

NTRsupport ファーストステップガイド（応用編）



目次

Step1. 管理者としてログインしてみよう	3
Step2. 接続の入口をウェブサイトに取り込んでみよう	4
1. セッション番号入力ボックスの設置方法	4
2. チャットボタンの設置方法	5
Step3. チャットボタンとウィンドウをカスタマイズしてみよう	6
1. チャットボタンの画像変更	6
2. チャットウィンドウのバナー変更	7
3. チャットウィンドウのロゴ変更	7
Step4. セキュリティポリシーに沿った設定をしてみよう	8
1. ログイン可能な IP アドレスの指定	8
2. ログイン可能な MAC アドレスの指定	8
3. パスワードポリシーの設定	8
4. リモート接続時に利用する機能の設定	9
Step5. リモート接続ログのレポートを作成してみよう	10
Step6. オペレータのログインブロックを解除してみよう	10

Step1. 管理者としてログインしてみよう

管理者機能では、セキュリティポリシーに沿ったオペレータ設定や運用上必要なログ情報やレポートの作成が出来ます。

ログイン画面 URL : <https://www.ntrsupport.jp/setbox>

- ① 上記 URL のログインページにアクセスし、管理者用の ID とパスワードを入力します。



【ログイン画面】

- ② ログイン操作後、管理者画面（操作パネル）が表示されます。
ログアウトをする場合は、上部メニューバーの「閉じる」をクリックします。



【管理者画面】



管理者は、外観のカスタマイズ、オペレータの登録や権限設定や利用の統計データなどを見ることができます。

エンドユーザとのサポート業務はオペレータが行い、管理者は NTRsupport 全体を見守ります。



Step2. 接続の入口をウェブサイトに取り込んでみよう

セッション割当接続やテキストチャット接続で使用するリモート接続用の入り口を、自社の Web ページに設置することが出来ます。

1. セッション番号入力ボックスの設置方法

- ① セッション割当接続を利用するためのセッション番号入力ボックスを設置には、下記の HTML コードを使用します。

```
<!--Begin NTRsupport Session Assignment integration-->
<iframe background="ffff00" scrolling="NO" frameborder="NO" border="0" framespacing="0"
src="https://www.ntsupport.jp/inquiere/interfaces/web/customer/newsession.asp?owner=加入コード
&lang=jp&auto=1&exe=1"></iframe>
<!--End NTRsupport Session Assignment integration-->
```

- ② 上記の HTML コードに「加入コード」を追加したコードをコピーし、Web ページの H コードに挿入します。

※ 「加入コード」は管理者画面の右上に表示されます。



- ③ 上記の HTML コードに「加入コード」を追加したコードをコピーし、Web ページの HTML コードに挿入します。
- ④ HTML コードを挿入した Web ページをブラウザで開き、下記のような番号入力ボックスが Web ページ内に表示されるか確認します。

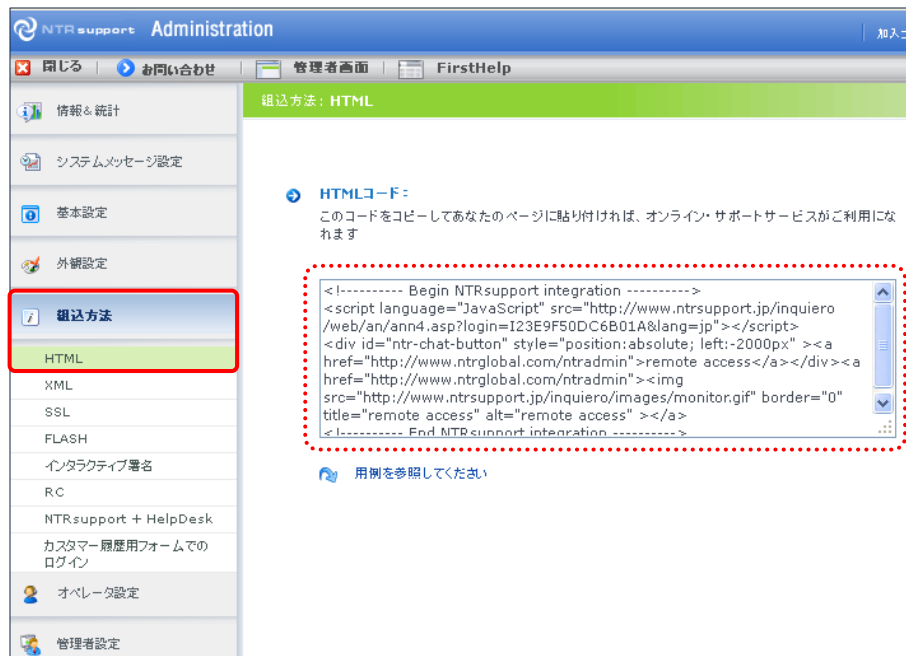
セッション番号を入力:

