

System Advantages for You

リモートサポートソリューション RemoteCall 紹介資料

2021年1月
セイ・テクノロジーズ株式会社



会社概要

システム管理者やパートナーに利便性のある製品を市場に提供するためのメッセージ「**System Advantages for You**」を企業ミッションとしております。

会社名 セイ・テクノロジーズ株式会社

本社所在地

〒112-0005
東京都文京区水道1丁目12-15 白鳥橋三笠ビル8階



資本金 / 設立

9,000万円 / 2001年3月



主要役員

代表取締役社長 三瓶 千里

事業内容

オープン系サーバーシステムの運用管理ソリューションの提供

- ・自立分散型サーバー監視ソフト『BOM for Windows』の開発・販売
- ・高機能ジョブスケジューラー『Job Director』の開発・販売
- ・サーバー設定仕様書自動生成サービス『SSD-assistance』の開発・販売
- ・クラウドストレージ活用ツール『CSDMT』の開発・販売
- ・その他、運用管理に関するコンサルティング・技術支援・開発

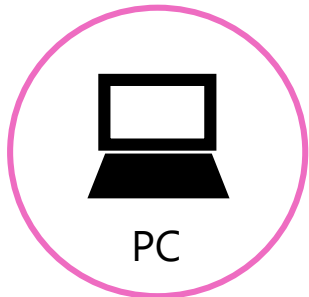


機能一覧

RemoteCallは1ライセンスで、パソコン操作支援、モバイル操作支援、現場作業支援のすべてを実現できます。

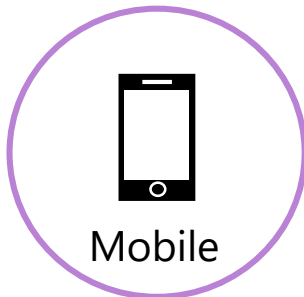
1つのログイン画面からPCサポート、モバイルサポート、現場サポートにそれぞれログインすることができます。

PCサポート



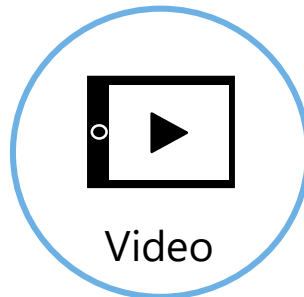
PC

モバイルサポート



Mobile

現場サポート



Video

PCサポート

PCサポートとは

サポート担当者が、“インターネット経由でお客様PCを直接見たり、遠隔操作できる”ヘルプデスク支援ツールです



- 1) 言葉だけのコミュニケーションでは理解しづらい内容を容易に共有できます。
- 2) 解決までの時間が短縮するだけでなく、一度の対応で解決に導けます。
- 3) 満足度が劇的に高まります。

国内シェアは67%。米国国防総省が全世界の拠点サポートでも利用している実績のあるソリューションです。

PCサポート：主な特長

1. 簡単接続：お客様側の事前準備はいりません。
 - 接続ページにアクセスしてクリックするだけで簡単接続
 - 管理者権限も不要
 - 顧客側PCは多言語OS対応（日英韓中仏を自動判別）
2. 高い接続率：NWやOS環境に依存しない高い接続率
 - Firewall, Proxy, NAT等に対応（http、httpsが通る環境なら接続可能）
 - 顧客側はあらゆるOS（7, 8, Server2008～, MacOS）に対応
3. 速い：タイムラグの少ない制御スピード
 - カーネルレベル（OSの最も深い層）コントロールによる高速性
 - リアルタイムデータ圧縮、キャッシング技術を駆使した高速データ転送

PCサポート：主な特長

4. 徹底したセキュリティ対策 & リスク対策

| 機能 | 内容 |
|-----------------------|------------------------------------|
| NAT/プロキシ/FW越しの接続が可能 | 企業内のセキュリティポリシーの変更が不要 |
| 暗号化処理 | お客様とのやりとり内容はEnd-to-Endで暗号化処理されます |
| 接続同意 | 遠隔接続前に、お客様の許可を求める画面を表示できます |
| IP/MACアドレス制限（オペレータPC） | 登録されたオペレータ端末以外からの利用を防止します |
| レコーディング | リモート操作中の様子を録画できます |
| 制御権限コントロール | オペレーター毎に権限設定が可能（例.代行操作権限を付与するか否か等） |
| サポート履歴管理 | 誰がいつ利用したかの履歴を確認できます |

