

LogMeIn Rescue 技 術者コンソール

ユーザー ガイド

目次

LogMeIn Rescue のバージョン情報.....	6
技術者コンソールの概要.....	6
管理センターの概要.....	6
LogMeIn Rescue のセキュリティ.....	7
Rescue の 2 段階検証用に LastPass Authenticator を設定するには.....	7
多言語環境での Rescue.....	8
技術者コンソールの言語を設定するには.....	9
共同作業用技術者コンソールの言語を設定するには.....	9
ユーザー側の言語設定.....	9
技術者コンソールの基本事項.....	11
LogMeIn Rescue システム要件.....	11
ブラウザでの技術者コンソールの起動.....	11
Windows および Mac 用技術者コンソール デスクトップ アプリ.....	11
デスクトップ アプリをインストールするには.....	12
デスクトップ アプリを実行するには.....	12
デスクトップ アプリへの 1 クリック ログインを設定するには.....	12
技術者コンソールの権限.....	13
技術者の状態の管理.....	13
技術者コンソールのセットアップ.....	14
技術者コンソールの色を変更する方法.....	14
サウンド通知を設定する方法.....	14
セッション終了およびログオフのメッセージを設定する方法.....	14
セッションの自動的な開始を設定する方法.....	15
スペル チェックを実行する方法.....	15
セッションの管理.....	15
セッション ツールバー.....	15
キューのタブを使ったセッションの選択.....	17
セッション リストを使ってセッションを表示する方法.....	17
セッション リストでフィールドを編集する方法.....	18
複数のアクティブ セッション間を切り替える方法.....	19
セッションを保留にするには.....	20
セッションを転送するには.....	20
ユーザーとの対話.....	21
技術者コンソールのチャット パネル.....	21
定義済みの返信および URL.....	24
ファイルをユーザーに送信するには.....	26
ユーザー向けアンケートを送信するには.....	26
セッションの文書化.....	27
セッションの履歴 (ログとノート) を表示するには.....	27
セッション中にノートを作成する方法.....	27
技術者の監視.....	27
技術者のデスクトップを表示するには.....	27
技術者監視セッションに参加する方法.....	28
デスクトップ デバイスのサポート.....	30
PC および Mac との接続.....	30

リンクとメッセージング メールを使って PC/Mac セッションを開始する方法.....	30
暗証番号を使って PC/Mac セッションを開始する方法.....	31
電子メールを使って PC/Mac セッションを開始する方法.....	31
チャンネル フォーム接続方式.....	33
ホットラインによる接続方法について.....	34
LAN 上のコンピュータに接続する.....	35
ローカル エリア ネットワーク上のコンピュータに接続する方法	35
無人コンピュータの操作.....	36
無人アクセスについて.....	36
ユーザーのコンピュータへの無人アクセスを要求する方法.....	36
無人セッションを開始する方法.....	37
アクセス可能な無人コンピュータを管理する方法.....	37
ユーザー側の操作について.....	38
ユーザー側の操作: Rescue アプレット.....	38
ユーザー側の操作 : Instant Chat	39
ユーザー側の操作: ホットライン.....	41
ユーザーと画面を共有する.....	42
画面をユーザーと共有する方法.....	42
技術者の画面の共有時にユーザーが使えるコントロール.....	43
ほかの技術者との共同作業.....	44
技術者の共同作業.....	44
内部技術者を共同作業に招待するには.....	44
外部技術者を共同作業に招待するには.....	45
共同作業セッションに参加するには.....	46
共同作業中の主任技術者の活動.....	46
共同作業中の技術者の活動.....	49
ユーザーのコンピュータの制御.....	50
ユーザーのコンピュータをリモートから制御するには.....	50
制御を取得しないでユーザーのデスクトップを表示する方法.....	50
リモート制御中のユーザーの権限.....	51
ユーザーのコンピュータを全画面モードで表示するには.....	52
リモート制御セッションをセカンダリ (分離) ウィンドウに表示するには	52
リモート制御中に画面サイズを変更するには.....	53
ユーザー画面の色の品質を変更するには.....	53
ユーザー画面を部分的に拡大するには.....	54
Windows タスク マネージャをユーザーのコンピュータで表示するには (Ctrl+Alt+Del).....	55
デバイス間でコピーと貼り付けを使用するには (クリップボード同期).....	55
ローカルおよびリモート キーボード レイアウト (キーボード同期) を使用するには.....	55
ユーザー画面で描画を行うには.....	55
レーザー ポインターを使用するには.....	56
セッションを記録する方法.....	56
リモート制御中にスクリーンをキャプチャする方法.....	57
ファイル管理の使用.....	57
ユーザーのデバイスにあるファイルを操作する方法.....	57
ファイル管理を使ってファイルの移動とソートを行うには.....	58
ファイル管理を使ってコンピュータ間でファイルを転送するには.....	59
ファイル管理を使ってファイルを編集するには.....	60
ファイル管理を使ってファイルを選択するには.....	60
システム情報の操作.....	60
システム情報 ・ ダッシュボード.....	60

システム情報 ・ プロセス.....	61
システム情報 ・ サービス.....	61
システム情報 ・ アプリケーション.....	61
システム情報 ・ 対話ユーザー.....	61
システム情報 ・ ドライバ.....	62
システム情報 ・ スタートアップ.....	62
システム情報 ・ イベントビューア.....	62
ユーザーのデバイスの再起動.....	62
スクリプトの操作.....	63
スクリプトの作成および編集の方法.....	63
スクリプトを展開するには.....	64
Rescue ホットラインの展開.....	65
ホットラインをユーザーのコンピュータに展開する方法.....	65
モバイル デバイスのサポート.....	66
LogMeIn Rescue+Mobile について.....	66
Click2Fix について.....	66
モバイル デバイスへの接続.....	68
SMS を使ってモバイル セッションを開始する方法.....	68
暗証番号を使ってモバイル セッションを開始する方法.....	69
リンクとメッセージング ツールを使ってモバイル セッションを開始する方法.....	70
ユーザ側の操作: モバイル アプレット.....	70
モバイル デバイスの制御.....	71
Click2Fix からのリモート制御の起動.....	71
[カスタマー ディスプレイ] タブからのリモート制御.....	71
リモート閲覧 (リモート制御なし).....	72
QuickNav: モバイル デバイス上の特定の場所へ移動.....	72
モバイル デバイス上の設定の管理.....	73
Click2Fix を使用したモバイル デバイス上の設定の管理.....	73
デバイスの設定からモバイル デバイスに設定をプッシュする.....	78
モバイル デバイス上のファイルの管理.....	79
モバイル デバイスのシステム情報を操作する.....	80
Click2Fix 経由でモバイル システム情報を操作する.....	80
[システム情報] タブでモバイル システム情報を操作する.....	82
Android デバイスのサポート.....	87
iOS デバイスのサポート.....	89
BlackBerry デバイスのサポート.....	91
BlackBerry デバイスのアクセス許可の設定方法.....	91
BlackBerry スマートフォンへのアプレットのワイヤレス展開.....	93
BlackBerry からアプレットをアンインストールする方法.....	93
BlackBerry の高度な接続の設定について.....	93
Rescue Lens によるサポートの提供.....	95
Rescue Lens セッションの開始.....	95
暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	95
SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する.....	98
電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する.....	101
リンクやメッセージング ツールを使って Rescue Lens セッションを開始する.....	104
Rescue Lens セッションの管理.....	107
技術者ができる操作.....	107
ユーザーができる操作.....	110

付録 - Rescue 技術者コンソールのセッションの状態.....	112
Rescue 技術者コンソールでのセッションの状態の変化.....	115
技術者の監視中に発生するセッションの状態の変化.....	122
法的事項.....	124

LogMeIn Rescue のバージョン情報

LogMeIn Rescue は、遠隔地のユーザーや社員を速やかにサポートするために使用されます。LogMeIn Rescue を使用すると、ソフトウェアをプリインストールする必要はなく、インターネットを介して数秒でリモートの PC、Mac、スマートフォン* にアクセスできます。

- 初回解決率の向上。複数セッション処理、インスタント チャット、技術者の共同作業などは、レベル2のサポートに回す問題の件数を減らし、初回の問い合わせで解決できる件数を増やすのに役立ちます。
- 平均処理時間の削減。診断、共同作業、レポートなどの高度な機能を使って問題を迅速に割り出し、解決できます。
- コストのかかる返品削減。診断ツール、デバイス履歴、およびリモート デバイス設定を利用すると、技術者はリモートから解決できる問題を増やし、不要な返品を減らすことができます。

利用期間を購入する、もしくは無料試用版またはデモにサインアップするには、LogMeIn Rescue Web サイト <https://www.logmeinrescue.com/> にアクセスします。

技術者コンソールの概要

技術者は、LogMeIn Rescue 技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供します。

技術者コンソールは、対応ブラウザで実行することも、デスクトップアプリケーションとして実行することもできます。

主な機能

- 暗証番号や電子メールに記載したリンクでユーザーと直接接続
- デスクトップ閲覧、リモート制御、ホワイトボード
- 詳細なセッションの履歴とノート
- 定義済みの返信、URL プッシュ、ファイル転送などの機能を備えたチャット インターフェイス
- 再起動/再接続も可能な詳細なシステム診断
- 内部技術者または外部技術者との共同作業
- Rescue Lens



注: 外部技術者との共同作業セッション中、ライセンスを持っていない技術者は、機能限定版の技術者コンソールを使用します。

管理センターの概要

管理者は、さまざまな規模のサポート組織が LogMeIn Rescue を使えるよう設定するため、LogMeIn Rescue 管理センターを使用します。

オンライン インターフェイスを通じて、管理者は他の管理者や技術者グループを作成し、権限を付与できます。また、サポート チャンネル(ユーザーを自動で技術者に接続させるための Web ベースのリンク)を作成することもできます。

管理センターには管理者向けの以下の機能があります。

- 技術者グループの作成とグループの権限の付与
- 特定の技術者グループへのサポート チャネル割り当て
- 技術者の実績に関するレポートの作成と表示
- 顧客満足度に関するレポートの作成と表示
- その他。詳細については、『[LogMeIn Rescue 管理者ガイド](#)』を参照してください。

LogMeIn Rescue のセキュリティ

詳細については、『[LogMeIn Rescue のアーキテクチャ ホワイトペーパー](#)』を参照してください。

Rescue の 2 段階検証用に LastPass Authenticator を設定するには

マスタ管理者は、Rescue へのログイン時に 2 段階検証を使うよう要求できます。このセクションは、2 段階検証で ID を確認するために LastPass Authenticator アプリを設定する方法について説明しています。

1. Rescue の Web サイトや技術者コンソールのデスクトップ アプリで LogMeIn Rescue の資格情報を入力すると、アカウント認証の追加方法を設定するよう求められます。設定をクリックします。
[2 段階検証の設定] 画面が表示されます。
2. [2 段階検証の設定] 画面で、[2 段階検証の設定] をクリックします。
[アカウントの保護] 画面が表示されます。
3. [アカウントの保護] 画面で [モバイル アプリの設定] をクリックします。
[モバイル アプリの設定] 画面が表示されます。



ヒント: LastPass Authenticator モバイル アプリがすでにある場合は、[次へ] をクリックします。

4. LastPass Authenticator アプリをダウンロードして、[次へ] をクリックします。
5. デバイス上で LastPass Authenticator を起動し、次のようにして、QR コードをスキャンします。
 - a) LastPass Authenticator アプリで、+(プラス) 記号をタップします。
 - b) デバイスを Rescue Web サイトの前に置いてコードをスキャンします。
デバイスが LogMeIn Rescue アカウントと対応付けられたことを示すメッセージが表示されます。タップしてメッセージを消します。
6. [アカウントの保護] 画面に戻ると、主な方法が利用できない場合に使用するテキスト メッセージによる予備の方法を設定する必要があります。
 - a) [テキスト メッセージの設定] をクリックします。
[バックアップ用テキスト メッセージの設定] 画面が表示されます。
 - b) ログイン コードを送信する宛先の電話番号を入力して、[次へ] をクリックします。
コードがテキスト メッセージでスマートフォンに送信されます。
 - c) スマートフォンで、LogMeIn Rescue からのテキスト メッセージを開きます。
 - d) [電話番号の確認] 画面で、テキスト メッセージに記載されたコードを入力します。
 - e) [テキストの設定を終了する] をクリックします。
[アカウントの保護] 画面に戻ります。

7. 画面の下にある [有効] をクリックして 2 段階検証をオンにします。
[変更が保存されました] 画面が表示されます。
8. [完了] をクリックします。
これで 2 段階検証を使って、Rescue アカウントまたは Rescue 技術者コンソール デスクトップ アプリにログインできます。

多言語環境での Rescue

サポート対象言語

LogMeIn Rescue の Web サイト、技術者コンソール、管理センター、司令センター、Mobile の BlackBerry 用アプレット、および www.LogMeIn123.com の暗証番号入力フォームは、以下の言語で利用できます。

de - ドイツ語	ko - 韓国語
en - 英語	nl - オランダ語
es - スペイン語	pt-br - ポルトガル語 (ブラジル)
fr - フランス語	th - タイ語
it - イタリア語	zh - 中国語
ja - 日本語	zh-TW - 中国語 (台湾)

PC および Mac 向け Rescue アプレット、モバイル アプリ、Calling Card、インスタントチャット インターフェイスは以下の言語で利用できます。

ar - アラビア語	ko - 韓国語
bg - ブルガリア語	nl - オランダ語
cz - チェコ語	no - ノルウェー語
da - デンマーク語	pl - ポーランド語
de - ドイツ語	pt - ポルトガル語
el - ギリシャ語	pt-BR - ポルトガル語 (ブラジル)
en - 英語	ro - ルーマニア語
es - スペイン語	ru - ロシア語
fi - フィンランド語	sk - スロバキア語
fr - フランス語	sv - スウェーデン語
he - ヘブライ語	th - タイ語
hr - クロアチア語	tr - トルコ語
hu - ハンガリー語	zh - 中国語
it - イタリア語	zh-TW - 中国語 (台湾)

Android アプリは、次の追加の言語でも利用できます。es-AR、et、fa、in、lt、lv、my、sl、sr、vi



ヒント: リモート制御中のキーボード レイアウトの問題を解決するには、『LogMeIn Rescue 技術者コンソール ユーザ ガイド』の「ローカルおよびリモート キーボード レイアウト (キーボード同期) を使用するには」を参照してください。ローカルおよびリモート キーボード レイアウト (キーボード同期) を使用するには 55 ページの。



ヒント: 自己ホスト型のインスタントチャットでは、組織の要件に合わせて言語の追加や削除を行うことができます。『LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide (LogMeIn Rescue カスタマイズと連携ガイド) (英語のみ)』の「[How to Customize Instant Chat Language Files \(インスタントチャット言語ファイルをカスタマイズする方法\)](#)」を参照してください。

技術者コンソールの言語を設定するには

ブラウザ ベース版の技術者コンソールの言語は、Rescue のログイン画面、管理センター、または [マイ アカウント] 画面で技術者コンソールの起動時に使用していた言語に応じて決まります。デスクトップ アプリの言語はインストールの際に選択します。

たとえば、Rescue ログインページをスペイン語で表示しているときに技術者コンソールを起動した場合、技術者コンソールもスペイン語で開きます。

- ブラウザ ベースのコンソールで使用する言語を変更するには、以下の手順を実行します。
 - a) 技術者コンソールを終了します。
 - b) ログイン画面または [マイ アカウント] 画面で使用言語を変更します。
 - c) 技術者コンソールをブラウザでもう一度起動します。
- デスクトップ アプリで使用する言語を変更するには、デスクトップ アプリをアンインストールして再インストールします。インストールの際に希望の言語を選択してください。

共同作業用技術者コンソールの言語を設定するには

共同作業用技術者コンソールで使用される言語は、次の方法で設定されます。

- 外部技術者がリンクによって招待された場合、共同作業用技術者コンソールでは、外部技術者を招待した技術者と同じ言語が使用されます。
- 外部技術者が暗証番号によって招待された場合、共同作業する技術者は暗証番号入力ページ (LogMeIn123.com など) で使用可能な言語から言語を選択できます。
使用可能な言語は、標準の技術者コンソールの言語と同じです。

ユーザー側の言語設定

LogMeIn Rescue アプレット、Instant Chat、および Calling Card は、ユーザーのコンピュータで使用中の言語と同じ言語で実行されます。

ユーザーの使用する言語のアプレットがない場合、英語版が使用されます。

Instant Chat パネルには言語セレクタがありますが、アプレットおよび Calling Card にはありません。

モバイル アプレットは、対象のスマートフォンの言語設定を自動検出し、その言語で起動します。ユーザーの使用する言語のアプレットがない場合、英語版が使用されます。



ヒント: Windows の場合、言語の設定は [コントロール パネル] > [地域と言語の設定] > [言語] タブで行います。

例

Rescue を英語で使用している英国の技術者が、ドイツにいるユーザーと連絡を取りました。ユーザーはドイツ語版の Windows を使用していますが、地域と言語のオプションはトルコ語に変更されていました。ユーザーには、トルコ語版のアプレットが表示されます。

技術者コンソールの基本事項

LogMeIn Rescue システム要件

最新のシステム要件については、help.logmein.com を参照してください。

ブラウザでの技術者コンソールの起動

技術者が特定の PC から *LogMeIn Rescue Web* サイトに最初にログオンすると、小さなソフトウェアクライアントのダウンロードとインストールが指示されます。

自動ダウンロードとインストールが失敗した場合は、技術者コンソールクライアントの [MSI インストーラ](#) も使用できます。



制限: Mac では、ブラウザでの技術者コンソールの起動はできません。

技術者コンソールはデスクトップアプリケーションとして実行することもできます。参照項目: [Windows および Mac 用技術者コンソール デスクトップ アプリ](#) 11 ページの。

Windows および Mac 用技術者コンソール デスクトップ アプリ

デスクトップ アプリとしての技術者コンソールは、Windows および Mac コンピュータで使用できます。

デスクトップ アプリには、ブラウザ ベース版と同じ機能セットが用意されています。唯一の違いは、個別の実行可能ファイルとして実行されることです。つまり 1 クリックで起動でき、ブラウザは不要です。

Mac 用技術者コンソールの制限

Mac では、次の技術者コンソールの機能が使用できません。

- 技術者の画面の共有
- MSVC コーデックでの画面記録 (MRLE コーデックになってしまう)
- Mac 用技術者コンソールを実行中の技術者のデスクトップの監視
- 統合コンテンツ ポータル (ICP)
- LAN に接続
- シングル サインオン (SSO) ログイン
- Lens 音声



注: セッション中に保存/エクスポートされたファイルは、Users/[username]/Library/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents からアクセスできます。

デスクトップ アプリをインストールするには

Windows

- 方法 1: 次のリンクをクリックして [デスクトップ アプリをダウンロードし、インストールします。](#)
- 方法 2: LogMeIn Rescue Web サイトからご自分のアカウントにログインし、[マイ アカウント] 画面に移動します。リンクをクリックしてデスクトップ アプリをダウンロードします。

Mac

1. このリンクをクリックして [Mac アプリ用の技術者コンソールをダウンロード](#)します。
2. [ダウンロード] ウィンドウで LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg をクリックします。
3. 指示に従い、LogMeIn Rescue アイコンをアプリケーション フォルダにドラッグします。

アプリケーションがコンピュータにインストールされます。

デスクトップ アプリを実行するには

Windows

Windows の [スタート] ボタン、デスクトップ ショートカットなど、お好きな方法でアプリケーションを起動してください。Rescue アカウントへのログインを求めるメッセージが表示される場合があります。LogMeIn Rescue Web サイトでログインに使用したのと同じ電子メール アドレスとパスワードの組み合わせを使用してください。

Mac

[Launchpad] または、[フォルダ] > [アプリケーション] からアプリケーションを起動します。

LogMeIn Rescue Web サイトでログインに使用したのと同じ電子メール アドレスとパスワードの組み合わせを使用してください。



留意: Mac 用技術者コンソールは Mac OS X で設定されている言語を使用します。

デスクトップ アプリへの 1 クリック ログインを設定するには

デスクトップ アプリへのログインに使用するユーザー名とパスワードを Rescue に記憶させることができます。

技術者コンソールの権限

LogMeIn Rescue 技術者コンソールで実際に使用できる機能やその使い方は、Rescue 管理者から付与された権限や共同作業中の技術者によって異なることがあります。場合によっては、サポート先のユーザーによって異なることもあります。

権限に関して問題が起きた場合は、Rescue 管理者または共同作業中の主任技術者に問い合わせてください。

技術者の状態の管理

状態は、ログに伝達され、技術者コンソールの左上隅にあるコンソールの状態を示す領域に技術者名の横のアイコンとして示されます。

オンライン



オンラインの技術者は、この技術者グループに許可されたセッションを受理できます。

離席中



技術者は、[オンライン] アイコンをクリックして自身の状態を [離席中] に変更できます。技術者が [離席中] 状態にある間、[離席中] アイコンが点滅します。点滅中の [離席中] アイコンをクリックすると [オンライン] 状態に戻ります。

