



リモートサポートソリューション AnySupport

User Guide Book

使用説明書

確認事項

AnySupport V4.0 Manual

Copyright©2009. KOINO CO., LTD. All right reserved.

KOINO CO., LTD.の本「使用説明書」の内容は、機能改善および性能向上の為にバージョンアップなどにより、事前予告なしに変更・更新される場合があります。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」で説明する用途以外に対し、いかなる保証もしません。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」の供給に関して、資料に含まれた誤りによる直・間接、又は偶然・必然的に発生した損害に対し、いかなる責任も負いません。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」に対する著作権と知的所有権を所有し、その権利は大韓民国の著作権法および万国著作権条約 (Universal Copyright Convention : UCC)により保護されております。

KOINO CO., LTD.は、本「使用説明書」の一部又は全部を事前承諾なしでのいかなる使用もお断りします。

Microsoft, Windows95/98/ME/NT/2000/2000 Server/Windows XP/Windows Vista/Windows 7およびInternet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。

その他の各製品名および各製品は各社の商標または登録商標や著作物です。

KOINO CO., LTD.

住 所 : 〒152-790 ソウル特別市クログクロドン2、デリュンポストタワー1、1807号

U R L : <http://www.koino.net>

T E L : 82-2-2082-2750 (代表)

F A X : 82-2-6008-4135

目次

第 1 章 AnySupport V4.0 の概要	5
1-1. AnySupport V4.0 とは.....	5
1-2. 特徴.....	6
1-3. 活用例.....	8
1-4. 導入効果.....	9
1-5. システム構成.....	10
第 2 章 リモートサポート用(相談員側)プログラムの設置・削除	11
2-1. 設置 (インストール).....	11
2-2. 削除 (アンインストール).....	13
第 3 章 リモートサポート運用概要	14
3-1. リモートサポートの流れ.....	14
第 4 章 リモートサポートの使用方法	15
4-1. リモートサポートの開始と終了 (相談員側).....	15
4-2. リモートサポートの開始 (お客様側).....	19
4-3. 相談員プログラムの使用方法.....	20
4-4. リモートサポート中の画面.....	22
第 5 章 各メニューの機能と使用方法(相談員側)	23

5-1. リモートサポート開始.....	23
5-2. リモートサポート終了.....	23
5-3. Windows「スタートボタン」の短縮キー機能.....	24
5-4. 全画面表示.....	24
5-5. Zoom 機能.....	25
5-6. 画面のリフレッシュ機能.....	25
5-7. ファイル転送機能.....	26
5-8. 再起動後に自動接続.....	27
5-9. URL 転送.....	27
5-10. チャット機能.....	28
5-11. システム情報の表示.....	28
5-12. プロセス情報表示.....	29
5-13. スクリーンショット.....	29
5-14. お気に入り.....	30
5-15. オプション.....	31
5-16. ペイント機能.....	32
5-17. 画面録画.....	33
5-18. 相談員を招待.....	34

5-19. 相談員の画面を見せる.....	35
5-20. クリップボード.....	36
5-21. アプリケーション共有機能.....	37
5-22. その他の機能 (共有モードの設定).....	38
5-23. 音の伝達ができないとき.....	39
第 6 章 環境設定.....	40
6-1. プロキシサーバーの設定方法.....	40
第 7 章 管理者機能.....	42
7-1. ログイン.....	42
7-2. 部署管理.....	42
7-3. 相談員の作成.....	43
7-4. 相談員の管理、編集.....	43
7-5. 障害の種類を登録、編集.....	44
7-6. 統計.....	44
第 8 章 よくある質問.....	45
第 9 章 サービス窓口.....	46

第1章 AnySupport V4.0 の概要

1-1 AnySupport V4.0 とは

■ インターネットを利用するリモートサポートソリューション

AnySupport V4.0は、離れた場所にあるPCを、インターネット環境を利用しリモートサポートするサービスです。

世界トップレベルの早さ、そしてAES(128bit)暗号化を標準とした万全なセキュリティを保障しながら低額を実現したサービスです。

サポートを受けるユーザーは煩わしいインストール作業が不要で、インターネット環境さえあればどこからでも、インターネット画面上の「承諾」ボタン又は表示番号のクリックでサポートを受けることが可能な大変シンプルかつ便利な画期的サービスです。

■ 必要な動作環境

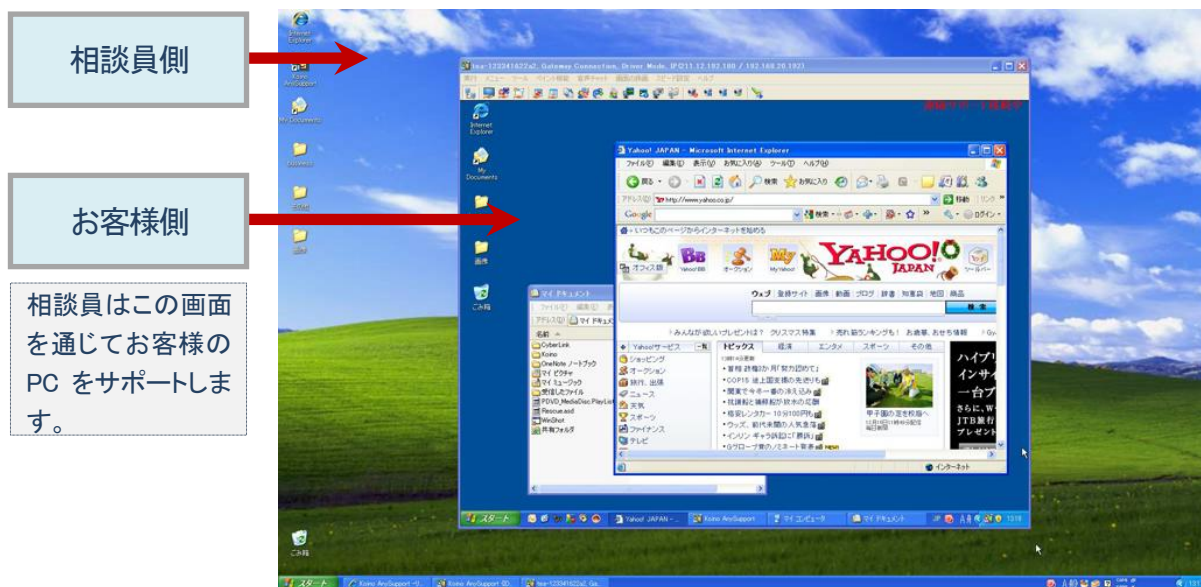
必要スペック	Intel® Pentium3® / 800MHz 以上
回線速度	64kbps 以上
ブラウザ	Microsoft® Internet Explorer® 5.5以上
OS	Windows 98SE, Me, 2000, XP, Vista
ソケット通信	Winsock 1.0 以上
接続方法	LAN, ADSL, 電話線, 無線のグローバル・プライベート IP 支援

※共通環境※

AnySupportは、インターネットを利用しているため、外部通信が遮断されている場合、あるいはVPNなどネットワークに関する装備又はソフトウェア、ウイルス対策ソフトウェア、Firewall などのセキュリティ製品をご利用の場合、AnySupportをご利用できない場合があります。その場合は、各装備又はソフトウェアの発売元などへお問い合わせ後、ご利用できる場合があります。弊社は、各装備やソフトウェアの設定に対する支援は行いません。

第1章 AnySupport V4.0 の概要

1-2 特徴



■ 早い！安全！

世界トップレベルの早さを実現しながらも最高に安全なセキュリティを保障します。

■ 簡単な One Click 接続

お客様は指定 URL 上の「承諾」ボタンの One Click のみで相談員と接続できます。

■ 画面の共有

全体画面の表示および画面の大きさを調節することが可能です。

ダイヤルアップ接続水準の回線速度でも、リアルタイム画面共有が可能です。

■ チャット/ファイル送信

お客様および相談画面で自由にチャットやファイルの転送が可能です。

■ リモートサポート機能

一回用に生成される接続認証コードにより、相談内容の記録、保管、管理することができます。

■ お客様満足度調査

リモートサポートを終了後、お客様に満足度のアンケート調査を実施することができます。

■ セキュリティ

SSL と AES 早さビット暗号化アルゴリズムを使用し万全なセキュリティの保護と同時に一回用の認証コードの使用によりハッキングを防止することができます。

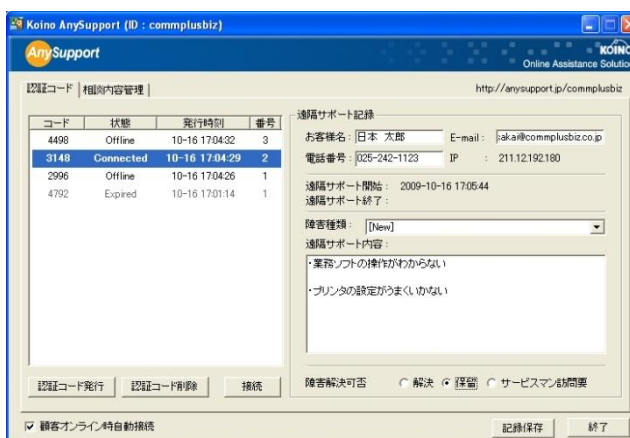
■ 様々なネットワーク環境に対応

80 ポートを利用し、インターネットを利用できる所であれば、VPN 環境やファイアウォールに関係なくいつでもお客様と相談員が簡単に接続できます。

※なお、社内のネットワーク管理者がいる場合は、事前打ち合わせを行った上でご利用になることをお勧めします。

リモートサポートプログラム（相談員側）

- ・セッションは相談員とおお客様の接続状態を示します。
- ・一人の相談員がセッションを10個まで生成して、複数のお客様を同時にサポートすることができます。
- ・各セッション情報により、サポート記録の統計を活用することができます。



