

WebEx を利用した遠隔ユーザーサポート ご利用ガイド

ガイオ・テクノロジー（株）ユーザーサポート

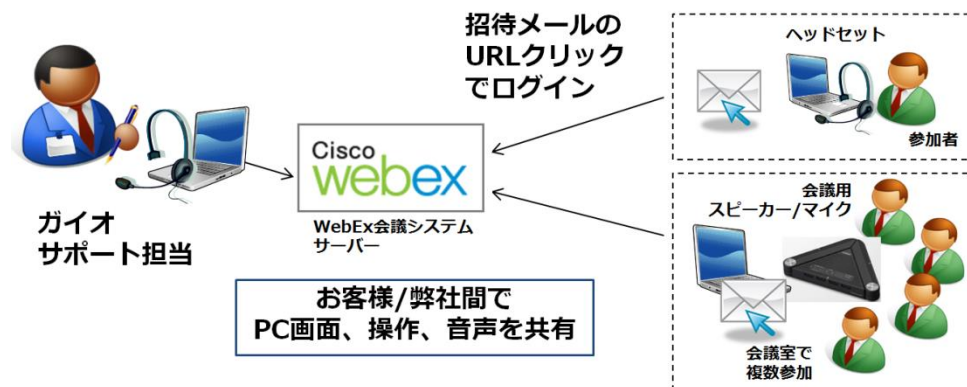
本ガイドについて

本ガイドは、ガイオ製品をご利用のユーザー様向けに提供する、遠隔サポートをご利用頂くために必要な事前準備と、遠隔サポートシステム（CISCO 社 WebEx）の使用方法について説明するためのものです。

遠隔サポートシステムの概要

ガイオ製品使用中のトラブルシューティングを短時間で行うために、インターネットを経由して、製品使用中のPC画面を弊社ユーザーサポート担当と共有し、操作方法、問題点の調査を行うシステムです。CISCO社の WebEx を使用しています。

本サービスは、保守契約に基づき提供されています。保守契約を頂いていない場合は、本サービスはご利用頂けません。本サービスを利用したサポートには、保守契約以外の追加費用は発生致しません。



必要なシステム

本サービスを使用するためには、御社側で、以下のシステムをご用意頂く必要があります。

- ・ **インターネット接続可能な Web ブラウザ（IE、Chrome など）**
 - ※ガイオ製品稼働中の PC がインターネットに接続可能であることが必要です。
 - ※事前に PC にインストールして頂くソフトウェアは、特に有りません。
- ・ **イヤホン/マイクがついたヘッドセット（PC に接続可能なもの）**
 - ※音声はインターネット経由（VoIP）を利用しますので、通話が可能なヘッドセットが必要です。**一般電話回線での音声通話によるサービスは行っておりません**のでご注意ください。

PC接続可能なヘッドセット
※参加者個別に準備



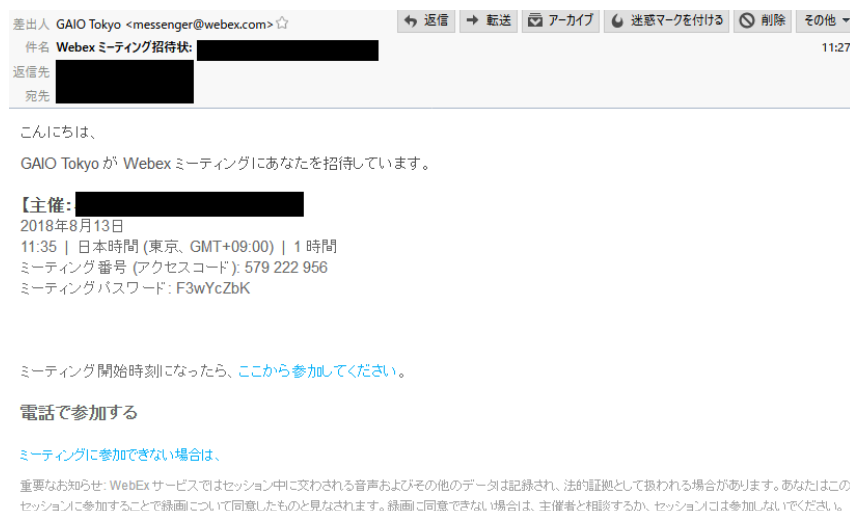
会議用マイク/スピーカー
(PC接続可能なもの)



