



究極のカスタムサポートソリューション
遠隔サポートのエキスパート

Any Support

相談員ガイド

ご確認事項

Anysupport V7

Copyright 2010 Nikkei-Cc/Koino Co.Ltd All right reserved

株式会社NCCは、本マニュアルに含まれる内容を、バージョンアップなどのための機能改善について、事前予告なく変更することができます。

株式会社NCCマニュアルで説明する用途以外に、いかなる保証はしないこととします。

株式会社NCCマニュアルに含まれた誤り、またはこの資料の供給や遂行、使用に関連し、直接、間接、特別に偶然又は必然的に発生した損害対して、いかなる責任も負わないこととします。

本マニュアルは(株)NCCに著作権、Koino,Co.,Ltdに知的所有権を所有し、この権利は法律によって保護されます。

したがって、(株)NCC/Koino Co.,Ltdの事前承諾のない、本マニュアルの全体内容または一部の内容が無断コピー、複製、転載することは著作権に抵触します。

Windows 98/ME/NT/2000/2000,2003/2008/2013_Server/XP/Vista/7/8 などは他社所有の登録商標で著作権で保護されます。

本マニュアルに表現した他者所有の登録商標及び著作権に、保護を受ける用語は引用のためにだけに使用されてます。

株式会社 NCC
ITソリューション事業部
TEL 03-5830-7678 / FAX: 03-6893-6392
〒110-0015 東京都台東区東上野6-10-5大木ビル3F
ホームページ <http://www.anysupport.jp>

目 次

1. Anysupportとは？

1-1 特徴

1-2 システム構成

2. 接続方法・イストール・アンインストール

3. 遠隔操作サポート流れ

3-1 プロセス要約

3-2 相談員プログラム起動

3-3 遠隔操作サポート

3-4 接続終了

4. 相談員Viewer説明

5. 機能説明

特徴

早い遠隔制御

コイノ社が自社開発した画面圧縮技術により早いスピードの遠隔サポートが実現出来ます。

強力なセキュリティ

AES-128 bit アルゴリズムとインターネット標準SSL技術を利用した二重暗号化による強力なセキュリティによる遠隔サポートを保護します。

簡単な操作

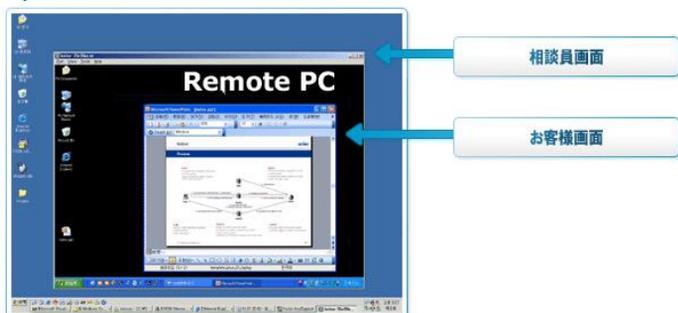
誰でも簡単にウェブを通じて遠隔サポートが出来、相談員用機能も操作性が優れており、誰でも簡単にサポート業務を行うことが出来ます。また、相談内容を記録保存し、エクセルファイルでのダウンロードも出来ます。

優れたネットワーク互換性

IPルーター器を使用したIPやファイアウォール、プロキシが設定された状態でも自動互換機能により遠隔サポートが出来ます。



My PC



●相談員の画面にお客様の画面サイズを自由調節でき、複数のお客様へのサポート業務を容易に出来ます。

▶ ワンクリックで接続

お客様はウェブ上でワンクリックで相談員と接続出来ます。

▶ 画面共有

全体画面や画面サイズ自由調整が出来ます。
モデムでの接続でもリアル画面共有が可能です。

▶ チャット / ファイル転送

お客様と相談員間で自由にチャットやファイルの送受信が簡単に出来ます。

▶ 遠隔サポート機能

使い捨ての認証コードが接続時に作れる認証コード管理機能や相談内容を記録・保管することが出来ます。

▶ お客様サービスアンケート機能

遠隔サポート後、お客様へサービスへのアンケートを実施することが出来ます。

▶ セキュリティ

SSLとAES128ビット暗号化アルゴリズムを使用した高いセキュリティ機能と使い捨ての認証コードによる不正アクセスに対応出来ます。

▶ 色んなネットワーク環境に対応

ウェブで80ポートを利用出来るインターネット環境があればVPN、ファイアウォールの制限なくいつでもお客様への遠隔サポートが簡単に出来ます。

セキュリティ対策



BlastSockセキュリティ

BlastSockはコンピュータ間の転送データを保護する役割を担っています。コンピュータはプライベートキーと呼ばれるものでお互いの認証を行い、お互いのコンピュータだけがキーを認識することが出来ます。キーによる認証後、送り手が情報を暗号化します。一度データが暗号化されるとキーを用いて暗号化を解かない限り解読することは不可能です。このようにして受け側は送り手からの情報を安全に受け取ることが可能です。また、キーは接続毎に発行されるのでより安全です。

SSL暗号化

データ通信はSSL暗号化処理をします。AnySupportは全てのデータにSSL暗号化プロトコルを支援します。これは誰かによってTCPパケットが変更されるのを防止するためです。AnySupportはお客様と相談員に安全な遠隔支援をすることができるようにセキュリティポリシーを強化しています。

