



製品のご案内

<http://anysupport.jp>



# 製品概要

## ● リモートサポートソリューション「AnySupport」とは

遠隔でお客様のパソコンを直接操作したり、同じ画面を一緒に見ながらお客様のトラブルをリアルタイムで解決したり、アドバイスができるSaaS型ソリューションです。

これはあたかも、お客様のご自宅へ直接訪問し、問題を解決する行為のようなものです。



SaaS型ソリューションであるため、事前にお客様のパソコンにインストールは必要ありません。

お客様は専用URLからワンクリックするだけで、インターネットを通じいつでもどこでもリモートサポートを受けることが可能です。



# 1. 製品概要

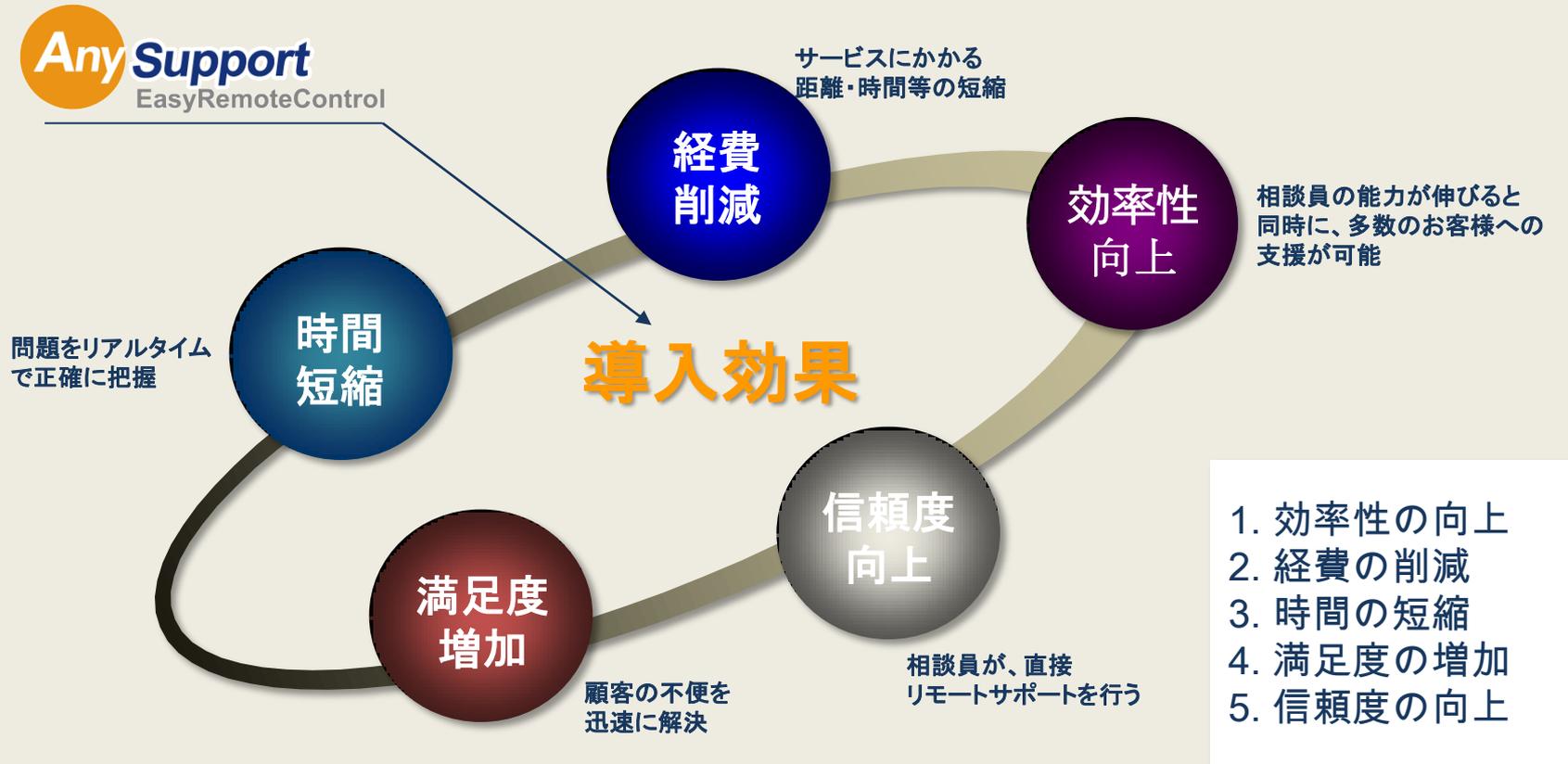
## ● 導入目的

AnySupportの導入で現状の問題とニーズ改善の両方を実現いたします。



## ● 導入効果

「AnySupport」を導入することにより、導入効果をすぐに実感することができます。



# 1. 製品概要

## ● 活用分野

あらゆる分野でリモートサポートを最大限に活用することが可能です。  
B to Cサービス及び製品販売などの事業を行っている企業様には不可欠なソリューションです。

### ① 公共機関、官庁、一般企業



業務システム運営および使用方法の説明  
本社および国内外支社への技術支援  
社内外 PC 障害への遠隔支援

### ② ハードウェア、ソフトウェア 販売会社、A/S 企業



ハードウェア、ソフトウェア 使用方法の説明  
および障害措置。ドライバ及び関連 ソフトウェア  
遠隔設置の支援 PC A/S 及び維持補修

### ③ 金融、学校、オンライン教育、ゲーム

金融機関、学校、オンライン教育、ゲーム、サービス  
インターネットバンキング、家庭での株の取引の支援  
オンライン教育使用方法の案内及び障害措置  
オンラインゲーム及び他のオンラインサービス障害措置

