

NTRsupport ファーストステップガイド (基本操作)



目次


Step1. オペレータログインをしてみよう.....	3
Step2. 遠隔操作を試してみよう.....	4
1. セッション割当てでリモート接続してみる.....	4
2. 接続用プログラムをエンドユーザにメール送信してみる.....	5
3. テキストチャットから接続してみる.....	6
Step3. リモート接続中に使える機能を試してみよう.....	7
1. ファイル転送.....	7
2. リモート印刷.....	7
3. 描画ツール.....	7
4. リモート画面への日本語入力.....	7
Step4. リモート接続時の画面表示を設定してみよう.....	8
1. 壁紙を隠す.....	8
2. 表示色数設定.....	8
3. セッションを記録（※オプション機能）.....	8
4. アプリケーション選択.....	8
5. フルファイル転送制御.....	8
Step5. ログイン ID とパスワードを変更してみよう.....	9
1. オペレータ ID とパスワードの変更.....	9
2. 管理者 ID とパスワードの変更.....	10
よくあるお問い合わせ.....	11

Step1. オペレータログインを試みよう

エンドユーザの問合せにオンラインで応えるために、オペレータとしてログインを試みましょう。

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、オペレータ用の ID とパスワードを入力します。

 ログインページの管理者・オペレータログインとは？

- 管理者ログイン : 設定・履歴確認が行えます
- オペレータログイン : 遠隔操作が行えます



【ログイン画面】

- ② ログイン操作後、オペレータコンソール（操作パネル）が表示されます。



【オペレータコンソール画面】

- ③ 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。



Step2. 遠隔操作を試してみよう

1. セッション割当てでリモート接続してみる

セッション番号（ワンタイムパスワード）を用いた「セッション割当て」でリモート接続をしてみましょう。この接続方法は、ログインしたオペレータが複数の場合でも、セッション番号（ワンタイムパスワード）を発行したオペレータに必ず接続されます。

※ セッション割当てで接続した場合、テキストチャットや音声会話などご利用できません。

① オペレータコンソール画面左部メニューより「セッション割当て」を選択します。

「セッション番号を発行」をクリックし、接続用のセッション番号を発行します



② エンドユーザ PC（接続される側）として、下記の URL にアクセスします。

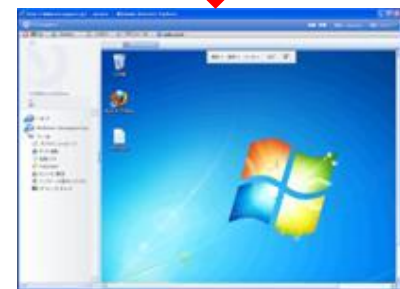
セッション番号入力ページ：
<https://www.ntrsupport.jp/code>



③ 番号入力ボックスに、セッション番号を入力し、「接続」をクリックします。
接続用プログラムのダウンロード画面より「実行」をクリックします。

- ④ 接続モードを選択し「リモートコントロール開始」をクリックします。

※ 初回接続時に ActiveX のインストールが必要です。

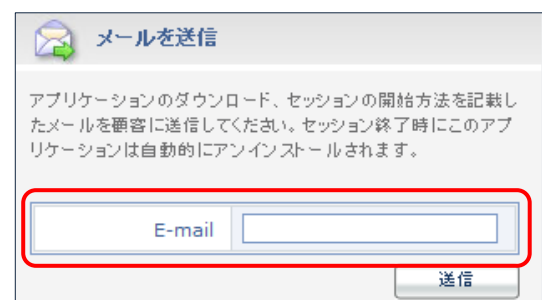


【接続画面】

2. 接続用プログラムをエンドユーザにメール送信してみる

セッション割当からの接続では、発行したセッション番号と接続時に使用する実行ファイルのダウンロード用リンクを、エンドユーザに直接メールで送信することもできます。

- ① オペレーターはセッション割当画面から「メールを送信」に送信先メールアドレスを入力し、「送信」をクリックするのみで配信完了です。



接続モードについて

- 顧客のコンピュータを管理する : オペレーターがエンドユーザ PC に管理者権限で接続できる接続モード
- 顧客のコンピュータを操作する : オペレーターがエンドユーザ PC を操作できる接続モード
- 顧客の画面を見る : オペレーターがエンドユーザ PC を閲覧のみできる接続モード
- オペレータの画面を共有する : オペレータ PC 画面をエンドユーザに閲覧、操作させることができるモード
- オペレータの画面を見せる : オペレータ PC 画面をエンドユーザに閲覧のみさせる接続モード

