

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





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、関節、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㈱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。

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

Windows 98/ME/NT/2000/2000,200320082013_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。

強力なセキュルティ

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ルータ器を使用したIPやファイアウォール,フロキシー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。



セキュルティ対策



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

データー通信はSSL暗号化処理をします。 AnySupportは全てのデーターに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.専用ウェブサイトヘ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
עזילים	<u>http://anysupport.jp</u> /login サイト接続後指定されたIDとパスワードでログインノます。
ArySupport 会員ログイン ID: PW: ログイン	*パスワードはログインご変更できます。
<image/>	 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。
	Composition Composition Caracterization Composition Composition Composition </th

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





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。



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。

🗐 Koino AnySupport	
wsupport	Conline Assistance Solution
Sign in	環境設定
ID :	
	<u>ロッキン</u> 「 PW(呆存 「 自動ログイン



ログイン画面がでますのでユ 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。

Koino AnySupport (ID : demo4) - KOINO AnySupport Online Assistance Solutio 認証コード 相談内容管理 お知らせ) http://anysupport.jp/demo 遠隔サポート記録 発行時刻 番号 コード 状態 お客様名: [E-mail : 5274 Offline 04-29 10:03:20 電話番号: [IP 遠隔サポート開始 遠隔サポート終了 サポート種類名: 遠隔サポート内容 サポート結果: 認証コード削除 接続 ○ 解決 ○ 保留 ○ サービスマン訪問要 認証コード発行 ▼ セッション状態でonline時自動接続 記錄保存 終了 設定

相談員用のプログラムが 起動します。 認証⊐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。

Koino AnySupport	×	環境設定
any Support	Conline Assistance Solution	Contre Ausiliance Solution プロキシ サーバー設定 プロキシ サーバーを利用される場合の設定です。
Sign in	環境設定	 ✓ ブロキシサーバー接続 ぐ 自動設定 ○ 手動設定 ブロキシIP: 19216812 検索 ブロキシボート: 2008
Password:	 「 PW/呆存 「 自動ログイン	ID: storemaker パスワード: s******** 確認 キャンセル

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。

環境設定	サーバーの	環境設定
Control Contine Assistance Solution	検索を行い使	Any Support Koino
プロキシ サーバー設定	用可能なサー	フロキシ サーバー検索
ブロキシ サーバーを利用される場合の設定です。	バーを選択し	Any Support Online Assistance Solution
▶ プロキシ サーバー接続	てください。	
C 自動設定 C 手動設定		Type Proxy IP Port
プロキシIP: 検索		
プロキシ ボート:		
	自動感知できな	選択 キャンセル
ID :	いサーバーの	
	場合はIP、ポー	確認キャンセル
	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。





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。



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する。



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。





Any

KOINO

Nikkei CC

Support

Easy Remote Control



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。

wsupport		Online Assistance
認証コード 相談内容管理 お知らせ		http://anysupport.jp/
コード 状態 発行時刻 の の	番号	E-mail:
9406 Offline 04-29 10:08: 9406 Offline 04-29 10:08:	10 4 電話番号:	IP :
5274 Offline 04-29 10:03:	20 3	
証コード	ワンクリック番	号
	ワホート催興名:	
	遠隔サポート内容:	
	1 35	
	接続 サポート結果:	○ 解決 ○ 保留 ○ サービスマン訪問要

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

<u>http://8817.jp</u>(IE専用)

http://112.jp

*1、ワンクリック用番号表示、認証コード入 カ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 applicction」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。 お客様接続用ページ(例)





相談員用プログラム使用方法

Any Supp	port			KÓ Online Assistance Soli
忍証コード	相談内容管理	お知らせ		http://anysupport.jp/der
⊐− [⊭] <u>5187</u> 9406 5274	状態 Expired Offline Offline	発行時刻 04-29 10:08:13 04-29 10:08:10 04-29 10:03:20	▲ 5 4 3	· 遠隔サポート記録 お客様名: E-mail: E-mail: 電話番号: IP : 114.184.104.235 遠隔サポート開始: 2013-04-29 10:11:07 遠隔サポート終了: 2013-04-29 10:11:54
認証コート	"発行」		接続	

