

リモートサポート接続について (遠隔操作サポートの受け方)

株式会社木建市場 2013年1月

リモートでサポートを受ける(遠隔操作サポート)

サポートに入会しているソフト利用者様はリモート（遠隔操作）によるサポートを受けることができます。木建市場に電話してリモートを接続することで、サポートデスクのスタッフがあなたに代わってソフトを操作しながら問題解決手順を説明します。リモートサポートを受けるには、パソコンがインターネットに接続していることが条件となります。

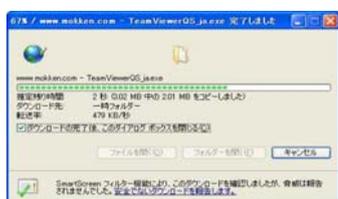
また、お客様の許可なく木建市場はリモート接続することはできません。知らないうちに操作されることは無いのでご安心ください。

※2012年でセッションコード発行によるリモートサポートは終了しました。



01 遠隔サポートを受けるには、まず「木建市場サポートサイト」を開き「リモートサポート」ボタンをクリックします。「リモートサポート」ウィンドウが表示されるので、「TeamViewer（チームビューワー）」ボタンをクリックします。

セキュリティの警告が表示されるので、「実行」を選択して先に進みましょう。

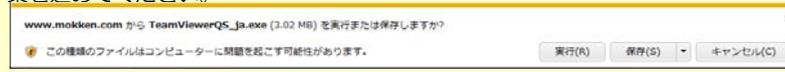


02 プログラムのダウンロードが完了後、「実行する」を選択すると、使用しているパソコンの「使用中のID」と「パスワード」が表示されます。ここまで準備ができたなら、遠隔操作サポートを受ける準備は完了です。

★ここがポイント！

セキュリティの警告

「TeamViewer」ボタンをクリックすると、「接続をしていいですか」や「コンピュータに問題を起こす・・・」などの確認が表示される場合があります。セキュリティのソフト等により表示は様々です。「はい」や「実行」を選択して作業を進めてください。



※実際に表示される数値とは異なります。

03 木建市場サポートデスクに電話をして、表示された、「使用中のID」を木建市場サポートに伝えてください。続けて、「パスワード」を伝えてください。しばらくすると、あなたのパソコンに木建市場サポートスタッフのパソコンが接続されます。（回線の速度により、接続までの時間は異なります。）

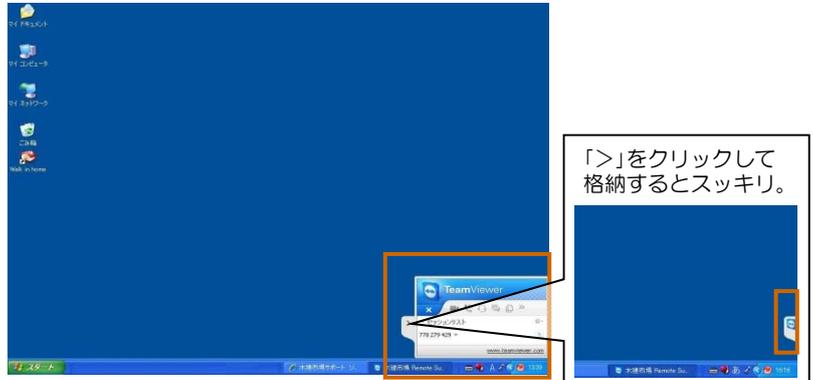
★ここがポイント！

ウィンドウの表示

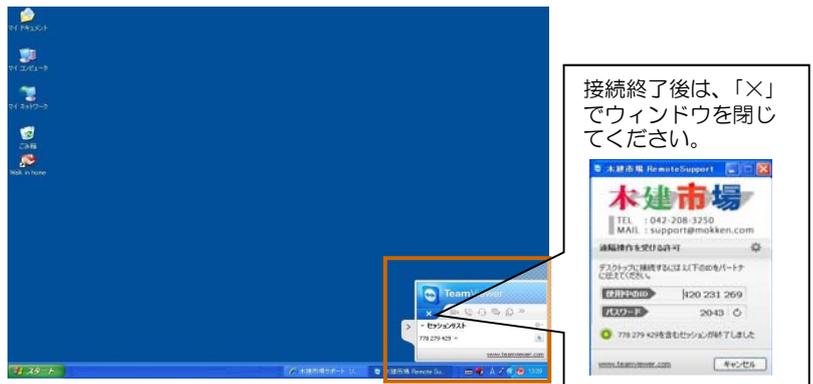
「使用中のID」は利用中のパソコン毎に表示される数字は固定となります。「パスワード」は接続する毎に新しく発行されます。緑点灯: 接続準備が完了しています。リモート可能です。黄点灯: 認証中です。認証プロセスが開始され、パスワードを入力待ちの状態です。赤点灯: 接続が中断されたか、または接続が確立できていません。



04 接続が完了すると下記のようなパネルが表示が出来ます。
このパネルは「>」をクリックすると格納することができます。



05 接続が完了すると下記のようなパネルが表示が出来ます。
このパネルの「×」をクリックすると接続を終了します。



★ここがポイント！

リモート接続中の注意

- ◎接続中は、画面で表示されているものは全て木建市場サポート側にも表示されています。外部の人間に見せてはいけない資料などは閉じてから接続をしてください。
- ◎接続中は、木建市場サポートからも、マウスやキーボードの操作が行えるようになります。操作をおこなう場合は相手側の操作が終わっていることを確認してから動かしましょう。
- ◎長時間接続していると動きが遅くなることがあります。遠隔操作での解決に時間がかかりそうな場合は、Walk in homeの物件データを送るなど別の方法も検討しましょう。