[離席中] の技術者に対してセッションを転送することはできませんが、[離席中] の技術者は、キューに入っている全セッションを確認でき、新しいセッションのピックアップも可能です。

管理者は、システムレベルの活動が一定期間行われない場合に技術者の状態を [離席中] に自動的に切り換えるように設定できます。

取り込み中



技術者は、自身の状態を [取り込み中] に変更できません。この自動設定は、Rescue 管理者によって制御されます。管理者は、アクティブなセッションの数が一定数に達した技術者の状態を [取り込み中] に自動的に切り換えるように設定できます。

[取り込み中] の技術者にセッションを転送することはできません。しかし [取り込み中] の技術者は、キューに入っている全セッションを確認できるほか、新しいセッションをピックアップすることもできます。

技術者コンソールのセットアップ

技術者コンソールの色を変更する方法

[オプション]>[カラー変更]に移動し、カラーを選択します。

どのカラー変更でも、機能はすべて同じです。

サウンド通知を設定する方法

技術者コンソールを設定して、特定のイベントが起きたときにサウンドを再生できます。

サウンドは標準のベル音とビープ音が使用され、別の音に変更できません。

1. 技術者コンソールで、[オプション]メニューの[サウンド通知の設定]を選択します。
[サウンド通知]ダイアログボックスが表示されます。
2. 以下のオプションを設定できます。
 - 技術者コンソールの最小化時に、新しいセッションがプライベート キューまたはチャンネル キューに入ったときにサウンドを再生する
 - 技術者コンソールのオープン時に、新しいセッションがプライベート キューまたはチャンネル キューに入ったときにサウンドを再生する
 - ユーザーが意図的に切断したときにサウンドを再生する
 - ネットワーク接続が一時的に失われたときにサウンドを再生する
 - ユーザーが許可の要求を拒否したときにサウンドを再生する
 - セッション状態が[緊急]に変わったときにサウンドを再生する
 - 技術者コンソールの最小化時または非フォーカス時に新しいチャットが届いたときにサウンドを再生する
 - 非フォーカス状態のチャット ボックスに新しいチャットが届いたときにサウンドを再生する
 - ユーザーがファイルを送信したときにサウンドを再生する

選択したイベントが発生したときにサウンドが再生されます。
3. [OK] をクリックして設定を適用します。

セッション終了およびログオフのメッセージを設定する方法

技術者コンソールを設定して、ユーザーのセッションを終了するとき、または技術者コンソールからログオフするときに、確認のメッセージが表示されるようにします。

1. 技術者コンソールで、[オプション]を選択します。
[オプション]メニューが開かれます。
2. 以下のオプションを設定できます。
 - ユーザーとのセッションを終了するときに確認のメッセージを表示する場合は、[セッション終了前に確認]を選択します。
 - 技術者コンソールからログオフして終了するときに確認のメッセージを表示する場合は、[コンソールの終了前に確認]を選択します。

セッションの自動的な開始を設定する方法

セッションツールバーの [開始] を選択しなくても、すべての暗証番号およびリンクのセッションが [接続中] 状態から [アクティブ] 状態に直接移行するように設定できます。

- [オプション] > [受信したプライベート セッションの自動開始] を選択します。



ヒント: このオプションが無効になっている場合、Rescue 管理者が管理センターでデフォルトの動作を設定している可能性があります (管理センター > [設定] > [技術者コンソール] > [受信したプライベート セッションの自動開始])。

スペル チェックを実行する方法

Rescue Chat パネルに入力されたすべてのテキストのスペルをチェックするには、スペル チェックを有効にします。

- スペル チェックを有効にするには、[ツール] > [スペル チェック] > [[言語] の辞書のダウンロード] の順に選択します。
使用されるスペルチェック用辞書が、言語名の横のチェックボックスがオンになった状態で表示されます。

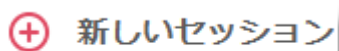
スペル チェックを無効にするには、[オフ] を選択します。

セッションの管理

セッション ツールバー

セッション ツールバーを使って、セッション リスト内のセッションに対して操作を実行します。

新しいセッション



[新しいセッション] ボタンを使って新しいプライベート セッションを開始します。

このオプションを使用するには、組織の技術者グループがプライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。

無人アクセス



[コンピュータ] をクリックして、[無人アクセス可能] タブに無人アクセスが有効になっているコンピュータの一覧を開きます。参照項目: [無人コンピュータの操作](#) 36 ページの。

アクセス許可があるコンピュータのみが表示されます。

LAN 上での無人アクセス



[コンピュータ] をクリックして、[LAN 接続] タブにローカル ネットワーク上でアクセス可能なコンピュータの一覧を開きます。



注: Mac 用の技術者コンソールでは、LAN 接続機能を使用できません。

ネットワーク上のコンピュータに接続するにはログイン資格情報が必要です。

技術者の監視



技術者シートのある管理者は、[技術者の監視] をクリックして、組織内の技術者のデスクトップを表示できます。

詳細は、[技術者のデスクトップを表示するには 27 ページの](#)を参照してください。

開始



[開始] をクリックして、選択されているセッションをアクティブにします。

[開始] ボタンが無効 (灰色) になっている場合は、管理者によって許可されたアクティブ セッション数の上限に達しました。

関連項目: [セッションの自動的な開始を設定する方法](#) 15 ページの。

終了



[終了] をクリックして、選択されているセッションを終了します。ユーザーとの接続が切断されます。

保留



[保留] をクリックしてセッションを保留中に移行します。

転送



キューからセッションを選択し、[転送] をクリックしてセッションをほかの対応可能な技術者に転送します。

このオプションを使用するには、組織の技術者グループがセッションを転送する権限を持つ必要があります。

画面共有



[画面共有] ボタンをクリックして、ユーザーとの画面共有を開始します。

このオプションを使用するには、組織の技術者グループが画面共有機能を使用する権限を持つ必要があります。

技術者の招待 (共同作業)



[技術者の招待] をクリックして、技術者の共同作業を開始します。

このオプションは、組織の技術者グループが共同作業の招待を送信する権限を持っている場合のみ使用できます。

キューのタブを使ったセッションの選択

キューのタブを使って、使用可能なセッションを選択します。

キューを選択して、セッションリストに表示されるセッションを切り替えます。

すべて	[すべて] キューを選択すると、すべてのキューのすべてのセッションが表示されます。
プライベート キュー	[プライベート] キューを選択すると、プライベート セッションが状態に関わらずすべて表示されます。
チャンネル キュー	[チャンネル] キューを選択すると、チャンネル セッションが状態に関わらずすべて表示されます。
アクティブ セッション	[アクティブ] セッション キューを選択すると、アクティブ状態のセッションのみが表示されます。
監視	管理者は、[監視] キューを選択して、監視対象の技術者を表示できます。このタブは、技術者の画面には表示されません。

セッション リストを使ってセッションを表示する方法

セッションリスト(または単に「キュー」とも呼ぶ)には、選択されているキューのすべてのセッションが表示されます。

Name	セッション ID	状態	接続開始	チャネル	Custom Field 1	Custom Field 2	転送元
Customer	1862299	アクティブ	10:54				
Mr Jack Balck	1862301	アクティブ	07:56				

- リストに表示されているセッションに対して操作を行うには、セッションを選択し、目的とするセッションコントロールをクリックする
- セッションの詳細情報をほかのプログラムで使用するためにコピーするには、セッションを右クリックし、[クリップボードにコピー]を選択する
- セッションリストに表示する列を調整するには、列を右クリックし、表示されるメニューから列を選択する
- セッションリスト内の任意のアクティブセッションで、カスタム フィールド (管理センターで定義済みのもの) を直接編集できます。

色、サウンド、視覚効果

セッションを各段階で強調するために、さまざまな色、サウンド、および視覚効果が使用されます。

- 確立されたセッションは灰色で表示される
- 新規に追加されたセッションは数秒間点滅する
- 待機中またはアクティブなセッションは黒色で表示される
- 緊急のセッションはオレンジ色に点滅する

技術者コンソールの最小化時にセッションがキューに追加されると、最小化されたウィンドウがタスクバー内で点滅します。



ヒント: 各警告が切り替わる正確なタイミングは管理センターで設定されます。

セッション リストでフィールドを編集する方法

セッションリスト内の任意のアクティブセッションで、カスタム フィールド (管理センターで定義済みのもの) を直接編集できます。

組織の技術者グループは、キューのインライン編集機能を使用する権限を持つ必要があります。

1. アクティブセッションで、フィールドの上にマウス ポインタを置きます。
黄色に変わったフィールドは編集可能です。フィールド全体が表示されている必要があります。
変更を行う前に、スクロールしてフィールド全体が見えるようにしてください。

名前	セッション ID
ユーザ	404757474

2. フィールドをクリックします。
フィールドが編集可能になります。

⊕ 新しいセッション

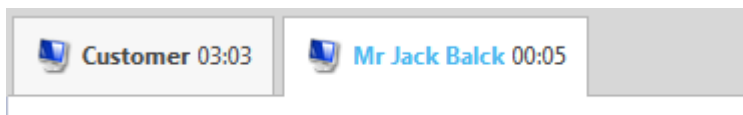
名前	セッション ID
ユーザ	404757474

3. 変更を入力します。
4. フィールドを編集します。
新しい値は、名前フィールド、チャットパネルのタイトル、および [セッション] タブのタイトルに表示されます。

The screenshot shows the LogMeIn Rescue technician console. At the top, there is a '+ 新しいセッション' button. Below it is a table with columns 'Name' and 'セッション ID'. The table contains two entries: 'Customer X' with ID '1862299' and 'Mr Jack Balck' with ID '1862301'. The 'Customer X' row is highlighted. Below the table, there is a chat log for the selected session, showing messages like '1:33 PM 接続処理中...' and '1:33 PM John Doe: hello'. At the bottom right, there is a 'リモートアクセス' button.

複数のアクティブセッション間を切り替える方法

アクティブセッションのタブを使って、最大 10 件の同時セッション間を切り替えます。



- 操作するセッションをクリックします。
これで、技術者コンソールのタブと作業領域を使ってユーザーをサポートできる状態になりました。



注意: プライベートセッションの場合、セッションのタブに表示される名前は、セッションの作成時に [新しいセッションの開始] ダイアログボックスで入力した名前です。セッ

セッションの作成時に名前またはその他の識別情報を入力しなかった場合、そのセッションの [アクティブ] セッション タブには「ユーザー」と表示されます。

- その他のセッション切り替え方法:
 - 目的のユーザーセッションに属するチャット パネルをクリックする
 - セッション リストで目的のセッションをクリックする



注: [アクティブ] セッション タブに表示される時間は、現在のセッション状態の経過時間です。



ヒント: アクティブ セッションを同時に 10 件まで保持できます。保留中のセッションはアクティブ セッションとしてカウントされないため、複数のセッションを扱う際に保留機能は便利です。

セッションを保留にするには

組織の技術者グループは、セッションを保留にする権限を持つ必要があります。

セッションは 14 日間保留にできます。

1. セッション リストで、保留にするセッションを選択します。
2. [保留] ボタンをクリックします。



セッションはセッション リストに残りますが、状態が [保留中] に変わります。



ヒント: セッションのタイマーはセッションの累積合計時間を示しますが、保留中は保留時間を表示します。

ユーザーを保留にすると、アクティブ なリモート制御セッションは終了します。セッションを再開するには、リストでセッションを選択し、[開始] をクリックします。



注: アクティブ セッションを同時に 10 件まで保持できます。保留中のセッションはアクティブ セッションとしてカウントされないため、複数のセッションを扱う際に保留機能は便利です。

セッションを転送するには

組織の技術者グループは、セッションを転送する権限を持つ必要があります。

1. セッション リストでセッションを選択し、[転送] をクリックします。
[セッションの転送] ウィンドウが表示されます。
2. [コメント] フィールドに、セッションの転送先となる技術者にとって有益な情報を入力します。
3. セッションの転送先となる組織メンバーを探す場合は、[検索] ボックスが役に立ちます。
太字で表示される組織メンバーを選択できます。



注: [セッションの転送] ウィンドウに表示される組織メンバーの一覧は、Rescue 管理者が付与した権限により異なります。

4. セッションの転送先の技術者を選択します。
5. [OK] をクリックします。
セッションは、転送先の技術者のセッション リストには [受信中] として表示され、転送元の技術者のリストには [送信中] と表示されます。



ヒント: 転送をキャンセルするには、セッションの送信中に [開始] をクリックします。

6. 受信側の技術者は、転送されたセッションを選択し、[開始] をクリックしてアクティブにします。
セッションは、転送元のセッション リストから削除されます。

これで転送は完了です。

ユーザーとの対話

技術者コンソールのチャット パネル

チャット パネルを使って、アクティブ セッション中にユーザーと対話できます。

共同作業モードにある場合を除き、チャット セッションは 2 人の当事者、つまり技術者とユーザーに限定されます。

チャット パネルは以下の要素で構成されています。

セッション コント
ロール



操作するセッションのタブをクリックします。セッションを最小化するには、下向きの矢印をクリックします。セッションを終了するには、X記号をクリッ

クします。最小化したセッションを復元するには、右向きの矢印をクリックします。

[画面共有] ボタン



画面をユーザーと共有するには、[画面共有] アイコンをクリックします。

[技術者の招待] ボタン



ほかの技術者と共同作業を開始するには、[技術者の招待] アイコンをクリックします。

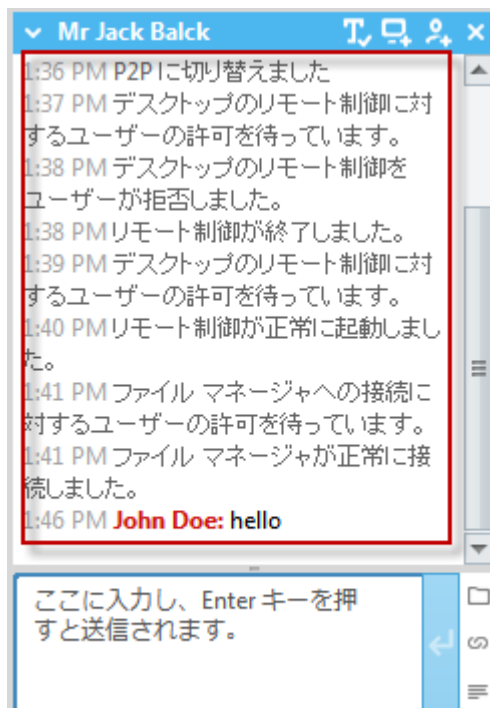
このオプションを使用するには、組織の技術者グループが共同作業機能を使用する権限を持ち、少なくとも1人のほかの技術者がオンラインの状態にあり、対応可能である必要があります。

[チャットの有効化] および [チャットの無効化] ボタン



このオプションを使用するには、組織の技術者グループがチャットの有効化/無効化の機能を使用する権限を持つ必要があります。

ログ領域



ログ領域には、チャットの内容やその他の活動 (状態の変化、接続メッセージなど) が表示されます。

テキスト入力ボックス



テキスト入力ボックスを使って、メッセージを入力し、ユーザーへ送信する前に入力内容を表示できます。テキスト入力ボックスが表示されない場合、チャットが無効に設定されています (詳細は管理者にお問い合わせください)。

チャットパネルを
全画面モードで表
示する



ユーザーのコンピュータを全画面モードで表示する場合、[チャット ウィンドウを表示する] ボタンをクリックすると、ウィンドウの切り替えなしでチャットパネルが表示されます。

[ファイルを送信] ボ
タン



1つのファイルをユーザーへ送信するには、[ファイルの送信] ボタンをクリックします。このオプションは、Instant Chatチャット専用モードのときは使用できません。

[URL として送信]
ボタン



URL をユーザーへ送信できます。テキスト入力フィールドに URL を入力してから、このボタンをクリックすると URL が送信されます。アプレットベースのセッションでは、Web サイトがユーザーのコンピュータで自動的に表示されます。インスタントチャットがチャット専用モードの場合は、ユーザーがリンクをクリックする必要があります。参照項目: [定義済みの返信および URL 24 ページ](#)の。



繰り返し使うメッセージや URL をリストから選択できます。参照項目: [定義済みの返信および URL](#) 24 ページの。

定義済みの返信および URL

定義済みの返信または URL は、技術者がユーザーに送信できるテキスト文字列または URL です。

定義済みの返信または URL を使うと、時間やキー入力を節約できます。

FTP アドレスを [URL として送信] 機能で送信することもできます。

定義済みの返信を送信する方法

アクティブセッション中は、いつでも定義済みの返信をユーザーに送信できます。

1. チャット コンソールで、[定義済みの返信] ボタンをクリックします。



使用可能なすべての定義済みの返信がメニューに表示されます。

2. ユーザーに送信する定義済みの返信を選択します。
選択した定義済みの返信のテキストがチャット ボックスに表示されます。
3. オプション: テキストを編集します。
4. Enter を押すか、[送信] ボタンをクリックします。
返信がユーザーに送信されます。

定義済みの URL を送信する方法

アクティブセッション中は、いつでも定義済みの URL をユーザーに送信できます。

組織の技術者グループは、URL を送信する権限を持つ必要があります。

1. チャット コンソールで、[URL として送信] ボタンをクリックします。



使用可能なすべての定義済みの URL がメニューに表示されます。

2. ユーザーに送信する定義済みの URL を選択します。
選択した定義済みの返信のテキストがチャット ボックスに表示されます。
3. オプション: テキストを編集します。
4. Enter を押すか、[送信] ボタンをクリックします。
URL がユーザーのデフォルト ブラウザに表示されます。

定義済みの返信または URL を追加する方法

1. [ツール] メニューの [定義済みの返信の管理] を選択します。
[定義済みの返信の管理] タブが技術者コンソールの作業領域に表示されます。
2. [定義済みの返信] タブまたは [定義済みの URL] タブで、[新規追加] をクリックします。

[定義済みの返信の新規追加] フォームが表示されます。

3. 返信または URL の簡潔な名前を [名前] ボックスに入力します。
4. 返信または URL のテキストを [内容] ボックスに入力します。
テキストのみを入力できます。書式は設定できません。



注: FTP アドレスを入力することもできます。

5. [保存] をクリックします。

定義済みの返信または URL をチャット パネル経由で送信できます。

定義済みの返信および URL をエクスポートする方法

管理者または技術者は、返信や URL の標準セットを作成し、これを XML ファイルにエクスポートできます。ほかの技術者は、この返信や URL を自身の技術者コンソールにインポートできます。

1. 定義済みの返信や URL のセットを作成します。
2. [ツール] メニューの [定義済みの返信の管理] を選択します。
[定義済みの返信の管理] タブが技術者コンソールの作業領域に表示されます。
3. [定義済みの返信の管理] タブで[インポート/エクスポート] タブをクリックします。
4. [エクスポート] をクリックします。
[名前を付けて保存] ダイアログ ボックスが表示され、[ファイル名] フィールドに replies.xml が埋め込まれます。
5. replies.xml の保存先を選択します。
ほかのサポート メンバーがアクセスできる場所を選択してください。



留意: セッション中に保存/エクスポートされたファイルは、
Users/[username]/Library/Application
Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents
からアクセスできます。

6. [保存] をクリックします。
返信や URL が XML ファイルに保存されます。

定義済みの返信および URL をインポートする方法

管理者または技術者は、返信の標準セットを作成し、これを XML にエクスポートできます。返信の XML ファイルを技術者コンソールにインポートするには、以下の手順に従います。

管理者またはほかの技術者は、定義済みの返信や URL が保存された XML ファイルを最初に作成してエクスポートする必要があります。

1. [ツール] メニューの [定義済みの返信の管理] を選択します。
[定義済みの返信の管理] タブが技術者コンソールの作業領域に表示されます。
2. [定義済みの返信の管理] タブで[インポート/エクスポート] タブをクリックします。
3. [インポート] をクリックします。
[ファイルを開く] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. XML ファイルを選択し、[開く] をクリックします。
返信が定義済みの返信のリストに追加されます。

インポートした定義済みの返信または URL は、チャット パネル経由で送信できます。

ファイルをユーザーに送信するには

LogMeIn Rescue 経由で1つのファイルをユーザーに送信するには、以下の手順に従います。

ユーザーが Rescue アプレットまたは ホットライン を実行している必要があります。このオプションは、インスタント チャット がチャット専用モードのときは使用できません。

組織の技術者グループは、ファイルを送信する権限を持つ必要があります。

一度に送信できるのは1つのファイルのみです。

1. チャット コンソールで、[ファイルを送信] ボタンをクリックします。



[ファイルを開く] ダイアログ ボックスが表示されます。

2. ユーザーに送信するファイルを選択し、[ファイルを開く] をクリックします。
ユーザーに対して、ファイルの保存が求められます。
3. ユーザーはファイルの保存先を選択し、[保存] をクリックします。
ユーザーが選択した場所にファイルが保存されます。