認証コードによる接続

接続認証コードはランダムに作成され、一つの認証コードにつき一回だけ接続できるようにすることで任意の再接続を遮断します。

* 一度作成された認証コードは決まった時間がたてば自動的に削除され、故意または偶然による接続を予防します。

お客様による接続許可と切断

遠隔サポート中でもお客様は自分のパソコンを操作することができ、お客様は自ら強制的に接続を遮断することが可能です。

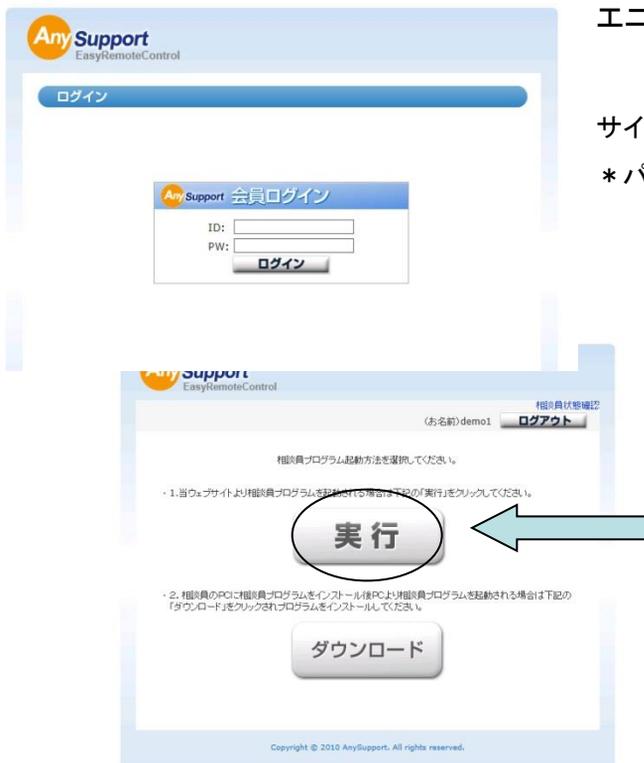
接続方法・インストール・アンインストール

相談員用Viewerプログラム起動方法

相談員用Viewerプログラムの起動には2週類の方法が用意されています。

1.専用ウェブサイトへログインするだけで簡単起動 2. プログラムを相談員のパソコンにインストールして起動できる2タイプをご用意していますので、場所を気にしないサポート業務を可能にします。

1. ウェブサイトからの相談員Viewer起動



エニーサポート接続専用サイトより接続

<http://anysupport.jp/login>

サイト接続後指定されたIDとパスワードでログインします。

* パスワードはログインご変更できます。

ログイン後「接続」をクリックして接続します。

相談員プログラムを起動前に複数の相談員使用される場合は他の相談員が使用中かを「相談員状態確認」確認ができます。



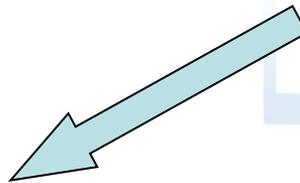
相談員用Viewer が起動します。
自動は認証コードが1個生成されます。



メインサーバーと接続とID/パスワード確認

2. 専用プログラムのインストール

スタートからプログラムで起動する場合は「ダウンロード」を選択してインストール用ファイルをダウンロードしてからインストールしてください。



インストール



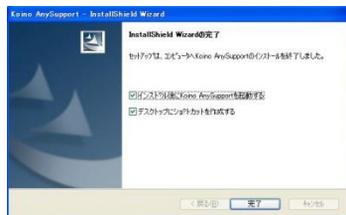
実行するをクリックします。



インストールを開始します。



規約に同意後次へをクリックしてください。



インストール完了

デスクトップにはAnysupport、プログラムの中にはkoinotech/anysupportよりプログラムを起動出来ます。

アンインストール



プログラムの中からアンインストールを選択します。



削除を選択して次へをクリックしてください。



アンインストール完了

インストールしたプログラムより起動

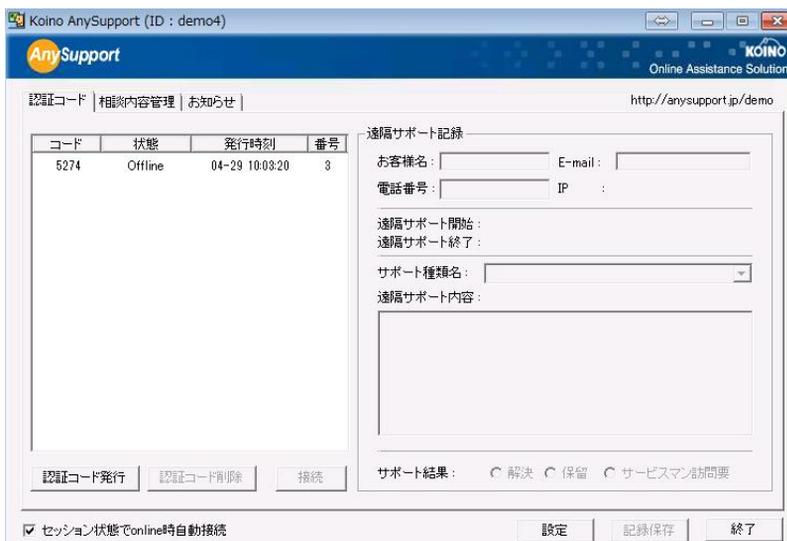


デスクトップに出来たアイコンをクリックしてください。



ログイン画面がでますのでユーザーID／パスワードを入力してください。

プロキシサーバーの環境でのご使用の場合は「環境設定」で設定を行ってください。



相談員用のプログラムが起動します。

認証コードを発行し、お客様の接続を待ちます。
(最初の一個目は自動で発行されます。)

