

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](http://www.anysupport.jp)

2015年11月1日 版

 AnySupport

## < 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ください。

## 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](http://www.anysupport.jp))にアクセスし、  
ページ上部の[ログイン]をクリック。

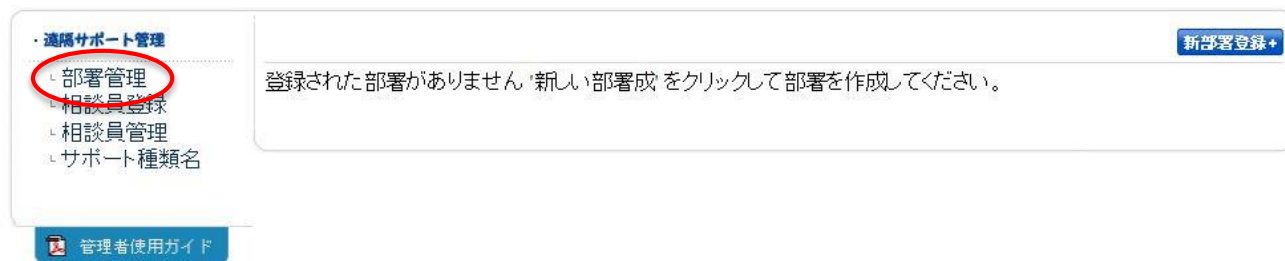
弊社よりお伝えした**管理者IDとパスワード**で、**管理者画面にログイン**してください。



## 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

## STEP 03

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。

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)	サポート権限 PC + Mobile + Video <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
名前 <input type="text"/>	モバイル / ビデオ 使用 <input type="text" value="いいえ"/>
ID <input type="text"/> 英数字のみで12字以内で入力してください。	
Password <input type="text"/>	Password 確認 <input type="text"/>
会社名 <input type="text" value="koino"/>	
所属 部署 <input type="text" value="部署を選択してください。"/>	
電話 番号 <input type="text"/>	
メール <input type="text"/>	

[管理者使用ガイド](#) [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！

## STEP 04

### ※ AnySupportのホームページからの場合

#### ■ オペレーターとしてログイン

AnySupportのホームページ([www.anysupport.jp](http://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。



#### ■ 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。



※[ダウンロード]をクリックしてリモートサポートプログラムをPCにインストールした場合は次のページを参照。

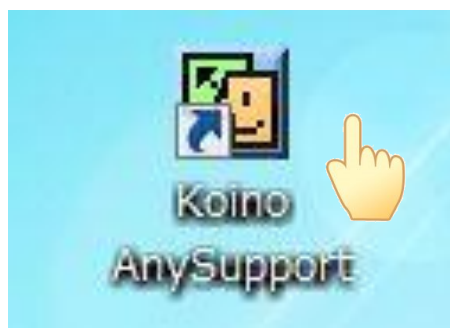


## STEP 04

※ 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

### ■ 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。

Koino AnySupport

AnySupport KOINO Online Assistance Solution

Sign in 環境設定

ID :

