

The Frontier of Remote Access & Control
Virtualization & Cloud computing

AnySupport - Video Edition
(エニーサポート ビデオエディション)

スタートガイド & 操作マニュアル

www.anysupport.jp

2015年11月1日 版

 AnySupport

< 目次 >

AnySupport Video Editionとは？・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

初めてAnySupportをご利用する方のための
スタートガイド・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

AnySupportプログラム
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

AnySupport Video Editionオペレーター画面
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

AnySupport Video Editionお客様の端末画面
操作マニュアル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30



AnySupport Video Edition(ビデオエディション)は、お客様がお持ちのモバイル端末に搭載されたカメラで現場の状況を撮影し、その映像をリアルタイムでオペレーターと共有する仕組みです。

そのため、インターネットに接続していない家電製品や自動車などのトラブル解決時にも、スピーディー&スムーズなリモートサポートを可能にします。

- インターネットにつながっていない製品でもお客様の端末カメラを通してリモートサポートが可能です。
- リアルタイムで映像を共有できるので、動きもそのままオペレーターに伝えることができます。
- オペレーターとお客様がリアルタイムで映像を共有するので、多様なサービスのサポートやお問合せにご活用いただけます。



AnySupport Video Edition スタートガイド



管理者

■ 管理者とは？

実際にAnySupportを業務で利用するオペレーターの登録・追加・削除や、オペレーターの情報などを管理します。
管理者画面では、オペレーターのサポート作業の回数や時間、またサポート内容などの情報を統計化したデータをご覧ください。



オペレーター

■ オペレーターとは？

実際にAnySupportを業務で利用し、お客様をリモートサポートします。
お客様にリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードしていただくようご連絡し、合わせて接続認証コードをお伝えします。



お客様

■ お客様とは？

AnySupportのサービスを通して、オペレーターからリモートサポートを受ける御社の製品・サービスをご利用中のお客様です。
お客様はリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードし、オペレーターがお伝えした接続認証コードを入力していただくだけで、すぐにリモートサポートが可能です。

まずは**管理者**としてオペレーターの登録を！

AnySupport

管理者

STEP 01

■ まずは、管理者画面へログイン

AnySupportのホームページ(www.anysupport.jp)にアクセスし、
ページ上部の[ログイン]をクリック。

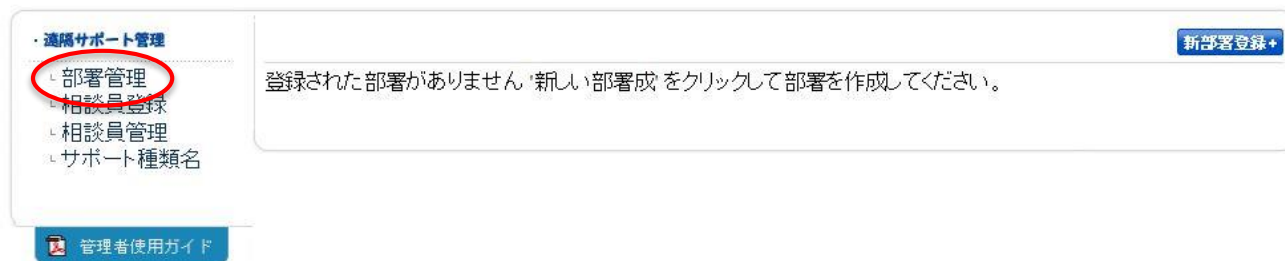
弊社よりお伝えした**管理者IDとパスワード**で、**管理者画面にログイン**してください。



STEP 02

■ 次に、部署の登録

管理者画面にログイン後、左側のメニューバー内の[部署管理]をクリックし、
AnySupportを利用する**部署の名前を登録**してください。



まずは**管理者**としてオペレーターの登録を！

AnySupport

STEP03

管理者

■ 最後に、オペレーターの登録

部署の登録後、左側のメニューバー内の[オペレーター登録]をクリックし、
AnySupportを利用する**オペレーター**の情報を登録してください。

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。

登録可能数 2 (全体 2)	サポート権限 PC + Mobile + Video <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
名前 <input type="text"/>	モバイル / ビデオ 使用 <input type="text" value="いいえ"/>
ID <input type="text"/> 英数字のみで12字以内で入力してください。	
Password <input type="text"/>	Password 確認 <input type="text"/>
会社名 <input type="text" value="koino"/>	
所属 部署 <input type="text" value="部署を選択してください。"/>	
電話 番号 <input type="text"/>	
メール <input type="text"/>	



これで実際に**AnySupport**を利用するオペレーターが登録できました。

さあ、次のステップへ！

STEP 04

※ AnySupportのホームページからの場合

■ オペレーターとしてログイン

AnySupportのホームページ(www.anysupport.jp)にアクセスし、
ページ上部の[ログイン]をクリックし、
管理画面で設定した**オペレーターIDとパスワード**でログインしてください。



