



リモートサポートソリューション AnySupport v4.0

# Administrator's Manual

管理者専用サイト使用説明書

## 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接・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

## Contents

1. はじめに	4
1-1 管理者専用サイトでできること	4
2. ログインとログアウト	5
3. 「遠隔管理サポート」タブ	6
3-1 部署管理	7
3-2 相談員登録	8
3-3 相談員管理	9
3-4 障害類型管理	12
4. 「サポート履歴表示」タブ	13
5. 「統計表示」タブ	14
6. 「マイページ」タブ	16
7. サービス窓口	17

## 1. はじめに

管理者専用サイトは、すべての設定を行うことができる管理者専用のページです。

管理者は管理者サイトに接続し、管理者 ID とパスワードを入力してログイン後、サービス全般に関する事項を、設定(登録・変更・削除)、管理することができます。

管理者だけが管理を行い、相談員が自分で機能などの設定変更を行うことはできません。

### 1-1 管理者専用サイトでできること

遠隔サポート管理	<p>遠隔サポート管理をするための機能を設定することができます。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 部署管理</li><li>2. 相談員登録</li><li>3. 相談員管理</li><li>4. サポート種類名管理</li></ol>
サポート履歴表示	<p>全ての相談員のサポート履歴記録を閲覧することができます。</p> <p>検索条件に合うサポート記録の一覧が表示されます。</p> <p>該当 ID をクリックして、詳細内容を確認することができます。</p> <p>履歴をエクセルファイルで保存することができます。</p>
統計管理	<p>相談員が 記録した遠隔サポート記録の統計情報を見ることができます。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 月別</li><li>2. 日別</li><li>3. 時間帯別</li><li>4. 相談員別</li><li>5. 相談時間別</li><li>6. 顧客 OS 別</li><li>7. サポート種類名別</li><li>8. 顧客満足度別</li></ol>
MY ページ	<p>管理者の情報を管理します。</p>

## 2. ログインとログアウト

- 1 <http://anysupport.commplusbiz.co.jp/> にアクセスし、右上のログインボタンをクリック。



- 2 管理者専用 ID とパスワードを入力して「**ログイン**」ボタンをクリックする。

※相談員 ID とパスワードではログインできません



- 3 管理者ページが開きます。



- 4 終了する時は「**ログアウト**」ボタンをクリックしてください。



## 3. 「遠隔管理サポート」タブ

The screenshot shows the AnySupport administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the AnySupport logo, the text '管理者ページ' (Admin Page), the user 'Comm+Biz, Inc.', and a 'Logout' button. Below the navigation bar, there are tabs for 'Home', '遠隔サポート管理' (Remote Support Management), 'サポート履歴表示' (Support History Display), '統計管理' (Statistics Management), and 'MYページ' (My Page). The '遠隔サポート管理' tab is active. On the left side, there is a sidebar menu with the following items: '遠隔サポート管理' (Remote Support Management), '部署管理' (Department Management), '相談員登録' (Consultant Registration), '相談員管理' (Consultant Management), and 'サポート種類名' (Support Category Name). Below the sidebar menu is a button labeled '管理者使用ガイド' (Admin User Guide). The main content area is titled '遠隔サポートを管理するための情報や機能を設定することができます。' (You can set information and functions for managing remote support.) and contains four sections: '部署管理' (Department Management), '相談員登録' (Consultant Registration), '相談員管理' (Consultant Management), and 'サポート種類名管理' (Support Category Name Management). Each section has a brief description of its function.

