

Remote Support

서비스 데스크의 신원 보안 경계를 강화하십시오

서비스 데스크는 기업 내에서 가장 강력한 통제 지점 중 하나로 자리 잡았습니다. 해커들은 더 이상 랜섬웨어나 제로데이 공격을 사용할 필요가 없습니다. 단순한 사회공학 공격만으로도 조직의 핵심 접근 권한을 손에 넣을 수 있기 때문입니다. 기업들은 단 한 번의 헬프 데스크 공격으로 최대 4억 달러의 손실을 입을 것으로 추산하고 있습니다¹. 비밀번호 재설정, 엔드포인트 수정, 자격 증명 주입, 원격 세션 등 모든 작업은 신원, 접근 권한, 신뢰가 강화되거나 노출되는 순간을 의미합니다.

기술자의 모든 작업에는 신원 컨텍스트, 특권 액세스 관련 영향, 감사상 중요성이 수반됩니다. 그들의 워크플로는 조직 전반의 위험 노출, 규정 준수 상태, 운영 복원력을 형성합니다.

BeyondTrust Remote Support는 서비스 데스크를 현대 기업을 위한 신뢰할 수 있고 신원 보안이 확보된 지휘 센터로 탈바꿈시킵니다. 당사는 기업 서비스 데스크를 위해 특별히 구축된 단일 중앙 집중식 솔루션 내에서 안전한 원격 액세스, 특권 자격 증명 제어, 세션 거버넌스 및 심층적인 감사 기능을 통합합니다.

보안 책임자는 측정 가능한 위험 감소, 더욱 강력한 규정 준수 방어력, 그리고 특권 활동에 대한 명확한 가시성을 확보하게 됩니다. 실무 담당자에게는 이는 거버넌스를 훼손하지 않으면서도 안전한 적시 액세스, 간소화된 워크플로우, 그리고 문제를 신속하게 해결할 수 있는 능력을 의미합니다.

¹Help Desk Hell: The Targeted Attacks That Fool Your IT Workers and Steal Your Data. Tanium, 2025.

주요 성과

서비스 데스크 전반의 안전한 액세스

중앙 집중식 정책 제어, 금고형 자격 증명 주입, 상세한 세션 모니터링 및 포렌식 기능을 통해 기술자 계정, 자격 증명 워크플로우 및 원격 세션을 보호합니다.

사전 예방적 엔드포인트 운영 자동화

Endpoint Automation 개별 지원 세션을 시작하지 않고도 여러 엔드포인트에서 스크립트를 동시에 실행합니다. 일상적인 유지 관리를 간소화하고, 문제 해결을 가속화하며, 대규모 환경에서 일관된 구성을 보장합니다.

실시간 가시성 및 측정 가능한 결과 확보

서비스 데스크 관리자는 이제 모든 배포에 포함된 내장형 KPI 대시보드를 통해 기술자 가용성, 세션 활동, 라이선스 사용 현황 및 엔드포인트 상태에 대한 실시간 인사이트를 제공하는 공유 가능한 실시간 보고서를 활용할 수 있습니다.

감사 준비된 규정 준수 및 포렌식 책임성 보장

세분화된 세션 메타데이터, 명령줄 추적성 및 상세 활동 내역을 포착하는 보고서를 몇 초 만에 생성하십시오. 보안 팀이 방어 가능한 감사를 지원하고, 조사를 가속화하며, 특권 워크플로우 전반에 걸친 거버넌스를 검증하는 데 필요한 가시성을 확보할 수 있도록 지원합니다.

워크플로 효율성 향상

지원 팀이 모든 장치(Windows, macOS, Linux, iOS, Android)를 지원할 수 있도록 지원하는 단일 엔터프라이즈급 플랫폼 내에서 보안 원격 액세스, 자격 증명 관리, 자동화, 보고 및 서비스 데스크 통합 기능을 통합하십시오.

고객 성공 사례

PAYCHEX:

BeyondTrust Remote Support와 ServiceNow를 활용해 상담원 워크플로우 간소화 및 확장

“BeyondTrust와 ServiceNow의 통합 덕분에 상담원 한 명이 매주 1시간 이상을 절약할 수 있습니다. 우리 규모의 조직에서는 지원팀 전체로 환산하면 100시간에 달하는 시간 절감 효과입니다.”

John Quinmore, Sr Knowledge, Reporting & Tools Engineer at Paychex

KELLER GROUP:

BeyondTrust Remote Support로 향상된 효율성과 보안

“엔드포인트 권한 관리, 특권 원격 액세스 및 원격 지원이 ServiceNow 환경과 긴밀하게 통합됨에 따라, 우리는 보안 통제 수준을 한 단계 높이고 고객의 신뢰를 강화할 수 있게 되었습니다. 또한 덕분에 밤잠도 더 편히 잘 수 있게 되었습니다.”

Kamil Krezlewicz, Senior Security Administrator at Keller Group