MD5 フィンガープリントが生成され、技術者とユーザーの両方のログに記録されます。

ユーザー向けアンケートを送信するには

Rescue 管理者は、ユーザー向けアンケートを使用可能にするため、この機能を技術者グループまたはチャンネルのレベルで有効にする必要があります。

- セッション終了時の自動展開
 - すべてのアプレット ベースのセッションでは、セッション終了時にユーザー向けアンケートがブラウザのウィンドウに自動的に表示されます。
 - インスタント チャット セッションがチャット専用モードで動作している場合、技術者がセッションを終了すると、ユーザー向けアンケートを開くように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

サンプルのメッセージ: "0:00 AM [技術者名] からの簡単なユーザー向けアンケートにお答えください。 [ユーザー向けアンケートを開く](#)"

ユーザーはリンクをクリックしてアンケートを開く必要があります。

- セッション中の手動プッシュ
 - アクティブセッション中に、いつでもセッションリストでセッションを右クリックし、[ユーザー向けアンケートのプッシュ] を選択できます。アプレットベースのセッションでは、ユーザー向けアンケートがブラウザのウィンドウに自動的に表示されます。インスタント チャット セッションがチャット専用モードで動作している場合、ユーザー向けアンケートを開くように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

セッションの文書化

関連項目:

- [セッションを記録する方法](#) 56 ページの
- [リモート制御中にスクリーンをキャプチャする方法](#) 57 ページの
- [ユーザー向けアンケートを送信するには](#) 26 ページの

セッションの履歴 (ログとノート) を表示するには

[履歴とノート] タブを使用して、現在セッション中のデバイスで以前のセッションで作成されたセッション ログやノートを表示できます。



注: iOS デバイスをサポートする場合は、[履歴とノート] タブは使用できません。

1. アクティブセッション中に [履歴とノート] タブをクリックします。
[履歴] タブには、サブタブとして [履歴] タブと [ノートの追加/編集] タブがあります。[履歴] サブタブには、現在セッション中のデバイスに関する以前のセッションの一覧が表示されます。
2. セッション ログを表示するには、[ログファイル] 列の [表示] をクリックします。
3. セッション中に作成されたノートを表示するには、[ノート] 列の [表示] をクリックします。

セッション中にノートを作成する方法

セッション中にノートを作成し、セッション ログと共にセッション履歴に保存できます。



注: iOS デバイスをサポートする場合は、[履歴とノート] タブは使用できません。

1. アクティブセッション中に [履歴とノート] タブをクリックします。
[履歴] タブには、サブタブとして [履歴] タブと [ノートの追加/編集] タブがあります。
2. [ノートの追加/編集] タブをクリックします。
3. [ノートの追加/編集] タブでノートを入力します。
4. [保存] をクリックしてノートを保存します。

同じデバイスと次にセッションを開いた技術者は、このノートも [履歴] タブで表示できます。

技術者の監視

技術者のデスクトップを表示するには

管理者は、LogMeIn Rescue 技術者コンソールを使って組織内の技術者のデスクトップを表示できます。

要求事項:

- マスタ管理者、または管理者と技術者の両方のライセンスを持つ管理者が、この機能を使用できる

- 管理者と監視される技術者の両方が、技術者の監視機能が有効化された技術者コンソールを使用する
- マスタ管理者は、組織内の技術者を監視できる
- 管理者は、管理権限を持つ技術者グループに属する技術者を監視できる



制限: Mac 用技術者コンソールを実行中の技術者のデスクトップはサポートされていません。

1. 技術者コンソールのセッション ツールバーで、[監視] ボタンをクリックします。



[技術者の監視] ダイアログ ボックスが表示されます。

2. [技術者の監視] ダイアログ ボックスで、監視する技術者を選択します。



注: [技術者の監視] ダイアログ ボックスで表示される技術者リストは、Rescue 管理者が付与した権限により異なります。

オプション: 多数の技術者が所属する組織では、[フィルタ] フィールドを使って技術者を探します。

3. [OK] をクリックします。
技術者のコンピュータへ接続が作成され、技術者コンソールの作業領域に新しい[セッション] タブが表示されて、そこに技術者名が表示されます。
4. 技術者のコンピュータに対して認証を行う必要があります。技術者の名前が表示される [セッション] タブで、認証方法を選択します。
 - 現在の Windows セッションにログオンするために使用した Windows 資格情報を送信する場合は、[現在の資格情報を使用する] を選択します。Windows 管理者であるか、対象のマシンのユーザー権限を持っている必要があります。
 - ターゲットコンピュータの有効なユーザー権限を持つ別の資格情報を使用する場合は、[ユーザー名とパスワードの追加] を選択します。



ヒント: [ユーザー名] フィールドにドメイン名を入力する必要がある場合、有効な形式は username@domain と domain\username です。

- [承認を要求する] をクリックして、デスクトップ監視の許可を技術者に求めます。
5. [監視の起動] をクリックします。
技術者のデスクトップが、技術者コンソールの作業領域の [セッション] タブに表示されます。



注: [デスクトップ監視時に技術者に通知] オプションが LogMeIn Rescue 管理者センターの [グローバル設定] タブで選択されていると、技術者に通知が送られます。

技術者監視セッションに参加する方法

管理者は、技術者コンソールを使って、技術者監視セッションに自身を共同作業中の技術者として招待できます。

この操作を行うには、既に技術者を監視している必要があります。

-
1. 技術者コンソールの作業領域で、監視対象の技術者の [セッション] タブを選択します。
[セッション] タブには、サブタブとして [技術者デスクトップ] タブと [アクティブセッション] タブがあります。
 2. [アクティブセッション] サブタブを選択します。
技術者の現在のセッションの一覧が表示されます。
 3. 参加するセッションを選択します。
 4. [セッションに参加] をクリックします。
共同作業中の技術者としてセッションに参加します。関連項目：[共同作業中の技術者の活動](#) 49 ページの。

デスクトップデバイスのサポート

PC および Mac との接続

LogMeIn Rescue の接続方法には、プライベートとチャンネルの 2 種類があります。

- プライベート接続では、技術者がユーザーとのリモートセッションを開始します (接続方向は技術者からユーザー)。暗証番号、リンク、SMS は、すべてプライベート接続方法です。
- チャンネル接続では、チャンネルリンクまたはフォームを通じて、あるいは Rescue ホットラインを使って、ユーザーが技術者との連絡を開始します (接続方向はユーザーから技術者)。

関連項目:

- [LAN 上のコンピュータに接続する 35 ページの](#)
- [無人コンピュータの操作 36 ページの](#)

リンクとメッセージング メールを使って PC/Mac セッションを開始する方法

メッセージングサービスや関連ツールを使ってユーザーに送信したリンクを通じてユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

組織の技術者グループは、プライベートセッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、リンク接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. セッションツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
2. ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストでセッションを識別するために使用します。
3. [リンク] タブを選択します。
4. [クリップボードにリンクをコピー] をクリックします。
リンクがクリップボードにコピーされます。
5. リンクをメッセージングツールに貼り付け、ユーザーに送信します。
6. ユーザーに連絡して、メッセージを開いてリンクをクリックするか、コピーしてブラウザに貼り付けるように指示します。
ユーザーに対して、Rescue アプレットをダウンロードするかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。
7. アプレットをダウンロードするようにユーザーに指示してください。
ダウンロードの完了には約 15 ~ 30 秒かかります。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティングシステムとブラウザに応じて異なる場合があります。

8. ダウンロードの完了後、[実行] をクリックしてアプレットを実行するようにユーザーに指示します。

- アプレットがインストールされると、ユーザーの状態が [接続中] から [待機中] に変わります。
- セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供できます。

暗証番号を使って PC/Mac セッションを開始する方法

暗証番号を使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

組織の技術者グループは、プライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、暗証番号接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

- セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
- ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッション リストでセッションを識別するために使用します。
- [暗証番号] タブを選択します。
- [暗証番号の作成] をクリックします。
6桁の暗証番号が生成され、[新しいセッションの開始] ウィンドウとセッション ログに表示されます。
- 以下の暗証番号入力サイトへ移動するようユーザーに指示します。

デスクトップ PC、またはノートブックの場合は、www.LogMeIn123.com に接続します。



ヒント: www.LogMeIn123.com にアクセスできない場合は、www.123Rescue.com を試してみてください。

- ユーザーは暗証番号を入力し、[技術者へ接続] をクリックします。
ユーザーに対して、Rescue アプレットをダウンロードするかどうかを確認するダイアログ ボックスが表示されます。
- アプレットをダウンロードするようにユーザーに指示してください。
ダウンロードの完了には約 15 ~ 30 秒かかります。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムとブラウザに応じて異なる場合があります。

- ダウンロードの完了後、[実行] をクリックしてアプレットを実行するようにユーザーに指示します。
アプレットがインストールされると、ユーザーの状態が [接続中] から [待機中] に変わります。
- セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供できます。

電子メールを使って PC/Mac セッションを開始する方法

電子メールで送信したリンクを使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

組織の技術者グループは、プライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、メール接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
2. ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッション リストでセッションを識別するために使用します。
3. [メール] タブを選択します。
4. 電子メールをユーザーに送信する方法を、以下から選択します。
 - 自身の電子メール クライアントとアカウントを使う場合は、[このコンピュータのデフォルトのメール クライアントでメールを送信する] を選択します。
 - Rescue 経由で電子メールを送信する場合は、[LogMeIn Rescue サーバーに代理でメールを送信させる] を選択し、有効な電子メール アドレスを [送信先] フィールドに入力します。
 - また、モバイル アドオンを使用している技術者は、ユーザーがスマートフォンを使用している場合に [モバイルデバイス用のメールを送信する] を選択できます。(ユーザーのプラットフォームがわかっている場合、[新しいセッションの開始] ダイアログ ボックスのドロップダウン リストを使って、デバイスプラットフォームを手動で設定することもできます。ローカル ブラウザの設定によって、うまく自動検出が行われない場合は、手動による検出が必要になることがあります。)
5. [リンクをメールで送信] をクリックします。
電子メールが作成されます (Rescue サーバーを経由して送信するオプションを選択した場合は、送信も実行される)。
6. ユーザーに連絡して、メッセージを開いてリンクをクリックするか、コピーしてブラウザに貼り付けるように指示します。
ユーザーに対して、Rescue アプレットをダウンロードするかどうかを確認するダイアログ ボックスが表示されます。
7. アプレットをダウンロードするようにユーザーに指示してください。
ダウンロードの完了には約 15 ~ 30 秒かかります。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムとブラウザに応じて異なる場合があります。

8. ダウンロードの完了後、[実行] をクリックしてアプレットを実行するようにユーザーに指示します。
アプレットがインストールされると、ユーザーの状態が [接続中] から [待機中] に変わります。
9. セッションを選択するには、セッション リストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供できます。

接続リンクが含まれる電子メール メッセージのサンプル
接続電子メールのデフォルト テキストは、管理センターの [設定] タブで設定します。

送信者: 技術者名、組織名
送信日時: 2010 年 12 月 31 日 月曜日 午後 3:36
宛先: ユーザー名
件名: 接続案内メールのリンク

ライブ サポート セッションを要求するには、下記のリンクをクリックしてください。

<https://secure.logmeinrescue.com/Custom/Code.aspx?i=2&Code=618689>

サポート担当者
より

チャンネル フォーム 接続方式

Web ベースのサポートをユーザーに提供する場合にチャンネル フォームは便利です。

この方式を使うと、ユーザが解決する必要がある質問事項だけでなく、Web サイト/イントラネットへのリンクも高度に管理できます。

手順の概要: チャンネル フォーム

- Rescue 管理者は、管理センターから使用可能な 10 チャンネルのいずれかを技術者グループに割り当てる
- Rescue 管理者は、カスタム Web フォームを作成し、カスタム フィールドを定義する
- Rescue 管理者は、インターネットまたはイントラネットのサイトでチャンネル フォームを使用できるように準備する
- ユーザーがチャンネル フォームを開き、すべての必須の情報を入力し、フォームを送信する
- サポート セッションが、チャンネルに関連付けられた技術者グループのチャンネル キューに割り当てられる
- 割り当てられた技術者グループに属するオンライン技術者が、サポート セッションをアクティブにする

チャンネル フォーム方式の利点

- エラー コード、ユーザ ID、問題の種類などのカスタマイズ可能なさまざまな項目を事前に設定してユーザに提供する
- 電話番号、電子メール アドレスなどの連絡先情報をエンドユーザーから集める
- ユーザーの認証、単純な HTML コード要素を介したユーザーからの要求の自動承認などのオンライン機能に統合される
- ユーザーおよび問題を Rescue データベースで最適に追跡できる

要検討事項:

- ユーザーが昼夜を問わず接続してくる可能性があるため、Rescue 管理者は「対応可能な技術者がいません」設定を使って営業時間外の接続を処理する必要がある
- 複数のユーザーがセッション要求を発行した場合、Rescue 管理者は動的チャンネルとチーム再振り分けを使用してピークタイムゾーンのトラフィックを制御する必要がある
- Web 開発者やグラフィック デザイン リソースが、カスタマイズや統合のために必要な場合がある

ホットラインによる接続方法について

LogMeIn Rescue のホットラインは、チャンネル接続とプライベート接続の両方に対応しています。

サポートが必要になったユーザーは、ホットラインアイコンをクリックするだけで、社名入りのホットライン アプレットを開くことができます。

他の接続方法とは違い、ホットラインはユーザーの PC にインストールしないと使用できません。デスクトップ ショートカットまたはクイック起動のアイコンとして配置しておき、ユーザーがこれをクリックすることで、プリインストールしたホットライン アプレットを起動できます。

ホットラインは、MSI インストーラの形で企業の Web サイトからダウンロードしてもらうこともできるし、相手のユーザーとの初めての Rescue セッションの際に技術者コンソールを通じて技術者が自動的に配置することもできます。

ホットラインは、テキスト、ロゴ、画像、カラー変更など、外観をカスタマイズできます。Calling Card カスタマイズの高度なオプションについては、『[LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide \(LogMeIn Rescue カスタマイズと連携ガイド\) \(英語のみ\)](#)』を参照してください。



重要: ホットラインは、ユーザーが Mac を使用する場合は使用できません。

手順の概要: ホットライン

- Rescue 管理者が管理センターでチャンネル用のホットライン インストーラを生成します。
- Rescue 管理者が技術者グループに対してホットラインの配置を許可します。
- Rescue 管理者がホットライン インストーラを技術者グループに対応付けます。
- オプション: Rescue 管理者は、ホットラインの外観をカスタマイズできる
- ユーザーがホットライン アプリケーションをダウンロードするか、技術者が技術者コンソールを使って展開する
- ユーザーは、ホットラインを開き、特定の技術者またはホットラインに関連付けられたチャンネルを通して取得された暗証番号を使ってサポート組織に接続する
- サポート セッションが、暗証番号を提供した特定の技術者、またはチャンネルに関連付けられた技術者グループのチャンネル キューに割り当てられる
- 特定の技術者、または技術者グループに属するオンライン技術者が、サポート セッションをアクティブにする

ホットライン接続の利点

- インストール後、ホットラインは1クリックで起動し、ダウンロードを必要としない使いやすい接続を提供する
- ブランド化により、自社の存在をユーザーのデスクトップにまで視覚的に拡張できる
- レイアウトを動的に変更して、特別オファーやマーケティング メッセージなどを告知できる
- 各ホットラインはチャンネルに対応しています。

要検討事項:

- ユーザーが昼夜を問わず接続してくる可能性があるため、Rescue 管理者は「対応可能な技術者がいません」設定を使って営業時間外の接続を処理する必要がある
- 複数のユーザーがセッション要求を発行した場合、Rescue 管理者は動的チャンネルとチーム再振り分けを使用してピークタイムゾーンのトラフィックを制御する必要がある
- Web 開発者やグラフィック デザイン リソースが、カスタマイズや統合のために必要な場合がある

LAN 上のコンピュータに接続する

ローカル エリア ネットワーク上のコンピュータに接続する方法

ローカル エリア ネットワーク上のコンピュータにアクセスし、サポートとメンテナンスを提供します。この間、エンドユーザが操作を行う必要はありません。

組織の技術者グループは、[LAN 接続] 権限を持つ必要があります。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、LAN 接続機能を使用できません。

1. セッション ツールバーで、[コンピュータ] アイコンをクリックします。



コンピュータ リストが表示されます。

2. [コンピュータ] リストで、[LAN 接続] タブをクリックしてアクセス可能なコンピュータの一覧を表示します。
3. コンピュータは、名前または IP アドレスでフィルタできます。



ヒント: 検索と接続はいつでもできます。コンピュータのリスト全体が読み込まれるまで待つ必要はありません。

4. アクセスするコンピュータを選択し、[接続] をクリックします。



重要: 管理者権限がない場合には、アクセスするコンピュータのログイン資格情報の入力を求められます。

セッションは、技術者コンソールに [接続処理中] と表示されます。リモート コンピュータでアプレットが起動し、セッションが開始します。ユーザーがコンピュータへのアクセスを許可する必要はなく、ユーザー操作なしでコンピュータを管理できます。

高度な技術情報

- 必要な Windows 設定:
 - ユーザーのファイアウォールでファイルとプリンタの共有が許可されている必要があります。
 - ユーザーのコンピュータで [ネットワーク アクセス: ローカル アカウントの共有とセキュリティ モデル] を [クラシック - ローカル ユーザーがローカル ユーザーとして認証する] に設定している必要があります ([コントロール パネル] > (Windows 7 では [システムとセキュリティ]) > [管理ツール] > [ローカル セキュリティ ポリシー] > [ローカル ポリシー] > [セキュリティ オプション] > [ネットワーク アクセス: ローカル アカウントの共有とセキュリティ モデル])。
 - 技術者とユーザーの両方のコンピュータで互換性のある NTLM 認証方式を使用する必要があります (たとえば、両方のコンピュータで [コントロール パネル] > (Windows 7 では [システムとセキュリティ]) > [管理ツール] > [ローカル セキュリティ ポリシー] > [ローカル ポリシー] > [セキュリティ オプション] > [ネッ

トワークセキュリティ: LAN Manager 認証レベル] を [NTLMv2 応答のみ送信する] に設定します)。

- リモートレジストリ サービスは、リモートコンピュータで無効にしないでください。[コントロールパネル]>[管理者ツール]>[サービス]に移動し、[リモートレジストリ]を右クリックして、[プロパティ]をクリックします。[スタートアップの種類]を[自動]または[手動]に設定します。
- NetBIOS 使用ポート 135、137、138、139
- Windows では、NTLM 認証を使用して管理者権限を取得します。この認証では、ランダムに割り当てられる TCP ポートが使用されます。Vista および Windows Server 2008 では 1024~65535 または 49152~65535 です。ファイアウォールでこれらのポート経由の通信が許可される必要があります。

無人コンピュータの操作

無人アクセスについて

無人アクセスを使うと、技術者はユーザーの不在時にリモートコンピュータに接続できます。

作業量が多すぎたり、ユーザーがコンピュータを使う必要があるなどの理由で、問題を一度の Rescue セッションだけで解決できないことは珍しくありません。技術者とユーザーが相談して次のセッションの日時を取り決めるのが一般的ですが、技術者の立場から言えば、たとえユーザーが不在のときであっても、すべての面で都合の良い時点で作業を再開するのが理想的です。

ユーザーのコンピュータへの無人アクセスを要求する方法

無人アクセスを使うと、技術者はユーザーの不在時にリモートコンピュータに接続できます。

要求事項:

- 組織の技術者グループは、無人アクセスを使用する権限を持つ必要がある
- 無人アクセスの要求は、以下のタイプのセッション中には送信できません。チャット専用モードのインスタントチャット、モバイル アプレット。

1. アクティブセッション中に [無人アクセス] タブをクリックします。
2. [資格情報を要求] で、以下のオプションを選択できます (選択可能なオプションは管理センターで行った認証設定によって異なります)。

オプション	説明
接続時	無人セッションを開始するたびに、有効な管理者資格情報を要求する。
設定時	無人アクセスの設定時にユーザーが入力した資格情報を使用する。

3. 無人アクセスの期間を日数、特定の日付の範囲、無期限、または特定の時間の範囲で設定する。



注: ユーザーのコンピュータが異なるタイムゾーンにある場合、無人アクセスの設定をローカル (技術者側) またはユーザー側のどちらの時間で行うかを選択できます。



重要: ユーザーの資格情報を使って認証した場合、無人アクセスの期間は 2 週間に限定されます。

4. [無人アクセスを要求する] をクリックして要求をユーザーに送信します。

ユーザーが要求を承認する必要があります。

- 無人セッションを開始するたびに有効な管理者資格情報の入力を技術者に求める場合、ユーザーは単に [OK] をクリックして要求を承認します。
- 技術者にユーザーの資格情報の使用を許可する場合、ユーザーはその Windows ユーザー名とパスワードを入力します。

無人アクセスが有効になったら、セッションを終了することができます。

無人セッションを開始する方法

無人アクセスを使うと、技術者はユーザーの不在時にリモート コンピュータに接続できます。

要求事項:

- 組織の技術者グループは、無人アクセスを使用する権限を持つ必要がある
- 技術者が無人セッションを開始できるように、ユーザーのコンピュータの電源をオンにして、スリープモードを解除しておく必要があります。