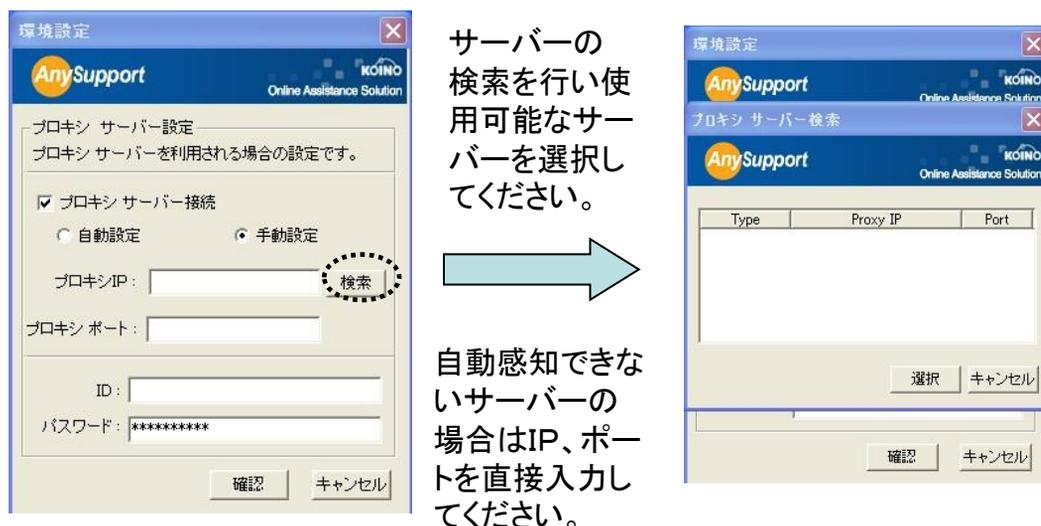
プロキシサーバーの設定方法

ウェブからの場合はログイン後プログラムへの「接続」をクリックしますとプロキシ環境の場合自動的に環境設定画面が現れます。

プログラムで起動する場合は下記のログイン画面の「環境設定」から設定を行ってください。



基本は自動設定になりますが、ID、パスワードが設定されてる場合や自動で感知出来ないサーバーの場合は手動設定を行ってください。



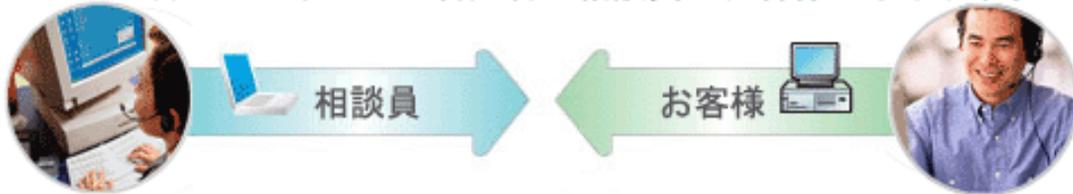
サーバーの検索を行い使用可能なサーバーを選択してください。



自動感知できないサーバーの場合はIP、ポートを直接入力してください。

遠隔操作サポートの流れ

AnySupport サポートの利用者は相談員とお客様になります。



サポート依頼

お客様からのカスタムサポート電話依頼、電話でのサポートで説明が伝わり難いサポートの内容がある。



簡単接続

相談員によりお客様へホームページなどに誘導し、ワンクリックで遠隔サポートシステムへ接続をお願いします。



迅速なサポート

簡単に接続され相談員によるお客様のパソコン画面を見ながらの説明や設定などを行います。

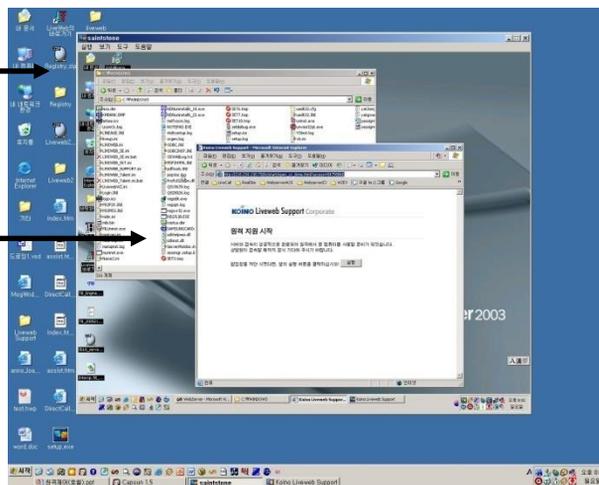
画面を共有することで迅速で早いサポート業務を可能にします。



相談員画面

お客様画面

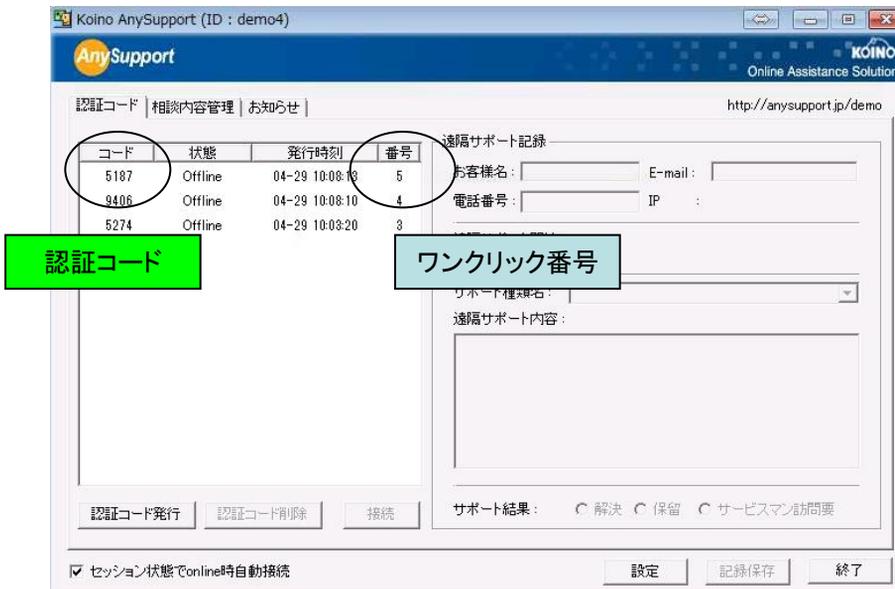
相談員のパソコン画面からお客様のパソコンを遠隔制御することで画面を共有することができ迅速で効率的なサポートが出来ます。