Password :  ログイン

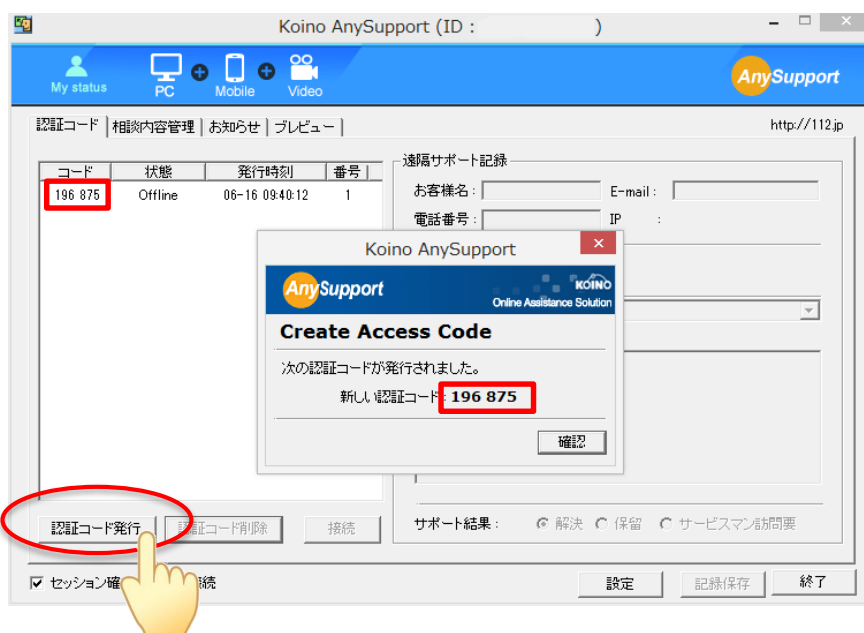
ID保存  Pw保存  自動ログイン

## STEP 05

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。



※弊社でご用意しているユーザー共通接続ページをご利用の場合

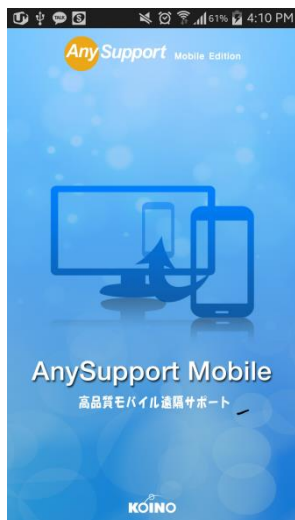
## STEP 06

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！

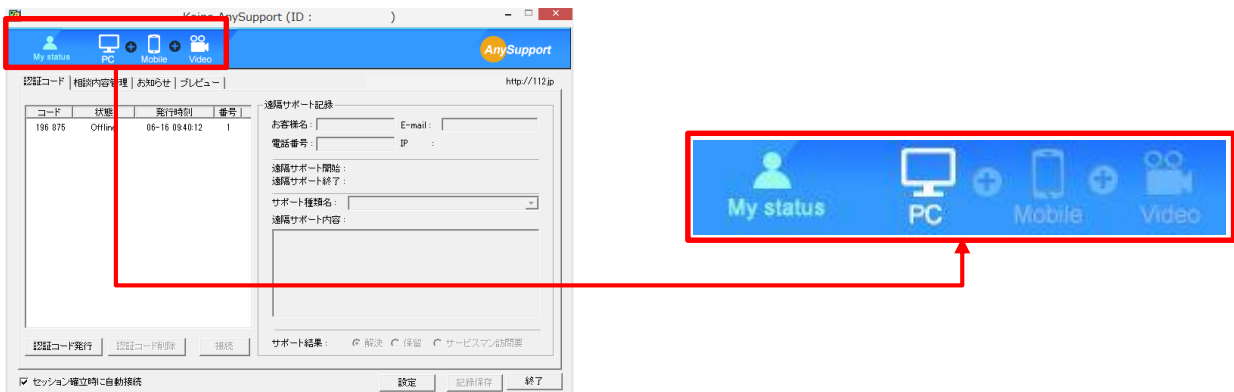




**AnySupport Video Edition**  
**AnySupportプログラム**  
**操作マニュアル**

---

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」 タブの機能一覧

タブ

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

**Offline** : 未接続  
**Online** : お客様ログイン中  
**Connected** : 接続中  
**Expired** : 接続終了

遠隔サポート記録  
 お客様名:  E-mail:   
 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:  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

- 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。

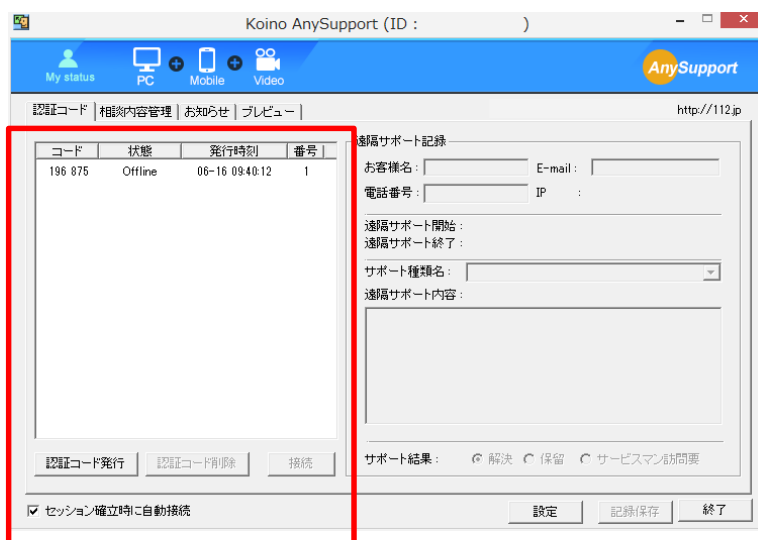
「セッション状態でonline時自動接続」にチェックが入っていない場合：

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。



# 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。

The screenshot shows the '遠隔サポート記録' (Remote Support Record) form in the Koino AnySupport interface. The form is highlighted with a red border. It contains the following fields and controls:

- お客様名: [Text Input]
- E-mail: [Text Input]
- 電話番号: [Text Input]
- IP: [Text Input]
- 遠隔サポート開始: [Text Input]
- 遠隔サポート終了: [Text Input]
- サポート種類名: [Dropdown Menu]
- 遠隔サポート内容: [Text Area]
- サポート結果:
  - 解決
  - 保留
  - サービス訪問必要
- Buttons: 設定, 記録保存, 終了

At the bottom left of the interface, there is a checkbox for 'セッション確立時に自動接続' (Automatically connect when session is established).



