



shaping tomorrow with you

# Systemwalker Live Help

## V13.6.2 ご紹介

2019年4月

富士通株式会社

## 目次

- こんなことでお困りではありませんか？
- Systemwalker Live Help\* が解決します！
- Systemwalker Live Help 機能ご紹介
- 他社と比べてこんなに便利
- 動作環境について
- モデルケース

\* 本資料では Live Help と省略する場合があります。

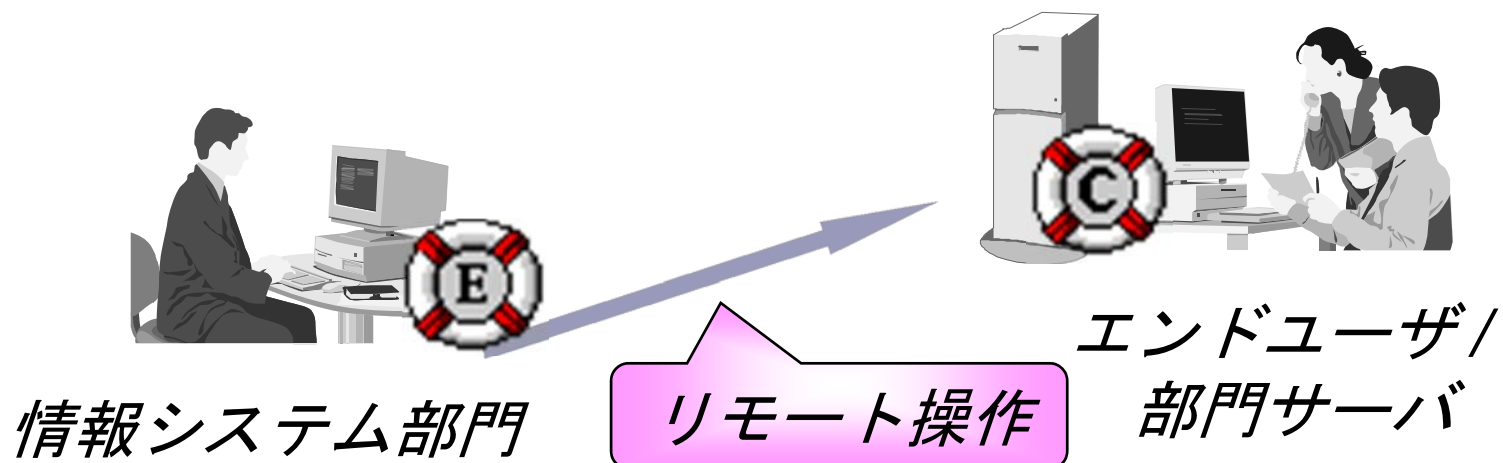
# こんなことでお困りではありませんか？

- ✓ 社内で新しいパソコンやソフトを導入したが、ユーザーが操作方法がわからず運用できない
- ✓ 遠隔地にある部門サーバの管理をしたいが、多忙なためすぐに行けない
- ✓ 取引先企業のシステムの不具合に対応したいが、電話やFaxだけでは問題解決が長期化する



# Systemwalker Live Help が解決します!

- システム管理者がユーザーのパソコンに接続し、操作方法を指導
- 遠隔地の部門サーバにリモートログオンし、自席のパソコンでサーバを管理
- Firewall が存在するインターネット環境でも接続でき、取引先のシステムのサポートも可能



