

リモート支援ツール
RSup[®]

RSupV4.0Vista 対応マニュアル



RSup は超高速、優れた GUI、豊富な機能を兼備えた
Web ベースのリモート支援ツールです



確認事項

RSup

Version 4.0

Copyright・2001-2005. Rsupport Co.ltd. All right reserved.

RSUPPORT CO., LTD.は、本マニュアルに含まれた内容を、バージョンアップ等のための性能向上または機能改善などによって、事前予告なしに変更することができる。

RSUPPORT CO., LTD.は、本マニュアルで説明した用途以外に、市場性および適合性などに対していかなる保証もしない。

RSUPPORT CO., LTD.は、本マニュアルに含まれた誤り、またはこの資料の供給や遂行または使用と関連して直接、間接、特別に偶然または必然的に発生した損害に対して、いかなる責任も負わない。

本マニュアルに対する著作権と知的所有権は RSUPPORT CO., LTD.が所有し、この権利は大韓民国の著作権法と国際著作権条約によって保護される。したがって RSUPPORT CO., LTD.の事前書面同意なしに、このマニュアルの一部あるいは全体内容を無断コピー、複製、転載することは著作権法に抵触する。

Windows 95 / 98 / ME / NT / 2000 / 2000_Server / XP / Vista などは他社所有の登録商標で著作権に保護を受ける。その他、このマニュアルに表現された他社所有の登録商標及び著作権に、保護を受ける用語は単に引用のためにだけで使われる。

2001-2005 Rsupport Co., Ltd.

郵便番号 : 138-050

住 所 : ソウル特別市松坡区芳夷洞 149-11 ナノビル 2階

URL : <http://www.rsupport.co.kr>

TEL : 82-2-479-4430 (代表)

FAX : 82-2-479-4429

目次

1 RSup V4.0 紹介	3
1-1 RSup とは？	3
1-2 なぜ RSup が必要なのか	3
1-3 RSup V4.0 の特徴	4
1-4 システムの構成	6
2 RSup V4.0 インストール・アンインストール	
3 RSup V4.0 リモート支援	8
3-1 RSup V4.0 リモート支援のプロセス要約	8
3-2 オペレータ Viewer 認証	8
3-3 顧客誘導	9
3-4 リモート支援	12
3-5 接続終了	12
4 RSup V4.0 Viewer 説明	13
5 RSup V4.0 機能	16
5-1 ファイル転送	16
5-2 描画	17
5-3 プレゼンテーション	18
5-4 URL 転送	18
5-5 制御オプション	19
5-6 リモート再接続	20
5-7 リモート制御ログ	20
5-8 レコーディング	20
5-9 音声チャット機能	22
5-10 画面保存	23
5-11 クリップボード	23
5-12 お気に入り	24
5-13 システム情報	24
5-14 プロセス情報	25
5-15 報告書ページ	25
5-16 チャット	26
5-17 リモート接続ウィンドウ	26
5-18 アプリケーション共有機能	27
5-19 遠隔プリント機能	30
6 RSup V4.0 環境設定	31
7 RSup V4.0 ユーザページ	32
7-1 オペレータ管理情報	32
7-2 使用ログ	34
8 Technical Support	35

1 RSupV4.0 紹介

1-1 RSup とは？

RSup は、リモートコントロールによるサポートという概念を、世界に先駆けて創りだしたプログラムで、インターネットを利用したリモート支援を可能にする画期的な製品です。支援される側はプログラムをインストールする必要もなく、指定された URL にアクセスし、表示されるボタンを“クリック”するだけで、サービスを受けることができる、大変シンプルで便利なツールです。

新バージョンの **RSupV4.0** は、セキュリティ機能を大幅に改善した製品です。すべての通信は、AES(1024bit)暗号化を基本に保安通信をし、さらに使用者安心機能が追加され、より一層セキュアなリモート支援サービスを提供することが可能となりました。

1-2 なぜ RSup が必要なのか？

RSup は、単なるリモートコントロール製品ではありません。

企業は、内部のシステムを維持するため、あるいは顧客が正しくインターネットを通じてサービスを受けることができるような、支援システムが必要です。

大部分の内部管理のための障害処理用リモートコントロール製品等は、プログラムインストールを要求します。これは緊急な支援が必要な時、サポートされる側の最大のネックとなってしまいます。

また外部顧客のためのインターネットサービスをする場合、顧客が正しくインターネットを通じてサービスを受けることができるように支援することは、他のどんな事よりも重要です。このために企業は、顧客支援センターに多くの費用を支払いながら運営していますが、サービスに対する障害処理の要求はますます増加する傾向にあります。

このような状況下で、電話対応での手探りのサポートではない、リモート操作によるスムーズな問題解決を実現できる、優れたリモート支援ツールが必要となってきます。

RSup は、こんな方々のための、最高のソリューションです。

- ・ システム開発と、維持保守を遠隔で処理しようとする場合
- ・ 社内ネットワークを通じて、内部資産を維持管理しようとする場合
- ・ 顧客に、正しいインターネットサービスを提供しようとする場合
- ・ 遠隔支援を通じて、顧客満足度をもっと高めることを希望する場合

1-3 RSupV4.0 の特徴

すべての通信は、SSL 暗号化通信

RSupV4.0 は、基本的に 128 bit SSL (Secure Socket Layer) プロトコルをサポートして、データ通信及び Web 認証など、すべてのネットワーク通信に、SSL 通信を基本に使用します。

- すべての Web ページは、HTTPS をサポートします。HTTPS 通信を通じてもっと安全な Web アクセスをすることができます。
- データ通信にセキュアプロトコル標準である、SSL (Secure Socket Layer) をサポートします。
- 暗号化方式は、AES (Advanced Encryption Standard) 128-bit をサポートします。
- ファイル送信及びチャットにも、SSL 通信を完璧にサポートします。
- Firewall, IPS, HTTP Proxy など各種セキュリティシステムとも、優れた互換性を維持します。

RSup V4.0 は、Web サーバとの通信では HTTPS を、顧客とのデータ通信では AES 暗号化による SSL 通信をサポートすることで、安全なリモート支援サービスを保障します。

更に強化されたユーザ保護機能

リモート支援は、顧客との信頼関係がとても重要です。

顧客は、オペレータに制御権限を委ねますが、すべての作業は顧客の許可を通して制御できることが必要です。特に重要で機密を要するような部分に関わるサポートは、顧客が直接制御をするか、あるいは、制御されないような選択が可能であることが必要です。

RSup V4.0 は、顧客とオペレータ双方に、安全なリモート支援サービスを提供します。

- **RSup V4.0** は、一過性接続制御方式のため、安心してリモート支援サービスを受けることができます。
- FTP 機能使用時には、必ず顧客の同意を得なければ開始されないよう設定が可能です。ボタンは、顧客だけが押すことができます。
- FTP 使用同意後、制御プログラムは顧客 PC 上で実行されます。顧客とオペレータの両者が同一画面を見ながら実行されるので、顧客にとっても安心です。
- パスワード入力フィールドは、オペレータの制御権にかかわらず、自動入力禁止設定が可能です。パスワード漏洩に対する不安はありません。
- 顧客は“Ctrl+Shift+Alt”を押すだけで、オペレータから制御権限を取り返すことができます。
- リモートコントロールが成立するとデスクトップ画面の右側下段に、“リモート接続中”と表示されます。顧客は、リモートコントロール中であることを、常に認識することができます。
- チャット及び FTP で取り交したすべての記録はログとして残ります。
- リモートコントロール接続の前／後同意書を通して、制御確認機能をサポートします。これを通じて、顧客に安全なリモート支援を知らせることができます。
- 接続 Pin-Code 機能により、顧客とオペレータのとり違えを防ぎます。

RSupV4.0 のユーザ保護機能は、顧客だけのための機能ではなく、顧客とオペレータ両者のための機能です。オペレータは、顧客の同意と許可を確認してはじめて操作が可能になるので、安全なリモート支援サービスを提供することができます。

画面録画機能による安全な遠隔支援 (オプション機能)

コールセンターを運営する多くの企業では、必ず顧客とオペレータ間の対話内容を、録音システムを

通して記録します。

インターネットリモート支援でも同様に、録画する機能が使用可能です。

RSupV4.0 を利用すればサーバで、すべてのオペレータの制御関連画面を録画することができます。これを通して安全なリモート支援サービスを提供することができます。

録画は最強のセキュリティ機能で、オペレータと顧客、両者に安全なリモート支援を保障してくれます。この機能によってリモート支援に対する不安は解消されます。

RSupV4.0 はトラブルや不安をかかえた顧客のための、もっとも安全で心強い支援ツールなのです。

間接制御でのリモート支援も可能

リモートコントロールシステムで一番重要な部分が、マウス/キーボードによる直接制御ですが、このような直接的な制御とともに案内機能を通じた間接制御でも、優れた効果を発揮できます。

RSupV4.0 は間接制御のための、様々なツールを提供します。

描画ツールと Web ページ案内機能を利用すれば、簡単に顧客に説明や案内をすることができます。

- 便利な“描画ツール”を利用して、問題を指摘したり案内することができます。
- 描画ツールは顧客とオペレータ両者が使うことができるので効果的な意思交換が可能です。
- “Web ページ案内機能”を利用して、顧客とオペレータが同一 Web ページを、簡単に共有することができます。
- “URL 送信機能”などを、利用した間接案内をすることができます。

RSupV4.0 は、多くの間接支援ツールを提供します。間接支援は、オペレータから直接指示されることによって、顧客が効果的に操作するための機能です。これを利用すれば更に安全なリモート支援サービスを提供することができます。