簡単操作
早い接続
による
画面共有

お客様誘導

1. 認証コード発行をクリックしてお客様接続用の認証コードと番号を発行します。



お客様接続用ページ(例)

お客様のホームページへバナーの設置をするか、直接弊社より指定されたアドレスをお知らせします。

<http://anysupport.jp/>御社名

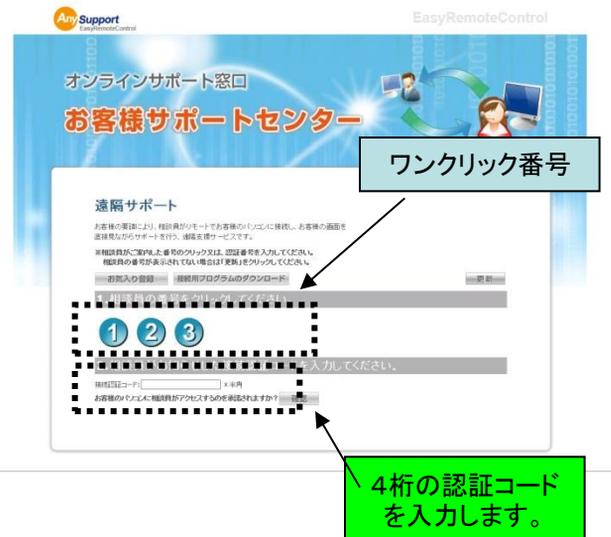
共通使用アドレス

<http://8817.jp> (IE専用)

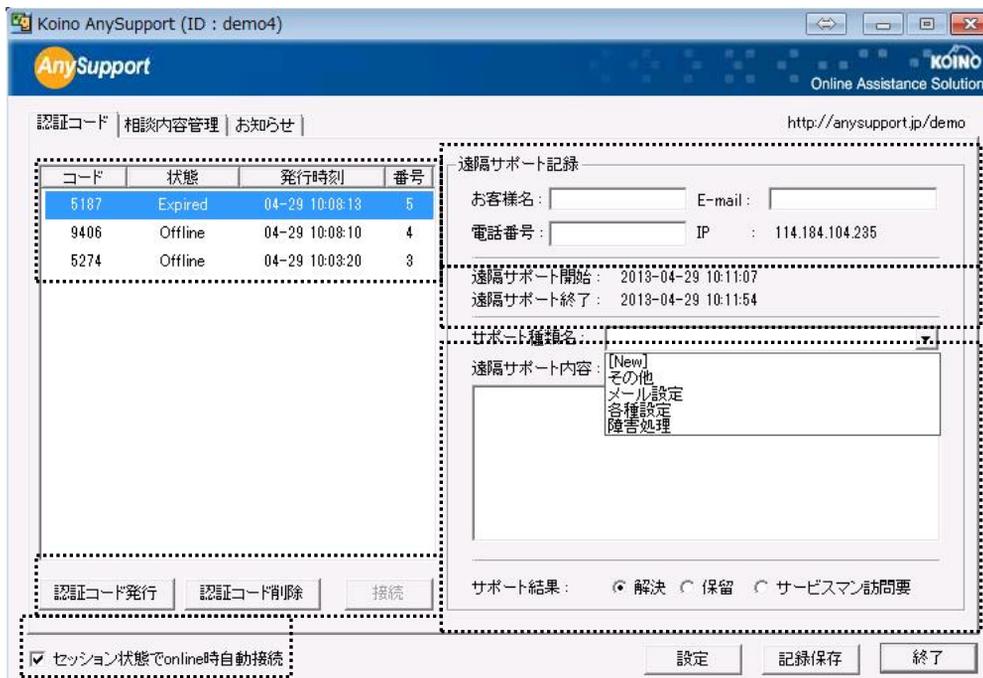
<http://112.jp>

* 1、ワンクリック用番号表示、認証コード入力の方法は両方表示が選択出来ます。

* 接続時ウイルスソフトのファイウォールの接続許可メッセージが出る場合がありますので「Koino host appliction」は許可を承諾してください。接続が出来ない場合があります。



相談員用プログラム使用方法



顧客オンライン時自動接続

お客様が接続した場合オンラインになると基本は接続をクリックすることで繋がります。

自動で接続状態にするにはチェックを入れてください。

遠隔サポート記録

サポート終了後記録として記入ください。

お客様名、メール、電話番号が入力できます。

IPアドレスはお客様側のアドレスになります。

(自動で表記されます。修正はできません。)