1. セッション ツールバーで、[コンピュータ] アイコンをクリックします。



コンピュータ リストが表示されます。

2. コンピュータをリストから選択します。
3. [接続] をクリックします。
4. 無人アクセスの設定中にユーザーが入力した資格情報を使用している場合を除き、有効な管理者の資格情報を入力する必要があります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供できます。

アクセス可能な無人コンピュータを管理する方法

[無人アクセス可能なコンピュータ] ダイアログ ボックスを使用して、制御下の無人コンピュータを管理します。

1. セッション ツールバーで、[コンピュータ] アイコンをクリックします。



コンピュータ リストが表示されます。

2. [コンピュータ] リストで、[無人アクセス可能] タブをクリックして無人アクセス可能なコンピュータの一覧を表示します。
3. アクセス可能なコンピュータを管理します。
 - コンピュータを名前で検索するには、[フィルタ] ボックスに名前を入力します。
 - コンピュータを状態でフィルタするには、[表示] ボックスを使用します。
 - 無人アクセスを無効にするには、コンピュータを選択し、[削除] をクリックします。



注: 選択したコンピュータにほかの技術者がアクセスできる場合は、[削除]が無効になっています。

4. [閉じる] をクリックします。
変更が保存されます。

ユーザー側の操作について

Rescue リモート サポートでは、ユーザーは以下のツールを操作します。

- Rescue アプレット
- インスタント チャット
- Rescue ホットライン
- Rescue+Mobile アプレット

また、接続プロセスにおいてサポートが必要なユーザーと共有できる図解入りの『[LogMeIn Rescue の詳細な接続ガイド](#)』もご用意しています。

ユーザー側の操作: Rescue アプレット

技術者が通常のセッションを開始すると、この小さな実行ファイルをコンピュータにインストールするようにユーザーに指示が伝えられます。



図 1: Rescue アプレット標準インターフェイス

ユーザーは、アプレットを使って以下の操作を行えます。

- 技術者とチャットする
- 詳細なセッション ログの表示
- 特定の操作を実行する権限を技術者に許可または拒否
- 技術者への個別のファイルの送信
- 表示フォント サイズを変更する
- 左上隅の大きな X マークをクリックして、技術者への許可 (リモート制御、ファイル管理など) を無効にする
- 右上隅の小さな X マークをクリックしてセッションを終了する



注: セッションが終了すると、アプレットは自動的に削除されます。

ユーザー側の操作 : Instant Chat

Instant Chat を使うと、サポート技術者はユーザーと双方向のチャット セッションを開くことができます。ユーザーがソフトウェアをダウンロードする必要はありません。

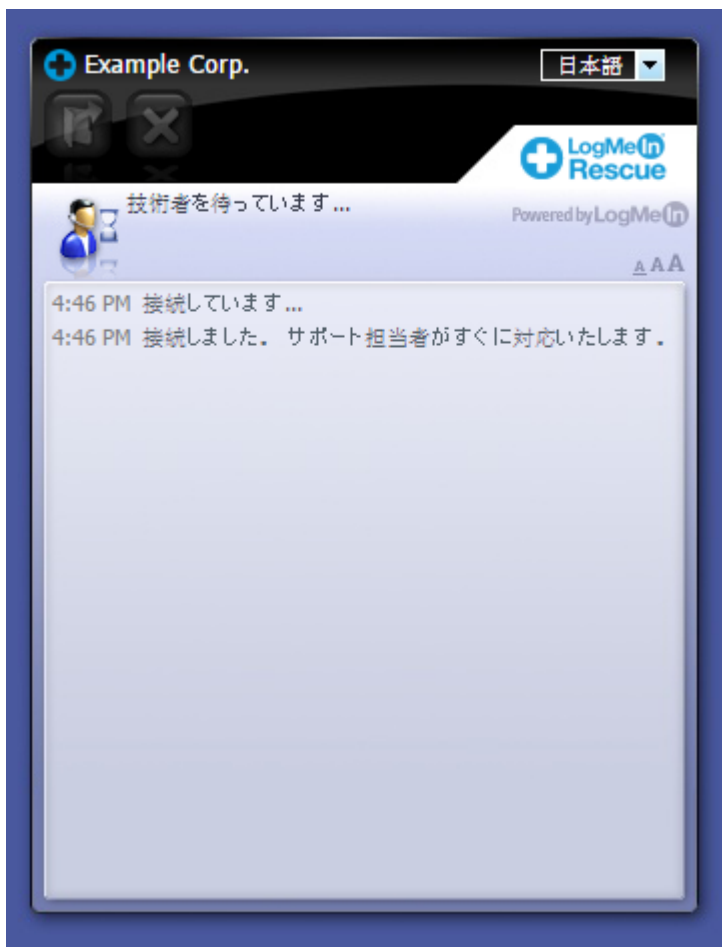


図 2: Instant Chat 標準インターフェイス

Instant Chat を使っても機能に劣る点はなく、むしろ Rescue アプレットを使うかどうかを選択できる柔軟性が得られます。



ヒント: リモート セッションを開くか、ユーザーのデバイスをトラブルシューティングする場合には、ユーザーに Rescue アプレットのダウンロードを求めます。

チャット専用モードの Instant Chat インターフェイスでは、ユーザーは以下の操作を行えます。

- 技術者とチャットする
- 詳細なセッション ログの表示
- 技術者に特定の操作(アプレットのインストール、リモート制御の開始)を行う権限を許可または拒否する
- 左上の大きな X マークをクリックしてセッションを終了する
- 言語選択ドロップダウン リストを使って表示言語を変更する
- 表示フォント サイズを変更する

インスタント チャットのセットアップとカスタマイズの詳細については、『[LogMeIn Rescue Customization and Integration Guide \(LogMeIn Rescue カスタマイズと連携ガイド\) \(英語のみ\)](#)』を参照してください。

インスタント チャット 使用中に Rescue アプレットを起動する方法

Instant Chatセッション中の [チャット専用モード] ダイアログボックスによって、ユーザーが Rescue アプレットを実行している場合にのみ高度な Rescue ツールをアクティブにできることが技術者に伝えられます。

1. [チャット専用モード] ダイアログボックスで、[ダウンロードを促す通知] をクリックします。
チャットボックスのリンクをクリックして Rescue アプレットをダウンロードするように求めるメッセージがユーザーに送られます。
2. ユーザーはリンクをクリックし、アプレットをインストールします。
Instant Chatインターフェイスが完全な Rescue アプレットとして動作するようになります。

アプレットが実行されると、技術者はリモート制御を開始し、Rescue アプレットを使って行えるすべての操作を実行できます。

ユーザ側の操作: ホットライン

ホットラインセッションがユーザーの目にどう映るのかを理解しておく、サポート作業に役立ちます。

セッションが開始される前に、ユーザーは [接続] メニューを使って接続方式 (暗証番号またはチャンネル) を選択できます。また、ユーザーは [設定] メニューをクリックして、プロキシ設定を変更できます。

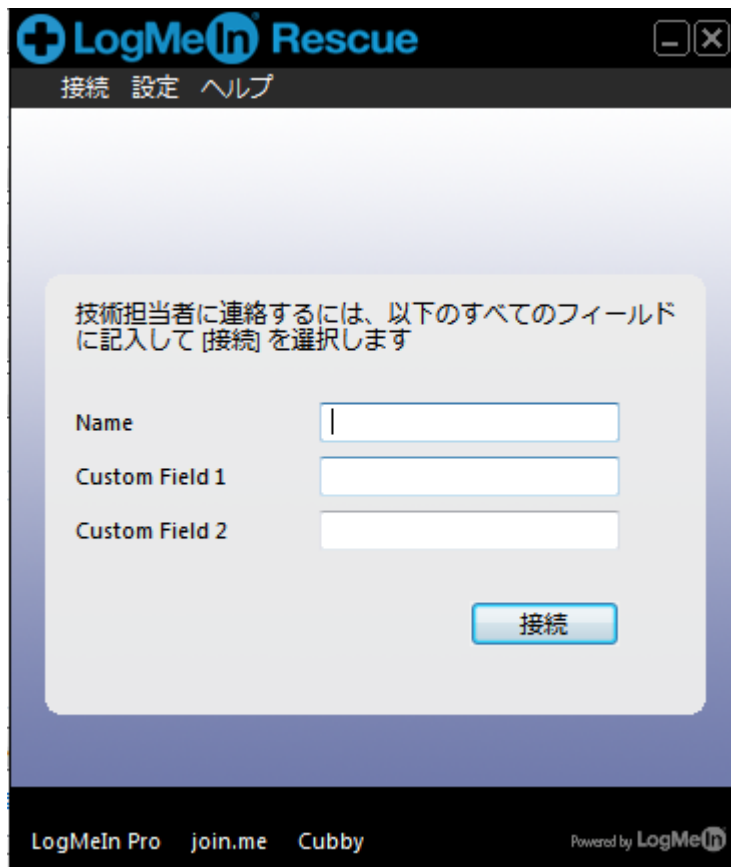


図 3 : Rescue Calling 標準インターフェイス (接続前)

ホットラインセッション中にユーザーは以下の操作を行えます。

- 技術者とチャットする
- 詳細なセッションログの表示
- 特定の操作を実行する権限を技術者に許可または拒否
- ファイルを技術者 (共同作業セッション中は主任技術者) へ送信する
- 表示フォント サイズを変更する
- 左上の大きな X マークをクリックしてリモート制御を終了する
- 右上の小さな X マークをクリックしてセッションを終了する
- 簡潔なヘルプファイルを表示する

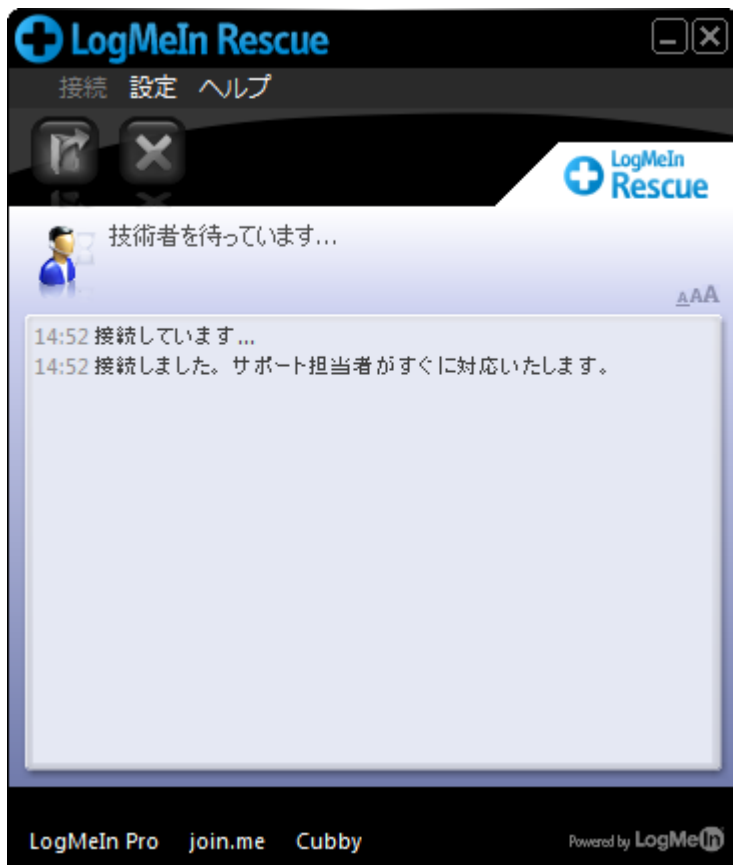


図 4 : Rescue Calling 標準インターフェイス (セッション中)

ユーザーと画面を共有する

画面をユーザーと共有する方法

1回のクリックで、技術者のデスクトップをユーザーに表示専用で見せることができます。

要求事項:

- ユーザーが Rescue アプレットまたは ホットライン を実行している

- Instant Chatの使用中は、ユーザーがRescue アプレットをダウンロードするまで技術者の画面の共有機能は動作しません。
- 技術者の画面の共有機能は、技術者が Mac 用の技術者コンソールを使用している場合は機能しません。
- ユーザーは、対応済みの Windows オペレーティングシステムを使用している (現在、画面の共有機能は Mac 未対応)
- [ユーザーとの画面共有を許可] が、管理センターで技術者グループ レベルで有効になっている

1. アクティブセッション中に、チャットパネルまたはセッションツールバーの [画面共有] ボタンをクリックします。



ユーザーの画面に新しいウィンドウが開かれ、そこに技術者のデスクトップが表示されます。



重要: ユーザーのデスクトップを技術者の画面に表示している場合は、技術者の画面の共有機能の使用時にユーザーの画面に「ミラー効果」が生じ、混乱の原因となります。混乱を避けるため、リモート制御中はデスクトップを共有しないでください。

2. 技術者の画面の共有を終了し、サポートセッションを続行するには、[画面共有] ボタンをもう一度クリックします。



ユーザーは、画面共有ウィンドウを閉じることで、技術者の画面の共有を終了できます。セッションはアクティブのまま変わりません。



ヒント: また、共同作業セッションに共同作業中の技術者として参加しているときも、画面をユーザーと共有できます。

技術者の画面の共有時にユーザーが使えるコントロール

技術者は、技術者の画面の共有セッション中にユーザーが以下のコントロールを操作できることに注意する必要があります。

フル スクリーン	ユーザーは [全画面] をクリックして、技術者のデスクトップをユーザー側のデスクトップ領域全体に拡大できます。
[オプション]	ユーザーは、[オプション] をクリックして、色の設定や表示オプションを変更できます。
複数のモニタ	技術者が複数のモニタを使用している場合、ユーザーは [モニタ] ボタンをクリックして別のモニタに切り替えることができます。
ズーム	ユーザーはズーム オプションをクリックして、技術者のデスクトップを拡大または縮小して表示できます。
拡大鏡	ユーザーは、[拡大鏡] をクリックして、技術者のデスクトップ上をドラッグできるボックスをアクティブにし、その内側の領域を高解像度で表示できます。

画面共有の終了

ユーザーは、[End] をクリックして画面共有を終了します。[End] ボタンは、全画面モードでのみ使用できます。

ほかの技術者との共同作業

技術者の共同作業

内部技術者を共同作業に招待するには

技術者の共同作業では、複数の技術者が1人のユーザーを同時にサポートできます。技術者は、Rescue 組織からオンライン状態かつ対応可能な技術者をアクティブなセッションに招くことによって問題解決を促進できます。

要求事項:

- ユーザーが Rescue アプレットまたはホットラインを実行している必要があります。
- セッションがアクティブであることが必要です。
- [共同作業への招待を送信] が、管理センターで技術者グループレベルで有効になっている

1. セッションリストから、別の技術者を招待するアクティブセッションを選択します。
2. セッション ツールバーで、[技術者の招待] ボタンをクリックします。



[技術者の招待] ダイアログ ボックスが表示されます。

3. [技術者の招待] ダイアログ ボックスで、招待する技術者を選択します。



注: [技術者の招待] ダイアログ ボックスで表示される技術者リストは、Rescue 管理者が付与した権限により異なります。



留意: 技術者の共同作業の設計は、会議ツールとして使うことを想定していません。最適なパフォーマンスを得るため、参加者を 4、5 人の技術者に制限してください。ユーザーのデバイスの速度と能力は、パフォーマンスに影響します。

4. [許可の設定] セクションで、共同作業中の技術者に与える権限を選択します。



注: 主任技術者が別途指定しない限り、すべての既存の技術者グループ権限が、招待時またはセッション中に適用されます。

5. [コメント] ボックスに、共同作業中の技術者に対して表示するメッセージを入力します。
6. [OK] をクリックします。
共同作業への招待が、選択された技術者へ送信されます。

共同作業中の技術者の画面では、招待がセッションリストに表示されます。

外部技術者を共同作業に招待するには

技術者の共同作業では、複数の技術者が1人のユーザーを同時にサポートできます。技術者は、Rescue 組織の外部からオンライン状態かつ対応可能な技術者をアクティブなセッションに招くことによって問題解決を促進できます。

要求事項:

- ユーザーが Rescue アプレットまたはホットラインを実行している必要があります。
- セッションがアクティブであることが必要です。
- 管理センターで、[外部技術者の招待] が技術者グループレベルで有効になっている必要があります。
- 外部技術者は、対応済みの Windows オペレーティングシステム (Microsoft Windows 7、8、8.1、10、Vista (64 ビット版を含む)) を実行している必要があります。

1. セッションリストから、別の技術者を招待するアクティブセッションを選択します。
2. セッションツールバーで、[技術者の招待] ボタンをクリックします。



[技術者の招待] ダイアログボックスが表示されます。

3. [技術者の招待] ダイアログボックスで、[外部] タグを選択します。
4. 管理センターで指定された設定に基づいて使用可能になっている招待オプションから選択します。
 - リストされていない技術者の招待
 - 承認された技術者の招待



留意: 技術者の共同作業の設計は、会議ツールとして使うことを想定していません。最適なパフォーマンスを得るため、参加者を4、5人の技術者に制限してください。ユーザーのデバイスの速度と能力は、パフォーマンスに影響します。

5. [許可の設定] セクションで、共同作業中の技術者に与える権限を選択します。
6. [コメント] ボックスに、共同作業中の技術者に対して表示するメッセージを入力します。
7. [OK] をクリックします。
[外部技術者の招待] が表示されます。
8. 管理センターで指定された設定に基づいて使用可能になっている接続方法から選択します。
 - 暗証番号
 - 電子メール
 - リンク
9. 外部技術者へ招待を送信する手順は、新しいセッションを開始する手順と似ています。暗証番号、メール、またはリンクを外部技術者に送信します。

外部技術者は、共同作業に参加するには、招待を承諾し、技術者コンソール - 共同作業バージョンをダウンロードします。外部技術者が参加すると、セッションの状態が "共同作業中" に変わります。

セッションを外部技術者へ転送できますか? 技術者はセッションを外部技術者へ転送できません。転送されたセッションを受信できるのは、有効な Rescue 利用期間でログインしている Rescue 組織内の技術者のみです。

共同作業セッションに参加するには

技術者の共同作業では、複数の技術者が1人のユーザーを同時にサポートできます。技術者は、Rescue 組織の内部または外部からオンライン状態かつ対応可能な技術者をアクティブなセッションに招くことによって問題解決を促進できます。

共同作業には、招待された場合のみ参加できます。

この手順は、自分の組織内で主任技術者から招待されてセッションに参加する場合を前提としています。

管理者は、技術者の監視機能を使って自身を招待できます。参照項目: [技術者の監視](#) 27 ページの。

1. 状態が [招待] になったセッションが、セッションリストに表示されます。このセッションを選択します。
2. セッション ツールバーで、[開始] をクリックして招待を受け入れ、セッションに参加します。



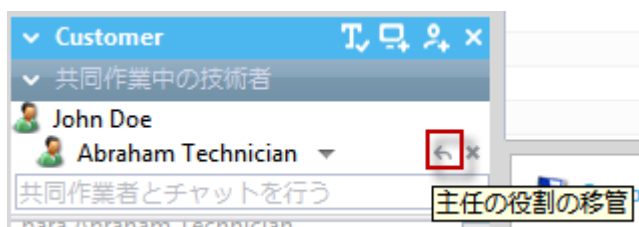
セッションは、[共同作業中] としてセッションリストに表示されます。

3. セッションに参加できる状態になりました。
セッション中の権限は、主任技術者がすべて管理します。参照項目: [共同作業中の技術者の活動](#) 49 ページの。
4. セッションへの参加を終了するには、共同作業パネル (チャット パネルの上部の領域) にある X をクリックします。
セッションは終了しません。主任技術者はアクティブなままです。

共同作業中の主任技術者の活動

共同作業セッションでは、主任技術者は以下の操作を実行できます。

主任技術者の役割の移管	Rescue 組織内部の共同作業中の技術者のみが対象です。共同作業中の外部技術者が主任技術者になることはできません。以下の例では、Chris Jones が Sam Russel に主任の役割を移管しています。
-------------	---

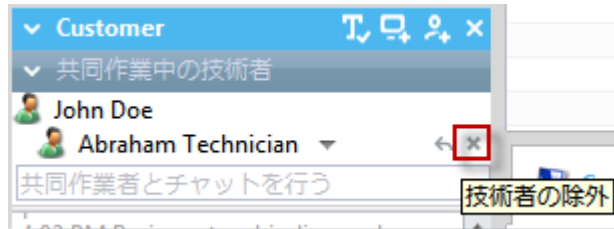


移管をキャンセルする	Rescue 組織内部の共同作業中の技術者のみが対象です。共同作業中の外部技術者が主任技術者になることはできません。以下の例では、Chris Jones が Sam Russel への主任の役割の移管を取り消しています。
------------	--