部署管理	<p><b>相談員が属する部署の登録を管理します。</b></p> <p>各相談員を登録した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必要です。 部署を分ける必要がない場合は一つの部署で全てを管理することも可能です。</p>
相談員登録	<p><b>新しい相談員を登録します。</b></p> <p>現在登録している相談員の数、ご契約ID数未満の場合のみ登録することができます。</p>
相談員管理	<p><b>登録相談員の状態を確認し、各情報を管理／設定します。</b></p> <p>リストより各相談員のID、名前、所属部署、状態などを確認することができます。 相談員の情報の変更・削除ができます。 相談員毎の機能を設定することができます。</p>
サポート種類名管理	<p><b>障害類型を登録・修正・削除します</b></p> <p>リモートサポート内容を類型別に分けて管理することができます。 サポート種類名は無制限に登録可能です。 ここで登録されたサポート種類名は相談員プログラム上で選択することができます。</p>

## 3-1 部署管理

上部タブの「[遠隔サポート管理](#)」で左サイドメニューの「[部署管理](#)」をクリックします。

The screenshot shows the AnySupport administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the AnySupport logo, the user name 'Comm+Biz, Inc.', and a 'Logout' button. Below this is a secondary navigation bar with 'Home', '遠隔サポート管理' (highlighted in a red box), 'サポート履歴表示', '統計管理', and 'MYページ'. On the left side, there is a sidebar menu with '遠隔サポート管理' and '部署管理' (highlighted in a red box). The main content area displays a table of departments with columns for '部署名', '所属相談員数', '所属相談員 ID', and '所属相談員名'. The table contains three rows: '情報システム部' (1 staff, ID: Tommy), 'お客様サポート' (1 staff, ID: commplusbiz), and '営業企画部' (1 staff, ID: hayakawa). To the right of the table, there are buttons for '新部署登録+' (highlighted in a red box), '部署名前変更' (highlighted in a red box), and '部署削除-' (highlighted in a red box).

部署名	所属相談員数	所属相談員 ID	所属相談員名
情報システム部	1	Tommy	
お客様サポート	1	commplusbiz	Tea Tin
営業企画部	1	hayakawa	Keiko Hayakawa

新しく登録したい場合	<p>「<a href="#">新部署登録</a>」ボタンをクリック 次ページで入力し、「<a href="#">新部署登録</a>」ボタンをクリックしてください。</p>
変更したい場合	<p>変更したい部署の行の「<a href="#">部署名変更</a>」ボタンをクリック 次ページで入力し、「<a href="#">修正する</a>」ボタンをクリックしてください。</p>
削除したい場合	<p>変更したい部署の行の「<a href="#">部署削除</a>」ボタンをクリック ※部署内に相談員を登録している場合は削除できません。その場合は先に左サイドメニューの「<a href="#">相談員管理</a>」から相談員の部署を別の部署に変更してから行ってください。</p>

## 3-2 相談員登録

上部タブの「[遠隔サポート管理](#)」で左サイドメニューの「[相談員登録](#)」をクリックします。

The screenshot displays the AnySupport administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the AnySupport logo, the text '管理者ページ', the user 'Comm+Biz, Inc.', and a 'Logout' button. Below this is a secondary navigation bar with 'Home', '遠隔サポート管理' (highlighted with a red box), 'サポート履歴表示', '統計管理', and 'MYページ'. On the left side, there is a sidebar menu with '遠隔サポート管理' and sub-items: '部署管理', '相談員登録' (highlighted with a red box), '障害発生', and '障害類型管理'. Below the sidebar is a '管理者使用ガイド' button. The main content area contains the registration form. At the top of the form, it says '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。' and '登録可能数 1 (全件 3)'. The form fields are: '名前' (早川 和也), 'ID' (hayakawa, with a red error message: '使用可能なIDです。英数字のみで12字以内で入力してください。'), 'Password' (masked with dots), 'Password 確認' (masked with dots), '会社名' (Comm+Biz, Inc.), '所属 部署' (お客様サポート), '電話 番号' (025-242-1123), and 'メール' (awa@commplus.co.jp). A red box highlights the entire form area. At the bottom right of the form area, there is a '相談員登録' button (highlighted with a red box).

