

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の画面を相談員側の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）を入力していただく、もしくは、接続番号をクリックしていただく事で、問題が発生しているお客様に間違いなくお繋ぎします。

制御を選択：

相談員によるお客様パソコンの制御については、マウス制御とファイル転送制御を接続時に選んでいただけます。

具体的な指示：

接続したPCの画面上にマーカーライン（通常は赤色の線画。相談員の操作による）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：

マーカーによる指示のみでは問題の原因がわからない場合には、相談員がマウス等の操作権限を譲渡いただいて（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。

強力なセキュリティ

AES-128bitアルゴリズムとインターネット標準SSL技術を利用した二重暗号化で強力なセキュリティにより、お客様のシステム環境を保護いたします。