RemoteCall

RemoteCall webビューア

クイックガイド

Version 1.1

Connecting lifestyle
RSUPPORT

動作環境

リモートサポートを行う側（オペレータ）
Webビューアなら、さまざまな環境で便利に遠隔サポートを行うことができます。

PC	**Windows 7 以上** – Chrome 70 以上 – Edge chromium80 以上 – Firefox 65以上 – Opera 55 以上	**macOS 10.12 以上** – Chrome 70 以上 – Safari 11 以上 **Linux ubuntu 14.04 以上** – Chrome 60 以上
Mobile	**Android 5以上** – Chrome 70 以上	**iOS 11 以上** – Safari 11 以上

リモートサポートを受ける側（お客様）

PC	**Windows 7 以上** – Chrome 70 以上 – Edge chromium80 以上 – Firefox 65以上 – Opera 55 以上 – Internet Explorer 11	**macOS 10.12 以上** Chrome 70 以上 Firefox 65 以上 Edge Chromium 80 以上 Safari 11 以上
Mobile	**Android 5 以上** – Chrome 67 以上	**iOS 11 以上** – Safari 11 以上

【オペレータ編】こんな時にお勧めです！

1．持ち運び用のPCなどでインスタントに利用ができます！

⇒アプリやプラグインのインストールは必要ありません。

２．複雑な機能はなく、シンプルに利用できます！

⇒わかりやすい操作性で誰でも簡単に利用することができます。

3．突然のアップデートやダウンロード時の作業が面倒な方

⇒Webビューアはブラウザ画面で利用できるので、アップデートを求められる
事がありません。
ダウンロードやインストールには管理者の承認が必要、
アカウントに権限がない為更新できない。という煩わしさがありません。

【オペレータ編】ログイン>ビューア待機

1. https://remotecall.ioにアクセスします。
2. オペレーター用のユーザーIDとパスワードを入力しログインします。
3. ログイン後、「開始する」を選択します。
4. 新しいタブで待機画面が表示されます。