2. チャットボタンの設置方法

- ① チャットボタンを、サポートを受け付ける Web ページへ設置するには、指定の HTML コードを該当の Web ページ内へ組み込みます。

組み込み用の HTML コードは、「組み込み方法」 - 「HTML」 内に表示されるコードをコピーします。

※ ページ内は右クリック無効のため、HTML コードのコピーは「Ctrl+C」で行ってください。



- ② コピーした HTML コードを、チャットボタンを設置する Web ページの HTML コードに挿入します。

- ③ HTML コードを挿入した Web ページをブラウザで開き、チャットボタンが表示されているか確認します。ブラウザで開くと、下図のようなチャットボタンが表示されます。



Step3. チャットボタンとウィンドウをカスタマイズしてみよう

チャットボタンやチャットウィンドウは、企業のイメージに合わせてカスタマイズが出来ます。また、チャットボタンは複数登録をしておくことにより、設置するページによって使い分けることが出来ます。

1. チャットボタンの画像変更

- ① 「オンラインボタン」と「オフラインボタン」の2種類のイメージファイルを1セットとして用意し、アクセス可能な Web サーバにアップロードします



- ② 「外觀設定」 - 「カスタマイズボタン」を選択しカスタマイズ設定画面を開き、画像の登録を行います。
ボタンセットの名前と画像のアップロード先 URL をフィールドに入力し、「送信」ボタンをクリックすると、チャットボタンに利用する画像が登録されます。



- ③ チャットボタンの組込用 HTML コードにパラメータを追加します。例えば「chat」という名前にしたボタンセットを利用する場合、「&button=chat」をチャットボタンの組込用 HTML コードに追加します。

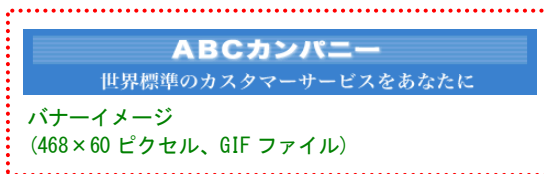
```
<!-- Begin ntrsupport.com integration -->
<script language="JavaScript" src="https://www.ntrsupport.jp/inquiero/web/an/ann4.asp?login=加入コード&lang=jp&button=chat"></script><a href="https://www.ntrsupport.jp">
</a>
<!-- End ntrsupport.com integration -->
```

- ④ パラメータを挿入した Web ページをブラウザで開き、ボタン画像が変更されているか確認をします。
※ オフライン(オペレータ不在)時のメッセージ受信機能をオフにするには、オフラインボタンのファイル名を「disabled.(拡張子)」とし、アップロードしてください。