■ AnySupportのリモートサポートプログラムを実行

プログラムの[実行]をクリックし、
リモートサポートプログラムを起動します。



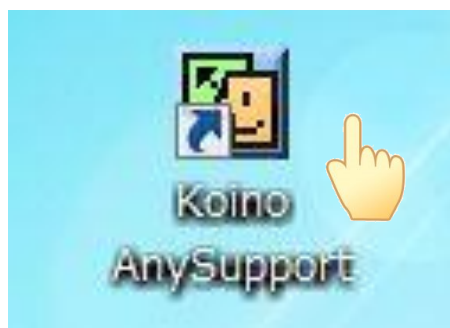
※[ダウンロード]をクリックしてリモートサポートプログラムをPCにインストールした場合は次のページを参照。

STEP 04

※ プログラムをインストールし、
デスクトップ上のアイコンからの場合

■ AnySupportのリモートサポートプログラムを実行

デスクトップ上のアイコンをクリックした後、
プログラムの[実行]をクリックして、リモートサポートプログラムを起動します。



■ オペレーターとしてログイン

管理画面で設定したオペレーターIDとパスワードでログインしてください。

Koino AnySupport

AnySupport KOINO Online Assistance Solution

Sign in 環境設定

ID :

Password : ログイン

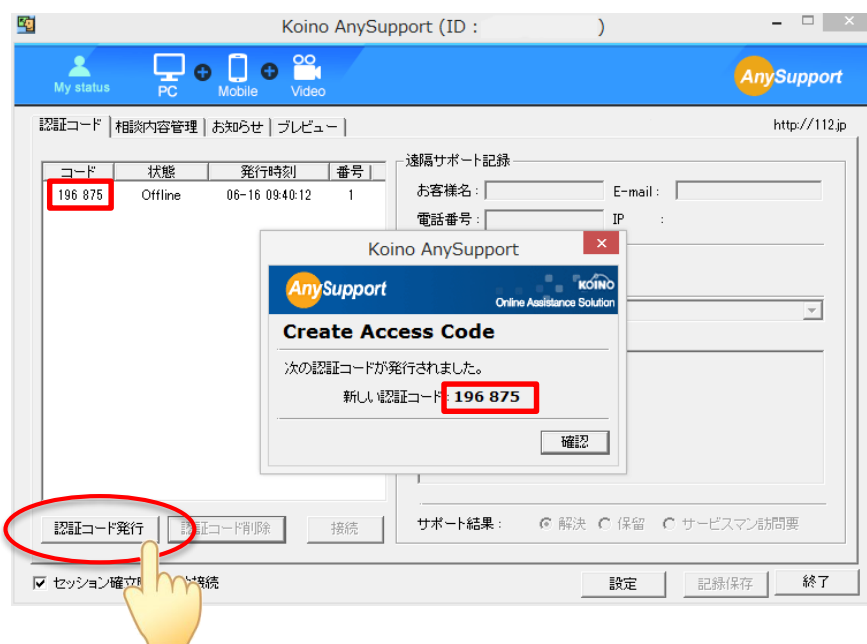
ID保存 PWN保存 自動ログイン

STEP 05

オペレーター

■ お客様の端末に接続するための接続認証コードを発行

AnySupportのリモートサポートプログラムにて、
お客様のパソコンに接続するための接続認証コード(6ケタ)を発行します。



お客様にリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロードして
いただくようご連絡し、合わせて6ケタの接続認証コードをお伝えします。



※弊社でご用意しているユーザー共通接続ページをご利用の場合

STEP06

お客様

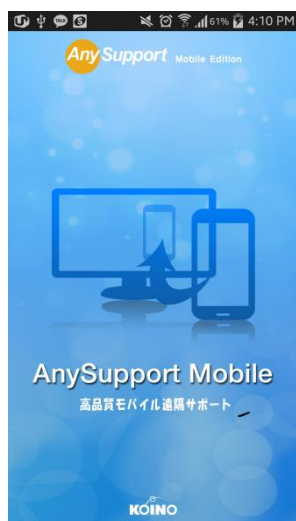
■ お客様がリモートサポート接続用の専用アプリをダウンロード

Google Playストアで「AnySupport」と検索し、

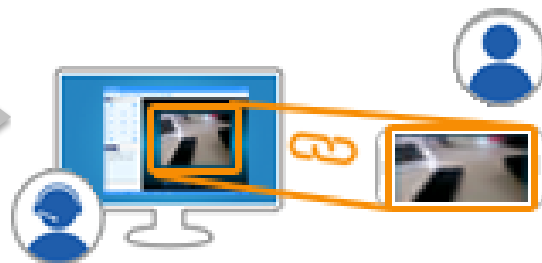
「AnySupport Video Edition」アプリをダウンロード。



「AnySupport Video Edition」アプリを開いていただき、
オペレーターがお伝えした6ケタの接続認証コードをご入力後、
[OK]ボタンを押していただければ、リモートサポート開始となります。



