

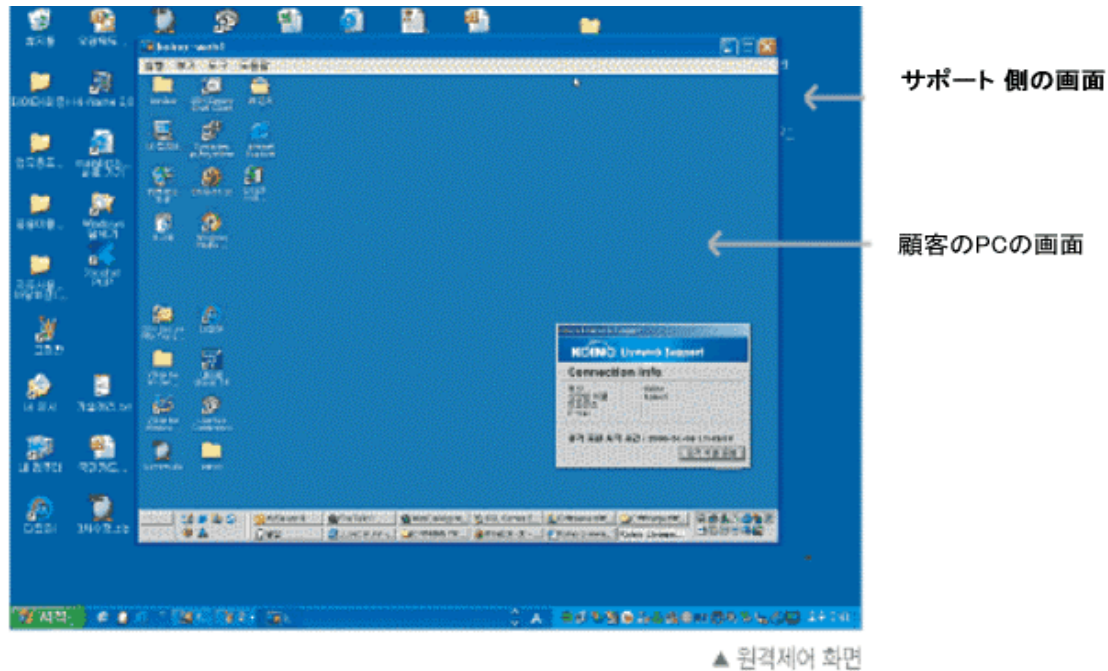
PCany Support Program

日本語バージョン、英語バージョン、韓国語バージョンを用意してあります

有限会社グローバル・コミュニケーション
アルファパック株式会社

▶ LivewebSupportは?

- 遠隔地 **顧客のPCをコントロール**しながら問題を解決するシステムです。
- Call CenterとHelp Deskの相談員が顧客の問い合わせに積極的で簡単に対応できる、**リアルタイムの遠隔サポート**システムです。



▶ 主な機能

One Click

画面共有

チャット / ファイル伝送

顧客の満足度調査

保安

SSLとAES128bitの暗号化アルゴリズムを使用し、セキュリティ機能が万全です。
また一時的な認証暗号を作成し破棄されますのでハッキングを防止します。

ネットワークの環境に自由自在

ウェブの80ポートを利用し、インターネットが使える場所なら

VPN環境やファイアーウォール、プロキシ等に影響なくいつでも顧客と相談員が繋がります。

▶ 特徴及び長所

とても早い画面共有

システムの安定性及び簡単な利用者インターフェイス

ネットワーク環境に制約無し(Network Transparency)

