

The Frontier of Remote Access & Control
Virtualization & Cloud computing

AnySupport - Mobile Edition
(エニーサポート モバイルエディション)

スタートガイド & 操作マニュアル

www.anysupport.jp

< 目次 >

AnySupport Video Editionとは？・・・・・・・・・・・・・・ 2

初めてAnySupportをご利用する方のための
スタートガイド・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

AnySupportプログラム
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

AnySupport Mobile Editionオペレーター画面
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

AnySupport Mobile Editionお客様の端末画面
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29



AnySupport - Mobile Edition(モバイルエディション)では、**お客様のスマートフォンを直接リモート操作することで、スマートフォンの設定やトラブル対応、アプリケーションのインストールなどがスピーディー&スムーズに行えます。**

また、AnySupport モバイルエディションには、企業のカスタマーサポート業務にご利用いただけるように、業務に役立つ機能が多数搭載されています。

チャットやファイル転送、ペイント機能などのお客様へのサポート機能も充実。より円滑なカスタマーサポートをご提供いただけます。

● 使いやすいオペレーター画面

AnySupport モバイルエディションには、お客様のモバイル端末上でのサポートをスムーズに遂行できるように、オペレーター画面が非常に使いやすく作られています。

右側に表示される共有中のお客様端末の画面上からだけでなく、左側のサポート業務用のクイック画面からでも端末情報の確認や設定の操作が可能です！

● お客様へのサポート機能満載

AnySupport モバイルエディションは、単にお客様のモバイル端末をリモート操作するだけではありません。

チャットなどのコミュニケーション機能や、お客様へのご説明時に役立つペイント機能やファイル転送機能など、多彩なサポート機能も充実！他のオペレーターを招待し、複数名での共同作業もできます。



AnySupport Mobile Edition スタートガイド

管理者

■ 管理者とは？

実際にAnySupportを業務で利用するオペレーターの登録・追加・削除や、オペレーターの情報などを管理します。

管理者画面では、オペレーターのサポート作業の回数や時間、またサポート内容などの情報を統計化したデータをご覧いただけます。

オペレーター

■ オペレーターとは？

実際にAnySupportを業務で利用し、お客様をリモートサポートします。

お客様にリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードしていただくようご連絡し、合わせて接続認証コードをお伝えします。

お客様

■ お客様とは？

AnySupportのサービスを通して、オペレーターからリモートサポートを受ける御社の製品・サービスをご利用中のお客様です。

お客様はリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードし、オペレーターがお伝えした接続認証コードを入力していただくだけで、すぐにリモートサポートが可能です。

まずは**管理者**としてオペレーターの登録を！

AnySupport

管理者

STEP 01

■ まずは、管理者画面へログイン

AnySupportのホームページ(www.anysupport.jp)にアクセスし、
ページ上部の[ログイン]をクリック。

弊社よりお伝えした**管理者IDとパスワードで、管理者画面にログイン**してください。

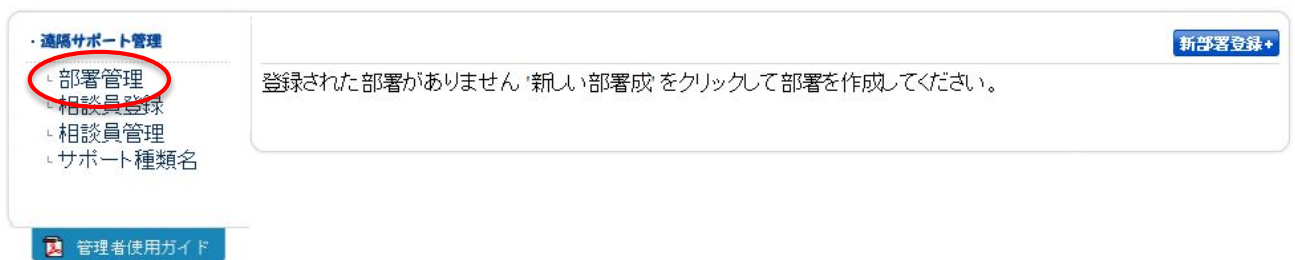


Copyright © 2013 AnySupport. All rights reserved.