PCサポート：主な特長

5. サポート効率を高める豊富な機能

- 接続ページにアクセスしてクリックするだけで簡単接続
- 管理者権限も不要
- マウス・キーボード制御、描画機能
- Ctr+Alt+Del転送、URL転送、ファイル転送、リモートプリンター
- 再起動後再接続、セーフモードでの再接続、ログインユーザ切替
- True Color支援、マルチモニター
- 顧客PCのシステム情報/プロセス情報の閲覧・管理
- 画面保存、録画、エスカレーション

サポートを受ける側は多数いても同時にサポートするのが1台ならば1ライセンスでOK

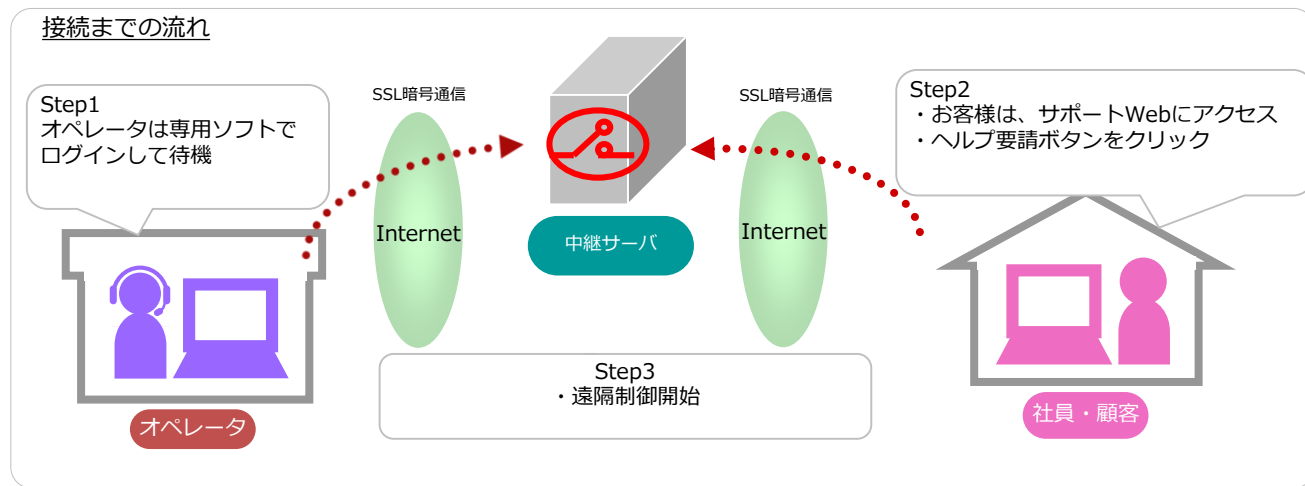


6. 1ライセンス=1同時接続：低投資で不特定多数のサポートが可能

7. 国内シェア67%の安心の実績

PCサポート：接続までの流れ

お客様はWebにアクセスして、クリックするだけの簡単接続。



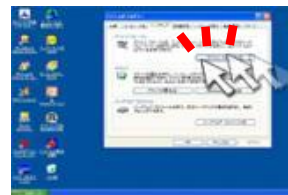
お客様側の操作イメージ

- ①サポートWebにアクセスし、アイコンをクリック (ワントタイムの接続コードを入力する接続方法もあり)