▶ 遠隔支援サービスシナリオ

HomePage: www.homepage.com



カウンセラーから提供された接続認証コードを入力してください。

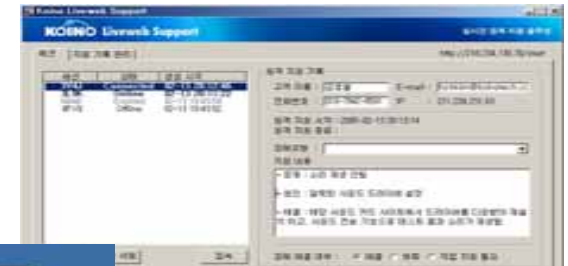
接続認証コード

お客様のPCにカウンセラーがアクセスするのを許可しますか

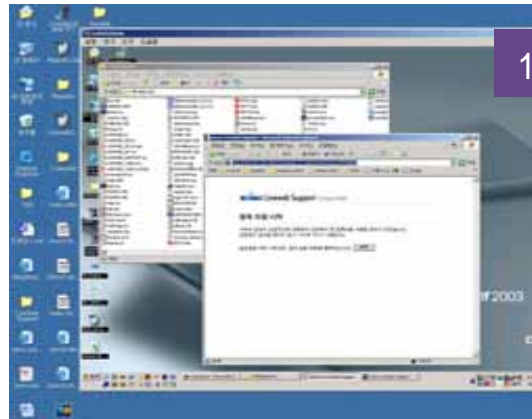
確認

3. 認証番号の入力ウィンドウ

1. 相談員がログインする際に遠隔制御システムで**Single Sign On**になってアクティブする。
2. 相談員と繋がった顧客を特定のURLへと案内して遠隔制御のボタンを**クリック**するようにする。
3. 相談員が作成した**一時的な認証番号**を顧客に知らせて**ウェブ**に入力後に遠隔サポートの許可を得る。
4. 顧客の承認後に遠隔サポート及び**スクリーン**の共有が可能になる。

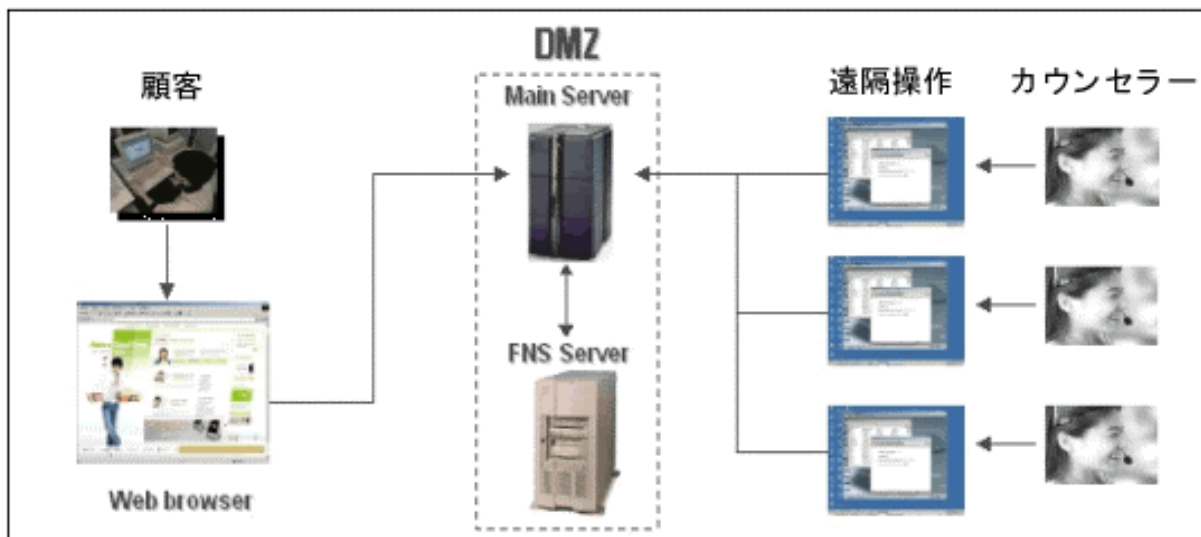


1. 遠隔制御する相談員のプログラム



4. 画面共有をした後の相談員のPC画面

▶ 構成図



▶ システム構成機能

ウェブブラウザ

- 遠隔制御のためのPCany Supportクライアントプログラム自動インストール
- ActiveX方式のコンポーネント技術採用
- セッション連結のための接続認証暗号入力

Main Server

(ライブウェブサポーターサーバー)