STEP 02

■ 次に、部署の登録

管理者画面にログイン後、左側のメニューバー内の[部署管理]をクリックし、
AnySupportを利用する**部署の名前を登録**してください。



まずは**管理者**としてオペレーターの登録を！

AnySupport

STEP03

管理者

■ 最後に、オペレーターの登録

部署の登録後、左側のメニューバー内の[オペレーター登録]をクリックし、
AnySupportを利用する**オペレーター**の**情報を登録**してください。

・遠隔サポート管理

- 部署管理
- 相談員登録**
- 相談員管理
- サポート種類名

管理者使用ガイド

新しい相談員を登録するには、該当情報全てを入力してください。

登録可能数 2 (全体 2)

名前

ID
英数字のみで13字以内で入力してください。

Password Password 確認

会社名

所属 部署

電話 番号

メール

相談員登録 +



これで実際に**AnySupport**を利用するオペレーターが登録できました。

さあ、次のステップへ！

STEP04

※ AnySupportのホームページからの場合 オペレーター

■ オペレーターとしてログイン

AnySupportのホームページ(www.anysupport.jp)にアクセスし、
ページ上部の[ログイン]をクリックし、
管理画面で設定したオペレーターIDとパスワードでログインしてください。



Copyright © 2013 AnySupport. All rights reserved.

■ AnySupportのリモートサポートプログラムを実行

プログラムの[実行]をクリックし、
リモートサポートプログラムを起動します。



Copyright © 2010 AnySupport. All rights reserved.

