

Systemwalker Live Help V13.6.2 ご紹介

2019年4月

富士通株式会社



- 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

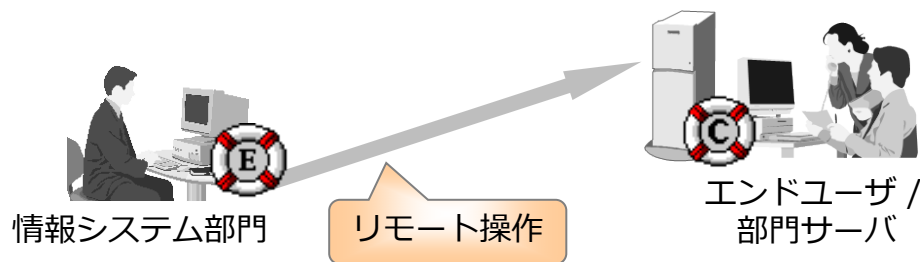
* 本資料では Live Help と省略する場合があります。

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



- 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

■ 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

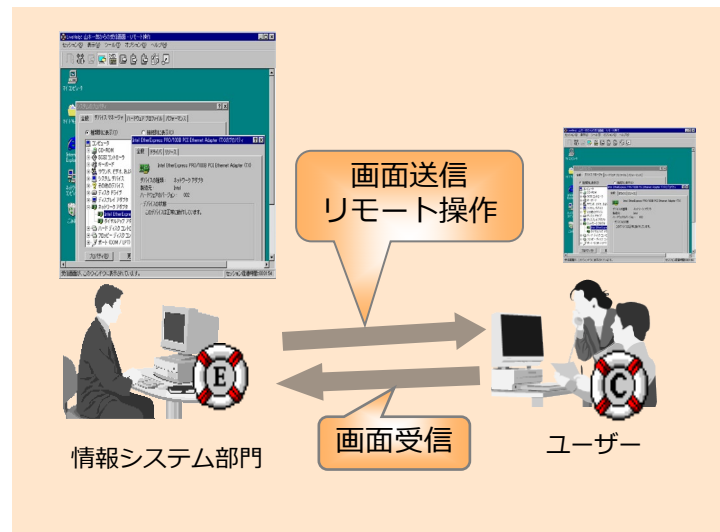
- 自分のキーボードとマウスでユーザーのコンピュータを操作
- 画面やマウスの動きをリアルタイムに受信
- 自分の画面を送信して、トレーニングも可能