### ④ Support Center, IT Help Desk



業務システム・サービス使用方法の説明及び  
障害措置。顧客満足度の向上、再措置率の減少、  
迅速・正確な支援の実現

活用  
分野



# 製品紹介

### ● 特長

「AnySupport」は、世界トップクラスのスピードと品質をもったリモートサポートソリューションです。

#### 高スピード

リアルタイムで画面情報の圧縮技術(KOINO社開発)を使用。  
電話モデムの水準でもリアルタイムの画面の共有が可能です。

#### 簡単で優しい顧客支援

ウェブ上でリモートサポートにアクセスできます。  
お客様と相談員の間に自由自在なチャットができます。  
ファイルを送受信することができます。

#### 強力なセキュリティ

AES-128 bitのアルゴリズムを使用。  
インターネット標準のSSL技術を使用。  
使い捨て認証暗号の生成を通じてハッキングを防止します。

#### 優れたネットワークの互換性

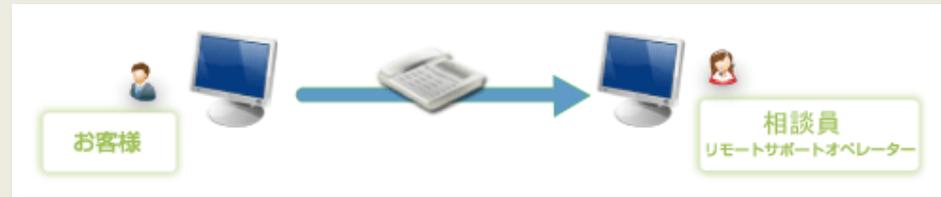