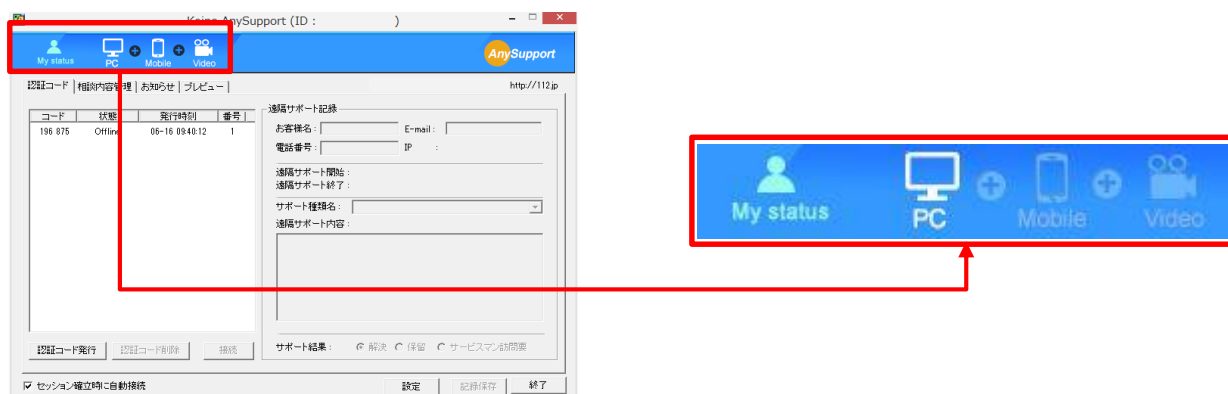
リモートサポート開始！





AnySupport Video Edition
AnySupportプログラム
操作マニュアル

AnySupportプログラム1つで、
モバイルエディションとビデオエディションのご利用が可能です。



既存のAnySupportプログラム1つで、ご契約されたモバイルエディション、およびビデオエディションをご利用いただけます。

AnySupportプログラムの上部の「My Status」に、PC(= AnySupport)、Mobile(= Mobile Edition)、Video(= Video Edition)のイラストの中で、白くなっているものは現在契約中であるためご利用いただけるサービスです。



AnySupportプログラムの構成

1. 「認証コード」タブ

接続認証コードの発行やサポート内容の記録ができます。

2. 「相談内容管理」タブ

記録したサポート内容の変更や閲覧ができます。

3. 「お知らせ」タブ

AnySupportのメンテナンスの情報などをご覧いただけます。

4. 「プレビュー」タブ

現在、サポート中のお客様のサポート画面をご覧いただけます。

1. 「認証コード」タブ



1. 「認証コード」タブの機能一覧

タブ

コード	状態	発行時刻	番号
196 875	Offline	06-16 09:40:12	1

Offline : 未接続
Online : お客様ログイン中
Connected : 接続中
Expired : 接続終了

遠隔サポート記録
お客様名: _____ E-mail: _____
電話番号: _____ IP: _____
遠隔サポート開始:
遠隔サポート終了:
サポート種類名: _____
遠隔サポート内容:
サポート結果: 解決 保留 サービスマン訪問要

① 認証コード発行 認証コード削除 接続
② 遠隔サポート記録
③ サポート種類名
④ 遠隔サポート内容
⑤ サポート結果
⑥ 設定 記録保存 終了

- ① 接続認証コードの発行・削除・接続
お客様にお伝えする接続認証コードを発行・削除します。
- ② 遠隔サポート記録
サポートをしたお客様の情報を記録できます。
- ③ サポート種類名
管理者ページで事前に登録した「サポート種類」の中から選択します。
- ④ 遠隔サポート内容
サポート内容を記録できます。
- ⑤ サポート結果
サポート結果を「解決」、「保留」、「サービス訪問必要」の中から選択することができます。
- ⑥ 設定
一定時間操作を行わない場合、自動的にタイムアウトする分数の設定が可能です。

1. 「認証コード」タブの機能一覧

接続認証コードの発行・削除・接続をする。

● 接続認証コードの発行

認証コード発行

プログラム起動時に、自動的に接続認証コードが発行されます。それ以降に接続認証コードを発行する場合は、「認証コード発行」ボタンを押してください。接続認証コードは10個まで発行することができます。

● 接続認証コードの接続

セッション確立時に自動接続

「セッション状態でonline時自動接続」にチェックが入っている場合：
(※デフォルトの状態です)

オペレーターが認証コード発行後、お客様によってリモートサポート接続用の専用アプリ上で6ケタの接続認証コード入力⇒「OK」ボタンが押されれば、自動的にオペレーターとお客様の端末が接続されます。