Web Brower Add-on 機能

Web ベースのリモート支援を最初に作り出した **RSupV4.0** は、完璧な Add-on 機能を遂行します。大部分の Web 方式の製品等は、Web オブジェクト(ActiveX, JAVA Applet) などを通じて実行ファイル(Execution Program)を送り届けて、リモートコントロールが可能になるようになっています。この場合セキュリティ上深刻な問題があります。一時的な接続で終了しなければならないはずのプログラムが継続して PC にインストールされ実行される可能性がある、またはウイルスに感染されて伝わることからです。

しかし、**RSupV4.0** は Add-on 方式で、DLL にだけに存在します。実行ファイル形式ではないため、顧客は Web ページを終了しさえすれば、リモート支援を中断することができます。またウイルスなどの感染の心配もありません。

新しく追加された多くの機能

RSupV4.0 では、オペレータがリモート支援に必要な、様々な機能を提供しています。

RSup-PRO までで提供されていた URL 送信、チャット、ファイル送受信、プロセス表示、描画、に加え、お気に入り、Co-ブラウザ、リモート再起動、システム情報表示など、リモート支援のための多くの機能をオペレータが容易に、すばやく利用できるようになりました。

すべての機能に対する権限設定が可能

RSup V4.0にある大部分の主要機能は、RSup サービス管理者によって、設定変更が可能です。管理者は Web ブラウザを通して各オペレータ別に、権限を定めることができます。また、ある特定のオペレータの PC だけで、リモートコントロールが可能となるように制限することもできます。

1-4 システムの構成

Viewer 使用環境

RSup で Viewer(ビューア)とは、中継サーバから圧縮された顧客 PC の画面を受けて、解読してオペレータ PC 画面に再表示する RSup オペレータ専用コンソールです。

この Viewer は次のような環境で使用することを推奨（カッコ内は最小環境）します。

- ・ 対応 OS : Windows 2000 以上 (administrator 権限)
- ・ ブラウザ : Internet Explorer 5.5 以上 (Internet Explorer 5.0)
- ・ ソケット通信 : Winsock 2.0 以上 (Winsock 1.0)
- ・ 対応機種 : Pentium4 以上 PC (Pentium III 800Mhz)
- ・ 接続方法 : オペレータ別 グローバル IP または Static NAT 支援

顧客接続環境

RSup では、顧客はプログラムをインストールすることなく、リモート支援サービスを受けることができます。現在バージョンは Microsoft 社の Internet Explorer 用 ActiveX を使用するため、OS と Web ブラウザが、次の環境に該当する顧客と接続することができます。

- ・ 対応 OS : Windows 98SE, Me, 2000, XP, Vista (administrator 権限)
 - * ServerOS は対応 OS ではありません。お問い合わせ等にはお答えできませんのでお客様の責任において御使用下さい。
- ・ ブラウザ: Internet Explorer 5.5 以上
- ・ ソケット通信 : Winsock 1.0 以上
- ・ 対応機種: Pentium III 800Mhz 以上 PC
- ・ 接続方法: LAN, ADSL, 電話線、無線のグローバル IP またはプライベート IP 支援
- ・ 利用技術 : ActiveX ダウンロード・実行、JavaScript が完全に利用可能なこと
- ・ OS が正常に稼動していること (SafeMode での接続はサポート外です)

共通環境

RSup では、ネットワークを利用しているため、通信 (Out Bound) を遮断されている場合や、VPN などネットワークに関係するソフトウェア、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御使用の場合、ご利用になれない場合が御座います。その場合、適切な設定等により御利用いただけるようになる場合が御座いますので各ソフトウェア会社様や管理されている御部署様に御確認をお願いいたします。弊社にて各ソフトウェア等の設定についてはお答えできません、

2 RSupV4.0 インストール・アンインストール

1. RSup V4.0 ダウンロードページ (<http://www4.rsup.jp>) に接続する。
2. 利用約款に同意し最新のマニュアルとビューアダウンロードする。

* 今後、マニュアルをお読みいただく場合、常にダウンロードしていただき最新のものを御使用ください。

3. 実行ファイルのアイコン  をダブルクリックする。

4. インストール言語選択画面で、言語を選択した後“次へ”を押す。



5. 使用権契約画面で、約款に同意した後“次へ”を押す。



6. インストール先選択画面でフォルダを指定した後“次へ”を押す。



7. プロキシ設定では、自社ネットワークがプロキシを使う場合、プロキシ設定をして“次へ”を押し、プロキシ環境ではない場合には、“使用しない”にチェックして“次へ”を押す。



8. インストールがすべて終わったら“完了”を押して終了する。



アンインストール

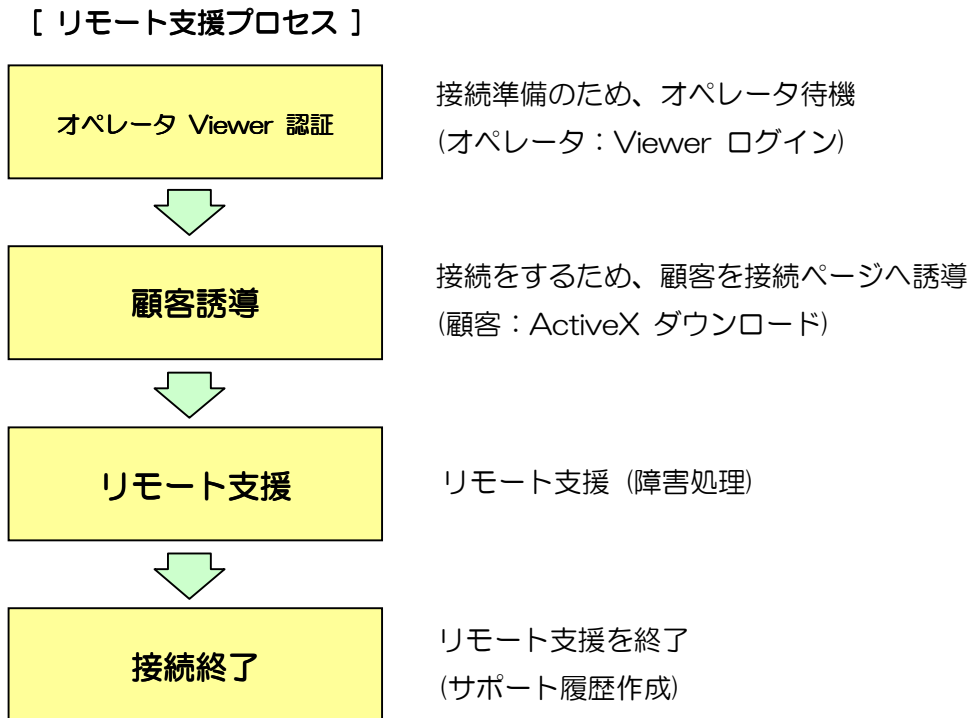
インストール手順3までを行いメンテナンスメニューより「削除」を選ぶ。「アプリケーションの追加と削除」では削除できませんのでご注意ください。

3 RSupV4.0 リモート支援


RSupV4.0 は、オペレータが Viewer にログインした後、顧客を接続ページへ誘導し、顧客が ActiveX をダウンロードすると接続状態になります。

3-1 RSupV4.0 リモート支援プロセスの要約

接続過程は、大きく Viewer 認証、顧客誘導、接続、接続終了からなる 4 つの過程に分けられます。



3-2 オペレータ Viewer 認証

1. デスクトップ画面でショートカットアイコン  をクリックする。
2. Viewer ログインウィンドウで、ID とパスワードを入力して、確認をクリックすると、待機画面になる。



[ログイン画面]

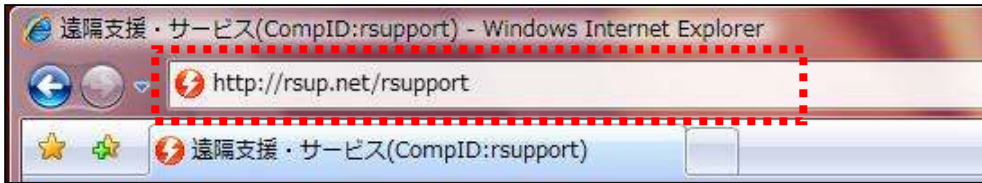


[待機画面]

3-3 顧客誘導

A. Icon 接続(ActiveX インストール接続方法)

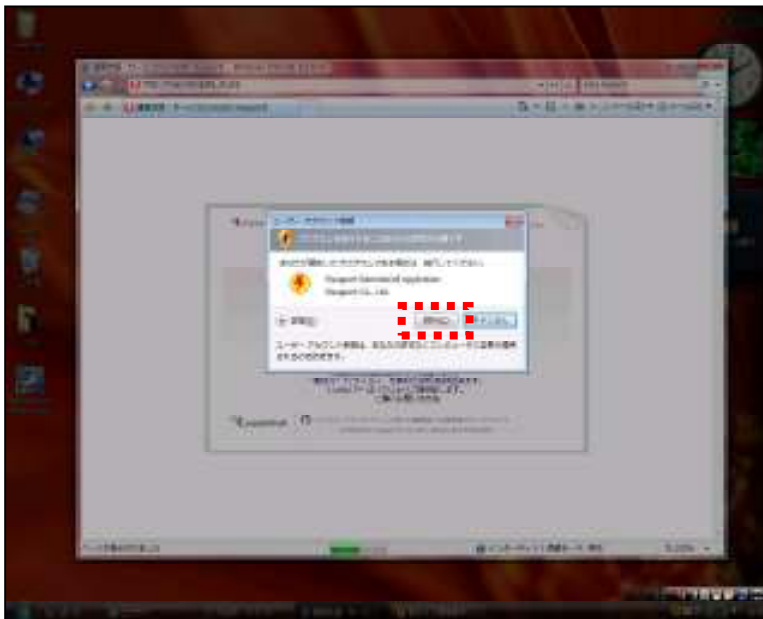
1. 顧客は Web Browser を開いてオペレータが案内したアドレスを入力します。



