



Remote Support のユーザーガイド

初版：2015年08月05日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

Remote Support の概要 1

Remote Support 1

セッションタイプ 2

コンソールオプション 2

顧客サポート担当ツールタブ 3

顧客サポート担当デスクトップタブ 4

顧客サポート担当アプリケーションタブ 4

顧客サポート担当セッションタブ 5

サポートマネージャを手動で設定する 6

サポートセッションの管理 7

サポートセッションの開始 7

サポートセッションの録画 8

サポートセッション中にメモを取る 9

顧客をサポートセッションに招待する 9

セッションに別のサポート担当者を招待する 10

単一サポートセッションで複数顧客のサポートに出席する 11

他のサポート担当を割り当てる 12

他のサポート担当を割り当てる 12

サポートセッションの操作権限の転送 13

WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する 14

顧客からの承認を自動的に取得する 14

チャットの使用 15

サポートセッションの終了 15

音声通話の使用 17

音声通話 17

音声通話の開始および終了 17

音声通話で参加者の発言を許可する 18

| | |
|-----------------------------|-----------|
| 音声通話からの退出と再参加 | 19 |
| 音声通話オプションの設定 | 19 |
| 顧客コンピュータの管理 | 21 |
| 顧客コンピュータの管理 | 21 |
| 顧客のシステム情報を表示する | 21 |
| 利用可能なスクリプト一覧の表示 | 22 |
| カスタムスクリプトの作成および公開 | 22 |
| カスタムスクリプトの変更および削除 | 23 |
| セッション中にカスタムスクリプトを実行する | 24 |
| 顧客コンピュータ情報の保存および印刷 | 24 |
| 顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする | 25 |
| 顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする | 25 |
| 顧客コンピュータの再起動 | 26 |
| ファイル転送 | 27 |
| ファイル転送 | 27 |
| 基本ファイル転送機能の使用 | 27 |
| 高度ファイル転送 | 28 |
| ファイル転送の上級機能を使用する | 29 |
| デスクトップおよびアプリケーションの共有 | 31 |
| デスクトップおよびアプリケーションの共有 | 31 |
| 顧客デスクトップの表示 | 32 |
| 顧客デスクトップの操作 | 33 |
| 顧客に自分のデスクトップを見せる | 33 |
| 顧客に自分のデスクトップの操作権限を与える | 34 |
| デスクトップ共有を開始する | 35 |
| 顧客アプリケーションの表示 | 35 |
| 顧客のアプリケーションを操作する | 36 |
| 顧客にアプリケーションを共有させる | 37 |
| 顧客にアプリケーションを見せる | 37 |
| 複数アプリケーションの共有 | 38 |
| 顧客にあなたのアプリケーションの操作権限を与える | 39 |
| クリック接続セッションで共有ブラウジングを開始する | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する | 41 |
| 顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する | 42 |
| 共有デスクトップおよび共有アプリケーションのカラーモードを指定する | 42 |
| デスクトップおよびアプリケーションの共有 | 43 |
| 共有デスクトップおよび共有アプリケーションに注釈を付ける | 44 |
| ビデオの使用 | 47 |
| ビデオの使用 | 47 |
| ビデオ会議のシステム最小要件 | 47 |
| ビデオの送信 | 48 |
| ビデオ出力の調整 | 49 |
| 今すぐミーティングを使ってミーティングをすばやく開始する | 51 |
| インスタントセッションの既定設定を作成する | 51 |
| WebEx サイトからインスタントミーティングを開始する | 52 |
| WebEx 生産性向上ツールをインストールする | 52 |
| インスタントミーティングの開始 | 53 |
| ウェブから今すぐミーティングを設定する | 53 |
| Windows 環境の WebEx 生産性向上ツールパネルからインスタントミーティングを開始する | 55 |
| ショートカットからインスタントミーティングを開始する | 56 |
| WebEx 生産性向上ツールをアンインストールする | 56 |
| マイ WebEx で情報を管理する | 59 |
| マイ WebEx | 59 |
| ユーザーアカウントの登録 | 60 |
| WebEx サイトにログインする | 61 |
| ミーティング一覧の表示 | 61 |
| マイ WebEx ミーティングページ | 62 |
| Access Anywhere を使用する (マイコンピュータ) | 63 |
| 個人用フォルダ中のファイルの管理 | 63 |
| その他 (misc) の録画の管理 | 64 |
| 連絡先情報の管理 | 65 |
| ファイルから連絡先情報をアドレス帳にインポートする | 66 |
| 連絡先情報を .csv ファイルでエクスポートする | 67 |

| | |
|---------------------|----|
| 連絡先情報の CSV テンプレート | 68 |
| アドレス帳から配信リストを作成する | 69 |
| ユーザープロファイルの編集 | 70 |
| 基本設定の編集 | 70 |
| レポートの生成 | 71 |
| レポートについて | 72 |
| セッションデータの生成:クエリーツール | 74 |



第 1 章

Remote Support の概要

- [Remote Support, 1 ページ](#)
- [セッションタイプ, 2 ページ](#)
- [コンソールオプション, 2 ページ](#)
- [顧客サポート担当ツールタブ, 3 ページ](#)
- [顧客サポート担当デスクトップタブ, 4 ページ](#)
- [顧客サポート担当アプリケーションタブ, 4 ページ](#)
- [顧客サポート担当セッションタブ, 5 ページ](#)
- [サポートマネージャを手動で設定する, 6 ページ](#)

Remote Support

Remote Support は、リアルタイムの顧客サポートセッションをウェブ経由で実行するための、相互作用環境を提供します。顧客の問題を分析および解決するために、顧客のアプリケーションやデスクトップ全体を表示し、リモートコントロールしたり注釈を加えたりすることができます。

実行できること

顧客とのリアルタイムのサポートセッションで問題を調査し、解決方法を提示します:

- 複数の顧客に同時にサポートを提供する [単一サポートセッションで複数顧客のサポートに出席する](#) を参照してください。
- 顧客との円滑なコミュニケーションを図るため、音声通話、テキストメッセージ、ビデオを使用する。 [音声通話の使用, \(17 ページ\)](#) を参照してください。
- 顧客のアプリケーションやデスクトップ全体を表示または操作したり、お使いのコンピュータで顧客が同じ操作をできるようにする。 [デスクトップおよびアプリケーションの共有, \(31 ページ\)](#) を参照してください。

- 自分のローカルコンピュータと顧客のリモートコンピュータ間でファイルを転送する。[ファイル転送](#), (27 ページ) を参照してください。
 - トレーニングや保管の目的で、サポートセッション全体または一部を録画する。[サポートセッションの録画](#), (8 ページ) を参照してください。
 - 顧客コンピュータからローカルプリンタにドキュメントを印刷する[顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する](#), (41 ページ) を参照してください。
 - セッションを終了する、あるいはセッションの操作権限を渡すか、またはセッションを完全に引き渡すことで別の顧客サポート担当者にセッションをエスカレートする。[WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する](#), (14 ページ) を参照してください。
 - 顧客のリモートコンピュータ上でカスタムスクリプトを管理し、問題を評価または解決する。[セッション中にカスタムスクリプトを実行する](#), (24 ページ) を参照してください。
- サポートマネージャは、顧客向けに簡単で使いやすいユーザーインターフェイスを提供しているため、顧客をトレーニングする必要はありません。

セッションタイプ

Remote Support セッションは2つの種類のうちのどちらかです。セッションの種類はセッションの開始方法により決定します。

- **インバウンドセッション:** 顧客がサポートを必要とする場合、ウェブページのリンクを選択することで自動的にサポートキューに入ります。担当者は、現在の顧客のサポートを終了してから、キューにある次の顧客を受け入れることができます。対応する顧客とのセッションは自動的に開始されます。この機能を使用するには、WebACDをインストールしておく必要があります。
- **アウトバウンドセッション:** セッションが開始したら、電話、メール、またはインスタントメッセージで顧客を招待します。顧客にサポートセッション番号とサポートセッションのウェブサイトアドレスを提供します。これで顧客は参加することができます。
- 顧客サポートは、シングルセッションとマルチセッションモードから選択できます。これはサイト設定により決定されます:
 - **シングルセッション:** 一度に1人の顧客にサポートを提供する
 - **マルチセッション:** 一度に複数の顧客にサポートを提供する

コンソールオプション

Support Center にはサポートの提供に3つのオプションがあります。

- ブラウザウィンドウ上に表示される顧客サポート担当ダッシュボードには複数のタブがあります。顧客にサポートを提供するために、タブ上のボタンを使用します。

- ブラウザベースの小さなアイコントレイは、するデスクトップ画面の占有領域が小さくデスクトップ上を自由に移動させることができます。
- マルチセッションウィンドウには複数の顧客に同時にサポートサービスを提供するために必要なすべてのツールがそろっています。

各機能を使い分け、セッションや顧客情報を表示したり、通常のサポート業務を遂行します。



(注) 顧客がサポートセッションに参加するまでは、[リモートサポート]機能は使用できません。小型のアイコントレイを使用しており、顧客サポート担当(CSR)ダッシュボード、あるいはマルチセッションウィンドウに変更したい場合は、サイト管理者にお問い合わせください。

顧客サポート担当ツールタブ

| オプション | 説明 |
|--------|--|
| 招待 | 電話、メール、またはインスタントメッセージでセッションに参加するように顧客を招待します。または、メールでセッションに参加するように他のサポート担当を招待します。 |
| チャット | 顧客や他のサポート担当に簡易チャットメッセージを送信するための、[チャット]パネルを開きます。 |
| ビデオ | サポートセッション中のすべての参加者にライブビデオを配信するための、[ビデオ]パネルを開きます。この場合、コンピュータにサポートするビデオカメラが接続されていなければなりません。 |
| ファイル転送 | 顧客のコンピュータとファイルをやり取りするためのパネルを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • ファイル転送-標準:1 つまたは複数のファイルをウィンドウに公開します。顧客はこのウィンドウから自分のコンピュータにファイルをダウンロードできます。 • ファイル転送-高度:顧客コンピュータ上のディレクトリ構造を参照して、ファイルをそのコンピュータに転送したり、そのコンピュータからファイルを取得することができます。 |
| 音声 | VoIP を使用する: VoIP はサポートセッションに参加している顧客または他のサポート担当と話すための、インターネットベースの電話サービスです。 |
| 注意 | 顧客をサポートしている間、セッションのメモを作成することができます。[セッションの詳細]レポートの一部として保存されます。 |

顧客サポート担当デスクトップタブ

| オプション | 説明 |
|------------|---|
| 見せてもらう | 顧客に要求を送信し、彼らのデスクトップ全体を表示します。顧客があなたの要求を承認すると、共有ウィンドウが表示されます。このウィンドウに顧客のデスクトップが表示され、顧客がデスクトップ上で行う操作を表示することができます。 |
| コントロールをもらう | 顧客に要求を送信し、彼らのデスクトップ全体を表示します。顧客があなたの要求を承認すると、共有ウィンドウが表示されます。このウィンドウから、顧客のデスクトップをリモートコントロールすることができます。 |
| 見せる | 顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上にあなたのデスクトップビューを表示できるようになります。顧客があなたの要求を承認すると、顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、自分のデスクトップが表示されます。顧客は、あなたがデスクトップ上で行った操作を表示することができます。 |
| コントロールをわたす | 顧客に要求を送信することで、顧客のコンピュータに自分のデスクトップビューを表示させ、自分のデスクトップを操作させることができます。顧客があなたの要求を承認すると、顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、自分のデスクトップが表示されます。顧客は選択したデスクトップを完全に操作することができます。 |

顧客サポート担当アプリケーションタブ

| オプション | 説明 |
|----------|---|
| 見せてもらう | 顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上のアプリケーションを表示できるようになります。顧客があなたの要求を承認すると、顧客は共有するアプリケーションを選択できるようになります。あなたのコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、顧客のアプリケーションを参照することができます。また、顧客が行っているアプリケーションの操作も確認できます。 |
| 操作権限をもらう | 顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上のアプリケーションを操作できるようになります。顧客があなたの要求を承認すると、顧客は共有するアプリケーションを選択できるようになります。共有ウィンドウが現れ、顧客のアプリケーションをリモート操作することができます。 |
| 見せる | 顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上にあなたのアプリケーションビューを表示できるようになります。顧客があなたの要求を承認したら、共有するアプリケーションを選択します。顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、あなたのアプリケーションが表示されます。顧客は、あなたが自分のアプリケーション上で行う操作を表示することができます。 |

| オプション | 説明 |
|-------------|---|
| 操作権限をわたす | 顧客に要求を送信することで、顧客のコンピュータに自分のアプリケーションビューを表示させ、自分のアプリケーションを操作させることができます。顧客があなたの要求を承認したら、共有するアプリケーションを選択します。顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、あなたのアプリケーションが表示されます。顧客は選択したアプリケーションを完全に操作することができます。 |
| 共有ブラウジングの表示 | 顧客がセッションを始めることで、ブラウザやMS Outlook ウィンドウ自動的にウィンドウの表示が開始されます。セッション中、共有ブラウジングを終了し、再度共有ブラウジングが必要な場合、すぐに開始することができます。 (注) 共有ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、サイト管理者にお問い合わせください。 |
| 共有ブラウジングの操作 | 顧客が開始したブラウザまたはMS Outlook ウィンドウのセッションウィンドウの操作を自動的に開始します。セッション中、共有ブラウジングを終了し、再度共有ブラウジングが必要な場合、すぐに開始することができます。 (注) 共有ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、サイト管理者にお問い合わせください。 |

顧客サポート担当セッションタブ

| オプション | 説明 |
|------------|---|
| セッションオプション | 共有ソフトウェアの表示モードを選択します。選択したモードは、デスクトップおよびアプリケーション共有時の画像品質やパフォーマンスに影響します。 <ul style="list-style-type: none"> 標準: 画像品質は向上しますが、パフォーマンスは低下します。 画面サンプリング: パフォーマンスは向上しますが画像品質は低下します。 |
| 録画セッション | [WebEx レコーダー] を使用してサポートセッションを録画することができます。 (注) このオプションは利用できません (あなたのユーザーアカウントに対して、サイト管理者が自動録画オプションを有効にしている場合。) この場合、サポートセッションは自動的に録画されています。 |
| 操作権限の転送 | サポートセッションの操作権限をメインとなる別のサポート担当に渡します。 |
| セッションの転送 | サポートセッションを WebACD キューまたは担当者に渡し、セッションから退席します。 (注) このオプションは、あなたが WebACD 担当者の場合にだけ利用できません。 |
| セッションを終了 | サポートセッションを終了します。他のサポート担当に操作権限を渡した場合、このオプションを使用するとセッションを終了せずに退席することができます。 |