■ 世界トップレベルの早さ

独自開発のリアルタイムの画面情報圧縮技術を基に高速なリモートサポートが実現できます。

■ 強力なセキュリティ

世界標準暗号化である「AES-128 ビットアルゴリズム」とインターネット標準 SSL 技術を利用、2重暗号化を採用しているため、強力なセキュリティ保護レベルを維持します。

■ シンプルで簡単な使用方法

お客様は簡単にインターネットを通じてリモートサポートを受けることができます。また相談員側の機能もシンプルで簡単にご利用できます。

■ 優れたネットワーク互換性

IP ルーター又は VPN などのネットワーク装備を利用したプライベート IP やファイアウォール、またはプロキシサーバーが設定されていても、環境設定により接続することができます。

第1章 AnySupport V4.0 の概要

1-3 活用例

証券会社	サイバートレーニングコールセンター、お客様へのオンライン証券取引方法及びオンラインバンキングの品証コードの取得支援
インターネットサービス業	お客様サービスへの付加価値の提供、サイトの詳しい使用方法などを支援
ネットワーク業	サーバーリモートコントロール、迅速な対応の実現 障害診断および対処
ハードウェア流通業	PC 遠隔 A/S リアルタイムサービス可能、迅速な対応の実現
ソフトウェアベンダーおよび流通業	ソフトウェア設置サポートおよび問題解決、迅速な対応の実現
一般企業	ソフトウェア設置サポートおよび問題解決、社内・外での利用説明及びシステム不具合に対する迅速な対応の実現
本社 – 支社	本・支社間の電算業務の支援、教育及びトラブル処理などを迅速に対応する
ASP, SaaS サービスサポート	個人リソース遠隔管理、統計管理・分析による実績アップ
システム及びS I系企業	メンテナンス内容の録画によるトラブル防止
大手企業	社内教育用、迅速なシステム管理用
オンライン教育業	学生や教員に対してリアルタイムで質疑・応答
学校（大学・高校）	学生や教員に対してリアルタイムで質疑・応答
航空会社	オンライン予約のサポート及び商品の説明

第1章 AnySupport V4.0 の概要

1-4 導入効果

■ いつでもどこでも

いつでもどこでも迅速にトラブルを解除などが可能になり組織全体の効率性を向上させることができます。

■ 出張の時間及び費用の節減

PCに問題が生じた場合リモート接続でサポートが出来るため、出張に必要となる費用と時間を節減することができます。(約70%節減)

■ 迅速に問題を解決

直接お客様の画面を制御しながらサポートすることにより、問題の迅速・正確な診断をの上、確実な問題の解決ができます。

■ サポート内容の記録によるお客様とのトラブル防止及び報告資料としても活用

ハードウェア・ソフトウェア問わずにサポート内容を録画することができて、サポート内容に関するお客様とのトラブルを防止することができます。

また、サポート内容の録画データを添付しサポート報告を行うことができ、お客様へより安心なサービスの付加価値をつけることができる。

■ お客様満足度向上

相談員の全般的な能率向上だけでなく、効果的な問題処理でお客様満足度向上につながります。

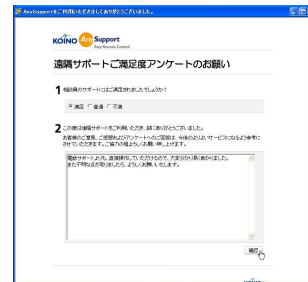
第1章 AnySupport V4.0 の概要

1-5 システム構成

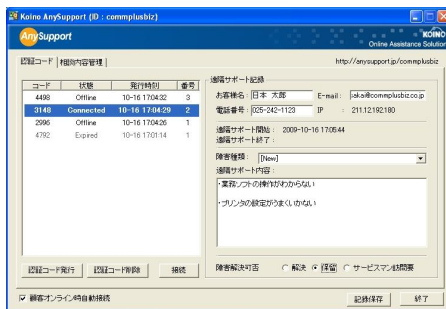
■ お客様の接続承諾画面



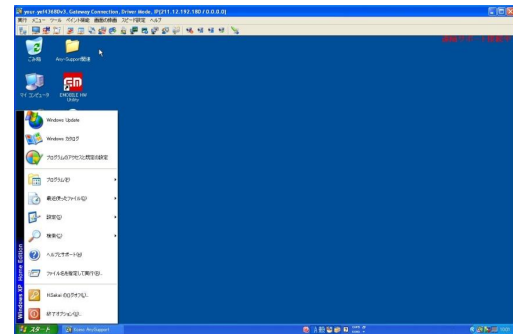
■ お客様満足度調査用アンケート画面



■ 相談員の認証コード管理画面



■ 相談員画面（相談員側）



■ 相談員の相談内容管理画面



■ 本ソリューションは、下記の3つの部分で構成されています。

1. お客様側
2. 相談員側
3. 管理者側

第2章 リモートサポート用(相談員側)プログラムの設置・削除

2-1 設置 (インストール)

1. <http://anysupport.jp> に接続



2. 「ログイン」ボタンをクリック



3. 相談員専用 ID と PW を入力してログインする。



4. 「ダウンロード」をクリック

[帳の変更](#) | [ログアウト](#) | [ダウンロード](#) | [サポート記録表示](#)

[紹介](#) | [使用方法](#) | [導入事例](#) | [カスタマーサポート](#)



5. 「ダウンロード」ボタンをクリック



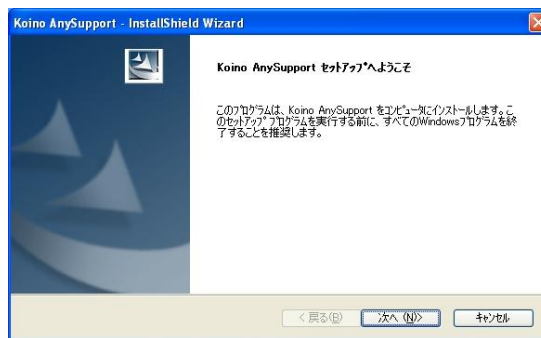
6. 実行または保存ボタンをクリックしてダウンロード終了後インストールを開始



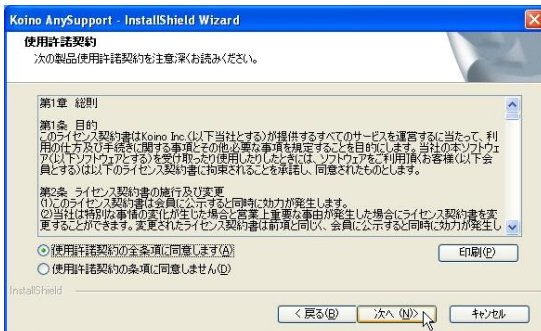
7. ダウンロードした setup.exe を実行してインストールを行う。



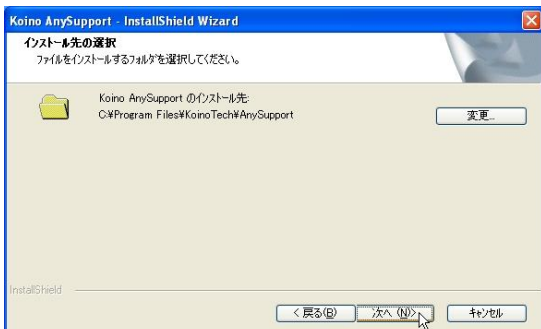
8. [次へ]ボタンを押します。



9. 同意し、[次へ]ボタンを押します。



10. [次へ]ボタンを押します。



11. [次へ]ボタンをクリックし、インストールを開始します。



12. アイコンなどを設定し、[完了]ボタンをクリックして、インストールを完了します。



第2章 リモートサポート用(相談員側)プログラムの設置・削除

2-2 削除 (アンインストール)

1. 「スタート」ボタンをクリックし、「コントロールパネル」を開きます。



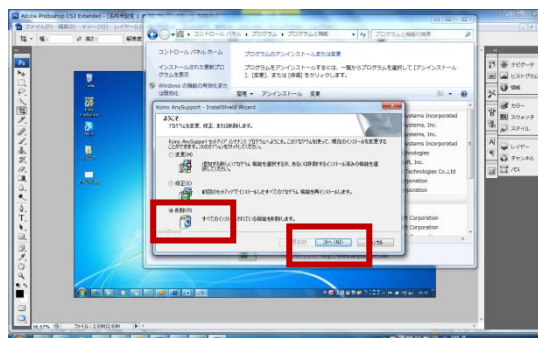
2. 「プログラムのアンインストール」をクリックします。



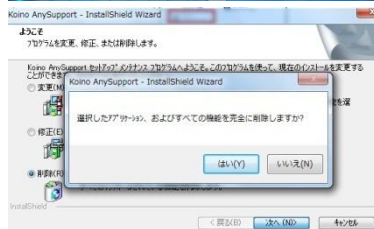
3. Koino AnySupport を確認しダブルクリックします。



4. 削除のチェックを入れて「次へ」をクリックします。



5. 「はい(Y)」をクリックすると削除されます。



第3章 リモートサポート運用概要

3-1 リモートサポートの流れ

お客様側

1. お客様がコールセンターやヘルプデスクへ問い合わせ。

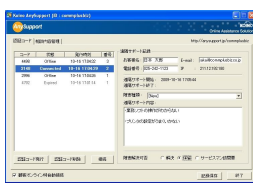


相談員側

2. 相談員は AnySupport を起動して、ID と PW を入力し、ログインする。



3. 相談員は、AnySupport で 4 ケタの認証コードを発行し、お客様用 AnySupport ページ URL と一緒に認証コード(またはワンクリック番号でも可)をお客様に伝える。



