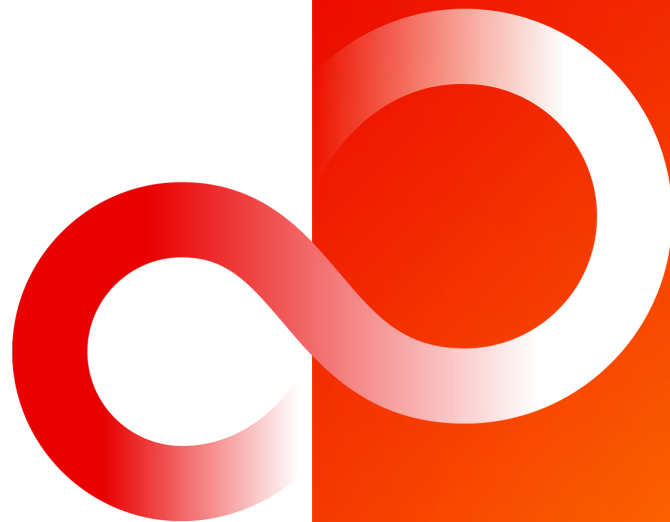


Systemwalker Live Help V13.6.2 機能ご紹介

2019年4月

富士通株式会社

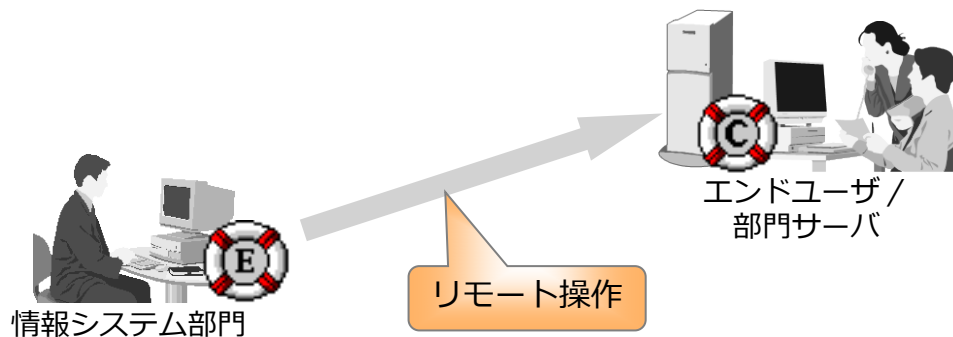


■ サポート範囲が拡大

- ユーザーパソコンや、部門サーバの急激な増大
- インターネット利用の急激な拡大
 - 増大するエンドユーザからのSOS
 - 部門サーバの運用管理負荷が増大
 - サポート対象が取引先に拡大
 - 問題発生の都度、要員を現場に派遣するのは非現実的
 - 電話やFaxだけでは問題解決が長期化

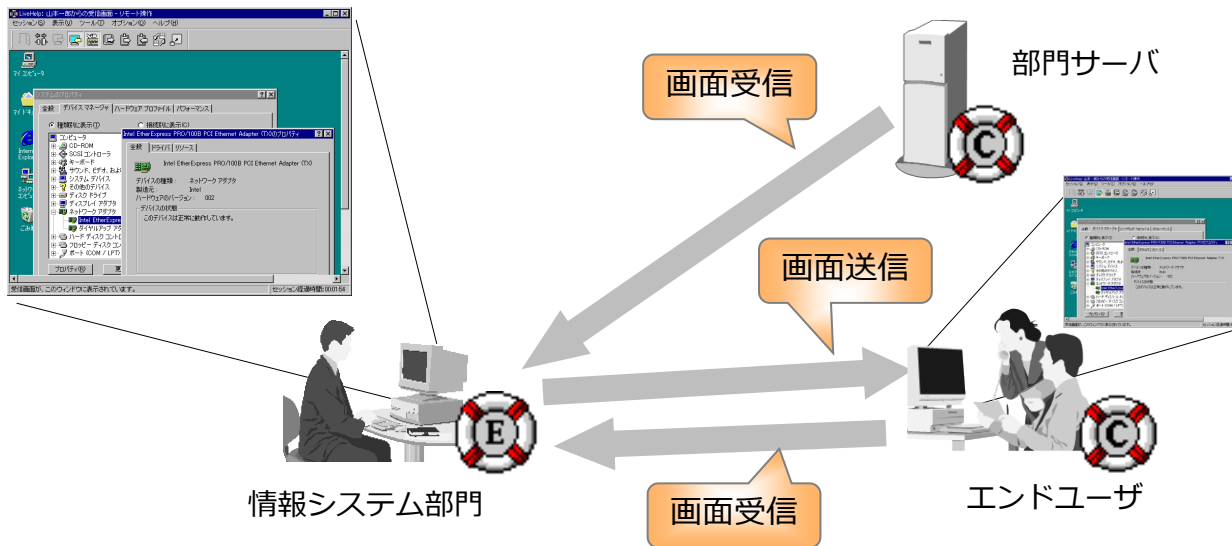


- サポート部門に居ながら、現場に駆けつけたのと同じサポートをオンラインで実現
 - サーバへリモートログオン/ユーザーパソコンに接続
 - ユーザーのパソコンやサーバの画面を見ながらサポート
 - ユーザーのパソコンやサーバをリモート操作
 - 診断や修復のファイルを転送
 - リモートログオフ/システムリスタート