※インターネット接続には Systemwalker Live Help Connect が必要です

# Systemwalker Live Help 機能ご紹介①

- システム管理者がユーザーのパソコンに接続し、操作方法を指導

## •リモート操作

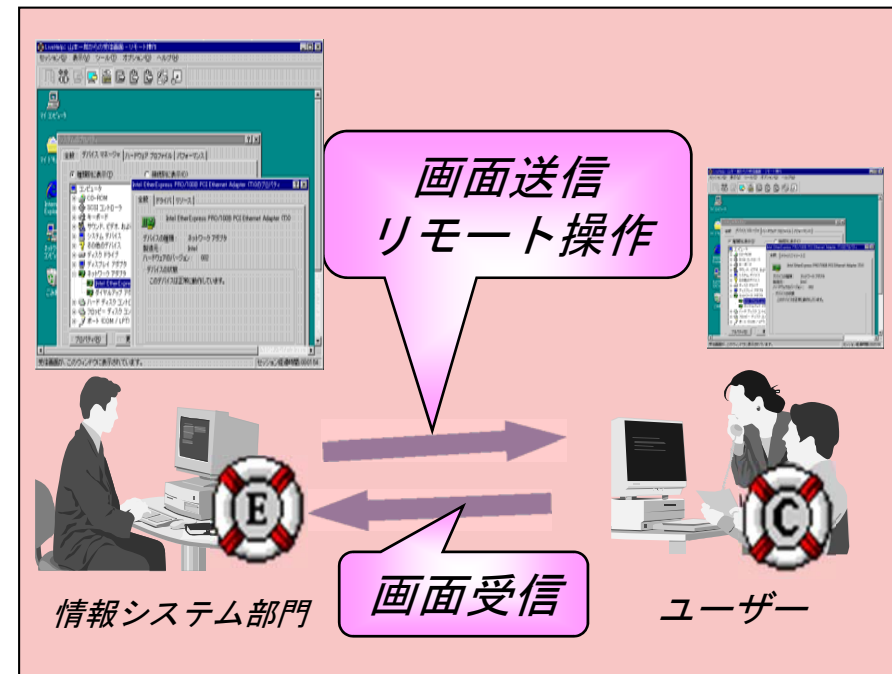
- 自分のキーボードとマウスでユーザーのコンピュータを操作
- 画面やマウスの動きをリアルタイムに受信
- 自分の画面を送信して、トレーニングも可能

