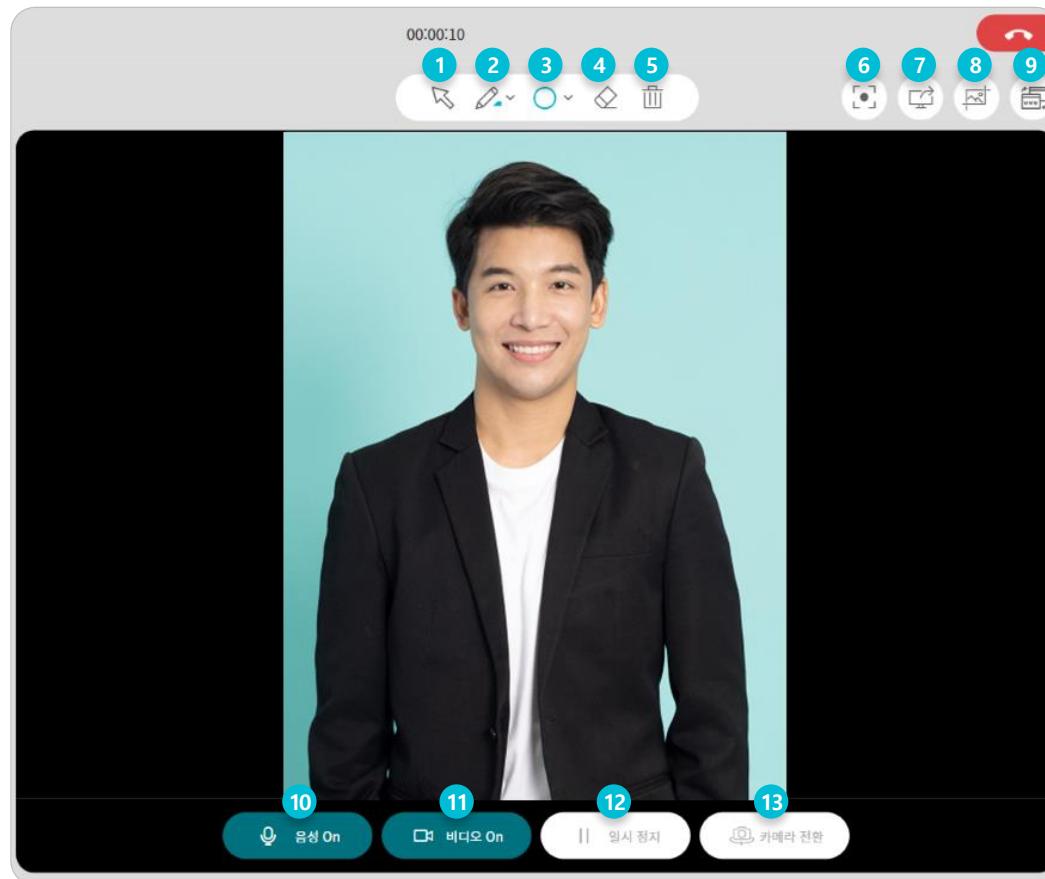


- 후처리 진행 상담완료/미완료 정보 저장
- 상담 내역 확인(녹화동영상, 채팅 내역)
- 상담 통계 확인(일별/월별)



● 상담사(Agent) 화면 - 기본 상담 / 제어 기능

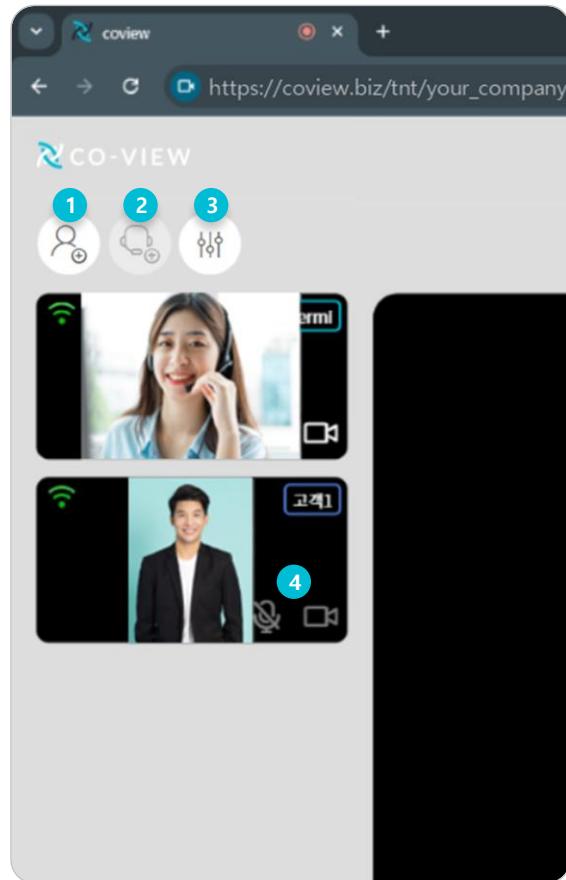
- 영상/자료/웹미러링 상담관련 주요 기능을 제공합니다.
- 직관적인 UI 구성으로 상담사의 간결한 상담 지원합니다.