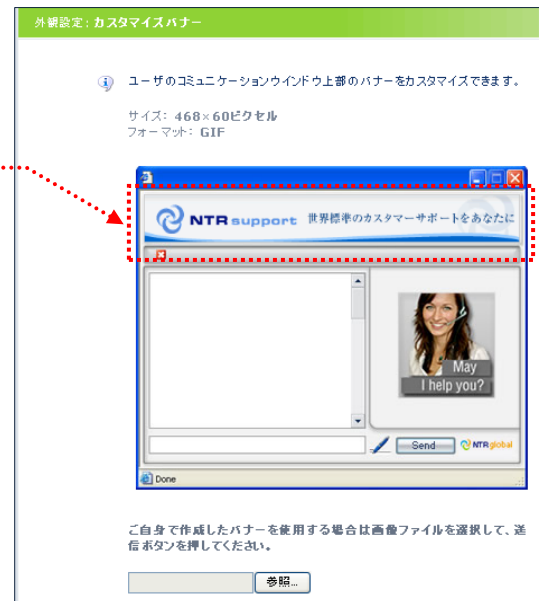
2. チャットウィンドウのバナー変更

- ① 変更前にあらかじめ 468×60 ピクセルの GIF ファイルを用意します。

※ 該当のバナーは右図の赤枠の部分となります。



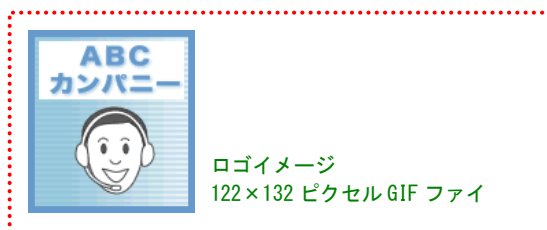
- ② 「外観設定」 - 「カスタマイズバナー」 を選択します。
- ③ 「参照…」 ボタンをクリックし、事前に用意したバナー画像を選択し、「保存」をクリックしてサーバにアップロードします。



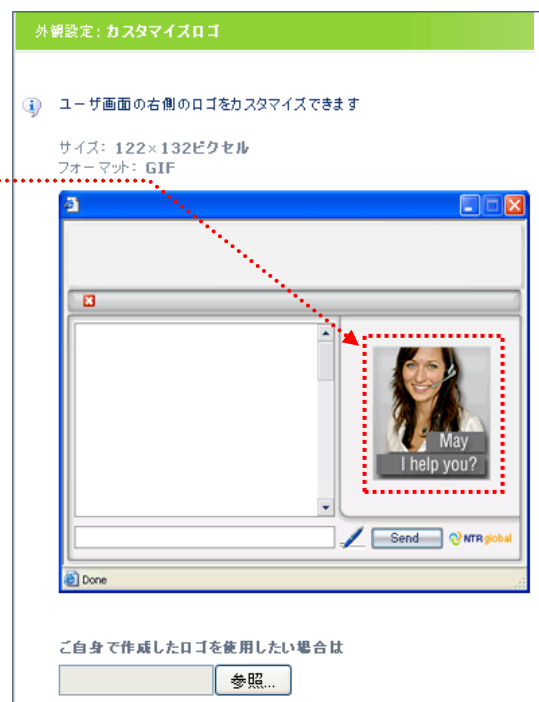
3. チャットウィンドウのロゴ変更

- ① 変更前にあらかじめ、122×132 ピクセルのロゴイメージの GIF ファイルを用意します。

※ 該当のロゴは右図の赤枠の部分となります。



- ② 「外観設定」 - 「カスタマイズロゴ」 を選択します。
- ③ 「参照…」 ボタンをクリックし事前に用意したロゴイメージ画像を選択し、「保存」をクリックしてサーバにアップロードします。



- ④ 実際にチャットウィンドウを起動して、バナーとロゴの表示を確認します。

Step4. セキュリティポリシーに沿った設定をしてみよう

1. ログイン可能な IP アドレスの指定

管理者またはオペレータログインが可能な IP アドレスを指定することができます。これにより特定部署内での利用に限定するなど、指定範囲外での利用を事前に制限できます。

