# 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エアは、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。



# 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に送付される「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 ヘログインして頂きます。

差出人 GAIO Tokyo <messenger@webex.com>☆ 件名 Webex ミーティング招待状:</messenger@webex.com>	♥ 返信	→ 転送	👿 アーカイブ	● 迷惑マークを付ける	◎ 削除	その他 <del>、</del> 11:27
返信先 宛先						
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。					
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 <i>ード</i> : F3wYcZbK						
ミーティンク開始時刻になったら、ここから参加してくたさい	) o					
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 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。i	よびその他の 泉画に同意で	Dデータは記 できない場合	2録され、法的証 は、主催者と相	拠として扱われる場合が 淡するか、セッションには	あります。あ :参加しないで	なたけまこの Kください。

# 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

差出人 GAIO Tokyo <messenger@webex.com>☆ 件名 Webex ミーティング招待状: 返信先 宛先</messenger@webex.com>	ุ \$ 返信	→ 転送	👿 アーカイブ	● 迷惑マークを付ける	◎ 削除	その他 ▼ 11:27
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 <b>【主催:</b> 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 ミーティングバスワード: F3wYcZbK	ます。					
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さない場合は、 重要なあおらせ: WebExサービスではセッション中に交わされる音声あ 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。 新	)。 よびその他の 赤画に同意で	Dデータは話 きない場合	線され、法的証 は、主催者と相談	拠として扱われる場合が 炎するか、セッションには	あります。あ 参加しないで	なたはこの べださい。
※初回のご利用の際には、WebEx モシ	ジューノ	しのイ	ンストー	ールを求めら	れます	0

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

O Webex Enterprise Site X	7	- 68		×
	https://gaio.webex.com/webappng/sites/gaio/meeting/info/103199241210434411?MTID=m404f35a250e5e97a360b94503f8c8a83		☆ 0	:
TECHNOLOGY	The comprehensive embedded solution provider			
サインイン     ホーム     ① サポート 日本語     クラシックビュー	【主催: ### 040 Taken ● 11:35 - 12:35   月曜日, 2018年8月13日   (JTC+00:00) 大弦, 14度, 東京 komuro komuro komuro.tomoye@ ミーティングに参加   ∨			
	ミーティング俳組           ミーティング俳唱:         https://gaio.webex.com/gaio-jo/j.php? MTD-m06684327106326730684b5746425d57dc7           ミーティング音号:         グラングロ67           パスワード:         F3WVc2bK           その地の参加方法         アクセスコード: 579 222 956			
	Copyright(c) GAIO TECHNOLOGY CO., LTD. All Rights Reserved WebEx Privacy   WebEx Terms of Sarvice   Request Information about WebEx services			F

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。

く コンピュータ音声設定 ×
Q (Orbit/sphere AF) ∨
✓ 音声を自動調整する
ОК

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。 「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声が聞こえます。

※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。

<	コンピュータ音声設定 ×
⊲»	スピーカー (EPSON 〜 テスト
- I	0
Q	マイク (Orbit/Sphere AF) 🛛 🗸
1	<u> </u>
	音声を自動調整する
	ОК

4. 音声が不通の場合は、チャットで連絡できます。

※音声が聞こえない場合などに、設定方法などを案内致します。

<ul> <li>Cisco Web</li> <li>ファイル(E) 編集(E) 共有(S) 表示(M) 音声(A) 参加者(E) ミーティング(M) ヘルフ</li> </ul>	ex Meetings _ □ × 任) 接続活み。
O Qa GAIO Tokyo (注催者) な	⑦         > 参加者         ×
	K Komuro (自分) 创
	GT GAIO Tokyo (主催者)
СТ	
U U I	
	× 1עקל ~
	GAU Tokyo から 主員 へ・ 1219 午後 こちらの音声は聞こえておりますでしょうか?
	送信先: GAIO Tokyo (主催者とプレゼンタ) V
	ここにメッセージを入力

### 自分の画面を弊社と共有するには

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



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

この画面を共有しています。

### 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。

共有を停止	П	<u>†</u> ~	<u>→</u> 2 ~	2	N.	<u>2</u> ≡	$\square$		~
	一時停止	共有	指名	音声	52-1-CO	参加者	チャット	注釈	

#### 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もあり ます。

■ 共有を停止	<b>┃</b> -時停止	<b>↑</b> ~ 共有	<b>→</b> 2 ~ 指名	日音声	<b>∦</b> ≋⊒−h	 ,□ Fryh	/ 注釈	~
		. इ.						

### 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。

	П	<u>†</u> ~	<b>→</b> 2 ~	5	X	<u>2</u> =	$\square$		~	
	一時停止	共有	指名	音声	ミュート	参加者	Fryk	注釈		
		Z(	この参	◎加者をプレ	ゼンタに指	名します				
omprehensive embedd	provider	キーオ	ボードとマウフ	の操作権	限を付与	•	すべての要	夏求を自	動承諾	
sinprenensive embedd	注釈	を許可				GAIO Tokyo	c			

### 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 の画面上のウイ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。

	П	<u></u>	<u>+</u> 2. ~	~	N.	2=	$\square$		~	
M Refer	一時停止	共有	指名	音声	ミュート	参加者	チャット	注釈		
		20	この参	加者をプレ	ゼンタに指	名します				
omprehensive embedd	provider	キーボ	(一ドとマウ)	スの操作権	眼を付与	•	すべての要	夏求を自	動承諾	
sinprenensive embedd	注釈を	許可				GAIO Tokyo	c			
							_			

# 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