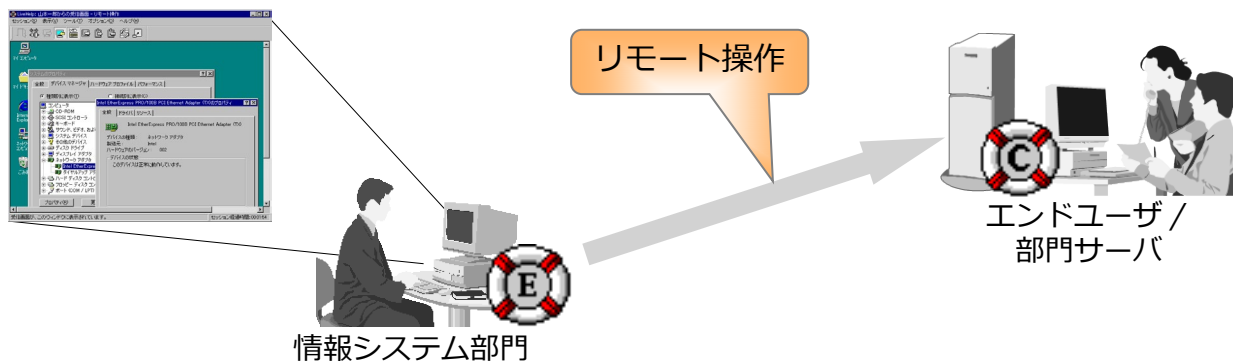
機能

- 画面やマウスの動きをリアルタイムで受信
- 自分の画面を送信して、トレーニングも可能



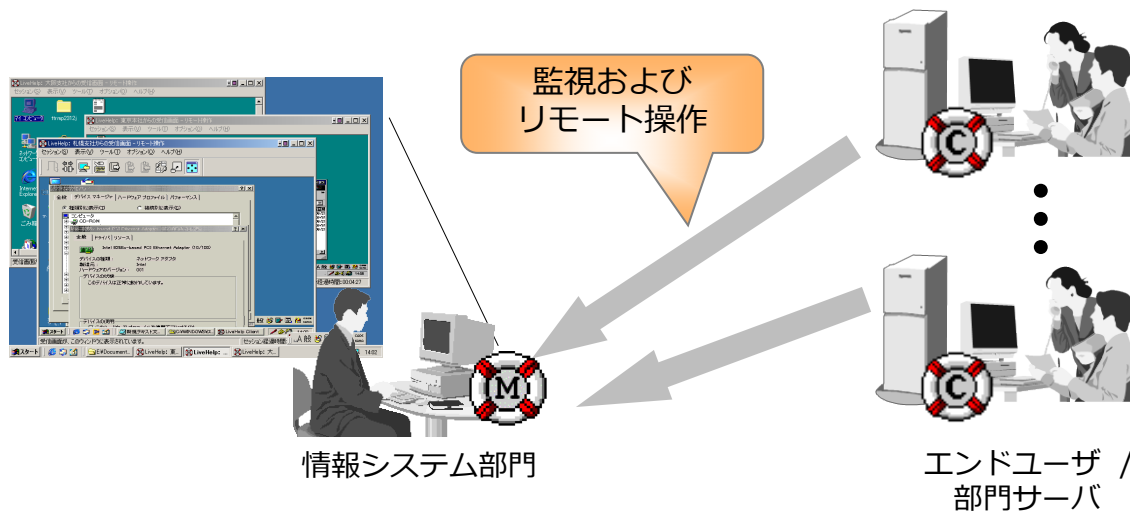
■ リモートキーボード／マウス

- 自分のキーボードとマウスでサーバやユーザーのコンピュータを操作
- 特殊キーシーケンスも送信可能
- サーバへリモートログオン、ログオフも可能

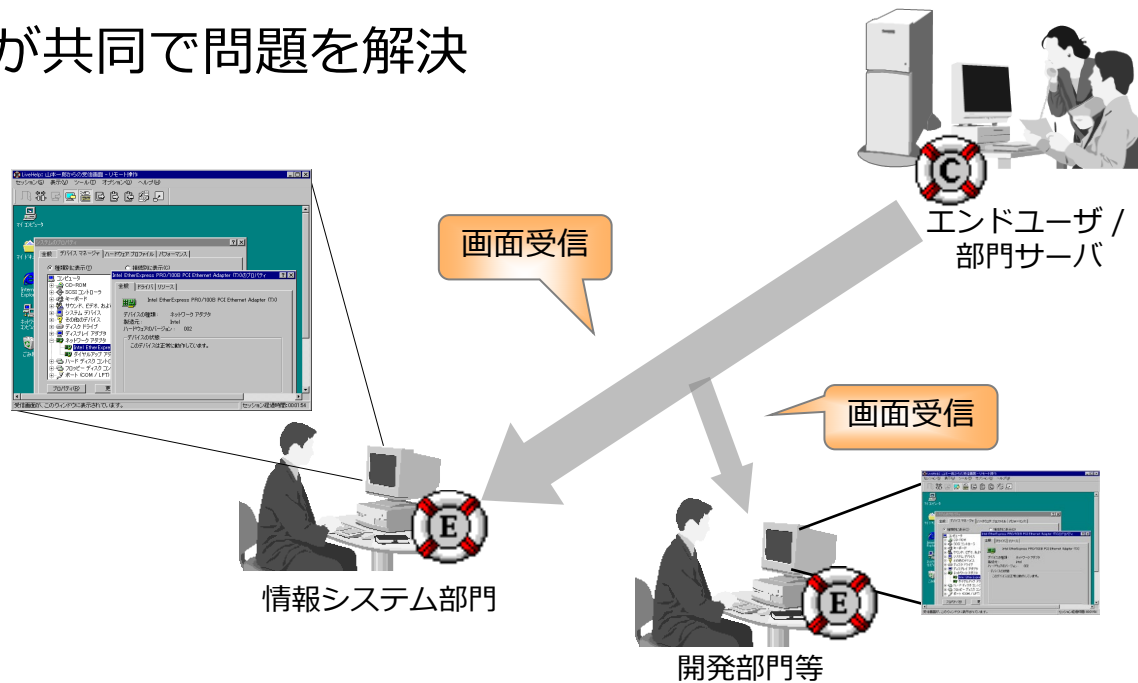


■ 複数コンピュータを同時に監視

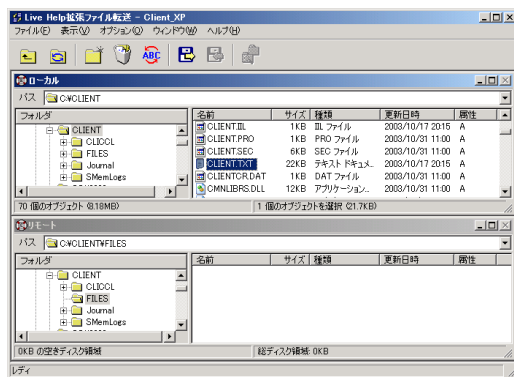
- Live Help Expert の Monitor 機能を複数起動
- 同時に複数コンピュータの監視・リモート操作が可能、受信画面はウィンドウに合わせて縮小表示が可能



- 複数人が同時に画面を受信
- 複数の要員が共同で問題を解決



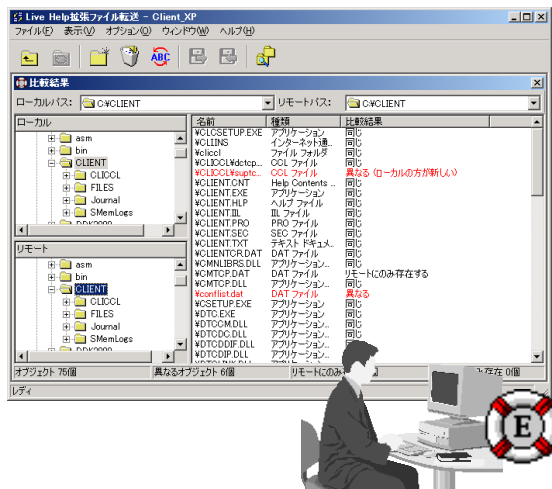
- Windows のエクスプローラと同様な操作感覚
