



R:RemoteCall

顧客サポートを幸せに、ヘルプデスク運営を効率化
企業の競争力を高めるリモートサポート

スマホ
サポート

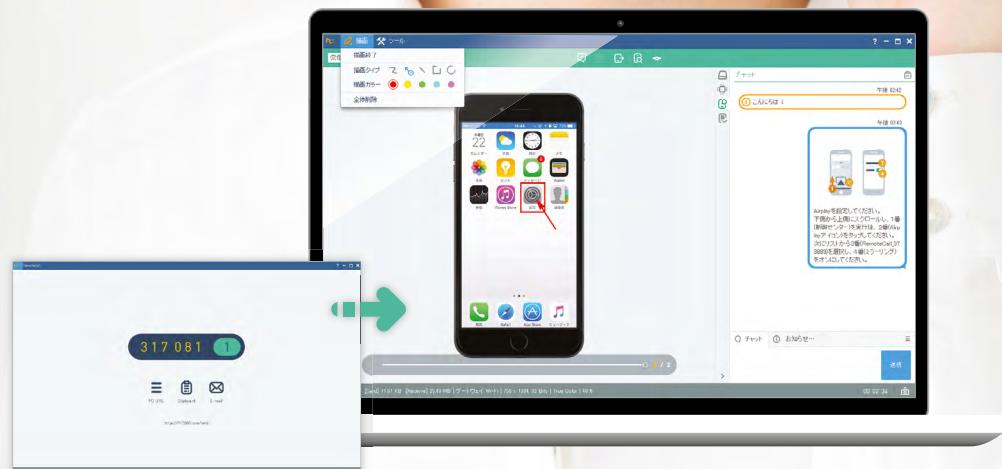
働き方
改革

ヘルプ
デスク

顧客
サポート

在宅勤務
支援

申し込み
サポート



R:RemoteCall

RemoteCallは、お客様のパソコンやモバイルにリモートで接続し、リアルタイムで問題を把握、解決することができるリモートサポートツールです。



社会の情報化が進み、PCだけでなくスマートフォンやタブレットなどのデバイスが増加、発生するトラブルもさまざまです。

従来の電話を使ったサポート方式では、状況がなかなか把握できない。人手不足でサポート人員が足りず、もっと効率的な運用が必要。訪問サポートの時間が足りず、予約が1ヶ月先までいっぱい。

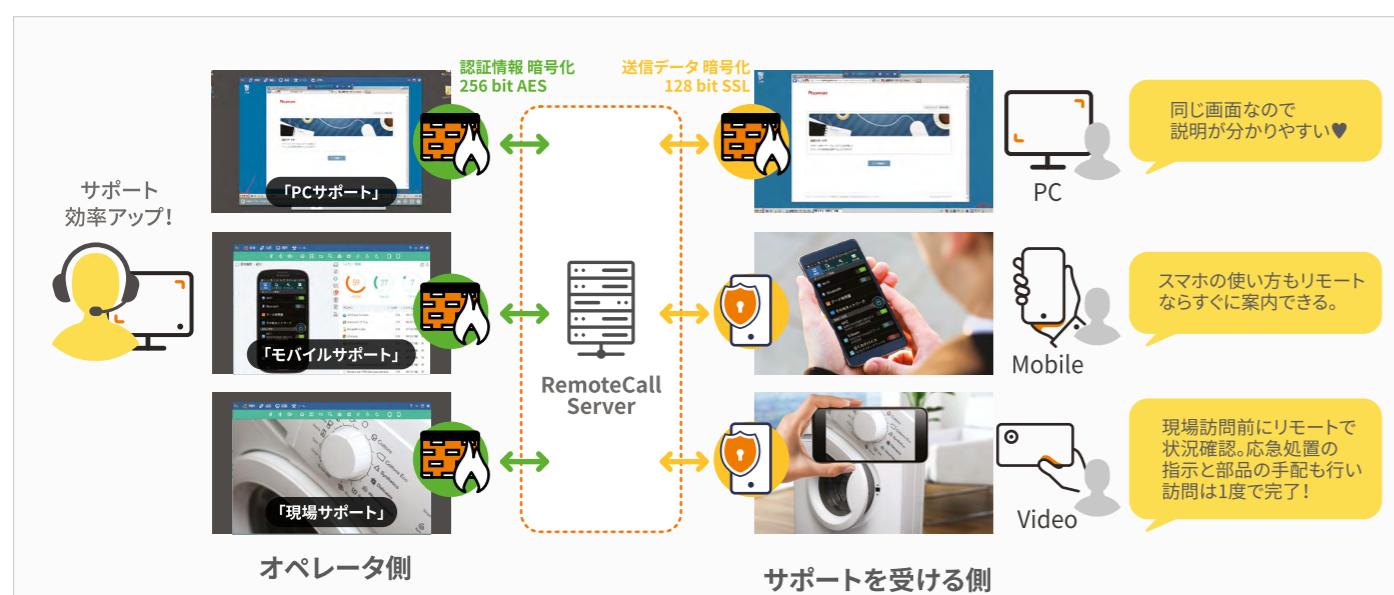
そんな日々のサポート業務で抱える問題を解決する答えは「見える化」にあります。リモートサポートツールなら、その場で遠隔地のトラブルをリアルタイムで確認し解決できます。