オペレーターとしてログイン！

AnySupport

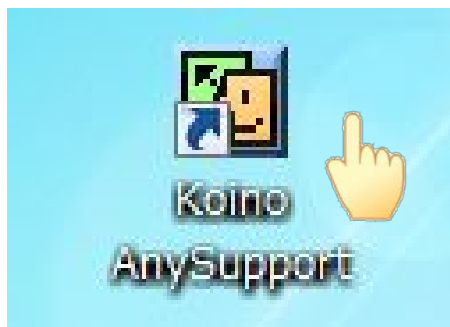
STEP04

※ プログラムをインストールし、
デスクトップ上のアイコンからの場合

オペレーター

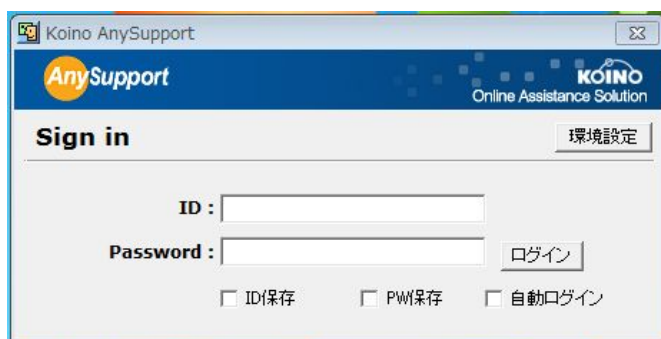
■ AnySupportのリモートサポートプログラムを実行

デスクトップ上のアイコンをクリックした後、
プログラムの[実行]をクリックして、リモートサポートプログラムを起動します。



■ オペレーターとしてログイン

管理画面で設定したオペレーターIDとパスワードでログインしてください。

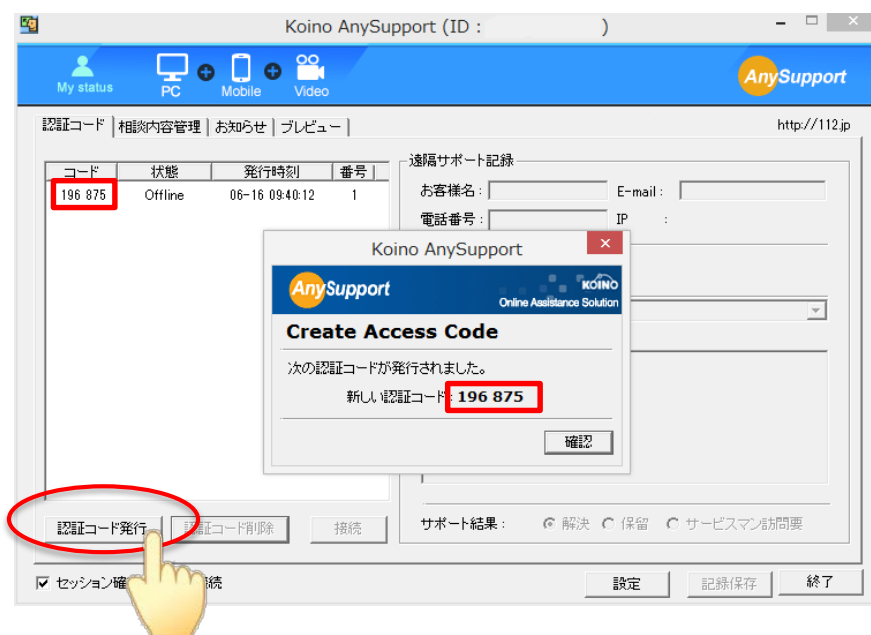


STEP05

オペレーター

■ お客様の端末に接続するための接続認証コードを発行

AnySupportのリモートサポートプログラムにて、
お客様のパソコンに接続するための接続認証コード(6ケタ)を発行します。



お客様にリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードして
いただくようご連絡し、合わせて6ケタの接続認証コードをお伝えします。



お客様PCと接続してリモートサポート開始！

AnySupport

STEP06

お客様

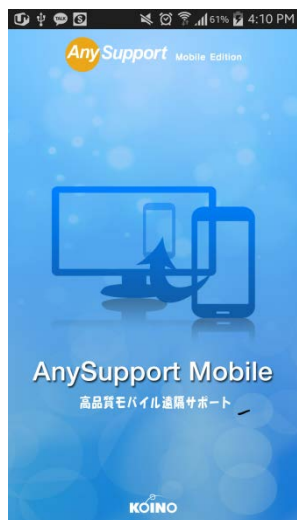
■ お客様がリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロード

Google Playストアで「AnySupport」と検索し、

「AnySupport Mobile Edition」アプリをダウンロード。



「AnySupport Mobile Edition」アプリを開いていただき、
オペレーターがお伝えした6ケタの接続認証コードをご入力後、
[OK]ボタンを押していただければ、リモートサポート開始となります。



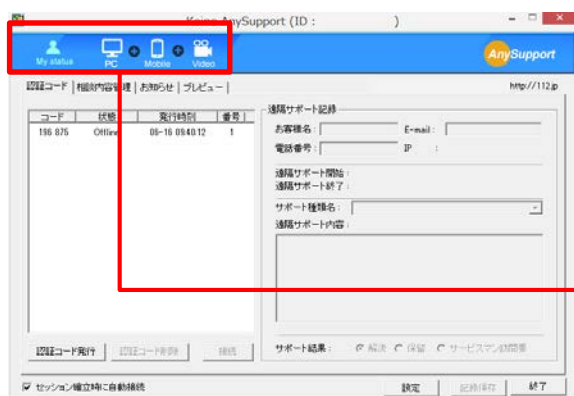
リモートサポート開始！





AnySupport Video Edition AnySupportプログラム 操作マニュアル

AnySupportプログラム1つで、
モバイルエディションとビデオエディションのご利用が可能です。



既存のAnySupportプログラム1つで、ご契約されたモバイルエディション、およびビデオエディションをご利用いただけます。

AnySupportプログラムの上部の「My Status」に、PC(= AnySupport)、Mobile(= Mobile Edition)、Video(= Video Edition)のイラストの中で、白くなっているものは現在契約中であるためご利用いただけるサービスです。



AnySupportプログラムの構成

1. 「認証コード」タブ

接続認証コードの発行やサポート内容の記録ができます。

2. 「相談内容管理」タブ

記録したサポート内容の変更や閲覧ができます。

3. 「お知らせ」タブ

AnySupportのメンテナンスの情報などをご覧いただけます。

4. 「プレビュー」タブ

現在、サポート中のお客様のサポート画面をご覧いただけます。

1. 「認証コード」タブ



1. 「認証コード」タブの機能一覧

タブ

① 接続認証コードの
発行・削除・接続

お客様にお伝えする接続認証コードを発行・削除します。

② 遠隔サポート記録

サポートをしたお客様の情報を記録できます。

③ サポート種類名

管理者ページで事前に登録した「サポート種類」の中から
選択します。

④ 遠隔サポート内容

サポート内容を記録できます。

⑤ サポート結果

サポート結果を「解決」、「保留」、「サービス訪問必要」
の中から選択することができます。

⑥ 設定

一定時間操作を行わない場合、自動的にタイムアウトする
分数の設定が可能です。

1. 「認証コード」 タブの機能一覧

接続認証コードの発行・削除・接続をする。

● 接続認証コードの発行

認証コード発行

プログラム起動時に、自動的に接続認証コードが発行されます。
それ以降に接続認証コードを発行する場合は、「認証コード発行」ボタンを押してください。接続認証コードは10個まで発行することができます。