## •セッション録画・再生

- 接続中の画面遷移内容を保存
- 保存したファイルを再生して、操作内容を確認可能

## •指示モード

- 指示ポインタを使って、エンドユーザに操作を指示



# Systemwalker Live Help 機能ご紹介②

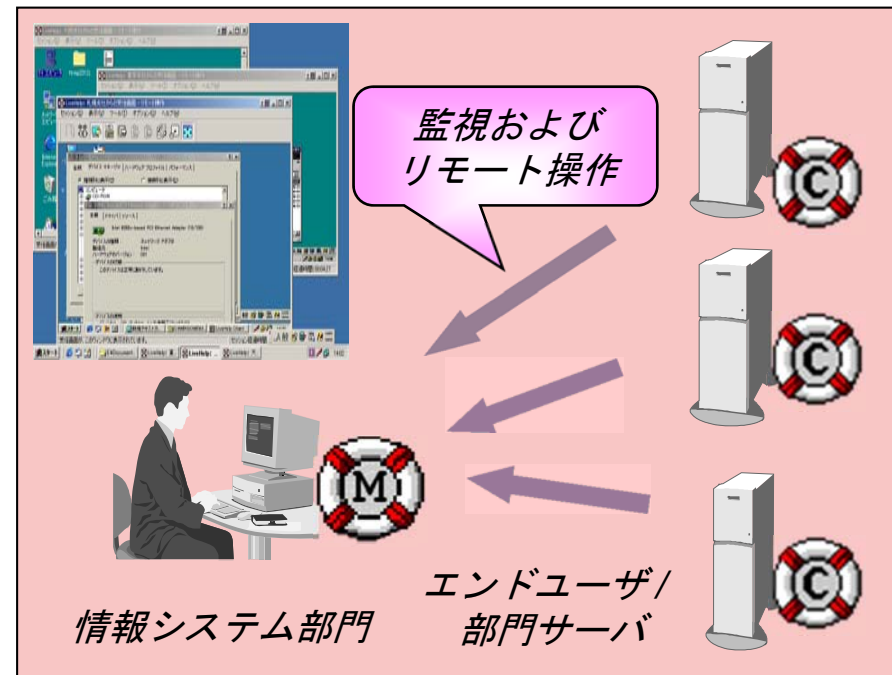
- 遠隔地の部門サーバにリモートログオンし、自席のパソコンでサーバを管理

## •リモート操作

- 自分のキーボードとマウスでサーバを操作
- サーバへのリモートログオン、ログオフも可能

## •複数の画面受信

- Live Help Expert の Monitor 機能を複数起動
- 同時に複数コンピュータの監視・リモート操作が可能、受信画面はウィンドウに合わせて縮小表示が可能



# Systemwalker Live Help 機能ご紹介③

➤ 問題解析に必要な情報の取得や、問題の解決に必要なファイルを送る拡張ファイル転送機能

## • 双方向ファイル転送

- Windows のエクスプローラと同様な操作感覚
- 問題解析情報の取得やシステム修復

## • ファイルシステムの比較

- ローカルとリモートのコンピュータのファイルやフォルダの比較が可能
- ファイルシステムの問題点の特定を効率化

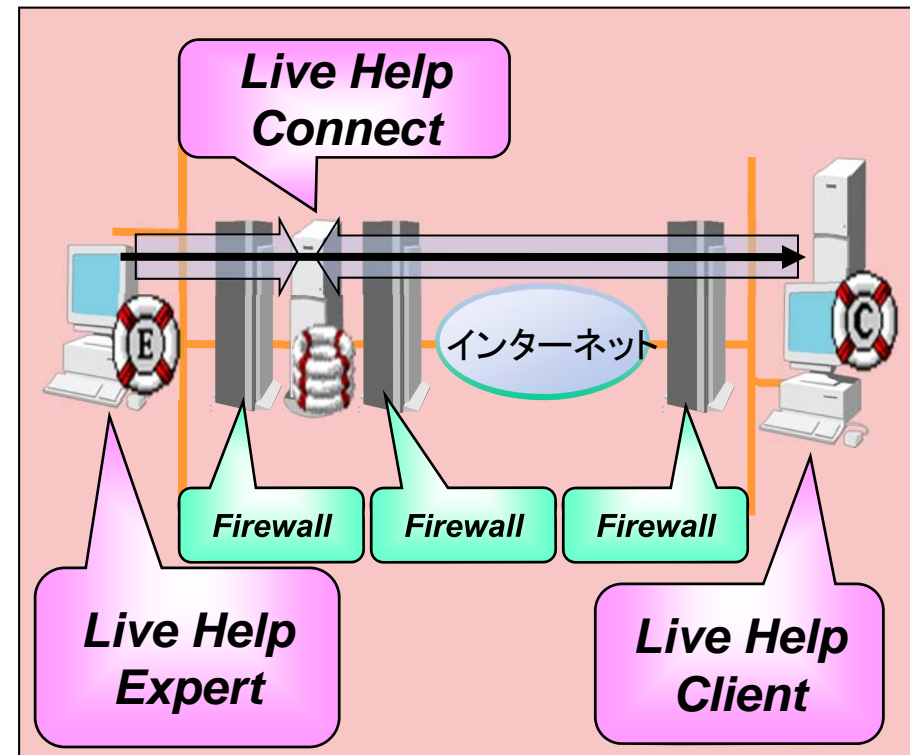


# Systemwalker Live Help 機能ご紹介④

- Firewall が存在するインターネット環境でも接続でき、取引先のシステムのサポートも可能

## •インターネット対応

- イントラネットに設置されている Live Help Expert と Live Help Client 間で、Firewall を越えた通信を実現
- 不正利用防止のための認証機能も提供