3秒でわかるリモートサポートの流れ

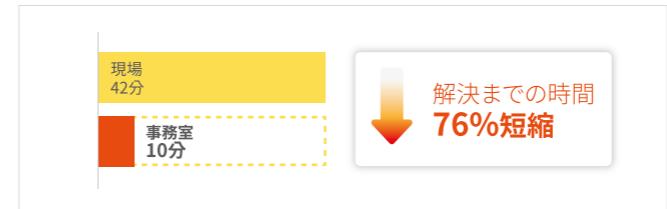


リモートサポート接続イメージ



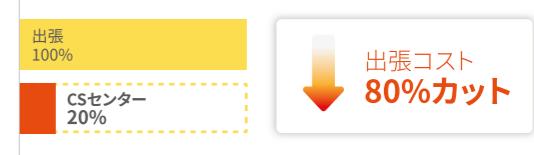
サポート業務にかかる手間やコストでお悩みですか?

それならRemoteCall!導入でサポート業務の効率が大幅にアップします。



H大学の例

学内に設置されている証明書発行用のPCでエラーが発生した際や、インターネットを使って行う学生の履修科目登録、教授の成績登録等で発生する問題を、リモートサポートを使い解決しています。事務室にいながら処理ができるため、対応にかかる時間がなんと1/4になりました。



S社プリンタソリューション部門の例

リモートサポートを使うと、スマート機器の顧客サポートにかかる費用もカット!訪問修理にかかる交通費はもちろん、一人のエンジニアが解決できる件数が増え業務効率がアップ。スピーディーなサポートで顧客満足度も上昇しました。

安心・安全なリモートサポートツールRemoteCallが選ばれる理由

導入実績
1,200社

(2018年2月現在 ASPサービスのみ)

1. ひとつのライセンスで、PC・モバイル・現場のサポートに対応
リアルタイムで遠隔地のトラブルを診断し解決
2. 軽量化モジュールで、スピーディーにサポート開始
軽くて安定した接続方式で、円滑なサポート対応
3. 最新のセキュリティ技術で、個人情報保護も安心
4段階セキュリティ処理で、安全に顧客やサポートデータを保護

主な管理機能



社内ヘルプデスク

パソコンの使用方法から、システムトラブル、配布したモバイル端末に発生する問題まで、さまざまな現場のトラブルに社内を行き来しながら担当者一人で対応するのはとても大変。RemoteCall導入後は、自席でパソコンからモバイル端末までのサポートができるようになりました。



メンテナンス

メンテナンスサービスにかかるコストを抑えて、業務効率を上げたい。ハードウェアやソフトウェア会社の課題です。RemoteCallのリモートサポートツールを利用し、現場に行くことなく、質の高いサービスを行えます。素早い対応で顧客からのサービス満足度もアップします。

保険・建設・工場

現場では何よりもスピードが大切!工場や建設現場とのやりとりに作業指示、保険会社での事故現場の把握などスタッフの出張や訪問が必要であった業務もRemoteCallでオフィスからスピーディーに正確な指示と対応ができるようになりました。

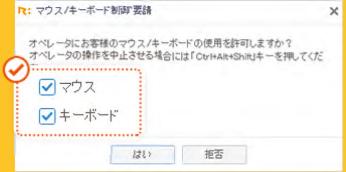


コールセンター

電話だけでは「伝わらない」、「わかりにくい」顧客のお問い合わせ内容も、同じ画面を見ながら、画面上に描画して説明したり直接操作までできるので、オペレーターもサポートを受ける顧客もわかりやすく安心。お客様からは「ありがとう」と感謝され、我が社のファンが増えました。