- スクリーン共有を通じてリアルタイムの遠隔制御が可能になる
- セッション管理及び使用者の認証管理

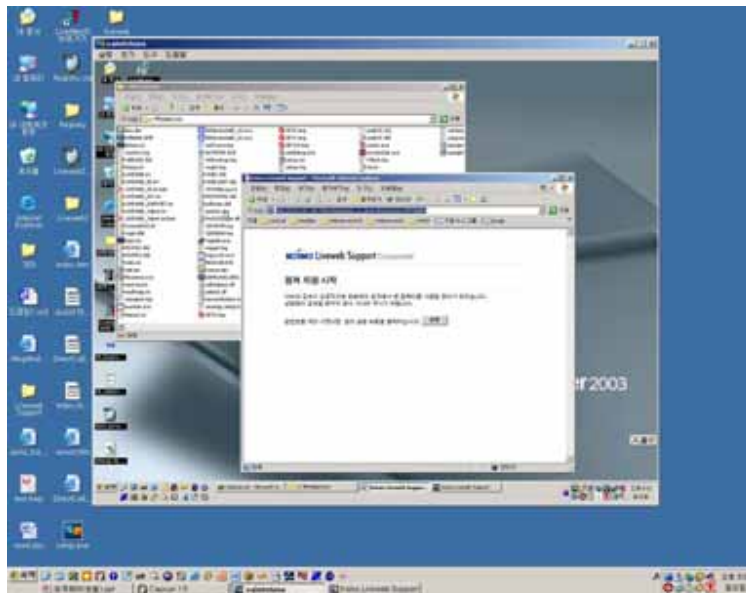
FNS Server

(Firewall/NAT Server)

- ファイアウォール及びVPN網からの遠隔制御を可能にするサーバー
(Network Transparent 提供)
- ファイアウォールのためのポートスキャン技術使用
- VPN網のためのポートフォワード技術使用

▶ 画面共有機能

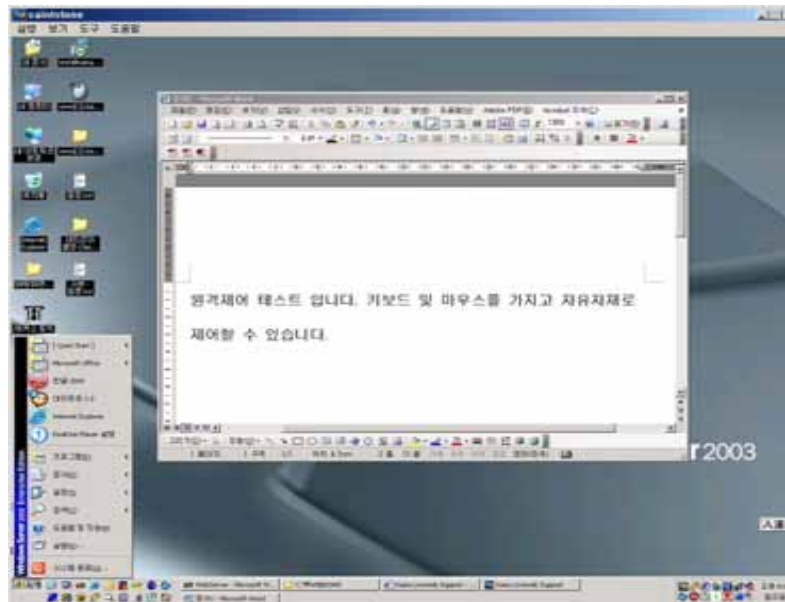
- ・ リアルタイムの画面圧縮技術で**素早い遠隔制御**を実現
- ・ **画質を調節**し、速度の遅いインターネット環境でも素早い遠隔制御が可能
- ・ 両方のコンピューターの**解像度を落**として、遠隔サポートをもっと簡単にする
- ・ **全体画面モード**で相手のPCで作業をしているような効果がある
- ・ **Zoom機能**で画面の大きさを調節できる
- ・ **画面調整機能**
- ・ **画面自動スクロール機能**を通じてスクロールしなくても画面を動かせる



* 相談員PCで顧客のPC画面を共有

▶ 画面制御機能

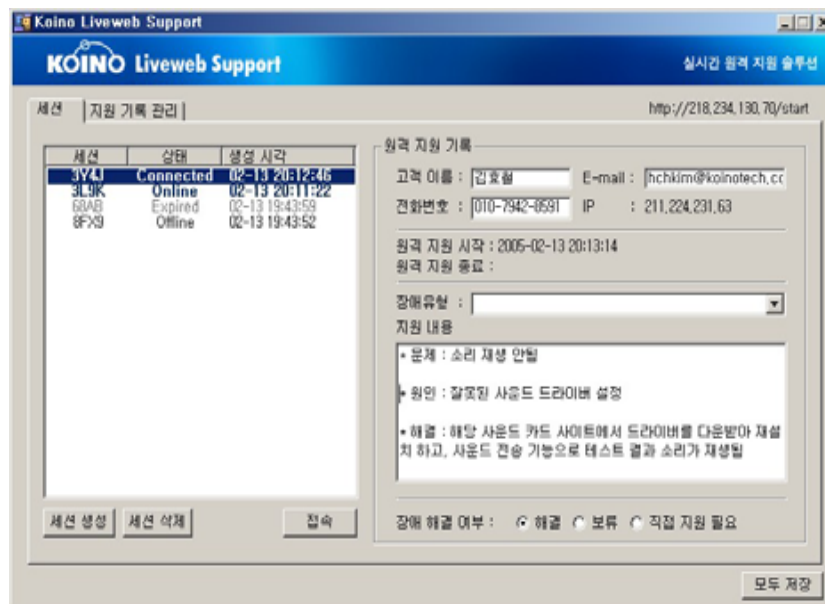
- ・ Ctrl + Alt + Del キー 送る機能
- ・ ウィンドウのスタートボタンクリック
- ・ クリック、ダブルクリック、Drag and Drop、Shift & Ctrl & Alt キー使用等ウィンドウでマウスとキーボードで全ての制御が可能



