

リモートサポート

目次

1. リモートサポートとは
2. 福井コンピュータ（株）のリモートサポートの特徴
3. 接続手順

1. 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、同じ画面を見ながら問題の解決を図るものです。

2. 福井コンピュータ（株）のリモートサポートの特徴

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

当社で採用したリモートツールとその運用法には、以下の特徴があります。

- ・ 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。
- ・ 最初は閲覧のみ、続いて描画指示（お客様の画面上に○や→などを描いてクリックする場所を指定します）、それでも解決できない場合はマウスやキーボードの操作権限を渡していただくという、段階的なサポートが可能です。これによって、お客様の PC にあるデータを電話オペレータが操作する機会を極力減らし、大切なデータを保護する事ができます。

※ この三段階を上記の「電話のみによる解決が困難な」例に照らし合わせると、以下のようになります。

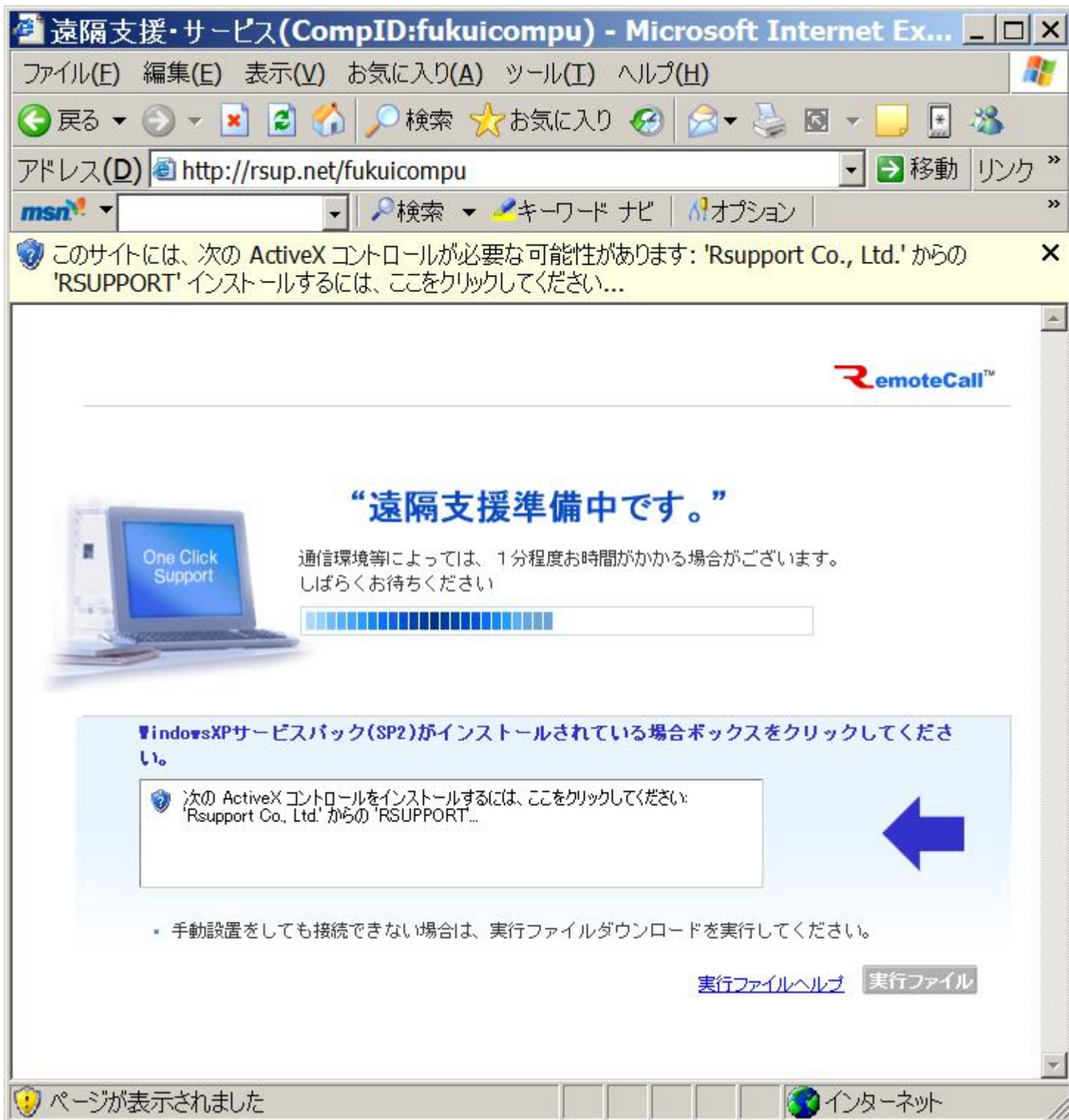
- ・ 電話によって問題内容が伝え難い・・・閲覧のみ
「ここがこうになってしまう」という説明だけで、問題の箇所がサポート側に通じます。
- ・ 電話による指示内容が複雑で、どう操作していいかわからない・・・描画指示
サポート側からも「この設定をこれに変更してください」と画面位置での説明を受けられます。
- ・ 電話だけでは問題の原因がどこにあるかわからない・・・操作権限委譲
サポート側が操作して、細かい設定の確認ができます。
- ・ アプリケーション選択共有機能の採用によって、基本的に当社商品のみが閲覧・操作の対象となります。
接続時に「現在起動中のどのアプリケーションをオペレータに見せるか」を選択するウインドウが出ます。
そこでチェックを入れたアプリケーション（当社製品は最初からチェック ON になっています）だけしかオペレータには見えないので、デスクトップ上に秘匿性の高いファイルがあっても、Outlook 等のメーラーを起動中であっても、問題が発生したそのままの状態リモートサポートを受ける事が可能です。
この機能により、お客様のプライバシーは最大限保護されます。