サポートマネージャを手動で設定する

顧客とサポートセッションを行うには、自分のコンピュータと顧客のコンピュータの両方に、Remote Support をセットアップする必要があります。

自分のシステムまたはネットワークポリシーが制限しない限り、Support Center は、あなたが初めてサポートセッションを開始または参加したとき、自動的に Remote Support をお使いのコンピュータにインストールします。インストールにさほど時間はかからないため、通常は遅滞なくセッションを開始したり、参加することができます。

手順

- ステップ 1 Support Center ウェブサイトに移動します。
 - ステップ 2 ナビゲーションバーの [サポート] を開きます。
 - ステップ 3 [ダウンロード] の [インストーラ (Windows 版) のダウンロード] を選択します。
-



第 2 章

サポートセッションの管理

- サポートセッションの開始, 7 ページ
- サポートセッションの録画, 8 ページ
- サポートセッション中にメモを取る, 9 ページ
- 顧客をサポートセッションに招待する, 9 ページ
- セッションに別のサポート担当者を招待する, 10 ページ
- 単一サポートセッションで複数顧客のサポートに出席する, 11 ページ
- 他のサポート担当を割り当てる, 12 ページ
- サポートセッションの操作権限の転送, 13 ページ
- WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する, 14 ページ
- 顧客からの承認を自動的に取得する, 14 ページ
- チャットの使用, 15 ページ
- サポートセッションの終了, 15 ページ

サポートセッションの開始

Remote Support セッションは、プロダクトの問題を顧客と対話しながら解決できる環境を提供します。

顧客または他のサポート担当に対して招待状を後で送信するまで待つ場合は、[メール] チェックボックスを選択解除します。チェックボックスが選択されている場合は、セッションを開始すると、新しいメールウィンドウが画面上に自動的に表示されます。

顧客サポート担当ダッシュボードを使用している場合、サポートセッションの間は Remote Support ページを開いたままにします。ページを閉じたり、同じブラウザウィンドウで別のウェブページを開いたりするとセッションが終了してしまいます。

手順

-
- ステップ 1** Support Center ウェブサイトにログインします。
- ステップ 2** [開始] を選択し、サポートセッションの録画を開始します。
サポートマネージャが、シングルセッションモードのマルチセッションモードのどちらでセッションを開始するかは、ユーザー設定またはサイト設定で決まります。
- ステップ 3** リモートサポートセッションへのメール招待状を受信したら、顧客のメールアドレスを入力し、送信します。
- ステップ 4** メール招待状を受信していない場合、以下の方法でサポートセッションに顧客を招待します。
- 顧客サポート担当ダッシュボードを開いたら、[ツール] タブを選択し、次に [招待] を選択します。招待パネルでオプションを選択します。
 - 複数セッションウィンドウを開いているか、アイコントレイがある場合、[招待] を選択します。招待パネルでオプションを選択します。
- ヒント** 顧客は、Support Center ウェブサイトにアクセスした後、ナビゲーションバーの [参加] を選択してサポートセッションに参加することも可能です。
- 顧客がセッションに参加すると、顧客のウェブブラウザに [Remote Support] ページが表示されます。
- ステップ 5** (オプション) 別の顧客サポート担当を自分のセッションに招待するには、再度招待パネルにアクセスします。
-

サポートセッションの録画

WebEx レコーダーを使用して、マウスの移動や注釈を含め、コンピュータ画面上のすべての操作を録画したビデオを作成できます。また、同期された音声をキャプチャすることもできます。

WebEx レコーダーには次のバージョンがあります:

- ローカルのミーティングレコーダー。このレコーダーでは、サポートセッションでの画面上の操作と音声はキャプチャされ、録画データがコンピュータ上の録画ファイルに保存されます。このレコーダーの詳細については、『WebEx レコーダーとプレーヤーのユーザーガイド』を参照してください。
- ネットワーク録画:このレコーダーでは、画面上の操作と音声はWebEx録画サーバー上にキャプチャされます。それにより、お使いのコンピュータのプロセッサリソースおよびハードディスク容量が節約されます。このレコーダーの詳細については、『WebEx 高度録画形式 (.arf) ファイル対応プレーヤーのユーザーガイド』を参照してください。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [招待] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコンを選択します。

サイト管理者が既定のレコーダーを指定している場合は、レコーダーパネルが表示され、録画が自動的に開始されます。

サイト管理者が特定のレコーダーを指定していない場合は、[WebEx レコーダーの設定] ダイアログボックスが表示されます:

ステップ2 適用できるレコーダーを選択します。

ステップ3 このレコーダーを既定レコーダーにする場合は、[既定として設定] を選択します。

ステップ4 [録画の開始] を選択します。

レコーダーパネルが表示され録画が自動的に開始されます。

サポートセッション中にメモを取る

手順

ステップ1 アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[セッション] を選択します。

ステップ2 セッションメニューで [セッションのメモ] を選択します。

ステップ3 パネルウィンドウ内にメモを入力し、[保存] を選択します。

セッションを終了しようとする時、セッションメモを確認し、必要な場合に編集するよう促されます。セッションが終了するとメモは保存され、セッション詳細レポートの一部となります。

顧客をサポートセッションに招待する

複数の顧客をサポートセッションに

- 招待メールを送信する
- 顧客にウェブサイトから参加する方法を教える
- 参加リンク記載のインスタントメッセージを送信する

他の顧客をセッションに招待した場合、その顧客がセッションに参加すると元の顧客にその旨を通知するメッセージが表示されます。この項ではメールを使って顧客をセッションに招待する方法について記載しています。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [招待] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコンを選択します。

[招待] ダイアログボックス (パネル) が表示されます。

ステップ2 [顧客] を選択します。

ステップ3 テキストボックスに受信者のメールアドレスを入力します。

ステップ4 (オプション) [メールプログラムから送信する] が選択されていることを確認します。このオプションが選択されていると、次の利点があります。

- 招待状を、Support Center で直接送信するのではなく、自分のメールプログラムで送信できます。
- 顧客のスパムフィルタによって招待状が削除されるのを防ぐのに役立ちます。
- 受信者に招待状をすぐに送信できます。

ステップ5 [OK] を選択します。

独自のメールプログラムによる招待状の送信を選択した場合は、新しいメッセージウィンドウで招待状が表示されます。顧客に、サポートセッションへのリンクが記載されたメールメッセージが送信されます。

セッションに別のサポート担当者を招待する

次の方法で、他の顧客やサポート担当をサポートセッションに招待できます:

- 招待メールを送信する
- 参加リンクをインスタントメッセージに貼り付ける
- サポート担当者にウェブサイトから参加する方法を教える。

この項ではメールを使って別のサポート担当者をセッションに招待する方法について記載しています。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [招待] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコンを選択します。

[招待] ダイアログボックス (パネル) が表示されます。

ステップ 2 招待で [サポート担当] を選択します。

ステップ 3 テキストボックスにサポート担当のメールアドレスを入力します。

ステップ 4 (オプション) [メールプログラムから送信する] が選択されていることを確認します。

このオプションが選択されていると、次の利点があります。

- 招待状を、Support Center で直接送信するのではなく、自分のメールプログラムで送信できます。
- 顧客のスパムフィルタによって招待状が削除されるのを防ぐのに役立ちます。
- 受信者に招待状をすぐに送信できます。

独自のメールプログラムによる招待状の送信を選択した場合は、新しいメッセージウィンドウで招待状が表示されます。サポート担当に、サポートセッションへのリンクが記載されたメールメッセージが送信されます。

単一サポートセッションで複数顧客のサポートに出席する

単一または複数セッションで複数の顧客のサポートセッションに参加できます。複数リモートセッションの管理オプションはサイトおよびサイトの権限により決定されます。同時にサポートできる顧客の最大数は、システム管理者によって管理されています。

単一サポートセッションの管理

[参加者] パネルに顧客が表示されます。そのうちの 1 人の顧客にサポートを提供するには、名前を選択します。

- こちら側または顧客側のデスクトップまたはアプリケーションを共有している場合、サポートセッション中のすべての参加者がその共有ソフトウェアを参照することができます。
- 別の顧客を選択すると、現在のすべての共有アクティビティが終了します。たとえば、こちら側のアプリケーション/デスクトップ、または顧客アプリケーション/デスクトップを共有している場合は、共有ウィンドウが自動的に閉じられます。

複数サポートセッションの管理

各顧客が別々のセッションタブに表示されます。タブを選択して顧客サポートを開始します。

他のサポート担当を割り当てる

Support Center ウェブサイトにユーザーアカウントがある場合、サポートセッションを開催中の他の顧客サポート担当者を支援し、次の作業を行うことができます。

- アプリケーション/デスクトップ共有を参照
- チャットに参加
- サポート送信するビデオを閲覧
- サポートセッションをコントロール (サポート担当からコントロールをわたされた場合)
- メインのサポート担当になる (元々のメインサポート担当からセッションを委譲された場合)
アシスタントは、次の方法でサポートセッションに参加します:
- メールメッセージ (サポート担当が招待メールを送った場合)
- インスタントメッセージ中のリンク
- Support Center ウェブサイトに移動します。

他のサポート担当を割り当てる

はじめる前に

現在サポートセッションを主催しているサポート担当から、セッションのセッション番号を知らせてもらいます。

手順

ステップ 1 Support Center ウェブサイトから参加するには Support Center ウェブサイトにログインします。

ステップ 2 ナビゲーションバーの [サポートを提供] を開き、次に [セッションの支援] を選択します。
[進行中のサポートセッションを支援する] ページが表示されます。

ステップ 3 テキストボックスにサポートセッション番号を入力し、[参加] を選択します。
これで、サポートセッションのアシスタントになります。

サポート担当のアシスタントは、サポートセッションを進行する権限はありません。ただし、メインのサポート担当はアシスタントにコントロールを渡したり、あるいはセッションを完全に委譲することができます。

サポートセッションの操作権限の転送

サポートセッションの操作権限(主催者の役割)を、セッションに参加している他のサポート担当に渡すことができます。このオプションは、例えば他の専門家にサポートを依頼するような場合に役立ちます。

セッションの権限を委譲した後も、セッションに残ってアプリケーション/デスクトップ共有を参照したり、チャットに参加したり、ビデオを表示することができます。サポート権限の付与先サポート担当は、いつでも委譲元のサポート担当に権限を戻すことが可能です。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードで、[セッション] タブを選択し、それから [セッションの転送] ボタンから下矢印を選択し、[操作権限を転送] を選択します。
[操作権限を転送] ダイアログボックスが表示され、アシスタントとしてセッションに参加しているすべての顧客サポート担当者の一覧が表示されます。
- フローティングアイコントレイで、[セッション] ボタンを選択し、[操作権限を転送] の上にカーソルを移動して、アシスタントとしてセッションに参加しているすべての顧客サポート担当者の一覧を確認します。

ステップ2 一覧にあるサポート担当の名前を選択します。

指定したサポート担当が、サポートセッションの進行を引き継ぎます。セッション進行に関する機能が利用できなくなります。サポート担当から再び操作権限が渡されるまで、これらの機能を利用することはできません。

- セッションから退席することは可能ですが、セッションの権限が戻されない限りセッションを終了することはできません。
- アプリケーションやデスクトップの共有、ファイル転送、チャット、ビデオ、録画などのすべてのサポート活動が自動的に終了します。
- 音声通話を開始しており、操作権限の転送先のシステムで音声通話要求がサポートされるときは、音声通話が継続されます。

ステップ3 WebACD 担当者またはキューにセッションをあげ渡すことができます。このオプションは、あなたが WebACD 担当者の場合にだけ利用できます。

WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する

サポートセッションを WebACD 担当者または WebACD のキューに渡すことができます。このオプションは、例えば、通話をエスカレートし、他の顧客をサポートできるようにセッションを退席する必要がある場合に役立ちます。

セッションを転送するオプションは、WebACD 担当者だけが利用できます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードで、[セッション] タブを選択し、それから [セッションの転送] ボタンから下矢印を選択し、[セッション転送] を選択します。
- アイコントレイのまたはマルチセッションウィンドウで、[セッション] ボタンを選択し、[セッション転送] を選択してください。

[セッションを転送] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかを実行します:

- [キュー] タブをクリックしてキューを選択します。選択できるキューは 1 つだけです。
- [担当者] タブで 1 人かそれより多くの WebACD 担当者を選択します。

ステップ 3 (オプション) ある担当者またはキューにいる選択可能なすべての担当者への個人メッセージを入力できます。メッセージの長さは 345 文字までです。これでセッションは WebACD 担当者またはキューに解決のために明け渡され、自分の参加は終了します。セッションから自動的に退出します。音声通話を開始している場合は、音声通話が終了します。

顧客からの承認を自動的に取得する

手順

ステップ 1 顧客アプリケーションの表示や操作などのサポートアクティビティを開始する要求を出します。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。

ステップ 2 顧客に [すべてのアクションに対して権限を許可する (以降このメッセージは表示されません)] にチェックを入れ、[OK] を選択するよう要請します。

以降アプリケーションの表示/操作、デスクトップの表示/操作、ファイルの転送、セッションの録画などの作業を行う際に、顧客に要求を送信する必要がなくなります。

チャットの使用

自分または顧客はチャットセッションを開始することができます。サイト事前設定が済んでいる場合、[チャット]パネルに定型句オプションが表示されます。顧客サポート担当がこの機能を利用するには、サイト管理者により機能が有効にされている必要があります。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの[ツール]タブを選択し、次に[チャット]を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウから、[チャット]アイコンを選択します。