または

遠隔サポートには「招待メール」が必要

WebEx によるサポートに参加頂くためには、弊社ユーザーサポートから事前を送付される「招待メール」が必要です。招待メールに記述された URL をクリックするだけで、サポートシステムに参加できます。お約束頂いた遠隔サポートの時間の 10 分前を目安に、WebEx へログインして頂きます。



複数のご担当者様が参加するには

複数の担当者が遠隔サポートに参加する事も可能です。その際には、送信された「招待メール」を、遠隔サポートに参加させたい担当者に転送してください。転送されたメールの URL をクリックするだけで、参加できます。

WebEx への接続手順

1. 招待メールの URL をクリックして WebEx システムへ接続



こんにちは、

GAIO Tokyo が Webex ミーティングにあなたを招待しています。

【主催: [redacted]
 2018年8月13日
 11:35 | 日本時間 (東京, GMT+09:00) | 1 時間
 ミーティング番号 (アクセスコード): 579 222 956
 ミーティングパスワード: F3wYcZbK

ミーティング開始時刻になったら、**ここから参加してください。**

電話で参加する

ミーティングに参加できない場合は、

重要なお知らせ: WebEx サービスではセッション中に交わされる音声およびその他のデータは記録され、法的証拠として扱われる場合があります。あなたはこのセッションに参加することで録画について同意したものと見なされます。録画に同意できない場合は、主催者と相談するか、セッションには参加しないでください。