● 接続認証コードの接続

☒ セッション確立時に自動接続

「セッション状態でonline時自動接続」にチェックが入っている場合：
(※デフォルトの状態です)

オペレーターが認証コード発行後、お客様によってリモートサポート接続用の専用アプリ上で6ケタの接続認証コード入力⇒「OK」ボタンが押されれば、自動的にオペレーターとお客様の端末が接続されます。

「セッション状態でonline時自動接続」にチェックが入っていない場合：

オペレーターが認証コード発行後、お客様によってリモートサポート接続用の専用アプリ上で6ケタの接続認証コード入力⇒「OK」ボタンが押されると、接続認証コードの横に表示された状態が「online」に変わるため、そこでオペレーターが「接続」ボタンを押すことでオペレーターとお客様の端末が接続されます。

● 接続認証コードの削除

認証コード削除

発行した接続認証コードやサポートが終了した接続認証コードを画面から削除したい場合、画面上の接続認証コードをクリックして選択し、画面下の「認証コード削除」ボタンを押してください。

Koino AnySupport (ID :)

My status PC Mobile Video AnySupport

認証コード | 相談内容管理 | お知らせ | プレビュー | http://112.jp

コード	状態	発行時刻	番号
196 875	Offline	06-16 09:40:12	1

認証コード発行 | 認証コード削除 | 接続

☒ セッション確立時に自動接続

セッションサポート記録

お客様名: E-mail: 電話番号: IP: 適隔サポート開始: 適隔サポート終了: サポート種類名: 適隔サポート内容:

サポート結果: 解決 保留 サービスマン訪問要

設定 記録保存 終了

1. 「認証コード」 タブの機能一覧

サポート内容やお客様の情報を記録・保存する。

「遠隔サポート記録」、「サポート種類名」、「遠隔サポート内容」、「サポート結果」では、実際にサポートしたお客様の情報やサポート内容を記録することができます。記録を保存する場合には、画面右下の「記録保存」を押してください。

保存したサポート記録は「相談内容管理」タブの画面上で修正および閲覧、管理者画面で閲覧することができます。

● 遠隔サポート記録

サポートをしたお客様の情報を記録できます。

お客様の名前、メールアドレス、電話番号の入力ができます。

IPアドレスはお客様側のアドレスになります。(※自動表記のため、修正はできません)

● サポート種類名

管理者ページで事前に登録した「サポート種類」の中から選択します。

(※登録方法は「管理者ページマニュアル」参照)

● 遠隔サポート内容

サポート内容を自由に記録できます。

● サポート結果

サポート結果を「解決」、「保留」、「サービス訪問必要」の中から選択することができます。

コード	状態	発行時刻	番号
196 875	Offline	06-16 09:40:12	1

2. 「相談内容管理」タブの機能一覧



2. 「相談内容管理」タブの機能一覧

「認証コード」タブ内の「遠隔サポート記録」、「サポート種類名」、「遠隔サポート内容」、「サポート結果」の欄で記入した内容を修正および閲覧することができます。

記録したサポート内容は、日付で絞って検索したり、エクセルにエクスポートすることも可能です。

※他のオペレーターIDでログインしたオペレーターのサポート内容は閲覧することができません。管理者ページにて、全オペレーターの記入内容を一括で閲覧することができます。

タブ

Koino AnySupport (ID :)

My status PC Mobile Video

認証コード **相談内容管理** お知らせ プレビュー | http://112.jp

2015年 6月 8日 ~ 2015年 6月 16日 表示 Excelデータでダウンロード

2015-6-8 ~ 2015-6-16

2015-06-08 16:21
2015-06-08 16:24
2015-06-08 16:27
2015-06-08 16:52
2015-06-08 17:49
2015-06-08 17:57
2015-06-08 18:06
2015-06-09 10:55
2015-06-09 11:20
2015-06-09 13:57
2015-06-09 14:10
2015-06-09 14:50
2015-06-09 15:23
2015-06-09 15:53
2015-06-09 15:55

検索データ表示(Excel)