2. ページが開いたら以下のように ActiveXインストール警告情報ツールバーでマウス右クリックをして ActiveX をインストールします。



3. 上の案内に従って ActiveX をインストールすると Vista では次のような UAC ウィンドウが表示されます (設定により表示されない場合もあります)。



4. UAC ウィンドウが表示されたら「続行」ボタンをクリックします。
※windows 98、2000 の場合は、UAC ウィンドウは表示されません。

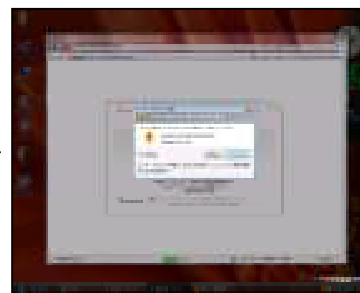
5. ActiveX のインストールが完了したら、接続ページにオペレータ別の番号アイコン表示されるので、顧客へ、該当するアイコンをクリックするよう指示する。



[接続ページ (顧客側通常時)]



[オペレータ待機時]



※Vista では上図の UAC ウィンドウが再び表示されるので「続行」をクリックすると接続される

参考: 顧客側 PC が windows NT 系列(2000、XP)の場合、ActiveX ダウンロード時に画面が一瞬ちらつく現象は、RSup の仮想ビデオドライバを最適化するためものです。

B. G-Code 接続 (オプション)

G-Code は Global Access Code のことで、接続番号を入力して画面共有をする方式。RemoteCall Viewer に表示される番号をオペレータが顧客に案内し、顧客が自分のウェブブラウザで接続番号を入力すると繋がる。

1. 顧客を、接続ページ <http://rsup.net> (ID 名なし) へ誘導する。
2. 接続ページで、オペレータが案内した接続番号を顧客側で入力してもらい、接続する(例：3378)。
 ※ G-Code を利用すると <http://rsup.net> の後ろに ID 名をつけずに利用できます。



[G-Code 入力画面]

※G コード接続のご利用に際しては、オプション設定の変更が必要となります。販売元へお問合せ下さい。

C. 実行ファイル接続

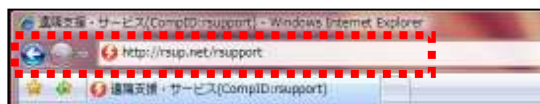
実行ファイル接続は ActiveX をインストールできない場合、接続を可能にするため使用するモジュールで、次のような場合が想定される。

- Administrator 権限以外のアカウントでログインした場合
- Web Browser が Firefox、Opera 等 IE ではない場合
- IE のオプションで「ActiveX を使用しない」と設定した場合

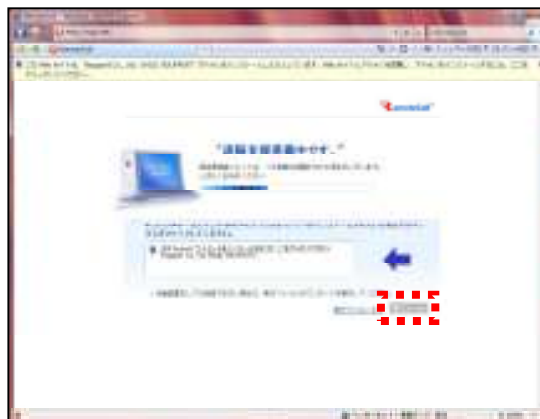
RSup V4.0 Vista manual

1. 顧客を、[http://rsup.net/****](http://rsup.net/)

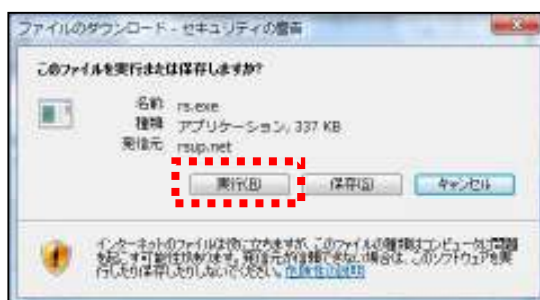
オペレータが案内したアドレスへ誘導する。



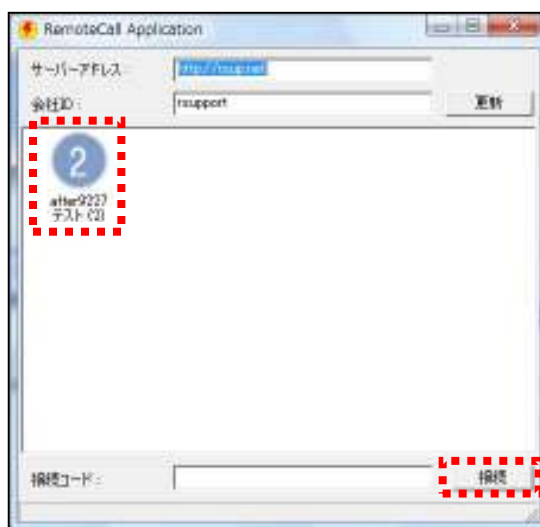
2. ページが開いたら、顧客に「実行ファイル」ボタンをクリックしてもらう。



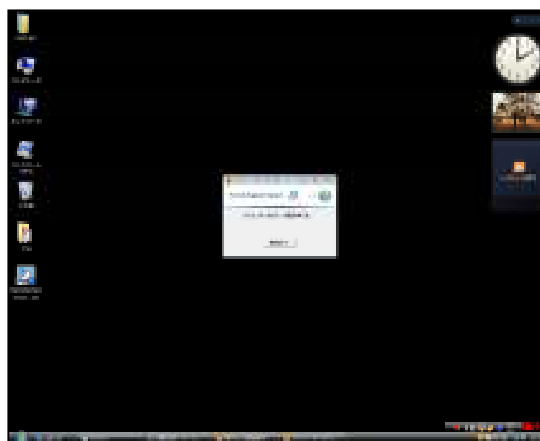
3. 「ファイルのダウンロード・セキュリティの警告」ウィンドウで、「実行」ボタンをクリックするとファイルが実行される。




4. 実行されたプログラムで、オペレータが案内するアイコン番号を選択し、右下の「接続」ボタンをクリック。



5. 繋がると次のように「リモート接続ウィンドウ」が表示される。



3-4 リモート支援

接続が成立し、ツールバーのキー/マウス制御ボタン  を押すと制御可能な状態になり、リモート支援を開始できる。



[リモート支援画面 (オペレータ側)]

3-5 接続終了

顧客側で、最小化されているリモート接続ウィンドウを開き、“接続終了” ボタンを押すか、オペレータ側で、Viewer を終了すると、接続が終了する。



[リモート接続ウィンドウ]

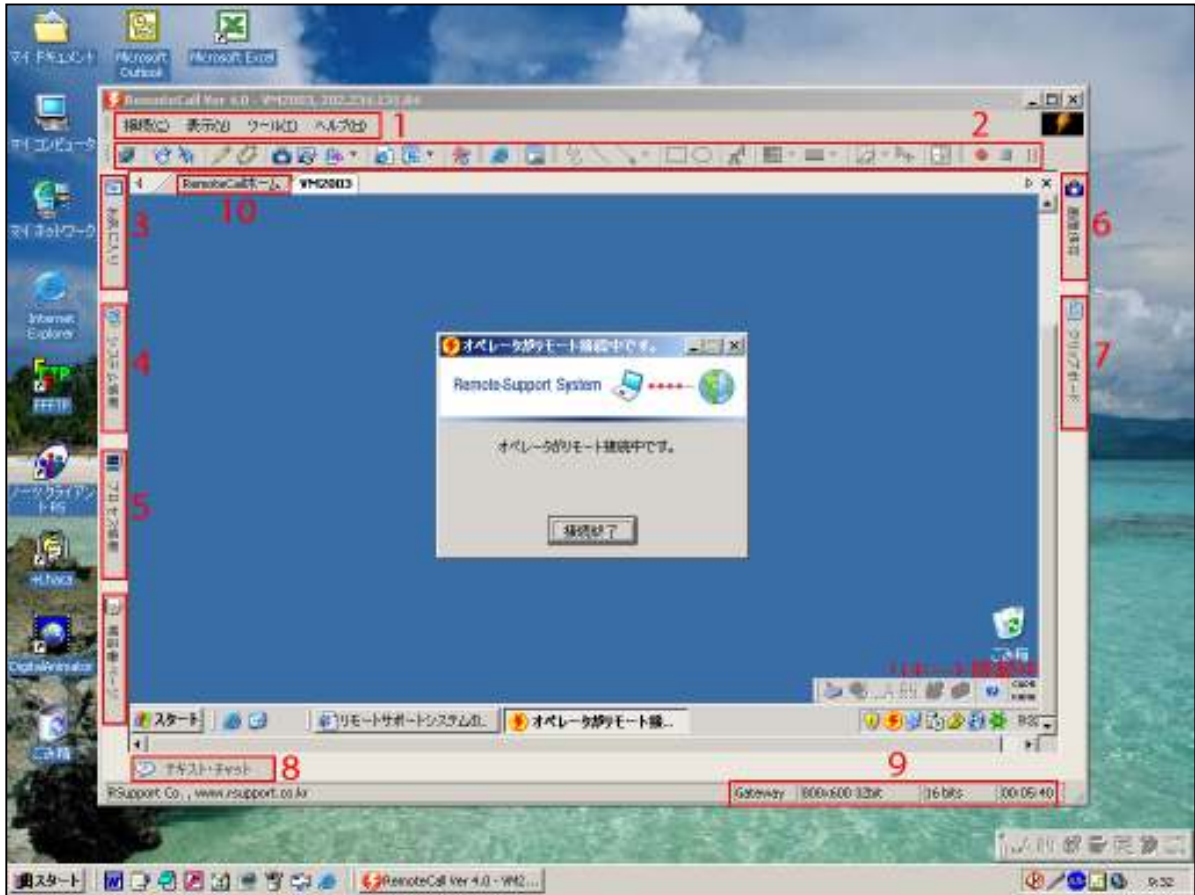
顧客側には、接続終了メッセージが現れて、リモート支援時間その他の情報を確認できる。(非表示設定が可能)