※インターネット接続には Systemwalker Live Help Connect が必要です



# 他社と比べてこんなに便利

Systemwalker を選択すると・・・

- ・ インストールはわずか、数分で終了
- ・ ほとんどの操作はボタンクリックだけ
- ・ インストール後の設定の変更も可能
  - サービス動作、アイコン化、タスクトレイ格納、ネットワーク設定
- ・ **セキュリティにも考慮**
  - 接続時の承認機能、IPアドレスによる接続制限、データ暗号化
  - V13.1より、Live Help独自に設定したパスワードによって接続を認証する従来からの方式に加え、Windowsで一元管理しているユーザー／パスワードを利用して接続を認証する方式をサポート
- ・ **多くのバージョンの Windows 上で動作し、相互接続が可能**  
(Windows 7 / 8.1 / 10  
Windows Server 2008 / 2008R2 / 2012 / 2012R2 / 2016 / 2019 をサポート)



## Live Help Expert、Client

### ● ハードウェア

AT互換機

- CPU: 500MHz以上の32ビット (x86) プロセッサ  
または 64ビット (x64) プロセッサ
- HDD: Expert: Windows(32bit)版 80MB 以上の空き  
Windows(64bit)版 95MB 以上の空き  
Client: Windows(32bit)版 70MB 以上の空き  
Windows(64bit)版 85MB 以上の空き

### ● OS

Windows Server 2019 (64-bit) , Windows Server 2016 (64-bit)  
Windows Server 2012R2 (64-bit)  
Windows Server 2012 (64-bit)  
Windows Server 2008R2 (64-bit)  
Windows Server 2008 , Windows Server 2008(64-bit)  
Windows 10 , Windows 8.1 , Windows 7

### ● ネットワーク

TCP/IP(Winsock 2.2 互換)

### ● モニタ

VGA以上、プライマリモニタ画面のみ転送

## Live Help Connect

### ● ハードウェア

#### AT互換機

- CPU: 500MHz以上の32ビット (x86) プロセッサ  
または 64ビット (x64) プロセッサ
- HDD: 20MB 以上の空き

### ● OS

- Windows Server 2019 (64-bit) , Windows Server 2016 (64-bit)
- Windows Server 2012R2 (64-bit)
- Windows Server 2012 (64-bit)
- Windows Server 2008R2 (64-bit)
- Windows Server 2008 , Windows Server 2008(64-bit)

### ● ネットワーク

- TCP/IP(Winsock 2.2 互換)