各項目に入力し、右下の「[相談員登録](#)」ボタンをクリックしてください。

※現在登録している相談員の数が、ご契約ID数未満の場合のみ登録することができます。

## 3-3 相談員管理

上部タブの「[遠隔サポート管理](#)」で左サイドメニューの「[相談員管理](#)」をクリックします。

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**
- 障害発生管理

管理者使用ガイド

.キーワード 相談員ID 検索 全件表示

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	コムプラスビズ	情報システム部	オフライン	2010-03-16 16:54:24	211.12.192.180 / 192.168.20.200
hayakawa	早川 和也	お客様サポート	オフライン	0000-00-00 00:00:00	/
Tommy	Tommy	情報システム部	オフライン	2010-03-16 11:00:06	211.12.192.180 / 192.168.20.171

相談員の検索	検索窓にキーワードを入力して検索することができます。
相談員の情報の変更	変更したい相談員の ID 名をクリック 次ページで内容を変更し、右下の「 <a href="#">修正する</a> 」ボタンをクリックしてください。 (内容詳細は 10 ページ参照)
削除したい場合	削除したい相談員の ID 名をクリック 次ページの一番左下の「 <a href="#">相談員削除</a> 」ボタンをクリックしてください。

# AnySupport 管理者専用サイトマニュアル

相談員の ID 名をクリックすると表示される画面です。

相談員情報を変更したり、機能設定・オプション設定をすることができます。

※再設定した場合は、再ログイン後に設定が適用されますので、必ず再ログインしてください

※機能設定・オプション設定の詳細については 11 ページをご参照ください。

The screenshot displays the AnySupport administrator interface. At the top, there is a navigation bar with the AnySupport logo, the user name 'Comm+Biz, Inc.', and a 'Logout' button. Below this is a secondary navigation bar with 'Home', '遠隔サポート管理' (highlighted), 'サポート履歴表示', '統計管理', and 'MYページ'.

The main content area is titled '\* 相談員情報' (Consultation Staff Information). On the left, there is a sidebar menu with options like '部署管理', '相談員登録', '相談員管理', and 'サポート種別名'. A '管理者使用ガイド' (Administrator User Guide) button is also present.

The central form contains the following fields:

- 名前 (Name): 早川 和也
- ID: hayakawa
- Password: [input field]
- Password 確認 (Password Confirmation): [input field]
- 会社名 (Company Name): Comm+Biz, Inc.
- 所属部署 (Department): お客様サポート
- 電話番号 (Phone Number): 025-242-1123
- メール (Email): k.hayakawa@commp

Below the form is a table for '機能名' (Function Name) and '機能説明' (Function Description). A red box highlights the '使用有無' (Usage) column, which contains checkboxes for each function.

機能名	使用有無	機能説明
部分共有	<input checked="" type="checkbox"/>	特定ウィンドウ又は、特定領域のみを共有できます。
ファイル送信	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCへファイルを送信することができます。(ファイルのみ)
ファイル受信	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCからファイルを受信することができます。(ファイルのみ)
ファイル送受信	<input checked="" type="checkbox"/>	双方向でファイルを送受信することができます。(フォルダ、ファイル)
再起動後自動再接続	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCを再起動させた場合、自動で再接続されます。
URL 転送	<input checked="" type="checkbox"/>	URLを顧客PCへ転送し、顧客PCで素早く表示できます。
チャット	<input checked="" type="checkbox"/>	テキストチャットができます。
システム情報	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCのシステム情報を確認することができます。
プロセス情報	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCのプロセス情報を確認/制御することができます。
相談員招待	<input type="checkbox"/>	別の相談員を招待することができます。
相談員の画面を見せる	<input type="checkbox"/>	顧客PCへ相談員の画面を見せることができます。(制御不可)
相談員のPCを制御させる	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客側から相談員PCを制御させることができます。
画面のキャプチャ	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客PCの画面をイメージで保存することができます。
お気に入り	<input checked="" type="checkbox"/>	よく使用するURL、プログラム、フォルダを簡単に顧客PCへ表示できます。
描画機能	<input checked="" type="checkbox"/>	相談員が顧客PC画面上で文字や図を描けるペイント機能です。
双方描画	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客と相談員が同時にペイント機能を使うことができます。
音声チャット	<input checked="" type="checkbox"/>	顧客と音声によるチャットができます。(別途ヘッドセットが必要です)
画面録画	<input type="checkbox"/>	リモートサポート中の画面を録画することができます。

