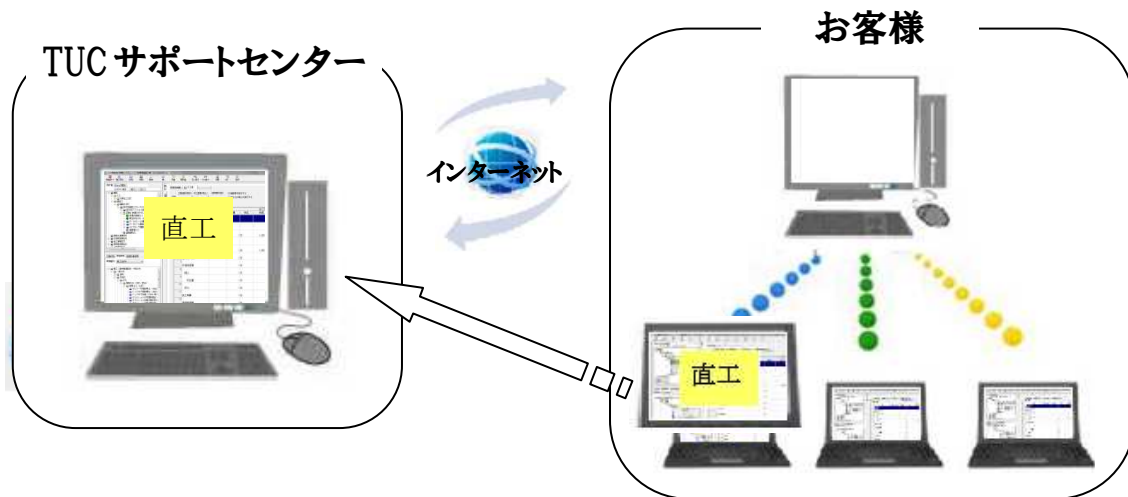


リモートサポートの概要



リモートサポートの目的

インターネットを介してお客様のパソコン画面を TUC サポートセンターのパソコンに表示し、画面を共有しながら解りやすく操作、設定方法などをアドバイスさせて頂くサービスです。

リモートサポートのメリット

- 1 お客様のパソコン画面を直接確認できるため、状況を正確に把握できます。
- 2 お客様のパソコン画面上にポインタなどを直接表示し、アドバイスすることができます。
- 3 お客様のパソコンを、お客様の代わりに操作しながらご説明することが可能です。

リモートサポートの準備

- ①サービスを受けるパソコンをインターネットにつなげる。
(ローカル LAN の環境である場合、WiFi 機器を設置して対応も可能です。)
- ②リモートソフト「Team Viewer」のインストール
 - * 社内パソコンの場合、管理している部所確認が必要です。
 - * セキュリティに関しては、別紙、「Team Viewer セキュリティ保護方針」「リモートメンテナンスサービスのご利用規約」を参照して下さい。

利用手順

STEP1

- ・ **お客様よりID、パスワードの発行**
電話相談中に状況把握や説明が難しい場合、まず専用プログラムを実行して画面上に表示された ID、パスワードを当社サポート担当者にお伝えください。

STEP2

- ・ **接続**
当社サポートセンターの専用パソコンよりお客様のID、パスワードを指定してお客様のパソコンへ接続します。

STEP3

- ・ **問題解決**
当社サポート担当者がお客様と会話をしながらPC画面をマウスとキーボードで操作して、問題を解決していきます。

STEP4

- ・ **切断**
お客様のパソコンで実行した専用プログラムの画面を終了して下さい。

STEP5

- ・ **リモートサポート終了**
終了後、当社でリモートサポート履歴(問題解決に対する操作支援内容を記録)を作成します。

利用手順詳細

STEP1

・お客様よりID、パスワードの発行

①専用プログラムの実行 「Team Viewer」を起動。



デスクトップのアイコンをクリック

②IDとパスワードを確認して、TUCサポートに接続

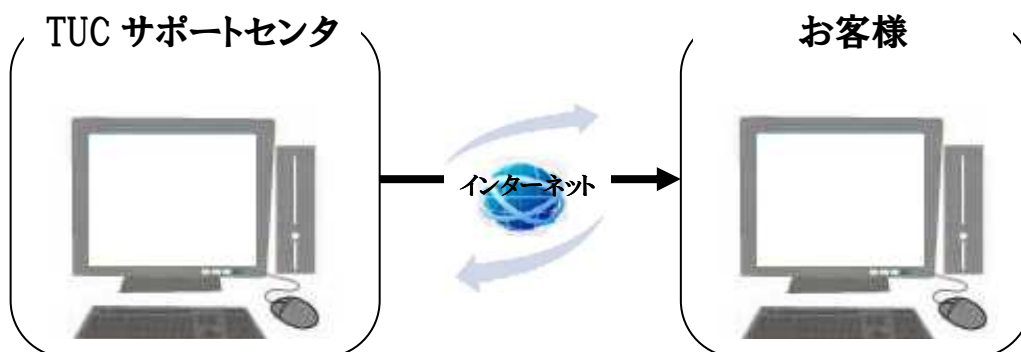


③そのまま待機します。

STEP2

・接 続

①IDとパスワードを指定して、お客様のパソコンと接続します。

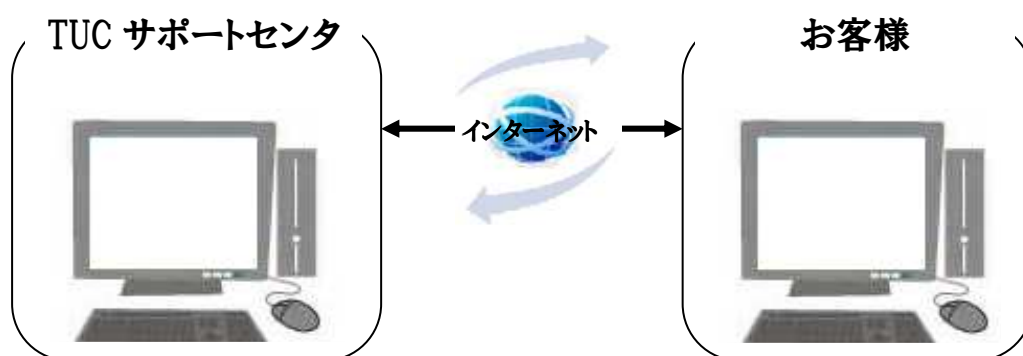


* IDとパスワードが合致しなければ接続できません。

またパスワードは、One Time パスワードとなっており、1度のみ使用可能です。

STEP3

・問題解決



STEP4

・切 断



「セッションが終了しました」と表示されますので「キャンセル」をクリックして終了します。

STEP5

・リモートサポート終了
(リモートサポート履歴の提出)

TUC サポートセンター



- ・メール
- ・FAX

