

リモートサポートについて

リモートサポートとは

ActiveX コントロールにより、インターネットを介して接続したお客様の PC の画面をオペレータ側の PC に転送し、**同じ画面を確認しながら**問題の解決を図るものです。

当社では、電話サポートの延長として、以下のような電話のみによる解決が困難な場合に使用します。

- ・ 電話によって問題内容が伝え難い
- ・ 電話による指示内容が複雑で、どう操作していいかわからない
- ・ 電話だけでは問題の原因がどこにあるかわからない

推奨環境

OS：WindowsVista・WindowsXP・Windows2000 （当社商品の推奨動作環境に準じます）

回線種別：ADSL（xDSL）・光ファイバー（FTTH）・CATV インターネット（接続速度 1M 以上）

※接続前に、IE の[ツール]－[インターネットオプション]－[セキュリティ]タブで、インターネットゾーンのセキュリティレベルを[中]以下に設定しておいてください。

福井コンピュータ（株）のリモートサポートの特徴

確実な接続：

接続時に PinCode（4 桁以下の整数。一回のみ有効なパスワード）を電話口で伝え、入力していただく事で、問題が発生しているお客様に間違いなくお繋ぎします。

具体的な指示：

接続した PC の画面上にレーザーポインタ（通常は赤色の矢印）を表示させ、対処方法を明確に御案内します。

段階的なサポート：

レーザーポインタによる指示のみでは問題の原因がわからない場合には、オペレータがマウス等の操作権限を譲渡いただいて（必ず同意確認のメッセージが出ます）、細かい設定などを確認する事も可能です。

通信情報の保護：

リモート時にお客様の PC から転送される情報は、基本的にはディスプレイに映る**画面イメージのみ**です。この画面イメージの情報も **SSL により暗号化**された状態で転送されます。

PC 内の情報やプライバシーの保護：

アプリケーション選択共有機能の採用によって、**当社商品のみが閲覧・操作の対象**となります。デスクトップ上に秘匿性の高いファイルがあっても、Outlook 等のメールソフトを起動中であっても、問題が発生したそのままの状態でもリモートサポートを受ける事が可能です。

※当機能が有効になっている回線が全て使用中の場合、オペレータが全画面共有用の回線を案内することがあります。その際には、接続前に見せたいアプリケーションのウィンドウを最大化表示してから接続していただくと、オペレータ側からデスクトップ等は見えませんので御安心ください。