Below the table is the '\* オプション設定' (Option Settings) section, which has a similar table structure with checkboxes for various options like 'ドライバーモード使用', 'マウス追跡', etc.

At the bottom right, there is a note: '(Passwordは変更しない場合空白ままにしてください)' (If you do not change the password, please leave it blank).

✓印をつけることで各機能が使用できます。デフォルト(初期設定)では下記の✓設定になっています。

## ■相談員プログラムのメニュー機能オン・オフ設定

(チェックを外すと使用できなくなります。初期設定は全てオンの状態です)

機能名	✓	機能説明
部分共有	✓	特定ウィンドウ又は、特定領域のみを共有できます。
ファイル送信	✓	顧客 PC へファイルを送信することができます。(ファイルのみ)
ファイル受信	✓	顧客 PC からファイルを受信することができます。(ファイルのみ)
ファイル送受信	✓	双方向でファイルを送受信することができます。(フォルダ、ファイル)
再起動後自動再接続	✓	顧客 PC を再起動させた場合、自動で再接続されます。
URL 転送	✓	URL を顧客 PC へ転送し、顧客 PC で素早く表示できます。
チャット	✓	テキストチャットができます。
システム情報	✓	顧客 PC のシステム情報を確認することができます。
プロセス情報	✓	顧客 PC のプロセス情報を確認/制御することができます。
相談員招待	✓	別の相談員を招待することができます。
相談員の画面を見せる	✓	顧客 PC へ相談員の画面を見せることができます。(制御不可)
相談員の PC を制御させる	✓	顧客側から相談員 PC を制御させることができます。
画面のキャプチャ	✓	顧客 PC の画面をイメージで保存することができます。
お気に入り	✓	よく使用する URL、プログラム、フォルダを簡単に顧客 PC へ表示できます。
描画機能	✓	相談員が顧客 PC 画面上で文字や図を描けるペイント機能です。
双方描画	✓	顧客と相談員が同時にペイント機能を使うことができます。
音声チャット	✓	顧客と音声によるチャットができます。(別途ヘッドセットが必要です)
画面録画	✓	リモートサポート中の画面を録画することができます。

## ■オプション設定

ドライバーモード使用	✓	顧客側とドライバーモードでの接続を標準設定にします。 ※ドライバモードはスピードを重視したモードです。DirectX 使用時にリモートサポートが使用できない場合は、このチェックを外してください。
マウス追跡	✓	顧客 PC のマウスの動きを相談員 PC 側で連動表示します。
相談員優先ログイン	✓	二重ログインの場合、後からの相談員が既存接続を強制切断し、優先的に接続することができる機能です。
接続時自動制御モード	✓	リモートサポート接続と同時に顧客 PC の制御を開始します。
顧客満足アンケート		顧客 PC に顧客満足度アンケートを表示する機能です。
顧客接続許可		顧客の許可を得てから制御が開始される設定です。(マウス・キーボード・ファイル伝送を接続後 1 分以内に許可/拒否を選択)
相談員制御不可		相談員が顧客 PC を制御できない設定にします。
後で再起動・自動再接続		後でスタートボタンからの再起動後、自動で再接続させます。
相談員招待前にお客様同意確認		別の相談員を招待する前にお客様の同意を求めます。
ファイル送受信(相談員側表示)		ファイル送受信をする場合、相談員側へのみ表示する設定です。