ファイアウォール及びプライベートIPに制約がありません。

#### Windows Vistaに対応

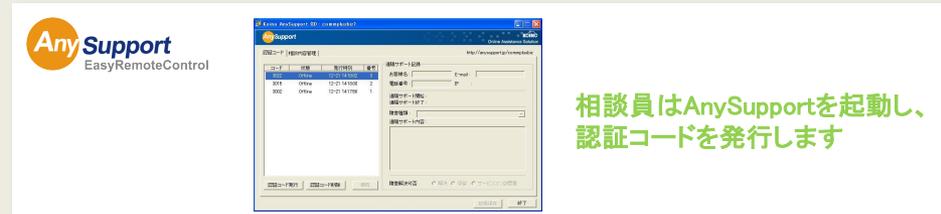
AnySupportは、Windows Vistaに対応します。

## ● リモートサポートの流れ

**Step 1** お客様より質問・問題などの電話



**Step 2** 相談員は「AnySupport」を起動



**Step 3** お客様が専用URLへアクセスし、ワンクリックで接続

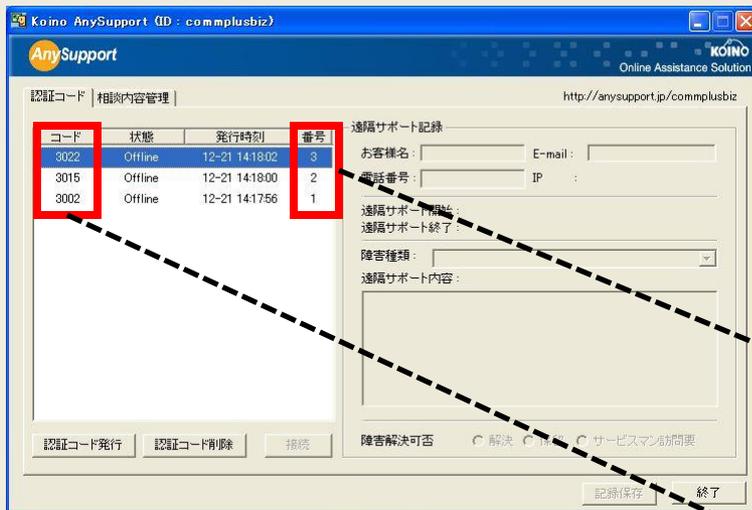


**Step 4** リモートサポートにより質問・問題解決



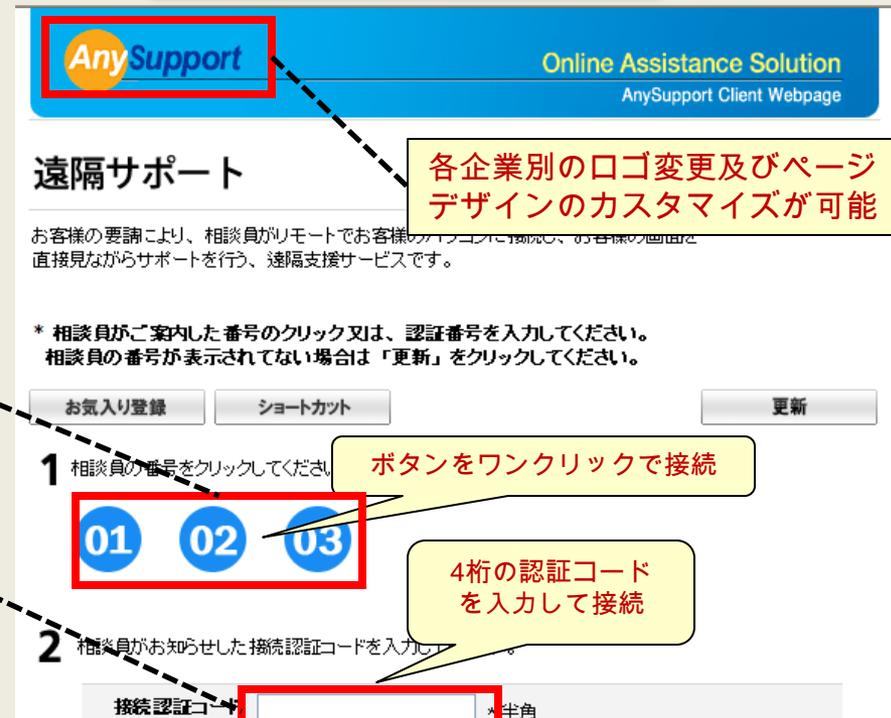
## ● 接続時の画面

### 相談員プログラム



- 一人の相談員が多数の認証コードを生成し、複数の顧客に同時に支援を行うことができます。
- サポート内容などの情報を管理し、統計をとることができます。データを蓄積し今後のサポートに活かすことも可能です。