[チャット]パネルが表示されます。

ステップ2 [送信先]でユーザーを選択します。セッションに参加しているすべての参加者にメッセージを送信する場合は、[参加者全員]を選択します。

ステップ3 定型句がサイトで有効になっている場合、定型文を選択します。

ステップ4 定型句がサイトで有効になっていない場合、ボックスでを選択します。

ステップ5 [送信]を選択します。

指定した受信者の[チャット]パネルにチャットメッセージが表示されます。

顧客や他のサポート担当が送信したチャットメッセージは、あなたの[チャット]パネルに表示されます。

サポートセッションの終了

あなたはサポートセッションをいつでも終了させることができますが、顧客はできません。顧客の場合は、[Remote Support]ページの[セッションから退出]をクリックして、サポートセッションから退出することができます。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードで[セッション]タブを選択し、次に[セッションを終了]を選択します。
- フローティングアイコントレイの[セッション]タブを選択し、[セッションを終了]を選択します。
- マルチセッションウィンドウで、終了したいセッションのタブを選択し、次に[セッション]ボタンを選択して[セッションを終了]を選択します。

ステップ 2 [OK] を選択して確定します。



第 3 章

音声通話の使用

- [音声通話, 17 ページ](#)
- [音声通話の開始および終了, 17 ページ](#)
- [音声通話で参加者の発言を許可する, 18 ページ](#)
- [音声通話からの退出と再参加, 19 ページ](#)
- [音声通話オプションの設定, 19 ページ](#)

音声通話

音声通話 (GIPS を利用) は、インターネットベースのテレフォニーサービスである VoIP をコンピュータで有効にしている場合に、サポートセッションの参加者が互いに話をすることを可能にするオプションです。音声通話セッションでは、同時に最大2人の参加者が発言できます。サポート担当は、参加者にマイクを渡すことによって発言者を決定します。

音声通話の開始および終了

この操作はサポート担当が対象となります。

サポートセッション中に音声通話を開始すると、システムで VoIP(インターネットベースのテレフォニーサービス) が有効な参加者は音声通話に参加できます。

音声通話に参加するには顧客はマイク付きヘッドセットが必要です。

音性通話を開始する前に

- コンピュータにサウンドカード、スピーカとマイク、または統合型マイク付きのヘッドセットが搭載されていることを確認してください。音声品質と使いやすさの向上のために、高品質のマイクを持つコンピュータヘッドセットを使用してください。
- まだ音声設定ウィザードを行っていない場合は、音声通話に備えコンピュータの設定に微調整を行ってください。[音声通話オプションの設定, \(19 ページ\)](#) を参照してください。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードで [ツール] タブを選択し、次に [音声通話] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションクライアントで、[音声通話] を選択します。

ステップ 2 [音声通話を開始] を選択します。
次の事が始まります:

- [音量] ダイアログボックスが表示されます。
- 名前の隣に [音声通話] インジケータが表示されます。
- 顧客のセッションウィンドウに [音声通話に参加] メッセージボックスが自動的に表示されます。これにより、顧客は音声通話セッションへの参加を選択できます。

ステップ 3 音声通話を終了するには次のいずれかを行います。

- 顧客サポート担当ダッシュボードで [ツール] タブを選択し、[音声通話] ボタンの下矢印を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションクライアントで、[音声通話] を選択します。

ステップ 4 [音声通話を終了] を選択します。
音声通話は終了しますが、サポートセッションは終了するまで続きます。

音声通話で参加者の発言を許可する

この操作はサポート担当が対象となります。

音声通話を開始すると、最大2人の参加者が同時に発言できます。マイクを顧客または他のサポート担当に渡すことで発言可能な参加者を指定します。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードで [ツール] タブを選択し、[音声通話] ボタンの下矢印を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションクライアントで、[音声通話] を選択します。

ステップ 2 [マイクを渡す] を選択し、発言を許す参加者の名前を選択します。

参加者名の横の [音声電話] インジケータが緑に変わります。これで、他の参加者にマイクを渡すまで、この参加者が発言できます。

音声通話からの退出と再参加

この操作は顧客とサポート担当アシスタントが対象となります。

サポートセッションの間、顧客またはサポート担当アシスタントはセッションから退出することなく音声通話から退出でき、またいつでも音声通話に再参加することができます。

手順

- ステップ 1** 音声通話から退出するには、顧客に [音声通話] ボタンの下矢印を選択し、[音声通話を終了] を選択するよ要求します。
 - ステップ 2** 音声通話に再参加するには、顧客に [音声通話] ボタンの下矢印を選択し、[音声通話に参加] を選択するよ要求します。
-

音声通話オプションの設定

この操作はサポート担当と顧客の双方に対応しています。

手順

- ステップ 1** 音声設定ウィザードを使用するには:
 - a) [音声通話] ボタンを選択します。
 - b) [音声設定ウィザード] を選択して指定の設定を行います。
 - ステップ 2** スピーカーまたはマイクの音量を設定するには:
 - a) [音声通話] ボタンを選択します。
 - b) [音量] を選択し、スピーカーとマイクの適切な音量を設定します。
-



第 4 章

顧客コンピュータの管理

- [顧客コンピュータの管理, 21 ページ](#)
- [顧客のシステム情報を表示する, 21 ページ](#)
- [利用可能なスクリプト一覧の表示, 22 ページ](#)
- [顧客コンピュータ情報の保存および印刷, 24 ページ](#)
- [顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする, 25 ページ](#)
- [顧客コンピュータの再起動, 26 ページ](#)

顧客コンピュータの管理

この項では、顧客コンピュータのハードウェアおよびソフトウェアの問題を診断、解決するための作業について記載されています。



(注) サイト管理者は、WebACD のキューのために、ここで記載したようなテクニカルサポート機能を無効にすることができます。サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

顧客のシステム情報を表示する

サポートセッション中、顧客の承認があれば、顧客のコンピュータに関する詳細な情報を参照できます。この情報は、顧客コンピュータの診断や修復に役立ちます。また、自分または顧客がシステムに何らかの変更を加えた場合に、顧客のコンピュータを遠隔地から再起動して、変更後のシステム情報を参照することもできます。

顧客コンピュータに関する情報を表示したら、それを印刷したりファイルに保存できます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[システム情報] を選択します。
- アイコントレイで [顧客システム情報] を選択します。
- マルチセッションウィンドウで顧客の [システム情報] タブを選択します。

顧客は、システム情報を表示する許可を求められます。顧客が承認したら、[システム情報] ウィンドウが表示されます。

ステップ 2 (オプション) 左側のリストから目的のカテゴリを選択するとそのカテゴリに対応する情報が表示されます。

ステップ 3 (オプション) 最新の情報を表示するには [更新] を選択します。

利用可能なスクリプト一覧の表示

自分または顧客サポート担当 (CSR) が作成したカスタムスクリプトは、顧客のコンピュータ上で動作させることができます。このようなスクリプトは一度作成しておけば他のサポートセッションでも活用することができます。

サポートセッション中、頻繁に利用するスクリプトを作成し、[カスタムスクリプトライブラリ] のセレクションに保存します。必要であればアップロードすることができます。

手順

ステップ 1 Support Center ウェブサイトにログインします。

ステップ 2 左のナビゲーションバーで [スクリプトライブラリ] を選択します。
[カスタムスクリプトライブラリ] ダイアログが表示されます。

[カスタムスクリプトライブラリ] のカスタムスクリプトは、作成、変更、公開、削除することができます。列見出しを選択し、スクリプトライブラリをソートします。

カスタムスクリプトの作成および公開

作成したカスタムスクリプトを編集または削除することができます。

手順

- ステップ 1** [新規スクリプトの追加] を選択します。
[新規スクリプトの追加]ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** スクリプト名に固有な名前を付けます。
- ステップ 3** カテゴリを選択します。
カテゴリはサイト管理者が作成します。
- ステップ 4** (オプション) スクリプトの詳細を入力し使用目的を明確にします。
- ステップ 5** 自分や他の顧客サポート担当がサポートセッション中にこのスクリプトを利用できるようにするには、[スクリプトライブラリへ公開] を選択します。
- ステップ 6** [参照] を選択し、スクリプト実行ファイルを移動します。
- ステップ 7** スクリプトの実行に他のスクリプトが必要であれば、[参照] を選択します。
- ステップ 8** [送信] または [OK] を選択します。
スクリプト名がすでに使用されていた場合など、スクリプトにエラーがあれば訂正を行います。
スクリプトが正常に送信されると、スクリプトライブラリ内にスクリプトが作成および表示されます。
-

カスタムスクリプトの変更および削除

手順

- ステップ 1** Support Center ウェブサイトにログインします。
- ステップ 2** 左のナビゲーションバーで [スクリプトライブラリ] を選択します。
[カスタムスクリプトライブラリ] ダイアログが表示されます。
- ステップ 3** アクションカラムから [編集] または [削除] を選択します。
- 編集 - スクリプト実行ファイルまたは実行ファイルが要求する入力ファイルを含むスクリプト定義を変更します。
 - 削除 - 削除リクエストを確認し、ライブラリからスクリプトを削除します。作成したこれらのスクリプトだけを削除することができます。
-

セッション中にカスタムスクリプトを実行する

顧客とのセッション中に、顧客のコンピュータ上に一つ以上のカスタムスクリプトをアップロードまたは実行して速やかに問題を評価して解決することができます。

- スクリプトのサイズは1MBまで利用可能です。
- ここで選択した順番で複数のスクリプトが作動します。
- マルチセッションウィンドウでは、複数のセッションにわたってスクリプトの実行を続けることができます
- 列見出しを右クリックしてスクリプトライブラリをソートします。

手順

-
- ステップ 1** [顧客サポート担当] コンソールメニューで、[顧客コンピュータ]、[カスタムスクリプトライブラリ]の順に選択します。
サイトで利用できるスクリプトの一覧のある[カスタムスクリプトライブラリ]ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** スクリプトを並べるには、[上へ]または[下へ]キーを使用します。
- ステップ 3** [スクリプトの処理]を選択します。
スクリプトは一時フォルダで処理されます。スクリプトの実行が完了すると、顧客コンピュータには何も残りません。
- 許可を与えるように顧客に要求します。許可を受けたらスクリプトが顧客コンピュータ上で実行されます。
- [チャット]ウィンドウに、であった可能性のあるエラーとともにスクリプトのログ出力が表示されます。セッション詳細レポートでもログを入手することができます。
-

顧客コンピュータ情報の保存および印刷

顧客のコンピュータに関する情報を参照する場合、その情報をテキストファイル(.txt)に保存したり、自分のコンピュータに接続しているプリンタに印刷することができます。

サポートマネージャでは、顧客コンピュータに関する情報が、カテゴリ別に個別のパネルに表示されます。ただし、ファイルに保存した情報や印刷された情報には、すべてのカテゴリのシステム情報が含まれています。各カテゴリの情報を個別に保存したり印刷する必要はありません。

手順

- ステップ1** 顧客コンピュータに関する情報を表示します。手順については次を参照してください。[顧客のシステム情報を表示する](#)、(21 ページ)
- ステップ2** [システム情報] ウィンドウで、次のいずれかの操作を行います:
- ファイルに情報を保存する場合は、[保存] を選択します。
 - 情報を印刷する場合は、[印刷] を選択します。

顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする

サポートセッション中に、顧客のコンピュータに別のユーザーとしてログオンすることができます。例えば、管理者アカウントで顧客のコンピュータにログオンして、コンピュータの操作を行うことができます。顧客のコンピュータが内部ネットワークに接続されている場合は、そのネットワークのアカウントを使ってログオンする必要があります。

別のユーザーとして一時的にログインすると顧客コンピュータがログオフします。Windows 7 および Vista ユーザーの場合、顧客コンピュータ上で実行中のすべてのアプリケーションが閉じられます。

セッション中はいつでも顧客のコンピュータからログオフすることができます。この場合、顧客が再び自動的にコンピュータにログオンされます。顧客のコンピュータにログオンしたままセッションを終了した場合、顧客はサポートマネージャによって自動的に顧客コンピュータにログオンしなおされます。

顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする

手順

- ステップ1** 次のいずれかを実行します:
- 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[別のユーザーとしてログオン] を選択します。
 - アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[セッション] を選択し、次に [顧客コンピュータ] > [別のユーザーとしてログオン] を選択します。

顧客コンピュータへのログオン要求が顧客に送信されたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は[OK]を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ2 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
こちらからの要求を顧客が承認すると、[顧客のコンピュータにログオン] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ3 適切なアカウント情報を入力し、[OK] を選択します。

ステップ4 顧客コンピュータからログオフするには、次のいずれかの操作を行います:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[ログオフ] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[セッション] を選択し、次に [顧客コンピュータ] > [ログアウト] を選択します。

顧客コンピュータの再起動

サポートセッション中に、顧客のコンピュータを遠隔地から再起動することができます。顧客のコンピュータが再起動されたら、顧客はサポートセッションに自動的に再参加できます。セッション番号や他の情報を入力する必要はありません。

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[コンピュータの再起動] ボタンを選択します。
- アイコントレイ、またはマルチセッションウィンドウで、[セッション] ボタンを選択して [顧客のコンピュータ > 再起動] を選択します。

顧客コンピュータを再起動するための要求が、顧客に送信されたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ2 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
顧客のコンピュータが再起動されます。顧客は自分でコンピュータまたはネットワークにログインする必要があります。ログインすると顧客の画面にメッセージが表示され、サポートセッションに再参加することができます。



第 5 章

ファイル転送

- [ファイル転送, 27 ページ](#)
- [基本ファイル転送機能の使用, 27 ページ](#)
- [高度ファイル転送, 28 ページ](#)

ファイル転送

サイト上で許可されている場合に、サポートセッション中、ファイルを顧客コンピュータに、または顧客コンピュータからこちらに転送することができます。たとえば、パッチやアップデートを顧客コンピュータに送ったり、後で分析するために顧客コンピュータのログファイルをアップロードしたりすることができます。

下記の表は、顧客コンピュータからこちらに、またはこちらから顧客コンピュータにファイルを転送する際の2つのオプションを表したものです。これは、お使いのサイトとユーザーアカウントの構成により異なる場合があります。