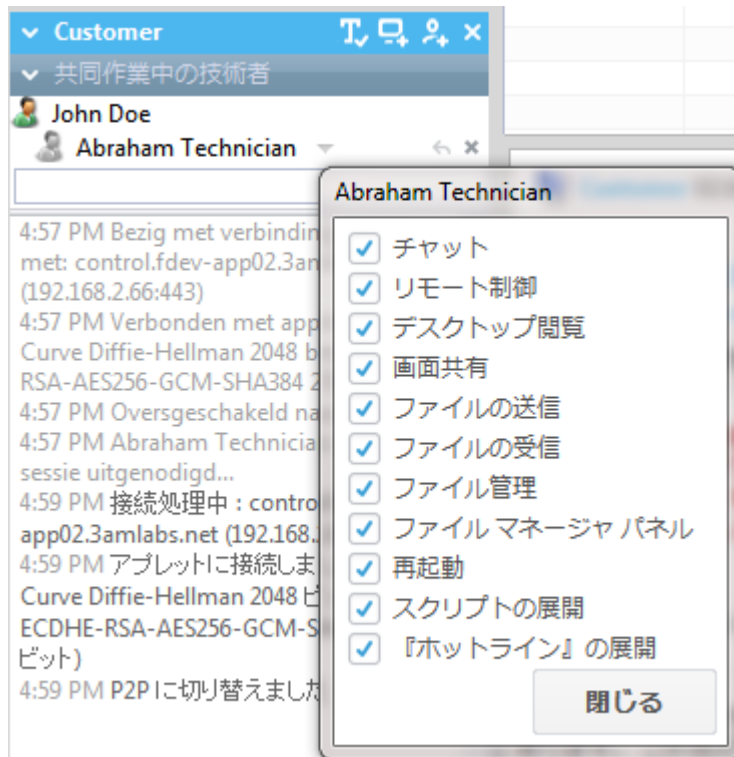
共同作業中の技術者をセッションから削除する

共同作業中の技術者の名前の横にある [X] をクリックします。



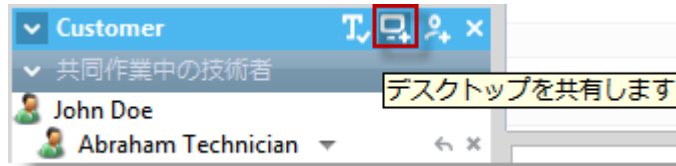
権限を変更する

共同作業中の技術者の名前をクリックして権限を変更します。



画面をユーザーと共有する

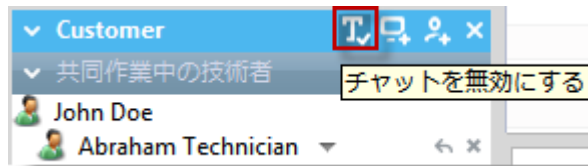
この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合のみ使用できます。



別の技術者を招待する
主任技術者は、管理センターで設定されている権限に応じて、別の内部技術者または外部技術者を招待できます。



チャットの有効化/無効化
この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合にのみ使用できます。



共同作業中の技術者とプライベートなチャットを行う
やり取りはユーザーには表示されません。共同作業中の技術者とのチャットは、ユーザーとのチャットが技術者グループレベルで無効化されている場合でも利用できます。



セッションを保留する
主任技術者がセッションを保留すると、すべての参加者についてセッションが保留になります。

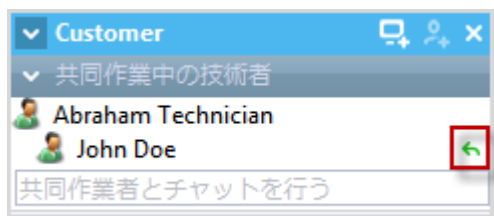
この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合にのみ使用できます。

セッションを終了する
すべての参加者についてセッションが終了します。

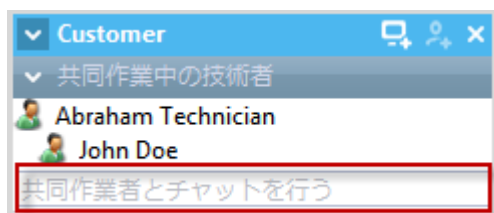
共同作業中の技術者の活動

共同作業セッションでは、共同作業中の技術者は以下の操作を実行できます。

主任技術者からの役割移管 主任の役割を受け入れた技術者は、主任技術者の権限をすべて担うこと
の招待を受け入れる になります。



共同作業中の技術者とプライベートなチャットを行う やり取りはユーザーには表示されません。共同作業中の技術者とのチャットは、ユーザーとのチャットが技術者グループレベルで無効化されている場合でも利用できます。



共同作業セッションへの参加を終了する セッションは終了しません。ほかの技術者はユーザーのサポートを続行できます。

セッションを保留する ほかの技術者はユーザーのサポートを続行できます。

やり取りはユーザーには表示されません。共同作業中の技術者とのチャットは、ユーザーとのチャットが技術者グループレベルで無効化されている場合でも利用できます。

セッションを転送する この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合にのみ使用できます。

画面共有 この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合にのみ使用できます。



制限: 共同作業中の技術者は、アプレットのファイル送信機能を使ってユーザーが送信したファイルを受け取れません。

ユーザーのコンピュータの制御

ユーザーのコンピュータをリモートから制御するには

リモート制御を使って、ユーザーのデバイスを操作します。

要求事項:

組織の技術者グループは、リモート制御セッションを開始する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

Instant Chat,の使用中は、ユーザーが Rescue アプレットをダウンロードするまでリモート制御を開始できない

1. 技術者コンソールの [リモートアクセス] タブで、[リモート制御セッションの起動] をクリックします。
コンピュータ制御の要求を受け入れるか拒否するかがユーザーに求められます。
2. 要求を受け入れるようユーザーに指示します。
リモート制御が開始されます。
3. リモート制御ツールバーを使って、リモート セッションを管理します。
それ以外の作業領域タブはすべて使用可能です。
4. リモート制御を終了するには、リモート制御ツールバーの赤い X をクリックします。
リモート制御が終了するだけで、セッションはアクティブなままです。



注意: セッションを転送または保留すると、リモート制御は終了します。

制御を取得しないでユーザーのデスクトップを表示する方法

デスクトップの閲覧機能を使って、デバイスの制御を取得せずにユーザーのデスクトップを表示します。

要求事項:

- 組織の技術者グループは、デスクトップの閲覧を開始する権限を持つ必要がある
- Instant Chatの使用中は、ユーザーが Rescue アプレットをダウンロードするまでデスクトップの閲覧を開始できない。
- セッションがアクティブであることが必要です。

1. 技術者コンソールの [リモートアクセス] タブで、[デスクトップ閲覧セッションの起動] をクリックします。
ユーザーが要求の承認または拒否を求められたら、承認するようにユーザーに指示します。
2. リモート制御ツールバーを使ってセッションを管理します。
デスクトップ閲覧中は一部のツールバー オプションは無効になります。 それ以外の作業領域タブはすべて使用可能です。
3. デスクトップの閲覧を終了するには、リモート制御ツールバーの赤い X をクリックします。
デスクトップの閲覧が終了するだけで、セッションはアクティブなままです。

リモート制御中のユーザーの権限

ユーザーのコンピュータにアクセスする際は、ユーザーのユーザー権限が引き継がれます。その結果、リモート デバイスを完全にサポートするには、ユーザー権限が足りない状況が起こる場合があります。

この問題を解決するために、Rescue アプレットを Windows システム サービスのローカル システム アカウントまたは Mac OS X デーモンとして実行できます。

この機能が役に立つ状況について、以下の表にまとめます。

ユーザーのオペレーティングシステム	ユーザーの権限
Windows 7、Vista、Server 2008	管理者、ユーザー アカウント制御 (UAC) 有効
Windows 7、Vista、Server 2008	管理者以外
Windows NT ベース	管理者、ただしアクティブ セッションを維持したままユーザーを切り替える必要がある
Windows NT ベース	管理者以外
Mac OS X	管理者、ただしアクティブ セッションを維持したままユーザーを切り替える必要がある
Mac OS X	管理者以外

Rescue アプレットを Windows システム サービスまたは Mac デーモンとして再起動する方法
別の Windows ユーザーまたは Mac ユーザーとしてログオンするには、まずアプレットを Windows システム サービスまたは Mac OS X デーモンとして再起動する必要があります。

ホストの管理者権限を持たないユーザーとアクティブセッションを開いている必要があります。管理者の資格情報を入力できる必要があります。

1. 技術者コンソールの作業領域で、[リモートアクセス] タブ (リモート制御やデスクトップ閲覧の開始に使うタブ) を選択します。
2. [ユーザー名] フィールドと [パスワード] フィールドに、リモート デバイスの有効な管理者資格情報を入力します。



ヒント: [ユーザー名] フィールドにドメイン名を入力する必要がある場合、有効な形式は `username@domain` と `domain\username` です。

3. [アプレットをシステム サービスとして再起動] (または Mac OS X デーモン) をクリックします。カスタマー アプレットが Windows システム サービス (または Mac OS X デーモン) として起動し、再接続されたことがチャット ログに示されます。
4. リモート制御を起動します。
5. 現在のユーザーをログオフしたり、別のユーザーに切り替えても、コンピュータへの接続は維持されます。



ヒント: リモート制御セッション中にログインのダイアログボックスを開くには、Ctrl-Alt-Insert キーボードショートカットを押すか、[Ctrl-Alt-Del] ボタンをリモート制御ツールバーでクリックします。



注: 技術者がアプレットを Windows システム サービスとして再起動する際に使ったセッションが終了すると、Rescue によって技術者はログアウトされます。サポートセッションの終了時にユーザーは元の権限のアカウントに強制的に復帰されるため、セキュリティのリスクは避けられます。

ユーザーのコンピュータを全画面モードで表示するには

全画面モードにすると、ユーザーの画面が技術者の画面全体に表示されます。全画面モードにより、まるでユーザー側のコンピュータの前にいるような操作感を最もリアルに体験できます。

- リモート制御ツールバーで、[全画面表示] ボタンをクリックします。

全画面表示

LogMeIn インターフェイスが最小表示になり、ホスト コンピュータのディスプレイが画面全体に表示されます。リモート制御ツールバーのみが引き続き表示されます。

- 全画面モードを終了するには、[全画面表示] ボタンをもう一度クリックします。



ヒント: ツールバーを常に表示させるには、全画面表示用のリモート制御ツールバーにある画鋲のアイコンをクリックします。



ヒント: ウィンドウの切り替えなしでチャット パネルを表示するには、[チャット ウィンドウを表示する] ボタンをクリックします。



リモート制御セッションをセカンダリ (分離) ウィンドウに表示するには

リモート制御セッションを分離すると、技術者コンソールのメイン ワークスペース外の別ウィンドウにユーザーのコンピュータを表示できます。

- リモート制御ツールバーで、[リモートアクセス] タブの横の [分離] ボタンをクリックします。

リモートアクセス

ユーザの画面が技術者コンソールから切り離されて、新しいウィンドウに表示されます。このウィンドウをセカンダリ ディスプレイに移動できます。

- [リモートアクセス] タブをドラッグアンドドロップして、セッションを分離することもできます。
- セッションを技術者コンソールに戻すには、[リモートアクセス] タブの横の [接続] ボタンをクリックするか、切り離されたウィンドウをクリックします。

リモートアクセス

- リモート制御セッションを常に別のウィンドウで起動するには、[オプション] > [分離セッション ウィンドウを表示] を選択します。

リモート制御中に画面サイズを変更するには

ユーザー側の画面を見やすく表示できます。

1. リモート制御ツールバーで、[表示設定] ボタンをクリックします。
2. 適切な設定を選択します。
 - 原寸大のサイズ – ホスト ディスプレイを、ホスト側のユーザーが見ているサイズと正確に同一のサイズで表示します。このオプションを選択すると、画面全体を見るためにスクロールする必要があります。
 - 画面にサイズを合わせる – スクロールせずに全体を見渡せるように、ホスト ディスプレイ全体をクライアント ディスプレイのサイズに合わせて表示します。
 - ウィンドウに合わせる – ホスト コンピュータの解像度がクライアント側よりも低く設定されている場合でも、ホスト ディスプレイがクライアント ディスプレイの全面に表示されるように拡大します。

オプションを選択すると、表示設定がすぐに適用されます。



ヒント: ホスト ディスプレイの実際のディスプレイ解像度を変更するには、画面のプロパティ (Windows) またはシステム環境設定 (Mac) を編集します。

ユーザー画面の色の品質を変更するには

低い設定を選択すると、リモート制御中に転送される情報の量が最適化されます。逆に、高い設定を選択すると、画像のクオリティが向上します。

1. リモート制御ツールバーで、[表示設定] ボタンをクリックします。
色の品質のオプションが表示されます。
2. 適切な設定を選択します。



ヒント: [カラー設定を自動的に調整する] を選択すると、LogMeIn によって最適な設定が検出されます。

- 最低 – (グレースケール) ダイアルアップ モデムなどの低速回線で接続している場合は、このオプションが最適です。
- 低 – 色の品質を許容範囲に保ちつつ、高いパフォーマンスが得られます。

- 中間の品質 – 色の品質とパフォーマンスの適度なバランスが得られます。
- 高 – 色の再現性に優れていますが、パフォーマンスが低下する可能性があります。
- 自動 – LogMeIn Rescue によって、最適な設定が検出されます。

オプションを選択すると、表示設定がすぐに適用されます。

ユーザー画面を部分的に拡大するには

拡大鏡機能を使うと、ユーザー画面上を移動できるボックスが表示され、その内側が、調整していない高い解像度で表示されます。

拡大鏡は、画面解像度が 100% 未満のときに使用できます。



1. リモート制御ツールバーで、[拡大] ボタンをクリックします。
拡大鏡が有効になります。
2. ボックスをドラッグします。
ボックス内の領域が高い解像度で表示されます。

3. 拡大鏡を無効にするには、[拡大] ボタンをもう一度クリックします。注：拡大鏡の機能は、[原寸大のサイズ] 以上に表示を拡大することができません。

Windows タスク マネージャをユーザーのコンピュータで表示するには (Ctrl+Alt+Del)

リモート セッション中は、技術者のコンピュータで入力された Ctrl+Alt+Del の組み合わせのキーはクライアントに対してのみ有効です。

この機能は、デスクトップの閲覧中は使用できません。

- リモート制御ツールバーで、[タスク マネージャの起動] ボタンをクリックします。Windows タスク マネージャがユーザーのコンピュータで開かれます。

デバイス間でコピーと貼り付けを使用するには (クリップボード同期)

クリップボード同期を使ってリモート制御中のデバイス間で情報を直接コピーし、貼り付けると、時間の節約になり、操作の誤りも避けられます。

この機能は、デスクトップの閲覧中は使用できません。



注: 顧客が BlackBerry スマートフォンを使用している場合、クリップボード同期は機能しません。

- リモート制御ツールバーで、[クリップボード同期オン] を選択します。一方のデバイスでコピーしたものをもう一方に貼り付けることができます。
- すべてのセッションでクリップボード同期を有効にするには、[オプション]>[クリップボード同期の有効化] の順にクリックします。

ローカルおよびリモート キーボード レイアウト (キーボード同期) を使用するには

キーボード同期を使用すると、入力したテキストを、選択したキーボードのレイアウトに合わせて表示できます。

この機能は、デスクトップの閲覧中は使用できません。

1. リモート制御ツールバーで、[キーボード同期] をクリックします。
2. 使用するコンピュータのキーボードのレイアウトに応じて、[ローカル] または [リモート] を選択します。

ユーザー画面で描画を行うには

ホワイトボード機能の鉛筆ツールを起動して、フリーハンドの線をユーザー画面に描画します。

1. リモート制御ツールバーで、[ホワイトボード] アイコンをクリックし、[ホワイトボード オン] を選択します。鉛筆ツールが有効になります。



注: ホワイトボードの使用中はホストを制御できません。

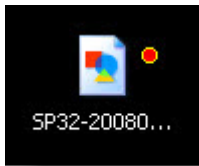
2. ホスト画面で描画を行います。鉛筆ツールを操作すると、ユーザー画面に赤い線が残ります。描画はすべて、技術者コンソールとユーザーのコンピュータの両方に表示されます。

3. 描画した線を消すには、[ホワイトボード] ボタンをクリックし、[描画を消去] または [ホワイトボード オフ] をクリックします。

レーザー ポインターを使用するには

レーザーポインターは、クライアント側のユーザーがホスト画面上で動かして、ホスト側のユーザーに機能を強調して示すことができる小さな赤い点です。

1. リモート制御ツールバーで、[レーザー ポインター] ボタンをクリックし、[レーザー ポインター オン] を選択します。
ホスト側ユーザーには、レーザー ポインターは単なる赤い点に見えます。



注: レーザー ポインターの使用中はホスト コンピュータを制御できません。

2. レーザー ポインターの使用を終了するには、[レーザー ポインター] ボタンを再度クリックし、[レーザー ポインター オフ] を選択します。

セッションを記録する方法

リモート制御中またはデスクトップ閲覧中に行ったすべての画面操作を記録に残すには、以下の手順に従います。

組織の技術者グループは、セッションを記録する権限を持つ必要があります。

1. リモート制御中やデスクトップ閲覧中に、リモート制御ツールバーの [画面記録] アイコンをクリックします。



2. [画面記録の開始] を選択します。
画面記録を保存するフォルダをまだ選択していない場合は、フォルダの選択が求められます。



注: リモート制御セッション中に技術者が画面記録を開始すると、ユーザーにはそれを許可するかどうか確認が求められます。この確認は、ユーザーが以前に自分のコンピュータへのアクセスを技術者に許可した場合でも表示されます。

3. 記録が開始されます。ユーザーの画面上で行うすべての操作が記録されます。
4. 記録を終了するには、[画面記録] ボタンを再度クリックし、[画面記録の終了] を選択します。
画面記録が終了します。セッションは終了しません。

選択した場所に記録が保存されます。



ヒント: 記録ファイルを保存するフォルダを設定するには、[オプション] > [画面記録フォルダ...] を選択します。



注: 記録は、LogMeIn Rescue 管理センターの [設定] タブで設定されたファイル形式で保存されます。ファイルを LogMeIn 独自形式の .rrec 形式で保存した場合は、Windows PC 上の [LogMeIn Rescue AVI コンバータ](#) ツールを使って .avi 形式に変換する必要があります。

リモート制御中にスクリーンをキャプチャする方法

ユーザーのデスクトップのスクリーンキャプチャを作成します。ユーザーのディスプレイ全体のみをキャプチャできます。特定の領域を選択してキャプチャすることはできません。



留意: 技術者の技術者グループは、スクリーンをキャプチャする権限が必要です。

- [リモート制御] ツールバーの [スクリーン キャプチャ] アイコンをクリックします。



ファイル管理の使用

ユーザーのデバイスにあるファイルを操作する方法

ファイル管理を使って、ローカル コンピュータとユーザーのデバイス間でファイルを簡単かつ安全に転送します。

要求事項:

- 組織の技術者グループは、ファイル管理を起動する権限を持つ必要がある
- Instant Chatの使用中は、ユーザーが Rescue アプレットをダウンロードするまでファイル管理を起動できない
- セッションがアクティブであることが必要です。

1. 技術者コンソールの [ファイル管理] タブで、[ファイル管理セッションの起動] をクリックします。
コンピュータ制御の要求を受け入れるか拒否するかがユーザーに求められます。
2. 要求を受け入れるようユーザーに指示します。
ファイル管理 セッションが開始されます。
3. ファイル管理 ツールバーを使って、ユーザーのファイルとフォルダを操作します。
それ以外の作業領域タブはすべて使用可能です。
4. ファイル管理セッションを終了するには、ファイル管理ツールバーの赤い X をクリックします。
ファイル管理 セッションが終了しますが、セッションはアクティブなままです。



注意: セッションを転送または保留すると、ファイル管理 セッションは終了します。

ファイル管理を使ってファイルの移動とソートを行うには

移動とソートのオプションは、ファイル管理ツールバーのドロップダウンメニューから選択します。各項目にショートカット キーが用意されています。



注: ホスト コンピュータのファイルは右側のフレームに、クライアント コンピュータのファイルは左側のフレームに表示されます。Tab キーを使用してフレーム間を移動できます。

オプション	ショートカット	説明
更新	F5	クライアントとホストの両方のコンピュータでフォルダの表示を更新します。
上へ	Backspace	親ディレクトリに移動します。
ドライブ リスト	Ctrl+Backspace	選択したコンピュータで使用可能なルート ドライブのリストを表示します。
左のドライブを選択する	Alt+F1	ファイル管理ウィンドウの左側のフレームに表示するディスク ドライブを選択します。
右のドライブを選択する	Alt+F2	ファイル管理ウィンドウの右側のフレームに表示するディスク ドライブを選択します。
フォルダに進む...	Ctrl+G	この項目をクリックすると、ボックスが開かれ、表示するフォルダまたはディレクトリの名前を入力できます。
名前によるソート	Ctrl+1	ディレクトリの内容をファイル名によってソートします。
種類によるソート	Ctrl+2	ディレクトリの内容をファイルの種類によってソートします。
サイズによるソート	Ctrl+3	ディレクトリの内容をファイルのサイズによってソートします。
日付によるソート	Ctrl+4	ディレクトリの内容をファイル最終変更日によってソートします。
表示...		[すべてのユーザーにフォルダを表示する]、[隠しファイルを表示]、[システム ファイルを表示] を任意の組み合わせで選択します。