4. お客様はお客様用 AnySupport ページ URL 画面を開き、相談員から受け取った 4 ケタの認証コード(またはワンクリック番号でも可)を入力して「承諾」ボタンをクリック。



← 接続開始 →

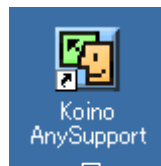
5. 相談員は、お客様の PC に接続してリモートサポートを実行。



第4章 リモートサポートの使用法

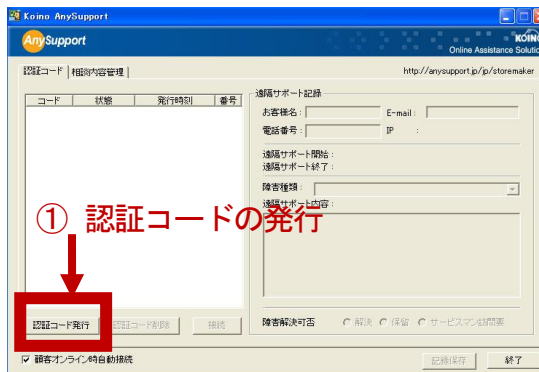
4-1 リモートサポートの開始と終了（相談員側）

1. デスクトップのアイコンをクリックするか、「スタート」ボタン→「すべてのプログラム」→「KoinoTech」→「AnySupport」→「AnySupport」をクリックして起動する。



2. 相談員用のプログラムが起動する。

- ① 「認証コード発行」ボタンをクリック
- ② 発行された4ケタの認証コードとお客様専用URLをお客様に連絡し、お客様からの接続を待ちます。



② 認証コード



3. お客様は、相談員から伝えられたお客様専用URL(<http://www.anysupport.jp/koino>)にアクセスし、4ケタの認証コード(またはワンクリック番号でも可)を入力し、[承諾]ボタンをクリックする。



遠隔サポート

お客様の要請により、相談員がリモートでお客様のパソコンに接続し、お客様の画面を直接見ながらサポートを行う、遠隔支援サービスです。

* 相談員がご案内した番号のクリック又は、認証番号を入力してください。
相談員の番号が表示されていない場合は「更新」をクリックしてください。



- 1 相談員の番号をクリックしてください。



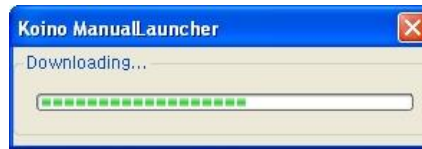
- 2 相談員がお知らせした接続認証コードを入力してください。

接続認証コード * 半角

お客様のパソコンに相談員がアクセスするのを承諾されますか?

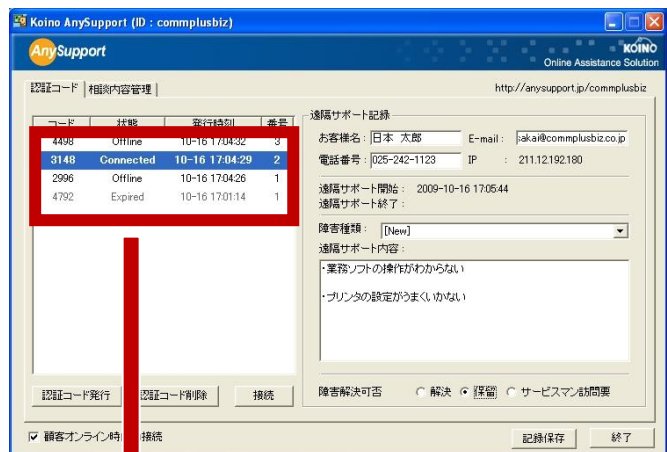
- ActiveX でお客様のプログラムがインストールされ、自動的に実行される。

※セキュリティ設定で ActiveX が自動的にインストールされない場合は 19 ページを参照



クライアントプログラム(HOST)
トレイアイコン

- お客様が4を終えると相談員プログラムでは該当セッションの状態が Offline -> Online に変わる。



Online に変わったセッションをダブルクリックするか、下の接続ボタンをクリックして、お客様の PC に接続する。

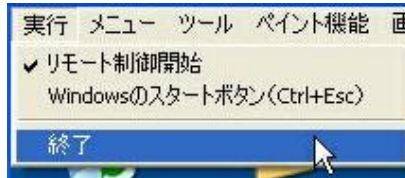
6. 相談員がお客様の PC に接続すると、セッション状態が Online → Connected に変化し、お客様の画面を表示するビューアが実行される。

このビューアを通じてお客様にリモートサポートを実行する。

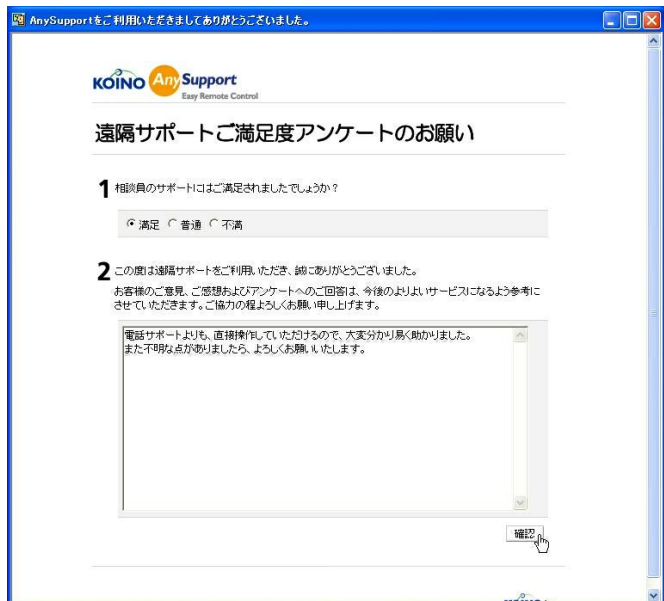


お客様の画面を表示するビューア(相談員側の PC)

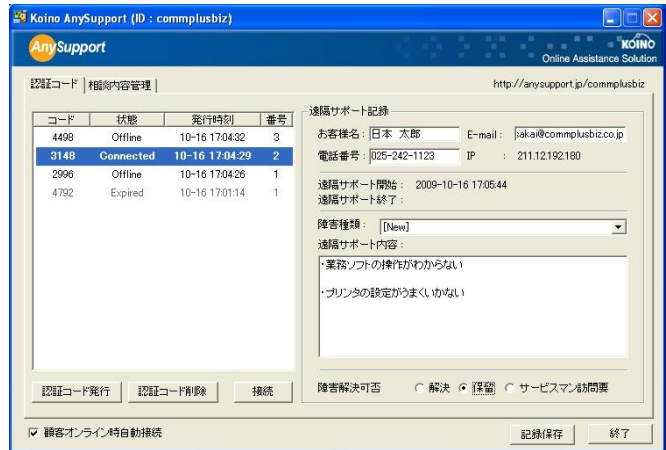
7. リモートサポートを終了するにはビューア上部メニューバーから「実行」→「終了」をクリックする。



8. リモートサポートを終了するとセッション状態が Connected → Expired に変わり、お客様側の画面にはお客様満足度アンケートウェブページが表示されます。



9. お客様がお客様満足度アンケートを終えると全ての過程が終了となります。相談員はリモートサポートの内容を記録に残して統計/分析することができ、勿論、お客様が残したお客様満足度の調査資料も記録として残ります。



相談員はリモートサポートの記録を残すことができます。

第4章 リモートサポートの使用方法

4-2 リモートサポートの開始 (お客様側)

- お客様専用 URL
http://www.anysupport.jp/koino

へアクセスし、相談員から連絡された4ケタの認証コード(またはワンクリック番号でも可)を入力し、「承諾」ボタンをクリックする。

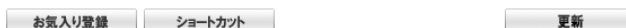
- ※ お客様のお使いのブラウザの設定により、セキュリティの警告が出る場合があります。ActiveX のインストールを行っていただきます。



遠隔サポート

お客様の要請により、相談員がリモートでお客様のパソコンに接続し、お客様の画面を直接見ながらサポートを行う、遠隔支援サービスです。

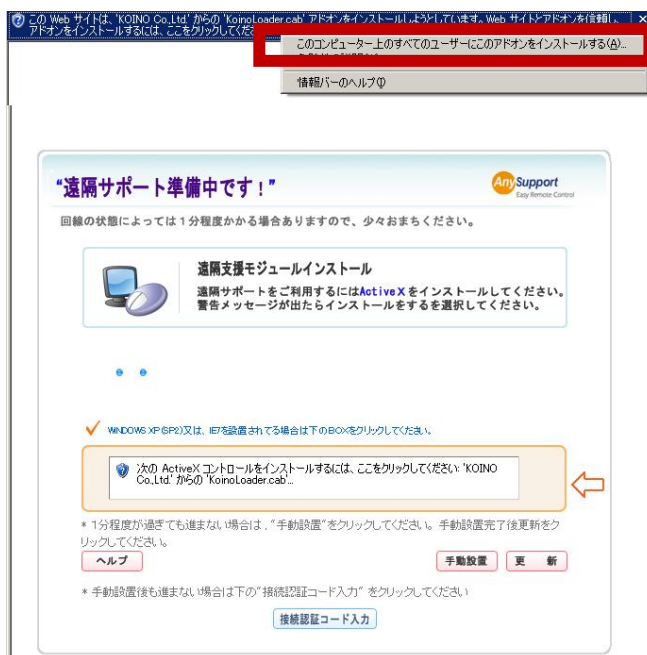
- * 相談員がご案内した番号のクリック又は、認証番号を入力してください。
相談員の番号が表示されていない場合は「更新」をクリックしてください。