- 基本: サポートセッション中に顧客にダウンロードする 個かそれより多くのファイルを公開する
- 詳細: 顧客のコンピュータと、1つまたは複数のファイル、またはフォルダ全体を同時に転送することができます。

基本ファイル転送機能の使用

サポートセッション中に、自分のコンピュータにあるファイルを公開することができます。公開したファイルは、顧客側の画面のウィンドウに表示されます。顧客は公開したファイルを各々のコンピュータにダウンロードできます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [ファイル転送] を選択します。
表示される [ファイル転送オプションの選択] ダイアログボックスから、ファイル転送 - 基本を選択します。
- アイコントレイで [ファイル転送] アイコンを選択し、次に [ファイル転送 - 基本] を選択してください。
- マルチセッションウィンドウで [ファイル転送] タブを選択し、次にファイル転送ベーシック開始を選択します。

顧客にファイル転送要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 2 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
こちら側および顧客側の画面に、[ファイル転送] ウィンドウが表示されます。

ステップ 3 [アップロード] を選択します。

ステップ 4 公開するファイルを選択します。

ステップ 5 [開く] を選択します。
[ファイル転送] ウィンドウにファイルが表示されます。顧客はファイルを選択し、次に [ダウンロード] を選択、そしてディレクトリを選択します。

ステップ 6 セッションサポート中、[ファイル転送] ウィンドウのタイトルバーから、[ファイル転送の終了] を選択します。
サポートマネージャにより顧客画面の [ファイル転送] ウィンドウが閉じられます。

高度ファイル転送

高度ファイル転送オプションは、ファイル転送の 2 つのモードを提供します:

- お使いのサイトで許可されており、さらにあなたが共有モードを使用している場合に、顧客は、許可を与えられた上であなたがファイルを転送する際に取りすべてのアクションを参照することができます。顧客は、いつでもファイル転送を停止することができます。
- 非共有モードを使用している場合、顧客は許可を与えられますが、あなたのアクションを参照することはできず、一度開始したファイル転送を停止することはできません。

あなたは、下記のファイル転送タスクを実行できます:

- 顧客のコンピュータに、または顧客のコンピュータから、いつでも、あるいは顧客のデスクトップの表示/コントロール時に、任意のファイルを転送する。最大で 150MB までのファイルを一度に転送することができます。
- 顧客コンピュータ上のドライブがマップされていれば、顧客のネットワーク上にあるファイルにアクセスすることも可能です(お使いのサービスにこのオプションが含まれている場合)。
- 顧客コンピュータにあるファイルを削除する。
- 顧客コンピュータにあるファイルの名前を変更する。

**重要**

自分または他のサポート担当が顧客のアプリケーションを表示/コントロールしている場合、ファイル転送を行うことはできません。自分のコンピュータから、または自分のコンピュータにファイルを転送するには、アプリケーション共有を終了します。

ファイル転送の上級機能を使用する

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [ファイル転送] を選択します。
表示される [ファイル転送オプションの選択] ダイアログボックスから、[ファイル転送(上級)] を選択します。
- アイコントレイで [ファイル転送] アイコンを選択し、次に [ファイル転送(上級)] を選択してください。
- マルチセッションウィンドウで [ファイル転送] タブを選択し、次に ファイル転送(上級) を開始を選択します。

顧客にファイル転送要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 2 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、[WebEx ファイル転送] ウィンドウが表示されます。自分のコンピュータのファイルディレクトリは左側に表示されます。顧客のコンピュータのファイルディレクトリは右側に表示されます。

ステップ 3 転送先フォルダを [ファイル転送] ウィンドウのいずれかのペインで選択します。転送、削除あるいは名称変更はこのフォルダから行います。

ステップ 4 もう一方のペインから、転送するファイル(複数可)またはフォルダを選択します。

- 新しいフォルダを作成するには、[新規フォルダ] を選択します。

- 複数のファイルを選択する場合は、Ctrl キーを押しながらファイルを選択します。
- ファイルを削除または名称変更するには、右クリックします。

ステップ 5 ファイルまたはフォルダをコンピュータから別のコンピュータに転送するには、適切な矢印を選択します。

デスクトップ共有を使用していない場合、顧客の画面に、ファイルの転送、削除、または名前変更の承認を要求するメッセージが表示されます。顧客が [OK] を選択してはじめて処理が行われます。

既に実行中のファイル転送は、[転送の中止] ボタンを選択することで中止できます。

サポートマネージャによるファイルの転送、削除、または名前変更が完了すると、[WebEx ファイル転送] ウィンドウのステータスバーに、処理が完了した旨を知らせるメッセージが表示されます。



第 6 章

デスクトップおよびアプリケーションの共有

- デスクトップおよびアプリケーションの共有, 31 ページ
- クリック接続セッションで共有ブラウジングを開始する, 40 ページ
- 顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する, 41 ページ
- 顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する, 42 ページ
- 共有デスクトップおよび共有アプリケーションのカラーモードを指定する, 42 ページ
- デスクトップおよびアプリケーションの共有, 43 ページ
- 共有デスクトップおよび共有アプリケーションに注釈を付ける, 44 ページ

デスクトップおよびアプリケーションの共有

共有を行うことで、顧客のアプリケーションまたはデスクトップ全体を参照したり、操作することが可能になります。自分のコンピュータ上で、顧客と同じアプリケーションを起動する必要はありません。同様に、顧客がこちらのアプリケーションやデスクトップを参照したり、操作することも可能です。

- デスクトップ共有は、複数のアプリケーションを同時に参照、操作したり、顧客コンピュータ上のアプリケーション以外の領域にアクセスするような場合に適しています。顧客のデスクトップを簡単に参照したり、参照および操作を行うことができます。詳細については次を参照してください。[顧客デスクトップの操作](#), (33 ページ)
- アプリケーション共有は、顧客コンピュータ上の特定のアプリケーションの操作方法を実演したり、トラブルシューティングを行う場合に適しています。一般的にはデスクトップ共有よりアプリケーション共有の方が、パフォーマンスが良くなります。詳細については次を参照してください。[顧客アプリケーションの表示](#), (35 ページ)
- 共通ブラウザは、顧客がもともと起動したセッションから、ブラウザウィンドウを自動で共有できます。さらに、セッション中に必要な場合、共通ブラウザを使用することができます。

す。詳細については次を参照してください。[クリック接続セッションで共有ブラウジングを開始する](#)、(40 ページ)



(注)

- より効果的な共有についてのヒントは次を参照してください。[デスクトップおよびアプリケーションの共有](#)、(43 ページ)
- 既定では、顧客のデスクトップは自分のコンピュータにフルスクリーンビューで表示されます。
- 顧客はデスクトップ上でマウスを選択することにより、いつでもデスクトップの操作権限を取り戻すことができます。また、あなたも共有デスクトップが表示されているウィンドウ上でマウスを選択することにより操作権限を再び取得することができます。
- サポートセッション中、あなたは自由に参照を行うことができます。この操作を行う度に顧客の承認を得る必要はありません。詳細については次を参照してください。[顧客からの承認を自動的に取得する](#)、(14 ページ)

顧客デスクトップの表示

顧客デスクトップを操作しないで表示することができます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [操作権限をもらう] を選択します。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、顧客のデスクトップがこちらの画面の共有ウィンドウに表示されます。顧客の画面には、顧客のデスクトップが共有されていることを示す [デスクトップビュー] ウィンドウが表示されます。

- (注) 顧客デスクトップの参照中、顧客コンピュータとこちらの間でファイル転送をすることができます。詳細については、[ファイル転送](#) を参照してください。

顧客デスクトップの操作

顧客のデスクトップ全体をリモートコントロールできます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [操作権限をもらう] を選択します。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックスから [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、顧客のデスクトップがこちらの画面の共有ウィンドウに表示されます。顧客の画面には、顧客のデスクトップが共有されていることを示す [デスクトップビュー] ウィンドウが表示されます。

ステップ 4 デスクトップの操作を開始するには、共有ウィンドウでマウスのボタンを選択します。

顧客に自分のデスクトップを見せる

顧客があなたのアプリケーションを見れるよう許可することも可能です。顧客はあなたのデスクトップを見ることはできますが、リモート操作はできません。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [見せる] を選択します。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

- ステップ 3** [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
あなたのアプリケーションが、顧客の画面の共有ウィンドウ上に表示されます。あなたのコンピュータには、自分のデスクトップが共有中であることを示す [デスクトップビュー] ウィンドウが表示されます。

顧客に自分のデスクトップの操作権限を与える

サポートセッション中に、自分のデスクトップの操作権限を顧客に与えることができます。既にこちら側のデスクトップを顧客に参照させている場合は、現在のデスクトップ共有セッションを終了せずに、顧客に操作権限を与えることができます。



注意

デスクトップのリモート操作を許可された顧客は、パスワードで保護されている場合を除き、コンピュータ上の任意のファイルにアクセスすることができます。

手順

- ステップ 1** 次のいずれかを実行します:
- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。
 - アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。
- ステップ 2** [操作権限をもらう] を選択します。
顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。
- ステップ 3** [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
あなたのアプリケーションが、顧客の画面の共有ウィンドウ上に表示されます。自分のコンピュータには、自分のデスクトップを共有していることを示す [デスクトップビュー] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** 顧客に、表示されている共有ウィンドウ上でマウスをクリックするように指示します。
- ステップ 5** 一時的にデスクトップの操作権限を取り戻すには、こちら側のデスクトップの任意の場所でマウスをクリックします。

デスクトップ共有を開始する

手順

-
- ステップ1** 次のいずれかを実行します:
- アイコントレイの [セッション] ボタンを選択します。
 - 開かれているウィンドウのタイトルバーから、[共有] ボタンを選択します。
 - デスクトップの右下から、[共有] ボタンを選択します。
- ステップ2** 表示されるメニューから [共有の中止] を選択します。
-

顧客アプリケーションの表示

顧客コンピュータ上で動作しているアプリケーションを参照することができます。顧客アプリケーションを表示しても、それをリモート操作することはできません。



- (注) さらに顧客が、[アプリケーションビュー] ダイアログボックスから別のアプリケーションを選択すれば、複数のアプリケーションを同時に参照することができます。
-

手順

-
- ステップ1** 次のいずれかを実行します:
- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。
 - アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。
- ステップ2** [操作権限をもらう] を選択します。
顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。
- ステップ3** [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
顧客がこちらからのリクエストを承認すると、顧客コンピュータ上に [アプリケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ4** 顧客に、目的のアプリケーションを選択するように依頼します。

必要に応じて、顧客にアプリケーションの選択方法を指示します。詳細は次を参照してください。
[顧客にアプリケーションを共有させる](#)、(37 ページ)

顧客がアプリケーションを選択すると、こちら側のコンピュータの共有ウィンドウに選択されたアプリケーションが表示されます。

顧客のアプリケーションを操作する

顧客がアプリケーションの操作要求を承認すると、顧客コンピュータ上のアプリケーションをリモート操作できるようになります。



(注) ここで顧客が、[アプリケーション操作] ダイアログボックスから別のアプリケーションを選択すれば、複数のアプリケーションを同時に操作することができます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [操作権限をもらう] を選択します。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。

顧客がこちらの要求を承認すると、顧客コンピュータ上に [アプリケーション操作] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 顧客に、目的のアプリケーションを選択するように依頼します。

必要に応じて、顧客にアプリケーションの選択方法を指示します。詳細については次を参照してください。[顧客にアプリケーションを共有させる](#)、(37 ページ)

顧客がアプリケーションを選択すると、こちら側のコンピュータの共有ウィンドウに選択されたアプリケーションが表示されます。

ステップ 5 アプリケーションの操作を開始するには、共有ウィンドウでマウスのボタンを選択します。

- (注)
- 既に顧客のアプリケーションを表示している場合、リモート操作権限を要求するとそのアプリケーションのみ操作することができます。他のアプリケーションを操作する場合は、まず現在表示中のアプリケーション共有を終了してから、目的のアプリケーションのリモート操作権限を要求する必要があります。

顧客にアプリケーションを共有させる

顧客が、アプリケーションの参照/操作要求を承認すると、顧客側の画面には次のような [アプリケーション表示] または [アプリケーション操作] ダイアログボックスが表示されます。

既定では、現在顧客コンピュータ上で動作しているすべてのアプリケーションが、ダイアログボックスのリストに表示されます。

手順

ステップ1 顧客に次のいずれかの操作を行うように要求します:

- 参照/操作するアプリケーションが現在動作中の場合は、そのアプリケーションをリストから選択し、[共有] を選択するように顧客に要求します。
- 参照/操作するアプリケーションが現在動作していない場合は、顧客に [新しいアプリケーション] を選択するように指示します。[新しいアプリケーション] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的のアプリケーションを選択し、[共有] を選択するように顧客に指示します。

ステップ2 共有を停止するには、顧客に次のいずれかの操作を行うよう指示します。

- アイコントレイで [セッション > 共有を停止] を選択します。
- 共有ウィンドウのタイトルバーから [共有中 > 共有を停止] を選択します。
- デスクトップの右下から [共有中 > 共有を停止] ボタンを選択します。

顧客にアプリケーションを見せる

顧客が自分のアプリケーションを参照することを許可します。顧客はアプリケーションを見ることができ、リモート操作することはできません。

複数のアプリケーションを同時に共有することができます。詳細は次を参照してください。[複数アプリケーションの共有](#)、(38 ページ)

手順

ステップ1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [操作権限をもらう] を選択します。
顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。顧客は画面に表示されるメッセージボックス中から [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
[アプリケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、お使いのコンピュータ上で現在動作しているすべてのアプリケーションが一覧表示されます。

ステップ 4 次のいずれかを実行します:

- 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有] を選択します。
- 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリケーション] を選択します。[新しいアプリケーション] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的のアプリケーションを選択して、[共有] を選択します。

アプリケーションがまだ起動されていない場合は、そのアプリケーションが自動的に起動されません。

あなたのアプリケーションが、顧客の画面の共有ウィンドウ上に表示されます。

ステップ 5 アプリケーション共有を停止するには、次のいずれかを実行します:

- アイコントレイで [セッション] ボタン > [共有を停止] を選択します。
- 共有ウィンドウのタイトルバーから [共有中 > 共有を停止] を選択します。
- デスクトップ右下から [共有中] アイコン > [共有を停止] を選択します。

複数アプリケーションの共有

既にアプリケーションを顧客と共有している場合でも同時に別のアプリケーションを共有することができます。共有した各アプリケーションは、顧客側の画面の共有ウィンドウに表示されます。コンピュータのデスクトップを共有することで複数のアプリケーションを共有することも可能です。詳細は次を参照してください。 [顧客に自分のデスクトップを見せる](#)、(33 ページ)

手順

ステップ 1 以下のいずれかの作業を行います:

- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウから [セッション] ボタンを選択します。
- 現在共有しているアプリケーションのタイトルバーから、[共有] メニューを選択します。
- デスクトップの右下から、[共有] ボタンを選択します。

ステップ 2 表示されるメニューから、[アプリケーションの選択] を選択します。
[アプリケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、お使いのコンピュータ上で現在動作しているすべてのアプリケーションが一覧表示されます。

ステップ 3 次のいずれかを実行します:

- 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有] を選択します。
- 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリケーション] を選択します。[新しいアプリケーション] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的のアプリケーションを選択して、[共有] を選択します。

顧客の画面上では、共有したアプリケーションが共有ウィンドウ上に表示されます。

顧客にあなたのアプリケーションの操作権限を与える

顧客にこちら側のアプリケーションの操作権限を与えるには:既に自分のアプリケーションを顧客に参照させている場合は、アプリケーション共有セッションを終了せずに、リモート操作権限を与えることができます。



注意

アプリケーションのリモート操作を許可された顧客は、パスワードで保護されている場合を除いて、そのアプリケーションと関連するコンピュータ上のファイルを開くことができます。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。

クリック接続セッションで共有ブラウジングを開始する

- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。

ステップ 2 [操作権限をもらう] を選択します。
顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。

- 既に顧客にアプリケーションを参照させている場合、その顧客は共有ウィンドウをクリックすると、アプリケーションをコントロールできるようになります。手順 4 に進んでください。
- まだ顧客にアプリケーションを参照させていない場合は、[アプリケーション操作] ダイアログボックスに、現在こちら側で動作しているすべてのアプリケーションが表示されます。

ステップ 4 [アプリケーション操作] ダイアログボックスが表示された場合は、次のいずれかの作業を行ってください。

- 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有] を選択します。
- 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリケーション] を選択します。[新しいアプリケーション] ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的のアプリケーションを選択して、[共有] を選択します。

ステップ 5 アプリケーションの操作権限を一時的に取り戻すには、該当するアプリケーション内でマウスをクリックしてください。

クリック接続セッションで共有ブラウジングを開始する

[クリック接続] リンクによって始まるセッションの承認をする前に、[共有ブラウジング] によりセッションへの参加と、ブラウザまたは MS Outlook のウィンドウなどの顧客が起動したセッションのウィンドウの共有が自動的に開始されます。顧客のウィンドウを表示または操作することができます。

セッション中、共有ブラウジングを終了し、再度共有ブラウジングが必要な場合、すぐに開始することができます。

共有ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、サイト管理者にお問い合わせください。

共有ブラウジングが実際に始まる前に、顧客は確認を受け、権限を与える必要があります。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション] タブを選択します。
- アイコントレイの [リモート操作] アイコンを選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブを選択し、次に [共有中] タブを選択します。

ステップ 2 [共有ブラウジングを要求] > [表示] または [操作] を選択します。
顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は [OK] を選択して要求を承認する必要があります。

ステップ 3 [OK] を選択してメッセージボックスを閉じます。
顧客が最初に起動したクリックして接続ウィンドウが、共有ウィンドウとして自動的に選択されます。
最初のウィンドウ情報が「受付不可」の場合には、顧客に対し標準のアプリケーションの選択ダイアログが表示されます。顧客は共有のためのアプリケーションを選択します。

顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する

サポートセッション中に顧客のアプリケーションまたはデスクトップを操作する場合、顧客コンピュータ上にあるドキュメントを開いて現在の位置のローカルプリンタに印刷することができます。

手順

ステップ 1 リモートコンピュータで、印刷したいドキュメントを開きます。

ステップ 2 印刷オプションを開いてプリンタのリストを表示したら印刷オプションを指定します。
このリストが Remote Access (顧客サポート側) コンピュータで利用可能なプリンターを設定します。

ステップ 3 ドキュメントを印刷します。

顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する

顧客のデスクトップまたはアプリケーションの参照または操作時に、アプリケーション/デスクトップの画面への表示に影響する次のオプションを指定することができます:

- 共有デスクトップまたはアプリケーションをフルスクリーン表示または標準のウィンドウに表示する。フルスクリーン表示にすると、画面全体に共有アプリケーションまたはデスクトップが表示されます。タイトルバーやスクロールバーは表示されません。
- 共有デスクトップまたはアプリケーションをフルスクリーン表示または標準ウィンドウに合うようにサイズを合わせる。

サイト管理者があなたのユーザーアカウントの既定表示を設定します。

また、顧客はデスクトップまたはアプリケーションの参照/操作時に、これらのオプションを指定することができます。

手順

ステップ 1 次のいずれかの作業を行ってください:

- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコンを選択します。
- 共有ウィンドウのタイトルバーから [共有中] を選択します。

ステップ 2 表示されるメニューから、[表示] を選択し、次に共有デスクトップまたはアプリケーションを表示するためのオプションを選択します。

ステップ 3 共有デスクトップおよびアプリケーションの表示に関する画面サンプリングオプションを使用している場合、共有デスクトップ/アプリケーションの表示色数を指定することもできます。詳細は次を参照してください。 [共有デスクトップおよび共有アプリケーションのカラーモードを指定する](#)、(42 ページ)

共有デスクトップおよび共有アプリケーションのカラーモードを指定する

顧客のデスクトップ/アプリケーションの表示、操作時に、次のいずれかのカラーモードを選択することができます。

- 256 colors: 共有デスクトップ/共有アプリケーションを 256 色で表示します。このオプションは、[ハイカラー] オプションと比べて共有時に帯域幅が少なくてすみませんが、画像品質は低

下します。そのため、顧客がダイヤルアップ接続でサポートセッションに参加しているような場合に、このオプションが役立ちます。

- **High color (16 bit)**:あなたの画面上のビューアの共有デスクトップ/共有アプリケーションを16-bitで表示します。このオプションは、[256 color] オプションと比べてより帯域幅を消費しますが、画像品質は向上します。

既定のカラーモードは、サイト管理者がユーザーアカウントに対して設定します。

また、顧客はデスクトップまたはアプリケーションの参照時または操作時に、カラーモードを指定することができます。

手順

ステップ1 次のいずれかの作業を行ってください:

- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコンを選択します。
- 共有ウィンドウのタイトルバーから [共有中] を選択します。

ステップ2 表示されるメニューから、[カラーモード] を選択し、次にカラーオプションを選択します。

デスクトップおよびアプリケーションの共有

ここでは、サポートセッション時に効率的にソフトウェアを共有するために役立つヒントを説明していきます。

- デスクトップおよびアプリケーション共有のパフォーマンスを向上するには、必要のないアプリケーションはすべて閉じるように顧客に指示してください。不要なアプリケーションを閉じることにより、顧客コンピュータ上のプロセッサやメモリの負荷を減らせるため、顧客側のクライアントソフトウェアがより高速に画像イメージを送信することができます。また、共有で最大限の帯域幅を利用できるように、帯域幅を消費するアプリケーション(インスタントメッセージやチャットプログラム、またはWebからストリーミングされる音声またはビデオを受信するプログラムなど)をすべて閉じるように、顧客に指示してください。
- アプリケーション共有時に、顧客コンピュータのデスクトップ上で共有しているアプリケーションが他のウィンドウで隠された場合、こちら側の画面には斜交平行線模様が表示されません。このような場合は、顧客に不要なウィンドウを閉じるように指示してください。
- 共有ソフトウェアの表示色数を減らすことにより、デスクトップまたはアプリケーション共有時のパフォーマンスを向上させることができます。詳細は次を参照してください。[共有デスクトップおよび共有アプリケーションのカラーモードを指定する](#)、(42 ページ)
- アプリケーションまたはデスクトップの共有時には、自分および顧客の両方で専用の高速インターネット接続を使用することをお勧めします。どちらかがダイヤルアップインターネット

ト接続を使用している場合、共有アプリケーションの表示や操作時に遅延が生じる可能性があります。このような場合は、表示品質を調整してパフォーマンスを向上させてください。

共有デスクトップおよび共有アプリケーションに注釈を付ける

自分のデスクトップまたはアプリケーションを共有したり顧客のデスクトップやアプリケーションを表示したり操作する際に、注釈ツールを使用して共有画面中に線を引いたり情報を加えたりすることができます。

サポートセッションのすべての参加者はあらゆる注釈を確認することができます。



(注) 自分のデスクトップまたはアプリケーションに注釈を加える時に、顧客がリモート操作している場合、まずそのアプリケーションまたはデスクトップの操作を取り戻してから、ようやく [注釈] パネルを開くことができます。

注釈モードから共有デスクトップまたはアプリケーションの使用またはリモート操作を行うには、まず注釈モードを終了する必要があります。

手順

ステップ 1 デスクトップまたはアプリケーションの共有中に表示されるアイコントレイで [注釈] アイコンを選択します。
アイコントレイに注釈ボタンが表示されない場合、[セッション > 注釈パネル] の順に選択します。
注釈モードが開始されます。マウスポインタがハイライトツールに代わり、注釈を付けることができるようになります。

(注) 顧客も注釈を始めることができます。

ステップ 2 (オプション) 注釈パネルで別のツールを選択すれば次のことが実行できます:

- すべての注釈を消去するには、[消しゴム > すべての注釈を削除] の順に選択します。
- 特定の注釈だけを削除するには、[消しゴム] を選択し、消去したい注釈を選択します。
- 消しゴムツールの使用を終了するには、[消しゴム] を選択します。
- 自分のデスクトップの画面キャプチャを撮影するには注釈パネルで [画面取り込み] を選択し、情報を入力してファイルを保存します。

ステップ 3 注釈モードを停止するには、パネルのタイトルバーを右クリックして [パネルを閉じる] を選択します。

[注釈] パネルが閉じられます。アイコントレイに [注釈] アイコンは表示されません。注釈モードを再開するには、[パネルの選択 > 注釈] の順に選択します。



第 7 章

ビデオの使用

- [ビデオの使用, 47 ページ](#)
- [ビデオ会議のシステム最小要件, 47 ページ](#)
- [ビデオの送信, 48 ページ](#)
- [ビデオ出力の調整, 49 ページ](#)

ビデオの使用

親近感と安心を与えるサポートセッションにするためにビデオを使用すれば:

- 顧客にあなたの姿を映し出すことができます。
- 対面で会話しているような臨場感を提供できます。
- 議論の中心となっているオブジェクトを映し出す

セッション中の参加者は、あなたのビデオを見るためにビデオを用意する必要はありません。

ビデオ会議のシステム最小要件

サポートセッションを開始すると、WebEx が自動的にビデオカメラを検出します。コンピュータにUSBまたはパラレルポート経由で接続されるほとんどのウェブカメラに対応しています。ビデオの品質は使用するウェブカメラにより異なります。

WebEx は最大で 360p 解像度 (640x360) までの高画質に対応します。サイトまたはミーティングが高画質ビデオをサポートしていない場合は、標準のビデオを使用してください。

次の最小要件を満たすシステムで高品質ビデオの送受信が可能です。

| ビデオモード | 要件 |
|--------|--|
| 送信する | <ul style="list-style-type: none"> • 高画質ビデオの撮影が可能な Web カメラ WebEx は通常このタイプの Web カメラに問題なく対応します • 1 GB 以上の RAM とデュアルコアプロセッサを装備するコンピュータ • 高速ネット接続 |
| 受信する | <ul style="list-style-type: none"> • 1 GB 以上の RAM とシングルコアプロセッサを装備するコンピュータ • 高速ネット接続 |

ビデオの送信

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブを選択し、次に [ビデオ] を選択します。
- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、ビデオアイコンを選択します。

ビデオパネルが現れます。

ステップ 2 [ビデオを開始] を選択します。

顧客がビデオを送信するには、まずあなたがビデオの送信を開始する必要があります。

ステップ 3 顧客に [ビデオを開始] を選択してビデオを開始するよう要請します。

- サポート担当側には、顧客サポート担当者のビデオは小さいスクリーンに表示され、顧客のビデオは大きいスクリーンに表示されます。
- 顧客側には、顧客サポート担当者のビデオは小さいスクリーンに表示され、顧客のビデオは大きいスクリーンに表示されます。
- セッション参加者の人数に関係なく、ビデオを送信できるのは 2 人のみ、サポート担当とメインの顧客のみです。

ステップ 4 ビデオパネルを閉じるには、パネル右上角にある最小化アイコンを選択します。

注意 ビデオを最小化しても送信を停止したわけではありません。ビデオアイコンが点滅し、参加者はまだあなたのビデオを受信していることを知らせます。

ステップ 5 あなたと顧客がビデオ送信を停止したい場合は、[ビデオを停止] を選択します。

ビデオ出力の調整

サポートセッション中、ライブビデオの送信時にビデオ出力の以下の設定を調整することができます。

- ビデオ画像の品質
- ビデオ画像の解像度(サイズ)
- カメラが対応する明度やコントラストなどの設定

コンピュータに複数のカメラが接続されている場合は、使用するカメラを選択することもできます。

手順

-
- ステップ 1** [ビデオ] パネルで [オプション] を選択します。
 - ステップ 2** 必要に応じてビデオオプションを調整します。
 - ステップ 3** 別のビデオカメラを選択するには、ドロップダウンリストの [キャプチャデバイス] からカメラを選択します。
-



第 8 章

今すぐミーティングを使ってミーティングをすばやく開始する

- [インスタントセッションの既定設定を作成する, 51 ページ](#)
- [WebEx サイトからインスタントミーティングを開始する, 52 ページ](#)
- [WebEx 生産性向上ツールをインストールする, 52 ページ](#)
- [インスタントミーティングの開始, 53 ページ](#)
- [WebEx 生産性向上ツールをアンインストールする, 56 ページ](#)