[接続終了メッセージ]

4 RSupV4.0 Viewer 説明

Viewer には、オペレータが円滑にリモート支援するための、多様な機能が備わっています。



1 メニュー

RSupV4.0 のすべての機能が含まれています。接続、表示、ツール、ヘルプの項目があります。

■ 接続

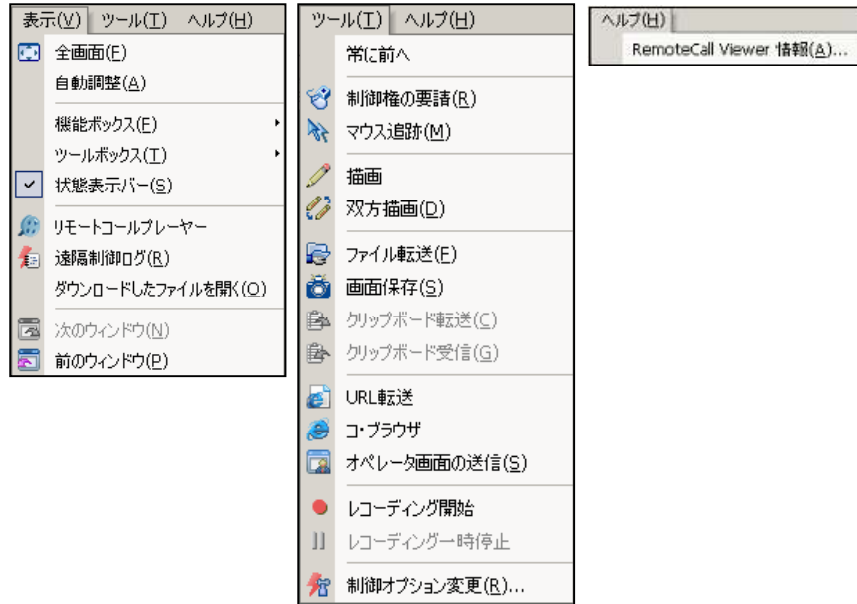
リモート接続関連及び環境設定に関する機能が含まれており、新しい接続、切断、接続情報、環境設定、遠隔再接続、および、プログラム終了のメニューがあります。



■ 表示 Viewer の画面の大きさや、ボックス等の表示、非表示を変更することができます。

参考: Viewer に映し出された顧客画面は、オペレータ側画面いっぱいの大きさまで、表示させることができます。自動調節では、顧客画面がオペレータ側画面より大きい場合でも、オペレータ側画面に合わせて縮小し、スクロールバーなしですべてを表示します。

- ツール ツールバーの機能が選択できます。
- ヘルプ オンラインヘルプ、バージョン情報があります。



2 ツールバー リモート支援中に、必要な機能をワンクリックで選択することができます。








新しい接続 : 顧客 PC を制御するための接続待機機能、デュアルセッションが可能

デュアルセッション : ひとつの Viewer で同時に複数の顧客 PC を支援することで、RSupV4.0 では、2 人までサポートできます。



- ファイル転送 : オペレータと顧客双方向でファイルの送受信をする機能
- レコーディング : レコーディング使用時の再生、停止、一時停止機能
- テキストチャット : 対話ウィンドウでの文字によるチャット
- システム情報 : システム情報をまとめて一覧表示
- プロセス情報 : 顧客 PC で実行されているプロセスを LIST 表示
- お気に入り : URL だけでなくフォルダやプログラムも登録可能
- クリップボード : 接続中の顧客とのクリップボード内容の交換
- 画面保存 : リアルタイムで画面を保存する機能
- 描画 : ホワイトボード機能で顧客側画面に描画
- プレゼンテーション : オペレータ側の画面を顧客側 PC に表示する機能
- 制御オプション : 転送受信フォルダの設定等の機能
- 報告書ページ : リモート支援中に履歴を残すことも可能

-  音声チャット：顧客側 PC でプレイされる音声ファイルや CD 音声も聴取可能
-  クリップボード：クリップボード内容の送信アイコン
-  双方向描画：オペレータと顧客双方で描画する機能
-  Co-ブラウジング：URL を同期化させて、顧客側 IE に送信する機能
-  URL 転送：URL を入力すると、顧客側 IE が起動し、そのサイトを表示する機能

3~8 主要機能

お気に入り、システム情報、プロセス情報表示、画面保存、クリップボード、テキスト・チャット等、支援中に利用したい機能をすばやく見つけることができる。

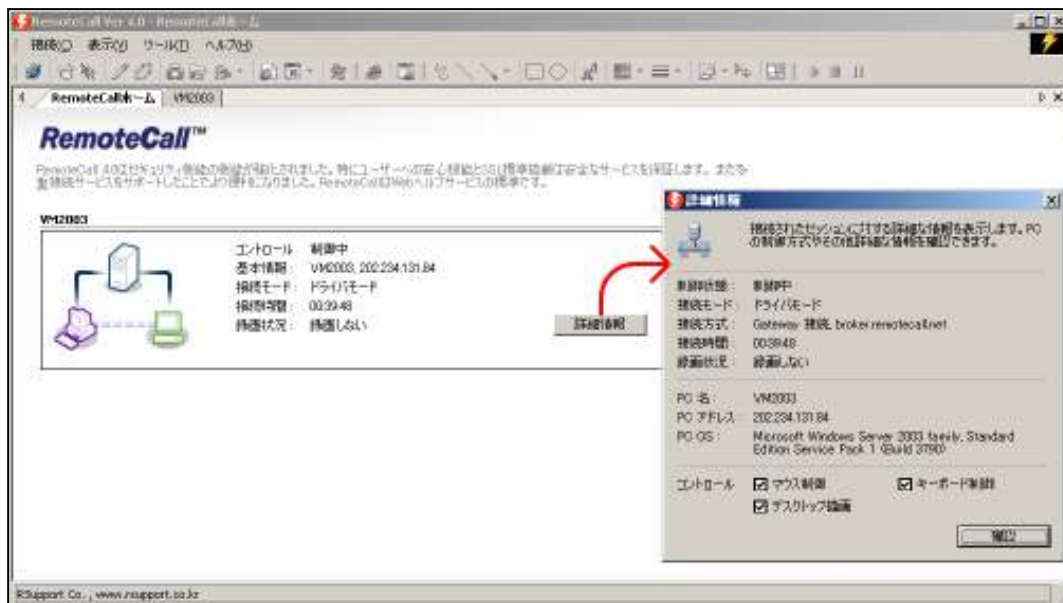
※次章で詳しく説明します

9 状態表示バー

現在の接続情報および作業状態を表示する。

10 RSup ホーム

現在のすべての接続状況を一覧で詳しく確認することができる。



参考: **P to P** は、オペレータと顧客 PC の間の 1 対 1 接続で、中継サーバーを経由しないで接続するため、Gateway に比べ通信速度が優れます。
Gateway は、F/W あるいは企業のネットワーク設定によって P to P 接続が不可能な場合、中継サーバーを経由した 3 方向通信の接続になります。

5 RSupV4.0 機能

5-1 ファイル転送


顧客とオペレータの間でファイルの送受信が簡単にできます。

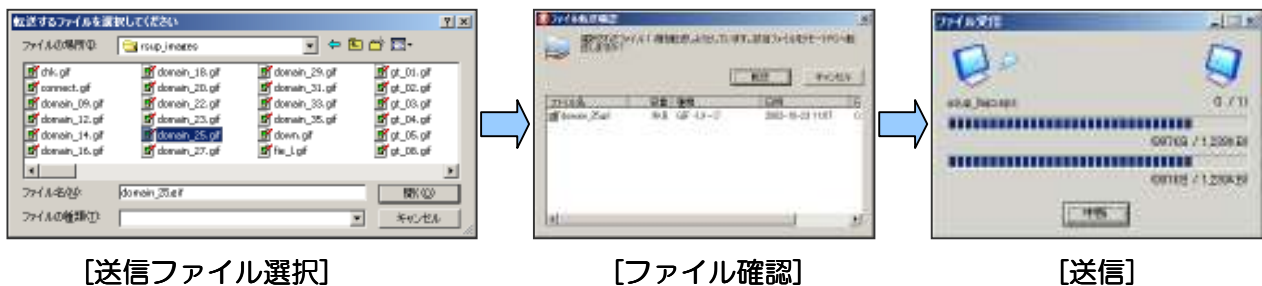
転送できるファイルサイズは、100 メガバイトまでです。

また日本語のファイル名には一部制約があります。

日本語のファイル名で転送できない場合、名前を変えた後転送してみてください。

ファイル転送 (Alt+T+F)

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックするか、メニュー > ツール > ファイル転送を選択。
2. 送信するファイルを選択した後、“開く” ボタンをクリックする。
3. 送信するファイルを確認した後、“転送” ボタンをクリックすると、ファイル送信が始まる。
4. 送信したファイルは、自動的に RCTemp フォルダに保存される。