※ オペレーター設定により接続モードが制限されている場合は、これらのモードを利用できません。詳しくは「ファーストステップガイド(応用編)」を参照下さい。

3. テキストチャットから接続してみる

コミュニケーションツールのテキストチャットから接続をしてみましょう



- ① エンドユーザ PC（接続される側）として、下記の URL にアクセスします。

チャットボタン表示ページ

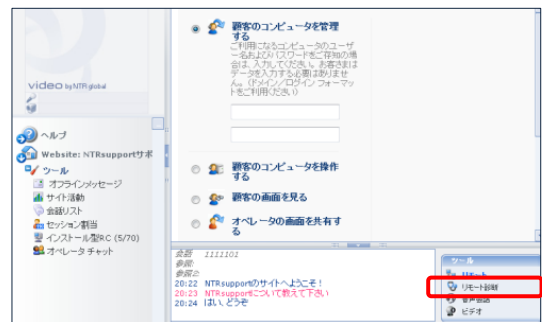
<https://www.ntrsupport.jp/オペレータID名>



- ② ページ中央に表示されるチャットボタンをクリックするとチャットウィンドウが表示されます。

- ③ チャットボタンをクリックされると、オペレータコンソール内にチャット画面が表示されます。

右部メニューから「リモート」を選択します。接続モードを選択後「リモートコントロール開始」をクリックします。



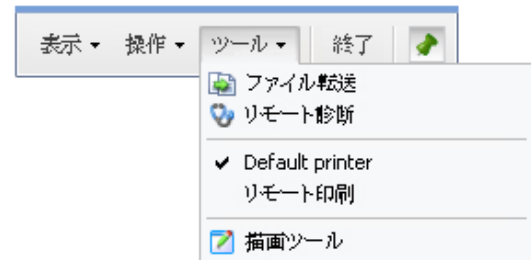
- ④ オペレータからリモート接続のリクエストが送られると、エンドユーザ PC のチャット画面に許可ボタンが表示されます。

「許可する」をクリックすると、リモート接続を開始します。



Step3. リモート接続中に使える機能を試してみよう

リモート画面上部に表示されるツールバーから、便利な機能が利用できます。



1. ファイル転送

オペレータ PC、エンドユーザ PC 間のファイルの送受信ができます。転送ファイルの容量制限はありません。操作はディレクトリを指定してのドラッグ&ドロップ、またはコピー&ペーストの簡単操作です。

ツールバーの「ツール」-「ファイル転送」を選択すると転送ウィンドウが開きます。

2. リモート印刷

エンドユーザ PC 内のファイルの印刷を、オペレータ PC に接続したプリンタから出力できます。

ツールバーの「ツール」-「リモート印刷」を選択すると、エンドユーザ PC へ仮想のプリンタドライバが設定されます。

その後、エンドユーザ PC 側で通常のファイル印刷操作を行うとオペレータ PC 側プリンタから出力されます。

※ 「顧客のコンピュータを操作する」「顧客のコンピュータを管理する」で接続した場合のみ有効です

3. 描画ツール

エンドユーザ PC 画面へペンツールによる描き込み、ポインタやテキストを表示が可能で、エンドユーザの目線や PC 操作を誘導することができます。

ツールバーの「ツール」-「描画ツール」を選択すると画面左上部にパレットが展開します。

4. リモート画面への日本語入力

リモート接続中に日本語入力する際、オペレータ PC の入力モードを「直接入力」または「半角英数」の状態へ切替えます。

エンドユーザ側で「半角」「全角」の入力切替えを行う場合は、PC の「入力モード」をマウス操作で切替える、またはオペレータ PC から「Alt+半角/全角」キーを入力することで、入力モードの変更が可能となります。



【接続先 PC 画面】

Step4. リモート接続時の画面表示を設定してみよう

リモート接続のモード選択画面の下部に「詳細設定」という項目があります。

こちらで接続時の画面表示を変更することができます。設定内容は保存され、以降の接続へも有効となります。



1. 壁紙を隠す

リモート接続先 PC のデスクトップに表示の壁紙を非表示にして接続をします。通信状況が良くない場合で、画面の転送速度を速める効果があります。

2. 表示色数設定

オペレータ PC で表示するリモート画面の表示色数を、リモート接続前に設定可能です。4 色、16 色、256 色、16bit (ハイカラー)、24bit (フルカラー) の 5 パターンから選択できます。

3. セッションを記録 (※オプション機能)