インスタントセッションの既定設定を作成する

あなたが指定する設定が、WebEx サイトの [セッションの開始] から開始する、またはデスクトップの WebEx 生産性向上ツールの今すぐミーティングから開始するインスタントセッションに適用されます。

手順

- ステップ 1** WebEx サービスサイトにログインします。
- ステップ 2** [基本設定] (左側ナビゲーションバー) を選択します。
- ステップ 3** [今すぐミーティング] 設定を選択してこのセクションを開きます。
- ステップ 4** インスタントミーティングの既定オプションを指定する:
 - 既定のミーティングタイプを選択します。
 - 事前設定済みのセッションテンプレートを使う場合は、このテンプレートを使用します。
 - 既定のセッション議題とパスワードを指定します。
 - あなたの会社が部署、プロジェクト、その他の情報を認識するためのトラッキングコードを必要とする場合は入力します。

- 音声接続のオプションを選択する:
 - WebEx 音声、他社の電話会議サービス、あるいはコンピュータから接続する VoIP のみを使用するかを指定します。
 - サイトでパーソナル会議の使用が有効になっている場合は、既定のパーソナル会議アカウント番号を入力します。
 - サイトで MeetingPlace 音声を使用できる場合は、その情報も指定します。
- サポートセッションへの参加を希望するユーザーを許可するには、[出席者の参加時に自分の承認を必要とする]を選択します。
- パーソナル会議室ページでサポートセッションを表示して顧客にこのページへの URL を示してセッションに参加させるには、[パーソナル会議室にあるサポートセッションの表示]を選択します。

ステップ5 [保存]を選択します。

WebEx サイトからインスタントミーティングを開始する

手順

- ステップ1 インスタントミーティングの設定が済んでいない場合は既定設定を指定してください。詳細については次を参照してください。[インスタントセッションの既定設定を作成する](#)、(51 ページ)
 - ステップ2 WebEx サービスサイトにログインし、Support Center を選択します。
 - ステップ3 左側ナビゲーションバーで [サポートを提供 > セッションを開始] を選択します。
 - ステップ4 セッションタイプを選択するか、既定セッションタイプのままにします。
 - ステップ5 会社でトラッキングコードが必要な場合、トラッキングコードを選択します。
 - ステップ6 [開始]を選択します。
-

WebEx 生産性向上ツールをインストールする

サイト管理者が、あなたの WebEx 生産性向上ツールのダウンロードを許可している場合、デスクトップ上の Microsoft Office、ウェブブラウザ、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes、インスタントメッセージングなどの他のアプリケーションから即座にミーティングを開始または参加すること

ができます。Microsoft Outlook または IBM Lotus Notes を使えば、WebEx サービスサイトに移動しなくても、直接ミーティングをスケジュールできます。

手順

-
- ステップ 1 WebEx サイトにログインします。
 - ステップ 2 左側ナビゲーションバーで [サポート > ダウンロード] を選択します。
 - ステップ 3 [生産性向上ツール] からオペレーティングシステムを選択します。
 - ステップ 4 [ダウンロード] を選択します。
[ファイルのダウンロード] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 5 インストールプログラムをコンピュータに保存します。
インストールファイル名の拡張子は .msi です。
 - ステップ 6 インストールファイルを実行し、その手順に従います。
 - ステップ 7 インストールが完了したら、WebEx アカウント情報を使用してログインし、次に [WebEx 設定] ダイアログボックス内のインスタントミーティングを含む生産性向上ツール用の WebEx 設定を確認します。
 - ステップ 8 システム管理者は、社内のコンピュータに大量インストールすることもできます。詳細については、『WebEx 生産性向上ツール大量実行ツール用 IT 管理者ガイド』 http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf を参照してください。
-

インスタントミーティングの開始

WebEx サービスサイトからインスタントミーティングを開始する前に、インスタントミーティングの設定が済んでいることを確認します。詳細については、[ウェブから今すぐミーティングを設定する](#)、(53 ページ) を参照してください。

ウェブから今すぐミーティングを設定する

あなたが指定した設定は、WebEx サイトまたは WebEx 生産性向上ツールから今すぐミーティングを使用する際に適用されます。



(注)

- ミーティング開始後、参加者はコンピュータを音声端末として使用し、アクセスするか、または電話からアクセスするかを選択できます。
- 参加者が電話会議サービスからのコールバックを受けるためには、直通の電話回線を利用しなければなりません。ただし、直通の電話回線を持たない参加者でも、ミーティングウィンドウに表示されているコールインの電話番号に電話をかけることによって、電話会議に参加することができます。
- インスタントミーティングは CMR Hybrid (WebEx が有効な TelePresence) ミーティング連携に対応していません。お使いのサイトとアカウントが CMR Hybrid 連携に対応している場合、今すぐミーティングを使ってインスタントミーティングを開始すると WebEx 単独のミーティングとなります。

手順

ステップ 1 Meeting Center サイトにログインします。

ステップ 2 [マイ WebEx > 基本設定] (左側のナビゲーションバー) を選択します。

ステップ 3 「今すぐミーティング」セクションを開きます。

ステップ 4 ページでミーティング情報と設定を指定します。

- **ミーティングタイプ:** インスタントミーティングで使いたい WebEx ミーティングのタイプを選択します。このオプションはあなたのサイトおよびユーザーアカウントで利用できるセッションタイプだけを表示します。
- **インスタントミーティングはすべてパーソナル会議室で開催する:** インスタントミーティングでパーソナル会議室を使用します。パーソナル会議室はあなた専用の会議室のようなものです。覚えやすい固有のリンクが与えられるため、同僚はあなたの会議室の場所を簡単に見つけることができます。ロビーにいる出席者を管理することで、即座に始めるミーティングや立て続けに行うミーティングを管理します。このオプションを選択すると他の既定のミーティング設定が自動的に選択されます。このオプションは既定選択されていますが、パーソナル会議室をインスタントミーティングとして使用したくない場合はこれを選択解除することができます。
- **ミーティングテンプレート:** インスタントミーティングに使用するテンプレートを選択します。
- **ミーティングの議題:** ミーティングの議題または名前を入力します。
- **ミーティングのパスワード:** ミーティング参加のために設定したパスワードの入力を参加者に求めます。セキュリティ上の理由から、サイトが、パスワードの最少文字数、文字、数字、および特殊文字の数などの、一定の基準を満たすパスワードを使用するように設定していることもあります。
- **音声接続:** ミーティング、トレーニングセッション、およびセールスミーティングのみ。使用する音声会議のタイプを選択します。

- なし:ミーティングに音声接続を含めない、または音声接続を含めるがミーティングサービス以外の方法を使って参加者に参加のための情報を提供するかを指定します。
- WebEx 音声:電話かコンピュータのいずれかをミーティングの音声端末を使用することができる WebEx 音声の音声接続をミーティングに含めることを指定します。このオプションを選択した場合、以下の WebEx 音声のオプションのいずれかを選択してください:
 - 無料通話番号を表示する:お使いのサイトが無料通話番号を提供しており、出席者が音声にそれらの番号を使って接続するために表示させる場合にこれを選択します。
 - 出席者に国際コールイン番号を表示する:このオプションでは、無料通話やローカル番号などの電話番号のリストが表示されます。海外にいる出席者は、これらの番号をダイヤルして電話会議に接続できます。
 - 参加および退席トーン:出席者が音声接続に加わった、または退出した時に再生する音を選択します。

ステップ 5 [保存] を選択します。

Windows環境のWebEx生産性向上ツールパネルからインスタントミーティングを開始する

Windows 環境で利用できる WebEx 生産性向上ツールのパネルからインスタントミーティングを開始できます。

手順

ステップ 1 [今すぐミーティング] の設定が済んでいない場合は、既定設定を指定してください。

ステップ 2 以下のいずれかの方法で、WebEx 生産性向上ツールを開きます:

- デスクトップで [WebEx 生産性向上ツール] のショートカットをダブルクリックします。
- [スタート > プログラム > WebEx > 生産性向上ツール > WebEx 生産性向上ツールを開く] の順に移動します。
- デスクトップのタスクバーにある [WebEx 生産性向上ツール] アイコンを右クリックします。

必要に応じてダイアログボックス中の必須の WebEx アカウント情報を入力し、[ログイン] を選択します。

ステップ 3 WebEx 生産性向上ツールで [今すぐミーティング] を選択します。

ステップ 4 WebEx 生産性向上ツールパネルについてのガイドは、[WebEx 生産性向上ツールを使った今すぐミーティング ユーザーガイド] を参照してください。

ショートカットからインスタントミーティングを開始する

手順

ステップ 1 [今すぐミーティング] の設定が済んでいない場合は、既定設定を指定してください。

ステップ 2 次のいずれかのオプションを使ってミーティングを開始します:

- WebEx 生産性向上ツールタスクバーアイコンを右クリックし、[今すぐミーティング] をクリックし、インスタントミーティングを開始します。
- WebEx 生産性向上ツールタスクバーアイコンを右クリックし、[今すぐミーティング] をクリックし、スケジュール済みミーティングを開始します。
- [パーソナル会議ミーティングを開始] を選択してスケジュール済みのパーソナル会議ミーティングを開始します。
- Microsoft Outlook の WebEx ツールバーから [今すぐミーティング] を選択してインスタントミーティングを開始します。このオプションは Windows と Mac の両方に対応しています。
- インスタントメッセージャー (Skype、AOL Instant Messenger、Lotus SameTime、Windows Messenger、Google Talk、および Yahoo Messenger など) で、[WebEx ミーティングを開始] を選択します。
- ウェブブラウザで [ブラウザを共有] を選択します。

- ヒント**
- WebEx設定ダイアログボックスで利用できるショートカットを管理することができます。
 - WebEx 生産性向上ツールパネルについてのガイドは、[WebEx 生産性向上ツール使用での今すぐミーティング ユーザーガイド] を参照してください。

WebEx 生産性向上ツールをアンインストールする

WebEx 生産性向上ツールはいつでもアンインストールすることができます。WebEx 生産性向上ツールをアンインストールすると、WebEx 生産性向上ツール、生産性向上ツールショートカットを含む全ての生産性向上ツールがコンピュータから削除されます。

いくつかの生産性向上ツールを残しその他を無効にする場合は、[WebEx 設定] ダイアログボックスのオプションを編集します。

手順

-
- ステップ 1** [スタート > プログラム > WebEx > 生産性向上ツール > アンインストール] の順に選択します。
 - ステップ 2** [はい] をクリックして、アンインストールする WebEx 生産性向上ツールを確認します。
 - ステップ 3** コンピュータのコントロールパネルから WebEx 生産性向上ツールをアンインストールします。
-



第 9 章

マイ WebEx で情報を管理する

- [マイ WebEx, 59 ページ](#)
- [ユーザーアカウントの登録, 60 ページ](#)
- [WebEx サイトにログインする, 61 ページ](#)
- [ミーティング一覧の表示, 61 ページ](#)
- [マイ WebEx ミーティングページ, 62 ページ](#)
- [Access Anywhere を使用する \(マイコンピュータ\), 63 ページ](#)
- [個人用フォルダ中のファイルの管理, 63 ページ](#)
- [その他 \(misc\) の録画の管理, 64 ページ](#)
- [連絡先情報の管理, 65 ページ](#)
- [ユーザープロファイルの編集, 70 ページ](#)
- [基本設定の編集, 70 ページ](#)
- [レポートの生成, 71 ページ](#)
- [セッションデータの生成:クエリーツール, 74 ページ](#)

マイ WebEx

[マイ WebEx] はウェブサイト内にあるページです。自分のユーザーアカウントや生産性向上機能にアクセスできます。利用できる機能は次のとおりです。ただし、サイトやユーザーアカウントの設定によって、利用できないものもあります。

- **ミーティングのパーソナルリスト:**自分が主催または参加するすべてのオンラインセッションが一覧で表示されます。ミーティングを日単位、週単位、または月単位で表示したり、すべてのミーティングを表示したりすることができます。

- 生産性向上ツールの設定:(オプション機能)お使いのデスクトップ上にあるアプリケーションから開始できるインスタントまたはスケジュール済みミーティングのオプションを設定できます。WebEx 生産性向上ツールをインストールすると、ミーティング、セールスマーケティング、トレーニングセッション、およびサポートセッションをデスクトップ上の Microsoft Office、IBM Lotus Notes、インスタントメッセージングなどのアプリケーションから開始または参加できます。さらに Microsoft Office または IBM Lotus Notes から WebEx サービスサイトに移動することなく、ミーティング、セールスマーケティング、イベント、およびトレーニングセッションをスケジュールできます。
- パーソナル会議室:WebEx サービスサイト上に用意された個人用のページです。このページの訪問者は、ページの所有者が主催するミーティングの一覧を参照したり、進行中のミーティングに参加したりすることができます。また、訪問者は、共有設定されたファイルにアクセスしてダウンロードすることもできます。
- Access Anywhere:(オプション機能)世界中の任意の場所から、リモートコンピュータにアクセスし操作することができます。Access Anywhere の詳細については、『Access Anywhere はじめに』を参照してください。このガイドは、WebEx サービスサイトで参照できます。
- ファイル記憶域:ウェブサイトの個人用フォルダに、ファイルを保存することができます。ここには、インターネットに接続できる任意のコンピュータからアクセスすることができます。また、特定のファイルを [パーソナルミーティングルーム] ページからアクセスできるようにして、ページへの訪問者に利用させることができます。
- アドレス帳:個人連絡先についての情報を WebEx サービスサイトで管理できます。アドレス帳を使うと、ミーティングの出席者を招待する時に簡単に連絡先の相手にアクセスすることができます。
- ユーザープロファイル:ユーザー名、パスワード、および連絡先情報などのアカウント情報を管理できます。また、別のユーザーを代理人に指定して、ミーティングのスケジュールや [パーソナル会議室] ページのオプション設定、スケジュールリングテンプレートの管理を行わせることもできます。
- ウェブサイト基本設定:サイトへのアクセス時に最初に表示される WebEx サービスサイトのページをホームページに指定することができます。あなたのサイトが複数の言語に対応している場合は、表示する言語や地域設定を選択することもできます。
- 使用概況レポート:(オプション機能)主催したミーティングに関する情報を得ることができます。Access Anywhere オプションを使用している場合、自分がリモートアクセスを行ったコンピュータに関する情報を取得することもできます。