- 問題解析情報の取得やシステム修復



エンドユーザ /
部門サーバ

ファイル転送

- 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



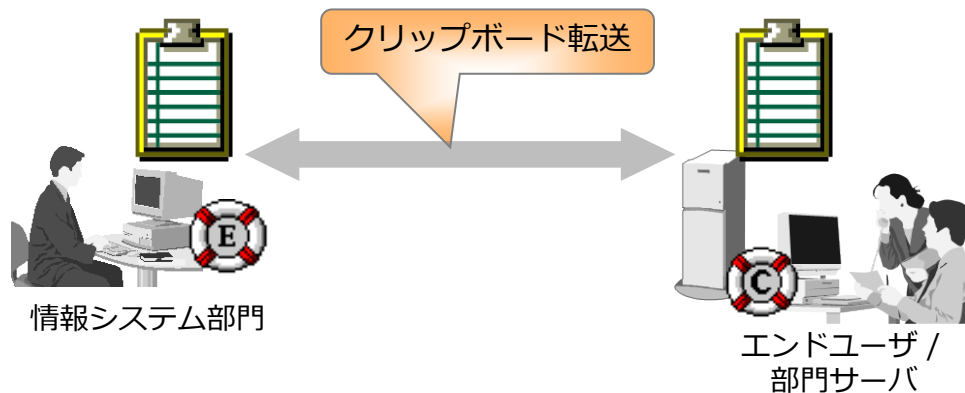
情報システム部門



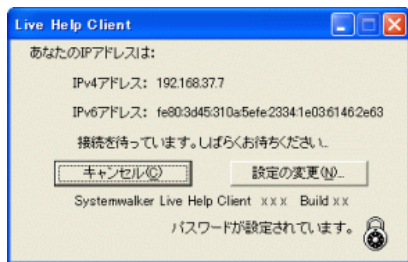
エンドユーザ /
部門サーバ

ファイル/フォルダを比較

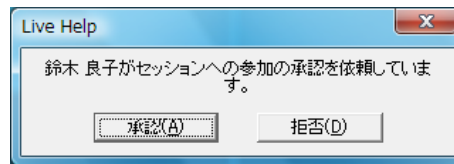
- クリップボードの内容を一括転送
- 問題発生時の画面取得やメモの転送



- 接続時のパスワードチェック、接続承認
 - 従来のLive Help独自のパスワード認証方式に加え、OSの認証データベース(AD、ローカル)で一元管理しているユーザー名/パスワードを使用して、Live Helpのセッションを開始することができます。
- ファイル操作の承認処理
- TCP/IP 接続時はデータを暗号化
- リモート操作の制限
- Live Help Client への接続制限