リモート接続開始から終了までのエンドユーザ画面を動画として保存します。

※ トライアル版では利用可能です。

4. アプリケーション選択

エンドユーザ PC 上で、オペレータへ閲覧されてもよいアプリケーションを手動で選択できます。

※ オペレータ設定により、機能を制限されている場合は表示されません。設定方法は「ファーストステップガイド (応用編)」を参照下さい。

5. フルファイル転送制御

「顧客のコンピュータを操作する」モードで接続時、エンドユーザの承認操作なくファイル送受信を行うことができます。

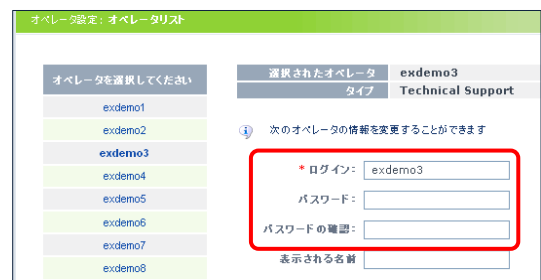
※ この機能を有効にするには、管理者ログインからの設定が必要です。

Step5. ログイン ID とパスワードを変更してみよう

管理者とオペレータのログイン ID とパスワードは管理者画面から変更が行えます。

1. オペレータ ID とパスワードの変更

- ① 管理者ログイン用の ID とパスワードを用いてログインをします。
- ② 管理者画面左部メニューから「オペレータ設定」→「オペレータリスト」をクリックします。
- ③ 「オプション」→「設定情報」を選択してください。
- ④ 任意のログイン ID とパスワードを入力し、画面一番下にある「保存」ボタンをクリックします。



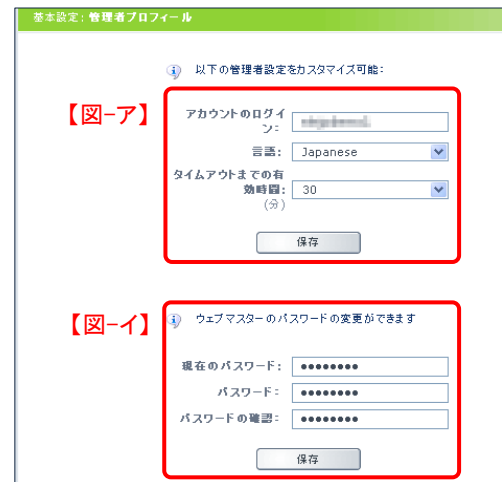
オペレータのログインパスワードは、オペレータコンソール画面からでも変更が可能です。

- ① 上部メニューバーより「プロフィール」をクリックします。
- ② プロフィール画面が表示されます。現在のパスワードと変更する任意のパスワードを入力し、「保存」ボタンをクリックします。



2. 管理者 ID とパスワードの変更

- ① 管理者ログイン用の ID とパスワードでログインをします。
- ② 管理者画面左部メニューから「基本設定」－「管理者プロフィール」をクリックします。
- ③ 管理者 ID を変更する場合は、【図-ア】より任意のログイン ID を入力し、「保存」ボタンをクリックします。
 管理者パスワードの変更は、【図-イ】より現在のパスワードと変更する任意のパスワードを入力し、「保存」ボタンをクリックします。



基本設定: 管理者プロフィール

以下の管理者設定をカスタマイズ可能:

【図-ア】

アカウントのログイン:

言語: Japanese

タイムアウトまでの有効時間: 30 (分)

保存

【図-イ】

ウェブマスターのパスワードの変更ができます

現在のパスワード:

パスワード:

パスワードの確認:

保存

よくあるお問い合わせ

ログイン時、「セキュリティ上の理由からセッションをスタートできません」と表示されます

ログインのパスワードを一定時間に連続して3回誤入力すると、「セキュリティ上の理由からセッションをスタートできません」というメッセージが表示され、ログインがブロックされます。下記の手順のどちらかで、ブロック状態の解除を行ってください。

- 1) 一定時間経過後の自動解除（管理者・オペレータログイン共通）
パスワード誤入力後、約20分経過すると自動でブロックが解除されます。
- 2) 手動での解除（オペレータログインのみ）
 - a. 管理者ログイン画面より「セキュリティ設定」－「オペレータのブロック解除」を選択します。
 - b. 選択後、該当オペレータIDの「ブロック解除」を選択すると、解除されます。

オペレータ PC で、リモート接続時毎に exe ファイルの実行が必要ですか

オペレータ PC にて、ActiveX や Internet Explorer アドオンのインストール・実行が許可されていない場合、リモート接続を行う度に exe ファイルの実行が必要となります。PC へプラグインソフトのインストールが可能な場合は、ActiveX の代用となる NTR プラグインのご利用により、exe ファイルの実行は不要となります。

※ NTR プラグインは、管理者ログイン画面内よりダウンロードできます。

エンドユーザ PC 上で、exe ファイルの実行ができません

exe ファイルの実行ができない場合、エンドユーザ環境下で実行ファイルの実行権限が与えられていないことが考えられます。

エンドユーザ PC とネットワークのセキュリティ設定の確認を行ってください。

エンドユーザ PC とリモート接続できません

リモート接続ができない場合、ネットワーク環境または PC 個体に要因があると考えられます。まず、リモート接続に影響する要素を少なくするために、エンドユーザ PC 側で下記の点を確認してください。

- 1) アンチ・ポップアップ・ソフトウェアや、スクリプトの実行を遮断するソフトウェアをインストールして使用していない。
- 2) インストール権限を有したユーザでログインしていない。
※「顧客のコンピュータを管理する」の場合
- 3) OS のソフトウェアアップデートが適切に行われている。
- 4) 無線 LAN や wi-fi など無線環境利用時の電波状況は良いか。