障害種類

管理者が事前に登録してある中から選択します。

遠隔サポート内容

サポート内容を記入します。

障害可否

解決、保留、サービス訪問要をチェックしてください。



相談内容管理

メニュー

接続ログを見ることができます。

すべてのデータ表示

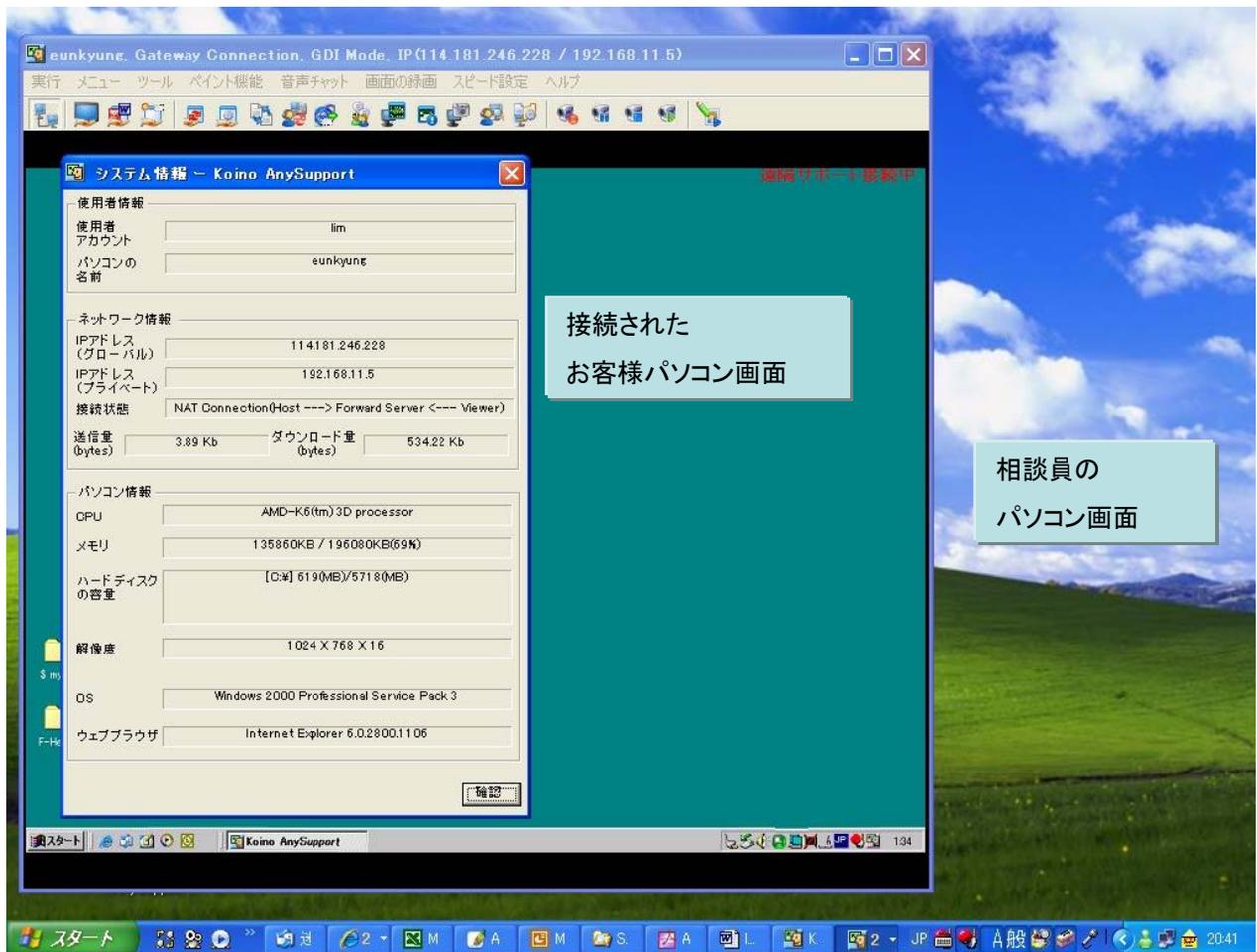
接続ログをエクセルファイルにダウンロードすることができます。

検索データ表示

日付を指定して検索した接続ログをエクセルファイルにダウンロードすることができます。

2. 遠隔サポート開始

お客様のパソコンに遠隔で接続された画面(例)



* お客様の遠隔操作中のパソコン画面のサイズは自由に調節出来ます。

3. 各メニュー使用方法

遠隔接続中のお客様パソコンの情報(コンピュータ名、接続モード、IPアドレスを表示します。)



メニューとツールバー

遠隔サポート中は相談員が接続中であることを表示します。

お客様パソコン

お客様用操作メニュー

接続の終了、制御プログラム、エリアの指定、描き、チャット要請などの選択が出来ます。

1) 詳細機能説明



「実行」

リモート制御開始

お客様パソコンの制御をON/OFF出来ます。

Windowsのスタートボタン(Ctrl+Esc)

お客様パソコンのスタートメニューを表示することが出来ます。

実行 メニュー ツール ペイント機能

- ▼ リモート制御開始
- Windowsのスタートボタン(Ctrl+Esc)

終了

「メニュー」

全体画面

相談員パソコンにお客様パソコン画面の表示を画面全体に表示します。

Zoom

相談員パソコンにお客様のパソコン画面の表示を50%、75%、100%、自動(自由サイズ調整)の4段階で表示することが出来ます。



部分共有

デスクトップ画面全体

お客様の画面共有をすべて行います。

特定ウェブブラウザ

指定するウェブブラウザ、アプリケーションなどを指定することが出来ます。指定した以外の制御は相談員には出来なくなり、お客様のプライバシーを保護することが出来ます。(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ出来ます。)

特定四角領域

お客様パソコンの画面に四角領域を設定その中にある領域のみ相談員が制御出来ます。(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ可能です。)