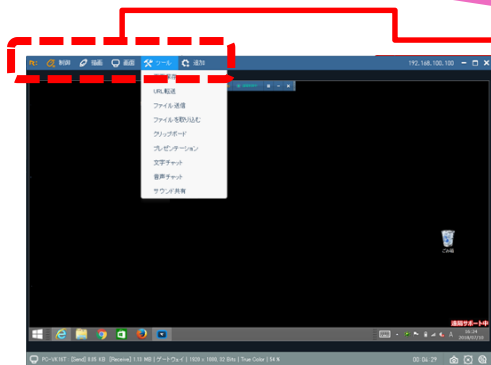
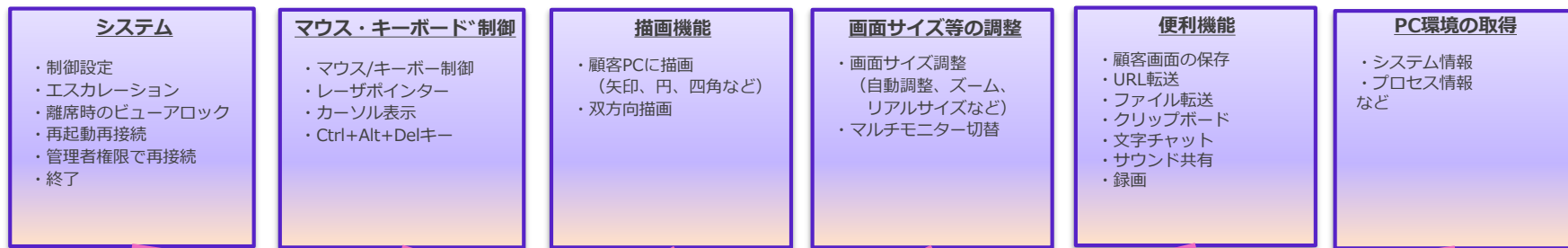
- ②オペレータから教えられたPINコードを入力

- ③遠隔制御開始



PCサポート：主な機能

サポート効率を高める各機能は、オペレータ画面上部からご利用いただけます。
オペレータ毎に各機能の利用可否を、管理者画面で制限できます。



オペレータ画面（遠隔制御中）

PCサポート：動作環境

■ Windows環境

| 項目 | 内容 |
|-----------|--|
| OS | Windows Server 2008 R1/R2、Windows Server 2012 R1/R2、Windows Server 2016、Windows 7、8、8.1、10 |
| 対応機種 (PC) | Pentium4 2.0GHz、512MB 以上 |
| ネットワーク | インターネットに接続できる環境 |
| ファイアウォール | Out Bound 80 (http) /443 (https) Port Open |

※ Windows8 RT、Surface RT、Windows 10 S はサポート対象外

■ Mac環境

| 項目 | 内容 |
|-----------|--|
| OS | OS X 10.8 ~ 10.13 * オペレータ環境では、利用不可 |
| 対応機種 (PC) | Intel基盤のMac PC |
| ネットワーク | インターネットに接続できる環境 |
| ファイアウォール | Out Bound 80 (http) /443 (https) Port Open |

モバイルサポート

モバイルサポートとは

1. iOS版

画面共有推奨環境 : iOS 9~ 12.x

- ① iPhone/iPad端末の画面を確認することができます。
(スクリーンキャプチャ方式)
- ② 専用ブラウザを活用したWEB共有・描画サポートが可能です。

2. Android版

Android 5.0対応

対応機種種の拡大

推奨環境 : Android 4.1~7.1

- ① Android5.0以上ならば、どのメーカーでも画面共有・描画サポートが可能です。
- ② それ以前のOSの場合は、
SAMSUNG製、ソニー製、LG製が直接操作できます。
その他メーカーは、USB経由接続でのリモサポが可能です。

顧客側の接続 イメージ例)