### お客様の接続画面



各企業別のロゴ変更及びページデザインのカスタマイズが可能

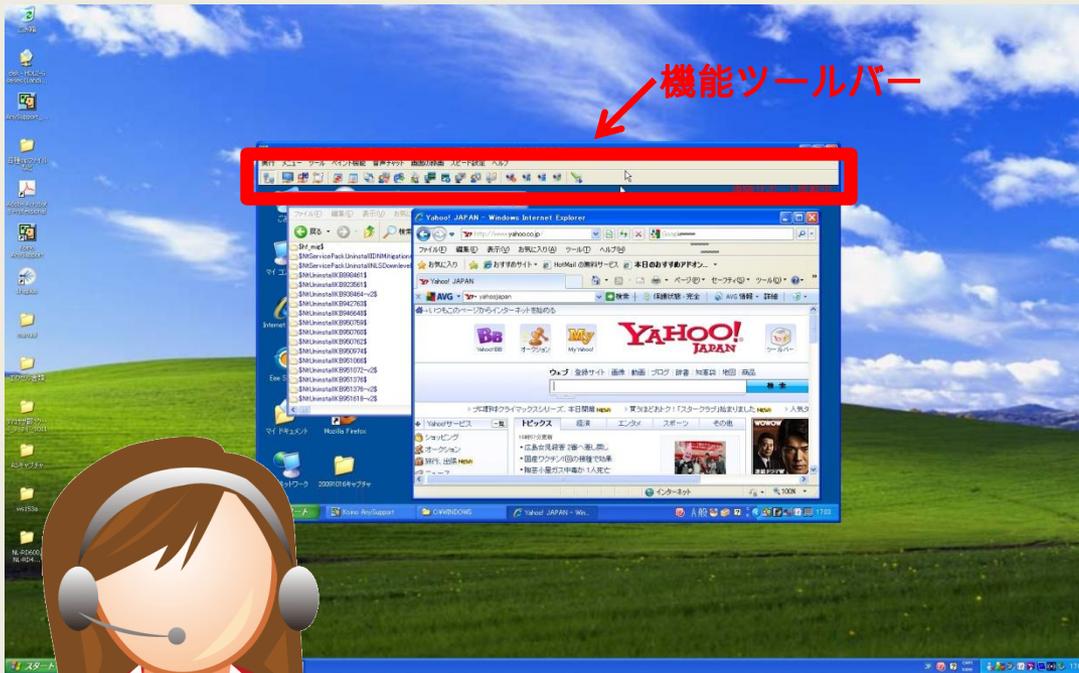
ボタンをワンクリックで接続

4桁の認証コードを入力して接続

お客様の接続方法は基本的に、「ボタンをワンクリック」と「認証コード入力」の2種類があり、両方またはどちらかひとつを表示させることができます。(この画面では両方表示)セキュリティレベルに応じて最初の設定時に選択できます。

## ● 接続中の画面

### 相談員のパソコン画面



### お客様のパソコン画面



相談員はこの画面上でお客様のPCをリモートサポートします。



## ● 料金と動作環境

お客様のサポートに最適な価格で高機能サービスをご提供いたします。

ASPタイプ	月払い	年払い
1ID	10,500円	105,000円 (1ヶ月あたり8,750円)

5ID以上追加の場合は別途お見積りいたします。

サーバータイプもご用意できます。(サーバー用ソフト一式料金別途お見積り)

動作環境	相談員	お客様 (リモートサポートを受ける側)
OS	Microsoft® Windows 7 Vista 2003 XP 2000	Microsoft® Windows 7 Vista 2003 XP 2000 Me 98 Second Edition
ブラウザ	Microsoft® Internet Explorer5.5以上	
マシンスペック	Intel® Pentium3® / 800MHz以上	
接続方式	TCP / IPによるネットワーク接続環境	
回線速度	64kbps以上	