参考：RSupV4.0 は、ドラッグ&ドロップでのやり取りも可能です。Viewer サイズを調整し、顧客画面とオペレータのローカル側間で移動するだけです。



ファイル受信 (顧客からオペレータへ)

1. 顧客側で、最小化されている“リモート支援ウィンドウ” (12 ページ参照) を表示させる。
2. リモート接続ウィンドウを右クリックするとメニューが表示されるので、「ファイル転送」を選択。
3. 送信するファイルを選択した後、“開く” ボタンをクリックする。
4. 送信するファイルを確認した後、“転送” ボタンをクリックすると、ファイル送信が始まる。
5. 送信したファイルは、自動的に「SheredFolder」フォルダに保存される。


5-2 描画

顧客とオペレータ間の意思疎通を円滑にするための、ホワイトボード機能があります。

描画

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックする。
2. 制御中のポインタが、描画ポインタに変わったことを確認する。
3. 制御中の画面に描画ポインタで描く。
4. 描画終了時は、もう一度  をクリックし、制御モードに戻す。

双方向描画 (Alt+T+D)

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックする。
2. 顧客側にも描画ツールバーが出来たことを確認する。

描画ツールバーの説明

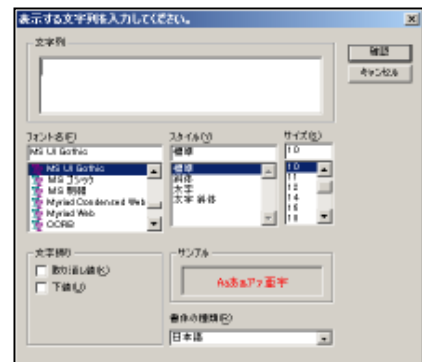
[オペレータ側-描画ツールバー]



[顧客描画ツールバー]



- 1 自由曲線：マウスで自由な描画が可能
- 2 直線：直線だけで描画
- 3 矢印：直線に矢印を追加（単方向、両方向可）
- 4 四角形：自由な大きさの四角形を描画
- 5 円形：自由な大きさの丸形を描画
- 6 文字列：文字列を編集して顧客画面に出力
標準のプロポーショナルフォントのみサポートしております
(MS P ゴシック、MS P 明朝)



- 7 色数：描画色を選択
- 8 スタイル：ペンの太を指定
- 9 消しゴム：描画を消去
- 10 移動：描画、文字列を移動
- 11 モード変換：描画モードと制御モードの切り替え

(制御モード時/画面上の描画は非表示、描画モード時/画面上の消去されていない描画は表示)

[文字列編集画面]


3. 双方向描画終了時は、もう一度  をクリックし、制御モードに戻す。

* 双方向描画モードは画面サイズ **100%** でご使用ください。画面サイズが縮小されている場合、正常な描画ができない場合があります。(フルスクリーンの必要性はありませんのでご注意ください。)

5-3 プレゼンテーション

プレゼンテーション機能では、オペレータ側の画面を、リアルタイムで顧客 PC に映し出します。この機能を使用中、オペレータは顧客の PC 制御やその他 **RSupV4.0** の機能を利用できません。

プレゼンテーションの利用方法 (Alt+T+S)


1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックするか、メニュー > ツール > オペレータ画面の送信を選択。
2. 送信確認ウィンドウで、“はい” をクリックすると、自動的に顧客側に画面が送信される。
3. オペレータは、送信コントロールウィンドウを見ながら、顧客側に送信するタイミングを選択し、“静止 (一時停止)”、“再開” ボタンで、どの状態の画面を見せるかコントロールできる。
4. “終了” ボタンで機能を終了すると、再び顧客 PC を制御できる状態になる。



[送信コントロールウィンドウ]

5-4 URL 転送

迅速なリモート支援のために、オペレータがよく使う URL を保存し、送信することができます。URL を最大 20 個まで保存することができ、URL を送信すると、顧客側 IE が起動し、そのサイトを表示します。

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックする。
2. URL を入力後、“送信” ボタンをクリックする。



[URL 転送画面]

5-5 制御オプション

リモート支援は、プログラムの性能がどんなに優れていても、顧客側ネットワーク環境を無視することができません。顧客側のネットワーク及び PC 性能が充分でない場合、リモート支援速度が遅くなります。**RSup V4.0** では、顧客側の性能に合わせてデータ送信量及び圧縮方式を調節して、リモート支援速度を高めることができます。

基本設定 メニュー > 接続 > 制御オプション変更 > 制御設定 > 基本設定

1 共有フォルダ

ファイル転送の送受信に使用するフォルダを指定する。(デフォルトは C:\ProgramFiles\RSUPPORT\RemoteCall Viewer4.0\SharedFolder)

2 共有画面

顧客側画面の解像度を設定する。

解像度および色数を落とすほど、データ送信量が減少し、更に円滑なリモート支援をすることが可能。

3 スクリーンカラー

Viewer 画面に表示される色数を設定する。

共有画面とは違い、顧客側画面の解像度および色数は変わらない。

(オペレータ側画面で最大 16Bit まで減色が可能)



【 基本設定画面 】

参考：リモート支援速度が遅い場合には、まずスクリーンカラーを減らし、それでも速度が遅い場合に、共有画面を調整します。

詳細設定 メニュー > 接続 > 制御オプション変更 > 制御設定 > 詳細設定

1 転送モード

画面転送モードを選択すると、そのネットワーク速度に応じ、最適な圧縮方式でパッケージ送信される。

2 コントロール方式

接続されている顧客側画面の制御方式を設定する。

ドライバモードと GDI モードに分けられる。

-ドライバモード

RSupV4.0 で提供される仮想ビデオドライバを利用、高速、高画質画面を送信

- GDI モード

既存のドライバを利用する方式で、Direct X との互換性有り



【 詳細設定画面 】

参考：**RSupV4.0** では、顧客側画面を送信しますが、DirectX を利用するゲームや動画はサポートしていません。ドライバモードの特性上、DirectX と共有使用ができないためです。顧客 PC が NT 系列の場合は、GDI モードに設定すると、DirectX を利用した画面を見ることができます。

5-6 リモート再接続

リモート支援をしていると、顧客 PC を再起動後に再度接続する必要が生じることがあります。**RSupV4.0**では、このような状況が発生した場合、簡単な動作で、再接続させることができます。

リモート再接続 メニュー > 接続 > 遠隔再接続

1. 同意確認ウィンドウで顧客の同意を得る。
2. 顧客 PC がすぐ再起動となり、再起動後に、同じ待機番号で認証が下りて自動的に接続状態になる。
(OS へのログインが必要な場合は自動接続はできません。)

5-7 遠隔制御ログ

RSupV4.0では、リモート支援に関するログを簡単に管理できるように、ログ管理プログラムを提供しています。記録されたログは 1 週間保存され、1 週間経過後、自動的にファイルは削除されます。

遠隔制御ログ (Alt+V+R) メニュー > 表示 > 遠隔制御ログ

1 Selected date

検索したいログの日付を選択

2 Desktop shortcut

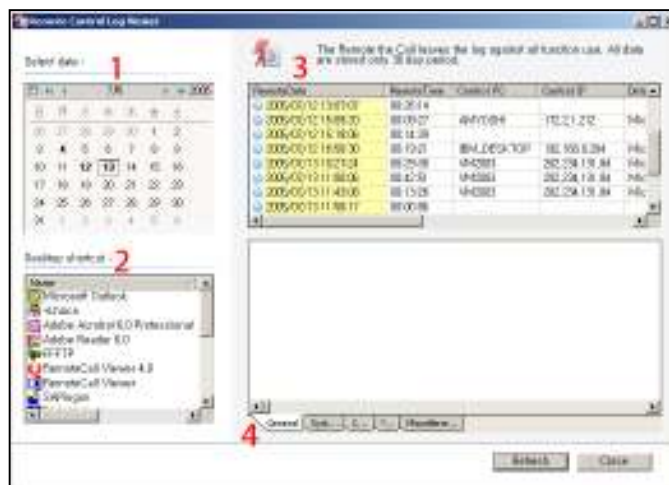
オペレータ側デスクトップにショートカットアイコンが作成される。

3 Remote Date

指定した日付のログが接続毎に表示される。

4 分類別表示

種類別 (General, System, Chat 等) に分類されるので、必要なログを簡単に見つけることができる。






[遠隔制御ログ表示画面]

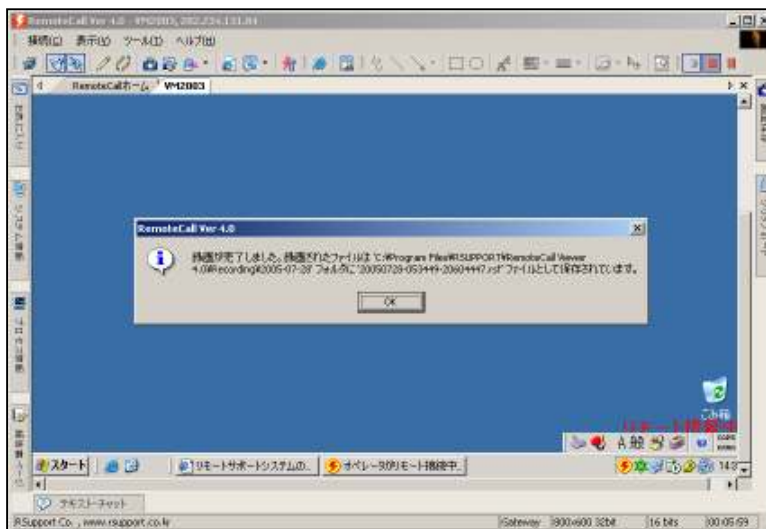
5.8 レコーディング

録画機能では、リモート支援中の画面をオペレータ PC に rsf 形式で保存します。

録画ファイルは Viewer 付属の Remotecall player でのみ再生可能です。

レコーディング メニュー > ツール > レコーディング開始

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックすると録画が開始される。
2. 画面録画中、 で録画停止、 で一時停止となる。
3. 録画を停止すると完了画面が現れ、保存されたファイル名が表示される。