ヒント: クリックして、ファイル管理ウィンドウの左/右ペインでローカル ディスク ドライブとリモート ディスク ドライブを切り替えます (ショートカット Alt+1 と Alt+2)。



ファイル管理を使ってコンピュータ間でファイルを転送するには

ファイルを選択して目的のフォルダまでドラッグするだけの単純な方法で、コンピュータ間でファイルを転送できます。この方法を使わない場合、ファイル管理ツールバーで他のオプションを使用します。

オプション	アイコン	ショートカット	説明
コピー		Ctrl+C	既存の場所から選択したファイルまたはフォルダを、選択した別の場所にコピーします。コピーしたファイルまたはフォルダは、両方の場所に存在するようになります。
移動		Ctrl+X	既存の場所からファイルまたはフォルダを切り取り、別の場所に移動します。移動したファイルまたはフォルダは、新しい場所のみに存在するようになります。
現在のフォルダを同期		Ctrl+S	クライアントコンピュータとホストコンピュータにある現在のフォルダの内容が同じになるように両者を更新します。一方のコンピュータにのみ存在するファイルやフォルダは、通常どおりコピーされます。クライアント側とホスト側で異なるファイルを1つ以上含むフォルダが両方にある場合は、新しいほうのファイルがコピーされます。 フォルダは選択されているだけでは不十分で、開いている必要があります。
レプリケーション		Ctrl+R	コピー先フォルダに存在しないファイルやフォルダは通常どおりコピーされます。コピー先フォルダに既に存在するファイルは、ソースフォルダから転送されます。ソースフォルダに存在しないファイルがコピー先フォルダにある場合、それらのファイルは削除されます。 この機能は、ソースフォルダを変更したときにその変更をコピー先フォルダに反映する場合にとっても便利です。

ファイル管理を使ってファイルを編集するには

編集オプションは、[ファイル管理] ツールバーまたはファイルを右クリックして表示されるメニューから選択できます。各オプションにショートカット キーが用意されています。

オプション	アイコン	ショートカット	説明
フォルダの作成		Ctrl+N	選択された場所に新しいフォルダを作成します。
名前の変更		F2	選択されているファイルまたはフォルダの名前を変更します。
削除		Del	選択されているファイルまたはフォルダを削除します。

ファイル管理を使ってファイルを選択するには

ファイル選択オプションは、[ファイル管理] ツールバーから使用できます。各オプションにショートカット キーが用意されています。

オプション	アイコン	ショートカット	説明
ファイルの選択		+ (テンキー上)	複数のファイルの選択に使用できるダイアログ ボックスが表示されます。
ファイルの選択解除		- (テンキー上)	複数のファイルの選択解除に使用できるダイアログ ボックスが表示されます。
すべて選択		Ctrl+A	現在の場所にあるすべてのファイルを選択します。
すべて選択解除		Ctrl+ - (テンキー上)	現在の場所にあるすべてのファイルの選択を解除します。
選択を反転		* (テンキー上)	現在の選択状態を逆転します (選択されていた項目が選択解除され、未選択の項目が選択される)。

システム情報の操作

[システム情報] タブでは、ユーザーのデバイスに関する各種の情報を確認できます (変更はできません)。

システム情報・ダッシュボード

[ダッシュボード] タブには、ユーザーのデバイスの現在の状態がスナップショット形式で表示されます。

アクティブセッション中に [情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

以下の表示専用の情報を参照できます。

システム情報	ユーザーのオペレーティングシステム、BIOS、最後に起動された日時、ログイン中のユーザーなどの詳細な情報が表示されます。
CPU 情報	ホストの CPU の名称、種類、および速度の詳細な情報が表示されます。
メモリ情報	ホストのメモリ サイズと使用状況の完全な内訳を表示します。
ディスク ドライブ	ユーザーのデバイスにある各ディスク ドライブの使用率と空き容量を表示します。
プロセス (CPU あたり上位 5 個)	CPU 時間を最も消費している上位 5 個のプロセスの名前、CPU 使用率、およびメモリ使用量を表示します。
イベント (最新のエラー 5 個)	[情報] 以外の状態を持つ最新の 5 個のイベントをアプリケーション イベント ログとシステム イベント ログから取得して表示します。これは、Windows の管理ツールやイベントビューアを使って表示できる情報と同じものです。
スケジュール済みタスク (最新の 5 個)	Windows のスケジュールされたタスク機能として実行される最新の 5 個のスケジュール実行タスクの一覧を表示します。

システム情報・プロセス

[システム情報]>[プロセス]を選択すると、実行中のプロセスに関する情報が表示されます。この情報は、Windows のタスク マネージャの [プロセス] タグから得られる情報に相当します。

アクティブセッション中に [プロセス情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・サービス

[システム情報]>[サービス]を選択すると、登録されたサービスに関する情報が表示されます。この情報は、Windows の管理ツールの [サービス] タグから得られる情報に相当します。

アクティブセッション中に [サービス情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・アプリケーション

[システム情報]>[アプリケーション]を選択すると、インストールされているプログラムに関する情報が表示されます。この情報は、Windows のコントロール パネルの [プログラムの追加と削除] から得られる情報に相当します。

アクティブセッション中に [アプリケーション情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・対話ユーザー

[システム情報]>[対話ユーザー]を選択すると、このデバイスへのログインにユーザーが使用したアカウントの詳細な情報が表示されます。

ユーザー、ユーザーが所属するグループ、ユーザーの権限に関する情報を参照できます。

アクティブセッション中に [対話ユーザーの情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・ドライバ

[システム情報] > [ドライバ] を選択すると、ドライバに関する情報が表示されます。この情報は、Windows のコントロール パネル > [システム] > [ハードウェア] > [デバイス マネージャ] (各デバイスのプロパティを確認する場合) から得られる情報に相当します。

アクティブセッション中に [ドライバ情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・スタートアップ

[システム情報] > [スタートアップ] を選択すると、デバイスの起動時に開始されたアプリケーションとプロセスに関する情報が表示されます。

レジストリのエントリによって開始されるアプリケーションやプロセスのほか、[スタートアップ] フォルダ (c:\documents and settings\all users\start menu\programs\startup など) に定義されているアプリケーションやプロセスがこれに含まれます。

アクティブセッション中に [スタートアップ情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。

システム情報・イベントビューア

[システム情報] > [イベント ビューア] を選択すると、Windows のコントロール パネル > [管理ツール] > [イベント ビューア] で表示されるものに近いイベント ビューアを使用できます。

最新のアプリケーションイベント、セキュリティイベント、およびシステムイベントが、タブに分割されたインターフェイスで表示されます。イベントは、名前、日付、ソース、イベント、ユーザー、またはコンピュータによってソートできます。

アクティブセッション中に [イベントビューア情報の要求] をクリックすると、データがユーザーのデバイスから取得されます。



ユーザーのデバイスの再起動

[リポート] タブをクリックすると、リモートセッション中にユーザーのデバイスを再起動するためのオプションにアクセスできます。



注: この機能が管理センターの技術者グループレベルで有効化されている場合にのみ使用できます。

再起動オプション	説明
通常の再起動と再接続	ユーザーのデバイスにあるすべてのアプリケーションが通常の手続きで停止され、デバイスが再起動されます。ユーザーは、ハードウェアまたはその他のパスワードを入力する必要があります。その後で、サポート セッションが再開されます。このプロセスが終わるまで、セッションの状態は [再起動中] と表示されます。
セーフモードでの再起動と再接続	ネットワーク機能を有効にしてユーザーのコンピュータをセーフモードで再起動します。セーフモードは、Windows の通常の動

再起動オプション	説明
	作を妨げるシステム クリティカルな問題が発生したときに Windows をロードするための特殊な起動方法です。
緊急の再起動と再接続	<p>このオプションでは、通常の手順を行わずにアプリケーションおよびその他のプロセスを終了するため、保存されていないデータが失われることがあります。ただし、Windows は適切にシャットダウンされ、保留中のファイル操作がディスクに書き出されます。</p> <p> 注意: このオプションは十分に注意して使用してください。ユーザーは、ハードウェアまたはその他のパスワードを入力する必要があります。その後で、サポートセッションが再開されます。</p>
Windows 資格情報の要求	<p>ユーザーが席を離れてデバイスの前にいないときでもデバイスを再起動できるようにするため、ユーザーにはログイン資格情報を入力することが求められます。この情報はユーザーのデバイスに暗号化されて保管されるため、直接取得したり参照することはできません。</p> <p> 制限: ユーザーのデバイスに BIOS パスワードやその他のハードウェアによるセキュリティ構造が設定されている場合、無人の再起動は機能しません。</p>

スクリプトの操作

スクリプトの作成および編集の方法

技術者コンソールでは、スクリプトとリソース ファイルを数の制限なく指定できます。LogMeIn Rescue では、スクリプトをホスト コンピュータの Rescue 一時フォルダに転送し、実行します。

[スクリプトの展開] が、管理センターで技術者グループ レベルで有効になっている

1. コンソールの状態を示す領域で、[ツール] > [スクリプトの管理] の順に選択します。
[スクリプトの管理] ページが表示されます。
2. [新規追加] をクリックします。
3. スクリプトの名前を [スクリプト名] フィールドに入力します。
4. [スクリプト ファイル] フィールドの横にある [参照] をクリックして作成済みのスクリプトを指定します。
このスクリプトは、ローカル コンピュータに存在する必要があります。
5. [リソースファイル] フィールドを使って、スクリプトの実行または補助に必要なほかのファイルを添付します。

リソース ファイルは、スクリプトを介してユーザーに送信されるファイルです。例えば、スクリプトによって ZIP ファイルがユーザーに送信される場合、この ZIP ファイルがリソース ファイルです。

リソース ファイルは、ローカル コンピュータに存在する必要があります。

6. セッション開始時にスクリプトが自動的に実行されるようにするには、[アプレットの開始時に実行する] を選択します。
7. スクリプトを実行するオペレーティング システムを選択します。
8. [保存] をクリックします。
スクリプトは、[スクリプト] タブのローカル スクリプトのセクションに表示され、アクティブ セッション中に展開できるようになります。

スクリプト定義を XML ファイルからインポート、または XML ファイルへエクスポートするには、[インポート] または [エクスポート] をクリックします。

上下の矢印をクリックすると、番号が割り振られたスクリプトの実行順序を変更できます。



留意: [アプレットの開始時に実行する] ボックスがオンになっているスクリプトのみが自動的に実行されます。

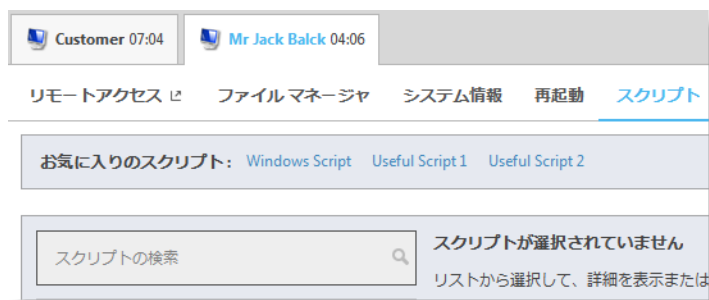


ヒント: サンプルのスクリプトが、[LogMeIn Community Script Repository](#) から使用できます。



ヒント: 頻繁に使用されるスクリプトは、お気に入りに登録すると簡単に見つけることができます。お気に入りに登録するスクリプトの横にある星形のアイコンをクリックします。

そのスクリプトが [お気に入りのスクリプト :] の一覧に表示されます。



最大 5 つのスクリプトをお気に入りのスクリプトに登録できます。

スクリプトを展開するには

アクティブ セッション中にスクリプトを展開するには、以下の手順に従います。

[スクリプトの展開] が、管理センターで技術者グループ レベルで有効になっている

1. [スクリプト] タブをクリックします。
使用可能なスクリプトの一覧が表示されます。
2. 展開するスクリプトを選択します。
3. [展開] をクリックします。
スクリプトが展開されます。



留意: 組み込みスクリプトを手動で実行するには、管理センターで [組み込みスクリプトの実行] 権限が設定されている必要があります。

組み込みスクリプトは、管理者によって管理センターで設定されます。

Rescue ホットライン の展開

ホットラインをユーザーのコンピュータに展開する方法

ホットラインを技術者コンソールからユーザーの PC にインストールします。

要求事項:

- 組織の技術者グループは、ホットラインを展開する権限を持つ必要がある
- Rescue 管理者によって、ホットラインが組織の技術者グループに既に適用されている
- セッションがアクティブであることが必要です。
- ホットラインは Mac に展開できない

1. [ホットライン] タブをクリックします。
2. 次のいずれかのオプションを選択します。
 - [インストール後すぐにホットラインを起動] を選択すると、ユーザーのコンピュータに正常にインストールした後でホットライン アプリケーションを実行します。
 - [リモート デバイスの開始時に毎回ホットラインを起動] を選択すると、ユーザーのデバイスの起動時にホットライン アプリケーションを毎回開くように設定します。



ヒント: ユーザーはホットラインの [設定] > [一般] タブでこの設定をオフにできます。

3. [ホットラインのインストール] をクリックします。
ホットライン インストーラが配置および実行されます。ユーザーに対して、インストーラの展開を許可するかどうか確認が求められることがあります。その場合は、配置を認めるようユーザーに依頼します。

インストールが完了したら、ユーザーはホットラインからセッションを開始できます。

モバイル デバイスのサポート

LogMeIn Rescue+Mobile について

LogMeIn Rescue+Mobile では、リモート サポート技術者が主要なスマートフォン製品に瞬時に接続し、自分の手元にあるかのようにトラブルシューティングを進められます。対応製品は Apple iOS、Android、BlackBerry の各デバイスです。

Rescue+Mobile アドオンを使うと、コストや時間を節約し、初回解決率を高め、スマートフォンやタブレットの使い方をユーザーに示すことができます。

利点

- 主要なスマートフォンのプラットフォームのリモート制御
- 実績豊富なヘルプデスク技術が得られる
- サポート コストを削減できる
- ユーザー満足度を向上できる
- 新たなサービスの利用を促進できる
- 初回の対応による解決率を向上し、「トラブル再現せず」としてデバイスが返却される割合を削減できる
- 重要なユーザーのために難易度の高い問題を解決できる
- 販売店のサポート電話回線を減らすことができる

Click2Fix について

[Click2Fix] タブには、モバイルユーザーがよく直面する問題の分析や解決を行うための技術者用ツールが用意されています。

組織の技術者グループは、モバイル用の Click2Fix を使用する権限を持つ必要があります。

[Click2Fix] タブは、モバイルデバイスとのセッションを開始するたびにデフォルトで表示されます。

ウィジェット	メモ
情報バーと警告バー	<p>青色の情報バーには、デバイスの基本情報(メーカー、デバイスモデル、電話番号)が表示されます。</p> <p>赤色の警告バーには、重大な問題やアクション項目が表示されます。たとえば、バッテリー情報、フラグ付きアプリケーション、最新版でないファームウェアなどが表示されます。</p> <p>フラグ付きアプリの検出:技術者コンソールでは、Android や BlackBerry に接続する際、管理者がアップロードした XML のパラメータ セットに従って、不要なアプリまたは見つからないアプリが自動的に確認されます。</p>

ウィジェット	メモ
	<p>最新版でないファームウェアの検出: 技術者コンソールでは、Android や BlackBerry に接続する際、管理者がアップロードしたファイルに定義されている OS のプロパティに従って、デバイスのファームウェアが自動的に確認されます。また、このファイルには、現在のファームウェアの URL も含まれています。</p>
<p>APN 設定の転送を行うモバイルネットワーク</p>	<p>モバイル ネットワーク情報が表示されます。</p> <p>Android、BlackBerry、および iOS では、[ネットワークセットアップ] をクリックして、定義済みの APN 設定をユーザーのデバイスに送信することもできます。利用可能な設定は、管理者が設定します。</p>
<p>システム</p>	<p>Android、BlackBerry、iOS では、ユーザーのデバイスについての基本情報を閲覧できます。表示される情報は、プラットフォームやデバイスによって異なります。例:</p> <ul style="list-style-type: none"> • システム バージョン • ベースバンド番号 • ビルド番号 • 内部ストレージ • SD カード • IMEI
<p>Web ショートカット</p>	<p>Android、BlackBerry、iOS では、アイコンをプッシュすることで、ユーザーがホーム画面から Web コンテンツにアクセスできます。利用可能なショートカットは、管理者が設定します。</p>
<p>バッテリー</p>	<p>Android、BlackBerry、iOS では、バッテリーの詳細を閲覧できます。</p> <p>Android や BlackBerry では、ユーザーのデバイスのバッテリー使用量を最適化するための設定をプッシュできます。次のような設定があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wi-Fi をオフにする • Bluetooth をオフにする • GPS をオフにする • 明るさの設定を変更する • 画面のタイムアウト時間の設定を変更する
<p>接続</p>	<p>Android、BlackBerry、iOS では、デバイスの Bluetooth、GPS、および Wi-Fi 接続を閲覧できます。</p> <p>また、Android や BlackBerry では、デバイスの Bluetooth、GPS、Wi-Fi の接続管理もできます。</p>
<p>デバイス表示</p>	<p>サポート対象のデバイスの画面を表示します(リモート閲覧とも呼ばれます)。ズームインして、画面で描画を行います。ここでは、サポート対象デバイスにリモート制御を起動することもできます。</p>
<p>QuickNav</p>	<p>Android では、ユーザーのモバイル デバイス上の特定の場所に移動できます。</p>

ウィジェット	メモ
直接 URL	Android、BlackBerry、iOS では、デバイスで自動的に開かれる定義済みまたはカスタムの URL をユーザーに送信できます。
電子メール	Android では、ユーザーのデバイスのデフォルト電子メール アプリに設定されているメールアカウントに関する設定情報を閲覧できます。新しいアカウントを追加することもできます。 iOS では、ユーザーのデバイスのデフォルト電子メール アプリに新しいメールアカウントを追加できます。
アプリケーション	Android では、見つからないアプリケーションまたは不要な (フラグ付きの) アプリケーションを閲覧および管理できます。
プロセス	Android では、デバイス上で実行中のプロセスやアプリケーションを閲覧し、そうしたプロセスやアプリケーションのメモリ使用量を確認できます。選択したプロセスや実行中アプリケーションを強制終了することもできます。



留意: 実際に使用できる機能やその使い方は、Rescue 管理者から付与された権限によって異なります。特定のウィジェットが非アクティブ (灰色) になっている場合は、そのウィジェットの使用権限がありません。

モバイル デバイスへの接続

SMS を使ってモバイル セッションを開始する方法

組織には、有効な Rescue+Mobile アドオン ライセンスが必要です。

組織の技術者グループは、プライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、SMS 接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
2. ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッション リストでセッションを識別するために使用します。
3. [SMS の送信] をクリックします。
ユーザーのプラットフォームがわかっている場合、[新しいセッションの開始] ダイアログボックスのドロップダウン リストを使って、デバイス プラットフォームを手動で設定することもできます。ローカル ブラウザの設定によって、うまく自動検出が行われない場合は、手動による検出が必要になることがあります。
確認用のダイアログ ボックスが開き、入力した電話番号と、SMS (テキスト) メッセージでユーザーに送信された暗証番号の詳細が表示されます。
4. ユーザーは SMS メッセージを開きます。

アプリレットがまだインストールされていなければ、ユーザーがクリックしてダウンロードします。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティングシステムによって異なる場合があります。

5. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始]をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

暗証番号を使ってモバイルセッションを開始する方法

暗証番号を使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

組織には、有効な Rescue+Mobile アドオンライセンスが必要です。

組織の技術者グループは、プライベートセッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、暗証番号接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. セッションツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
2. ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストでセッションを識別するために使用します。
3. [暗証番号] タブを選択します。
4. [暗証番号の作成] をクリックします。
6桁の暗証番号が生成され、[新しいセッションの開始] ウィンドウとセッションログに表示されます。
5. 下記の暗証番号入力サイトへ移動するようにユーザーに指示します。
 - Rescue+Mobile アプリを実行しているデバイスで、ユーザーがこのアプリを起動して暗証番号入力画面を表示します。
 - Rescue+Mobile アプリがインストールされていないデバイスの場合、暗証番号入力サイトは oty.com または rescuemobile.com です。
6. ユーザーが暗証番号を入力します。
アプリレットがまだインストールされていなければ、ユーザーがクリックしてダウンロードします。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティングシステムによって異なる場合があります。

7. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始]をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモートサポートを提供できます。

リンクとメッセージング ツールを使ってモバイル セッションを開始する方法

メッセージング サービスや関連ツールを使ってユーザーに送信したリンクを通じてユーザーのモバイル デバイスに接続するには、以下の手順に従います。

組織には、有効な Rescue+Mobile アドオン ライセンスが必要です。

組織の技術者グループは、プライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、リンク接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。
[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。
2. ユーザーの名前またはその他の識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッション リストでセッションを識別するために使用します。
3. [リンク] タブを選択します。
4. [クリップボードにリンクをコピー] をクリックします。
リンクがクリップボードにコピーされます。
5. リンクをメッセージング ツールに貼り付け、ユーザーに送信します。
6. ユーザーが、メッセージ内のリンクをクリックします。
アプレットがまだインストールされていなければ、ユーザーがクリックしてダウンロードします。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