「セキュリティ設定」－「有効な IP アドレス」をクリックし、ログイン可能とする IP アドレスを登録します。

2. ログイン可能な MAC アドレスの指定

MAC アドレスを指定して、オペレータ ID でログイン可能な PC を指定できます。有効な IP アドレスの指定と同様に特定の端末での利用に限定するなど、指定範囲外での利用を事前に制限できます。

「セキュリティ設定」－「有効な MAC アドレス」をクリックし、ログイン可能とする MAC アドレスを登録します。

※ オペレータ ID ごとの登録が可能です。

3. パスワードポリシーの設定

オペレータ、管理者のパスワードについて、

- パスワード文字数の最大値・最小値
- 大文字と数字の利用条件付加
- パスワードの有効期限

など、運用管理上必要となるパスワードポリシーの設定ができます。

4. リモート接続時に利用する機能の設定

オペレータ ID ごとにリモート接続のモードならびにリモート中に利用できる機能を、あらかじめ設定することができます。

「オペレータ設定」－「オペレータリスト」より「オプション」－「設定情報」を選択し、有効としたい機能のチェックボックスをオンにし画面一番下の「保存」をクリックします。
設定可能な機能は下記のようなものがあります。

● RC モード

リモート時に利用する接続モードを設定できます。

- 閲覧モード** － 顧客のコンピュータを見る
- トータルコントロールモード** － 顧客のコンピュータを操作する
- デモンストレーションモード** － オペレータの PC を共有する
- デスクトップシェアモード** － オペレータの PC を見せる
- 管理者モード** － 顧客のコンピュータを管理する



● File Transfer

ファイル転送機能の有効／無効を設定します。

チェックを入れた場合、リモート接続前にオペレータ画面の「詳細設定」内から同機能を選択することで有効となります。

「接続前に File Transfer のリクエスト可」へチェックを入れると、リモート接続時にエンドユーザ PC での承認操作なくファイルの送受信が可能となります。

※ 「顧客のコンピュータを操作する」のみ利用可能です

● アプリケーション選択

アプリケーション選択機能の有効／無効を設定します。

チェックを入れた場合、リモート接続時にオペレータ画面の「詳細設定」内から同機能を選択することで有効となります。

「常時アプリケーション選択を利用する」へもチェックを入れると、すべてのリモート接続で機能が有効となります。

● リモートコントロールセッションの記録 (※オプション)

リモート操作中の画面録画の有効／無効を設定します。「いつも」を選択した場合は常時、「選択」を選択した場合はリモート接続時にオペレータ画面の「詳細設定」内から同機能を選択することで有効となります。

Step5. リモート接続ログのレポートを作成してみよう

オペレータがリモート接続を行った利用履歴をレポートとして出力することが出来ます。保存期間は180日間、XMLとTXTフォーマットに対応しています。

- ① 「情報&統計」－「レポート制作」を選択します。
- ② 「追加」をクリックします。レポートの種類を選択し、「レポート作成」をクリックすると、バッチ処理により24時間以内に生成されます。

出力可能な内容は、

- 各オペレータのログイン日時
- リモート接続先のグローバルIPアドレス
- 利用したリモート接続モード
- リモート接続の開始・終了時間
- テキストチャット会話履歴

などです。



※ エンドユーザPC内の情報やファイル送受信をしたファイルの内容はNTRsupportサーバ内に記録・保存されません。

※ リモート接続の操作ログを閲覧する場合は、オプションの「セッション録画」機能のご契約が必要です。

Step6. オペレータのログインブロックを解除してみよう

オペレータログイン時、パスワードを3回誤入力すると一定時間ログインができなくなります。

「セキュリティ設定」－「オペレータのブロック解除」より、ログイン停止中のオペレータIDを手動でブロック解除することで、一定時間を待たずにログイン可能な状態となります。

セキュリティ設定: オペレータのブロック解除		
オペレータ	ステータス	日時
enduser04	ブロック解除	7/13/2012 4:30:36 PM