- | | |
|--|--|
| 1 포인터
공유화면에 설명위치 포인트 표시 | 8 캡처
공유화면 캡처 하기 |
| 2 펜 그리기
펜툴로 공유 화면에 그리기 | 9 웹미러링
코브라우징을 통해, 웹화면을 공유 및 제어 하기 |
| 3 도형 그리기
화면에 원, 사각형 그리기 | 10 음성 On/Off
마이크 켜고 끄기 |
| 4 이전 지우기
이전에 판서한 내용 지우기 | 11 비디오 On/Off
카메라 켜고 끄기(상담사 자신 및 고객 카메라 제어) |
| 5 모두 지우기
판서한 내용 모두 지우기 | 12 일시 정지
상담 중 카메라 화면 정지하고 그리기 하는 경우 |
| 6 녹화
상담 녹화 하기 | 13 카메라 방향 전환
상담 중 고객 카메라의 방향을 제어 |
| 7 스크린 공유
상담사 바탕화면, 프로그램 화면, 브라우저 탭 공유 | |

● 상담사(Agent) 화면 - 초대 / 참여자 기능

- 참여자 / 전문가의 신속한 초대와 상시 연결상태를 점검할 수 있는 UI구성을 제공합니다.
- 상담사 배경 설정 기능을 통해, 상담사의 안정적인 상담환경을 제공합니다.



초대하기 (outbound) 기능

고객에게 문자 발송 / 상담룸 링크 복사



3자 초대 하기 (전문가 초대) 기능

상담 중 전문가, 직원을 초대하기



카메라, 마이크 설정 기능

사용할 카메라, 마이크를 선택하거나
장치 동작 여부 확인



참여자 마이크/영상 제어 기능

참여자 별 음성/영상 On/Off



4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

4

● 코브라우징 기능

- 간결한 UI와 영상상담과 동일한 사용을 통해, 상담사의 편안한 상담을 지원합니다.



1 코브라우징 뷰어 영역 (공유 웹페이지)

2 드로잉툴 (펜, 형광펜)

3 공유 영역 확장 (공유 웹페이지 영역 확장)

4 권한 변경 (컨트롤 권한 주기, 회수 하기)

5 코브라우징 웹미러링 (웹공유) 종료하기

● 자주 사용하는 문서는 갤러리(자료실)에

- 문서 공유 후 판서 기능을 활용해 효과적으로 상담을 수행 합니다.
- 설명한 내용은 필요 시 캡처하여 보관하며 재 공유 또는 상담 증빙으로 활용 합니다.

Customer View

The Customer View shows a mobile device displaying a document titled "연준 금리 인하 속도 조절의 의미" (The Meaning of the Fed's Interest Rate Cut Speed). A red box highlights the title, and a blue arrow points from the "상담 자료 공유" (Consultation Document Sharing) section at the bottom to this screen.

Agent View

The Agent View shows a desktop monitor displaying the same document. A red box highlights the title again. A blue arrow points from the "상담자(Agent) 화면" (Consultant Screen) section at the top to this screen.