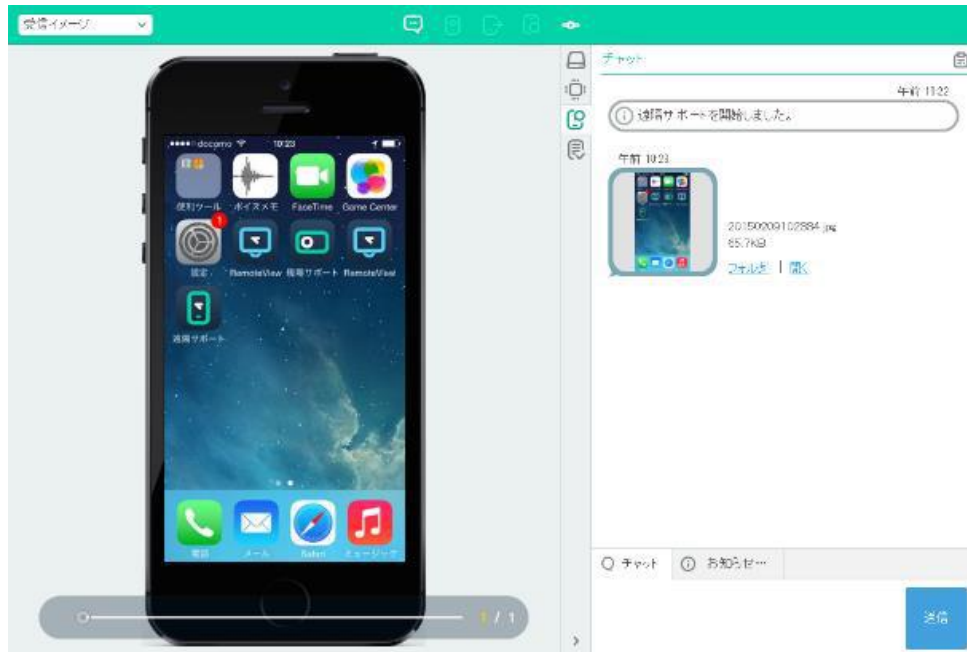


モバイルサポート : iOS

パソコンからiPhoneやiPadなどiOS端末を遠隔制御できます。



チャット画面で接続を開始



バックグラウンド状態で画面キャプチャした場合

顧客が見ている画面を閲覧する場合には、顧客にバックグラウンド状態で端末の電源ボタンとホームボタンを同時に押し画面キャプチャを行います。

モバイルサポート：Android

パソコンからAndroid端末を遠隔制御できます。

1. ダイレクト接続



2. USB経由接続



※さまざまな端末・OSで利用可能です
(モバイル端末メーカーが公開しているADPドライバが必要)

対応機種：

- ①Android5.0：原則どのメーカーでも画面共有・描画サポートできます
- ②それ以前のOS：SAMSUNG製、ソニー製、LG製などに対応

※端末メーカーの協力があれば他機種でも対応可能です

・対応機種：詳しくはお問い合わせください。

モバイルサポート：動作環境

■ オペレーター環境

| 項目 | 内容 |
|-----------|--|
| OS | Windows7、8、8.1、10 |
| 対応機種 (PC) | Pentium4 2.0GHz、512MB 以上 |
| ネットワーク | インターネットに接続できる環境 |
| ファイアウォール | Out Bound 80 (http) /443 (https) Port Open |

※ Windows8 RT、Surface RT、Windows 10 S はサポート対象外

■ 顧客端末環境

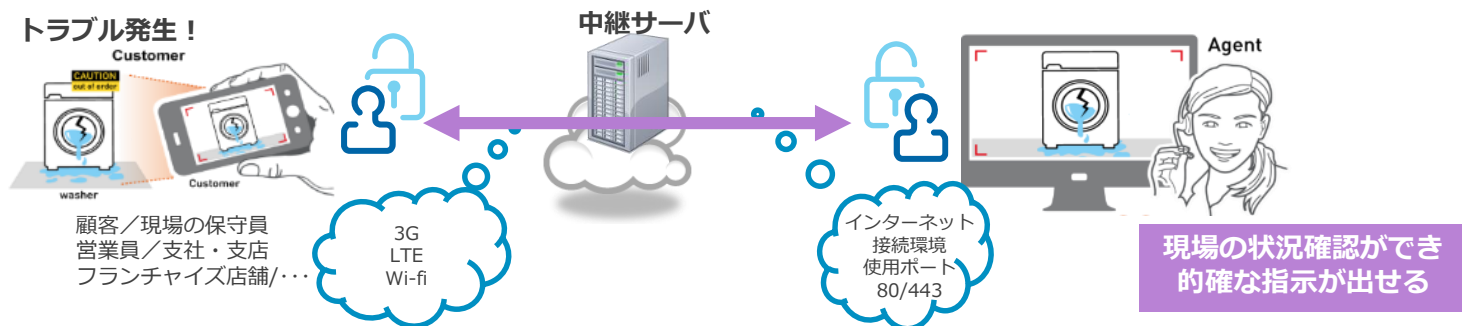
| 項目 | 内容 |
|---------|------------|
| iOS | 9.0 ~ 12.x |
| Android | 4.1 ~ 8.x |

現場サポート



現場サポートとは

スマートフォンのカメラが捕らえた映像を、PC画面にリアルタイム表示し、描画などで指示できるソリューションです。描画での操作指示、キャプチャや録画、位置情報取得などの機能を有しています。