- 相談員の番号をクリックしてください。



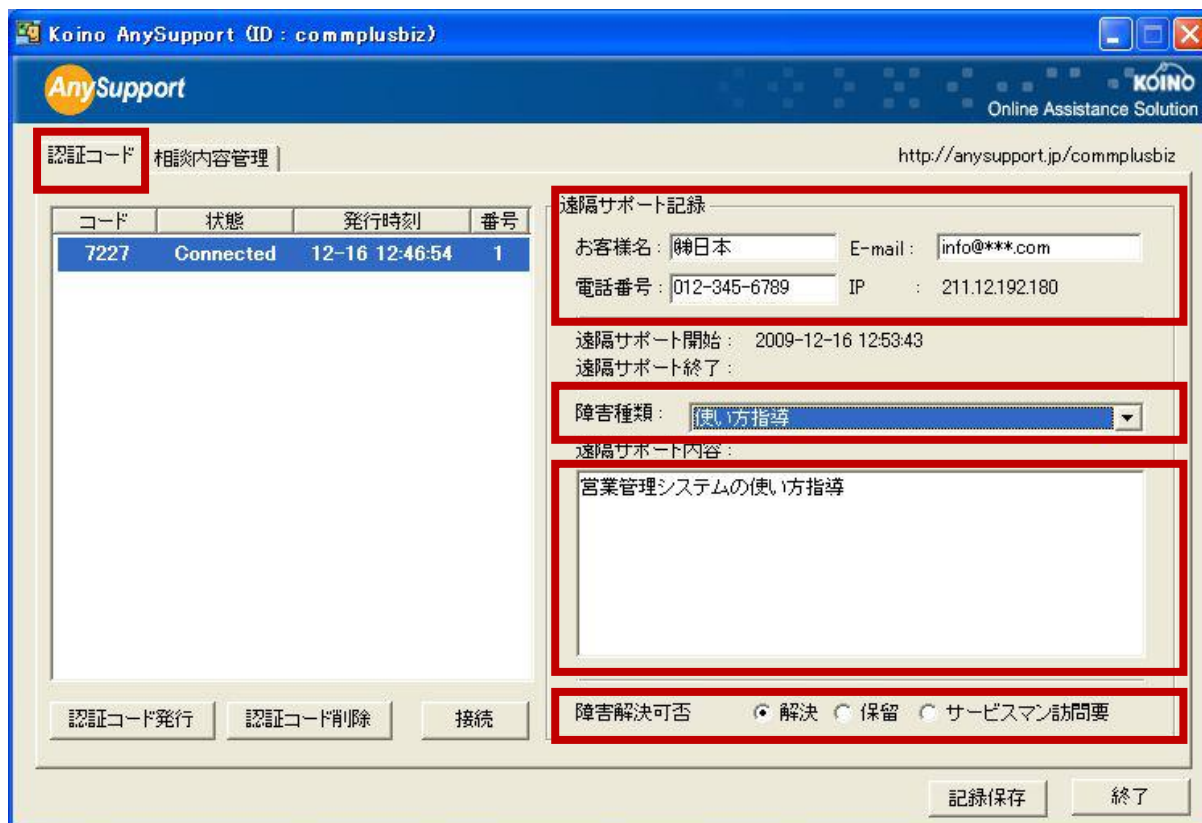
- 相談員がお知らせした接続認証コードを入力してください。



第4章 リモートサポートの使用方法

4-3 相談員プログラムの使用方法

「認証コード」タブ



- | | | |
|---|----------|--|
| ① | 遠隔サポート記録 | サポート終了後記録として入力してください。
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。(自動で表記され修正はできません。) |
| ② | 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。 |
| ③ | 遠隔サポート内容 | サポート内容を記入します。 |
| ④ | 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。 |

第4章 リモートサポートの使用方法

4-3 相談員プログラムの使用方法

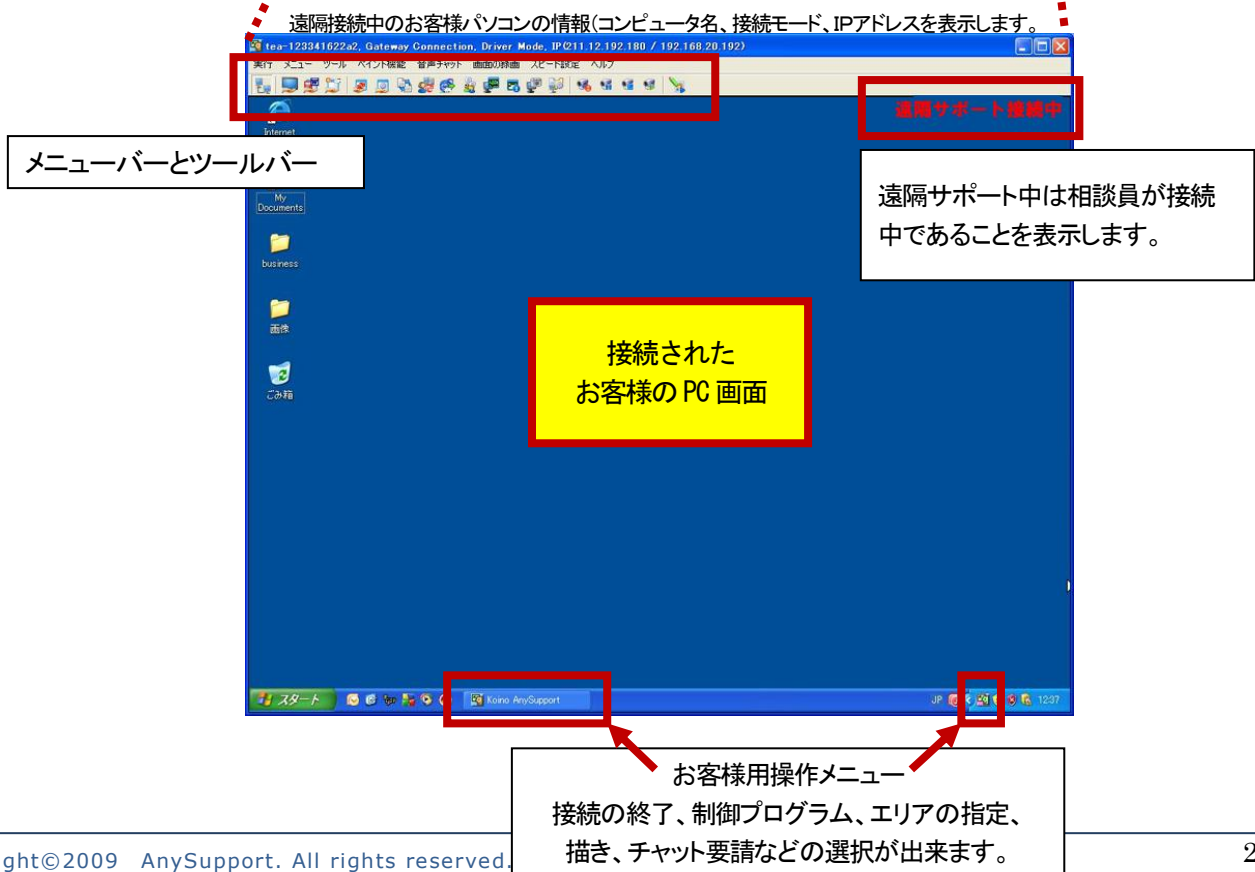
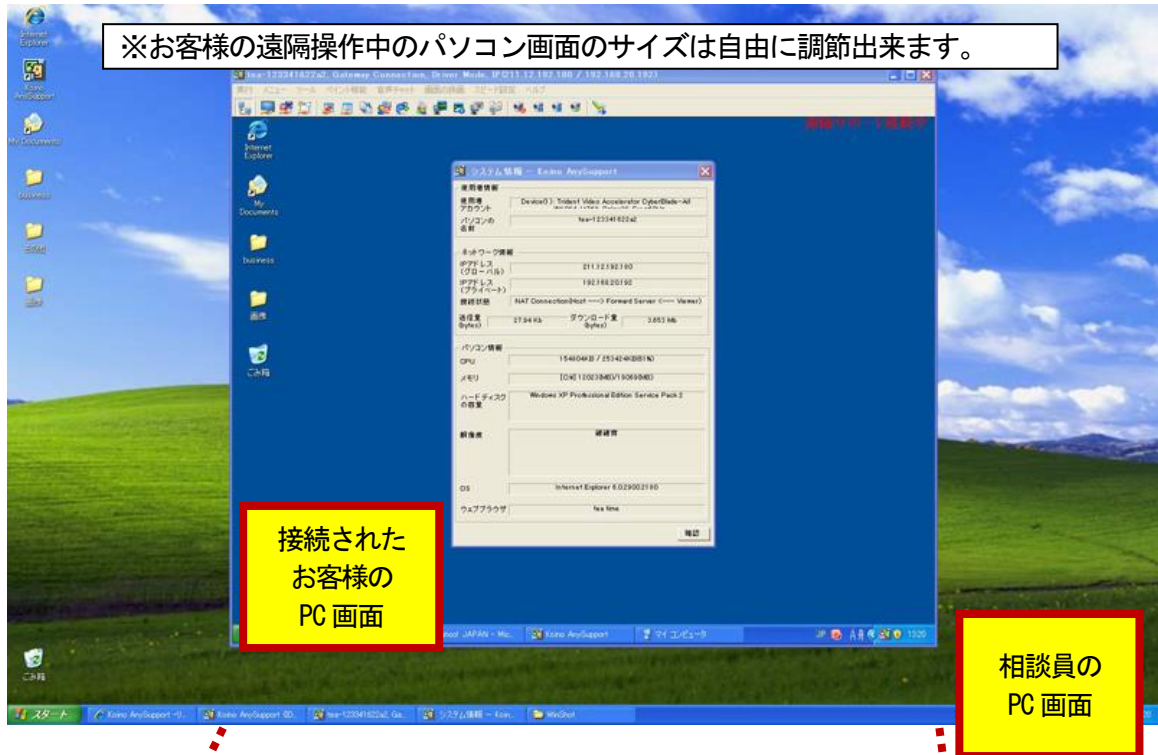
「相談内容管理」タブ