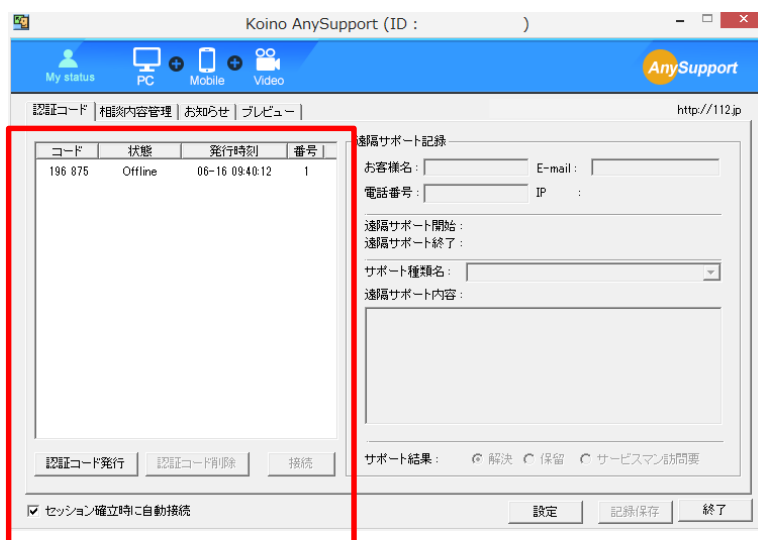
「セッション状態でonline時自動接続」にチェックが入っていない場合：

オペレーターが認証コード発行後、お客様によってリモートサポート接続用の専用アプリ上で6ケタの接続認証コード入力⇒「OK」ボタンが押されると、接続認証コードの横に表示された状態が「online」に変わるため、そこでオペレーターが「接続」ボタンを押すことでオペレーターとお客様の端末が接続されます。

● 接続認証コードの削除

認証コード削除

発行した接続認証コードやサポートが終了した接続認証コードを画面から削除したい場合、画面上の接続認証コードをクリックして選択し、画面下の「認証コード削除」ボタンを押してください。



1. 「認証コード」 タブの機能一覧

サポート内容やお客様の情報を記録・保存する。

「遠隔サポート記録」、「サポート種類名」、「遠隔サポート内容」、「サポート結果」では、実際にサポートしたお客様の情報やサポート内容を記録することができます。記録を保存する場合には、画面右下の「記録保存」を押してください。

保存したサポート記録は「相談内容管理」タブの画面上で修正および閲覧、管理者画面で閲覧することができます。

● 遠隔サポート記録

サポートをしたお客様の情報を記録できます。
 お客様の名前、メールアドレス、電話番号の入力ができます。
 IPアドレスはお客様側のアドレスになります。(※自動表記のため、修正はできません)

● サポート種類名

管理者ページで事前に登録した「サポート種類」の中から選択します。
 (※登録方法は「管理者ページマニュアル」参照)

● 遠隔サポート内容

サポート内容を自由に記録できます。

● サポート結果

サポート結果を「解決」、「保留」、「サービス訪問必要」の中から選択することができます。

The screenshot shows the '遠隔サポート記録' (Remote Support Record) form in the AnySupport application. The form is divided into several sections:

- Customer Information:** Fields for 'お客様名' (Customer Name), 'E-mail', '電話番号' (Phone Number), and 'IP'.
- Support Details:** Fields for '遠隔サポート開始' (Remote Support Start), '遠隔サポート終了' (Remote Support End), 'サポート種類名' (Support Category Name), and '遠隔サポート内容' (Remote Support Content).
- Support Result:** Radio buttons for '解決' (Solved), '保留' (Reserved), and 'サービスマン訪問要' (Service Man Visit Required).
- Buttons:** '設定' (Settings), '記録保存' (Save Record), and '終了' (End).

The form is currently empty, and the '記録保存' button is highlighted with a red box.

2. 「相談内容管理」 タブの機能一覧



2. 「相談内容管理」 タブの機能一覧

「認証コード」タブ内の「遠隔サポート記録」、「サポート種類名」、「遠隔サポート内容」、「サポート結果」の欄で記入した内容を修正および閲覧することができます。記録したサポート内容は、日付で絞って検索したり、エクセルにエクスポートすることも可能です。

※他のオペレーターIDでログインしたオペレーターのサポート内容は閲覧することができません。管理者ページにて、全オペレーターの記入内容を一括で閲覧することができます。