# 導入実績

## ● 導入企業一例

特に韓国では日本の財務省にあたる調達庁などの政府機関から、銀行、最大手ショッピングモール、一流企業をはじめ、1,000社以上の導入実績があります。





# 機能紹介

## ● 主な機能



### 01 | 画面の共有

遠隔地のPC画面をリアルタイムで共有します。デスクトップ画面全体を共有します。



### 02 | 特定アプリケーションの共有及び特定領域の共有

全体画面の共有のみならず、特定のアプリケーション又は特定の領域を共有します。  
これはセキュリティ上、必要なプログラムのみ共有する又は特定領域のみ共有することによって、より安全なリモートサポートサービスを実現します。



### 03 | 遠隔制御

キーボード及びマウスの制御を通じて遠隔地のPCの全ての機能を使用することができます。  
遠隔制御の設定への承諾により遠隔制御が可能になります。



### 04 | チャット及び保存機能

お客様と相談員の間にリアルタイムでのチャットが可能です。  
チャットの内容を保存し管理することができます。



### 05 | ファイルの送受信

リモートサポート中に、お客様と相談員の間に簡単にファイルの送受信ができます。  
ファイルの転送の為FTPプログラムなどを使用する必要なく、リモートサポート中にファイルの送受信が可能です。

## ● 主な機能



### 06 | 描画(ペイント)機能

ペイント機能により、相談員がおお客様のPCを直接制御しなくてもお客様にわかりやすく説明することができます。位置を示したり、絵を描きながらお客様が直接実行できるように支援することができます。



### 07 | URL転送機能

お客様のPCへURLを転送し新しいウェブブラウザにて該当ページが開きます。



### 08 | リモートサポートの画面のキャプチャ及び保存機能

お客様のPCの画面をキャプチャし、リアルタイムで相談員のPCの中に保存することができます。これは顧客支援時の問題解決の為の情報として活用されます。



### 09 | システム情報を見る

遠隔地のPCの詳細なシステム情報を提供します。これを通じて、より早く障害の原因を把握し分析・対応することができます。



### 10 | プロセス情報を見る

遠隔地のPCで実行されたプロセスを管理することができます。問題となるプログラムを強制的に終了することができます。

## ● 主な機能



### 11 | お気に入り機能(フォルダ、プログラム、URL)

リモートサポートの時、特定のフォルダ又はインターネットサイトを頻繁に開く必要があるならば、この機能が有用です。使用頻度の高いサイトやフォルダなどを登録することにより、サービス時間の短縮につながります。



### 12 | マウス追跡機能

お客様のPCのマウスの動きを見せてくれます。



### 13 | デュアルモニターに対応

お客様の環境がデュアルモニター環境であっても相談員は一つのモニターにてデュアルモニターを見ることができます。



### 14 | 遠隔地PCの音を聞く機能

相談員は遠隔地にあるお客様のPCの音をリアルタイムで聞くことができます。



### 15 | 解像度の自動調節機能

お客様と相談員の間に画面の解像度が異なる場合、自動的に解像度を調節し相談員の画面に合わせて表示します。

## ● 主な機能



### 16 | 画面の大きさの調節機能

お客様のPC画面の大きさを50%、75%、100%に変更・表示することができます。  
全体画面モードに変更できます。



### 17 | クリップボードの転送機能

クリップボードを通じて顧客に伝えたい内容をコピーし送信することができます。



### 18 | 相談員の画面をお見せする

相談員の画面を顧客にお見せすることができます。(お客様からの制御は不可)