- ① メニュー 接続ログを見ることができます。
- ② 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。

第4章 リモートサポートの使用方法

4-4 リモートサポート中の画面

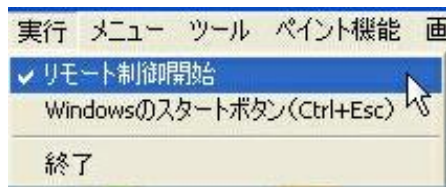


第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）



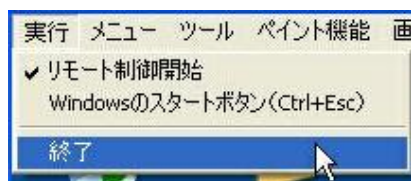
5-1 リモートサポート開始

相談員は初期状態ではお客様 PC 画面を見ることのみが可能です。このメニューを選択した時点でお客様 PC の制御が可能になります。



5-2 リモートサポート終了

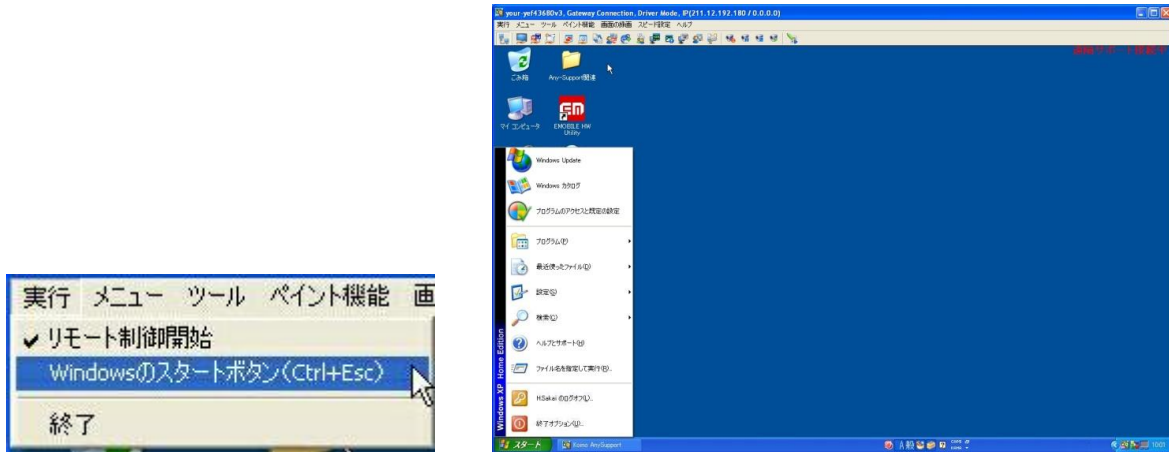
リモートサポートを終了します。もちろん、ビューアの画面の[X]ボタンを押しても終了出来ます。



第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）

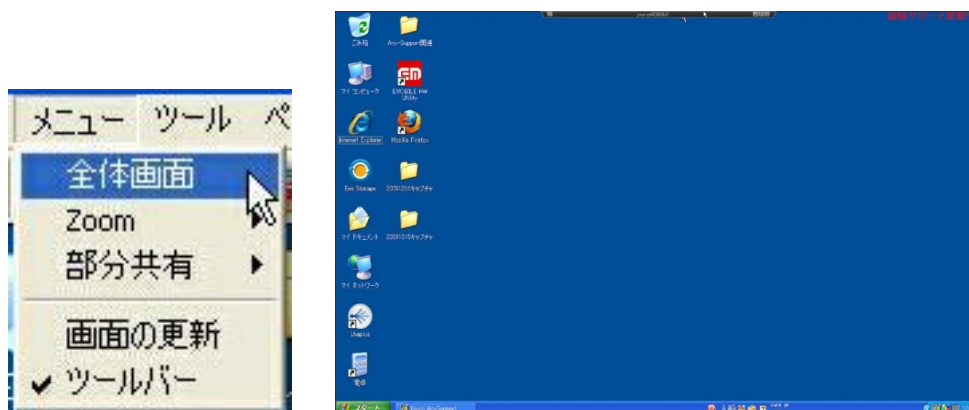
5-3 Windows「スタートボタン」の短縮キー機能

お客様側 PC の Windows[スタートボタン]を短縮キー（Ctrl+Esc）機能です。



5-4 全画面表示

全画面表示でお客様の PC を制御します。戻りたい場合は、マウスを上に移動し、該当のメニューをクリックして下さい。



第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）

5-5 Zoom 機能

ビューアの画面サイズを変更することが出来ます。基本的に自動調節ですが、サイズを変更したい場合は、50%または75%、100%を選択して下さい。



5-6 画面のリフレッシュ機能

変更されていない画面があると思われる場合は、この機能を使って画面を更新します。

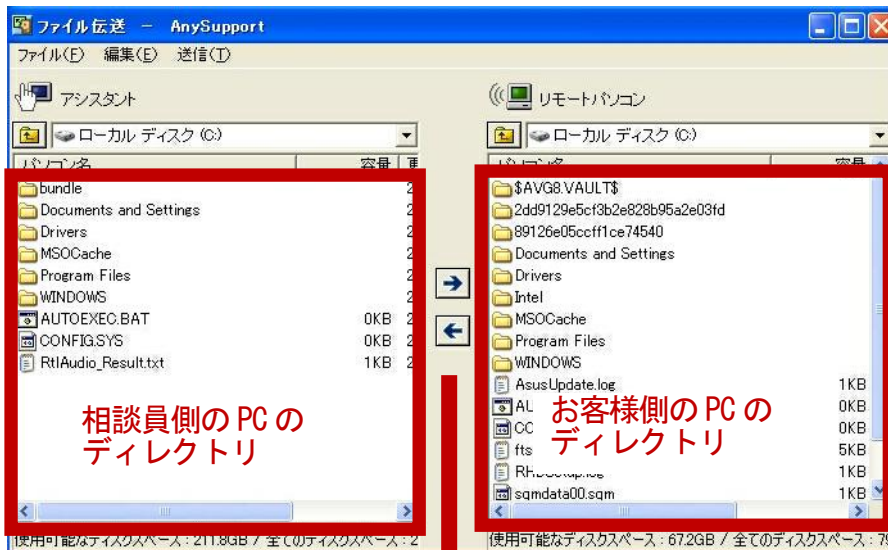
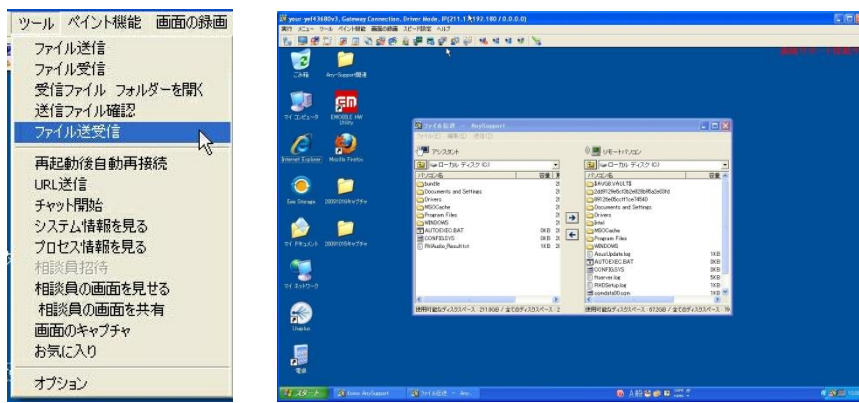


第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

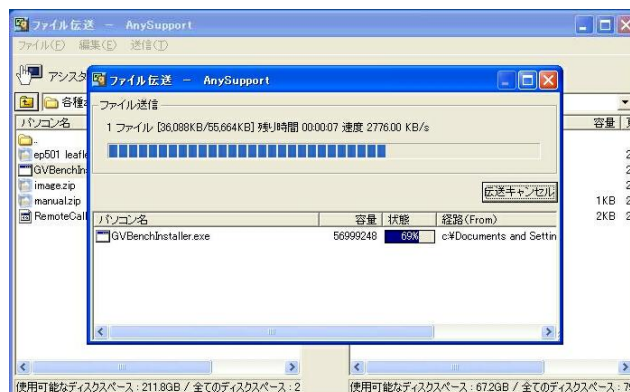
5-7 ファイル転送機能



お客様と相談員が互いにファイルを送受信することが出来ます。各ディレクトリ情報からファイルのソースの一と目的の位置を決定し、矢印ボタンをクリックすることで、ファイルを転送します。