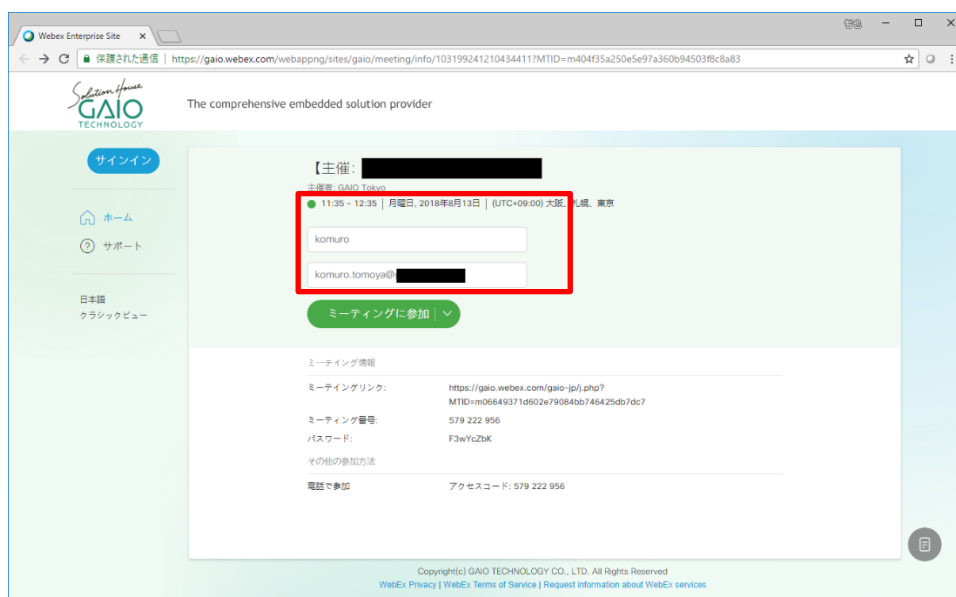
※初回のご利用の際には、WebEx モジュールのインストールを求められます。

画面の指示通りに必要なモジュールをインストールしてください。

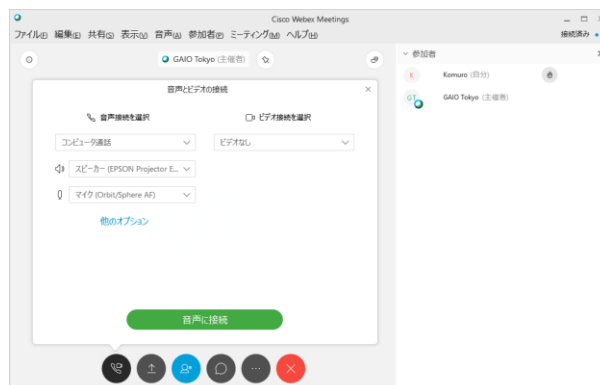
2. お名前、メールアドレスを入力し「参加」ボタンを押す

入力した名前が、WebEx 参加者リスト画面に表示されます。

確認のため自分のメールアドレスを入力してください

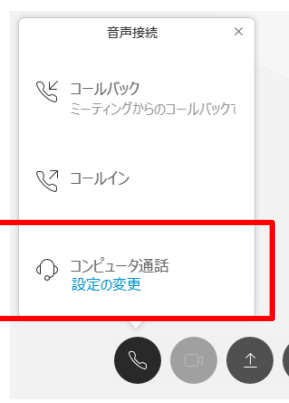


WebEx の画面が開きます。



音声接続の選択

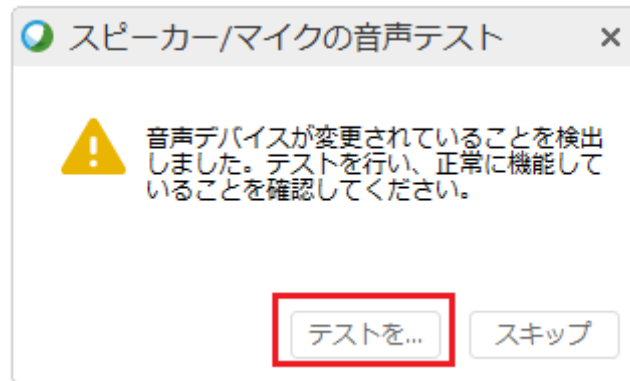
「クイックスタート」のタブから、「音声接続」の「詳細」をクリックし、「コンピュータ通話」を選択します。※電話回線によるコールバックも使用可能です。詳細はユーザーサポートへお問い合わせ下さい。



音声（スピーカー/マイク）の確認

PCに接続したヘッドセット（スピーカー/マイク）が正しく動作するかを、以下の手順で確認してください。

1. 「スピーカー/マイクのテスト」の画面で「テストを行う」を選択します



2. 「コンピュータ音声のテスト」画面で、WEBEX で使用するスピーカーとマイクを選択し、レベルを調整します。

「テスト」ボタンでエスニックなテスト音楽が流れるかどうか確認

マイクに話すことで、音量メーターが変化するかどうかを確認

※USB ポートなどに接続したオーディオデバイスが表示されない場合は、

このダイアログを閉じて、再度開いて下さい。



使用するスピーカー、マイクを選択後「OK」ボタンで閉じる。

※この時点で、選択したデバイスが WebEx 通信に使用可能になります。

3. 「参加者」パネルの自分の「マイク」ボタンで、マイクを on/off 可能

※通常はマイクを ON のままにしてください。(下図は、ON の状態。)

※この時点で、弊社サポート担当の音が聞こえます。

※カメラは、OFF でも構いません。(映像を公開しても構わなければ ON にして下さい。)



