The Frontier of Remote Access & Control Virtualization & Cloud computing

AnySupport - Video Edition (エニーサポート ビデオエディション) スタートガイド&操作マニュアル

www.anysupport.jp





< 目次 >

AnySupport Video Editionとは?





AnySupport Video Edition(ビデオエディション)は、お客様がお持ちのモバイル端末に搭載 されたカメラで現場の状況を撮影し、その映像をリアルタイムでオペレーターと共有する 仕組みです。

そのため、インターネットに接続していない家電製品や自動車などのトラブル解決時にも、 スピーディー&スムーズなリモートサポートを可能にします。

- インターネットにつながっていない製品でも お客様の端末カメラを通してリモートサポートが可能です。
- リアルタイムで映像を共有できるので、
 動きもそのままオペレーターに伝えることができます。
- オペレーターとお客様がリアルタイムで映像を共有するので、 多様なサービスのサポートやお問合せにご活用いただけます。





はじめてAnySupportをご利用の方へ

管理者

オペレーター

■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。



AnySupport





管理者



■ 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。





■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<mark>部署の名前を登録</mark>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!





Any Support

■ 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	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	l.	
· 部署管理 · 相談員登録 · 相談員管理	登録可能数	2 (全体 2)		
	名前			
💈 管理者使用ガイド	ID	英数字のみで13字以内で入力してください	٥	
	Password		Password 確認	
	会社名	koino		
	所属部署	部署を選択してください。 🖌		
	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。

さぁ、次のステップへ!



■ オペレーターとしてログイン

AnySupportのホームページ(<u>www.anysupport.jp</u>)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。

	Support Explored Control
<u> ロダイン</u>	Composed 会員ログイン ID: PW: ロダイン
	Consideration and a second state of the second

■ AnySupportのリモートサポートプログラムを実行

<mark>プログラムの[実行]</mark>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。





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。

Koino AnySupport			23
AnySupport			KOINO Online Assistance Solution
Sign in			環境設定
ID Password	: [: [[] ID保存	□ PW/¥存	 自動ログイン

オペレーターとしてログイン!





Any Support

■ 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。

- <u></u>		Koino AnySup	port (ID :)	- 🗆 🛛
A My stat	tus PC Mobile	CO Video			AnySupport
認証コー	* 相談内容管理 お知らせ	: ブレビュー			http://112.jp
196 87	: 状態 発行 '5 Offline 06-16	7時刻 番号 09:40:12 1 Koi	- 遠隔サポート記録 お客様名: 電話番号: no AnySupport	E-mail : IP :	
		AnySupport	Onlin	KOINO e Assistance Solution	
		Create Acc	ess Code		
		次の認証コードが多 新しい認	終行されました。 証コード <mark>: 196 875</mark>		
		涂接続	」 	◎解決 C 保留 C	サービスマン訪問要
▼ セッショ	心確立! 计外语统			設定	記錄保存 終了

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!







■ 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 Video Edition」アプリをダウンロード。



「AnySupport Video 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。







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。

Keine AnySupp	port (ID :)	×		
222ド) 108319369 128 ま399512 ジレビュー <u>ド 1558 東京 東京 </u> 196-075 Offlew 01-18-0840.12 1	進展サポート記録 あ客様名。 をmail: 定載書考: ア : 読成サポート内容: 読成サポート内容:	http://112.jp	A My status	PC Mobile Video
2018コード発行 2018コードを引き 1845 - セッション地立地に自動発送	サポート結果: の 裕康 C 保留 C サー 脱電 総	H2440000		

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(= Mobil e 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。