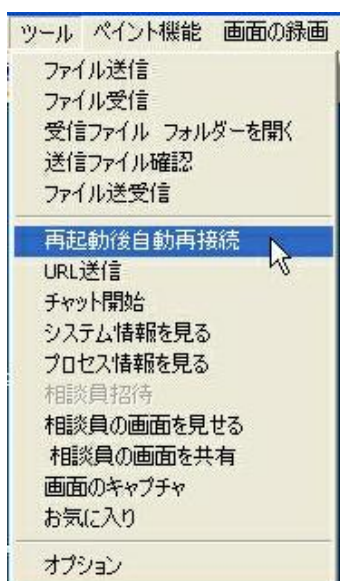
クリックすると、矢印の方向
にファイルが送信されます



第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

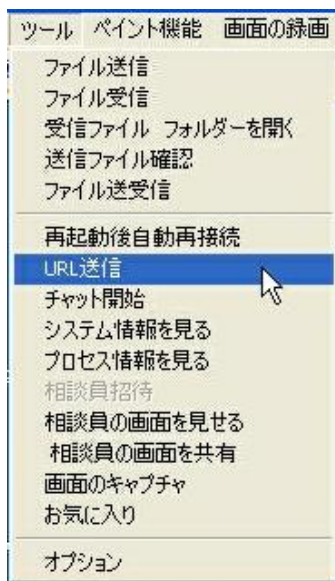
5-8 再起動後に自動接続

このメニューを選択すると、お客様の PC を再起動する場合でも、認証なしで自動的に再接続されます。



5-9 URL 転送

お客様 PC に該当の URL が送信され、実行される機能です。

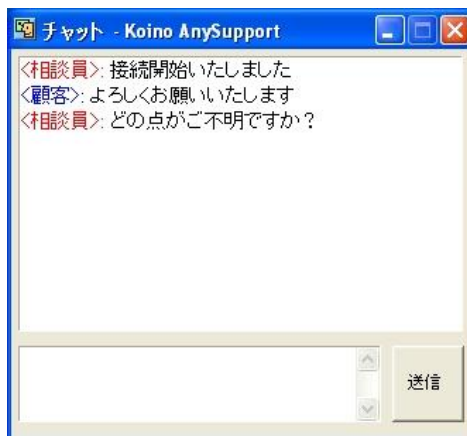
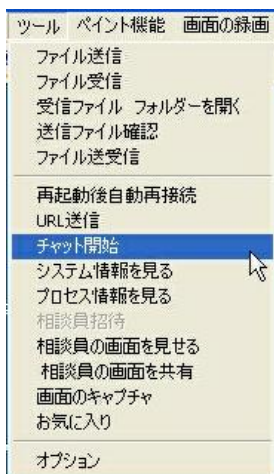


第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-10 チャット機能



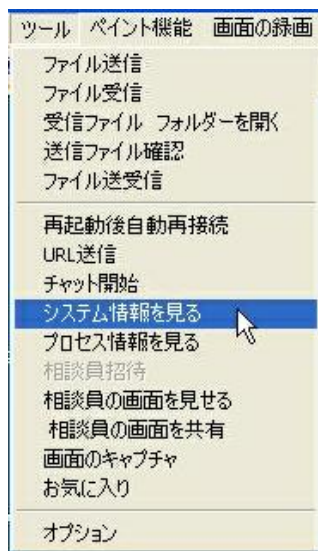
お客様とチャットをする機能です。

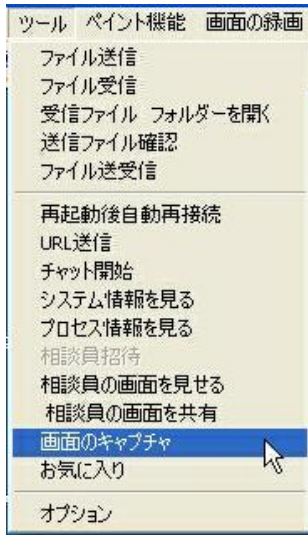


5-11 システム情報の表示



お客様のシステム情報を一目で見ることが出来る機能です。



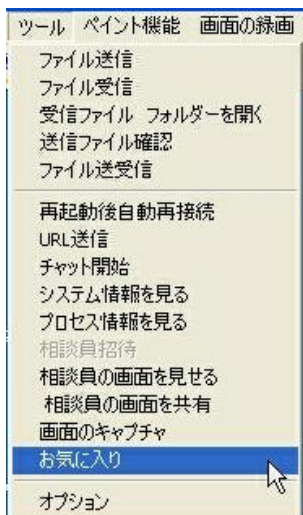


第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-13 お気に入り



よく使われるフォルダ/プログラム/URL を登録して、お客様の画面ですぐに実行できる機能です。

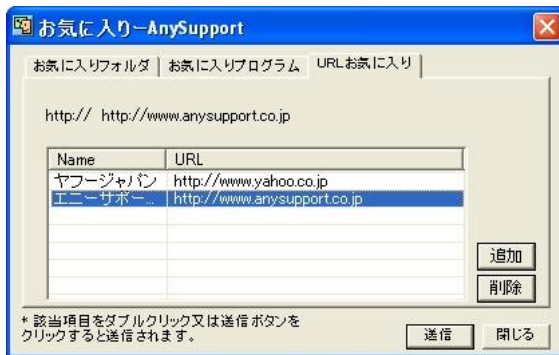




※お客様の PC のフォルダを開く



※お客様 PC でプログラムを実行します



※お客様の PC で該当の URL を開く機能です



※よく使われる URL をお気に入りの形式で登録して
使用することができます

第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-15 オプション

次のいくつかの機能をオプションで選択することができます。



[1]	画質調整機能	ビューアに表示されているお客様画面の画質を調整することができます。デフォルトでは[中]になっており、画質が低いほど、リモート制御の速度は速くなります。
[2]	画面の自動スクロール機能	解像度が大きいお客様のPCをリモートサポートする場合は、お客様のPC画面でマウスを動かすだけで、自動的にスクロールしてくれる機能です。デフォルトでenableに設定されており、disableにした場合は、スクロールバーを使用して手動でスクロールする必要があります。
[3]	デスクトップの背景の共有機能	基本的にデスクトップ画面は共有されません。デスクトップ画面まで共有する場合はこのメニューを選択します。
[4]	ドライバモード	リモート制御ドライバのモードで実行します。デフォルトではドライバのモードで実行され、通常モードよりも高速です。
[5]	マウス追跡機能	お客様のマウスの動きを見ることが出来る機能です。
[6]	ブラックスクリーン機能	この機能を使用すると、お客様側PCの画面が真っ黒に変わり、相談員がリモートアシスタンスの内容を全く見ることが出来ません。ただし、お客様PCにDirectXがインストールされている必要があります。(最近では、ほぼデフォルトでインストールされています。)
[7]	キーボード/マウスロック機能	通常は相談員がリモートアシスタンスを実行している時でも、お客様は自分のPCを制御することができます。しかしこの機能を使用すると、お客様のキーボードとマウスがロックされます。
[8]	時間設定機能	相談員が特定の時間内でのみ制御をしたい場合、自動的にシャットダウンされる機能です。分単位で入力可能で、この機能を使用したくない場合'0'を入力して下さい。
[9]	音声転送機能	お客様のPCで再生される全ての音声を、相談員のスピーカーやヘッドセットで聞くことが出来る機能です。

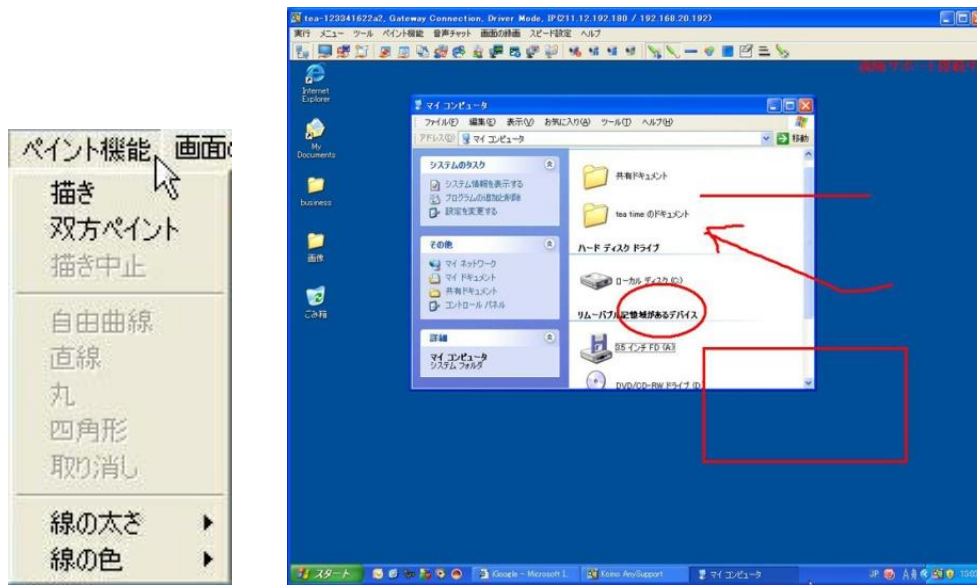
[10]	チャットの内容を保存	お客様とチャットした内容が、相談員の PC に自動的に保存される機能です。
[11]	既定値に戻す	全てのオプション機能が既定値に戻されます。

第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-16 ペイント機能



相談員がお客様の画面に書き込みをする機能です。



<自由曲線> 自由曲線を描画します。(デフォルト)



<直線> 直線を描画します。



<円> 円を描画します。



<四角形> 四角形を描画します。



<ペンの太さを変更する> ペンの太さを変更します。



<ペンの色を変更する> ペンの色を変更します。

第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-17 画面録画

相談員がお客様画面を制御する様子を録画する機能です。



<録画の開始>



画面録画中..