遠隔サポートデータ統計

障害種類	発生件数	発生比率
[New]	0	0%
[New]	0	0%
すべて	0	0%

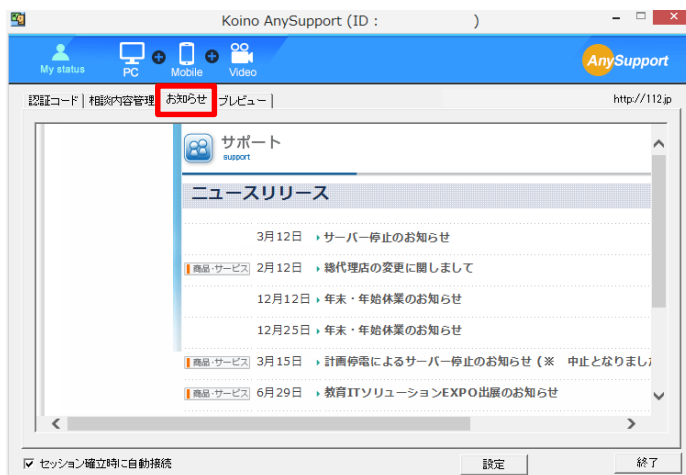
	発生件数	発生比率
解決	37	100%
保留	0	0%
訪問サポート必要	0	0%
チェックなし	0	0%
すべて	37	100%

☒ セッション確立時に自動接続 設定 終了



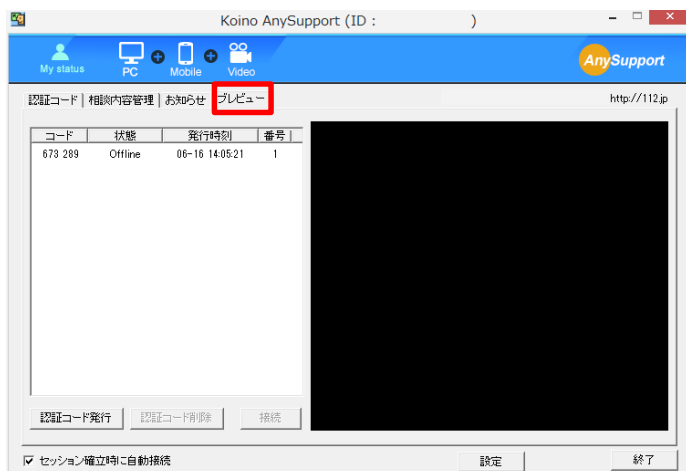
3. 「お知らせ」タブの機能一覧

「お知らせ」タブでは、AnySupportのトップページの「ニュースリリース」にリンクしており、メンテナンスの情報や弊社休業日のお知らせなどをご覧いただけます。



4. 「プレビュー」タブの機能一覧

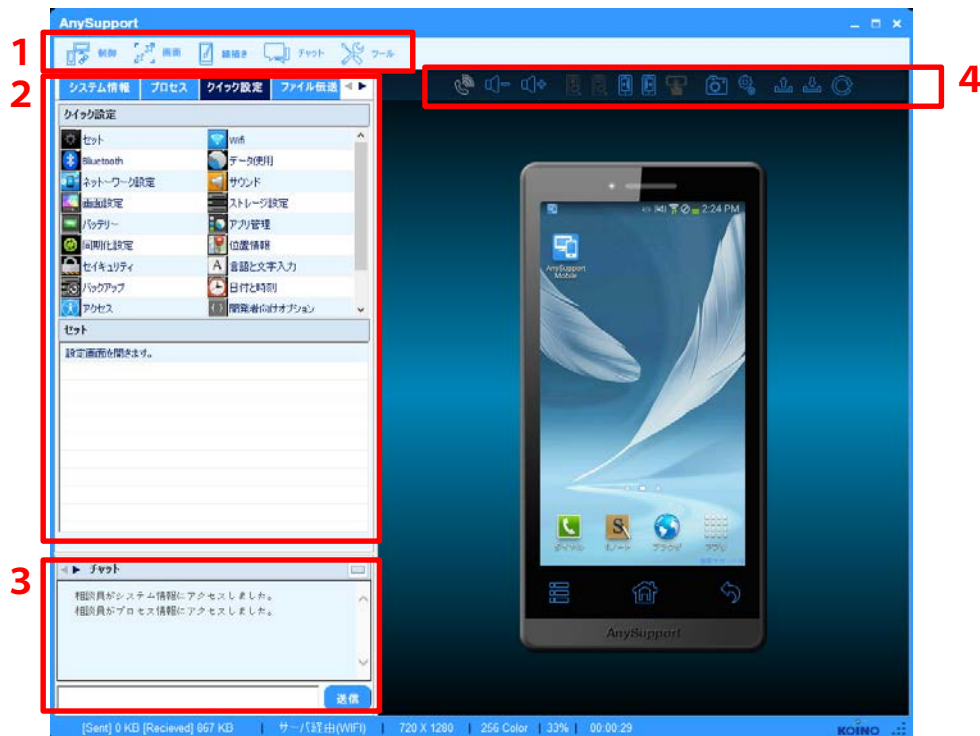
「プレビュー」タブでは、サポート中のお客様のサポート中の画面をご覧いただけます。複数のお客様を同時対応時に便利な機能です。