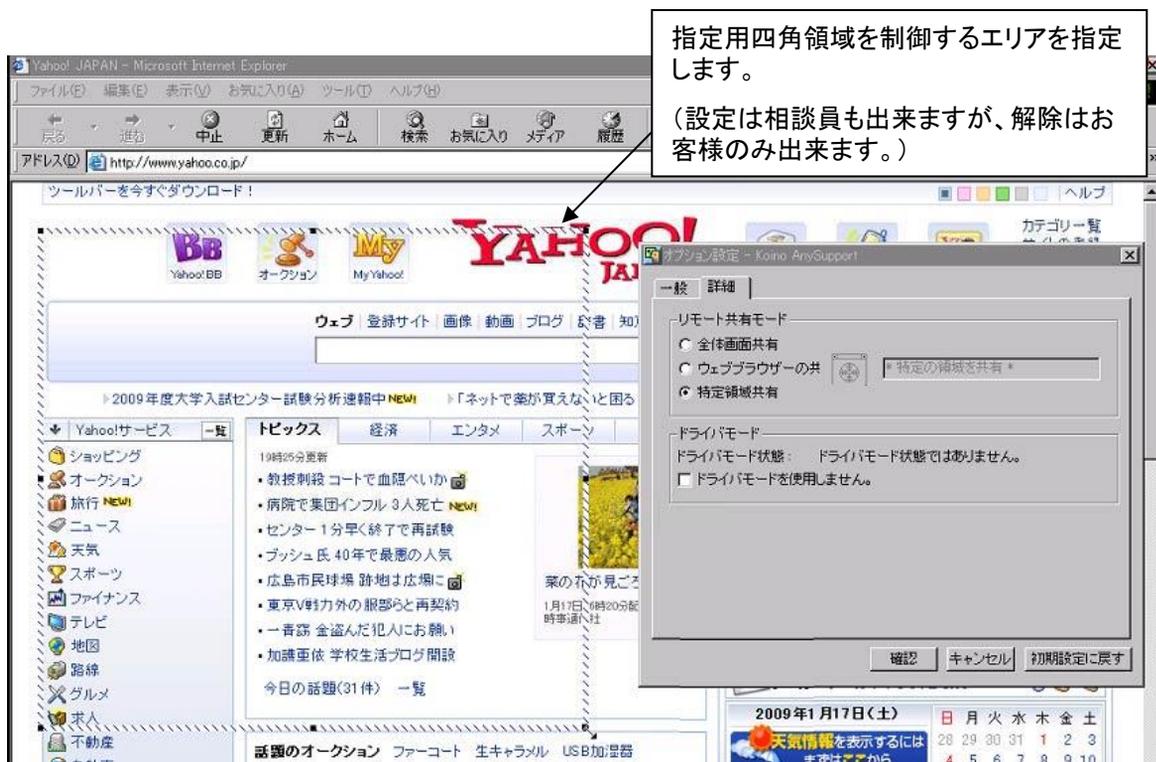
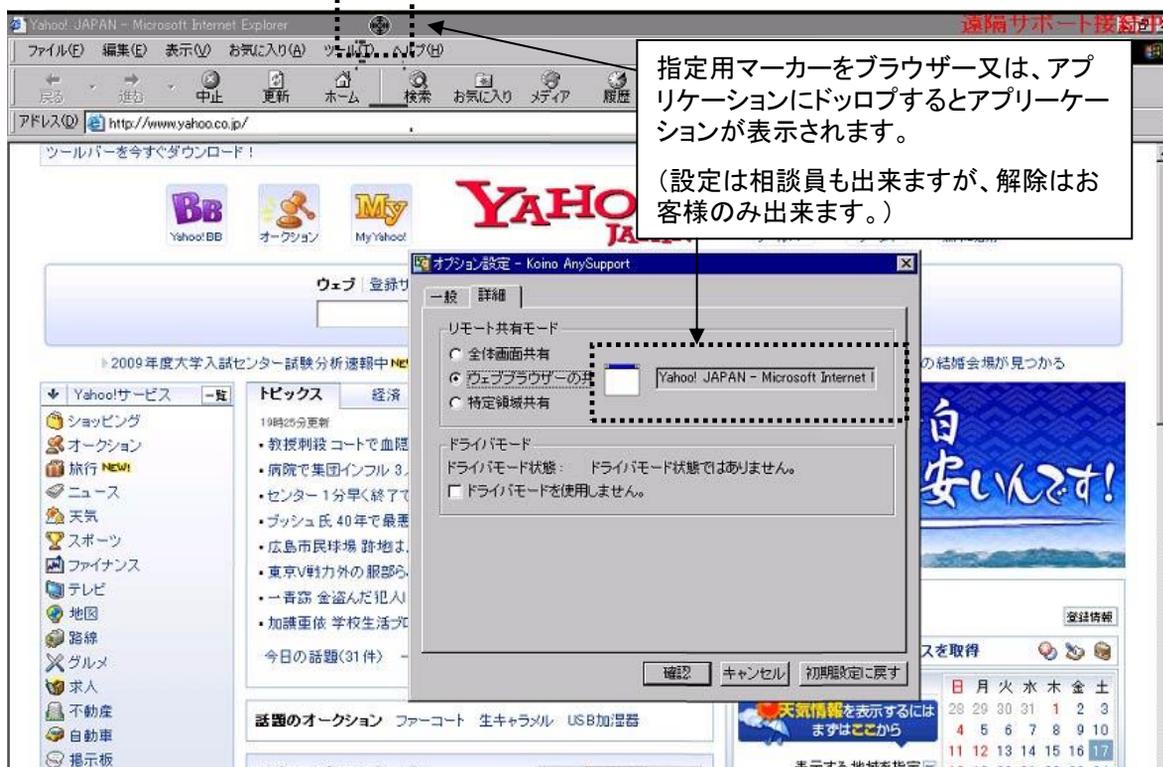
画面更新