3. 接続手順

1. URL: <http://www.fukuicompu.co.jp/remote/>

この URL にアクセスして、画面下のほうにある[リモートサポートβ版を試用する (ログイン)]ボタンをクリックしてください。

2.OS が XP SP2 の場合は、画面上部または中央より[ActiveX コントロールのインストール]をクリックしてください。



3. 次のウインドウが出たら、[インストールする]をクリックしてください。



4. インストール後の画面がこの状態のときは、相手（サポート側）がまだ準備できていません。

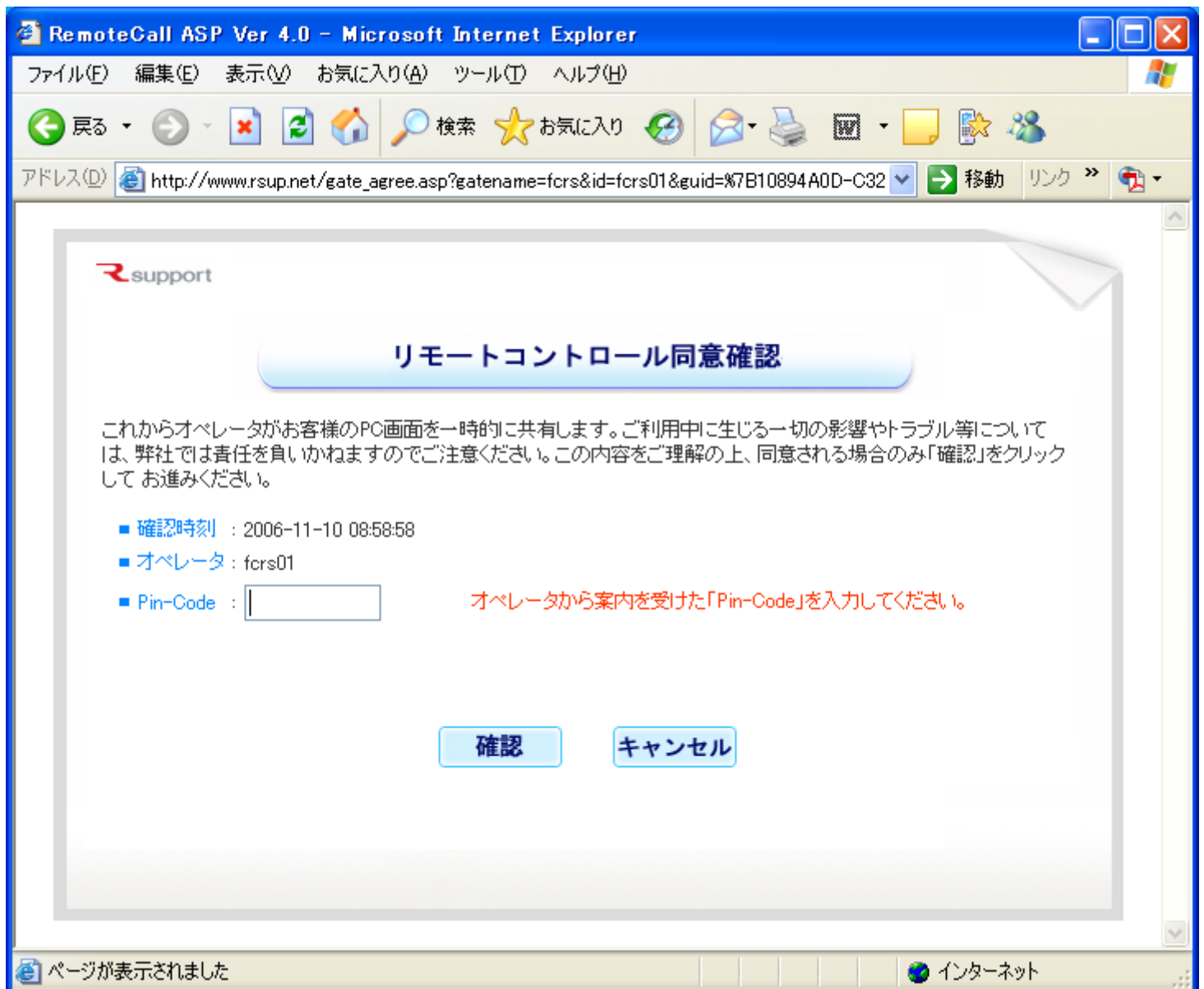


サポート側の準備ができたなら[リロード]すると指の絵の部分の表示が変わります。

1

指の絵のところに出る をクリックすると、次の画面に移行します。

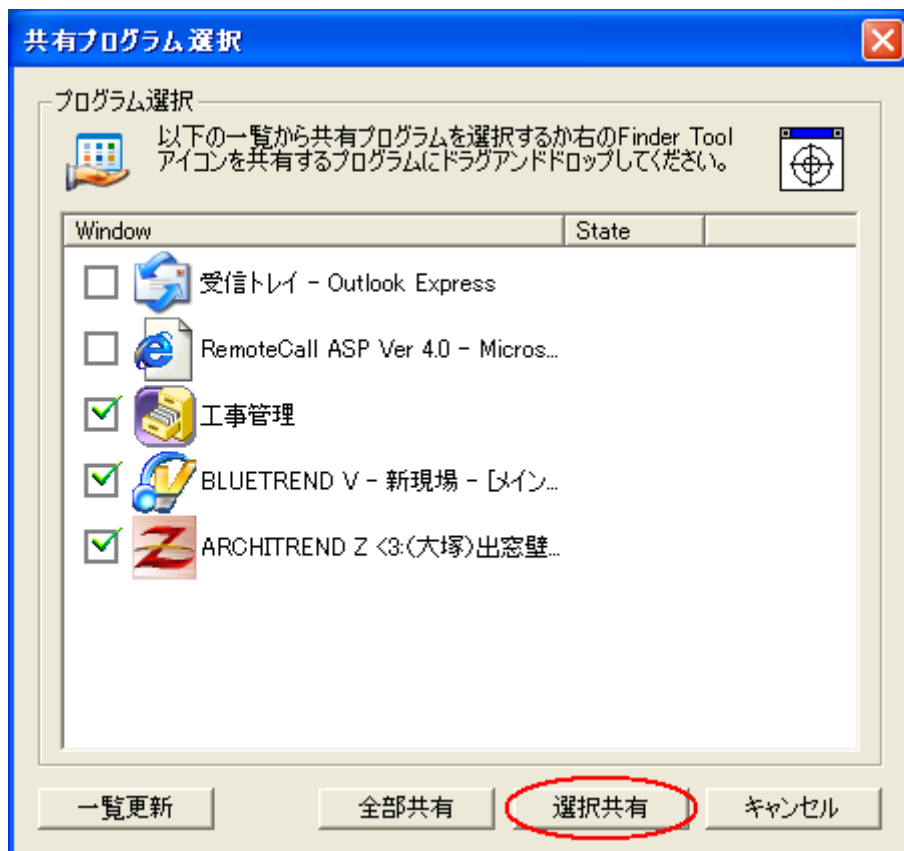
5. 電話でサポート側から伝えられた[PinCode]を入力して、[確認]をクリックしてください。