### 19 | 画面の録画、保存及び再生機能

リモートサポート中の全ての内容をリアルタイムで録画できます。  
画面の録画のみではなく、音声通話、PCの音など、接続以降の全ての支援内容を記録します。



### 20 | 相談員の複数認証コード生成機能

一人の相談員が複数の認証コードを生成し、複数のお客様への同時支援が可能になります。

## ● 主な機能



### 21 | リモートサポート内容の記録・管理機能

リモートサポート時、開始時刻及び終了時刻などの関連内容を管理します。



### 22 | リモートサポートの相談日誌機能

リモートサポート終了後、顧客の問題点及び遂行された結果に対し記録及び保存管理することができます。



### 23 | アイコンクリック接続及び認証コード接続機能

お客様は相談員が伝える認証コードを入力又は接続アイコンをクリックして接続することができます。



### 24 | マウス及びキーボードの制御機能

効率的なサポートの為、お客様のマウス及びキーボードを制御することができます。



### 25 | PC画面上に「遠隔サポート中」表示機能

お客様のPC画面上に「遠隔サポート中」を表示し状況を伝えます。

## ● 主な機能



### 26 | True Color 支援機能

AnySupportは、2, 4, 16, 256, True Colorを支援します。  
また、リモートサポート中でも解像度を変更することができます。



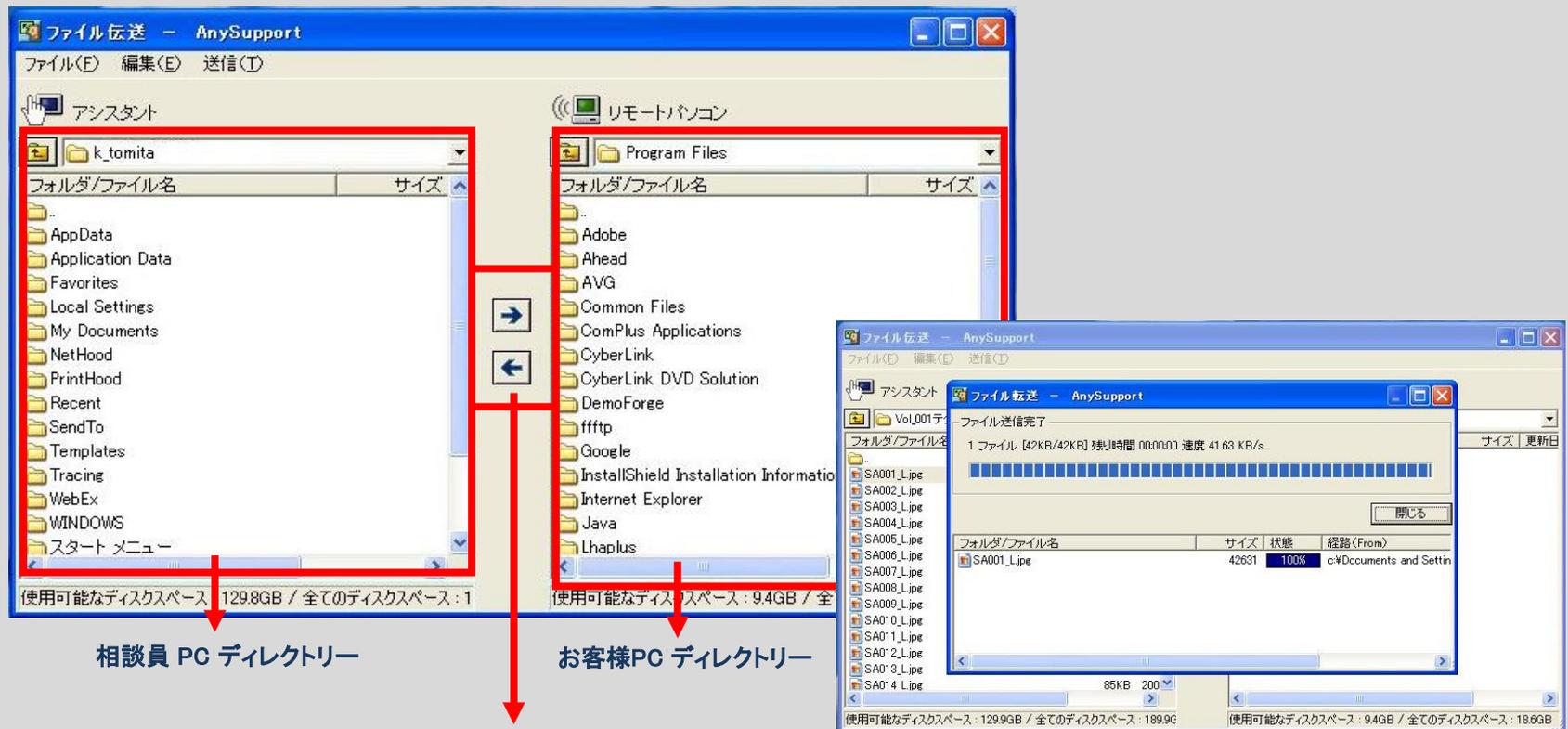