[録画完了画面]

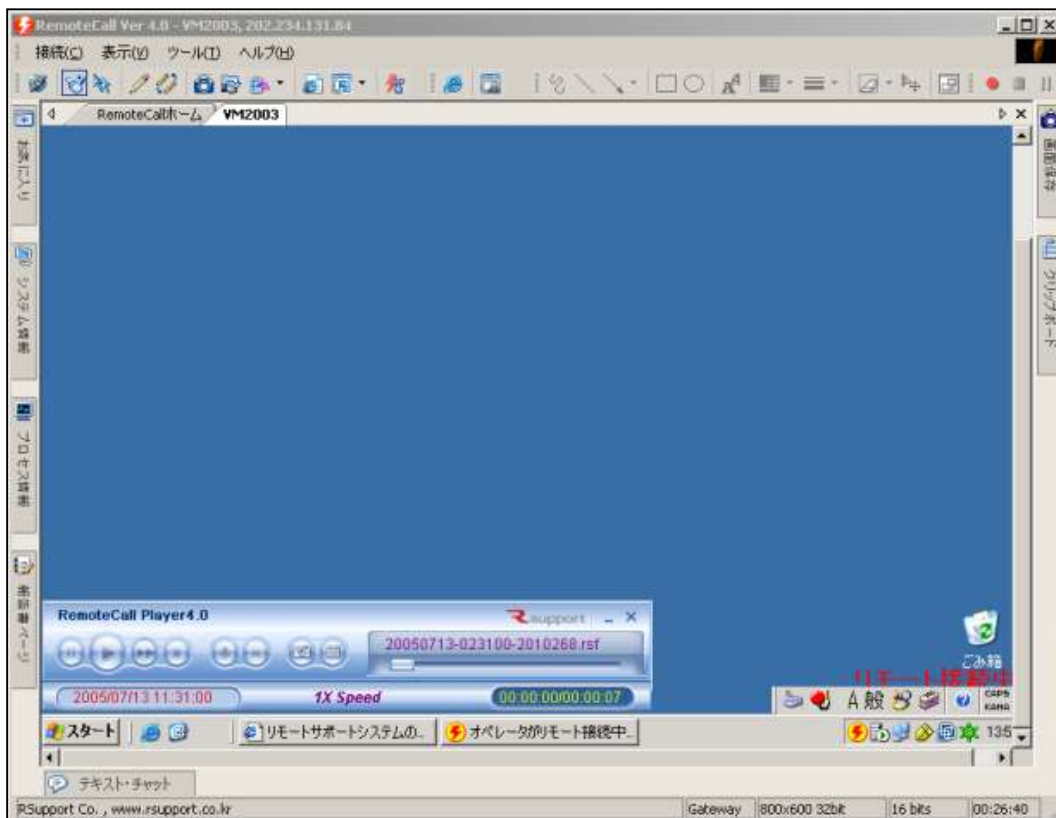
4. ファイルは、C:\ProgramFiles\RSUPPORT\RemoteCall Viewer4.0\RecordingFolderに作成される日付別フォルダに保存される。

(保存されたファイルの移動や、ファイル名の変更を行うと再生できなくなるおそれがありますのでご注意ください。)

再生 メニュー > 表示 > リモートコールプレーヤー

(※Viewer が起動中でない時は、Windows のスタート > プログラム > RSUPPORT > Remotecall Player を選択)

1. 録画ファイル選択ウィンドウで、再生するファイルを選択する。
2. リモートコールプレーヤーが起動し、ファイルが再生される。
3. 再生速度は、2X~8Xの段階で調整することができる。



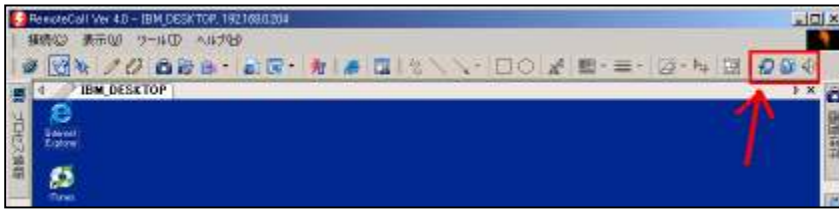
[RemoteCall Player の再生画面]

5-9 音声チャット機能


※本機能は全ての環境での動作保障は出来ません。本機能はサポート対象外です。

機能の有効/無効の操作 メニュー → 表示 → ツールボックス → 音声ツールバー

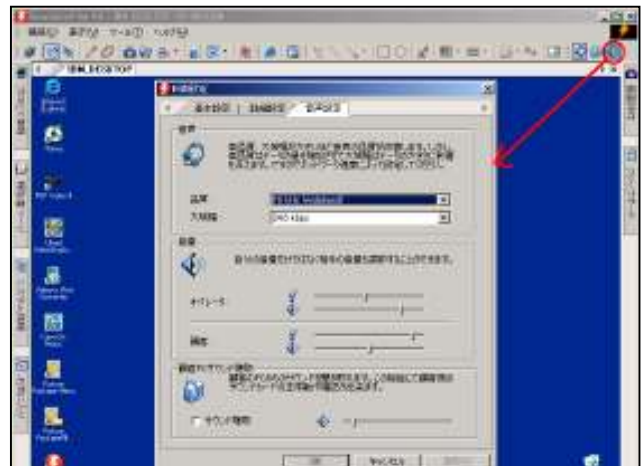
メニューから音声ツールバーを選択するか、Viewer 上段のツールバーで、 をクリックする。




音声/音量の設定及び調整

ツールバーで、 をクリックする音声設定画面が現れる。(音声チャット機能有効時に可能)


1. 音声：音質/帯域幅ともに数字が上がるほど音質が良くなるが、帯域も消費するので音が途切れず聞きやすいところで調整する。デフォルト値は 16KHz/24.6kbps。
2. 音量：オペレータ/顧客側のマイク・スピーカーの音量調節が可能。
3. 顧客 PC サウンド聴取：顧客側 PC でプレイされる音声ファイルや CD 音声を聴取できる。
(チェックボックスは入れなくても良い)

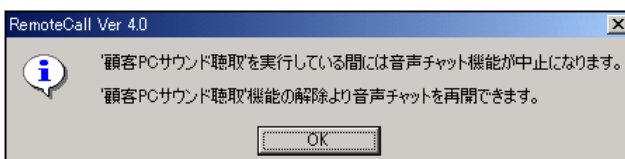


顧客 PC サウンド聴取

ツールバーで、 (PC サウンド・アイコン) をクリックすると、機能が有効になる旨のポップアップが現れる。この機能が有効になっている間は音声チャット機能は無効となる。

例えば、顧客 PC 側で再生中の音楽をオペレータ側で確認することができる。


 をもう一度クリックすることで解除になる。



5-10 画面保存

接続中の顧客側画面を保存します。

すべての画像を保存した後、効率よく利用できるように、必要なものをピックアップして、表示できます。

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックする。
2. ビューアー右側にプレビュー画面が現れ、保存したい画像が表示されていることを確認し、保存ボタンを押す。
3. ファイルは JPG 形式で、オペレータ PC の、
C:\Program Files\RSUPPORT\RemoteCall Viewer 4.0\Captur フォルダに保存される。




[画面保存画面]

5-11 クリップボード

接続中の顧客とクリップボードの内容を交換できます。

クリップボード内容は、必要なものだけを保存できます。

1. Viewer 上段のツールバーで  をクリックするか、Viewer 右側のクリップボードにカーソルを置く。
2. クリップボードの内容を確認した後、“クリップボード内容の送信”ボタンをクリックすると、その内容が顧客側クリップボードに移動する。
3. クリップボード内容は、顧客側クリップボードに追加され、“保存”ボタンを押すと
C:\Program Files\RSUPPORT\RemoteCallViewer 4.0\Clipboard に、保存した時刻がファイル名となって保存される。

参考: “クリップボード内容” に表示されるものが、オペレータ側クリップボードの内容で、“相手側クリップボード内容” に表示されるものが、顧客側クリップボード内容です。



[クリップボード]

5-12 お気に入り

RSupV4.0の“お気に入り”機能は、迅速なりモト支援を行うために頻繁に利用するURLだけでなく、フォルダやプログラムも登録できます。

URL 追加方法

1. “追加” ボタンをクリックし、“お気に入り URL” 追加画面で、名前とURLを記入し、“追加” ボタンを押すと右のLISTに追加される。
2. “閉じる” をクリックして追加画面を終了すると“お気に入り”に登録されている。

RSupV4.0では、URL 追加だけでなく、パスを追加すれば、フォルダもショートカットで登録できます。

例) C:\Program Files\RSUPPORT



[お気に入り]