## 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

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

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%

検索データ表示(Excel)

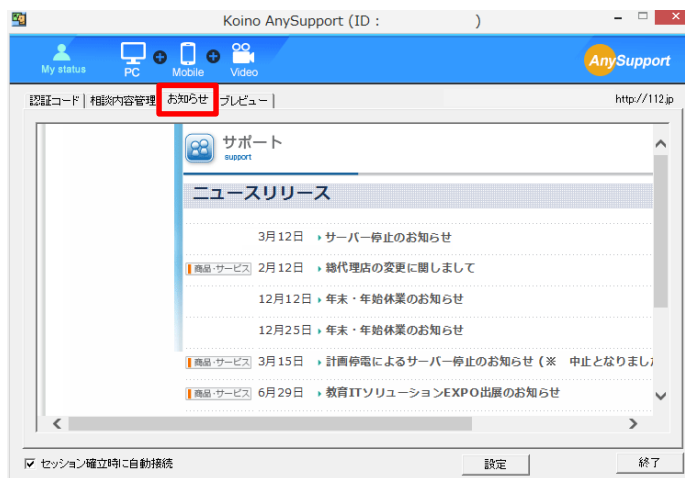
セッション確立時に自動接続

設定 終了



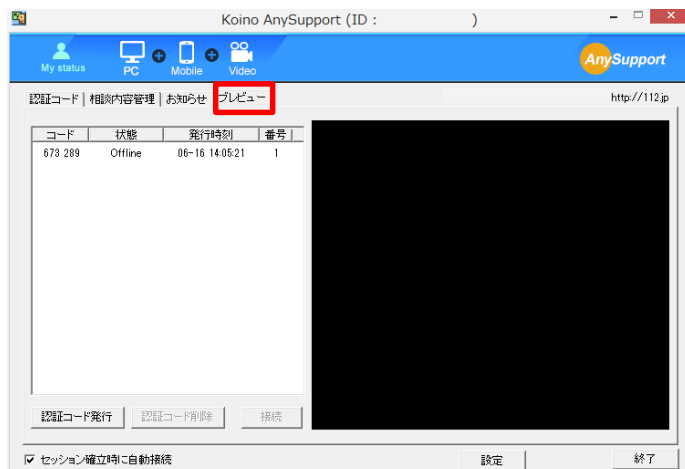
## 3. 「お知らせ」 タブの機能一覧

「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

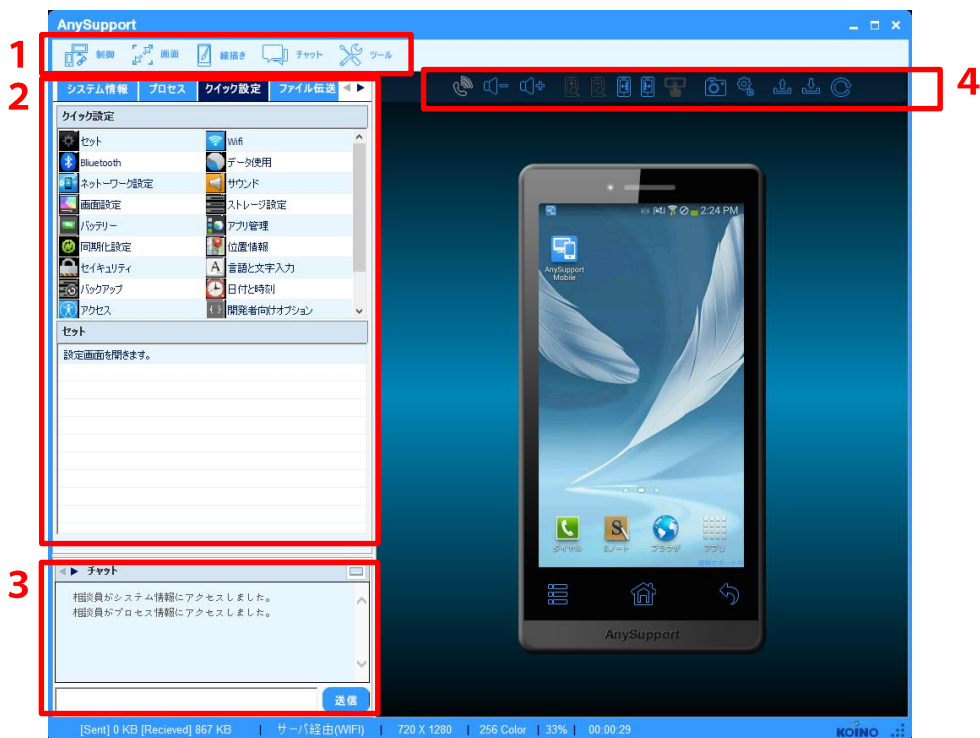
「プレビュー」タブでは、サポート中のお客様のサポート中の画面をご覧いただけます。複数のお客様を同時対応時に便利な機能です。