接続待ち画面



接続承認画面

パスワード設定状態

接続拒否

- [Live Help]がセッションを開いたり、セッションに参加する場合、自動的にダイヤルアップ接続を起動



[ダイヤルアップの接続]ダイアログボックス

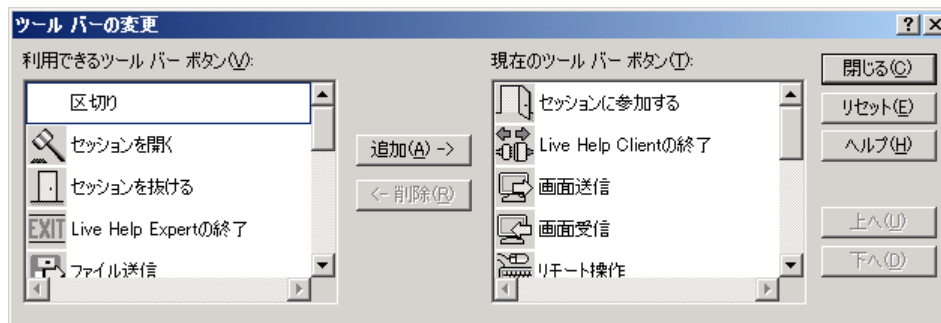
※ IPv6ネットワークへのダイヤルアップ接続はできません。

- サポートセッションのログとファイルアクセスのログを SV 形式でファイルに出力
- サポートの記録としての活用が可能

```
"4/15/03","2:04:45 PM","EXPERT","Live Help","2.0"  
"4/15/03","2:04:45 PM","EXPERT","STARTUP"  
"4/15/03","2:04:49 PM","EXPERT","INITNETWORK","proxy","TCP/IP Direct"  
"4/15/03","2:04:51 PM","EXPERT","JOIN","proxy1","proxy","110.2"  
"4/15/03","2:04:51 PM","EXPERT","MEMBERADD","proxy","110.2"  
"4/15/03","2:04:51 PM","EXPERT","SESSIONSTART","proxy"  
"4/15/03","2:04:59  
PM","EXPERT","SESSIONEND","proxy","000:00:07","User"  
"4/15/03","2:05:04 PM","EXPERT","SHUTDOWN"
```