* 相手のPC制御画面

▶ セッション管理機能

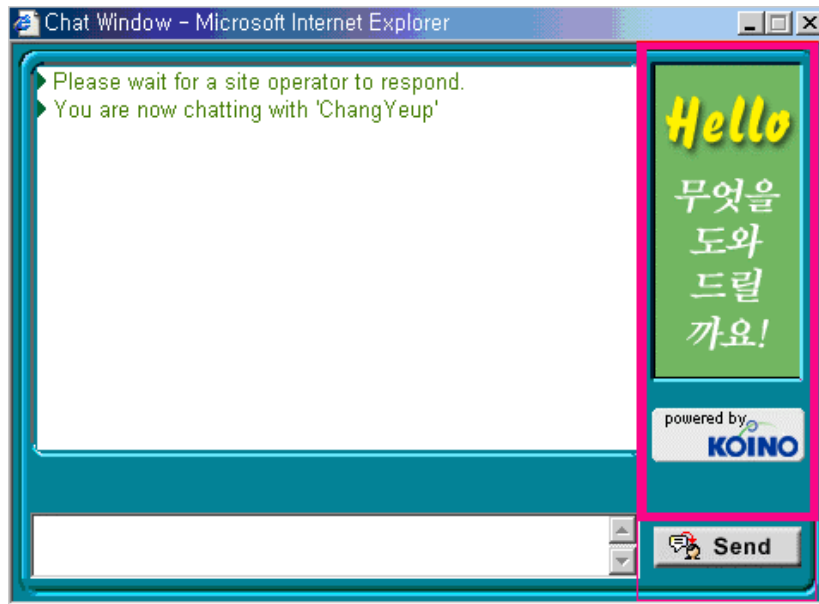
- ・セッションキーを**多数に生じて**一人の相談員が**多数の人を同時にサポート**できる
- ・セッション別の**状況**(online、offline、connected、expired)と**時刻**等を表示
- ・セッション別に**サポート記録**を残せる。(顧客情報、障害有形、支援内容等)



- ・ 相談員のセッション管理ウィンドウ
 - 多数のセッションを同時に管理でき、夫々の状況を表示
 - 遠隔サポートの記録を残し、記録のDataを管理する

▶ Chatting機能

- ・ 顧客がChatting要請又は相談員が必要する場合 **Chattingウィンドウ**を利用できます。
- ・ いつでも終了できます。
- ・ 文字の色と大きさの変更が可能です。