6. 接続が確立したら、[共有プログラム選択]ウインドウが表示されます。

サポート側に見せたいアプリケーションにチェックを入れ、**[選択共有]**をクリックしてください。

※当社アプリケーションを**起動させた状態**で接続開始した場合、当社商品のみが最初から共有チェックが ON になっています。当社商品で問題が発生したら、そのままの状態リモートサポートに接続いただければ、この画面では**[選択共有]**をクリックするだけで、プライバシーを保護した接続が可能になります。



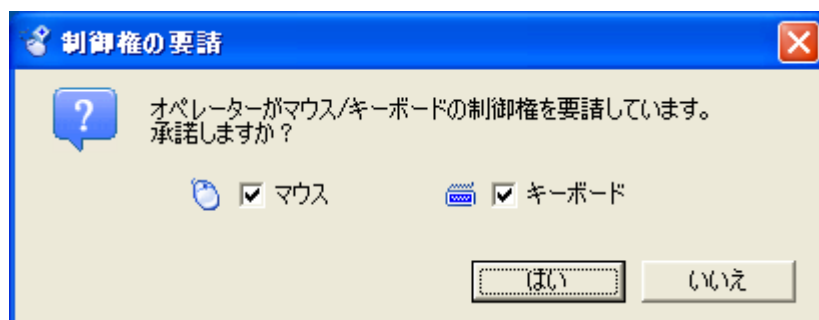
自分の PC 画面がオペレータにどのように見えているかは、接続時に出る [オペレーターがリモート接続中です] ウインドウ右下の逆三角[▼]をクリックすると確認できます。



この例では、BTV メインメニューをディスプレイの右寄りに表示させ、中央左に画面確認用ウインドウを配置、中央にペイント（共有チェック OFF）を表示させています。

このように、デスクトップもタスクバーも共有チェック OFF のアプリケーションも、サポート側 PC では一切閲覧・操作できませんので、御安心ください。

7. 閲覧・描画指示だけでは問題の解決が困難なとき、オペレータ側からマウスやキーボードの操作権限委譲を依頼し、設定などを確認・変更する事を申し出る場合があります。
- その際にも**必ず**以下のウインドウが表示されます。



上記ウインドウで、例えばキーボードのチェックを外して[OK]すると、マウス操作のみオペレータに権限を与えるような事も可能です。このウインドウでお客様が[OK]を押すまでは、オペレータがお客様のデータを変更することは、システム上不可能になっています。

オペレータのマウス操作権限もまた、共有中のアプリケーションのみで有効です。例えば前ページ 6 のような状態で、画面左下のスタートメニューがあるはずの位置でオペレータがマウスクリックしても、スタートメニューが開くことはありません。

また、マウスの操作権限を与えたあとでも、お客様がマウスカーソルを動かす事は可能です。お客様とオペレータが同時にマウスを動かした場合には、必ずお客様のほうのマウス操作が有効になりますので御安心ください。