AnySupport Mobile Edition

オペレーター画面 操作マニュアル



オペレーター画面の機能一覧

1. モバイル端末操作キー(左上部)

- 1-1 リモート操作
- 1-2 画面調整
- 1-3 ペイント
- 1-4 チャット
- 1-5 ツール

2. クイック画面

- 2-1 システム情報
- 2-2 プロセス情報
- 2-3 設定
- 2-4 ファイル送受信
- 2-5 アプリ情報
- 2-6 ログ情報

3. チャットウィンドウ

4. モバイル端末操作キー(右上部)

- 4-1 スピーカーフォン
- 4-2 ボリューム
- 4-3 ズーム
- 4-4 画面の移動
- 4-5 マルチタッチ
- 4-6 カメラ
- 4-7 設定
- 4-8 上段ステータスバー ON/OFF
- 4-9 更新

1-1 リモート操作



1-1-1 一時停止

オペレーターによるリモートでの操作を一時的に停止します。
この機能が選択されている間は、オペレーター側からの操作はできません。

1-1-2 レーザーポインター

レーザーポインターとしてオペレーターのマウスの動きを見せることができます。
注目させたい部分をレーザーポインターで示すことで、視覚的な説明が可能です。

1-1-3 相談員招待

プログラムにログインしている他のオペレーターを招待し、お客様1人に対して複数名での共同サポートができます。

1-1-4 終了

オペレーターによるリモートサポートを終了します。

1-2 画面調整



1-2-1 画面の拡大

右側に表示されるリモートサポート中のお客様端末画面のサイズを拡大します。

1-2-2 画面の縮小

右側に表示されるリモートサポート中のお客様端末画面のサイズを縮小します。

1-2-3 自動調整

右側に表示されるリモートサポート中のお客様端末画面のサイズを、オペレーター画面のサイズに合わせて自動的に調整します。

1-2-4 画面の更新

リモートサポート中のお客様端末の画面を更新します。

1-3 ペイント



1-3-1 曲線



お客様の端末の画面上に、手書きで自由に線を書き込むことができます。

1-3-2 直線



お客様の端末の画面上に、直線を書き込むことができます。

1-3-3 円



お客様の端末の画面上に、丸い図形を書き込むことができます。

1-3-4 四角



お客様の端末の画面上に、四角い図形を書き込むことができます。

1-3 ペイント



1-3-5 線の太さ

線の太さを「細い」「普通」「太い」の3段階で変更することができます。

1-3-6 線の色

線の色を「赤」「黄色」「青」の3種類から選ぶことができます。

1-3-7 消しゴム

書き込んだ線や図形を消すことができます。

1-3-8 ペイント終了

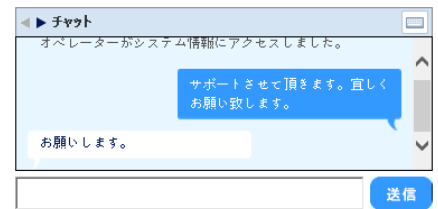
ペイント機能を終了します。

1-4 チャット



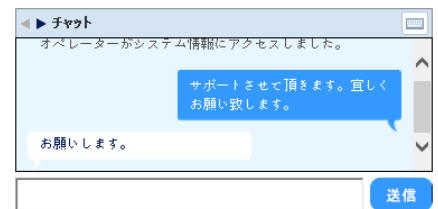
チャット

オペレーターが送信したチャットメッセージはお客様の端末上のチャット画面に表示されるので、相互でチャットを通した会話が可能です。



メッセージ送信

オペレーターが送信したチャットメッセージは現在サポート中のお客様の端末の画面上に表示されます。お客様にガイドメッセージを送る際に便利です。



1-5 ツール

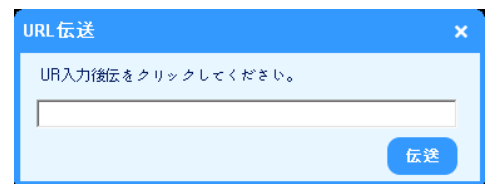


1-5-1 キャプチャー

現在のオペレーター画面をキャプチャーして、保存することができます。
「キャプチャー」ボタンを押すと、キャプチャーされた画像ファイルが自動で開きます。

1-5-2 URL送信

下記のURL入力ボックスに任意のURLを入力すると、お客様の端末上で入力したURLのウェブサイトが開きます。



1-5-3 環境設定

リモートサポート中のお客様端末の画面をオペレーター画面に表示する際の「色の調整」と「画質の選択」をすることができます。

色の調整：8色、64色、254色、16ビット、32ビット
画質の選択：低画質、中画質、高画質



2. クイック画面

オペレーターの円滑なサポート業務のために、現在サポート中のお客様の端末情報や設定をひと目で確認できるクイック画面を左側にご用意しました。