Manager View

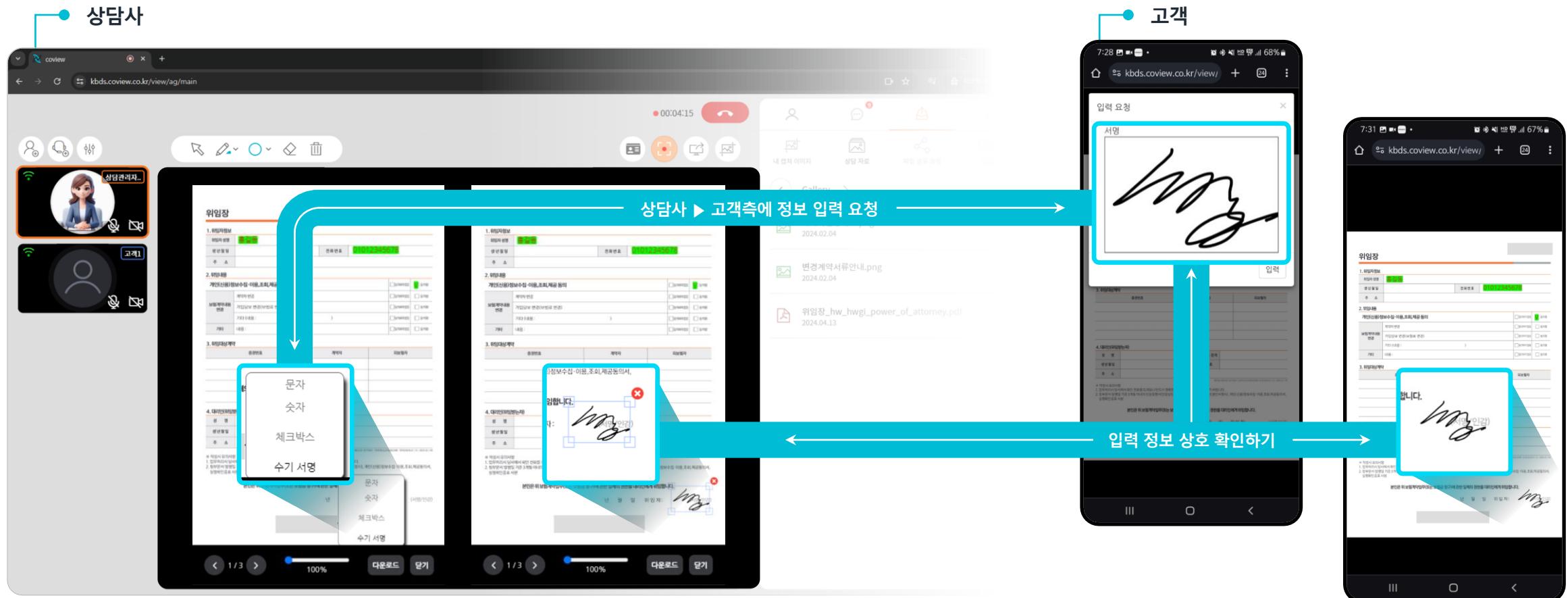
The Manager View shows a desktop monitor displaying the "상담 자료 관리" (Consultation Document Management) interface. It lists documents like "기타 상품 파일" (Other Product File), "투자설명서.pdf" (Investment Brochure.pdf), and "연준 속도 조절과 10월 금통위 Preview.pdf" (FOMC Interest Rate Cut and October Monetary Policy Committee Preview.pdf). A red box highlights the first document. A blue arrow points from the "관리자 - 상담자료 관리 화면" (Manager - Consultation Document Management Screen) section at the top to this screen.

Central Interaction

A large blue arrow points from the "상담 자료 공유" (Consultation Document Sharing) section at the bottom left towards the "상담자(Agent) 화면" (Consultant Screen) in the center, indicating the flow of shared documents between the customer and consultant.

● PDF 입력 미러링 기능

- 기존 PDF를 활용하며, 상담사와 고객이 서로 같은 문서를 보며, 해당 PDF에 양방향 서식 작성이 가능합니다.
- 입력 타입 : 문자(텍스트), 숫자, 체크박스, 수기 서명 등



● 다양한 상담관리 기능

- 다양한 관리기능을 통해 서비스를 효과적으로 관리할 수 있습니다.



● 상세한 상담 내역 조회와 저장 내역 확인

- 기간별, 소속(그룹/카테고리), 권한, 상담사 개인별 영상 통화 내역 조회 가능 / 조회, 열람시 이용 내역 로그 - 시스템 통계(감사)에서 확인
- 영상&음성, 캡쳐 이미지, 채팅, 상담 메모 열람 및 다운로드 가능

상담 내역 / 조회 전체, 기간별, 상담사별 상담 내역 리스트

상담 분석 > 상담 이력

상담 이력 상담 이력을 조회하여 내용을 열람합니다.
이력기간을 너무 길게 잡으면 리스트 추출에 과도한 시간이 걸릴 수 있으므로 기간을 최소화하셔서 사용하시길 권장드립니다.