セッションジャーナルの例

- ツールバーのボタンの大きさや構成をカスタマイズ可能



カスタマイズ

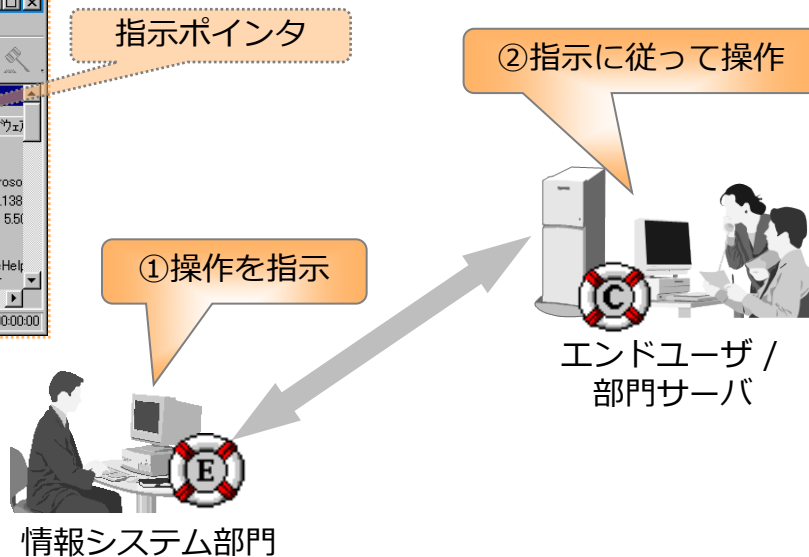
ツールバー



- 指示ポインタを使って、エンドユーザに操作を指示
- エンドユーザをトレーニングするのに適したモード



指示モードの例

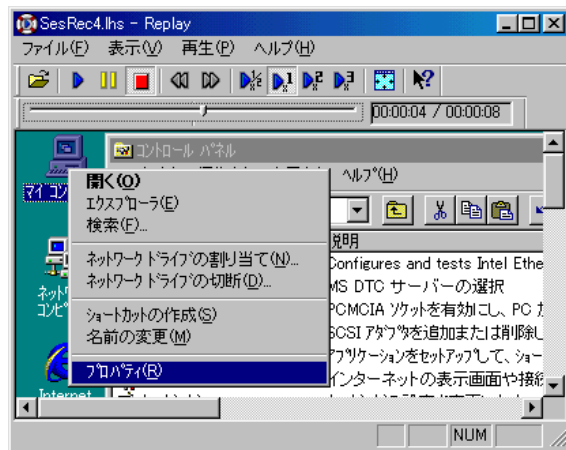


- Expertと接続中であることをClientで認識する
- 接続中を表す文字列は、ユーザーがカスタマイズ可能



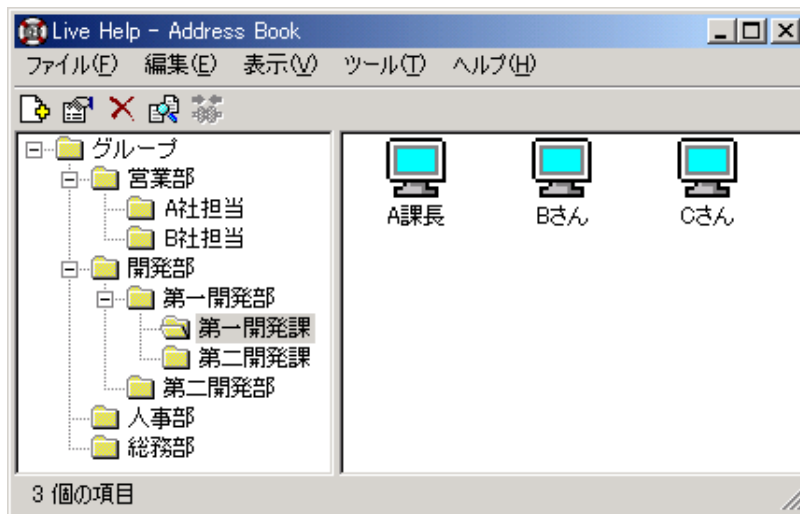
接続状態表示の例

- セッションの内容を画像データとして保存し、セッション終了後にオフラインで操作内容を確認可能
- セッション開始時から録画が可能 (V13からの新機能)
- 画像データを画面全体に表示して再生可能(V13からの新機能)