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」タブの機能一覧

	<u>N</u>	Koino AnySu	oport (ID :)	- □ ×	
	My status PC M	obile Video				
タブ	認証コード相談内容管理 お	80らせ ブレビュー			http://112.jp	
	<u>コード</u> 状態 196 875 Offline	<u>発行時刻 番号</u>) 36-16 09:40:12 1	遠隔サポート記録 お客様名 : 電話番号 :	E-mail : IP :		2
	Offline :	未接続 お安様ログイン由	遠隔サポート開始: 遠隔サポート開始:			
	Connected :	接続中	サポート種類名:		_	3
	Expired :	按 杭於	遠隔サポート内容:			
						(4)
1		- 悄 除 接続	サポート結果: 💿 解約	決 0保留 0サービ	スマン訪問要	5
	✓ セッション確立時に自動接続			設定 記録	·保存 終了	6
	〕接続認証コードの 発行・削除・接続	お客様にお伝え	えする接続認証コ−	- 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	たお客様の情報を詞	己録できます。		
	3 サポート種類名	管理者ページで 選択します。	で事前に登録した	「サポート種類	」の中から	
	④遠隔サポート内容	サポート内容な	を記録できます。			
	5 サポート結果	サポート結果な の中から選択す	を「解決」、「保留 することができます	留」、「サービ け。	ス訪問必要」	
	6 設定	一定時間操作な 分数の設定がす	を行わない場合、自 可能です。	自動的にタイム	アウトする	13





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。

Sino AnySup	port (ID :) – 🗆 🗙
My status PC ⊕ D ⊕ ≌ Mobile ♥ Video	AnySupport
認証コード 相談内容管理 お知らせ ブレビュー	http://112.jp
<u>コード 状態 第6行時刻 番号</u>] 196 875 Offline 06-16 0940:12 1	諸语サポート記録 志客様名:
認証コード発行 認証コード削除 接続	サポート結果: ○ 解決 ○ 保留 ○ サービスマン訪問要
▽ セッション確立時に自動接続	設定 記録保存 終了





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や閲覧、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。

Koino Anys	Support (ID :) – 🗆 🗙
My status PC ⊕ D ⊕ C Video	AnySupport
認証コード 相談内容管理 お知らせ ブレビュー <u> コード 状態 発行時刻 番号</u> 196 875 Offline 06-16 094012 1	
	設定 記録保存 終了





「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。

認証コード相談内容管理	お知らせ フ	⁷ レビュー		http
2015年 🗸 6月 🖌	88 🔽	~ 2015年 🗸 6月 🖌 16日 🗸 表示	Excel ; –	タでダウンロ・
2015-6-8 ~ 2015	-6-16	遠隔サポートデータ統計		
2015-06-08 16:21 2015-06-08 16:24	~	陸書種類	発生件数	発生比率
2015-06-08 16:27		[New]	0	0%
2015-06-08 17:49		[New]	0	0%
2015-06-08 17:57 2015-06-08 18:06 2015-06-09 10:55		すべて	0	0%
2015-06-09 11:20			発生件数	発生比率
2015-06-09 14:10		解決	37	100%
2015-06-09 14:50		保留	0	0%
2015-06-09 15:53	\sim	訪問サポート必要	0	0%
2015-06-09 15:55		チェックなし	0	0%
検索データ表示	(Excel)	すべて	37	100%

Any Support



「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。





「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。







オペレーター画面





- 1. 上段バー
 - 1-1 案内画面ON/OFF
 - 1-1-1 案内ボタン/定型句
 - 1-1-2 メッセージ
 - 1-2 画面の調節
 - 1-3 ペイント
 - 1-4 録画
 - 1-5 キャプチャー

<u>② 下段バー</u>

- フラッシュON/OFF
- ・ フォーカス調整
- ・ スピーカーフォンON/OFF
- 画面共有の一時停止
- ・ 画面の拡大/縮小
- ・ 前面・背面カメラの切替
- ビデオ通話

AnySupport



1-1-1 案内ボタン

オペレーターからお客様に撮影してほしい部分をお客様の端末上の画面上に矢印マーク でお伝えできる機能です。

矢印マークを押すと、「カメラを右に移動してください。」などの メッセージがお客様の端末画面上に表示されます。

1-1-1 定型句

ショートカットキーに挨拶文やよく使う文章を登録することができます。 文章はお客様の端末画面上に表示されます。



R

4

1

ок →

1 7

7

1

1-1-2 メッセージ

業務の過程でお客様にお伝えしたいことをこのメッセージウィンドウに入力すると、 そのメッセージがお客様の端末画面上に表示されます。





1-1-1 案内ボタン

オペレーターからお客様に撮影してほしい部分をお客様の端末上の画面上に矢印マーク でお伝えできる機能です。

矢印マークを押すと、「カメラを右に移動してください。」などのメッセージがお客様 の端末画面上に表示されます。



▼「案内ボタン」ごとのメッセージー覧

「カメラを前方に移動してください」	「カメラを右に移動してください」
「カメラを後方に移動してください」	「カメラを左下に移動してください」
「カメラを左上に移動してください」	「カメラを下の方に移動してください」
「カメラを上の方に移動してください」	「カメラを右下に移動してください」
「カメラを右上に移動してください」	「カメラを天井の方に向けてください」
「カメラを左に移動してください」	「カメラを地面の方に向けてください」
Г ОК Ј	21