PCまわりのサポートが可能になり、
既存サービスを飛躍的に強化できます！



BIOS設定



プリンタ



ルータ設定

さまざまな用途で活用可能です



事故



故障



病状



作業状況確認



作業指示

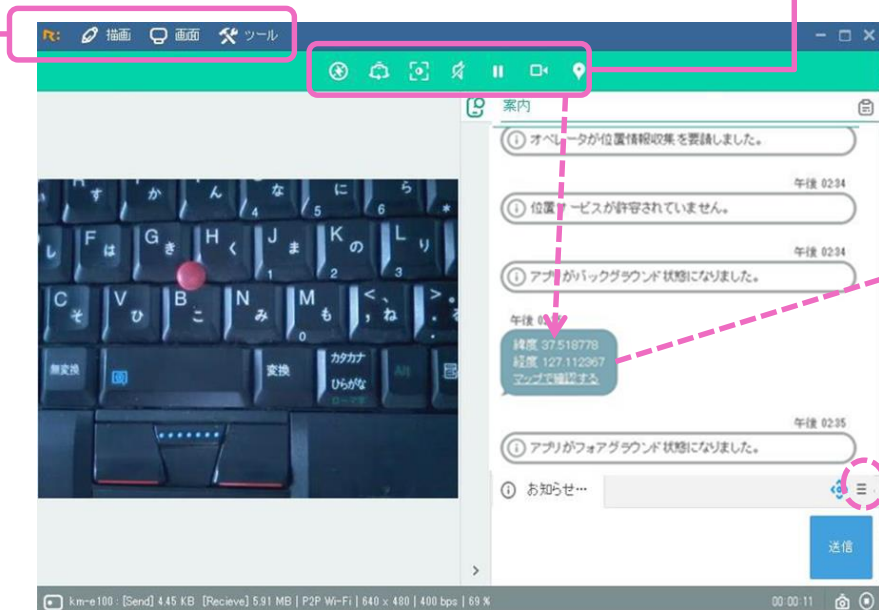
現場サポート：画面イメージ

メニュー

- ・描画：描画タイプ、描画色、全体削除
- ・画面：ズーム、画面にあわせる、画面回転、画質調整
- ・ツール：画面保存、録画

端末制御メニュー

フラッシュオン/オフ、フロント/リアカメラの切替、フォーカス調整、スピーカフォンオン/オフ、動画転送中止/開始、ピクチャー/動画モードに切替、位置情報リクエスト



■ 位置情報



■ 定型文ショートカット

- Ctrl+0 こんにちは!
- Ctrl+1 フラッシュライトをオンにしてください!
- Ctrl+2 少し左側に移動してください!
- Ctrl+3 少し右側に移動してください!
- Ctrl+4 少し上に移動してください!
- Ctrl+5 少し下に移動してください!
- Ctrl+6 少し前に移動してください!
- Ctrl+7 少し後ろに移動してください!
- Ctrl+8 停止してください!
- Ctrl+9 接続を終了します。ありがとうございます。

現場サポート：接続までの流れ

顧客/現場の担当者etc

オペレータ



トラブル発生！

①サポート依頼(電話)

③接続コードの連絡



②ログイン
(事前に専用ソフトをインストール)



④接続コード入力 (6桁)



⑤ビジュアルサポート開始



現場サポート：動作環境

■ オペレーター環境

| 項目 | 内容 |
|----------|--|
| OS | Windows7、8、8.1、10 |
| CPU | Intel dual core processor 2.0GHz以上 |
| メモリ | 2GB 以上 |
| ネットワーク | インターネットに接続できる環境 |
| ファイアウォール | Out Bound 80 (http) /443 (https) Port Open <音声チャット利用時> Out Bound TCP 3478 Out Bound UDP 3478 UDP 10000-20000 |

※ Windows8 RT、Surface RT、Windows 10 S はサポート対象外

■ 顧客端末環境

| 項目 | 内容 |
|--------|----------------------------------|
| OS | iOS 9.0 ~ 12.x、Android 4.1 ~ 8.x |
| ネットワーク | 3G/4GまたはWi-Fi |
| 必須条件 | カメラ機能内蔵 |



セイ・テクノロジーズ株式会社

<https://www.say-tech.co.jp>

お問い合わせ先：東京都文京区水道1丁目12-15 白鳥橋三笠ビル8階

TEL：03-5803-2461 FAX：03-5803-2463

e-mail：sales@say-tech.co.jp



Find us on Facebook

<http://www.facebook.com/SayTech.Japan>