【オペレータ編】お客様へ接続案内

お客様に接続情報をお伝えするには、

口頭でお伝えする以外にメールやSMSもご利用頂けます。ご利用シーンに応じてご活用下さい。

【オペレータ編】サポートタイプ

PCサポートとは？

お客様のPC画面を見ながら画面を操作したり、レーザーポインターや描画で操作支援を行うことができる

サポート方法です。

現場サポートとは？

モバイルのWebブラウザから接続し、カメラの映像をオペレーターと共有します。

現場の様子を確認しながら支援を行う事が出来るサポート方式です。

※画面操作はご利用頂けません。

モバイルサポートとは？

モバイルのホーム画面や、さまざまなアプリの画面をオペレーターと共有する事ができます。

一部端末（※2）では画面操作も可能なサポート方式です。

カメラの映像も共有できるので、現場サポート機能としてもご利用頂けます。

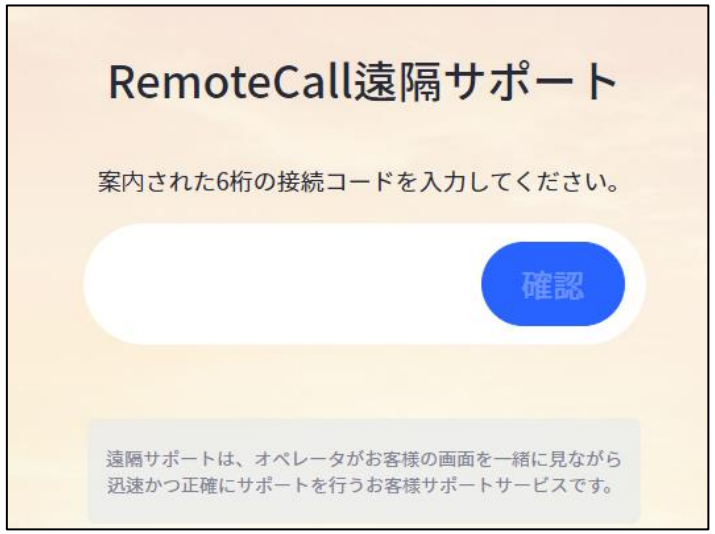
※1.　モバイルサポートはモバイルアプリのダウンロードが必要です。

※2.　Samsung/LG/SONY(Android5～9)は遠隔操作がご利用頂けます。

【お客様編】接続ページ画面

ブラウザから113366.ioへアクセスし、
オペレーターからお知らせした接続情報を入力します。

【PCブラウザ】



【モバイルブラウザ】

Appstore、Google Playに遷移します。

【オペレータ編】 PCサポートツールメニュー構成

PCサポートの制限事項

1. このサポート方式ではファイル転送機能がご利用いただけません。

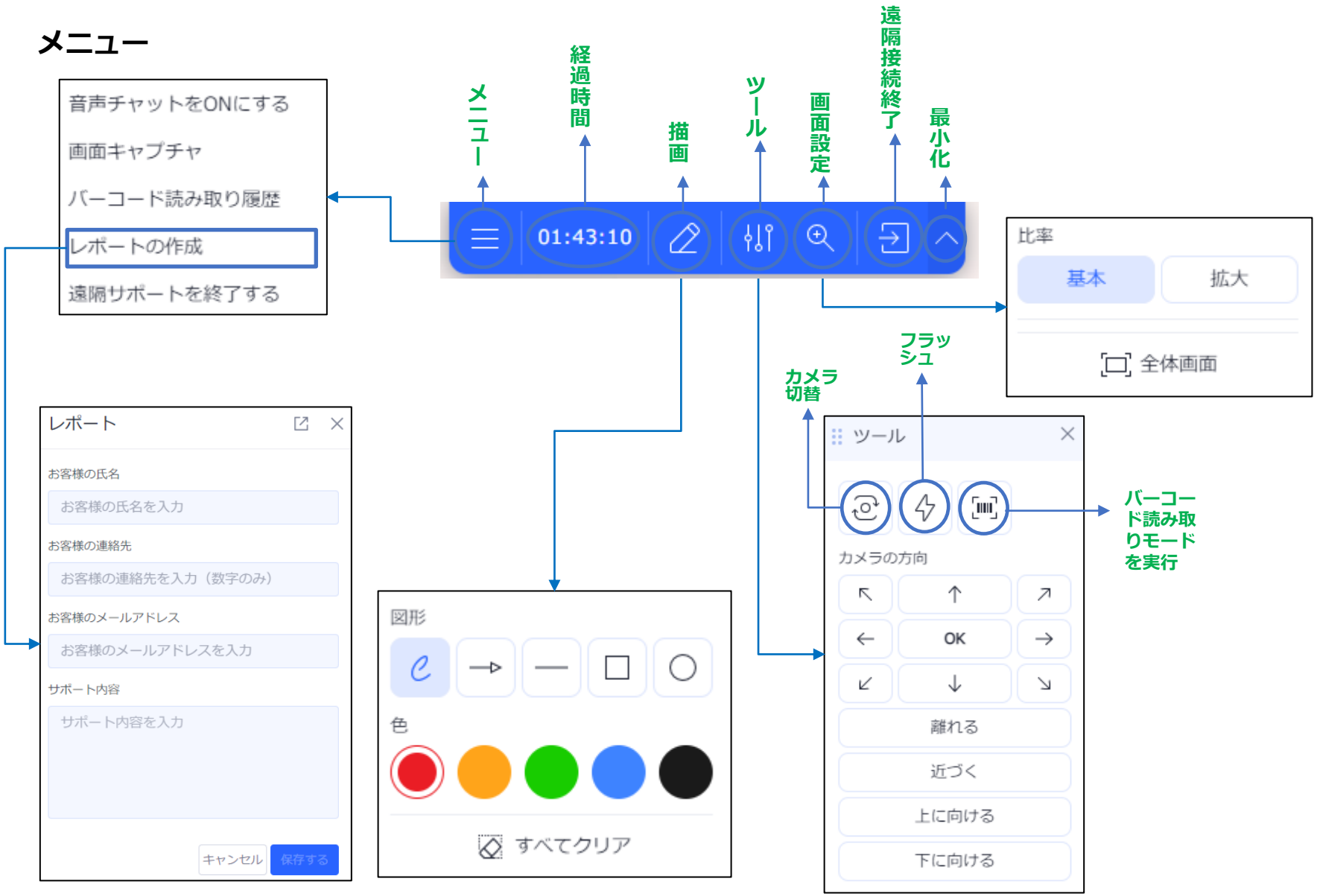
2. お客様がマルチモニターの場合、遠隔サポートは可能ですが、複数のモニター画面を同時に表示することができません。画面を切り替えながら操作する必要があります。