대상 기간: 2025-05-01 ~ 2025-05-23
소속 그룹: 소속 그룹 옵션
상담 카테고리: 상담 카테고리 옵션
상담 구분: 전체
권한: 전체
상담 결과: 전체
검색: 전체, Search
초기화, 검색

총 상담 내역 : 4

순번	CID	고객정보		단말	OS	브라우저	상담 구분	상담사정보				상담 일시	상담 시간	상담 결과	결과 서유	상담 자료
		ID	이름					이름	휴대폰 번호	ID	이름					
1	3-19-nnhsthnr	고객1		PC	WINDOW	Chrome	아웃바운드	shin	신민철	미분류 그룹	미분류 카테고리	2025-05-23 12:43:07	6m 29s	정상 종료	상세	 
2	3-19-ipq50cgt	고객1		MOBILE	ANDROID	Chrome	아웃바운드	shin	신민철	미분류 그룹	미분류 카테고리	2025-05-22 09:58:39	1m 12s	정상 종료	상세	 
3	3-19-qkgvij9y4	고객1		MOBILE	ANDROID	Chrome	아웃바운드	shin	신민철	미분류 그룹	미분류 카테고리	2025-05-19 16:00:08	5m 56s	정상 종료	상세	 
4	3-19-lu7wr37u	고객1	01071826133	MOBILE	ANDROID	Chrome	아웃바운드	shin	신민철	미분류 그룹	미분류 카테고리	2025-05-15 13:33:43	3m 15s	정상 종료	상세	 