## 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。

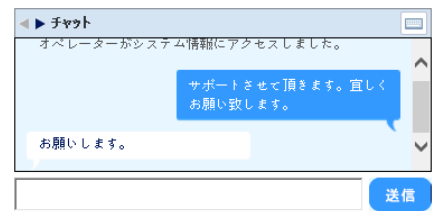


## 1-4 チャット



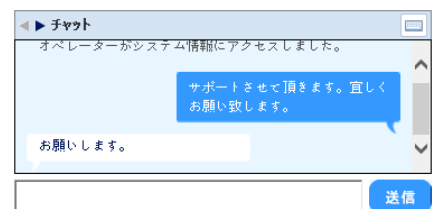
## チャット

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じた会話が可能です。



## 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

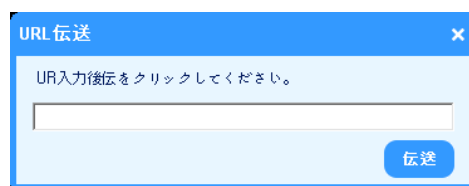


### 1-5-1 キャプチャー

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

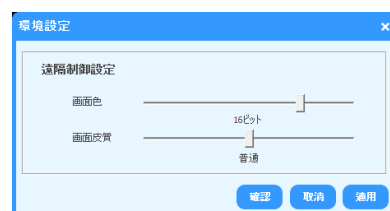
下記のURL入力ボックスに任意のURLを入力すると、お客様の端末上で入力したURLのウェブサイトが開きます。



### 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。

項目	内容
OS	Windows 10
IPアドレス	192.168.1.100
サブネットマスク	255.255.255.0
デフォルトゲートウェイ	192.168.1.1
DNSサーバー	192.168.1.1
ハードウェア	Intel Core i7-7820HQ, 16GB RAM, 512GB SSD
インストールされたソフトウェア	Microsoft Office 365, Adobe Photoshop, etc.
ディスク使用状況	Total: 1.75 GB, Free: 8.52 GB
メモリ使用状況	Total: 24.42 GB, Free: 22.48 GB
ネットワーク	Wi-Fi: 72%, Ethernet: 12%
電源	ACアダプター接続
バッテリー	31%