タブ

認証コード | **相談内容管理** | お知らせ | プレビュー | http://112.jp

2015年 6月 8日 ~ 2015年 6月 16日 表示 Excelデータでダウンロード

2015-6-8 ~ 2015-6-16

障害種類	発生件数	発生比率
[New]	0	0%
[New]	0	0%
すべて	0	0%

	発生件数	発生比率
解決	37	100%
保留	0	0%
訪問サポート必要	0	0%
チェックなし	0	0%
すべて	37	100%

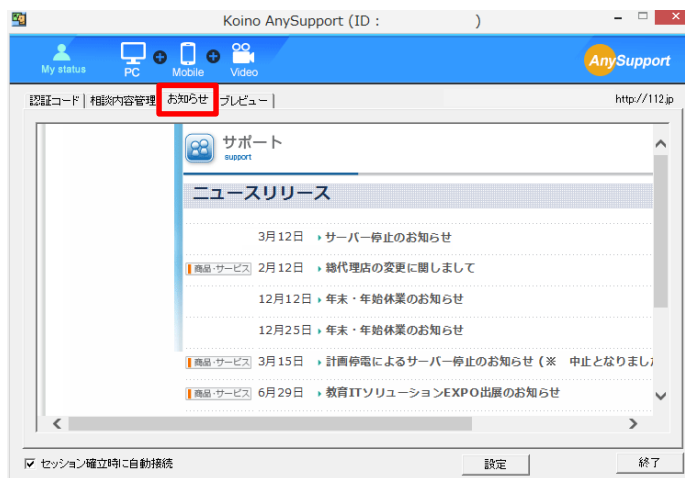
検索データ表示(Excel)

セッション確立時に自動接続 設定 終了



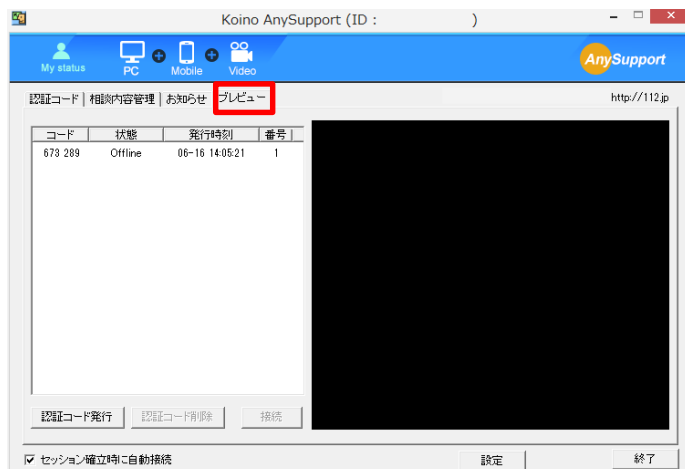
3. 「お知らせ」タブの機能一覧

「お知らせ」タブでは、AnySupportのトップページの「ニュースリリース」にリンクしており、メンテナンスの情報や弊社休業日のお知らせなどをご覧いただけます。



4. 「プレビュー」タブの機能一覧

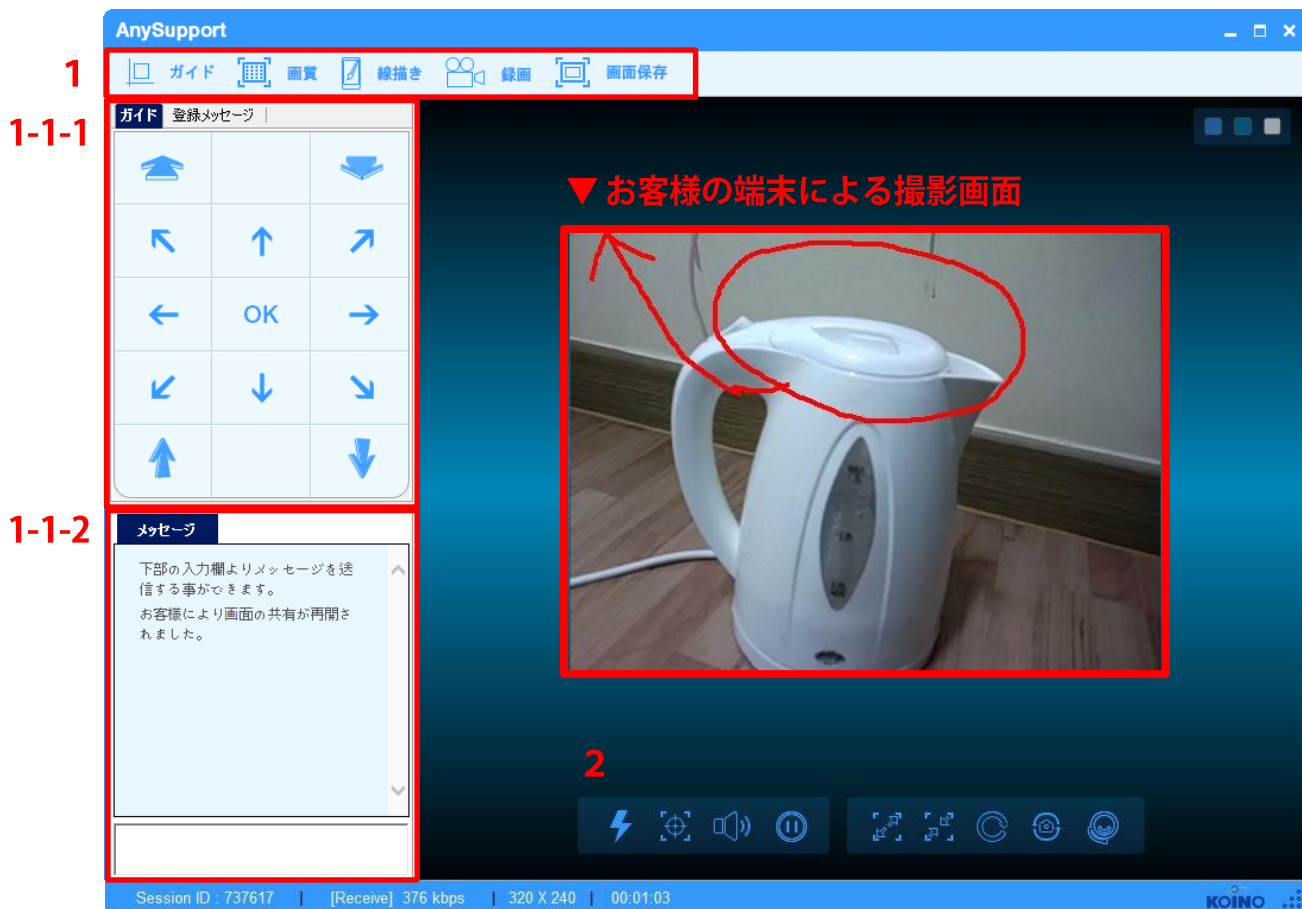
「プレビュー」タブでは、サポート中のお客様のサポート中の画面をご覧いただけます。複数のお客様を同時対応時に便利な機能です。