URL 以外のお気に入りメニュー

■フォルダ

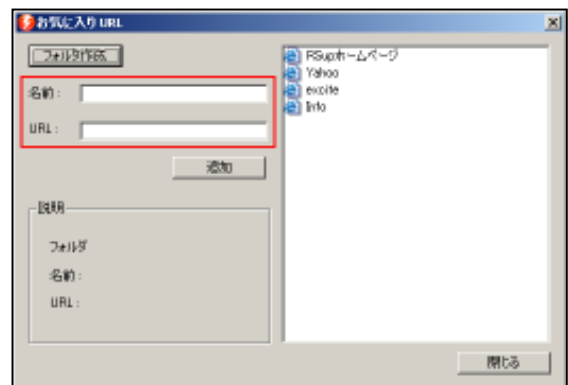
ウィンドウシステムフォルダに即座にアクセスできる。

■コントロールパネル

コントロールパネルにあるプログラムを実行できる。

■プログラム

ウィンドウ補助プログラムを速やかに実行できる。



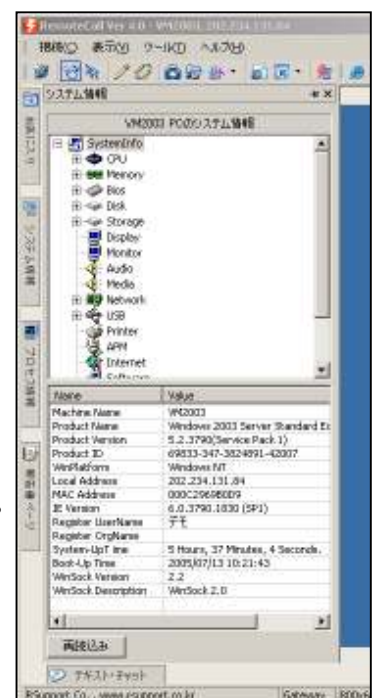
[お気に入り追加及び編集画面]

5-13 システム情報

リモート接続時、顧客 PC のシステム詳細情報を確認するためには、コントロールパネルのシステムのプロパティでハードウェア情報を、インターネットオプションでブラウザ情報を、と様々な手順が必要になります。

これらの情報をまとめて一覧で表示できるのがシステム情報です。

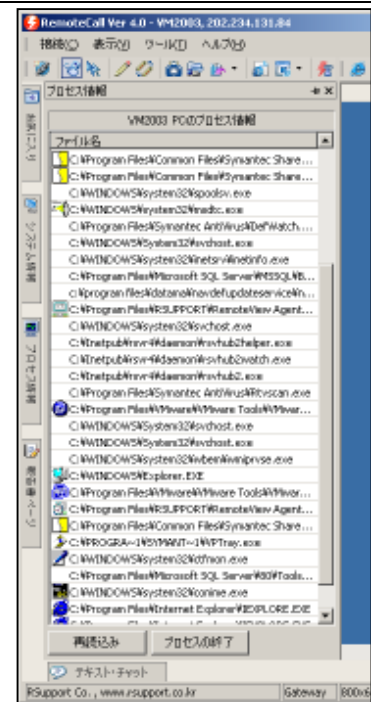
1. Viewer 左側のシステム情報をクリックする。
2. システム情報が現れ、“再読み込み” ボタンをクリックすると更新される。



[システム情報表示画面]

5-14 プロセス情報

顧客 PC で実行されているプロセスを LIST 表示して “プロセス終了” ボタンで、選択したプロセスを終了することができます。



[プロセス情報表示画面]

5-15 報告書ページ

従来のレポートは、サポート支援を終了した後、作成する方式のため、トレースすることが困難な場合があります。

RSupV4.0では、リモート支援中に履歴を残すことができます。

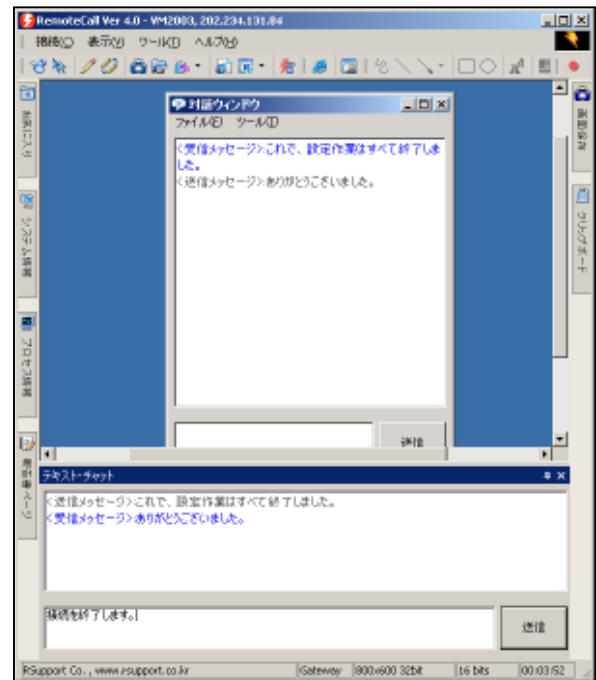
リモートサポート日誌作成方法

支援中の随時、Viewer 左側の報告書ページをクリックする。リモートサポート日誌の入力画面が現れ、記入して “確認” をクリックすると支援内容が保存される。



5-16 チャット

1. 左下のテキストチャットをクリックする。
2. 対話ウィンドウが現れ、メッセージを入力して、送信すると顧客側の対話ウィンドウもアクティブになり、チャットが可能となる。



[チャット画面]

5-17 リモート接続ウィンドウ

リモート接続ウィンドウは、顧客側でリモート支援を受けている間、表示されます。**RSupV4.0**では、リモート接続終了以外にも、様々な機能があります。

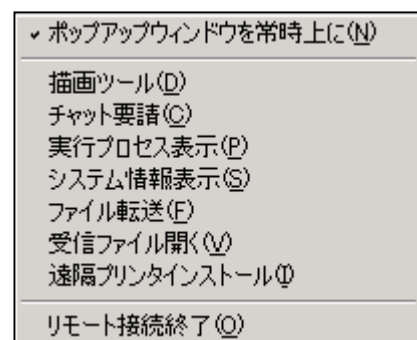
(リモート接続ウィンドウは通常は最小化されています)



[リモート接続ウィンドウ]

リモート接続ウィンドウの使用方法

1. リモート接続ウィンドウをアクティブにし、右クリックすると、メニューが表示される。
2. 利用したい機能を選択できる。



[機能メニュー]

5-18 アプリケーション共有機能

1. Application Shared(プログラム共有) とは？

RemoteCall のセキュリティ機能で、遠隔接続時に顧客側でサポートを希望するプログラムのみを選択して共有する機能です。オペレータは顧客が選択したプログラム以外の他のプログラムを見ることができません。顧客はサポート中も共有するプログラムを追加/削除することができます。



顧客側でサポートを希望するプログラムを選択



オペレータは顧客が選択したプログラムだけを制御可能

- サポート中も顧客が共有を希望するプログラムを選択、共有できます。
- サポート中に顧客は共有中のプログラムを遮断できます。
- サポート中にオペレータは共有したいプログラムを顧客に要請できます
- サポート中に顧客は自身の画面がオペレータ側にどのように見られているか、MINI VIEW を通じて確認することができます。

2. Application Shared 機能の設定

1. 管理者ページ(<http://www.remotecall.net>)にアクセスして管理者 ID ログインします。
2. 会員サービス ⇒ オペレータ情報管理 へ移動します。
3. 共有機能を使うオペレータ ID をクリックします。
4. オプション情報でセキュリティオプションを選択し、一番下の「修正」をクリックします。
5. アプリケーション選択にチェックを入れ「確認」ボタンをクリックします。

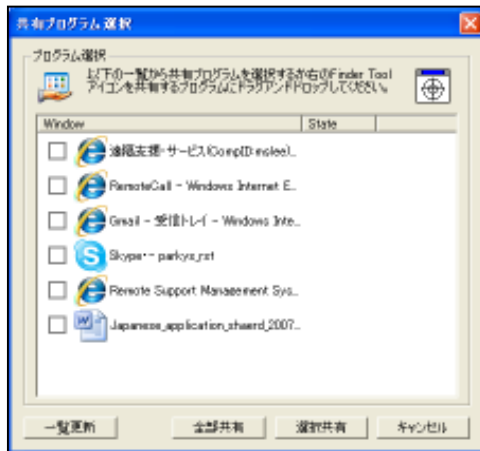
「アプリケーション選択」をクリック後、「確認」をクリックすると、特定アプリケーションに対して条件を指定して使うことができます。



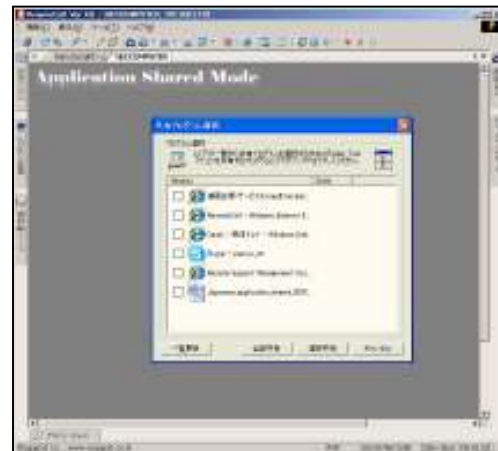
[オプション情報画面]

3. Application Shared 機能を使うオペレータに顧客がアクセスした場合

1. 遠隔サポート時、顧客側にはオペレータに見せたい画面を選択するための「共有プログラム選択ダイアログ」が表示されます。
2. 共有を希望するプログラムを選択します。



【顧客側の共有プログラムを選択画面】



【オペレータ側の表示画面】

- 一覧更新 : 共有するプログラムリストを更新します。
- 全部共有 : 全ての画面を共有します。
- 選択共有 : 共有リストで選択されたプログラムだけを共有します。