### 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。

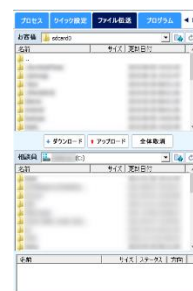
プロセス名	PID	メモリ使用量	CPU使用率
System	0	0 KB	0%
smss.exe	4	4 KB	0%
svchost.exe	16	12 MB	0%
csrss.exe	32	4 MB	0%
explorer.exe	48	100 MB	0%
cmd.exe	64	4 MB	0%
notepad.exe	80	12 MB	0%
chrome.exe	96	100 MB	0%
firefox.exe	112	150 MB	0%
msedge.exe	128	120 MB	0%
powercat.exe	144	10 MB	0%
cmd.exe	160	4 MB	0%
cmd.exe	176	4 MB	0%
cmd.exe	192	4 MB	0%
cmd.exe	208	4 MB	0%
cmd.exe	224	4 MB	0%
cmd.exe	240	4 MB	0%
cmd.exe	256	4 MB	0%
cmd.exe	272	4 MB	0%
cmd.exe	288	4 MB	0%
cmd.exe	304	4 MB	0%
cmd.exe	320	4 MB	0%
cmd.exe	336	4 MB	0%
cmd.exe	352	4 MB	0%
cmd.exe	368	4 MB	0%
cmd.exe	384	4 MB	0%
cmd.exe	400	4 MB	0%
cmd.exe	416	4 MB	0%
cmd.exe	432	4 MB	0%
cmd.exe	448	4 MB	0%
cmd.exe	464	4 MB	0%
cmd.exe	480	4 MB	0%
cmd.exe	496	4 MB	0%
cmd.exe	512	4 MB	0%
cmd.exe	528	4 MB	0%
cmd.exe	544	4 MB	0%
cmd.exe	560	4 MB	0%
cmd.exe	576	4 MB	0%
cmd.exe	592	4 MB	0%
cmd.exe	608	4 MB	0%
cmd.exe	624	4 MB	0%
cmd.exe	640	4 MB	0%
cmd.exe	656	4 MB	0%
cmd.exe	672	4 MB	0%
cmd.exe	688	4 MB	0%
cmd.exe	704	4 MB	0%
cmd.exe	720	4 MB	0%
cmd.exe	736	4 MB	0%
cmd.exe	752	4 MB	0%
cmd.exe	768	4 MB	0%
cmd.exe	784	4 MB	0%
cmd.exe	800	4 MB	0%
cmd.exe	816	4 MB	0%
cmd.exe	832	4 MB	0%
cmd.exe	848	4 MB	0%
cmd.exe	864	4 MB	0%
cmd.exe	880	4 MB	0%
cmd.exe	896	4 MB	0%
cmd.exe	912	4 MB	0%
cmd.exe	928	4 MB	0%
cmd.exe	944	4 MB	0%
cmd.exe	960	4 MB	0%
cmd.exe	976	4 MB	0%
cmd.exe	992	4 MB	0%
cmd.exe	1008	4 MB	0%
cmd.exe	1024	4 MB	0%
cmd.exe	1040	4 MB	0%
cmd.exe	1056	4 MB	0%
cmd.exe	1072	4 MB	0%
cmd.exe	1088	4 MB	0%
cmd.exe	1104	4 MB	0%
cmd.exe	1120	4 MB	0%
cmd.exe	1136	4 MB	0%
cmd.exe	1152	4 MB	0%
cmd.exe	1168	4 MB	0%
cmd.exe	1184	4 MB	0%
cmd.exe	1200	4 MB	0%
cmd.exe	1216	4 MB	0%
cmd.exe	1232	4 MB	0%
cmd.exe	1248	4 MB	0%
cmd.exe	1264	4 MB	0%
cmd.exe	1280	4 MB	0%
cmd.exe	1296	4 MB	0%
cmd.exe	1312	4 MB	0%
cmd.exe	1328	4 MB	0%
cmd.exe	1344	4 MB	0%
cmd.exe	1360	4 MB	0%
cmd.exe	1376	4 MB	0%
cmd.exe	1392	4 MB	0%
cmd.exe	1408	4 MB	0%
cmd.exe	1424	4 MB	0%
cmd.exe	1440	4 MB	0%
cmd.exe	1456	4 MB	0%
cmd.exe	1472	4 MB	0%
cmd.exe	1488	4 MB	0%
cmd.exe	1504	4 MB	0%
cmd.exe	1520	4 MB	0%
cmd.exe	1536	4 MB	0%
cmd.exe	1552	4 MB	0%
cmd.exe	1568	4 MB	0%
cmd.exe	1584	4 MB	0%
cmd.exe	1600	4 MB	0%
cmd.exe	1616	4 MB	0%
cmd.exe	1632	4 MB	0%
cmd.exe	1648	4 MB	0%
cmd.exe	1664	4 MB	0%
cmd.exe	1680	4 MB	0%
cmd.exe	1696	4 MB	0%
cmd.exe	1712	4 MB	0%
cmd.exe	1728	4 MB	0%
cmd.exe	1744	4 MB	0%
cmd.exe	1760	4 MB	0%
cmd.exe	1776	4 MB	0%
cmd.exe	1792	4 MB	0%