저장 내역 확인 상담 상세 내역 확인 및 다운로드 제공

상담 녹화 영상 1 / 1

메모(상담 중, 후) 상담의 다양한 기능을 활용해 보세요~

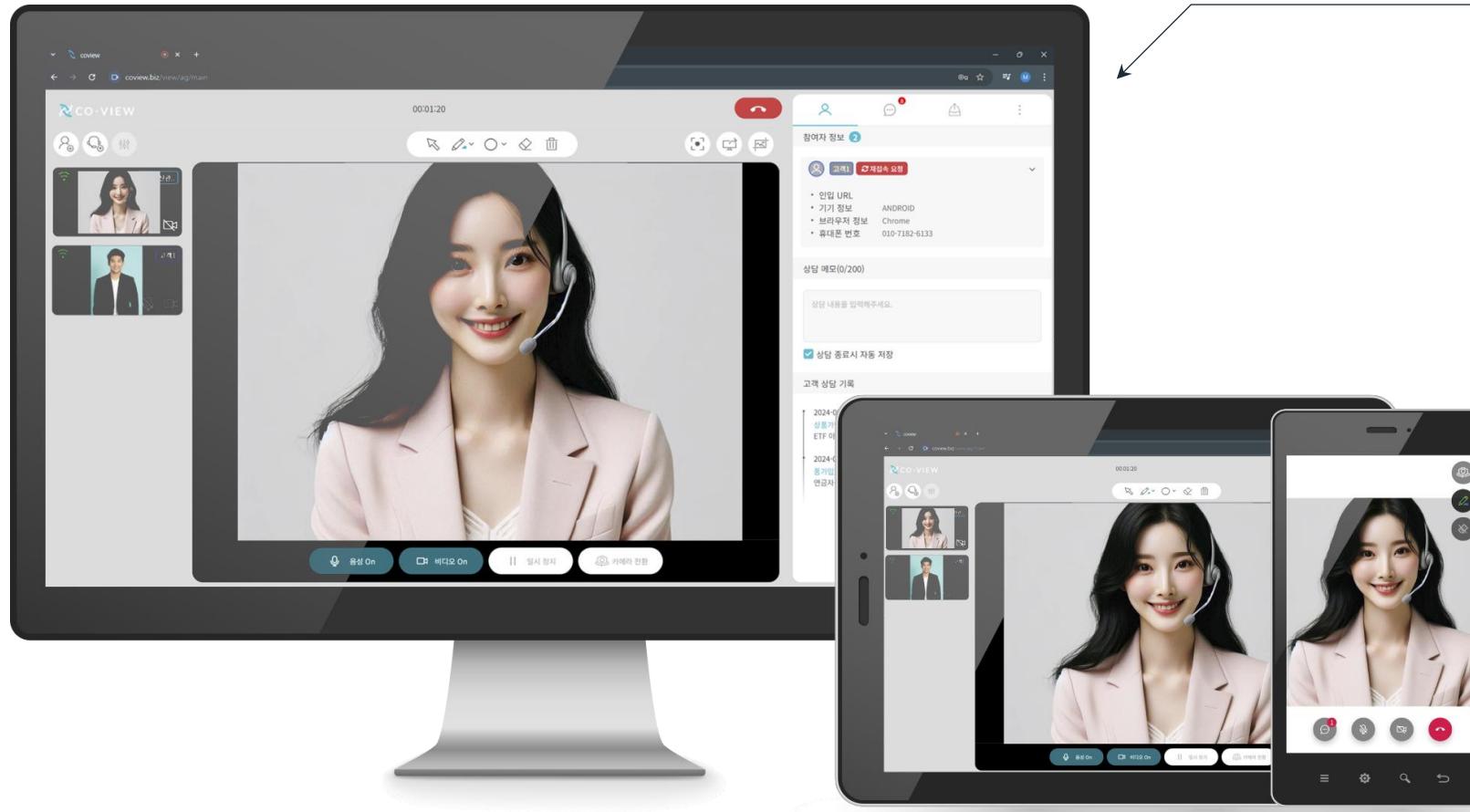
캡처 이미지

채팅 내역 상담 내역 확인 및 다운로드 제공

상담 내역 확인 및 다운로드 제공

● 지원 채널과 지원 디바이스

- 전화 통화, 이메일, 채팅, 문자 메시지, 화상 통화 등 기본 멀티 채널을 지원합니다.
- 최신 브라우저(크롬, 사파리, MS Edge, Naver Whale 등)가 설치되어 있는 모든 디바이스(PC, Mac, Mobile(Android, iOS), Tablet)를 지원합니다.



PC

원도우 환경에서 크롬 권장 (엣지 브라우저 지원)



모바일

안드로이드 : 크롬 권장 (삼성 및 엣지 브라우저 지원)
iOS : 사파리 브라우저



※ 특정 브라우저 내에서 지원하지 않거나 상이한 경우
지원하지 않는 기능이 있을 수 있습니다.(각 브라우저의 웹
표준 준수 수준과 엔진에 따라 다르게 표현 되는 경우 등)

코뷰(CO-VIEW)란?

솔루션 특장점

기능 소개

● 이용분야

도입 레퍼런스

Fermi 기업 소개

CHAPTER

04

- 디지털 대면 Sales



- Live Assist



코뷰(CO-VIEW)란?

솔루션 특장점

기능 소개

이용분야

● 도입 레퍼런스

CHAPTER

05

Fermi 기업 소개

● 분야별 CO-VIEW 주요 도입 기업

- 많은 기업들이 다양한 목적으로 CO-VIEW를 사용하여 고객과 소통하고 있습니다.

금융 분야 – 국내 도입 사례 1위

금융권 15개사 30여개 프로젝트



한화생명 디지털데스크 화상상담, 온라인 상담 및 보험서비스 제공	한화손해보험 모바일 고객센터, 다채널 화상상담	KYODO 교보생명 비대면 보험영업 태블릿 브랜치
MIRAE ASSET 미래에셋생명 무인창구 화상상담 기준 화상상담 고도화	SAMSUNG 삼성화재 전자문서 무인창구 연동 화상상담 시범	SAMSUNG 삼성화재애니카손사 사고현장 원격 확인 정비소 수리현황 원격 점검 순회조사정
BCcard 고객센터 영상(화상)상담 web/app	우리은행 특정금전신탁, 퇴직연금/자산관리화상상담	NH농협 영상(화상)상담
KB손해보험 web/app Voice talk 영상상담 비대면인증 전자문서 연동	KB국민은행 화상상담, 무인창구 web/app, 신분증인증 전자문서 연동	KB저축은행 화상상담, 본인인증 web/app, 신분증인증 상품가입
KB증권 화상상담, 판매	기업증권 화상상담, 상품판매 서비스 연동	LINE Financial LINE Bank Video Call 플랫폼개발

세일즈 분야

HYUNDAI 모바일, 디지털 데스크 웹미러링 기반 상담 및 계약지원	롯데하이마트 모바일 앱, 매장 영상 상담 웹미러링 기반 상담 및 계약지원	LG전자 BEST SHOP 매장 방문고객 화상상담
SAMSUNG 삼성스토어 모바일 앱, 매장 영상 상담 비대면 가전상담, 수어상담	HYUNDAI 현대렌탈케어 상품판매, 고객센터 화상 상담	

SaaS 서비스 OEM 공급

SEJONG TELECOM View4U	AGENTEC (일본)	S사 (일본)
--	------------------------	-------------------

05

도입 레퍼런스

● 분야별 CO-VIEW 주요 도입 기업

- 많은 기업들이 다양한 목적으로, CO-VIEW를 사용하여 고객과 소통하고 있습니다.