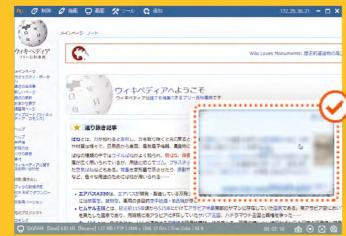
もっと完璧なサポートを目指して

サポート効率を上げるのはもちろん、あなたの会社にピッタリの運用ができる
RemoteCallの機能を紹介します。



お客様による同意のもとサポート

キーボードやマウスの制御、
画面録画の開始には、お客様の同意が
必要です。サポート中に中止もできるため、
お客様にも安心していただけます。



ブラインダー機能による個人情報保護

マイナンバーやパスワード、個人情報など
見せたくない部分にはブラインダー機能が
使用できます。オペレーターのPC画面上では
ぼやけて内容が確認できなくなります。



サポート後のファイルは自動削除

RemoteCallのサポートは1回完了型。
遠隔サポートで使用したモジュールファイルは
自動的に削除するので、お客様の知らないうちに
再接続されてしまう心配はありません。

主なサポート機能



モバイルサポート



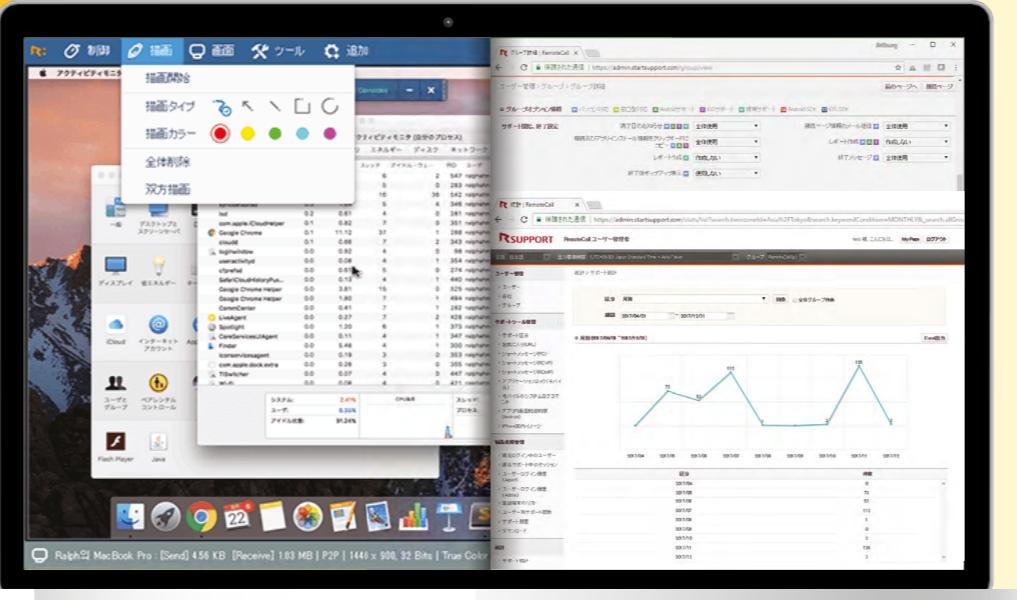
モバイルサポート機能は、リモートサポートをリクエストした
ユーザーのスマートフォンに接続し、顧客の見ている画面を
一緒に見ながらトラブルを確認し解決することができます。
iPhoneやAndroid端末のサポートがスムーズに行えます。

現場サポート



現場サポート機能は、お客様がスマートフォンのカメラで撮影
している映像を共有し、オペレータがリモートで確認、対応を
指示したり状況の判断を行います。スマートフォン以外に、ス
マートグラスのご利用も可能です。

リモートサポート画面



PCサポート

PCサポート機能は、サポートをリクエストした
顧客のパソコンに接続し、顧客が見ているパソコン
画面と一緒に見ながら、リアルタイムでトラブル
を確認し解決することができます。

管理者ページとレポート画面



主な管理機能



オペレーター別サポート機能設定



効率的なサポートのために管理を徹底

さまざまなサポートシーンに合わせてカスタムが可能なオプション機能と設定
RemoteCallの管理機能と管理者ページを紹介します。



万全なセキュリティ対策

豊富なセキュリティ機能を環境や規模に合わせて
カスタマイズ設定。さまざまなリスク要因から
あなたの会社と顧客を守ります。



リモートでのマウスやキーボードの操作権限、
ファイル転送などの設定で、サポート対象や
シーンに合わせた運営が可能です。

R:RemoteCall 一つのライセンスで色々なシーンに合わせてサポート



サービス	年間使用料	初期費用
RemoteCall ASPサービス	218,000円(税別) X 1	30,000円(税別)
※追加オペレータID	4,000円(税別) X 1	