ユーザーアカウントの登録

ユーザーアカウントを入手したら、ウェブのマイ WebEx の機能を使用することができます。ユーザープロファイルを編集してパスワードを変更したり、他の個人情報を入力したりすることができます。また、既定のホームページやタイムゾーンなど、サイトの基本設定を指定することもできます。

サイト管理者によってセルフ登録機能が有効な場合に、必要なときに WebEx サービスサイトのアカウントをサインアップできます。

お使いの WebEx サイトでセルフ登録が利用できない場合、アカウントについて管理者に問い合わせてください。

手順

-
- ステップ 1 WebEx サービスサイトに移動します。
 - ステップ 2 ナビゲーションバーで、[設定 > 新規アカウント] の順にクリックします。
[サインアップ] ページが表示されます。
 - ステップ 3 必要な情報を入力します。
 - ステップ 4 [今すぐサインアップ] を選択します。
ユーザーアカウントのサインアップが行われたことを確認するメールメッセージが届きます。
サイト管理者により新規ユーザーアカウントが承認されたら、ユーザー名とパスワードを知らせるメールメッセージが届きます。
-

WebEx サイトにログインする

手順

-
- ステップ 1 WebEx サービスサイトに移動します。
 - ステップ 2 ページの右上にある、[ログイン] を選択します。
 - ステップ 3 ユーザー名とパスワードを入力します。
パスワードでは大文字と小文字が区別されるため、ユーザープロフィールに指定されている通りに正しく入力する必要があります。
 - ステップ 4 [ログイン] を選択します。
 - ステップ 5 ユーザー名やパスワードを忘れた場合は、[パスワードをお忘れですか?] を選択します。メールアドレスを入力し、確認の文字を入力したら、[送信] を選択します。
ユーザー名とパスワードを通知するメールが届きます。
-

ミーティング一覧の表示

Support Center ウェブサイト上の [マイミーティング] ページで表示されるミーティング一覧で現在運営しているすべてのサポートセッションが表示されます。

ミーティング一覧を開くには、WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] を選択します。[マイミーティング] リストがあなたのアクティブなサポートセッションを表示します。

[マイ WebEx ミーティング] ページを、WebEx サービスサイトにログインした時に表示されるホームページにすることができます。詳細については、[ユーザープロフィールの編集](#)、(70 ページ) を参照してください。

マイ WebEx ミーティングページ

マイ WebEx ミーティングページから以下のビューにアクセスできます。

- 日単位
- 週単位
- 月単位
- すべてのミーティング

すべてのミーティングビューページで、日付、主催者名、議題、キーワードを使ってミーティングを検索することができます。

| オプション | 説明 |
|-------------------|--|
| [言語] リンク | 選択すると [設定] ページが開き、Meeting Center ウェブサイトの言語設定を指定できます。 |
| [タイムゾーン] リンク | 選択すると [設定] ページが開き、Meeting Center ウェブサイトのタイムゾーン設定を選択できます。 |
| 日単位] リンク | [日単位] ビューが開き、特定日のスケジュール済みミーティングの一覧が表示されます。 |
| [週単位] リンク | [週単位] ビューが開き、特定日のスケジュール済みミーティングの一覧が表示されます。 |
| [月単位] リンク | [月単位] ビューが開き、特定日のスケジュール済みミーティングの一覧が表示されます。 |
| ミーティングの横に表示される緑の点 | ミーティングが現在進行中であることを示します。 |
| [登録] リンク | 選択すると登録ページが開き、必要な情報を入力してミーティングに登録できます。 |
| 緑色の受話器のマーク | これはパーソナル電話会議のミーティングであることを示します。 |

| オプション | 説明 |
|---|---|
| 検索... テキストボックス (注) 検索結果ウィンドウで利用できません。 | 主催者名、ミーティングの議題、または協議事項に含まれる任意の文字列を入力して、[検索] をクリックします。 (注) ミーティング番号で検索することはできません。 |

Access Anywhere を使用する (マイコンピュータ)

Access Anywhere を使ったリモートコンピュータの設定やアクセスを行う方法の詳細については、『WebEx Access Anywhere はじめに』を参照してください。このガイドは、WebEx サービスサイトの [サポート] ページで利用できます。

[マイ WebEx > マイコンピュータ] ページで次の作業を行うことができます:

- [コンピュータを設定] を選択し、現在のコンピュータをリモートアクセス用に設定します。
- [手動インストーラをダウンロード] を選択して Access Anywhere ソフトウェアの手動インストーラをダウンロードします。
- リモートコンピュータの一覧にはコンピュータがアクセス可能状態かどうかが表示されます。また、各コンピュータで許可されているアプリケーションを確認することもできます。
- [接続] を選択してアクセス可能なコンピュータに接続します。
- 一覧から削除したいコンピュータがある場合は、そのコンピュータを選択して [削除] を選択します。

個人用フォルダ中のファイルの管理

ユーザーアカウントにはウェブサイト上にファイルを保存するための個人用の記憶域が用意されています。これらのファイルは [マイ WebEx > マイファイル > マイドキュメント] ページに保存されています。ファイルの保存に利用できる容量は、サイト管理者の判断によります。より多くのディスクスペースが必要な場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

手順

- ステップ 1** [マイ WebEx > マイファイル > マイドキュメント] の順に移動します。
- ステップ 2** [操作] の下で [フォルダの作成] ボタンを選択し、新規フォルダを作成します。フォルダの名前と説明を入力します。
- ステップ 3** [操作.] の下で [アップロード] を選択し、選択中のファイルを一つまたは複数選択します。

最大で一度に 3 個のファイルをアップロードできます。

- ステップ 4** [操作] の下で [ダウンロード] を選択し、新規フォルダを作成します。ウェブブラウザまたは OS の指示に従ってファイルをダウンロードします。
- ステップ 5** フォルダまたはファイルを編集するには、ファイルを選択し、[フォルダを編集] または [ファイルを編集] のボタンを選択します。フォルダで次の情報を指定することができます:
- 名前と説明
 - 共有のオプション:
 - このフォルダを共有しない:: このフォルダは [パーソナル会議室] ページに表示されません。ページ訪問者はこのフォルダおよびフォルダ中のファイルを表示したりアクセスすることはできません。
 - このフォルダを共有する: このフォルダは [パーソナル会議室] ページに表示されます。[全員]、[主催者または出席者のアカウントを持つユーザー]、[主催者のアカウントを持つユーザーだけ] から選択できます。
 - 閲覧と書き込みのアクセス
 - パスワード保護
- ステップ 6** 特定のファイルまたはフォルダを検索するには、[検索] ボックスでファイル名または説明の一部を入力し、[検索] を選択します。
- ステップ 7** [詳細] および [コピー] コマンドを使ってファイルまたはフォルダを選択して別のフォルダに移動します。
- ステップ 8** フォルダを共有して [パーソナル会議室] ページに表示する。
- ヒント**
- 外出時にこの記憶域を使って重要な情報にアクセスすることができます。例えば、あなたが出張中でしかもオンラインセッション中にファイルを共有したい場合、そのファイルを個人用フォルダから現在使っているコンピュータ上にダウンロードして、そのファイルを出席者と共有することができます。
 - フォルダを共有する場合、[パーソナル会議室] ページの訪問者は、そのフォルダでファイルのアップロードやダウンロードを行うことができます。このように、個人用フォルダを使って、共有するファイルやドキュメントをセッション中にやり取りしたり、録画したミーティングを保管することができます。

その他 (misc) の録画の管理

Meeting Center、Event Center、Training Center からの録画ではない録画のデータをアップロードすると、[マイ WebEx > マイファイル > マイ録画 > その他] ページ表示されます。

手順

-
- ステップ 1** 録画にアクセスするには、[マイ WebEx > マイファイル > マイ録画 > その他] の順に移動します。
- ステップ 2** 録画を再生するには、[再生] を選択します。
- ステップ 3** [メール] を選択すれば録画リンクが記載されたメールを送信することができます。
- ステップ 4** [詳細] を選択して録画の他のオプションを開くことができます:
- ダウンロード
 - 変更
 - 無効
 - 再割当て
 - 削除
- ステップ 5** 録画名リンクを選択して録画の情報ページを開きます:
- [今すぐ再生] を選択して録画を再生します
 - [メールを送信] を選択することで、録画リンクを送信して録画を他のユーザーと共有します。
 - ストリーミング録画リンクを選択かコピーすることで録画を再生することができます。
 - 録画のダウンロードリンクを選択かコピーすることで録画をダウンロードすることができます。
 - [編集] を選択して録画を編集します。
 - [削除] を選択して録画を削除します。
 - [無効] を選択して録画を一時的に無効にします。
 - [再割当て] を選択して録画を別の主催者に割り当てます。
 - [リストに戻る] を選択して録画の一覧に戻ります。
- ステップ 6** [録画を追加] を選択して、WebEx レコーダーまたは別の録画アプリケーションで録画されたローカル録画を録画リストに追加します。
- ステップ 7** 録画をローカルコンピュータにダウンロードして WebEx ネットワーク録画プレーヤーで開くことで、録画を Windows Media 形式、Flash 形式、MPEG-4 形式など、別の形式に変換されます。
-

連絡先情報の管理

個人用のオンラインアドレス帳を管理し、アドレス帳に連絡先に関する情報を追加したり、配信リストを作成したりすることができます。ミーティングのスケジュール時に、個人アドレス帳に

ある連絡先や配信リストのメンバーをすみやかに招待することができます。また、設定により、WebEx サイトの企業アドレス帳にある連絡先の相手を招待することもできます。

手順

-
- ステップ 1** [マイ WebEx > マイ連絡先] の順に選択します。
- ステップ 2** [表示] リストで [個人連絡先] を選択します。
- ステップ 3** 個人アドレス帳に連絡先を追加するには、次の方法があります:
- [連絡先を追加] を選択して連絡先の情報を 1 つずつ指定する。
 - [インポート] を選択してカンマ区切り値またはタブ区切り値ファイル (.csv) から連絡先情報をインポートします。
- 詳細については次を参照してください。 [ファイルから連絡先情報をアドレス帳にインポートする, \(66 ページ\)](#)
- ステップ 4** 個人アドレス帳中の任意の連絡先や配信リストの情報を編集したり削除することができます。
- ステップ 5** [検索] フィールドにテキストを入力し、[検索] を選択して個人連絡先帳から連絡先を見つけます。
- ステップ 6** アドレス帳から配信リストを作成する
詳細については次を参照してください。 [アドレス帳から配信リストを作成する, \(69 ページ\)](#)
- ステップ 7** 連絡先を削除するには、1 つ以上の連絡先を選択してから [削除] を選択します。
-

ファイルから連絡先情報をアドレス帳にインポートする

カンマ区切り値 (.CSV) 形式のファイルから情報をインポートすることにより、複数の連絡先情報を一度に個人アドレス帳に追加することができます。CSV 形式のほとんどのスプレッドシートおよびメールプログラム Y なら情報をエクスポートできます。

手順

-
- ステップ 1** インポートしたいアプリケーションで .csv ファイルを生成するか、WebEx 連絡先ページから .csv ファイルをエクスポートし、同じ形式で編集することでさらに追加することができます。
詳細については次を参照してください。 [連絡先情報を .csv ファイルでエクスポートする, \(67 ページ\)](#)

- ステップ 2 [マイ WebEx > マイ連絡先] の順に選択します。
- ステップ 3 [表示] リストで、[個人連絡先] を選択します。
- ステップ 4 [インポート元] ドロップダウンリストで、[カンマまたはタブ区切りファイル] を選択します。
- ステップ 5 [インポート] をクリックします。
- ステップ 6 新しい連絡先情報を追加した .csv ファイルを選択します。
- ステップ 7 [開く] を選択します。
- ステップ 8 [ファイルのアップロード] を選択します。
[個人連絡先の表示] ページが表示されます。ここで、インポートする連絡先情報を確認できます。
- ステップ 9 [送信] を選択します。
確認のメッセージが表示されます。
- ステップ 10 [はい] を選択します。
追加または更新した連絡先情報にエラーがある場合、連絡先情報がインポートされなかったことを示すメッセージが表示されます。

連絡先情報を .csv ファイルでエクスポートする

連絡先情報を CSV ファイルで保存することで他のアプリケーションにインポートしたり、または連絡先を追加してインポートするために使用する CSV ファイルテンプレートを生成することができます。

詳細については次を参照してください。[ファイルから連絡先情報をアドレス帳にインポートする](#)、
(66 ページ)

手順

- ステップ 1 [マイ WebEx > マイ連絡先] の順に選択します。
- ステップ 2 [表示] リストで、[個人連絡先] を選択します。
- ステップ 3 [エクスポート] を選択します。
- ステップ 4 CSV ファイルをコンピュータに保存します。
- ステップ 5 保存した CSV ファイルを、Microsoft Excel などのスプレッドシートプログラムで開きます。
- ステップ 6 (オプション) 連絡先情報がファイルに含まれていれば、それを削除できます。
- ステップ 7 CSV ファイルに新規連絡先に関する情報を指定します。
- ステップ 8 CSV ファイルを保存します。
- 重要** 新しい連絡先を追加する場合、UID フィールドは空欄にしてください。 .csv ファイルの各フィールドについては次を参照してください。[連絡先情報の CSV テンプレート](#)、 (68 ページ)

連絡先情報の CSV テンプレート

WebEx サービスウェブサイトで、[マイ WebEx > マイ連絡先 > 表示 > 個人アドレス帳 > エクスポート] の順に選択します。

複数の連絡先情報を指定し、それらをパーソナルアドレス帳にインポートします。このリストではテンプレート中のフィールドを示しています:

- **UUID:**連絡先を識別するために WebEx サービスサイトによって作成される番号です。新しい連絡先を CSV ファイルに追加する場合、このフィールドは空欄にします。
- **Name:**必須項目です。連絡先の名前です。
- **Email:**必須項目です。連絡先のメールアドレスです。メールアドレスの形式は次のとおりです: name@company.com
- **Company:**連絡先が所属する会社または組織名です。
- **JobTitle:**連絡先の会社内または組織内での役職や職位です。
- **URL:**連絡先の会社または組織の URL (ウェブアドレス) です。
- **OffCntry:**連絡先が国外居住者の場合、そのオフィスの電話に電話する際にダイヤルする必要がある国番号です。
- **OffArea:**連絡先のオフィス電話番号の市外局番です。
- **OffLoc:**連絡先のオフィスの電話番号です。
- **OffExt:**必要に応じて、連絡先のオフィス電話番号の内線番号を入力します。
- **CellCntry:**連絡先が国にいる場合、その携帯電話にかけるときにダイヤルする必要がある国番号です。
- **CellArea:**連絡先の携帯電話番号の市外局番です。
- **CellLoc:**連絡先の携帯電話の番号です。
- **CellExt:**必要に応じて、連絡先の携帯電話番号の内線番号を入力します。
- **FaxCntry:**ファックス番号が国外居住者の場合、その番号に電話する際にダイヤルする必要がある国番号です。
- **FaxArea:**連絡先のファックス番号の市外局番です。
- **FaxLoc:**連絡先のファックス番号です。
- **FaxExt:**必要に応じて、連絡先のファックス機の内線番号を入力します。
- **Address 1:**連絡先の所在地です。
- **Address 2:**必要に応じて詳細な所在地情報を入力します。
- **State/Province:**連絡先の都道府県名です。
- **ZIP Code / Postal Code:**連絡先の郵便番号です。

- **Country:**連絡先が居住している国です。
- **Username:**連絡先がユーザーアカウントを持っている場合、WebEx サービスサイトにログインするためのユーザー名です。
- **Note:**連絡先に関する他の情報です。

アドレス帳から配信リストを作成する

個人アドレス帳で配信リストを作成することができます。配信リストは、共通の名称が設定された複数の連絡先を含むグループで、個人連絡先リストに表示されます。例えば、営業部と言う名前の配信リストを作成し、このリストに営業部門のメンバーの連絡先をまとめることができます。部門のメンバーをミーティングに招待する場合、各メンバーを個別に選択する代わりに、グループを選択することができます。

手順

-
- ステップ 1** [マイ WebEx > マイ連絡先] の順に選択します。
 - ステップ 2** [配信リストへの追加] をクリックします。
[配信リストへの追加] ページが表示されます。
 - ステップ 3** [名前] ボックスにグループ名を入力します。
 - ステップ 4** (オプション) [説明] ボックスにグループの説明を入力します。
 - ステップ 5** [メンバー] から配信リストに追加する連絡先を次のいずれかの方法で検索します:
 - [検索] ボックスに、連絡先のフルネームまたは名前の一部分を入力して連絡先を検索します。
 - 目的の連絡先氏名の先頭文字に対応する文字をクリックする。
 - [すべて] をクリックして、個人連絡先リストに含まれるすべての連絡先を選択する。
 - ステップ 6** (オプション) 個人連絡先リストに新しい連絡先を追加するには、[メンバー] から [連絡先の追加] を選択します。
 - ステップ 7** 左のボックスで、配信リストに追加する連絡先を選択します。
 - ステップ 8** [追加] を選択して、選択した連絡先を右のボックスに移動します。
 - ステップ 9** 配信リストに連絡先を追加する作業が終わったら、[追加] を選択してリストを作成します。個人連絡先リストでは、新しい配信リストの左側に [配信リスト] インジケータが表示されます: リスト名を選択して編集を行います。
-

ユーザープロフィールの編集

手順

-
- ステップ 1 [マイ WebEx > マイプロフィール]の順に移動します。
 - ステップ 2 [個人情報] でユーザー名、名前、メールアドレス、メーリングアドレスを入力します。プロフィールの写真をアップロードすることができます。この写真はサインインしている場合に限りミーティング中に表示されますが、ビデオでは表示されません。
 - ステップ 3 管理者が有効にしている場合、[マイ WebEx でパートナーリンクを表示する]を選択することでマイ WebEx のナビゲーションバーでパートナーリンクを表示できます。
 - ステップ 4 [カレンダー上の勤務時間] で勤務時間を指定しておくことでミーティングのスケジューリングに役立ちます。
 - ステップ 5 [更新] を選択して変更を保存します。
-

基本設定の編集

手順

-
- ステップ 1 [マイ WebEx > 基本設定]の順に移動します。
 - ステップ 2 [すべて開く] を選択してセクションをすべて開くか、または個々のセクションを選択して開きません。
 - ステップ 3 各セクションで基本設定を指定します:
 - 全般:全般—お使いの WebEx サイトのウェブページ用のタイムゾーン、言語、ロケールを設定します。各タブの既定ページも設定できます。
 - 「今すぐミーティング」設定:今すぐミーティングから開始するインスタントミーティングの既定オプションを設定します。既定のミーティングタイプ、ミーティングテンプレート、パスワード、音声接続のオプションを選択します。サイト設定によっては、パーソナル会議室からインスタントミーティングを開始する設定を選択することが可能です。
 - 音声:電話番号情報およびパーソナル会議情報を入力します。
[電話番号] で電話番号を入力し、追加オプションを選択します
 - コールイン認証:このオプションがサイト管理者により有効にされている場合、CLIまたは ANI が有効な音声へのダイヤルイン時ぶミーティング番号を入力しなくても認証され接続されます。ユーザープロフィールの電話番号に対してこのオプションを選択すると、メールアドレスが電話番号にマップされます。発呼者認証は、ミーティングスケ

ジュールプロセスの間にメールによって CLI/ANI が有効な音声会議に参加者が招待された場合にのみ利用できます。

- コールバック: お使いの WebEx サイトでコールバック機能が有効になっており、サイトでコールバックサービスの利用が可能になっている場合、番号の横のオプションを選択しておけば、ミーティングからのコールを受け取れば音声に接続されます。
- 音声 PIN: サイト管理者が有効にしている場合は、「スプーファ」がユーザーの番号を使用して電話会議にダイヤルインするのを防ぐために、コールイン認証 PIN を指定できます。管理者が、サイトでコールイン認証を使用するすべてのアカウントに対して認証 PIN を必須として設定している場合は、ユーザーは PIN 番号を指定します。指定しないとそのアカウントに対してコールイン認証は無効になります。このオプションは、プロフィールの少なくとも 1 つの電話番号に [コールイン認証] オプションを選択した場合にのみ使用できます。主催者が電話を使用し、他の出席者を追加で参加する必要がある場合に、PIN も使用することで第二レベルの認証が通話のために提供されます。

[パーソナル会議] で [アカウントの生成] を選択して 3 つのパーソナル会議アカウントを設定します。パーソナル会議ミーティングのスケジュール中にパーソナル会議番号アカウントを選択すれば、パーソナル会議ミーティングの音声のために使用することができます。また、パーソナル会議番号アカウントを使えば、任意の電話からインスタント音声会議を開始することもできます。事前にスケジュールする必要はありません。

パーソナル電話会議アカウントにより、あなたがパーソナル会議の音声を開始するために使用するアクセスコードや、出席者がパーソナル会議の音声に参加するために使用するアクセスコードが指定されます。

パーソナル音声会議アカウントはいつでも削除できます。

- マイパーソナル会議室: パーソナル会議室の固有の名前を指定します。URL をコピーして外ユーザーと共有することも可能です。サイト設定によってはパーソナル会議室に別の URL を指定することも可能です。
- スケジュールテンプレート: ミーティングのスケジュールリングがすばやく行うことができるスケジュールリングテンプレートを管理します。
- スケジュールオプション: 完了済みミーティングの削除、既定ミーティングタイプ、クイックスタートページ、スケジュールリング権限などのオプションを指定します。
- Support Center: サポートダッシュボードに表示されるタブの順番を指定します。

ステップ 4 [保存] を選択して変更を保存します。

レポートの生成

サイトで自分が主催した各オンラインイベントに関する情報を示す使用状況レポートを生成することができます。

レポートのデータを CSV ファイルとしてエクスポートしたり、ダウンロードしたりすることができます。CSV ファイルは、Microsoft Excel などのスプレッドシートプログラムで開くことができます。また、印刷用の形式でレポートを印刷することもできます。

手順

- ステップ 1 [マイ WebEx > マイミレポート] の順に移動します。
- ステップ 2 生成するレポートの種類を選択します。
- ステップ 3 レポートデータを表示する期間などの検索基準を指定します。
- ステップ 4 [レポートを表示] を選択します。
- ステップ 5 レポートデータのソート順を変更するには、列見出しを選択します。レポートデータは列見出しの横に矢印がある列でソートされます。ソート順を逆にするには、列見出しを選択します。別の列を使用してソートするには、その列の見出しを選択します。
- ステップ 6 必要に応じて以下のいずれかの作業を行います:
 - 一般的なミーティング使用状況レポートを表示していて、印刷に適した形式でレポートを表示したい場合は、[印刷用表示] をクリックします。
 - ミーティングの使用状況レポートを表示していて、レポートの内容を見たい場合は、ミーティング名のリンクを選択します。
- ステップ 7 カンマ区切り値 (CSV) 形式でレポートデータをエクスポートするには、[レポートのエクスポート] または [エクスポート] を選択します。
- ステップ 8 場合により、レポートのリンクを選択すると詳細が表示されます。

レポートについて

あなたのユーザーアカウントにレポートオプションが設定されている場合、次のレポートを表示することができます:

- 一部のレポートでは、ミーティングが終了した後 15 分以内にレポートリンクを選択すると、仮バージョンのレポートを見ることができます。この仮レポート機能が、正確な出席データが用意できるまでの間、データへのクイックアクセスを提供します。仮レポートには、最終レポートで入手できる情報の一部分のみが含まれます。
- 通常、より正確な最終データは、イベントの終了後の 24 時間以内に利用可能になり、[仮レポート] は [最終レポート] に置き換えられます。
[仮レポート] と [最終レポート] のどちらもコンマ区切り値 (CSV) ファイルとしてダウンロードすることができます。

ミーティングの使用状況レポート

これらのレポートには、あなたが主催した各オンラインセッションに関する情報が表示されています。次のレポートを表示できます:

- 使用概況レポート: 議題、日付、開始/終了時刻、継続時間、招待者数、出席した招待者数、使用した音声会議の種類など、各ミーティングに関する概要情報が表示されます。
- 最初このレポートは仮の使用概況レポートとして表示されます。しかしより正確な最終使用概況データが入手可能になると、仮レポートは最終使用概況レポートに置き換えられます。
- 使用概況レポート (CSV 形式ファイル): すべての参加者がミーティングに接続した時間 (分) やトラッキングコードなど、各ミーティングに関する詳細情報が表示されます。
- セッションの詳細レポート: ミーティング参加者の詳細情報です。これには参加者がミーティングから出席および退席した時刻、ミーティング中の関心度、その他の出席者が提供するあらゆる情報が含まれます。
- 最初このレポートは仮のセッション詳細レポートとして表示されます。しかしより正確な最終のセッション詳細データが入手可能になると、仮レポートは最終セッション詳細レポートに置き換えられます。

Access Anywhere 使用概況レポート

各セッションの日付と開始および終了時刻など、リモートアクセスしたコンピュータに関する情報が示されます。

Support Center レポート

このレポートには、セッション番号、開始/終了時刻、トラッキングコード、顧客がセッション準備フォームおよびセッション後フォームに記入した情報など、サポートセッションに関する情報が含まれます。あなたがマネージャの場合、担当として割り当てられているすべてのユーザーおよびセッションに関するレポートを生成することができます。

- セッションクエリツール: 検索内容を入力し、指定した検索内容を満たすセッションを一覧表示することができます。クエリは顧客サポート担当名、顧客名、メールアドレス、セッション ID、レポート時刻、日付、開始および終了時刻を返します。
- 通話量レポート: 完了および放棄要求の数および最短、平均、および最長待ち時間およびセッション時間が表示されます。
- 顧客サポート担当者アクティビティレポート: セッション数および各顧客サポート担当の最短、最長、および平均セッション時間が表示されます。
- URL 照会レポート: URL、サイト訪問者数、およびサポートセッションを試みようとしたおよび完了した回数が表示されます。

セッションデータの生成:クエリーツール

クエリーツールを使って以下のサポートセッション情報を含むレポートを生成することができます。

- セッション ID
- セッション開催日、要求時刻、待ち時間、開始時刻、および終了時刻
- キューの名前
- 顧客サポート担当名
- 顧客のメールアドレス

手順

-
- ステップ 1** WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] を選択します。
 - ステップ 2** マイレポートを選択します。
[マイレポート] ページが表示されます。
 - ステップ 3** [クエリーセッションツール] を選択します。
 - ステップ 4** 適切な日付範囲基準をドロップダウンリストから指定します。
(注) 過去 3 ヶ月分のレポートデータのみ利用できます。
 - ステップ 5** [キュー] 一覧ボックスから適切なキューを選択、または[すべて]チェックボックスを選択します。
 - ステップ 6** [顧客サポート担当] 一覧ボックスからサポート担当を選択、または [すべて] チェックボックスを選択します。
 - ステップ 7** (オプション) [検索] 対象文字列のドロップダウンリストから、追加検索基準を選択します。
 - ステップ 8** (オプション) [ソート] のドロップダウンリストから項目を選択し、結果をどのようにソートしたいか指定します。
 - ステップ 9** [レポートを表示] を選択します。
指定した検索基準に基づいてサポートセッションが一覧表示されます。
 - CSV 形式でレポートデータをエクスポートするには、[CSV 形式でエクスポート] を選択します。
 - レポートデータのソート順を変更するには、列見出しを選択します。
 - レポートデータは列見出しの横に矢印がある列でソートされます。ソート順を逆にするには、列見出しを選択します。別の列を使用してソートするには、その列の見出しを選択します。
 - 印刷に適した形式でレポートを表示するには、[印刷用表示] を選択します。
-