3. MacOS 、chromeOSから windows PCの全角/半角入力を切り替える場合は Capslockキーをご利用ください。

4. macOS,chromeOS,linux等では、
キーボードの言語切り替えが正常に行われない場合があります。
その場合は仮想キーボードをご利用ください。

5. iOSやAndroidOSでのPCサポートはサポート対象外です。

【オペレータ編】 現場サポートツールメニュー構成



現場サポートの制限事項

1. バーコード読み取り機能は一部対応しないコード形式があります。

2. オペレータが描画中の場合は映像転送が中止された状態で描画します。

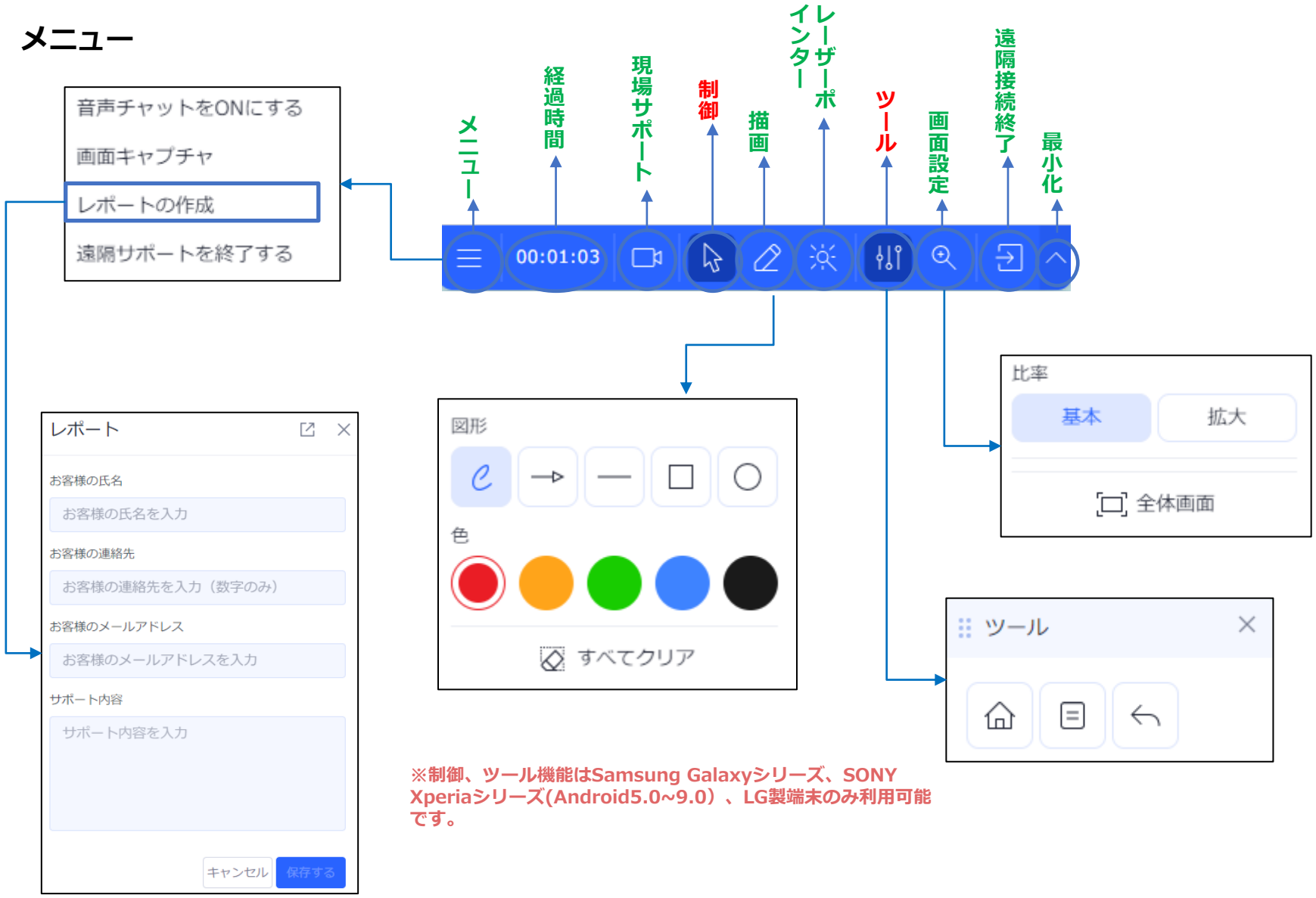
3. 描画中はお客様のモバイルデバイスの画面方向を縦横、横縦などの
   切り替えをしないようにご案内してください。

4. バーコード読み取りが実行されている状態で、音声チャットはご利用頂けません。

5. モバイルサポート経由で現場サポートを利用する場合、バーコード読み取り機能は
   ご利用いただけません。

【オペレータ編】 モバイルサポートツールメニュー構成

メニュー



※制御、ツール機能はSamsung Galaxyシリーズ、SONY Xperiaシリーズ(Android5.0~9.0）、LG製端末のみ利用可能です。

モバイルサポート制限事項

【 Android 】

1. **遠隔制御、ツール機能はSamsung Galaxyシリーズ、SONY Xperiaシリーズ Android5.0~9.0）、LG製端末のみ利用可能です。**
2. **モバイルサポート中に現場サポートに切り替える場合、バーコード読み取り機能は対応しません。**

【 iOS 】

1. **iOSでのモバイルサポートは制御、描画、レーザーポインター機能は対応していません。**
2. **モバイルサポート中に現場サポートに切り替える場合、バーコード読み取り機能は対応しません。**
3. **モバイルサポート中に現場サポートに切り替える場合、お客様側で切り替えを許可をする必要があります。**