AnySupport Video Edition

オペレーター画面 操作マニュアル



オペレーター画面の機能一覧

1. 上段バー

- 1-1 案内画面ON/OFF
 - 1-1-1 案内ボタン/定型句
 - 1-1-2 メッセージ
- 1-2 画面の調節
- 1-3 ペイント
- 1-4 録画
- 1-5 キャプチャー

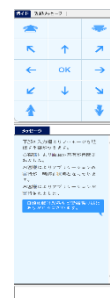
2. 下段バー

- 2-1 フラッシュON/OFF
- 2-2 フォーカス調整
- 2-3 スピーカーフォンON/OFF
- 2-4 画面共有の一時停止
- 2-5 画面の拡大/縮小
- 2-6 画面の回転
- 2-7 前面・背面カメラの切替
- 2-8 ビデオ通話



1-1 案内画面ON/OFF

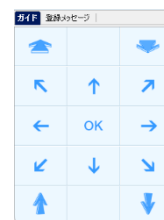
オペレーター画面の左側に表示される案内画面の表示・非表示を選べます。
案内画面は、下記の「案内ボタン」、「定型句」、「メッセージ」の3つで構成されています。



1-1-1 案内ボタン

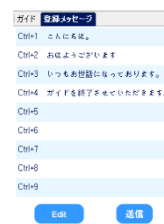
オペレーターからお客様に撮影してほしい部分をお客様の端末上の画面上に矢印マークでお伝えできる機能です。