【WebEx 起動後の音量調整】

スピーカー、マイクの選択後、マイクの感度やイヤホンの音量を調整したい場合は、メニューバーの「音声」->「コンピュータ音声設定」から調整できます。



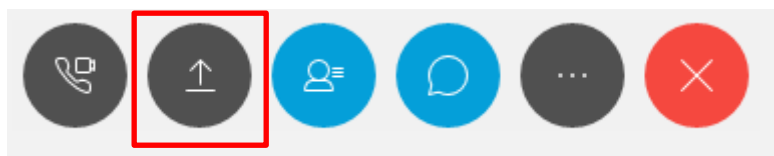
4. 音声不通の場合は、チャットで連絡できます。

※音声聞こえない場合などに、設定方法などを案内致します。



自分の画面を弊社と共有するには

「コンテンツを共有」ボタンを押下すると、貴社の PC を弊社から見る事が可能になります。



共有中は、画面上部に「このモニタを共有しています」のグリーントабが表示されます。



画面共有中に音量を調整するには

御社側の画面を共有中に、マイクやイヤホンの感度、音量を調整したい場合には、「このモニタを共有しています」をプルダウンして表示される「音声」ボタンで調整できます。



画面共有を中止するためには

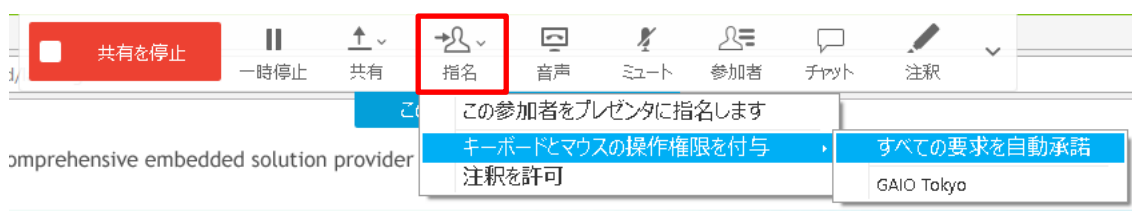
画面共有中に、画面上部の「このモニタを共有しています」タブをプルダウンして、「共有を停止」を選択してください。主催者に権限が戻ります。※弊社側（ホスト）から、強制的に共有を中止する場合があります。



弊社サポート担当者に共有中の画面のマウス/キーボードの操作権を渡すためには

画面共有中に、弊社サポート担当者に、御社の PC の操作権限を渡すことが出来ます。弊社サポート担当者が、御社の PC 画面を操作して、問題解決方法を示すことができます。

画面共有中に、画面上部の「このモニタを共有しています」タブをプルダウンしてメニューを表示し、「指定」ボタンから、「キーボードとマウスのコントロールを渡す」→「すべての要求を自動承認」を選択してください。この時点で、弊社側から、御社の PC が操作可能になります。

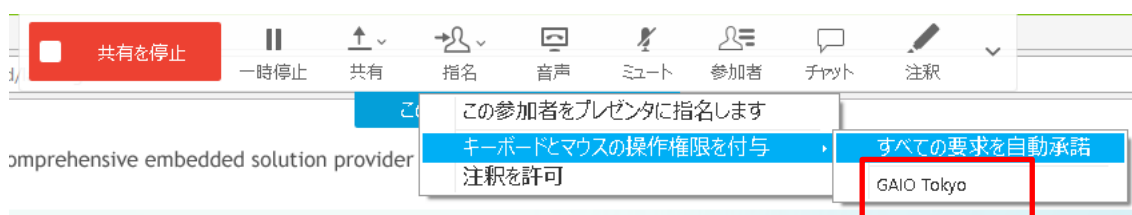


弊社側に渡した操作権限を取り戻すには

弊社に渡した操作権限を取り戻すには、御社の PC の画面上のウィンドウをマウスでクリックしてください。操作が御社側に戻ります。

弊社からの操作を中止（禁止）するためには

弊社側からの御社の PC 操作を中止するためには、「指定」ボタンから「キーボードとマウスのコントロールを渡す」の中の「GAIO WebEx（弊社の接続名）」を選択し、チェックを外してください。



会議を終了するには

画面下部の「X」ボタンを選択して下さい。



2015.02.26 版

ガイオ・テクノロジー株式会社

〒140-0002 東京都品川区東品川 2-2-4 天王洲ファーストタワー25 階
TEL: 03-4455-4767

■ユーザーサポートのご案内

http://www.gaio.co.jp/support/support_about.html

■WEBEX 使用方法に関する問い合わせ

ご質問は、下記専用ページよりお問い合わせ下さい。

http://www.gaio.co.jp/support/support_entry.html

WEBEX を使用した遠隔サポート当日に、緊急を要する場合は、お電話
(03-4455-4767) にてお問い合わせください。