<録画の一時停止>



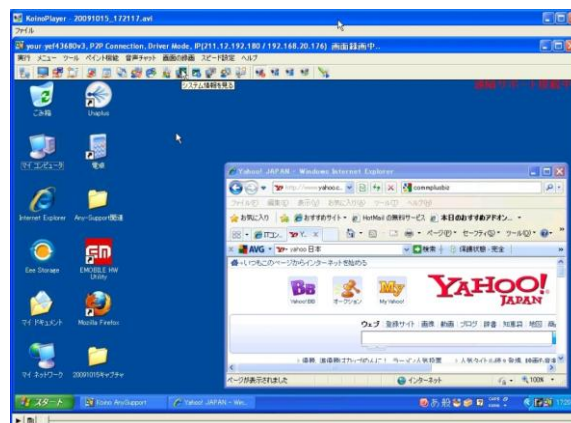
画面録画 一時停止..



<録画の停止>



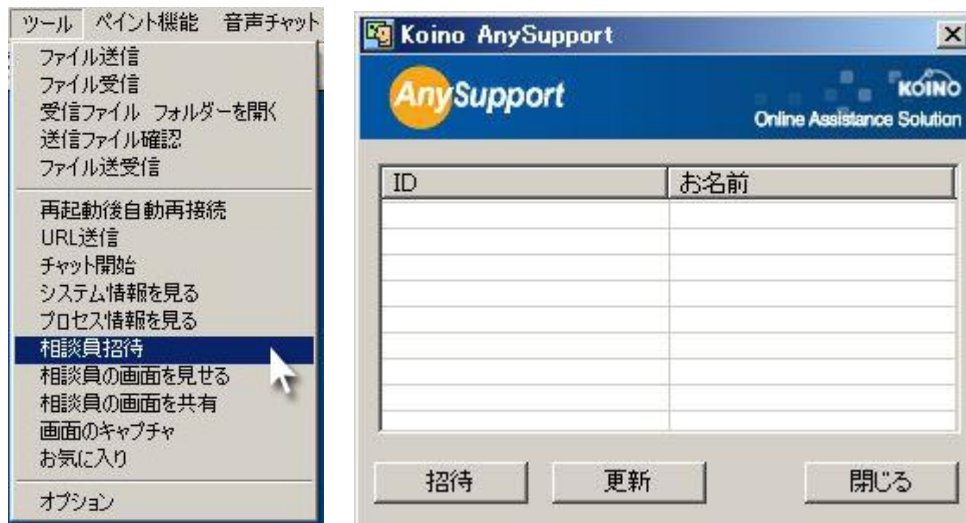
<録画の再生>



第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）

5-18 相談員を招待

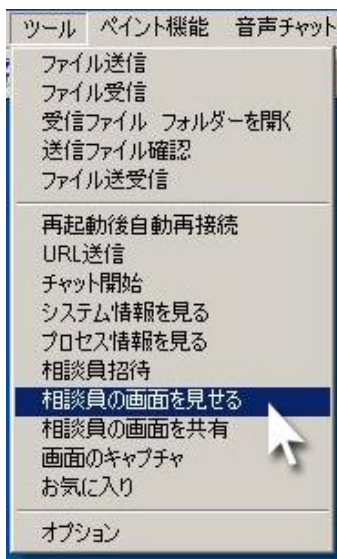
一人のお客様に対し、別の相談員を招待することで複数人でサポートすることができる機能です。



第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-19 相談員の画面を見せる

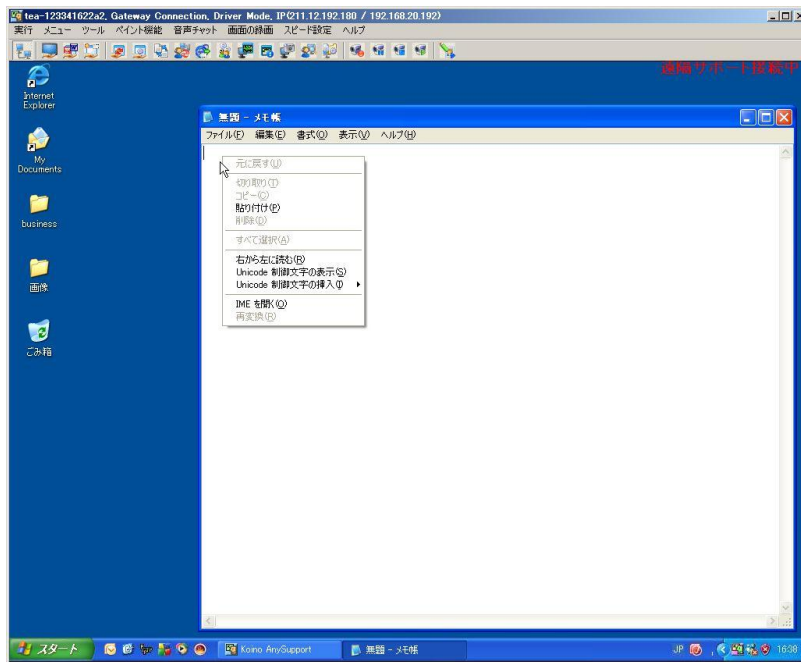
相談員の画面をお客様の画面に表示させる機能です。



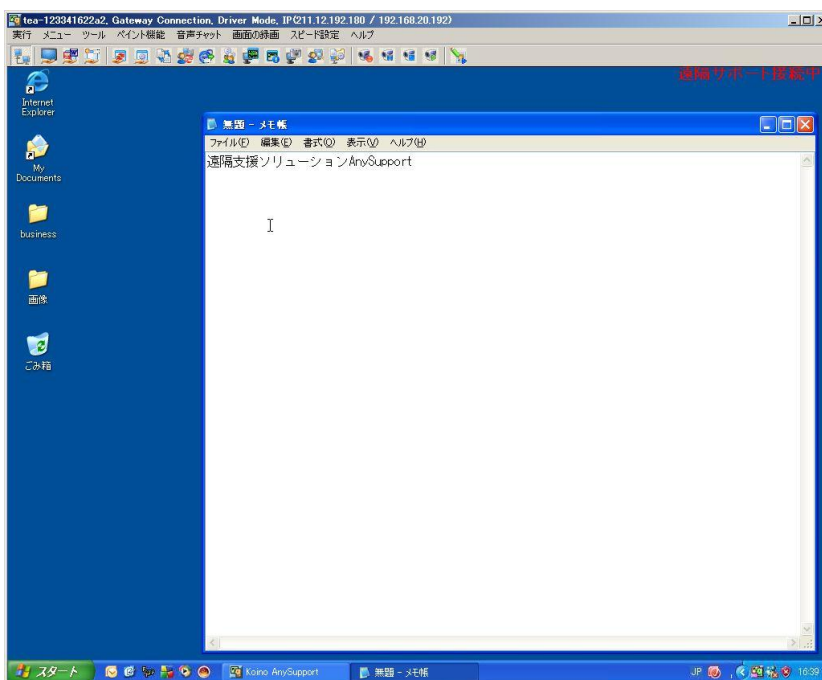
第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-20 クリップボード

相談員のクリップボードに入っているテキストデータをお客様の画面でもそのまま利用できます。



相談員側
クリップボード貼付前



相談員側
クリップボード貼付後

第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-21 アプリケーション共有機能

特定のアプリケーションの領域を共有することができる機能です。



特定ブラウザのみを共有



第5章 各メニューの機能と使用方法（相談員側）

5-22 その他の機能（共有モードの設定）

画面共有する範囲を任意に設定することが出来ます。



<全体画面共有>

お客様 PC の全体画面を共有します。(基本)



<ウィンドウの共有>

特定のウィンドウを選択して共有します。



<特定の領域を共有>

特定の四角形の領域を選択して共有します。

第5章 各メニューの機能と使用方法 (相談員側)

5-23 音の伝達ができないとき

- [1] 相談員側のタスクバーの右側にあるボリュームのアイコンをダブルクリックして Windows のボリュームコントロールを開きます。



- [2] ボリュームコントロールの[オプション]メニューの[プロパティ]をクリックします。



- [3] 音量調整の[録音]をクリックして、下の [次のボリュームコントロールを表示する] で[Stereo Mix]をチェックして[OK]ボタンをクリックします。[Stereo Mix]という名前は、現在のコンピュータから出ている音を全て送信するという意味で、サウンドカードのメーカー毎にその名称が異なる場合があります。もし[Stereo Mix]コントロールが表示されない場合(例: 'Stereo Out'、'ステレオミックス'、'Wave Out Mix' などのような場合)は、いずれかを選択するか、[Wave]コントロールを使用してください。



- [4] [OK]をクリックすると、選択した録音ボリュームコントロールが表示されます。ここで、Stereo Mix やWave のチャンネルを選択して、ボリュームを中程度に設定すると設定が完了します。