矢印マークを押すと、「カメラを右に移動してください。」などのメッセージがお客様の端末画面上に表示されます。



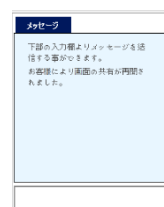
1-1-1 定型句

ショートカットキーに挨拶文やよく使う文章を登録することができます。
文章はお客様の端末画面上に表示されます。



1-1-2 メッセージ

業務の過程でお客様にお伝えしたいことをこのメッセージウィンドウに入力すると、そのメッセージがお客様の端末画面上に表示されます。



1-1-1 案内ボタン

オペレーターからお客様に撮影してほしい部分をお客様の端末上の画面上に矢印マークでお伝えできる機能です。

矢印マークを押すと、「カメラを右に移動してください。」などのメッセージがお客様の端末画面上に表示されます。

▼オペレーター画面上の 「案内ボタン」



▼お客様の端末画面上に 表示されるメッセージ



▼「案内ボタン」ごとのメッセージ一覧

「カメラを前方に移動してください」

「カメラを後方に移動してください」

「カメラを左上に移動してください」

「カメラを上の方に移動してください」

「カメラを右上に移動してください」

「カメラを左に移動してください」

「OK」

「カメラを右に移動してください」

「カメラを左下に移動してください」

「カメラを下の方に移動してください」

「カメラを右下に移動してください」

「カメラを天井の方に向けてください」

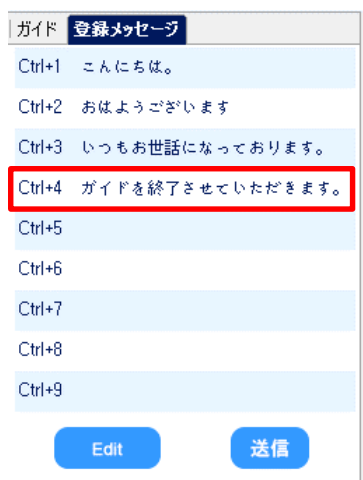
「カメラを地面の方に向けてください」

1-1-1 定型句 および 1-1-2 メッセージ

「定型句」機能では、ショートカットキーに挨拶文やよく使う文章を登録することができます。文章はお客様の端末画面上に表示されます。

また、「メッセージ」機能では、業務の過程でお客様にお伝えしたいことをメッセージウィンドウに入力し、お客様の端末画面上に表示させることができます。

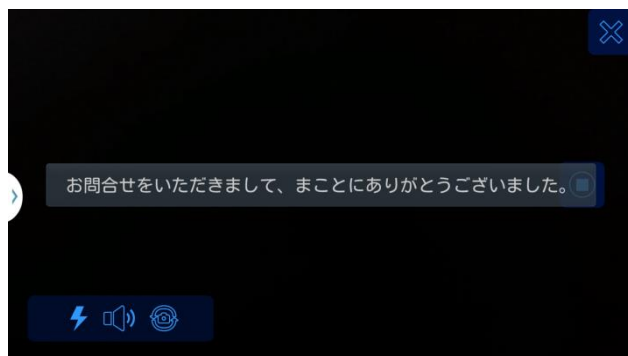
▼オペレーター画面の「定型句」画面



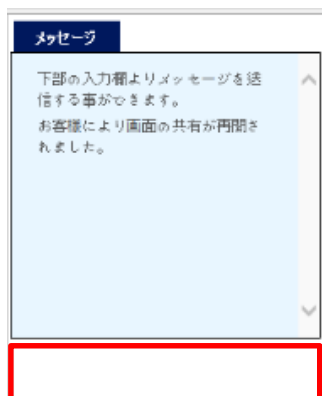
コントロールキーと
数字キー「4」を
同時に押す



▼お客様の端末画面上に表示されるメッセージ



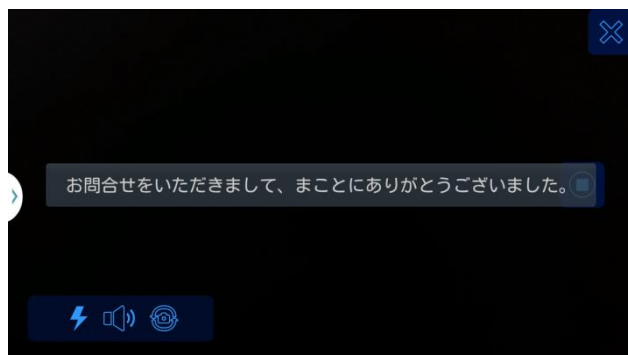
▼オペレーター画面の「メッセージ」画面



入力したい
メッセージを直接
「メッセージ」画面に
打ち込む



▼お客様の端末画面上に表示されるメッセージ





1-2 画面の調節

カメラの映像の解像度を高画質、中画質、低画質の3段階に調整できます。

1-2-1 低画質

カメラの映像の解像度を低画質に調整できます。



1-2-2 中画質

カメラの映像の解像度を中画質に調整できます。



1-2-3 高画質

カメラの映像の解像度を高画質に調整できます。





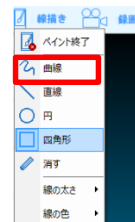
1-3 ペイント

お客様の端末の画面上に、線や図形を直接書き込み、視覚的に説明することができます。

1-3-1 曲線



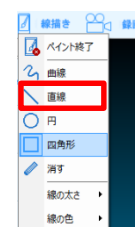
お客様の端末の画面上に、手書きで自由に線を書き込むことができます。



1-3-2 直線



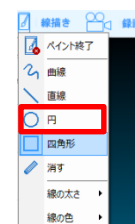
お客様の端末の画面上に、直線を書き込むことができます。



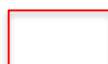
1-3-3 円



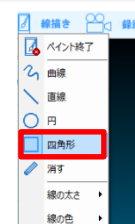
お客様の端末の画面上に、丸い図形を書き込むことができます。



1-3-4 四角



お客様の端末の画面上に、四角い図形を書き込むことができます。



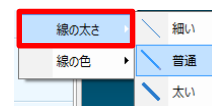


1-3 ペイント

お客様の端末の画面上に、線や図形を直接書き込み、視覚的に説明することができます。

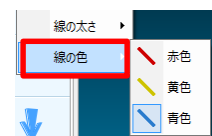
1-3-5 線の太さ

線の太さを「細い」「普通」「太い」の3段階で変更することができます。



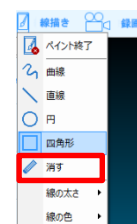
1-3-6 線の色

線の色を「赤」「黄色」「青」の3種類から選ぶことができます。



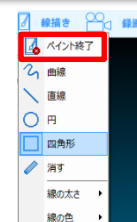
1-3-7 消しゴム