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。

nySupport		0	Nine Assistance S
証コード 相談内容管理 お知らせ		http:/	′∕anysupport.jp/de
2013年 4月 29日 2	~ 2013年 4月 🗸 29日 🗸 表	示 Excelデー:	タでダウンロード
2004-01-01 ~ 2013-04-29	遠隔サポートデータ統計		
ずべての期間の遠隔サポート統計です。	障害種類	発生件数	発生比率
期間別統計を見るには日付を選択し、 「表示」ボタンをクリックしてください。	各種設定	0	0%
	メール設定	0	0%
	障害処理	0	0%
	その他	0	0%
	[New]	0	0%
	র মের	0	0%
		発生件数	発生比率
	解決	5	100%
	保留	0	0%
	訪問サポート必要	0	0%

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 が出来ます。

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 が出来ます。



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)

 回 シス: 回 シス: 	テム情報	🥩 🧕 📢	AnySupport	9 E F		3 N<u>6</u> NI NI NI	連続サポ	一下要統中		
使用者情	報									
使用者 アカウント			lim							-
パソコン(名前	ກຸ		eunkyung					-		100
ーネットワー	- ク情報					接続された				
IPアドレス (グローフ	χ _{ii} . Γ		114.181.246.	228		按枕でれいこ			Alter State	
IPアドレス (プライベ	3_6		192.168.11	5		お客様パソ	コン画面		and the second s	
接続状態		NAT Connection	n(Host> Forw	ard Server < \	/iewer)				1	
送信重 (bytes) 「	;	3.89 Kb	ダウンロード量 (bytes)	534.22 Kb					由きの	1.41
עבעא	情報								伯談貝の	
CPU	1	,	AMD-K6(tm) 3D pr	ocessor					パソコン画面	
メモリ		13	35860KB / 19608	0KB(69 K)					All states and	
ハードデ・ の容量	172		[C:¥] 619(MB)/57	18(MB)						
解像度			1024 X 768 X	16						
os		Windows	2000 Professiona	Service Pack 3						
ウェブブラ	ラウザ	Inte	ernet Explorer 6.0	2800.1106						
				[- M12				Call Cold Law Cold Cold	NO.
	100		na Antonia	0						

*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





1) 詳細機能説明

実行	רב_א	ツール	~1.	ント機能	も 音声	チャット	Ē	画面の	禄画	スピ	ード調	定	ヘルプ				
E	9 🕏	5	B		2 🧟		2	1	5	P	2	ţ.	-	-	•	•	1
「実行	Ī.										実行	ī)	רבא רבא	ツ-	JI -	ペイン	卜機能
リモー	-ト制御	開始									را ب ۷	モート Vindo	、制御開 wsのス	ヌートァ	ボタン・	(Ctrl+	Esc)
お客様	 ポソコン	νの制御	即をO	N∕O	FF出来	ます。	•				ĥ	冬了					(1) (1)

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。

「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ー

指定するウェブブラウザー、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。











音声チャット

ツールペイント機能

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

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

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

受信ファイル フォルダーを開く

ファイル送信

ファイル受信

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。

Please select files to send			?
ファイルの場所型: 🞯 デスクトップ		-	r 🖬
名前 🔺	サイズ	種類	更新日時
		システム フォルダ	
3 71 JUL2-9		システム フォルダ	
🧐マイ ネットワーク		システム フォルダ	
Adobe Acrobat 6.0 Professio	2 KB	ショートカット	2006/06/2
ALSee	1 KB	ショートカット	2007/05/* 🐱
<			>
ファイル名(12):			開(((_))
ファイルの種類(①: All Files(*.*)		•	キャンセル

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 カ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。