制御を一時中止した場合お客様のパソコン画面を現在の画面に更新します。

ツールバー

ショートキーのツールバーを表示します。

特定ウェブブラウザ(アプリケーション)指定



ツール

ファイル送信／ファイル受信

相談員／お客様より必要なファイルを簡単に送信することが出来ます。

ファイル送信は表示されるのは相談員パソコンのみです。



ツール

ファイル送信
ファイル受信
受信ファイル フォルダを開く
送信ファイル確認
ファイル送受信

ポインター機能
再起動後自動再接続
URL送信
チャット開始
システム情報を見る
プロセス情報を見る
相談員招待
相談員の画面を見せる
相談員の画面を共有
画面のキャプチャ
お気に入り

オプション

送信／受信ファイル確認

お客様へ送信されたファイルを確認出来ます。送信したファイルが保存されたフォルダが簡単に確認出来ます。

表示されるのはお客様パソコンです。

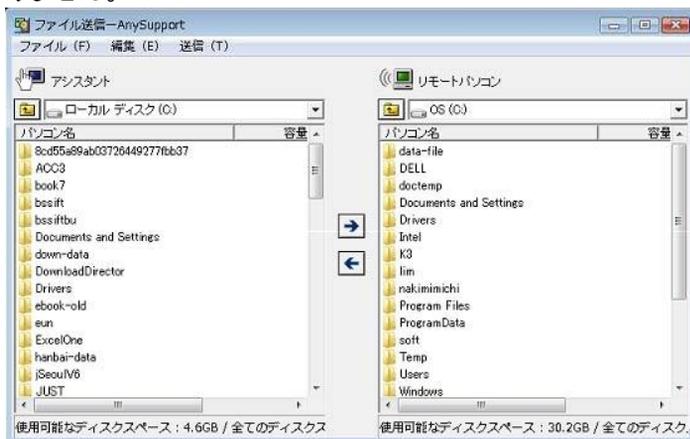
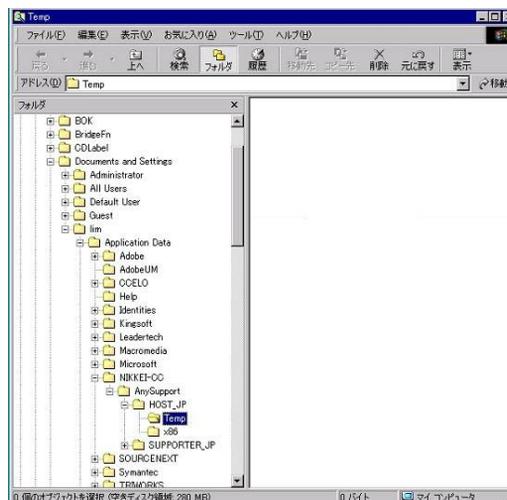
相談員は遠隔操作中のお客様画面から確認します。

ファイル送受信

相談員側、お客様側よりファイルを送受信することが出来ます。

表示は管理者設定によりお客様側と相談員側別にできます。

相談員は遠隔操作中のお客様画面から確認します。送受信されファイルの容量制限がありません。



再起動後自動再接続

お客様のパソコンを再起動した場合改めて認証コード入力での接続を必要としないで、自動的に再接続することが出来ます。

URL送信

相談員側より参照するウェブサイトをお客様側パソコンへ簡単に表示することが出来ます。



チャット開始

テキストでのお客様と相談員が会話をすることが出来ます。(お客様側からも開始出来ます。)

システム情報を見る

お客様パソコンのシステム情報を表示することが出来ます。相談員は簡単にシステム情報を表示することで素早いシステムを把握することが可能です。

プロセス情報を見る

お客様パソコンのプロセス情報を表示することが出来ます。相談員は簡単にプロセス情報を表示することで素早いシステム状況を把握することが可能です。

プロセスの強制終了をすることも出来ます。

相談員画面を見せる

お客様へ相談員の画面を見せることができます。

制御が出来ません。

* プレゼンテーションなどの場面でご利用できます。

相談員画面を共有

お客様へ相談員の画面を共有させることができます。

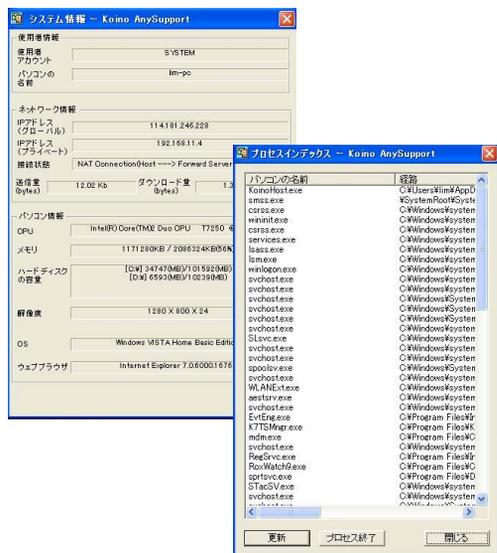
相談員のパソコンを制御できるようになります。

* ソフトの操作などにご利用できます。

※相談員画面共有中は必ずウィンドウズ画面下に表示される相談員プログラムを表示させないで下さい。自分の画面を見ることになり、ループ状態になりますのでご注意ください。