書き込んだ線や図形を消すことができます。



1-3-8 ペイント終了

ペイントを終了します。



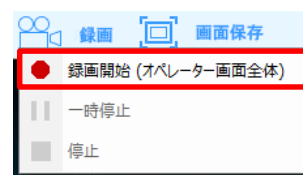


1-4 録画

お客様の端末カメラの映像、もしくはオペレーター画面上の映像を選び、動画で録画することができます。

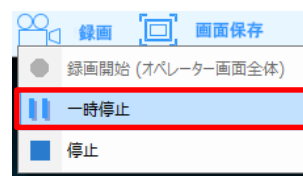
1-4-1 録画開始(オペレーター画面全体)

オペレーター画面上の映像までを録画します。



1-4-2 一時停止

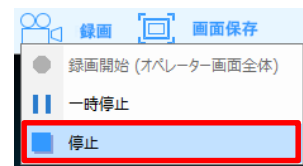
録画を一時的に停止します。



1-4-3 終了

録画を終了します。

「終了」ボタンを押すと、録画された映像ファイルの保存フォルダが自動で開きます。





1-5 キャプチャー

現在のオペレーター画面をキャプチャーして、保存することができます。

「キャプチャー」ボタンを押すと、キャプチャーされた画像ファイルが自動で開きます。

2-1フラッシュON/OFF

お客様の端末カメラのフラッシュのON/OFFを切替えることができます。
(デフォルトはOFF状態です)



2-2 フォーカス調整

撮影対象とおお客様の端末カメラのピントがずれた場合、改めて撮影対象にピントを合わせる
ことができます。



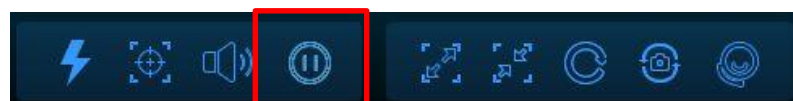
2-3 スピーカーフォンON/OFF

サポート中でもお客様の端末に電話をかけることができます。スピーカーフォンをONに
して、お客様にハンズフリーで通話いただけます。(デフォルトはON状態です)



2-4 画面共有の一時停止

お客様の端末カメラによる映像の共有を一時的に停止することができます。



2-5 画面の拡大/縮小

オペレーター画面上の映像画面(お客様の端末による撮影画面)を見やすい大きさに拡大および縮小することができます。



2-6 画面の回転

オペレーター画面上の映像画面を90度ごとに回転することができます。



2-7 前面・背面カメラの切替

お客様の端末前面カメラ/背面カメラの映像に切替えることができます。前面カメラに切替え、オペレーターとのビデオ通話も可能です。(デフォルトは背面カメラです)



2-8 ビデオ通話

オペレーターの端末カメラによる映像をお客様の端末の画面の左上に表示させ、オペレーターとお客様の間でビデオ通話ができます。





AnySupport Video Edition

お客様の端末画面 操作マニュアル

お客様側からもプライバシー保護のために、リモートサポートの一時中断や終了が可能です。また、コミュニケーション機能も充実しています。



お客様の端末画面上の機能一覧

1. フラッシュ
2. スピーカーフォンの切替
3. 前面・背面カメラの切替
4. 画面共有の一時停止
5. リモートサポートの終了

1 フラッシュ

お客様側からも、端末カメラのフラッシュのON/OFFを切替えることができます。
(デフォルトはOFF状態です)



2 スピーカーフォンの切替

お客様側からも、スピーカーフォンをONにして、ハンズフリーで通話いただけます。
(デフォルトはON状態です)



3 前面・背面カメラの切替

お客様側からも端末の前面カメラ/背面カメラを切替えることができます。前面カメラでオペレーターとのビデオ通話も可能です。(デフォルトは背面カメラです)



4 画面共有の一時停止

オペレーターへの端末カメラによる映像の送信を一時中断することができます。



5 リモートサポートの終了

お客様側からリモートサポートを終了させることができます。



The background is a deep blue gradient. In the lower half, there is a world map composed of small, light blue dots. A grid of thin white lines is overlaid on the map. On the left side, there are several abstract, flowing light trails in shades of blue and green, some appearing as thin lines and others as thicker, curved bands. A bright white starburst or lens flare effect is positioned near the center of the map, where a light trail seems to converge.

Thank you!