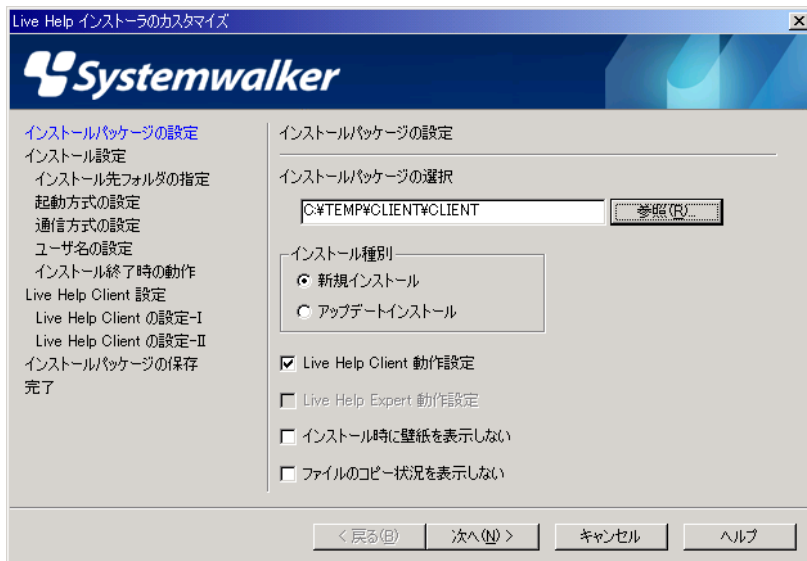
セッションの再生の例

- エクスプローラ風なユーザーインターフェース
- 接続先のクライアントアドレスを部門毎に管理可能



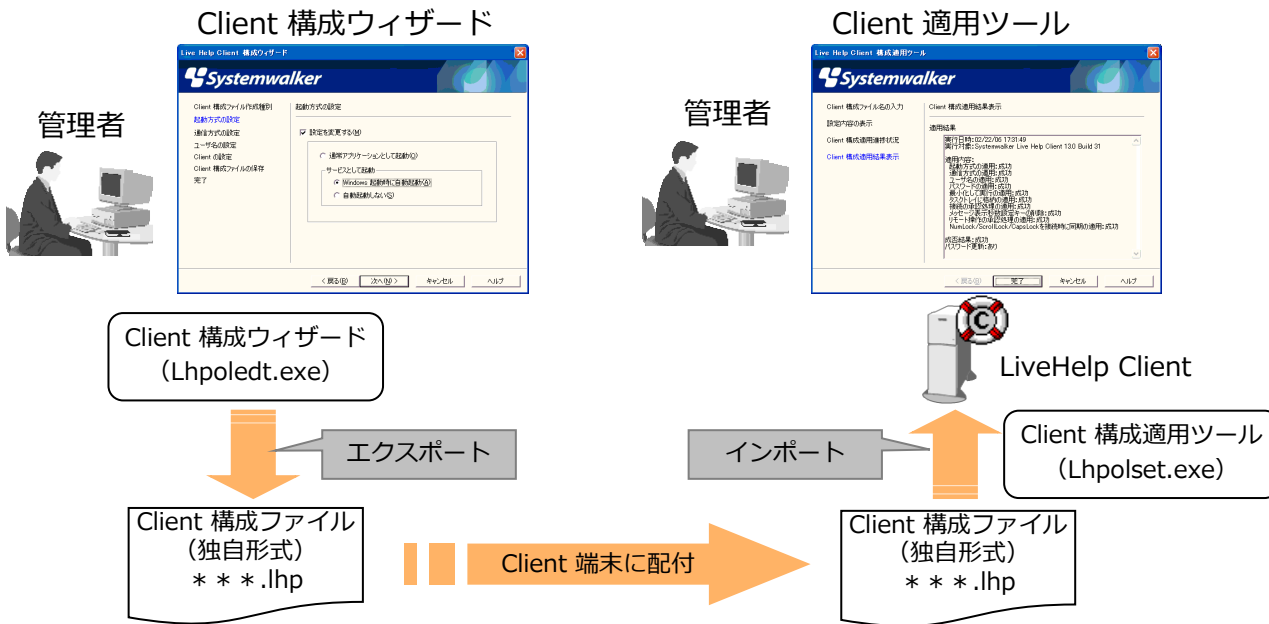
新しいアドレス帳の例

- ツールよりインストール時の項目を事前に入力しパッケージ化
- パッケージ化したサイレントインストーラにより大量展開が簡単



ツールの例

- インストール済みのClientプログラムの設定を専用のツールで一括変更することが可能



- イントラネット (TCP/IP)
 - IP アドレス(またはホスト名)による接続
- インターネット
 - DMZ(Demilitarized Zone)に配置した Live Help Connect を介したユーザー名指定接続 (Firewall を越えて通信)*
- モデム/TA (V.110規格)
 - TAPI(Telephony API)を使った接続

* 詳細は後述の「Live Help Connect」および「取引先企業への適用(2)」を参照

製品構成

■ Systemwalker Live Help Expert

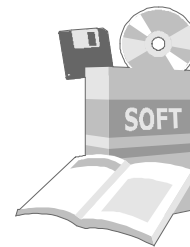
- Expert : サポートデスク用のソフトウェア
- Replay : セッション時に録画したデータを再生

■ Systemwalker Live Help Client

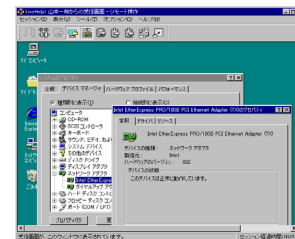
- Client : クライアント用のソフトウェア

■ Systemwalker Live Help Connect

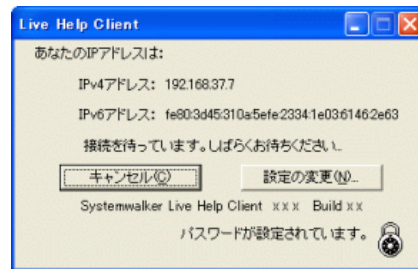
- Connect : Expert と Client 間の Firewall を越えた通信を実現するソフトウェア



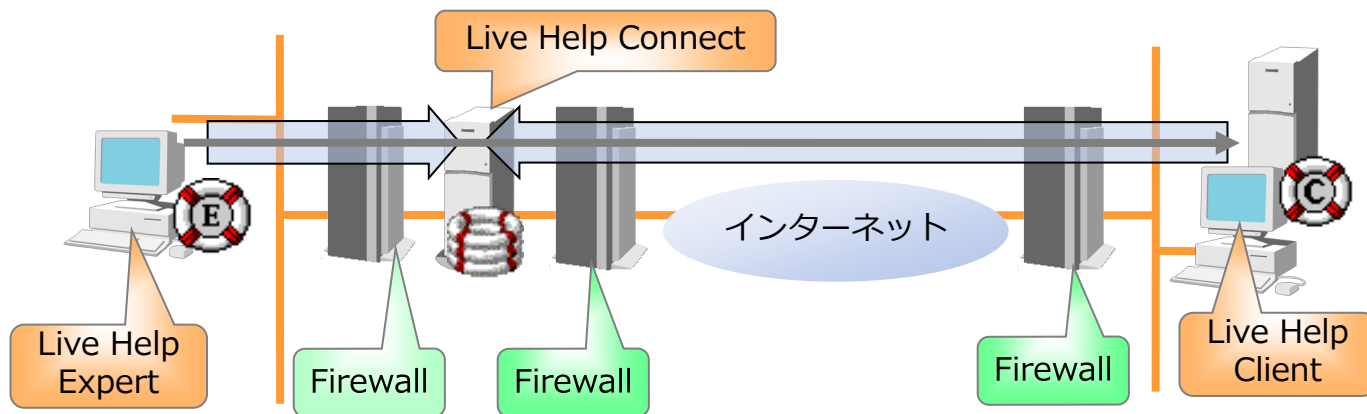
- リストから Client を選択し、接続
- 自動的に Client の画面を受信、リモート操作可能
- 各種の情報転送機能を利用可能
- ほとんどの操作はボタンクリックだけ



- Live Help Client アイコンをクリック、Expert の接続待ち
- すべての操作は Live Help Expert が実施
- インストールもわずか、数分で終了
- 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



- Live Help Expert と Live Help Client 間の Firewall を越える通信を実現
- 複数サーバで負荷分散も可能
- 不正利用防止のため認証機能を提供



動作環境

■ 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

■ 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)
- Windows 10, Windows 8.1, Windows 7