7. ダウンロードの完了後、[実行] をクリックしてアプレットを実行するようにユーザーに指示します。
アプレットがインストールされると、ユーザーの状態が [接続中] から [待機中] に変わります。
8. セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。
ユーザーの状態が [アクティブ] に変わります。

これ以降、技術者コンソールを使ってリモート サポートを提供できます。

ユーザ側の操作: モバイル アプレット

スマートフォンを使用しているユーザーがセッション中に実行できる操作は次のとおりです。

- チャット
- 詳細なセッション ログの表示
- 特定の操作を実行する権限を技術者に許可または拒否
- 技術者への個別のファイルの送信
- ファイル転送のキャンセル
- リモート制御の終了
- ディスプレイ共有の終了
- ディスプレイ共有を一時停止 (Android または BlackBerry)
- ディスプレイ表示を一時停止 (Android または BlackBerry)
- セッションの終了



注: iPhone ユーザーはチャットが可能です。インスタントチャットセッション中は、技術者から送信されるメール設定ファイルを許可または拒否できます。

モバイル デバイスの制御

Click2Fix からのリモート制御の起動

組織には、有効な Rescue+Mobile アドオン ライセンスが必要です。

組織の技術者グループは、モバイル用の Click2Fix を使用する権限を持つ必要があります。

組織の技術者グループは、リモート制御セッションを開始する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

どのデバイスを制御できますか？

- Android OS のセキュリティ制限事項により、リモート制御を使用できるのは Android 2.3+ デバイスに限定されます (Samsung、HTC、Motorola、Huawei、Sony、Vertu、Kazam、LG、および一部の Lenovo および Positivo デバイス)。
- 技術者は、デバイスの制御を取得しなくても、Android 5.0+ デバイスの画面を閲覧できます (これはリモート閲覧とも呼ばれます)。

1. [デバイス表示] の [Click2Fix] タブで、[新しいウィンドウでリモート制御に切り替え] をクリックして分離ウィンドウを表示します。
ユーザーのデバイスを表示する新しいウィンドウが開きます。
2. ユーザーとチャットしながらデバイスをリモート制御します。
 - コンピュータのキーボードは通常どおりに使います。
 - マウスを使って、モバイル デバイスのキーパッドを制御します。

モバイル デバイスをリモートから制御する際は以下の機能を使用しています。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
ホワイトボード機能	はい	はい	はい
レーザーポインター	はい	はい	はい
スクリーンキャプチャ	はい	はい	はい
画面記録	はい	はい	いいえ

3. セッション ツールバーの [終了] をクリックし、セッションを終了します。

[カスタマー ディスプレイ] タブからのリモート制御

組織の技術者グループは、モバイル用のカスタマー ディスプレイを使用する権限を持つ必要があります。

どのデバイスを制御できますか？

- Android OS のセキュリティ制限事項により、リモート制御を使用できるのは Android 2.3+ デバイスに限定されます (Samsung、HTC、Motorola、Huawei、Sony、Vertu、Kazam、LG、および一部の Lenovo および Positivo デバイス)。
- 技術者は、デバイスの制御を取得しなくても、Android 5.0+ デバイスの画面を閲覧できます (これはリモート閲覧とも呼ばれます)。

1. [カスタマー ディスプレイ] タブで、[リモート制御セッションの起動] をクリックしてリモート制御をアクティブにします。

対応デバイスであれば、ユーザーのデバイスのシミュレーションが表示されます。対応デバイスでない場合は、汎用シミュレーションが表示されます。

2. ユーザーとチャットしながらデバイスをリモート制御します。

- コンピュータのキーボードは通常どおりに使います。
- マウスを使って、モバイル デバイスのキーパッドを制御します。

モバイル デバイスをリモートから制御する際は以下の機能を使用しています。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
ホワイトボード機能	はい	はい	はい
レーザーポインター	はい	はい	はい
スクリーンキャプチャ	はい	はい	はい
画面記録	はい	はい	いいえ

3. セッション ツールバーの [終了] をクリックし、セッションを終了します。

リモート閲覧 (リモート制御なし)

リモート閲覧を使うと、技術者はユーザーの Android 5.0+ デバイスの画面を、デバイスの制御を取得せずに閲覧することができます。

- [Click2Fix] または [カスタマー ディスプレイ] タブの [デバイス表示] で、再生ボタンをクリックします ("ユーザーのデバイスを表示")。ユーザーのデバイスの画面が、[デバイス表示] セクションに表示されます。

QuickNav: モバイル デバイス上の特定の場所に移動

Click2Fix には、技術者がユーザーのデバイス上で特定の設定または場所に移動できる [QuickNav] ウィジェットが用意されています。

組織の技術者グループは、モバイル用の Click2Fix を使用する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

- [QuickNav] の [Click2Fix] タブで、ユーザーのデバイス上で開きたい場所をクリックします。必要な場所が表示されない場合は、[詳細...] をクリックして、利用可能なすべての移動先項目の一覧を表示します。



ヒント: よく使う項目はウィジェットに固定できます。

ユーザーのデバイスで選択した移動先が開かれます。

QuickNav の例

リモート制御あり。ユーザーのデバイスを制御しており、プライバシーの設定を変更する必要があります。何度もクリックしてプライバシー設定まで移動する代わりに、QuickNav の [プライバシー] 移動先項目をクリックします。ユーザーのデバイスで「プライバシー設定」の移動先が開かれます。

リモート制御なし。モバイル デバイス上でユーザーをプライバシー設定まで誘導する必要があります。ユーザーに対してプライバシー設定まで移動するすべての手順を教える代わりに、QuickNav の [プライバシー] 移動先項目をクリックします。ユーザーのデバイスで「プライバシー設定」の移動先が開かれます。ユーザーに対して、必要な設定を変更するように指示します。

モバイル デバイス上の設定の管理

Click2Fix を使用したモバイル デバイス上の設定の管理

[Click2Fix] タブ上の専用ウィジェットを使用すると、技術者はユーザーのモバイル デバイスの設定をすばやく簡単に管理できます。

組織の技術者グループは、モバイル用の Click2Fix を使用する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

モバイル デバイスへの APN 設定のプッシュ方法

この機能は、設定が管理センターに定義されているときのみ利用できます。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [モバイル ネットワーク] ウィジェットで、[ネットワーク セットアップ] をクリックします。
利用可能な定義済みの APN 設定のリストが表示されます。
3. 定義済みの APN から目的の APN を選択して、[プッシュ] をクリックします。
選択された APN 設定がユーザーのモバイル デバイスに転送されます。

Web ショートカット アイコンをプッシュする方法

頻繁に使用するサイトにユーザーがすばやく簡単にアクセスできるように、技術者は、[Web ショートカット] ウィジェットを使用して Web ショートカット アイコンをユーザーのデバイスにプッシュできます。

この機能は、設定が管理センターに定義されているときのみ利用できます。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [Web ショートカット] ウィジェットで、[開始] をクリックします。

利用可能な定義済みの Web ショートカットのリストが表示されます。

3. 定義済みの Web ショートカットから目的のショートカットを選択して、[プッシュ] をクリックします。
選択された Web ショートカットがプッシュされて、ユーザーのデバイスにインストールされます。

直接 URL をプッシュする方法

技術者は、ユーザーのモバイル デバイスのデフォルト ブラウザで自動的に開かれる定義済みまたはカスタムの URL を送信できます。

URL

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [直接 URL] ウィジェットで、[URL を入力してください] ウィンドウにカスタム URL を入力します。
3. [カスタム URL の送信] をクリックします。
カスタム URL が、ユーザーのデバイスのデフォルト ブラウザで自動的に開かれます。

URL

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [直接 URL] で、[その他の定義済みの URL の選択...] をクリックします。
定義済みの URL のリストが表示されます。
3. 目的の URL を選択して、[送信] をクリックします。



ヒント: プッシュする URL が [最近の送信] のリストにある場合は、その URL を選択して、[送信] をクリックします。

選択された定義済みの URL が、ユーザーのデバイスのデフォルト ブラウザで自動的に開かれます。

バッテリーの最適化設定をプッシュする方法

Android や BlackBerry では、ユーザーのデバイスのバッテリー使用量を最適化するための設定をプッシュできます。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [バッテリー] ウィジェットで、[バッテリー使用量を最適化する] をクリックします。
[バッテリー使用量を最適化する] ウィンドウが表示されます。
3. 利用可能な操作からいずれかを選択して、[設定を適用] をクリックします。
 - Wi-Fi をオフにする
 - Bluetooth をオフにする
 - GPS をオフにする
 - 表示の明るさの設定を変更する
 - 画面のタイムアウト時間を設定する

クイック接続設定をプッシュする方法

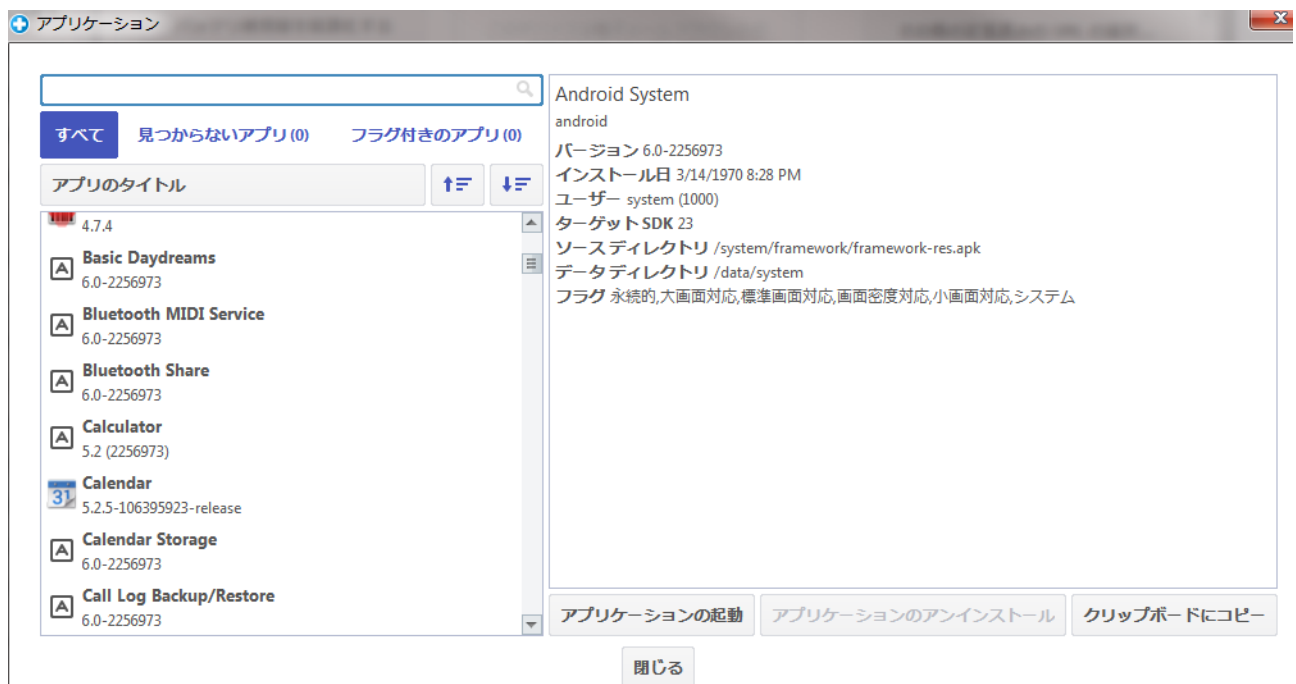
技術者は、Android および Blackberry デバイスの Bluetooth、GPS、および Wi-Fi 接続設定のオンとオフを切り替えることができます。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [接続] で、オンとオフを切り替える接続方法をクリックします。
ユーザーのデバイスで、選択した接続方法のオンとオフが切り替えられます。

見つからないアプリケーションや不要なアプリケーションを管理する方法

この機能は、[グローバル設定] >> [モバイル デバイスの設定] >> [App Checker リストのアップロード] で、App Checker のリストが管理センターにアップロードされているときのみ有効です。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [アプリケーション] ウィジェットで、[すべてのアプリケーションを表示] をクリックします。
[アプリケーション] ウィンドウが表示されます。



3. 以下のオプションから選択します。

オプション	説明
不要なアプリケーションをアンインストールする	この機能は、[グローバル設定] >> [モバイル デバイスの設定] >> [App Checker リストのアップロード] で、App Checker のリストが管理センターにアップロードされているときのみ有効です。 <ol style="list-style-type: none">1. [フラグ付きのアプリ] をクリックします。

オプション

説明

デバイス上のフラグ付きアプリケーションが一覧に表示されます。

2. アンインストールするフラグ付きのアプリケーションを選択し、[アプリケーションのアンインストール] をクリックします。



注: あらかじめ展開されているアプリケーションは、デバイスからアンインストールできません。その場合は、[更新プログラムのアンインストール] ボタンが表示されます。このボタンをクリックすると、該当するアプリケーションの最新の更新プログラムが削除されます。

見つからないアプリケーションの URL を送信する

1. [アプリケーション] ウィンドウで、[見つからないアプリ] をクリックします。

デバイス上の見つからないアプリケーションが一覧に表示されます。

2. ユーザーの支援に関する見つからないアプリケーションを選択し、[URL の送信] をクリックします。

LogMeIn Rescue 管理センターにあるこのアプリケーションの定義済み URL がユーザーのデバイスにプッシュされます。



ヒント: たとえば、見つからないアプリをユーザーが簡単にインストールできるように Google Play におけるそのアプリの URL をプッシュできます。

プロセスや実行中アプリケーションを強制終了する方法

技術者は、パフォーマンス向上のために、選択したアプリケーションやプロセスを強制終了してデバイスのメモリを解放できます。

1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. [プロセス] ウィジェットで、[すべてのプロセスを表示] をクリックします。
デバイス上のすべてのプロセスと実行中アプリケーションを示す [プロセス] ウィンドウが表示されます。
3. プロセスと実行中アプリケーションのどちらを強制するかに応じて、[プロセス] または [実行中アプリケーション] をクリックします。
4. 強制終了するプロセスまたはアプリケーションを選択し、[選択したプロセスを強制終了] をクリックします。
選択したプロセスまたはアプリケーションがユーザーのデバイスで終了します。

➡ 便利な方法: 開始時のウィジェット画面で、技術者は、メモリ使用量が多い上位5つのプロセスおよび実行中アプリケーションを閲覧できます。技術者は、以下の操作を行うだけでそれらのプロセスおよびアプリケーションをどれでも強制終了できます。

1. 開始時のウィジェット画面で、強制終了するプロセスまたはアプリケーションを選択します。
2. [選択したプロセスを強制終了] をクリックします。



ヒント: [プロセス] ウィンドウに表示される情報はカスタマイズできます。[プロセス] ウィンドウに表示される情報を選択するには、一覧のヘッダー行を右クリックし、表示したいカテゴリを選択します。

新しい電子メール アカウントを追加する方法

技術者は、ユーザーのモバイルデバイスのデフォルト電子メールアプリに新しいメールアカウントを追加できます。


1. [Click2Fix] タブをクリックします。
[Click2Fix] ウィジェットが表示されます。
2. 電子メール ウィジェットで、[新しい IMAP/POP3 アカウントを追加] をクリックします。
[新しい電子メールの追加] ウィンドウが表示されます。

新しい電子メールの追加

ここから開始	受信メール	送信メール
電子メール *	サーバーのアドレス *	サーバーのアドレス *
<input type="text" value="ユーザーの電子メールアドレスを"/>	<input type="text" value="受信メールサーバー"/>	<input type="text" value="送信メールサーバー"/>
<input type="button" value="ドメイン固有の設定を取得する"/>	<input type="text" value="IMAP4"/> <input type="text" value="ポート *"/> <input type="text" value="ポート"/>	<input type="text" value="SMTP ポート *"/> <input type="text" value="ポート"/>
パスワード	<input type="checkbox"/> SSL を使用する	<input type="checkbox"/> SSL を使用する
<input type="text" value="パスワード"/>	<input type="checkbox"/> TLS を使用する	<input type="checkbox"/> TLS を使用する
アカウント名	<input type="checkbox"/> すべての証明書を承認	<input type="checkbox"/> すべての証明書を承認
<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 認証が必要	<input checked="" type="checkbox"/> 認証が必要
アカウントの説明	ユーザー名 *	ユーザー名 *
<input type="text"/>	<input type="text" value="ユーザー名"/>	<input type="text" value="ユーザー名"/>
	パスワード *	パスワード *
	<input type="text" value="パスワード"/>	<input type="text" value="パスワード"/>
	IMAP パスのプレフィックス	署名
	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/> 電子メール到着時に通知	
	<input type="button" value="適用"/> <input type="button" value="閉じる"/>	

* 必須

3. 情報を各フィールドに入力します。
4. [適用] をクリックします。
ウィンドウの最下部に、設定が転送されましたという通知が表示されます。新しい電子メールアカウントの設定がユーザーのデバイスで正しく行われます。

 **便利な方法:** 設定時間を短縮するには、追加したいアカウントの電子メールアドレスをメールフィールドに入力します。[ドメイン固有の設定を取得する] をクリックします。主要な電子メールサービス プロバイダの場合は、メール ウィジェットによって設定フィールドが自動的に入力されます。そのため、メール アカウントのパスワードを送信するだけで済みます。

デバイスの設定からモバイル デバイスに設定をプッシュする

[デバイスの設定] タブを使って、ユーザーのモバイル デバイスの設定を変更します。

組織には、有効な Rescue+Mobile アドオン ライセンスが必要です。

組織の技術者グループは、モバイル デバイスを設定する権限を持つ必要があります。

Android および iOS では、管理センターの [設定] タブの [モバイル デバイス設定] で、追加の権限が必要です。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. 技術者コンソールの [デバイスの設定] タブを選択します。
利用可能な設定が表示されます。
2. 利用可能な設定からいずれかを選択します。

プラットフォーム	利用可能なタブ
Android	<ul style="list-style-type: none"> • Wi-Fi 設定 • APN 設定
iOS	<ul style="list-style-type: none"> • 電子メールの設定 • Exchange ActiveSync 設定 • アクセス ポイント設定 • パスコード設定 • 制限設定 • Web クリップ設定 • Wi-Fi 設定
BlackBerry	<ul style="list-style-type: none"> • 電子メールの設定

3. [設定の要求] をクリックして、ユーザーのデバイスで利用可能な設定を表示します。



重要: Wi-Fi を有効にする必要があります。

設定が表示されます。

4. [設定のプッシュ] をクリックします。



留意: Wi-Fi を有効にする必要があります。

ほとんどのオペレーティングシステムでは、設定をプッシュするとすぐにユーザーのデバイスに適用されます。



重要: iOSを使用するユーザーに対しては、プロファイルのインストールが求められることがあります。

モバイル デバイス上のファイルの管理

ファイル管理を使って、ローカル コンピュータとユーザーのデバイス間でファイルを簡単かつ安全に転送します。

対応プラットフォーム:

- Android
- BlackBerry
- iOS では利用できません

その他の要件:

- 組織の技術者グループは、ファイル管理を起動する権限を持つ必要があります。
- セッションがアクティブであることが必要です。

1. 技術者コンソールの [ファイル管理] タブで、[ファイル管理 セッションの起動] をクリックします。

デバイスを制御する要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されることがあります。その場合は、要求を受け入れるようにユーザーに依頼します。

ファイル管理 セッションが開始されます。

2. ファイル管理 ツールバーを使って、ユーザーのファイルとフォルダを操作します。それ以外の作業領域タブはすべて使用可能です。
3. ファイル管理セッションを終了するには、ファイル管理ツールバーの赤いXをクリックします。ファイル管理セッションが終了しますが、セッションはアクティブなままです。



注: ファイル マネージャによってデバイスの SD カードからファイルを移動したり削除したりできますが、デバイスのメモリに対するそうした操作はできません。Android デバイスのメモリからは、ローカル ドライブへのファイルのコピーのみ行えます。

モバイル デバイスのシステム情報を操作する

Click2Fix 経由でモバイル システム情報を操作する

Click2Fix 経由でモバイル システム情報を表示する

[Click2Fix] タブには、技術者がユーザーのデバイスのさまざまな側面を分析するのに便利なツールが用意されています。特定の機能を持つウィジェットを使用すると、技術者はモバイルデバイスから特定のデータを取得できます。

組織の技術者グループは、モバイル用の Click2Fix を使用する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

情報バーと警告バー

セッションを開始すると、すぐにモバイル デバイスについての最も重要な情報が表示されます。

青色の情報バーには、デバイスの基本情報が表示されます。例:

- 製造元
- デバイス モデル
- 電話番号

赤色の警告バーには、重大な問題やアクション項目が表示されます。例:

- バッテリー情報 (電力レベル、温度)
- フラグ付きアプリケーションおよび見つからないアプリケーション
- 最新版でないファームウェアやルート化されたファームウェア