画面のキャプチャ

遠隔サポート中のお客様パソコンの画面をワンクリックで保存することが出来ます。



相談員画面共有中は相談員プログラムはウィンドウズのしたに隠れますが、必ず表示しないでください。ループ状態になります。

お気に入り

相談員は頻繁に使うシステムフォルダ、管理用プログラム、ウェブサイトをお気に入りとして登録して置くことができます。



ペイント機能

描き

お客様の画面に説明用の文字や線などを描くことができます。

双方ペイント

お客様、相談員両側から描くことができます。



オプション

画質調整

3段階で調節出来ます。

低い: 画像度が荒くなりますが、遅い回線の場合使用します。

普通: 一般的なモードです。

高い: 高画像度で見ると速度は遅くなります。

鮮明に: 画像を鮮明にする場合使います。

256カラー: 256カラーを使用する場合使います。

画面の自動スクロール: お客様パソコン画面が大きく相談員画面に全部表示されない場合設定するとマウスの動きの応じて画面も自動でスクロール出来ます。

ドライバモード

Remote Access and Control Engine (RACE) 若しくはMirage Driverの設置されてるばパソコンであれば利用出来ます。

GDIモードより30%程度早くなります。



セキュリティ

ブラックスクリーン実行 (WindowsXPのみ動作確認済み)

お客様パソコンの画面をブラックスクリーンにすることが出来ます。

リモートパソコンのキー及びマウスロック

お客様パソコンキーとマウスをロックします。

時間設定

入力が無い場合自動的に接続を終了する時間を分単位で設定出来ます。

音声送信

お客様パソコンから出るサウンドを相談員側に伝送することが出来るパソコンの問題点を把握しやすくします。

* パソコンに「ステレオミキサ」機能が必要になります。

無い場合はステレオミキサ機能付ボードの搭載が必要になります。

画面の録画

遠隔操作中の画面を相談員側で録画をすることができます。

AVI形式、WMV形式を選択することができます。

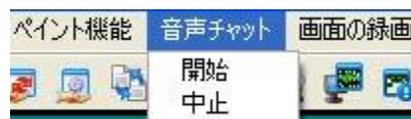
その他

チャットの履歴を保存するかを設定します。

音声チャット

ヘッドセットによる音声通話ができます。

* 相談員、お客様両方にヘッドセットが必要になります。



画面録画

遠隔サポート中の画面を録画することができます。

* 相談員側にのみ録画が保存されます。

* AVIファイル形式で保存されます。

(オプション機能)



スピード設定

遠隔制御の速度を3段階で調節出来ます。

* Zoom機能を使うと自動的に低速になります。

Zoom機能では画面の画像度を自動調節するため低速が早くなる場合があります。

状況を見て調節してください。



ポインター機能



相談員はお客様のPCを制御しないでクリックするところを指すためのポインター機能を使用するには「ポインター機能」を選択します。

丸ポインター、矢印ポインターを選択することができます。解除は再度選択すると解除になります。

メニューを選択後からは相談員はお客様のPCを制御出来なくなります。代わりに相談員がクリックをする状態ではお客様のPC側に赤い点のポインターが表示されます。制御はお客様のみにになります。



相談員招待機能

サポート中に別の相談員へお客様の画面を共有させることが出来る機能です。

同じ契約のIDであれば自動で表示されますので

IDを選択後「招待」をクリックして他の相談員を招待することができます。

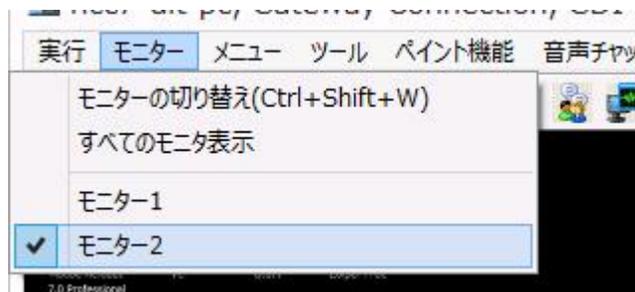
同じ契約でない場合はIDを直接入力して招待することができます。



モニター選択機能

遠隔制御される側がマルチモニターをご利用の場合最大5台までモニター別の表示ができます。

マルチモニター使用の場合自動でメニューを表示します。



お客様側操作メニュー

お客様側の操作メニューは次の通りです。

接続終了

いつでもお客様が接続を終了することができます。

描き

メモ書き、線などを描くことができます。

チャット開始

相談員へいつでもテキストでのチャットができます。

オプション

ブラックスクリーン

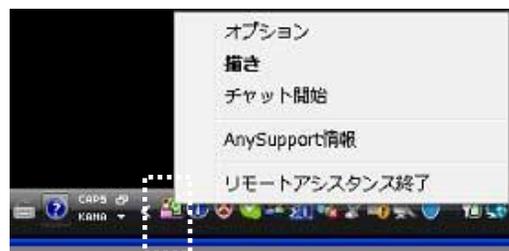
ブラックスクリーンになるよう設定出来ます。

キーボード、マウスロック

お客様パソコンのキーボード、マウスをロック出来ます。

時間設定

入力が無い場合自動的に接続を終了する時間を分単位で設定出来ます。



全体画面共有

お客様の画面共有をすべて行います。

特定ウェブブラウザ

指定するウェブブラウザ、アプリケーションなどを指定することができます。指定した以外制御は相談員には出来なくなり、お客様のプライバシーを保護することができます。(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ出来ます。)

特定四角領域

お客様パソコンの画面に四角領域を設定その中にある領域のみ相談員が制御出来ます。(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ出来ます。)

特定ウェブブラウザ(アプリケーション)指定

指定用マーカをブラウザー又は、アプリケーションにドロップするとアプリケーションが表示されます。
(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ出来ます。)

指定用四角領域を制御するエリアを指定します。
(設定は相談員も出来ますが、解除はお客様のみ出来ます。)

株式会社 NCC
ITソリューション事業部
TEL 03-5830-7678 / FAX: 03-6893-6392
〒110-0015 東京都台東区東上野6-10-5 大木ビル3F
ホームページ <http://www.any-support.jp>