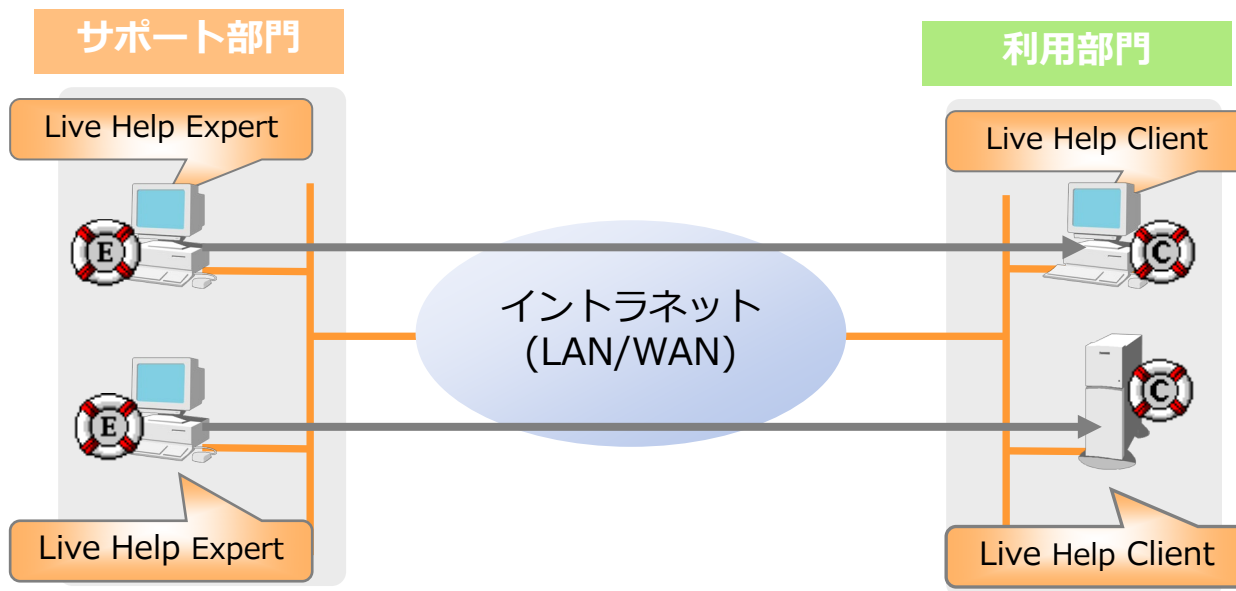
■ ネットワーク

- TCP/IP(Winsock 2.2 互換)