2-1 システム情報

IPアドレスやOSのバージョンなど、現在サポート中のお客様の端末の基本的な情報を表示します。

[illegible]

2-2 プロセス情報

お客様の端末のメモリの容量や実行中のプロセス情報を表示します。

システム機能

シフト管理

シフトの管理

シフトの管理

シフト管理 検索

検索条件

20%

20%

20%

検索結果

4%

シフト	曜日	曜日	曜日
0	20.20%		
1	20.20%		
2	20.20%		
3	20.20%		
4	20.20%		
5	20.20%		
6	20.20%		
7	20.20%		
8	20.20%		
9	20.20%		
10	20.20%		
11	20.20%		
12	20.20%		
13	20.20%		
14	20.20%		
15	20.20%		
16	20.20%		
17	20.20%		
18	20.20%		
19	20.20%		
20	20.20%		
21	20.20%		
22	20.20%		
23	20.20%		
24	20.20%		
25	20.20%		
26	20.20%		
27	20.20%		
28	20.20%		
29	20.20%		
30	20.20%		
31	20.20%		
32	20.20%		
33	20.20%		
34	20.20%		
35	20.20%		
36	20.20%		
37	20.20%		
38	20.20%		
39	20.20%		
40	20.20%		
41	20.20%		
42	20.20%		
43	20.20%		
44	20.20%		
45	20.20%		
46	20.20%		
47	20.20%		
48	20.20%		
49	20.20%		
50	20.20%		
51	20.20%		
52	20.20%		
53	20.20%		
54	20.20%		
55	20.20%		
56	20.20%		
57	20.20%		
58	20.20%		
59	20.20%		
60	20.20%		
61	20.20%		
62	20.20%		
63	20.20%		
64	20.20%		
65	20.20%		
66	20.20%		
67	20.20%		
68	20.20%		
69	20.20%		
70	20.20%		
71	20.20%		
72	20.20%		
73	20.20%		
74	20.20%		
75	20.20%		
76	20.20%		
77	20.20%		
78	20.20%		
79	20.20%		
80	20.20%		
81	20.20%		
82	20.20%		
83	20.20%		
84	20.20%		
85	20.20%		
86	20.20%		
87	20.20%		
88	20.20%		
89	20.20%		
90	20.20%		
91	20.20%		
92	20.20%		
93	20.20%		
94	20.20%		
95	20.20%		
96	20.20%		
97	20.20%		
98	20.20%		
99	20.20%		
100	20.20%		
101	20.20%		
102	20.20%		
103	20.20%		
104	20.20%		
105	20.20%		
106	20.20%		
107	20.20%		

2-3 設定

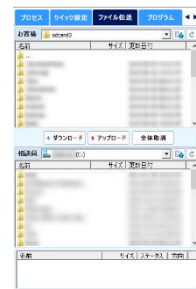
お客様の端末の基本的な設定を一覧および変更することができます。

2. クイック画面

オペレーターの円滑なサポート業務のために、現在サポート中のお客様の端末情報や設定をひと目で確認できるクイック画面を左側にご用意しました。

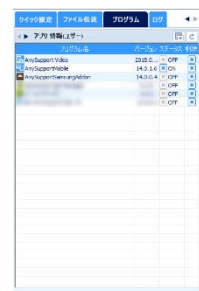
2-4 ファイル送受信

オペレーターとお客様の端末の相互でファイルを送受信することができます。



2-5 アプリ情報

実行中のアプリケーションのONとOFFの切り替えが自由に操作できます。



2-6 ログ情報

お客様の端末のログ情報を取得し、一覧で確認することができます。



モバイル端末操作キー(右上部)