cmd.exe	1808	4 MB	0%
cmd.exe	1824	4 MB	0%
cmd.exe	1840	4 MB	0%
cmd.exe	1856	4 MB	0%
cmd.exe	1872	4 MB	0%
cmd.exe	1888	4 MB	0%
cmd.exe	1904	4 MB	0%
cmd.exe	1920	4 MB	0%
cmd.exe	1936	4 MB	0%
cmd.exe	1952	4 MB	0%
cmd.exe	1968	4 MB	0%
cmd.exe	1984	4 MB	0%
cmd.exe	2000	4 MB	0%
cmd.exe	2016	4 MB	0%
cmd.exe	2032	4 MB	0%
cmd.exe	2048	4 MB	0%
cmd.exe	2064	4 MB	0%
cmd.exe	2080	4 MB	0%
cmd.exe	2096	4 MB	0%
cmd.exe	2112	4 MB	0%
cmd.exe	2128	4 MB	0%
cmd.exe	2144	4 MB	0%
cmd.exe	2160	4 MB	0%
cmd.exe	2176	4 MB	0%
cmd.exe	2192	4 MB	0%
cmd.exe	2208	4 MB	0%
cmd.exe	2224	4 MB	0%
cmd.exe	2240	4 MB	0%
cmd.exe	2256	4 MB	0%
cmd.exe	2272	4 MB	0%
cmd.exe	2288	4 MB	0%
cmd.exe	2304	4 MB	0%
cmd.exe	2320	4 MB	0%
cmd.exe	2336	4 MB	0%
cmd.exe	2352	4 MB	0%
cmd.exe	2368	4 MB	0%
cmd.exe	2384	4 MB	0%
cmd.exe	2400	4 MB	0%
cmd.exe	2416	4 MB	0%
cmd.exe	2432	4 MB	0%
cmd.exe	2448	4 MB	0%
cmd.exe	2464	4 MB	0%
cmd.exe	2480	4 MB	0%
cmd.exe	2496	4 MB	0%
cmd.exe	2512	4 MB	0%
cmd.exe	2528	4 MB	0%
cmd.exe	2544	4 MB	0%
cmd.exe	2560	4 MB	0%
cmd.exe	2576	4 MB	0%
cmd.exe	2592	4 MB	0%
cmd.exe	2608	4 MB	0%
cmd.exe	2624	4 MB	0%
cmd.exe	2640	4 MB	0%
cmd.exe	2656	4 MB	0%
cmd.exe	2672	4 MB	0%
cmd.exe	2688	4 MB	0%
cmd.exe	2704	4 MB	0%
cmd.exe	2720	4 MB	0%
cmd.exe	2736	4 MB	0%
cmd.exe	2752	4 MB	0%
cmd.exe	2768	4 MB	0%
cmd.exe	2784	4 MB	0%
cmd.exe	2800	4 MB	0%
cmd.exe	2816	4 MB	0%
cmd.exe	2832	4 MB	0%
cmd.exe	2848	4 MB	0%
cmd.exe	2864	4 MB	0%
cmd.exe	2880	4 MB	0%
cmd.exe	2896	4 MB	0%
cmd.exe	2912	4 MB	0%
cmd.exe	2928	4 MB	0%
cmd.exe	2944	4 MB	0%
cmd.exe	2960	4 MB	0%
cmd.exe	2976	4 MB	0%
cmd.exe	2992	4 MB	0%
cmd.exe	3008	4 MB	0%
cmd.exe	3024	4 MB	0%
cmd.exe	3040	4 MB	0%
cmd.exe	3056	4 MB	0%
cmd.exe	3072	4 MB	0%
cmd.exe	3088	4 MB	0%
cmd.exe	3104	4 MB	0%
cmd.exe	3120	4 MB	0%
cmd.exe	3136	4 MB	0%
cmd.exe	3152	4 MB	0%
cmd.exe	3168	4 MB	0%
cmd.exe	3184	4 MB	0%
cmd.exe	3200	4 MB	0%
cmd.exe	3216	4 MB	0%
cmd.exe	3232	4 MB	0%
cmd.exe	3248	4 MB	0%
cmd.exe	3264	4 MB	0%
cmd.exe	3280	4 MB	0%
cmd.exe	3296	4 MB	0%
cmd.exe	3312	4 MB	0%
cmd.exe	3328	4 MB	0%
cmd.exe	3344	4 MB	0%
cmd.exe	3360	4 MB	0%
cmd.exe	3376	4 MB	0%
cmd.exe	3392	4 MB	0%
cmd.exe	3408	4 MB	0%
cmd.exe	3424	4 MB	0%
cmd.exe	3440	4 MB	0%
cmd.exe	3456	4 MB	0%
cmd.exe	3472	4 MB	0%
cmd.exe	3488	4 MB	0%
cmd.exe	3504	4 MB	0%
cmd.exe	3520	4 MB	0%
cmd.exe	3536	4 MB	0%
cmd.exe	3552	4 MB	0%
cmd.exe	3568	4 MB	0%
cmd.exe	3584	4 MB	0%
cmd.exe	3600	4 MB	0%
cmd.exe	3616	4 MB	0%
cmd.exe	3632	4 MB	0%
cmd.exe	3648	4 MB	0%
cmd.exe	3664	4 MB	0%
cmd.exe	3680	4 MB	0%
cmd.exe	3696	4 MB	0%