### 27 | 再起動後、自動再接続機能

お客様のPCを再起動する際は、再認証なく自動的に接続することができます。

# 3.機能紹介

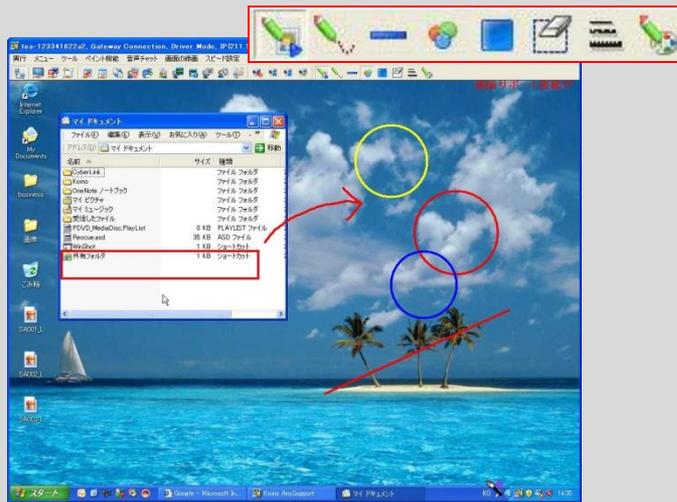
## 機能詳細 便利な機能の一部をご紹介します

### ファイル転送 相談員とお客様の双方向でファイル転送が可能です。



## ● 機能詳細 便利な機能の一部をご紹介します

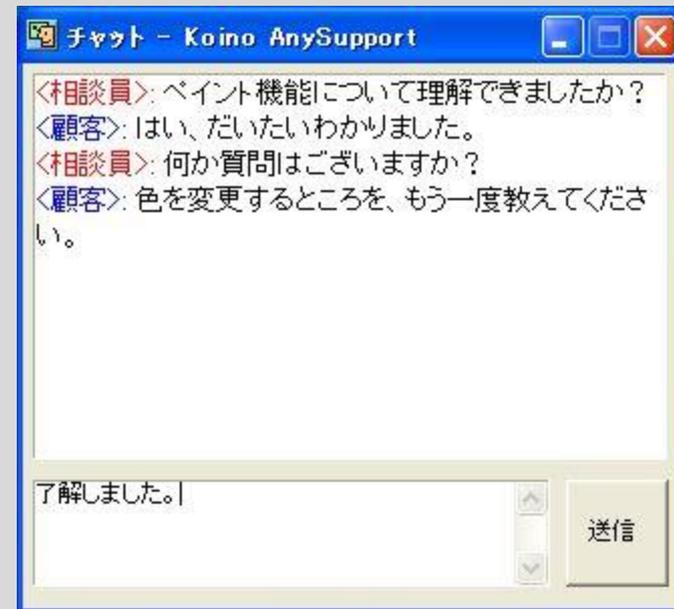
### ● 描画(ペイント)



-  **曲線**—曲線を自由に描けます。
-  **直線**—直線を描きます。
-  **円**—円を描きます。
-  **四角形**—四角形を描きます。
-  **ペンの太さ**—ペンの太さを変更します。
-  **ペンの色**—ペンの色を変更します。

### ● チャット

顧客とチャットを行うことができます。  
電話を使わずに対話することができます。  
オンライン抗議及び機能の説明などに便利です。



## ● 機能詳細 便利な機能の一部をご紹介します

● オプション ..... いろんな機能をオプション機能にて設定することができます。



- [1] 画質調整
- [2] 画面自動スクロール機能
- [3] デスクトップ画面の背景共有機能
- [4] ドライバモード
- [5] マウス追跡
- [6] ブラックスクリーン機能
- [7] キーボード/マウスロック
- [8] 時間設定
- [9] 音転送
- [10] チャット内容の保存
- [11] デフォルト復元



ありがとうございました。

<http://anysupport.jp>