공공 분야

 <p>수어(수화)상담</p>	 <p>민원상담, 시설물 관리</p>
 <p>국민권익위원회 국민률110</p>	<p>영상 / 채팅 상담</p>
 <p>NPS 국민연금</p>	<p>영상 상담, 수어(수화)상담</p>
 <p>공항 디지털사이니지 연동 화상·음성 안내 서비스</p>	 <p>민원상담, 시설물 관리</p>
 <p>국민건강보험</p>	<p>민원상담</p>
 <p>수어(수화)상담</p>	 <p>서대문구</p>

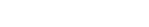
고객상담(CS) 분야

dyson	고객센터 화상 AS 상담
NESPRESSO	커피머신 화상상담 고객지원
 NU SKIN DISCOVER THE BEST YOU	화상상담 및 대규모 행사 활용
posco 포스코건설	입주자 하자보수 댁내 기기 사용법 상담
 SK magic	생활 가전기기 상담 화상 AS 상담
wells	렌탈가전 고객센터 화상 AS 상담

필드 서비스(기술지원) 분야

The image displays seven logos of Korean companies arranged in two rows. The top row contains the logos for Korea Electric Power Corporation (KEPCO), Korea Road Corporation (KORAIL), and Hanwha Techwin. The bottom row contains the logos for HUMATECH, InterM, RSCUBE, and HWASEUNG.

원격기술지원 / 협업

 <p>충청북도 CHUNGCHEONGBUK-DO</p> <p>스마트 응급의료서비스</p>	 <p>아주대학교의료원 Ajou University Medical Center</p> <p>원격진료 시범 서비스</p>	 <p>HYUNDAI ROBOTICS</p>
 <p>HANKOOK <i>driving emotion</i></p> <p>스마트글래스 연동 원격 기술지원 시범 서비스</p>	 <p>SAMSUNG</p> <p>삼성전자</p> <p>스마트글래스 연동 원격 기술지원 시범 서비스</p>	 <p>ONECAST</p>

코뷰(CO-VIEW)란?

솔루션 특장점

기능 소개

이용분야

도입 레퍼런스

● Fermi 기업 소개

CHAPTER

06

- 페르미는 WebRTC기반의 고객센터 연동 Full 플랫폼 기술력으로 화상상담, 비주얼 컨택 솔루션(co-view)을 중심으로 사업을 영위하고 있습니다.
- 고객의 환경에 맞는 비대면 컨택 서비스를 제공하기 위해 도전하는 기업입니다.

● Real-time Remote Visual Contact/Communication 전문기업, 주식회사 페르미

페르미는 디지털 대면 전문 기업으로
고객 경험과 사례에 기반한 모든 대면의 상담 및
서비스의 온라인화를 디자인하는
디지털 대면 전문 컨설팅을 제공합니다.



플랫폼 구축사업

- 실시간 웹 기반 상담솔루션 국내 최초 상용 적용
- **국내 금융권 최다 구축 No. 1**
- 레퍼런스 (무설치 비대면 상담 15개사
금융권 30여개 프로젝트 수행)
- 대 국민 서비스 구축 (다수의 공공기관 사용중)

전문성

클라우드 SaaS

- 가입형 클라우드 상담 서비스 제공
- 화상상담, 웹미러링 상담, 통신판매,
현장지원, 고객지원/AS 등 다양한 분야 활용
(ex, 렌탈, 통신 기업 등)
- 클라우드 서비스 바우처 지원사업 공급기업

기술력

OEM 솔루션 공급

- 국내 통신기업 SaaS OEM 솔루션 공급
- 국내 금융SI기업 SaaS OEM 솔루션 공급
- 일본 통신기업 SaaS OEM 솔루션 공급 및 유지보수
- 일본 SW기업 SaaS OEM 솔루션 공급 및 유지보수

안정성



페르미의
디지털 대면 상담 서비스

CO-VIEW SOLUTION INTRODUCTION