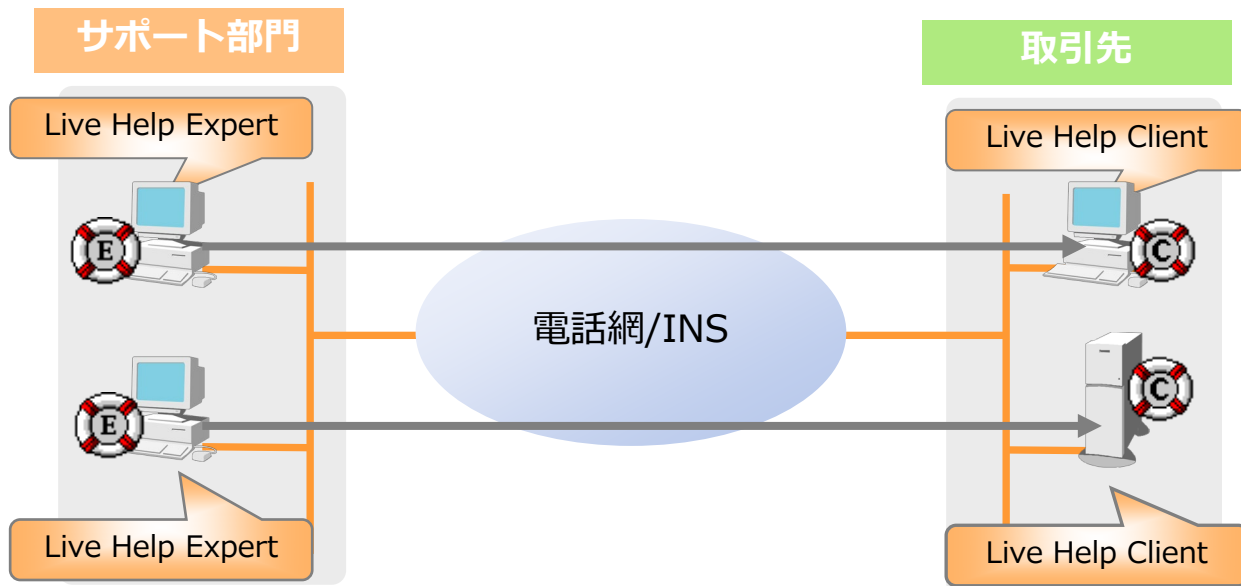
■ モニタ

- VGA 以上、プライマリモニタ画面のみ転送

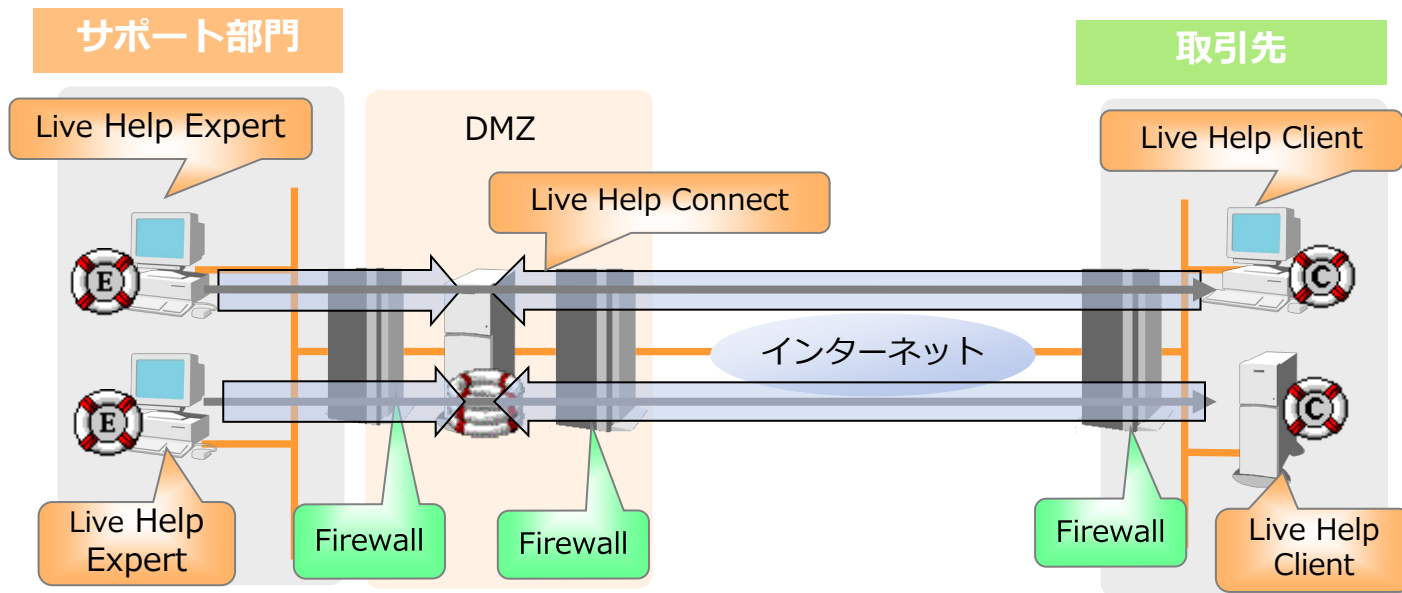
導入形態



- イン트라ネット(LAN、 WAN)を介して通信
- IP アドレスを指定して接続



- Live Help Expert、Live Help Client のすべてにモデム、または TA を接続、電話網または INS を介して通信

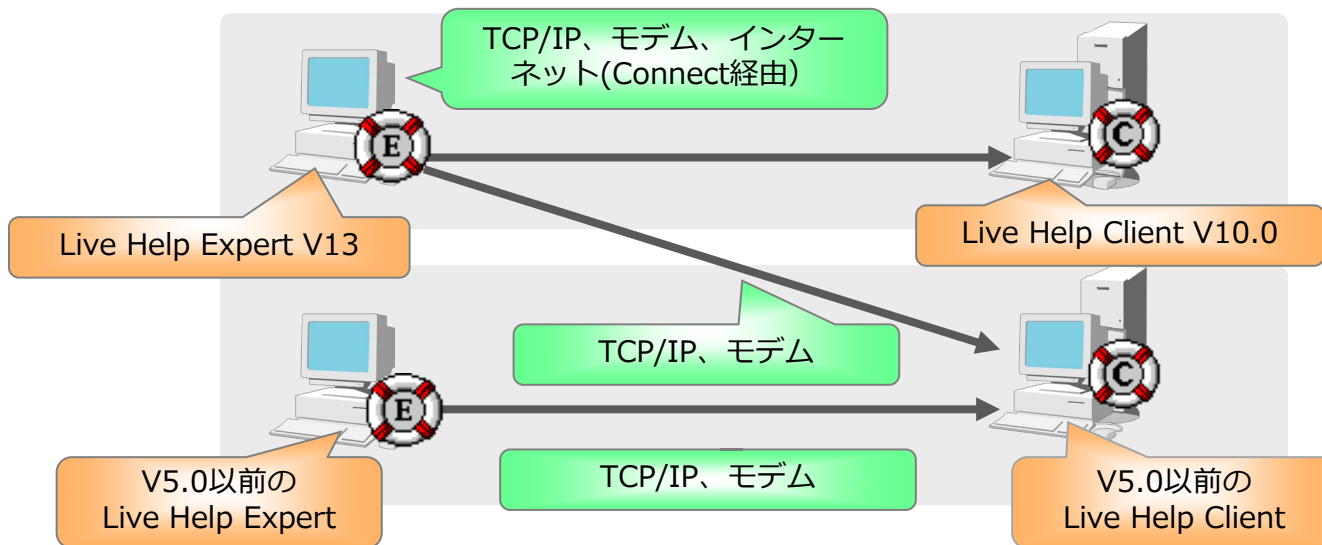


- Firewall を外向きの接続で通過。Live Help Connect を介して通信

エンハンス項目と互換性

- Live Help V13.6.1 から V13.6.2 の追加機能
 - 動作プラットフォームの拡大：以下のOSでの動作に対応
 - Live Help Expert / Client
 - Windows 8.1 / 10
 - Windows Server 2012R2 / 2016 / 2019

- 新バージョンの Live Help Expert は旧バージョンの Live Help Client と通信可能



- 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。