3. オペレータ側には顧客が共有を選択したプログラムだけが表示され、制御が可能となります。



【顧客が共有を選択したプログラムだけが画面に表示される】

4. Application Shared 機能

1) オペレータがプログラム共有要請

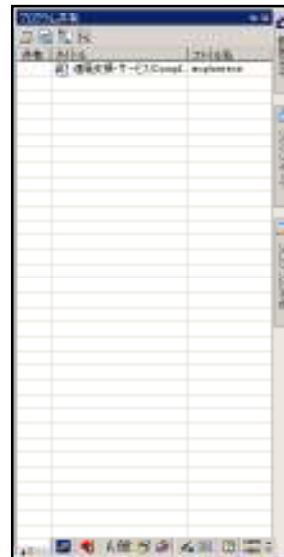
オペレータが共有を希望するプログラムを選択して、顧客に要請することができます。

使用方法

1. 画面右下のプログラム共有タブをクリックします。
2. 現在の顧客 PC で実行中のプログラムリストを確認し、プログラム共有を要請します。
3. 顧客 PC に同意をもとめる確認ダイアログが表示され“はい(Y)”をクリックすると共有が開始します。



[顧客側のプログラム共有要請]



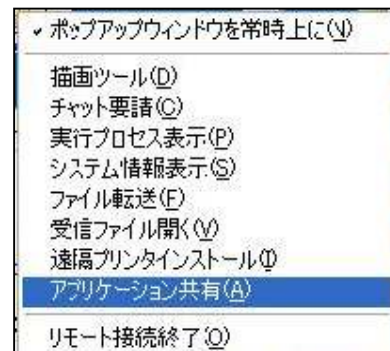
[オペレータのプログラム選択画面]

2) 遠隔サポート中の顧客からのプログラム共有

顧客は遠隔サポート中にプログラムを選択して共有プログラムを追加することができます。

使用方法

1. 遠隔サポート中に「接続案内ウィンドウ」をアクティブにします。
2. 「案内ウィンドウ」上で右クリックして、機能ウィンドウで「アプリケーション共有(A)」を選択します。



3. プログラム選択ウィンドウにて追加で共有したいプログラムを選択して[選択共有]をクリックすると共有が開始します。

3) MINI VIEW

顧客は遠隔サポート中、オペレータが自身の PC をどのように見ているのかを MINI VIEW を通じて確認することができます。

1. 遠隔サポート中“接続案内ウィンドウ”をアクティブにします。
2. 接続案内ウィンドウ右側下段の MINI VIEW 活性化ボタンをクリックします。

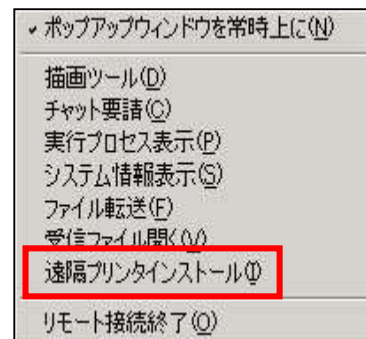


5-19 遠隔プリント機能

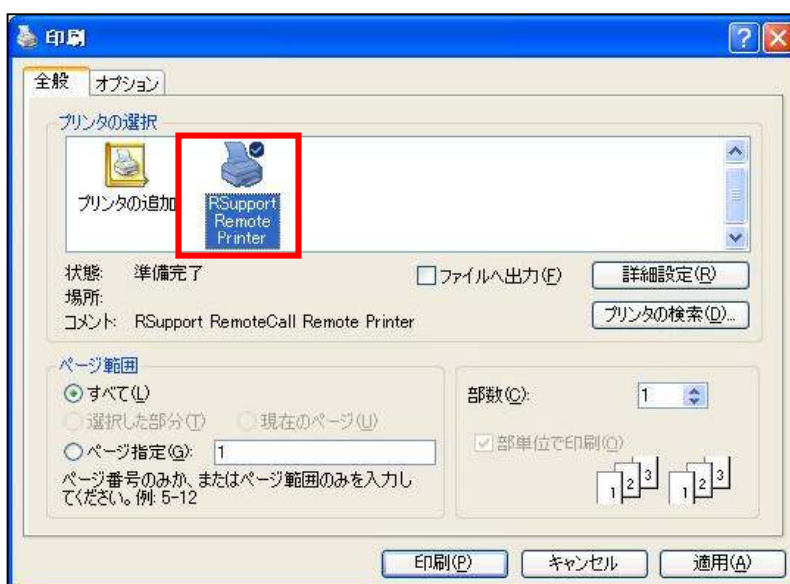
遠隔支援中にクライアント側の印刷物を印刷する時にこの機能を使います。
クライアント側に仮想印刷ドライバーをセットアップして使います。

印刷する

1. 接続案内ウィンドウをアクティブにします。
2. 案内ウィンドウでマウスの右ボタンをクリックし、ポップアップメニューで、「遠隔プリンタインストール」をクリックします。
3. 顧客側で印刷する前にプリンター設定のダイアログで、「Rsupport Remote Printer」を選択してから印刷します。
4. オペレータ側にも印刷設定画面が表示されるので、オペレータ側でも設定を行う必要があります。



[遠隔プリンタインストール選択]



[印刷設定ダイアログ]

以上の機能以外に、オペレータが制御中、顧客が **Ctrl + Shift + Alt** ボタンを押すと、オペレータの制御権を中止することができます。

6 RSupV4.0 環境設定

オペレータは、環境設定で **RSupV4.0** に関する設定を変更できます。
 サーバ設定と詳細設定に分けられ、Viewer ログイン時、“環境設定” ボタンをクリックするとウィンドウが開きます。

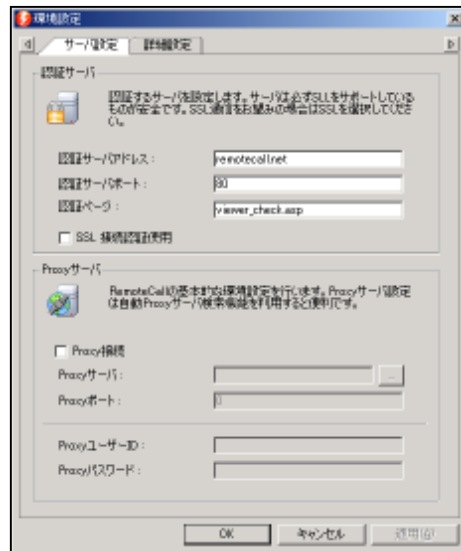
■ サーバ設定

認証サーバ

Viewer ログイン時、認証するサーバの設定をする。
 オペレータによって設定が変更できる。

プロキシサーバ

ネットワーク環境でプロキシサーバを使用する場合は、必ず設定する必要がある。



■ 詳細設定

NAT(Network Address Translator)

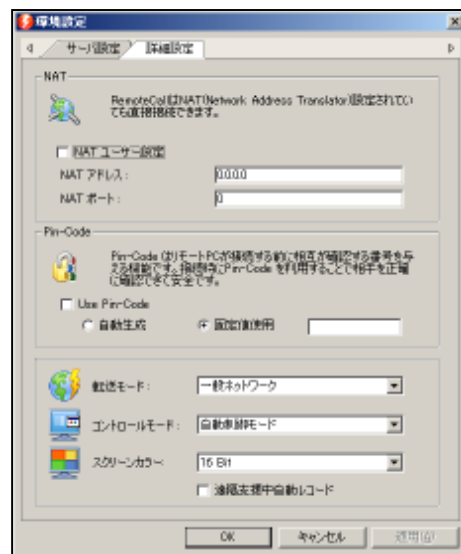
RSupV4.0 は、社内ネットワーク上でも直接接続が可能だが、NAT 設定をすると、直接接続せずに中継サーバ経由で接続する。

Pin-Code

接続ページでは、顧客がオペレータから指示された番号のボタンをクリックすると接続される。

複数のボタンが表示されている場合、誤接続防止のための Pin-Code 機能がある。

ボタンをクリック後、Pin-Code 入力画面が現れ、事前にオペレータから、支援したい顧客に通知した 4 桁の数字を入力すると、はじめて接続が開始する。



制御オプション

接続前にあらかじめデータ送信方法および画面送信モードを設定することができる。

“遠隔支援中自動レコード”のチェックボックスがチェックされていると、リモート支援時に別途設定をしなくても、すべての支援が自動録画される。

7 RSupV4.0 ユーザページ

ユーザページで、ID 以外の情報や設定を変更できます。



<http://remotecall.net> にアクセスし、
会員メニューをクリックする。



ID とパスワードを入力してログインする。

7-1 オペレータ情報管理



“オペレータ” をクリックし、変更したいオペレータ名(ID)を選択する。

オペレータの基本情報とオプション情報を修正できる。

オプション情報の内容は、ラジオボタンでオプションの種類を選択すると表示される。



■機能オプション



■セキュリティオプション

修正する場合は、各オプション項目下の“修正”をクリックする。

必要な項目のチェックボックスにチェックを入れて、“保存”をクリックすると修正される。

7-2 使用ログ



“使用ログ” をクリックし、検索したいオペレータ名(ID)と年月日を選択して、“検索” ボタンをクリックする。



使用ログが表示される。

8 Technical Support

最新マニュアル

以下の URL で **RSup V4.0** の最新マニュアルを入手することが可能です。

<http://www4.rsup.jp>

ホームページ

以下の URL で **RSup V4.0** に対する技術的な Q&A と、最新ヘルプ情報を捜すことができます。

<http://ad.rsup.jp>

ヘルプデスク

お問い合わせいただく前に必ず最新マニュアルならびに弊社ホームページを御覧頂いてからお願いいたします。

ホームページの Q&A で解決できない時は、E-mail にて、ご質問を受け付けております。

rsupsupport@santec-net.co.jp

緊急なサポートが必要な時は、以下の電話番号をご利用ください。

TEL : 03-5769-2108 (通常営業日は、09:30 ~ 17:30)

FAX : 03-5769-2109