cmd.exe	3712	4 MB	0%
cmd.exe	3728	4 MB	0%
cmd.exe	3744	4 MB	0%
cmd.exe	3760	4 MB	0%
cmd.exe	3776	4 MB	0%
cmd.exe	3792	4 MB	0%
cmd.exe	3808	4 MB	0%
cmd.exe	3824	4 MB	0%
cmd.exe	3840	4 MB	0%
cmd.exe	3856	4 MB	0%
cmd.exe	3872	4 MB	0%
cmd.exe	3888	4 MB	0%
cmd.exe	3904	4 MB	0%
cmd.exe	3920	4 MB	0%
cmd.exe	3936	4 MB	0%
cmd.exe	3952	4 MB	0%
cmd.exe	3968	4 MB	0%
cmd.exe	3984	4 MB	0%
cmd.exe	4000	4 MB	0%
cmd.exe	4016	4 MB	0%
cmd.exe	4032	4 MB	0%
cmd.exe	4048	4 MB	0%
cmd.exe	4064	4 MB	0%
cmd.exe	4080	4 MB	0%
cmd.exe	4096	4 MB	0%
cmd.exe	4112	4 MB	0%
cmd.exe	4128	4 MB	0%
cmd.exe	4144	4 MB	0%
cmd.exe	4160	4 MB	0%
cmd.exe	4176	4 MB	0%
cmd.exe	4192	4 MB	0%
cmd.exe	4208	4 MB	0%
cmd.exe	4224	4 MB	0%
cmd.exe	4240	4 MB	0%
cmd.exe	4256	4 MB	0%
cmd.exe	4272	4 MB	0%
cmd.exe	4288	4 MB	0%
cmd.exe	4304	4 MB	0%
cmd.exe	4320	4 MB	0%
cmd.exe	4336	4 MB	0%
cmd.exe	4352	4 MB	0%
cmd.exe	4368	4 MB	0%
cmd.exe	4384	4 MB	0%
cmd.exe	4400	4 MB	0%
cmd.exe	4416	4 MB	0%
cmd.exe	4432	4 MB	0%
cmd.exe	4448	4 MB	0%
cmd.exe	4464	4 MB	0%
cmd.exe	4480	4 MB	0%
cmd.exe	4496	4 MB	0%
cmd.exe	4512	4 MB	0%
cmd.exe	4528	4 MB	0%
cmd.exe	4544	4 MB	0%
cmd.exe	4560	4 MB	0%
cmd.exe	4576	4 MB	0%
cmd.exe	4592	4 MB	0%
cmd.exe	4608	4 MB	0%
cmd.exe	4624	4 MB	0%
cmd.exe	4640	4 MB	0%
cmd.exe	4656	4 MB	0%
cmd.exe	4672	4 MB	0%
cmd.exe	4688	4 MB	0%
cmd.exe	4704	4 MB	0%
cmd.exe	4720	4 MB	0%
cmd.exe	4736	4 MB	0%
cmd.exe	4752	4 MB	0%
cmd.exe	4768	4 MB	0%
cmd.exe	4784	4 MB	0%
cmd.exe	4800	4 MB	0%
cmd.exe	4816	4 MB	0%
cmd.exe	4832	4 MB	0%
cmd.exe	4848	4 MB	0%
cmd.exe	4864	4 MB	0%
cmd.exe	4880	4 MB	0%
cmd.exe	4896	4 MB	0%
cmd.exe	4912	4 MB	0%
cmd.exe	4928	4 MB	0%
cmd.exe	4944	4 MB	0%
cmd.exe	4960	4 MB	0%
cmd.exe	4976	4 MB	0%
cmd.exe	4992	4 MB	0%
cmd.exe	5008	4 MB	0%
cmd.exe	5024	4 MB	0%
cmd.exe	5040	4 MB	0%
cmd.exe	5056	4 MB	0%
cmd.exe	5072	4 MB	0%
cmd.exe	5088	4 MB	0%
cmd.exe	5104	4 MB	0%
cmd.exe	5120	4 MB	0%
cmd.exe	5136	4 MB	0%
cmd.exe	5152	4 MB	0%
cmd.exe	5168	4 MB	0%
cmd.exe	5184	4 MB	0%
cmd.exe	5200	4 MB	0%
cmd.exe	5216	4 MB	0%
cmd.exe	5232	4 MB	0%
cmd.exe	5248	4 MB	0%
cmd.exe	5264	4 MB	0%
cmd.exe	5280	4 MB	0%
cmd.exe	5296	4 MB	0%
cmd.exe	5312	4 MB	0%
cmd.exe	5328	4 MB	0%
cmd.exe	5344	4 MB	0%
cmd.exe	5360	4 MB	0%
cmd.exe	5376	4 MB	0%
cmd.exe	5392	4 MB	0%
cmd.exe	5408	4 MB	0%
cmd.exe	5424	4 MB	0%
cmd.exe	5440	4 MB	0%
cmd.exe	5456	4 MB	0%
cmd.exe	5472	4 MB	0%
cmd.exe	5488	4 MB	0%
cmd.exe	5504	4 MB	0%
cmd.exe	5520	4 MB	0%
cmd.exe	5536	4 MB	0%
cmd.exe	5552	4 MB	0%
cmd.exe	5568	4 MB	0%
cmd.exe	5584	4 MB	0%

