

リモートサポート

Powered by Cisco
webex

遠隔操作とビデオ通話でトラブル解決、スキルアップ、システムの早期立上げを実現

CAD/CAM/CAE システムのご利用中に、操作や設定方法が分からないとき、トラブルに遭遇したとき、「隣で教えてもらえたらな。」と思うことがあります。

リモートサポートは、通常の電話やメールによるサポートに加え、オンラインでリアルタイムにお客様の状況を確認し、迅速な原因究明と問題解決を実現する新しいサポートサービスです。

もう、ひとりで悩む必要はありません。



	これまでのサポート	リモートサポートならすべて解決!
質問時間を短縮!	コマンド名や専門用語が分からない。 形状や操作した内容を伝えるのが難しい。	→ リモートサポートならサポートセンターで状況や問題を瞬時に確認できます。
解決時間を短縮!	状況や問題を早く確認でき、最適な回答を短時間で。 サポートエンジニアの操作説明を聞いても操作が難しい。	→ リモートサポートなら解決策を早期に発見でき、サポートエンジニアの操作を画面で確認いただけます。
通信費を削減!	サポートセンターへの問合せの電話代がかかる。 システムに慣れるまでは聞きたいことがたくさんある。	→ リモートサポートならVoIP(インターネットを利用した音声通話)で通話料が無料です。
安全面も安心!	ソフトウェアのインストールやファイアウォールの設定変更は避けたい。 暗号化されていないメールやFTPでファイルを送るのは不安。	→ リモートサポートなら、ソフトウェアのインストールや設定変更は不要。 データを送らずに形状や履歴を確認でき、セキュリティを確保できます。

リモートサポートで行えること

- アプリケーションとデスクトップのリモートコントロール
TopSolid など特定のアプリケーションのみ、またはデスクトップ全体をリモートで参照、操作できます。
お客様はサポートエンジニアの画面を、サポートエンジニアはお客様の画面をリアルタイムに参照できます。
- 注釈ツール
セッションに参加しているお客様とサポートエンジニアは、画面の一部を強調したり、丸で囲んだり、矢印をつけたりできます。それによって双方の理解が深まり、問題解決までの時間が短縮されます。
- 音声通話
ヘッドセットがあれば、専用機器の設置やネットワーク設定を行わずに、サポートセンターと無料で通話でき、通信コストを削減できます。
- ビデオ通話
ウェブカメラがあれば、双方の映像を共有することで、お客様とサポートエンジニアが同じ部屋に同席しているようにサポートサービスをご利用いただけます。
- チャット
お客様とサポートエンジニアのコミュニケーションを促進します。
- ファイル転送
パッチやアップデートの適用や、詳細な分析のために、ファイルやフォルダをリモートシステム間で転送できます。

お客様の機密情報の保護

- 法人向けオンラインミーティングで定評のある Cisco WebEx™ を採用
リモートサポートで利用している Cisco WebEx Remote Support には、厳重なセキュリティ対策が講じられています。
24 時間 365 日の監視体制や通信内容の暗号化のほか、すべての機能の実行には、その都度、承諾ボタンのクリックなど、お客様による承諾、許可が必要です。機密情報が漏洩する心配はありません。
システム管理者様向けの技術資料をご用意しております。 <http://www.kodamacorp.co.jp/remote/>

ご利用に必要な環境

- OS
Windows 10(32ビット版、64ビット版)、Windows 8.1(32ビット版、64ビット版)、Windows 8(32ビット版、64ビット版)、Windows 7(32ビット版、64ビット版)、Windows Vista(32ビット版、64ビット版)
- インターネットブラウザ
Internet Explorer 7 以降
JavaScript、Cookie および DNS サーバーを利用した外部サーバーの名前解決が有効であることが必要です。
- インターネット
使用ポート HTTP(ポート 80)および HTTPS(ポート 443)。これらはウェブサイトの閲覧、暗号化通信のために一般的に利用されている環境です。その他に特定のポートを開放する必要はありません。
伝送速度 下り 512kbps 上り 512kbps 以上が必要です。上下 2Mbps 以上の通信速度を確保できる、安定した通信環境での利用を推奨します。
ISDN、ダイヤルアップ、低速回線ではご利用いただけません。また、携帯電話等の不安定になりやすい回線でのご利用は推奨しません。
- ヘッドセット等の音声機器
音声通話を行う場合には、市販のヘッドセットが必要です。
同時に複数の方が発言される場合には、ウェブ会議用マイクスピーカーが必要です。
- カメラ
カメラの映像を利用する場合には、市販の USB カメラが必要です。

ご利用料金

- ソフトウェアサポートご契約単位(法人・個人、事業所、部署)あたり年間 30,000 円(税別)
別途ご利用のソフトウェアのソフトウェアサポートが必要です。
インターネットの接続に必要な工事や通信に生じる費用はお客様のご負担です。

コダマコーポレーション 株式会社

E-MAIL	sales@kodamacorp.co.jp
URL	http://www.kodamacorp.co.jp
本 社	〒224-0032 横浜市都筑区茅ヶ崎中央3-1 センター南SKYビル4F TEL 045-949-1331代 FAX 045-949-1515
長 野 営 業 所	〒392-0026 長野県諏訪市大手2-17-16 信濃ビル3F TEL 0266-58-1821 FAX 0266-58-1822
名 古 屋 営 業 所	〒465-0024 名古屋市中東区本郷2-173-4 名古屋インタービル4F TEL 052-760-2640 FAX 052-760-2650
大 阪 営 業 所	〒564-0051 大阪府吹田市豊津町10-34 井門江坂駅前ビル3F TEL 06-6385-8631 FAX 06-6385-8632

- ・記載されている会社名、製品名は各社の商標・登録商標です。
- ・製品仕様は改良のため予告なしに変更する場合があります。

●お問い合わせは