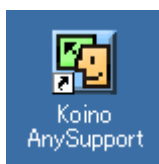
第6章 環境設定

6-1 プロキシサーバーの設定方法

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

1. 「AnySupport」を起動する。

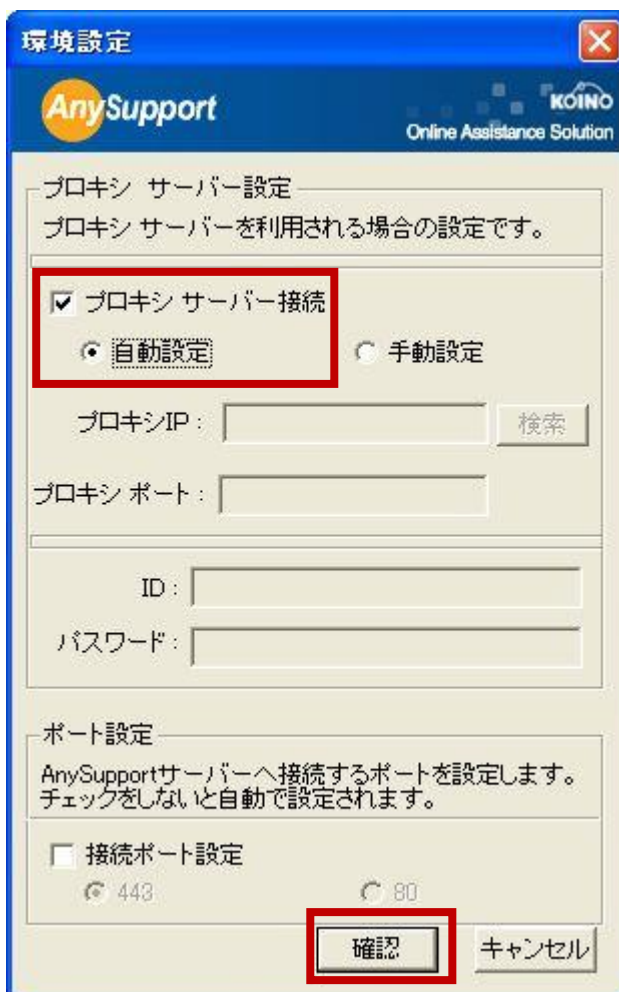
※詳しい起動方法は 15 ページ参照



2. 「環境設定」ボタンをクリック

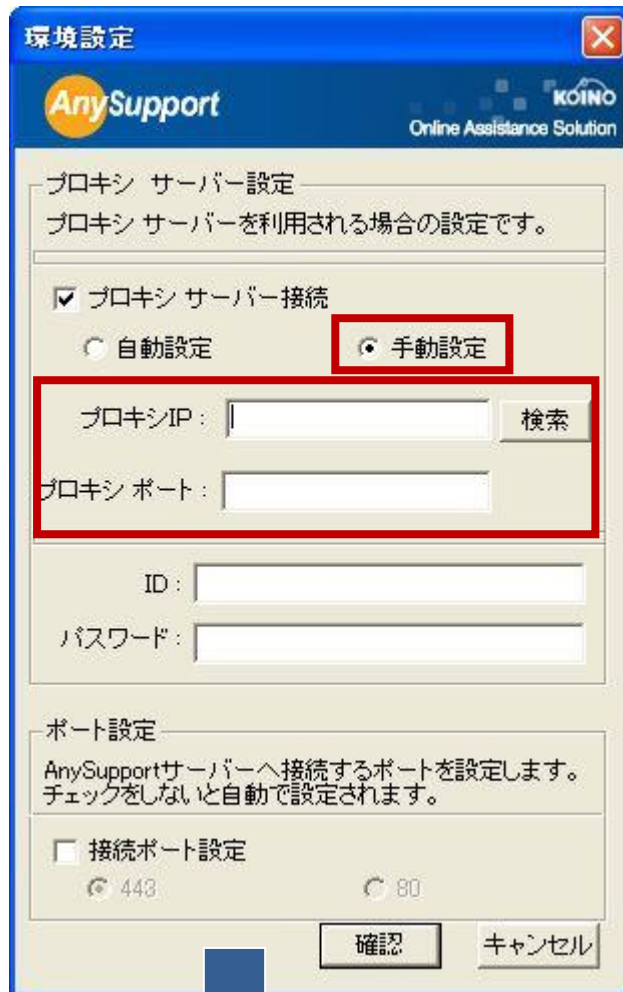


3. 通常は「自動設定」をチェックし「確認」ボタンを押す。



4. 自動で感知できない場合は手動設定を行ってください。

※自動感知できない場合は「プロキシ IP」、「プロキシポート」を直接入力してください。



環境設定

AnySupport Online Assistance Solution KOINO

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。

プロキシ サーバー接続

自動設定 手動設定

プロキシ IP : 検索

プロキシ ポート :

ID :

パスワード :

ポート設定
AnySupportサーバーへ接続するポートを設定します。
チェックをしないと自動で設定されます。

接続ポート設定

443 80

確認 キャンセル



Koino AnySupport Online Assistance Solution KOINO

Type	Proxy IP	Port
------	----------	------

選択 キャンセル

第7章 管理者機能

7-1 ログイン

http://anysupport.jp にアクセスし、ID とパスワードを入力してログインします。([管理者 ID] / [パスワード])

ログイン

User ID

Password

AnySupport 管理者ページ Comm+Biz, Inc. Logout

Home 遠隔サポート管理 サポート履歴表示 統計管理 MYページ

遠隔サポート管理

- 部署管理
- 相談員登録
- 相談員管理
- 障害類型管理

管理者使用ガイド

遠隔サポート管理するための機能を設定することができます。

部署管理
相談員が属する部署の登録を管理します。
遠隔サポート業務の効率化を管理するために各相談員を一覧以上の部署に分けて管理することができます。部署は必ず一つ以上が必要ですが、部署を分けなくても一つの部署ですべてを管理することも可能です。

相談員登録
新しい相談員を登録します。
現在登録相談員の数が登録可能数未満の場合のみ登録することができます。

相談員管理
登録相談員の状態を確認し、各情報を管理します。
リスト上の各相談員のID、名前、所属部署、状態を確認することができます。相談員の情報を修正するには該当相談員IDをクリックしてください。相談員を削除する場合は削除ボタンをクリックしてください。

障害 類型管理
障害 類型を修正・削除します
サポート依頼の内容を種類に分けて管理することができます。障害類型は無制限に登録可能です。ここに登録された障害類型は相談員がログラム上で遠隔サポートレポート作成時に選択され保存されます。

7-2 部署管理

部署管理を行うことができます。

AnySupport 管理者ページ Comm+Biz, Inc. Logout

Home 遠隔サポート管理 サポート履歴表示 統計管理 MYページ

遠隔サポート管理

- 部署管理
- 相談員登録
- 相談員管理
- 障害類型管理

管理者使用ガイド

新部署登録+

部署名	所属相談員数	所属相談員 ID	所属相談員名
Support	1	commplusbiz	Tea Time

部署名前変更 部署削除 -

第7章 管理者機能

7-3 相談員の作成

ご希望の情報で相談員を作成できます。

The screenshot shows the 'Remote Support Management' section of the AnySupport administrator page. The page title is 'AnySupport 管理者ページ' and the user is logged in as 'Comm+Biz, Inc.' with a 'Logout' button. The navigation menu includes 'Home', '遠隔サポート管理', 'サポート履歴表示', '統計管理', and 'MYページ'. The left sidebar shows a tree view for '遠隔サポート管理' with sub-items: '部署管理', '相談員登録', '相談員管理', and '障害類型管理'. A '管理者使用ガイド' button is also present. The main content area contains the following form:

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 1 (全体 1)

名前

ID
英数字のみで12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

7-4 相談員の管理、編集

相談員の状態管理および情報を編集出来ます。

AnySupport 管理者ページ

Comm+Biz, Inc. Logout

Home 遠隔サポート管理 サポート履歴表示 統計管理 MYページ

遠隔サポート管理

- 部署管理
- 相談員登録
- 相談員管理
- 障害類型管理

管理者使用ガイド

キーワード 相談員ID 検索 全体表示

相談員情報修正又は、削除をする場合は該当IDをクリックしてください。 更新

ID ▲	名前	所属部署	状態	最近接続時間	接続IP(WAN/LAN)
complusbiz	Tea Time	Support	オフライン	0000-00-00 00:00:00	/

第7章 管理者機能

7-5 障害の種類を登録、編集

障害の種類を登録/編集することが出来ます。

AnySupport 管理者ページ

Comm+Biz, Inc. Logout

Home 遠隔サポート管理 サポート履歴表示 統計管理 MYページ

遠隔サポート管理

- 部署管理
- 相談員登録
- 相談員管理
- 障害類型管理

管理者使用ガイド

遠隔サポート履歴記録時 適用する障害類型です。 障害類型登録 +

No.	障害類型
1	UP▲ [New]

修正する 削除

7-6 統計

リモートアシスタンスの相談の統計情報を日付で検索して見ることが出来ます。

管理者ページ

Home 遠隔サポート管理 **サポート履歴表示** 統計管理 MYページ

Logout

管理者ページ

サポート履歴表示

全体記録閲覧

管理者使用ガイド

検索期間 今日 3日 1週間 1ヶ月 3ヶ月 6ヶ月 1年

キーワード 相談員ID 検索

検索期間 2009 10 19 ~ 2009 10 19

詳細な記録を確認する場合は、該当IDをクリックしてください。

Excelファイル保存 更新

No	相談員ID	顧客名	開始時間	使用時間	顧客OS	解決有無
6	complusbiz		2009-10-19 11:05	29分13秒	Windows XP	解決
5	complusbiz		2009-10-19 10:11	30秒	Windows XP	解決
4	complusbiz		2009-10-19 09:59	9分10秒	Windows XP	解決
3	complusbiz		2009-10-19 09:44	10分2秒	Windows XP	解決
2	complusbiz		2009-10-19 09:42	19秒	Windows XP	解決
1	complusbiz		2009-10-19 09:40	24秒	Windows XP	解決

1

第8章 よくある質問

ルーターやファイアウォールなどのセキュリティが導入されていますが、

サポートを受けることは可能ですか

はい、可能です。

インターネット環境さえあればどなたでもサポートを受けることができます。

自分が知らないうちに接続されてしまう心配はありませんか。

遠隔サポートを行う際には、常にクライアント側からサポート開始ページのボタンをクリックして

いただく必要があります。

このため、相談員側から勝手に接続するということはありません。

機密ファイルなど、個人情報を見られてしまう恐れはありますか。

サービスの性質上クライアント側の画面は、そのまま相談員側に閲覧されます。

メールなど、個人情報が表示されているウィンドウは事前に終了させておいてください。