## 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。

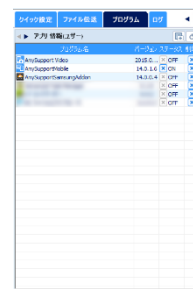
### 2-4 ファイル送受信

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。

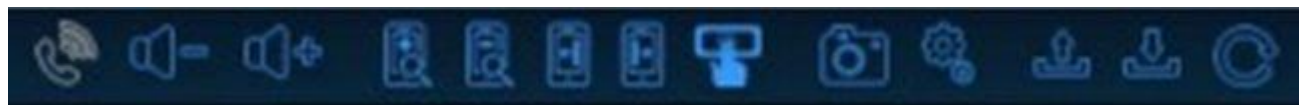


### 2-6 ログ情報

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。

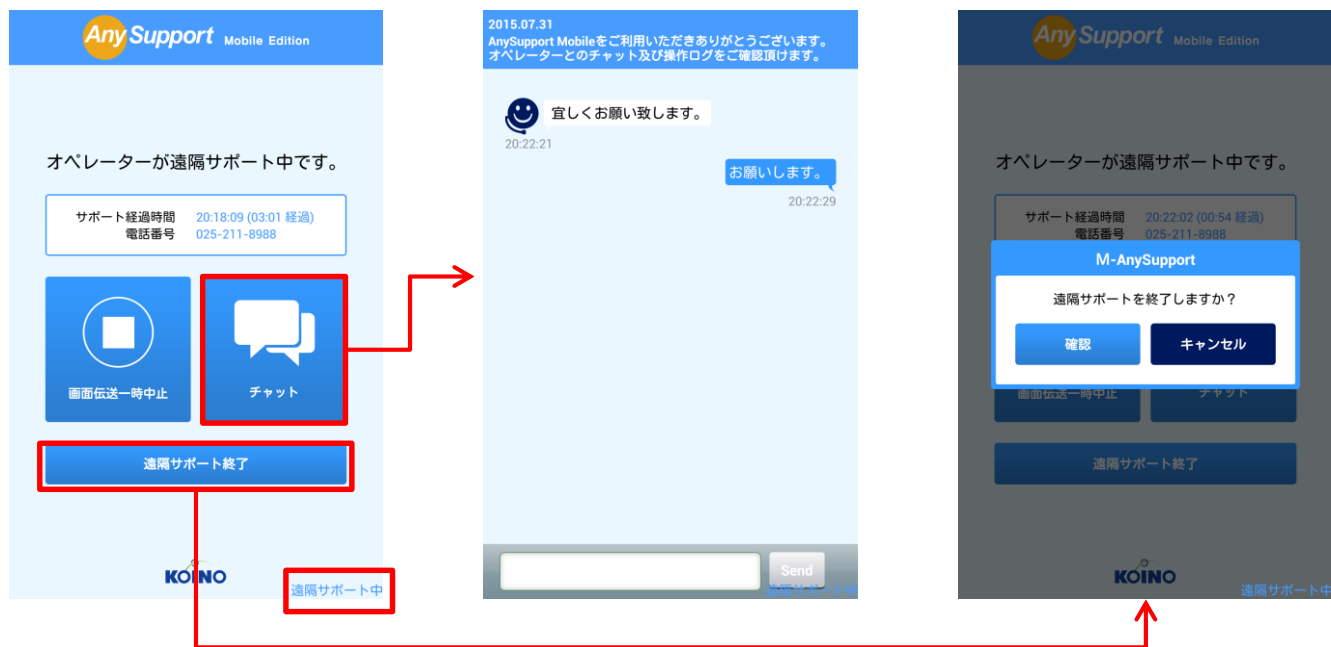




## AnySupport Mobile Edition お客様の端末画面 操作マニュアル

---

- 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。