※ 1IDで、遠隔地のデバイス3台まで同時にサポート可能です。
 ※ 追加オペレーターIDは、追加ログイン用のIDになります。
 同時にサポート可能なオペレーターIDは、RemoteCall ASPサービスの購入ID数になります。
 ※ ASPサービス価格です。サーバー型は別途お問い合わせください。

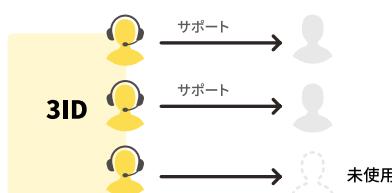
価格例

サポート回数が多い場合

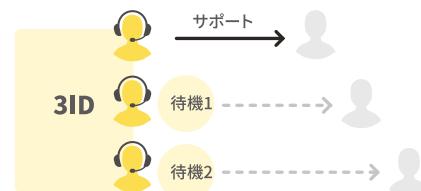
各オペレーターにサポート用IDを付与し、頻繁に発生するサポート依頼に対応します

サポート回数が少ない場合

付与されたログインIDで待機し、サポート依頼がある場合に対応します。サポート権限がないIDは別IDのサポート終了後に対応を開始することができます。



サービス	年間使用料	合計
RemoteCall ASPサービス	218,000円 X 3	654,000 円(税別)



サービス	年間使用料	合計
RemoteCall ASPサービス	218,000円 X 1	
※追加オペレータID	4,000円 X 2	226,000 円(税別)

動作環境

区分	OS/ブラウザ・バージョン	オペレータ側	顧客側
Windows	Windows 2008 Server R1, R2*1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Windows 2012 Server R1, R2*1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Windows 2016 Server*1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Windows 7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Windows 8, 8.1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Windows 10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Internet Explorer 10.0 ~ 11.0	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
プラウザ	Microsoft Edge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Firefox 35以上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Chrome 40以上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	OS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mac	MacOSX 10.8 ~ 10.13.x *2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Firefox 35以上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Chrome 40以上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Safari 7.0以上	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mobile	モバイルサポート	-	<input type="radio"/>
	iOS 8.0 ~ 11.3.x	-	<input type="radio"/>
	Android 4.1 ~ 7.1	-	<input type="radio"/>
	現場サポート	-	<input type="radio"/>
Language	日/英/韓/中/ 西/仏/葡	日/英/韓/中/ 西/仏/葡	日/英/韓/中/ 西/仏/葡

*1. 現場サポートの利用にはWindows7以上を推奨します。

*2. MacOS用Viewerはbeta版となっております。最新の情報につきましては、RemoteCallホームページの動作環境をご覧ください。

RemoteCall 制限事項

各OS、ブラウザのサポートポリシーの変更により、該当環境を製品サポート対象外に変更する場合がございます。開発社の推奨環境でのご利用をお勧めします。

WindowsOS全般にかかる制限 ※Windows 2in1PC含む
 Windows8 RT Surface RT, Windows10Sはサポート対象外となります。
 Windowsタブレットのタブレットモードでは、共有画面が正常に表示されない場合がございます。

MacOSXにかかる制限
 Hackintosh等非正規端末の場合、動作保証ができず、サポート対象外となります。
 OS構成が32bit環境の場合、正常に動作しない場合がございます。
 ホスト名に50byte以上の文字を設定されている環境ではご利用できません。

モバイル端末にかかる制限
 ルート化された端末の場合、動作保証ができず、サポート対象外となります。
 Android 5.0以上では、全機種画面共有に対応しております。

iOS8.0~8.1.0 RemoteCallモバイルサポートの画面共有機能はWi-Fi環境のみ対応しております。

RSUPPORT リモートソリューションラインナップ

R:RemoteView

いつでもどこからでも自分のパソコンへ接続RemoteView

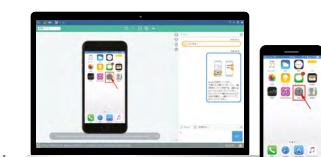
場所や時間にとらわれず、遠くにある自分のPCを操作できるリモートデスクトップツールです。面倒なシステム構築無しで、1ライセンスから簡単にお使いいただけます。

RemoteMeeting

簡単操作で高品質なWeb会議 RemoteMeeting

インストール不要。ブラウザで簡単に始めることのできる、新しいコミュニケーションツールです。便利な機能が充実!テレワークにもお使いいただけます。

2週間無料!!



無料トライアルの申請は
 ホームページより受付中
www.remotecall.com

リモートコール