1-1-1 定型句 および 1-1-2 メッセージの機能

1-1-1 定型句 および 1-1-2 メッセージ

「定型句」機能では、ショートカットキーに挨拶文やよく使う文章を登録することがで きます。文章はお客様の端末画面上に表示されます。

AnySupport

また、「メッセージ」機能では、業務の過程でお客様にお伝えしたいことをメッセージ ウィンドウに入力し、お客様の端末画面上に表示させることができます。





カメラの映像の解像度を高画質、中画質、低画質の3段階に調整できます。

1-2-1 低画質

カメラの映像の解像度を低画質に調整できます。

1-2-2 中画質

カメラの映像の解像度を中画質に調整できます。

1-2-3 高画質

カメラの映像の解像度を高画質に調整できます。









24

消す 線の太さ 線の色



お客様の端末の画面上に、線や図形を直接書き込み、視覚的に説明することができます。

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

ペイントを終了します。



線の太さ

線の色

細い

普通

太い

黄色



🛛 線描き 谷





お客様の端末カメラの映像、もしくはオペレーター画面上の映像を選び、動画で録画す ることできます。

1-4-1 録画開始(オペレーター画面全体)

オペレーター画面上の映像までを録画します。

1-4-2 一時停止

録画を一時的に停止します。

1-4-3 終了

録画を終了します。

「終了」ボタンを押すと、録画された映像ファイルの 保存フォルダが自動で開きます。

	録画 □ 画面保存
	録画開始 (オペレーター画面全体)
н	一時停止
	停止



● 録画開始 (オペレーター画面全体)
┃ -時停止
📄 停止



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。



2-1フラッシュON/OFF

お客様の端末カメラのフラッシュのON/OFFを切替えることができます。 (デフォルトはOFF状態です)



2-2 フォーカス調整

撮影対象とお客様の端末カメラのピントがずれた場合、改めて撮影対象にピントを合わ せることができます。



2-3 スピーカーフォンON/OFF

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。(デフォルトはON状態です)



2-4 画面共有の一時停止

お客様の端末カメラによる映像の共有を一時的に停止することができます。





2-5 画面の拡大/縮小

オペレーター画面上の映像画面(お客様の端末による撮影画面)を見やすい大きさに拡大 および縮小することができます。



2-6 画面の回転

オペレーター画面上の映像画面を90度ごとに回転することができます。



2-7前面・背面カメラの切替

お客様の端末前面カメラ/背面カメラの映像に切替えることができます。前面カメラに 切替え、オペレーターとのビデオ通話も可能です。(デフォルトは背面カメラです)



2-8 ビデオ通話

オペレーターの端末カメラによる映像をお客様の端末の画面の左上に表示させ、オペレーターとお客様の間でビデオ通話ができます。









お客様側からもプライバシー保護のために、リモートサポートの一時中断 や終了が可能です。また、コミュニケーション機能も充実しています。



お客様の端末画面上の機能一覧

- 1. フラッシュ 4. 画面共有の一時停止
- 2. スピーカーフォンの切替 5. リモートサポートの終了
- 3. 前面・背面カメラの切替



お客様側からも、端末カメラのフラッシュのON / OFFを切替えることができます。 (デフォルトはOFF状態です)

2スピーカーフォンの切替

お客様側からも、スピーカーフォンをONにして、ハンズフリーで通話いただけます。 (デフォルトはON状態です)

3前面・背面カメラの切替

お客様側からも端末の前面カメラ/背面カメラを切替える ことができます。前面カメラでオペレーターとの ビデオ通話も可能です。(デフォルトは背面カメラです)

4 画面共有の一時停止

オペレーターへの端末カメラによる映像の送信を一時中断することが できます。



5 リモートサポートの終了

お客様側からリモートサポートを終了させることができます。









Thank you!