## 3-4 障害類型管理

上部タブの「[遠隔サポート管理](#)」で左サイドメニューの「[障害類型](#)」をクリックします。

遠隔サポート記録時に適用するサポート種類名です。

No.	サポート種類名	
1	使い方指導	▼down
2	システム設定	up▲ ▼down
3	システム障害	up▲

障害類型登録 +

修正する 削除

修正する 削除

修正する 削除

管理者使用ガイド

新しく登録したい場合	「 <a href="#">障害類型登録</a> 」ボタンをクリック 一番下の行に [ New ] が追加されるので、[ New ]部分に上書き入力して「 <a href="#">修正する</a> 」ボタンをクリックしてください。
変更したい場合	変更したい行のサポート種類名に上書き入力して「 <a href="#">修正する</a> 」ボタンをクリック
削除したい場合	変更したい行の「 <a href="#">削除</a> 」ボタンをクリック

サポート種類名左の「[up▲](#)」「[▼down](#)」ボタンをクリックすると表示する順序を変更できます。

## 4. 「サポート履歴表示」 タブ

上部タブの「サポート履歴表示」で左サイドメニューの「全体記録閲覧」をクリックします。

### 全体記録閲覧

全ての相談員のサポート履歴記録を閲覧することができます。  
検索条件に合うサポート記録の一覧が表示されます。  
該当 ID をクリックして、詳細内容を確認することができます。  
履歴をエクセルファイルで保存することができます。

検索期間や条件を設定して「検索」ボタンをクリックすると履歴が表示されます。

The screenshot shows the 'サポート履歴表示' (Support History) page. The search filters are set to '今日' (Today), '相談員ID' (Consultant ID), and the date range '2010/2/14 ~ 2010/3/16'. The table below shows a list of support records.

No	相談員ID	顧客名	開始時間	使用時間	顧客OS	解決有無
56	complusbiz	株式会社サトー	2010-03-11 08:44	5分16秒	Windows 7	解決
55	complusbiz	開日本病院	2010-03-11 08:36	4分30秒	Windows XP	解決
54	complusbiz	五島産院	2010-03-10 18:58	61分31秒	Windows 7	解決
53	complusbiz	佐藤 製作	2010-03-10 18:56	26秒	Windows XP	解決
52	complusbiz	三島 勝子	2010-03-10 17:35	4分49秒	Windows XP	解決
51	hayakawa	ミヤネ屋	2010-03-10 17:25	1分20秒	Windows XP	解決
50	complusbiz	近藤建築事務所	2010-03-10 16:36	37分32秒	Windows 7	解決
49	complusbiz	Aデザイン事務所	2010-03-10 15:12	61分7秒	Windows 7	解決
48	complusbiz	小林商店	2010-03-10 14:39	不明	Windows XP	解決

相談員 ID をクリックすると詳細が表示されます。

The screenshot shows the detailed view of a support record. The consultant ID 'complusbiz' is highlighted in the left sidebar. The main content area displays the following information:

- 相談員情報**
  - ID: complusbiz
  - 名前: コムプラスbiz
  - 相談員 IP: 211.22.192.280 / 192.168.20.173
  - 相談員 PC名: YOUR-8FFABC59C5
- 顧客情報**
  - 顧客名: コムプラスbiz
  - 顧客 IP: 211.22.192.280 / 192.168.20.173
  - 顧客 PC名: 04-KIMURA
  - 顧客 OS: Windows XP
  - メール:
  - 電話番号: 025-242-1123
- サポート情報**
  - 障害 類型: 使い指導
  - サポート 時間: 2010-03-12 19:38:37 ~ 2010-03-12 19:47:41(09:48)
  - サポート 内容:
  - 障害 解決有無: 保留
  - 満足度: 未回答