## A生命保険会社様の場合[導入効果]

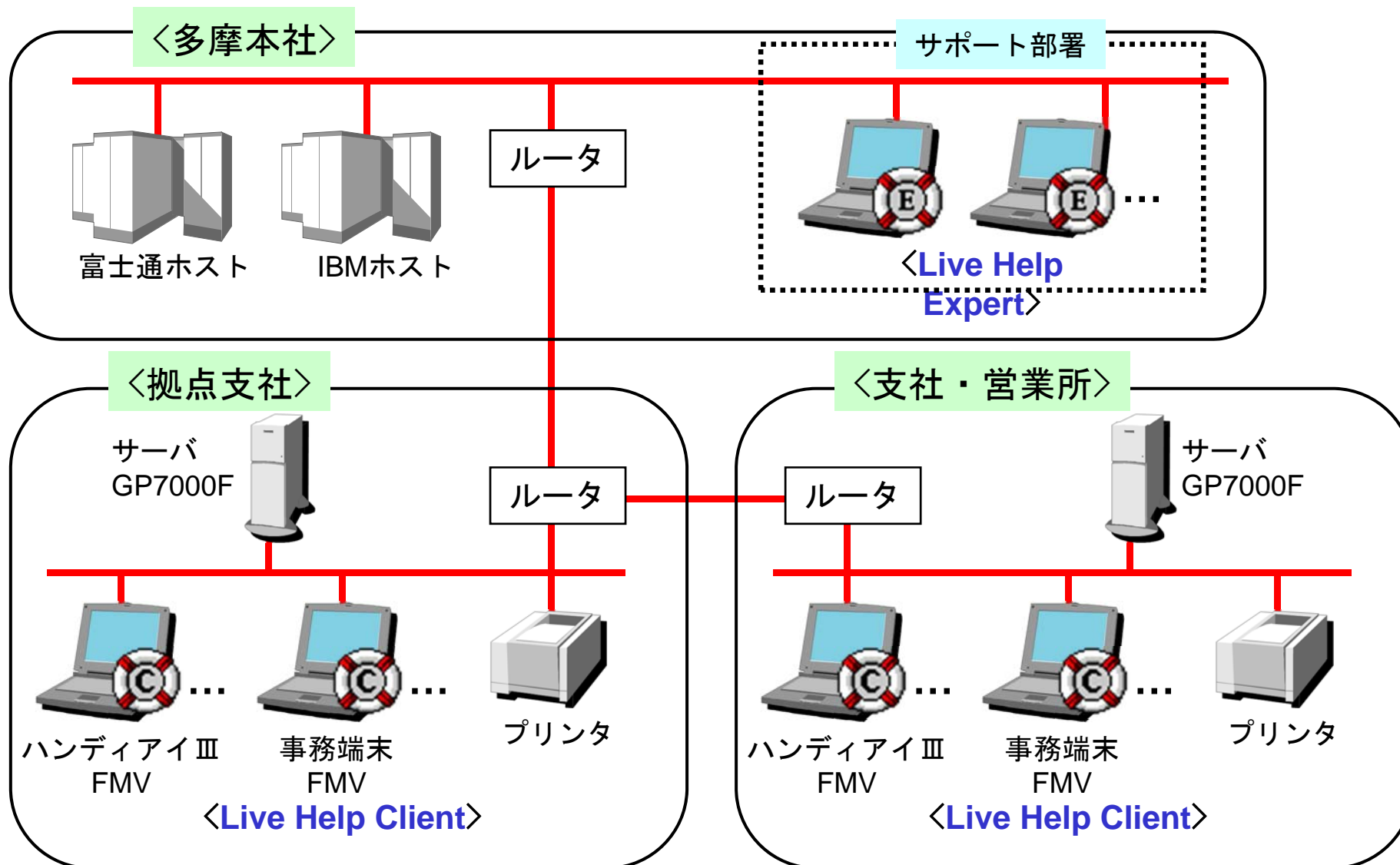
- ・相手の状況を即座に把握できるため、迅速な対応が可能となった。
- ・1件のサポートに必要な時間をトータルで半分程度までに削減できた。



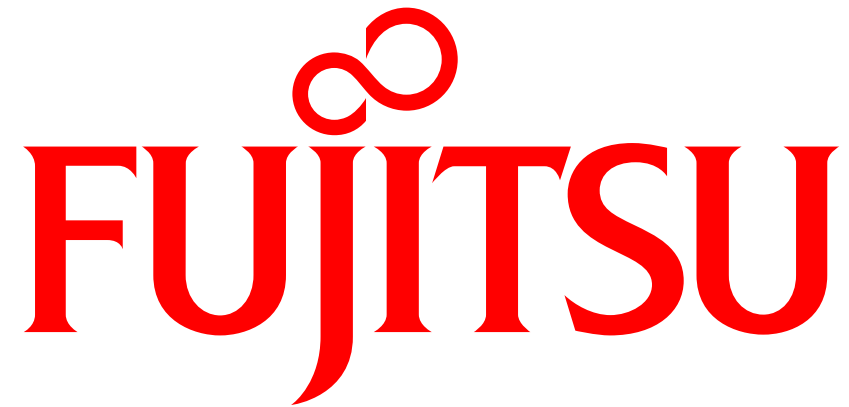
- ・サポート対象のクライアントの台数は7倍に増えたが、サポート人員の増強は行っていない。



# A生命保険会社様のシステム構成



- Microsoft、Windows、および Windows Serverは、米国 Microsoft Corporation の、米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- そのほか、本資料に記載されている会社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。



shaping tomorrow with you