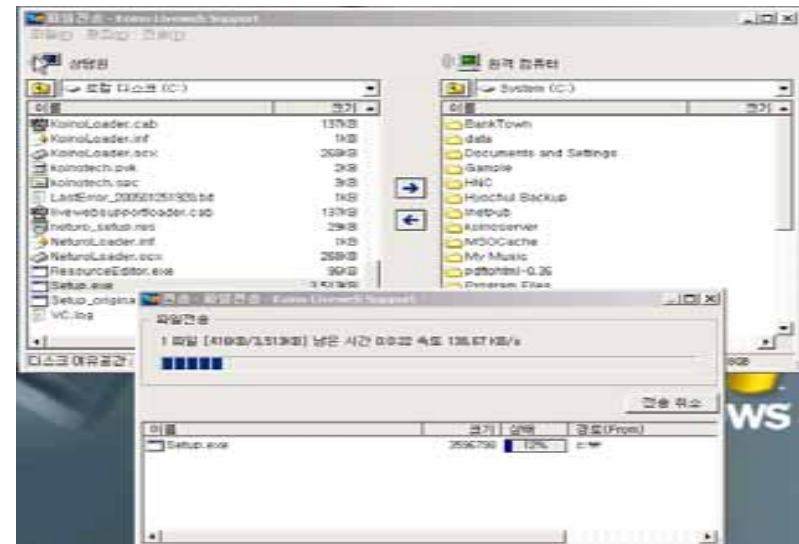


・Chattingウィンドウ

- 相談員と顧客 PCに 左のウィンドウが表示されます。

File伝送機能

- 素早いFileを転送と**大量ファイル**処理可能
- File転送中でも中止し受信も可能
- **Folder全部を送受信**
- FileとFolder全体選択機能サポート
- Folder作成, 名前変更, File/Folder **削除機能**サポート
- **相談員と相手PCのDisk情報を見せる**
- 転送状態, 速度, 残時間情報等を実時間で表示
- File転送中キャンセルも可能



- * File転送画面
- 相談員/顧客PCのFolder/File情報また伝送情報を表示

▶ 保安機能

一時的ランダム アクセス コード

- 一つの認定暗号で一回の接続で, **再接続は不許可**
- **アクセスコード時間 制限**
- 一定時間を過ぎると自動廃棄されます

▶ 相談員情報表示機能

支援者情報表示

- 顧客のウィンドウに相談員情報を表示されるため**顧客が安心してサポートが受けられます**



▶ Option 設定機能 (画質調整/Blackscreen/Keyboard,Mouse Rock等)

- ・ 遠隔サポート中 顧客のMouseやKeyboard入力機能を停止する機能
- ・ Network環境によって画質を調節する機能
- ・ 遠隔サポート中アクションがなければ自動的に セッションが終了する機能



- ・ 共有ウィンドウ 設定画面
- 音伝送、Keyboard/mouseの停止機能選択

▶ 遠隔支援 Reporting機能

- ・ 遠隔サポート記録管理 統計機能
- 相談日誌を記録し 関連内容をExcel 等を利用**統計分析**する

2005년 2월 13일 -- 2005년 2월 13일 보기 전체 기록 보기 (Excel)

2004-01-01 ~ 2005-02-13
전체 일력 지원 기간 통계입니다.
원하는 기간의 통계를 보시려면 위의 날짜를 선택하신 후 '보기' 버튼을 눌러주세요.

패결 여부	발생수	발생 비율
해결	0	0%
보류	21	100%
직접 지원 필요	0	0%
미체크	0	0%
전체	21	100%

고객 만족도	발생수	발생 비율
만족	0	0%
보통	0	0%
불만족	0	0%
우용없	21	100%
전체	21	100%

▶ 製品特徴

1. 早い遠隔制御

実質時間画面情報圧縮技術を利用、 スピーディーに遠隔制御.

2. 強力なセキュリティ

AES-128 bit アルゴリズムと Internet標準 SSL 技術を利用し、二重の暗号化で強力に保護.

3. 使いやすい

サポートを依頼する顧客と相談員が使い易く設計されています.

4. 素敵なNetwork互換性

ルーターを利用したVPN、ファイアーウォール、プロキシも自動で互換でき 何処でもインターネット接続できればサポートが可能

▶ 導入効果

- ・ 何時でも, 何処でも.
- ・ 出張費用と時間節約.
- ・ 顧客の問題を早く解決.
- ・ 画面共有で効果的なサポート.
- ・ 顧客の満足.

▶ 活用分野

証券社
Cyber Trading Call center 13

ソフトウェア販売
設置支援と問題解決

インターネット サービス業者
顧客に追加機能提供

一般企業
ソフトウェア設置と問題解決

Network業者
Server 障害診断また措置

本社 - 支社
電算システムサポート

ハードウェア販売
PC 遠隔 A/S Service

ASP Service サポート
個人 遠隔サポート

 H/W と S/W構成

区分		設備明細	数量
H/W	CPU	Pentium 2.8GHz	2
	Memory	4GB	1
	HDD	120GB	1
	LAN Card	Ethernet PCI Card 100Mbps	3
	CD-ROM	52倍速 Drive	1
S/W	O.S	Windows 2000 or 2003 Server	1
	Web Server	MS IIS Server	1
	Database	My-SQL	1



お問い合わせは.

Office : 03-3317-2470

Mobile : 090-5766-5878

E-mail : info@alphapac.co.jp