## 5. 「統計表示」タブ

上部タブの「統計表示」で左サイドメニューから種類を選択してクリックします。



・統計表示

- 月別
- 日別
- 時間帯別
- 相談員別
- 相談時間別
- 顧客OS別
- サポート種類名別
- 顧客満足度別

管理者使用ガイド

### 統計表示

相談員が記録した遠隔サポートの統計情報を表示することができます。

統計する条件を選択して「表示」ボタンをクリックしてください。

1. **月別** - 月別の回数の統計です。
2. **日別** - 日別の回数の統計です。
3. **時間帯別** - 時間帯別の回数の統計です。
4. **相談員別** - 相談員別の回数の統計です。
5. **相談時間別** - 相談時間別の統計です。
6. **顧客OS別** - 顧客のOSの統計です。
7. **サポート種類名別** - サポート種類名別の統計です。
8. **顧客満足度別** - サポート種類名の満足度に対する統計です。

月別	月別の回数の統計です。
日別	日別の回数の統計です。
時間帯別	時間帯別の回数の統計です。
相談員別	相談員別の回数の統計です。
相談時間別	相談時間別の統計です。
顧客OS別	顧客のOSに対する統計です。
サポート種類名別	サポート種類名別に対する統計です。
顧客満足度別	サポート種類別の満足度に対する統計です。