● 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



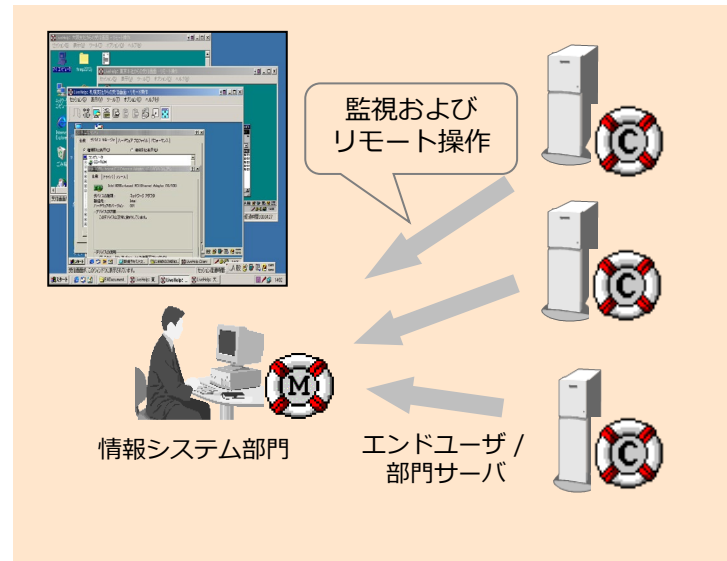
■ 遠隔地の部門サーバにリモートログオンし、自席のパソコンでサーバを管理

● 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



■ 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

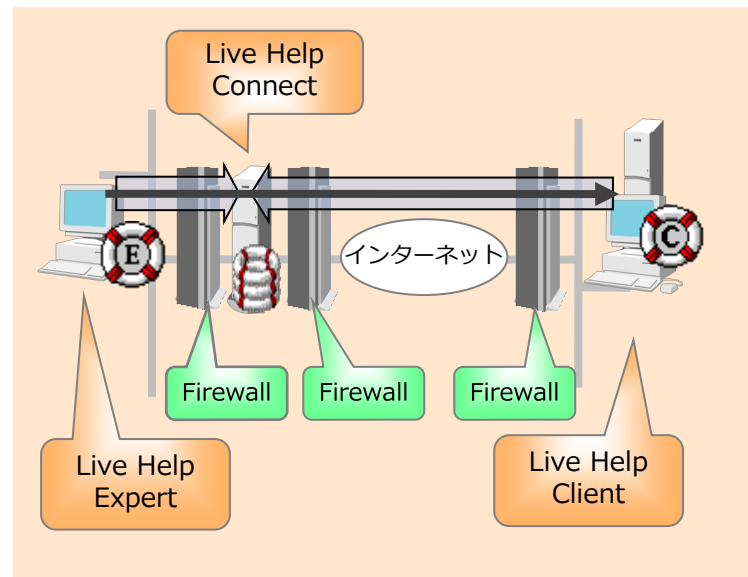
- Windows のエクスプローラと同様な操作感覚
- 問題解析情報の取得やシステム修復

● 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



- 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

■ 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)



■ 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)

■ ネットワーク

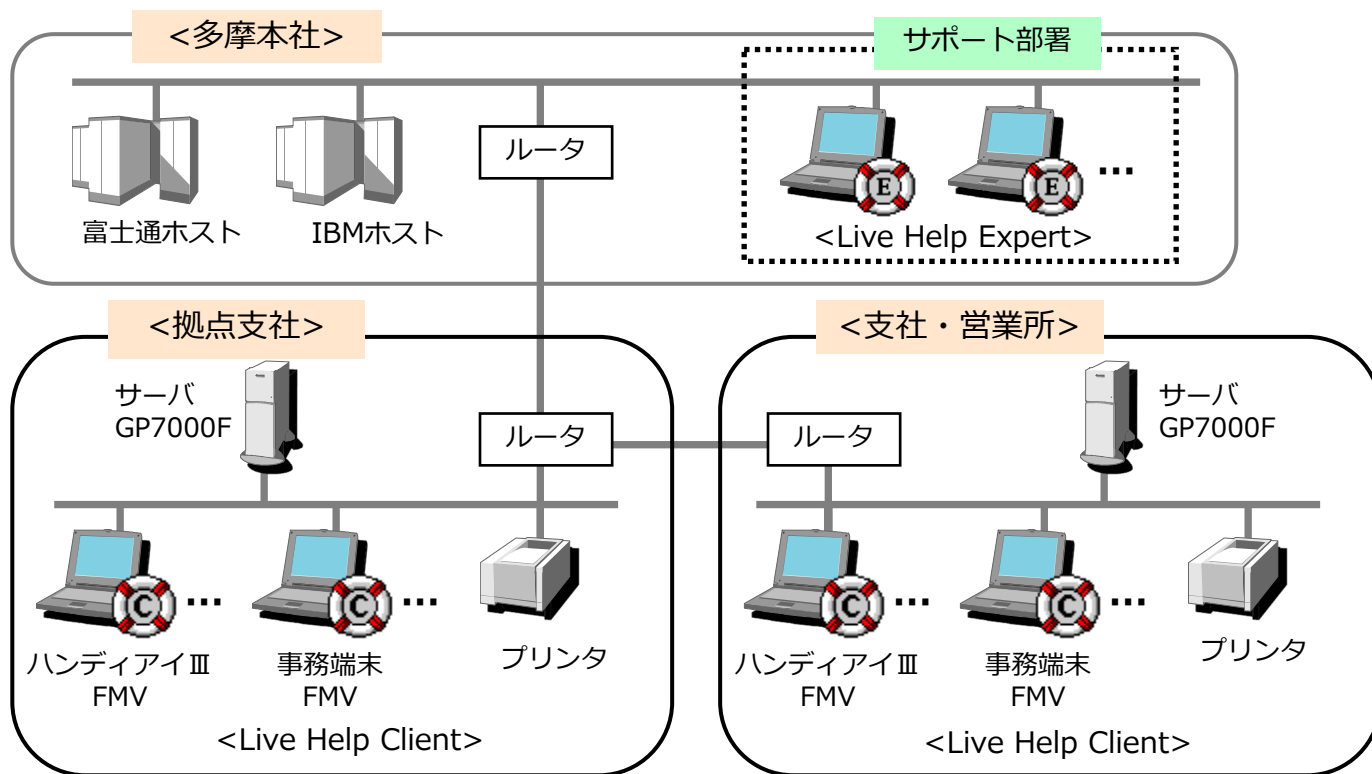
- TCP/IP(Winsock 2.2 互換)

■ 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。