4-1 スピーカーフォン

サポート中でもお客様の端末に電話をかけることができます。
スピーカーフォンをONにして、お客様にハンズフリーで通話いただけます。



4-2 ボリューム

お客様の端末のボリュームの上げ下げなどの調整ができます。



4-3 ズーム

お客様端末画面を拡大もしくは縮小して見ることができます。



4-4 画面の移動 左/右

お客様端末のホーム画面を右／左フリックするようなイメージで、
右や左のホーム画面を見ることができます。



4-5 マルチタッチ

マウスを使って画面上を直接指でタッチしているような感覚で操作できます。



4-6 カメラ

お客様の端末に搭載されたカメラの操作ができます。



4-7 設定

お客様の端末の設定ページが表示されます。



4-8 上段ステータスバー表示

お客様の端末画面の上段にあるステータスバーが表示されます。



4-9 画面の更新

お客様の端末画面を更新します。

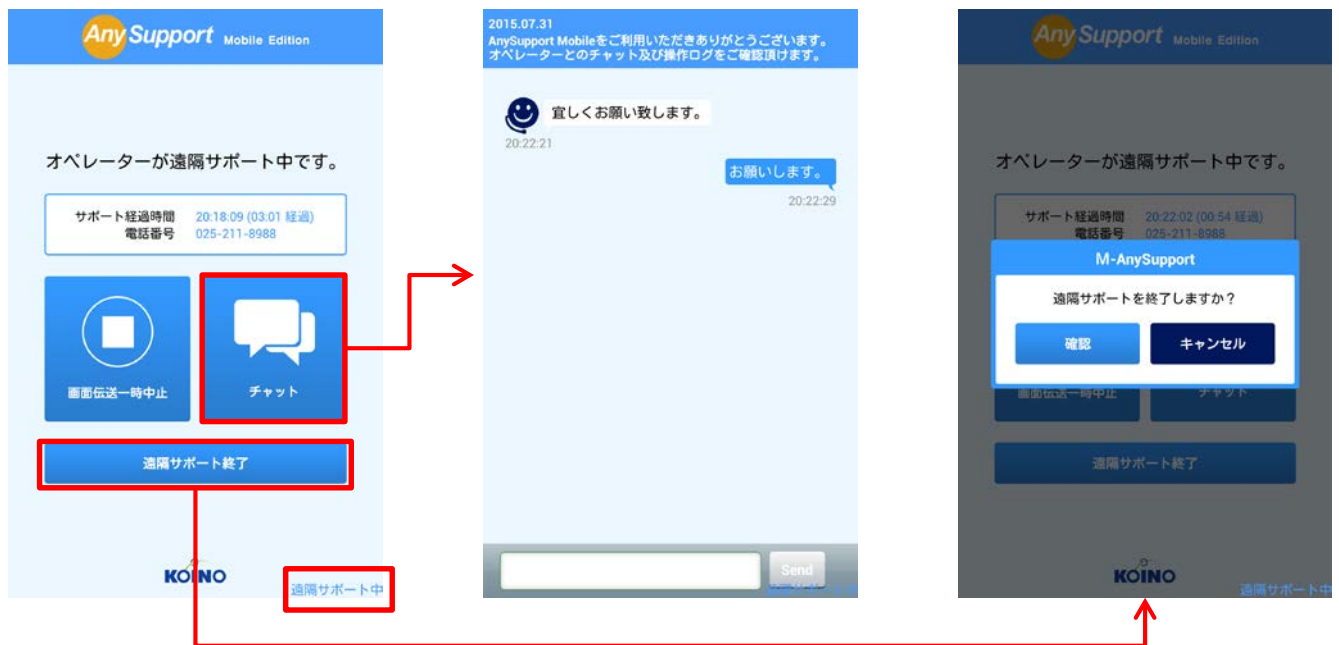




AnySupport Mobile Edition

お客様の端末画面 操作マニュアル

- お客様側からもプライバシー保護のためにリモートサポート中は、お客様の端末画面に「リモートサポート中」の文字が表示されます。また、お客様側からもリモートサポートの一時停止や終了を選択していただくことが可能です。
- 端末の通話機能以外にも、チャットを通してオペレーターと直接会話ができるコミュニケーション機能も充実しています。



サポート中の旨を表示

リモートサポート中は、お客様の端末の画面所上にて「リモートサポート中」としっかり表示されます。

チャット機能

リモートサポート中は、端末の通話機能以外にも、チャットを通してオペレーターと直接会話が可能です。

サポートの終了

お客様側からもリモートサポートの一時停止や終了を選択していただくことができます。