111 URL送信 — Koino AnySupport	
送信先URLを入力してください。 〈空送信の場合は空ウェブブラウザーが表示されます。〉	
www.storemaker.jp	
	送信

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。





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出来ます。

🔊 お気に入りーAnySupport	🔀 🛐 お気に入りーAnySupport 🛛 🔀
お気に入りフォルダ お気に入りプログラム URLお気に入り ↓ Windows Folder ↓ System Folder ↓ Program Files Folder ↓ Downloaded Program Files Folder	お家に入りフォルダ お家に入りフログラム URLお家に入り コントロールパネル ① メモ帳 パンコントロールパネル ② 米モ帳 パンゴンドネル ご サービス ■ ドス窓 ● 作業管理者 ⑦ Direct X 診断ツール ディントビューアー ご ウェブララウザー ゴ エクスプローラ
* 該当項目をダブルクリック又は送信ボタンを クリックすると送信されます。 ご信 お気に入り一AnySup お気に入りフォルダ お気。	#認道明をダブルクリック又は送信ボタンを クリックすると送信されます。 送信 開じる pport 送信 に入りプログラム URLお気、に入り
Name URI ストアメーカー http	L)://www.storemaker.jp 追加 削除
* 該当項目をダブルクリック3 クリックすると送信されます。	スは送信ボタンを 送信 閉じる

ペイント機能

描き

お客様の画面に説明用の文字や線 などを描くことが出来ます。

双方ペイント

お客様、相談員両側から描くことが出 来ます。





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:高画像度で見る場合

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 でスクルール出来ます。

ドライバモード

Remote Access and Control Engine (RACE) 若しくはMirage Driverの設置されてるぱパソコン 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。

	オプション設定-AnySupport
設定	
-×=	 ■質調整 ○ 低い ● 普通 ○ 高い □ 画面の自動スクロール □ デスクトップ画面背景の共有 ▽ ドライバモード ▽ マウス追跡
-tz#	ュリティー 「 ブラックスクリーン実行 (※WindowsXPでのみ動作確認済み) 「 リモートパンコンのキーボード及びマウスをロック
音声	送信 「 リモートバンコンからローカルバンコンへの音声送信
	iの録画 夏 C AVI
- 2 0	他 ダ チャットメッセージの履歴を保存する チャット内容照会
	OK Cancel Default

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 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出来ます。 *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出来ます。 *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あります。

状況をみて調節してください。

ポインター機能



ペイント機能 音声チャット 画面の録画 夏 夏 望 開始 中止 厚 電

画面の録画	ス
開始 一時停止 停止	
再生·	

画面の録画	スピード設定	ヘルプ
P 5	低速 • 普通 高速	

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。変わりに相談員がク 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なります。

ファイル送受信			
ポインター機能	•	~	丸ポインター
再起動後自動再接続			矢印ポインター
セーフモード再起動			F ?
URL送信		9.	
チャット開始		ader	9 乙分箱



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。

agence Support	KÓIN Online Assistance Solutio
ID	 お名前
demo2	遠隔サポートデモ
ID :	

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出来ます。

描き

メモ書き、線などを描くことが出来ます。

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出来ます。

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。

Koino AnySupport	「「「」
Support	KOIN Online Assistance Soluti
Connection	n info
会社名 アシスタント名 電話番号 E-mail	:日経CC :林敏)朱 :092-352-9011 :lim@storemaker.jp
接続開始時間:	2009-01-17 19:16:20
	リモートアシスタンス終了



🔯 オブション設定 - Koino AnySupport 🛛 🗙	1型オブション設定 - Koino AnySupport
 →岐 詳細 ログイン ● 自動ログイン ■ 定行時自動ログイン ■ 正都時自動現行 ● 手動ログイン セキュリティー セキュリティー ● 「ブラックスグリーン実行 ● 「ホストパンコンのキーボード及びマウスをロック ● 時間設定(使用しない場合は「の支入力してください。) ● ○ 分間入力されない場合は接続終了 	一般 詳細 リモート共有モード © 塗体画面共有 © ウェブブラウザーの共 (*) (*) 特定領域共有 ** ** ** * * *
11期設定に戻す	確認 キャンセル 初期設定に戻す

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ー

指定するウェブブラウザー、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