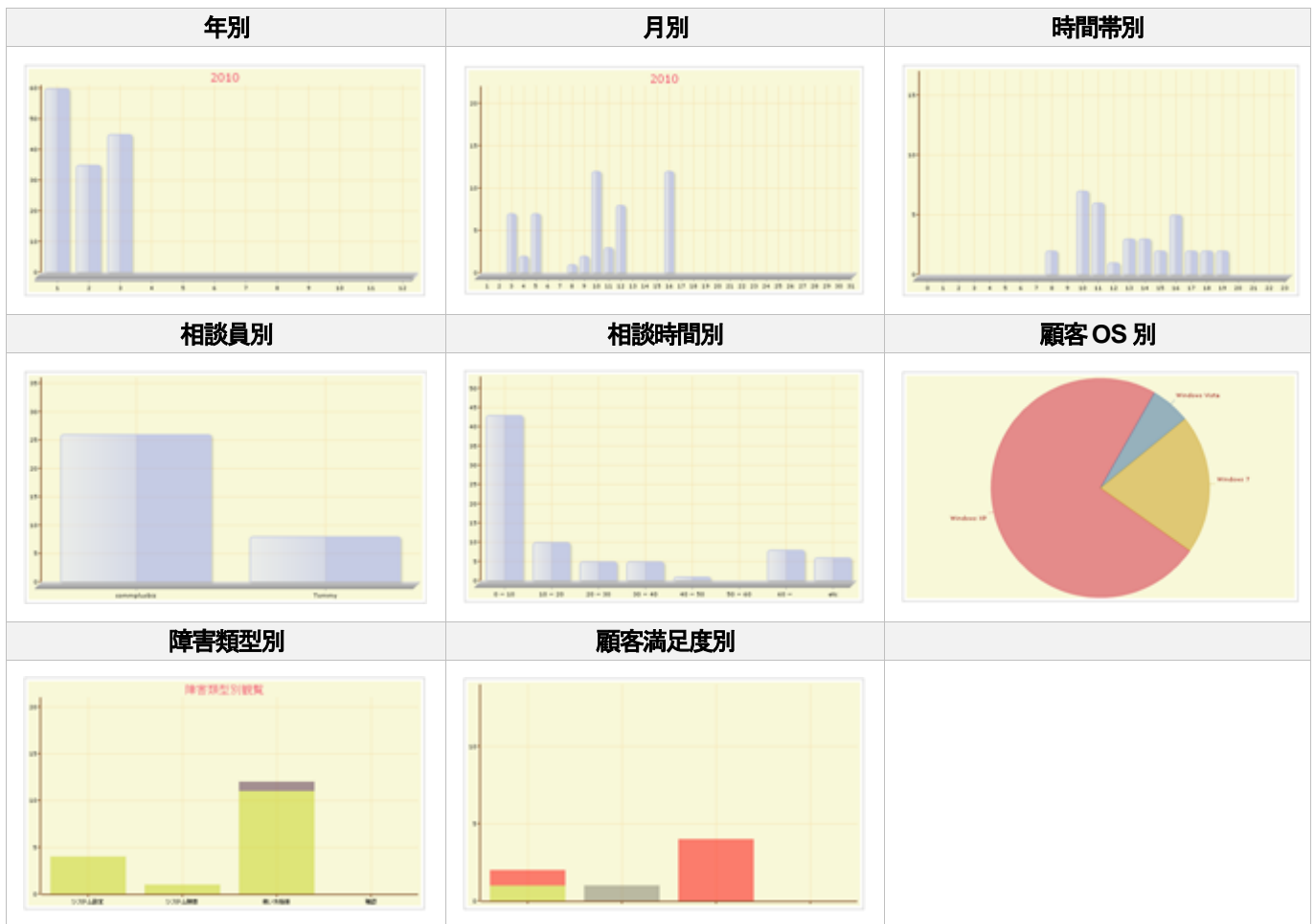
# AnySupport 管理者専用サイトマニュアル

それぞれのページで検索条件を選択して「表示」ボタンをクリックすると、グラフと統計データが表示されます。

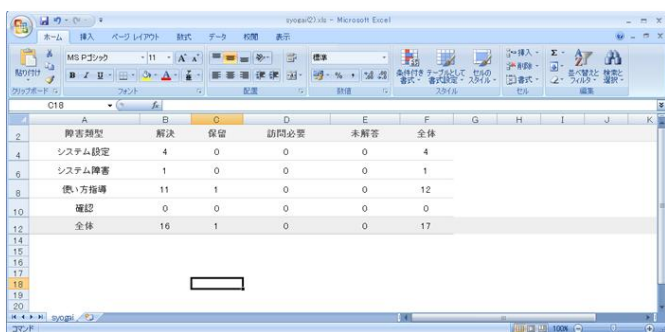
・検索条件 今日 3日 1週間 1ヶ月 3ヶ月 6ヶ月 1年 表示

・検索期間 2010 3 10 カレンダー 2010 3 17

・キーワード 2010年 3月 表示



**エクセルファイル保存** ボタンをクリックするとエクセルデータでダウンロードできます。



## 6. 「マイページ」タブ

上部タブの「MY ページ」をクリックします。

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**

・MYページ

MYページ

管理者使用ガイド

個人情報の漏洩防止のためにID Password 管理に十分ご注意ください。

会社名	Comm+Biz, Inc.		
名前	高橋 正博		
相談員 登録可能数	0 (全体3)		
顧客 接続URL	http://anysupport.jp/commplusbiz		
ID	commplusbizadm		
Password	<input type="password"/>	Password確認	<input type="password"/>
メール	tyama@commplusbiz.co.jp		

\* パスワードは変更されるのみ入力してください。

修正する

変更したい場合

変更したい項目に上書き入力して「修正する」ボタンをクリック

## 7. サービス窓口

### AnySupport の製品ホームページ

<http://anysupport.commplusbiz.co.jp/>

この使用説明書中でご不明な点や上記サイトに収録されていない質問については、ご購入先までご連絡ください。

#### 二次連絡先

会社名	株式会社 Comm+Biz (コムプラスビズ)
URL	<a href="http://anysupport.commplusbiz.co.jp/">http://anysupport.commplusbiz.co.jp/</a> ホームページ上からお問い合わせを受付しております
E-Mail	<a href="mailto:info@commplusbiz.co.jp">info@commplusbiz.co.jp</a>
住所	〒950-0088 新潟県新潟市中央区万代 1-1-25
営業時間	AM 9:30~PM 5:30 休日/土・日、祝祭日