バッテリーの警告は、次のハードコードされた設定によって発生します。

バッテリーの電力が「非常に低い」	< 20%
バッテリーの温度が「加熱」	> 55 °C

App Checker

技術者コンソールでは、Android や BlackBerry デバイスとのセッションを開始する際、管理センターにアップロードされている XML ファイルのパラメータセットに従って、アプリが確認されます。

ファームウェア チェッカー

技術者コンソールでは、Android、BlackBerry、および iOS デバイスとのセッションを開始する際、管理センターにアップロードされているファイルに定義されている OS のプロパティに従って、ファームウェアが自動的に確認されます。また、このファイルには、現在のファームウェアの URL も含まれています。

モバイル ネットワーク情報

Android、BlackBerry、iOS デバイスでは、技術者はユーザーのデバイスのネットワーク情報を閲覧できます。プラットフォームによって、次のような情報を閲覧できます。

- ホーム オペレータ

- ローミング オペレータ
- 接続の種類
- 信号強度

[信号強度] は、次のハードコードされた設定によって判断されます。

高	... -90 dBm
中	-100 ~ -91 dBm
低	-110 ~ -101 dBm
非常に低い	- 111 dBm 以下

システム情報

Android、BlackBerry、iOS デバイスでは、技術者はユーザーデバイスの基本システム情報を閲覧できます。プラットフォームによって、次のような情報を閲覧できます。

- システムバージョン
- ベースバンド番号
- ビルド番号
- メモリ
- 内部ストレージ
- SD カード
- IMEI

接続情報

技術者は、Bluetooth、GPS、Wi-Fi の接続状態を閲覧できます。

バッテリー状態情報

Android、BlackBerry、iOS デバイスでは、技術者は基本的なバッテリーの詳細を閲覧できます。

プロセス情報

技術者は、Android デバイス上で実行中のプロセスやアプリケーションを閲覧し、そうしたプロセスやアプリケーションのメモリ使用量を確認できます。

アプリケーション情報

この機能は、[グローバル設定] > [モバイル デバイスの設定] > [App Checker リストのアップロード] で、App Checker のリストが管理センターにアップロードされているときのみ有効です。

技術者コンソールでは、Android デバイスに接続する際、管理センターにアップロードされている XML ファイル内の設定パラメータに従って、見つからないアプリや不要な(フラグ付きの)アプリがないかチェックします。

電子メール情報

技術者は、ユーザーのモバイルデバイスのデフォルト電子メールアプリに設定されているメールアカウントに関する設定情報を閲覧できます。

デフォルト電子メールアプリに設定されているメールアカウントがウィジェットに一覧表示されます。設定パラメータを閲覧したいアカウントの横にある目の形をしたアイコンをクリックします。

[システム情報] タブでモバイル システム情報を操作する

モバイル デバイスの一般的なシステム情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティング システムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
システム情報	はい	はい	はい
OS	はい	はい	はい
デフォルト ブラウザのパス	いいえ	いいえ	いいえ
デバイス モデル	はい	はい	はい
デバイス画面	はい	はい	はい
デバイスの暗証番号	いいえ	はい	いいえ
ロケールと時間帯	いいえ	はい	いいえ

モバイル デバイスの CPU 情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティング システムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
CPU 情報	いいえ	いいえ	いいえ

モバイル デバイスのメモリ情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティングシステムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
メモリ情報	はい	はい	はい

モバイル デバイスのワイヤレスおよびネットワーク情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティングシステムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
ワイヤレスおよびネットワーク情報	はい	はい	いいえ
無線デバイスの製造元	いいえ	いいえ	いいえ
電話番号	はい	はい	いいえ
電話番号 / IMEI 番号	はい	はい	いいえ
加入者番号	はい	はい	いいえ
現在のオペレータ	はい	はい	いいえ
ネットワーク接続の種類 (GSM/CDMA)	はい	はい	いいえ
信号強度	いいえ	はい	いいえ

モバイル デバイスのバッテリーおよび消費電力情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

3. ユーザーのオペレーティングシステムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
バッテリー情報	はい	はい	はい
電源	はい	はい	はい
充電状態	はい	はい	はい
バッテリー残量 / 残り時間	はい	はい	はい
電圧	はい	はい	いいえ
電流ドレイン	いいえ	いいえ	いいえ
平均電流ドレイン	いいえ	いいえ	いいえ
温度	はい	はい	いいえ
種類	はい	いいえ	いいえ
バックアップ充電状態	いいえ	いいえ	いいえ

モバイル デバイスのストレージ / ディスク ドライブ情報を表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティングシステムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
ストレージ / ディスク ドライブ	はい	はい	はい

モバイル デバイスの上位 5 個のプロセスを表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

1. [システム情報] タブで、[ダッシュボード] をクリックします。
システム情報のダッシュボードが表示されます。
2. [情報の要求] をクリックして、データをユーザーのデバイスから取得します。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。
3. ユーザーのオペレーティングシステムによって、以下の表示専用の情報を参照できます。

	Android	BlackBerry	Apple iOS
プロセス上位 5 個	いいえ	いいえ	はい

モバイル デバイス上で実行されているシステム プロセスを表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android
- BlackBerry
- iOS

1. [システム情報] タブで、[プロセス] をクリックします。
2. ユーザーのデバイスからデータを取得するには、[プロセス情報の要求] をクリックします。要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

デバイスで実行されているすべてのプロセスが表示されます。

モバイル デバイスのプロセスを終了する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android

1. [システム情報] タブで、[プロセス] をクリックします。
2. ユーザーのデバイス上で選択したプロセスを終了するには、[終了プロセス] をクリックします。

ユーザーのデバイスで選択したプロセスが終了します。

モバイル デバイス上に登録されているサービスを表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android
- BlackBerry (サービス ブック)
- iOS では利用できません

1. [システム情報] タブで、[サービス] をクリックします。
2. ユーザーのデバイスからデータを取得するには、[サービス情報の要求] をクリックします。要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

デバイスに登録されているすべてのサービスが表示されます。

モバイル デバイス上にインストールされているアプリケーションを表示する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android
- BlackBerry (サービスブック)
- iOS では利用できません

1. [システム情報] タブで、[アプリケーション] をクリックします。
2. ユーザーのデバイスからデータを取得するには、[アプリケーション情報の要求] をクリックします。
要求を受け入れるか拒否するように促すメッセージがユーザーに対して表示されます。

デバイスにインストールされているすべてのアプリケーションが表示されます。

モバイル デバイスのアプリケーションを起動する方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android

1. [システム情報] タブで、[アプリケーション] をクリックします。
2. ユーザーのデバイス上でアプリケーションを起動するには、[アプリケーションの起動] をクリックします。

アプリケーションがユーザーのデバイスで実行されます。

モバイル デバイスからアプリケーションをアンインストールする方法

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android

1. [システム情報] タブで、[アプリケーション] をクリックします。
2. ユーザーのデバイスからアプリケーションをアンインストールするには、[アプリケーションのアンインストール] をクリックします。

アプリケーションがユーザーのデバイスからアンインストールされます。

モバイル デバイスの最近のイベントを表示する方法 - Logcat

アプリケーション、セキュリティ、およびシステムのイベントを表示します。

組織の技術者グループは、システム情報を表示する権限を持つ必要があります。

セッションがアクティブであることが必要です。

対応プラットフォーム:

- Android

1. [システム情報] タブで、[Logcat] をクリックします。
2. ユーザーのデバイスの最近のイベントを表示するには、[Logcat の要求] をクリックします。

Logcat が表示されます。最新のアプリケーション イベント、セキュリティ イベント、およびシステム イベントが、タブに分割されたインターフェイスで表示されます。イベントは、名前、日付、ソース、イベント、ユーザー、またはコンピュータによってソートできます。

Android デバイスのサポート

この項目では、Rescue+Mobile を使用して Android デバイスのサポートを行う方法についてまとめます。



留意: 技術者が実際に利用できる機能のセットは、管理センターでグループレベルで設定されます。

どのデバイスを制御できますか?

- Android OS のセキュリティ制限事項により、リモート制御を使用できるのは Android 2.3+ デバイスに限定されます (Samsung、HTC、Motorola、Huawei、Sony、Vertu、Kazam、LG、および一部の Lenovo および Positivo デバイス)。
- 技術者は、デバイスの制御を取得しなくても、Android 5.0+ デバイスの画面を閲覧できます (これはリモート閲覧とも呼ばれます)。

Android 用 Rescue+Mobile アプリ

ユーザーは、Android 用 Rescue+Mobile アプリを持っている必要があります。このアプリは Google Play、または接続中に技術者から送信されるリンクをクリックしてダウンロードできます。

接続方法

- SMS
- 暗証番号
- リンクとメッセージング ツール
- 電子メール



ヒント: Android デバイスでリモートサポートセッションを開始する方法の詳細は、[『LogMeIn Rescue の詳細な接続ガイド』](#)をご覧ください。

[Click2Fix] タブ

[Click2Fix] タブには、モバイルユーザーがよく直面する問題の分析や解決を行うための技術者用ツールが用意されています。

Android デバイスとの Rescue セッションでは、次のウィジェットを利用できます。

情報バーと警告バー	基本的なデバイス情報、および大きな問題やアクション項目が表示されます。
モバイル ネットワーク	モバイル ネットワーク情報が表示されます。定義済みの APN 設定をプッシュできます。
システム	ユーザーのデバイスについての基本情報(システムバージョン、ベースバンド番号、ビルド番号、IMEI など)が表示されます。

Web ショートカット	ユーザーがホーム画面から Web コンテンツにアクセスできるようにするアイコンをプッシュできます。
バッテリー	バッテリーの詳細が表示され、バッテリーの利用を最適化するのに役立つ設定をプッシュできます。
接続	デバイスの Bluetooth、GPS、および Wi-Fi 接続を表示および管理できません。
直接 URL	デフォルトブラウザに表示される定義済みまたはカスタムの URL をユーザーに送信できます。
デバイス表示	ユーザーのデバイスのシミュレーションが表示されます。サポートされているデバイスでは、技術者はリモート制御セッションを開始することもできます。
QuickNav	ユーザーのモバイル デバイス上の特定の場所に移動できます。
プロセス	Android デバイス上で実行中のプロセスやアプリケーションを閲覧し、そうしたプロセスやアプリケーションのメモリ使用量を確認できます。選択したプロセスや実行中アプリケーションを強制終了できます。
アプリケーション	見つからないアプリケーションまたは不要な (フラグ付きの) アプリケーションを閲覧および管理できます。
電子メール	ユーザーのデバイスのデフォルト電子メールアプリに設定されているメールアカウントに関する設定情報を閲覧できます。新しいアカウントを追加できます。

[カスタマー ディスプレイ] タブ

リモート制御セッションの起 動	ユーザーのデバイスを表示および制御できます。権限に応じて、次のような機能を利用して Android を制御できます。 <ul style="list-style-type: none"> • チャット • ホワイトボード機能 • レーザー ポインター • スクリーン キャプチャ • 画面記録
ディスプレイ閲覧セッション の起動	ユーザーのデバイスが表示されます。権限に応じて、次のような機能を利用して Android を制御できます。 <ul style="list-style-type: none"> • ホワイトボード機能 • レーザー ポインター

[システム情報] タブ

ダッシュボード	[ダッシュボード] タブでは、次の情報にアクセスできます。 <ul style="list-style-type: none"> • システム情報 (OS、ベースバンド番号、ビルド番号、デバイス モデルなど) • メモリ情報 • ワイヤレスおよびネットワーク情報
---------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • バッテリおよび消費電力情報 • ストレージ情報
プロセス	ユーザーのデバイスで実行されているプロセスを表示および終了できます。
サービス	ユーザーのデバイスに登録されているサービスが表示されます。
アプリケーション	ユーザーのデバイスにインストールされているすべてのアプリケーションが表示されます。アプリケーションを起動およびアンインストールできます。
Logcat	ユーザーのデバイスの最近のイベントを表示できます。

[ファイル管理] タブ

ユーザーと技術者との間でファイルを転送できます。

[履歴とノート] タブ

ノートの追加/編集	セッション中にノートを作成して、保存できます。
[履歴とノート] の機能	現在セッション中のデバイスのアクティブ セッションまたは以前のセッションで作成されたセッション ログやノートを表示できます。

iOS デバイスのサポート

この項目では、Rescue+Mobile を使用して iOS デバイス (iPhone、iPad、iPod touch) のサポートを行う方法についてまとめます。



留意: 技術者が実際に利用できる機能のセットは、管理センターでグループレベルで設定されます。

iOS 用 Rescue+Mobile アプリ

すべての機能を利用するためには、ユーザーのデバイスで iOS 用 Rescue+Mobile アプリが実行されている必要があります。このアプリは、ユーザーが App Store からダウンロードする必要があります。

ユーザーが iOS 向けの Rescue アプリを持っている場合、Rescue+Mobile 技術者は設定をプッシュし、システム情報を表示できます。それ以外の場合、技術者はインスタント チャットを使用して Safari でセッションを実行し、設定のプッシュのみを実行できます。

接続方法

- SMS
- 暗証番号
- リンクとメッセージング ツール
- 電子メール



ヒント: iOS デバイスでリモート サポート セッションを開始する方法の詳細は、『[LogMeIn Rescue の詳細な接続ガイド](#)』をご覧ください。

[Click2Fix] タブ

[Click2Fix] タブには、モバイルユーザーがよく直面する問題の分析や解決を行うための技術者用ツールが用意されています。

アプリが実行されている iOS デバイスとの Rescue セッションでは、次のウィジェットを利用できません。

情報バーと警告バー	基本的なデバイス情報、および大きな問題やアクション項目が表示されます。
モバイル ネットワーク	モバイル ネットワーク情報が表示されます。定義済みの APN 設定をプッシュできます。
システム	ユーザーのデバイスについての基本情報が表示されます。
Web ショートカット	ユーザーがホーム画面から Web コンテンツにアクセスできるようにするアイコンをプッシュできます。
バッテリー	バッテリーの詳細が表示されます。
接続	デバイスの Bluetooth、GPS、および Wi-Fi 接続が表示されます。
直接 URL	自動的に表示される定義済みまたは カスタムの URL をユーザーに送信できます。
プロセス	実行中のプロセスおよびアプリケーションで使用されている利用可能メモリ量を閲覧できます。
電子メール	デフォルト電子メール アプリに新しいメール アカウントを追加できます。

[カスタマー ディスプレイ] タブ

リモート制御セッションの起動 ユーザーのデバイスを表示および制御できます。権限に応じて、次のような機能を利用して iOS を制御できます。

- チャット
- ホワイトボード機能
- レーザー ポインター

ディスプレイ閲覧セッションの起動 ユーザーのデバイスが表示されます。権限に応じて、次のような機能を利用して iOS に関する情報を閲覧できます。

- ホワイトボード機能
- レーザー ポインター

[システム情報] タブ

ダッシュボード [ダッシュボード] タブでは、次の情報にアクセスできます。

- システム情報 (OS、デバイス モデル、デバイス画面)

- メモリ情報
- ワイヤレスおよびネットワーク情報
- バッテリーおよび消費電力情報
- ストレージ情報
- プロセス (CPU あたり上位 5 個)

プロセス ユーザーのデバイスで実行されているプロセスが表示されます。

[デバイスの設定] タブ

- 電子メールの設定
- Exchange ActiveSync 設定
- アクセス ポイント設定
- パスコード設定
- 制限設定
- Web クリップ設定
- Wi-Fi 設定

[履歴とノート] の機能

ノートの追加/編集 セッション中にノートを作成して、保存できます。

[履歴とノート] の機能 現在セッション中のデバイスのアクティブ セッションまたは以前のセッションで作成されたセッション ログやノートを表示できます。

BlackBerry デバイスのサポート

管理センターで設定されている権限に応じて、BlackBerry デバイスに接続したときに次の機能を利用できます。

- [システム情報] タブ
- 履歴とノート タブ
- [デバイスの設定] タブ (電子メールの設定)
- ホット キー
- チャット
- ユーザー サービス規約 (管理者作成)
- [Click2Fix] タブ

BlackBerry デバイスのアクセス許可の設定方法

場合によっては、ユーザーがモバイル アプレットに適切なアプリケーションの許可を与えないと、アプレットが機能しないことがあります。ユーザーに次の手順を実行してもらってください。



注: 集中管理された BlackBerry IT ポリシーによって、ユーザーが設定を変更できない場合があります。

1. デバイスで実行されている BlackBerry OS によって、次のいずれかを行います。
 - OS5 以前を実行しているデバイスでは、デバイスのオプションで [Applications (アプリケーション)] をクリックします。 [Applications (アプリケーション)] メニューが見当たらない場合は、[Advanced Options (詳細オプション)] > [Applications (アプリケーション)] をクリックします。
 - OS6以降を実行しているデバイスでは、[Option (オプション)] > [Device (デバイス)] > [Application Management (デバイス管理)] をタップします。
2. LogMeIn Rescue アプリケーションを強調表示します。
3. [Menu (メニュー)] キーを押し、[Edit Permissions (アクセス許可の編集)] を選択します。
4. 次のアクセス許可を [Allow (許可)] に設定します。
 - [Connections (接続)] > [Carrier Internet (通信事業者インターネット)]、[Company Network (社内ネットワーク)]、[Wi-Fi (Wi-Fi)]
 - [Interactions (操作)] > [Interprocess Communication (プロセス間通信)]、[Device Settings Modification (デバイスの設定変更)]、[Module Management (モジュール管理)]、[Keystroke Injection (キー入力の挿入)]、[Screen Capturing (スクリーンキャプチャ)]、[Security Timer Reset (セキュリティ タイマーのリセット)]
 - [User Data (ユーザー データ)] > [Files (ファイル)]、[Key Store (鍵ストア)]



注: アクセス許可として、[Connections (接続)]、[Interactions (操作)] および [User Data (ユーザー データ)] しか表示されない場合があります。



ヒント: ユーザーがアクセス許可をうまく設定できない場合は、アプレットのダウンロード処理時に、ダウンロードを開始する前に [Set application permissions (アプリケーションの許可の設定)] を選択してアクセス許可の設定にアクセスすることができます。一般に、必要なすべてのアクセス許可が自動的に設定されるので、この機能はトラブルシューティング作業の一環としてのみ使用してください。



BlackBerry スマートフォンへのアプレットのワイヤレス展開

詳細については、Knowledge Base (LogMeIn社提供の英文ページです) [「How do I configure LogMeIn Rescue+Mobile over BlackBerry Enterprise Server\(BES\)? \(BlackBerry Enterprise Server \(BES\) 経由で LogMeIn Rescue+Mobile を設定する方法\)」](#) を参照してください。

BlackBerry からアプレットをアンインストールする方法

BlackBerry デバイスからモバイルアプレットをアンインストールするには、次の手順に従ってください。

BlackBerry OS5 以前を実行しているデバイスで、次の操作を行います。

1. [Home (ホーム)] メニューから、[Options (オプション)] 画面を開きます。
2. > [Advanced Options (詳細オプション)] > [Application (アプリケーション)] > [LogMeIn Rescue (LogMeIn Rescue)] > [Delete (削除)] > [Delete Confirm (削除の確認)] を選択します。



注: [Advanced Options (詳細オプション)] と [Applications (アプリケーション)] が [Options (オプション)] 画面の同じレベルにあることがあります。

再起動が必要な場合があります。

BlackBerry OS6 以降を実行しているデバイスで、次の操作を行います。

1. [Home (ホーム)] 画面で、[LogMeIn Rescue] をタップ後、長押しします。
2. [Delete (削除)] をタップします。

BlackBerry の高度な接続の設定について

BlackBerry のユーザーは、暗証番号の入力画面から高度な接続の設定にアクセスできます。この機能は、BES、Wi-Fi、および APN (ネットワークで APN の設定を利用できる場合) の接続の問題をトラブルシューティングするときに役立ちます。



接続の種類ごとに、次のオプションを設定できます。

無効	アプリはこの接続を使用しません。
有効	アプリはこの接続を使用します。
強制	アプリはこの接続を最初に使用します ([Forced (強制)] に設定できるオプションは一度に1つだけです)。

APN の場合、ユーザーは直接 TCP インターネット接続用のサービス プロバイダの APN 設定を入力できます。

Rescue Lens によるサポートの提供

Rescue Lens は 組み込み型の VoIP を備えた LogMeIn のビデオ対応サポートソリューションです。Rescue Lens を使用すると、サポート技術者は、ユーザーのモバイルデバイスのカメラを使用して、技術者コンソールにライブ カメラ映像を安全に入力することができます。これにより、サポート技術者は、ユーザーが直面している実際の状況を確認しながら、複雑なセットアップ、設定、トラブルシューティングといった問題解決のサポートを実施できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。

Rescue Lens セッションの開始

暗証番号を使って Rescue Lens セッションを開始する

暗証番号を使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

技術者によるセッションの開始

必要な権限:

- 組織の技術者グループには、Rescue Lens セッションを開始する権限が必要です。
- 組織の技術者グループは、プライベート セッションを開始する権限を持つ必要があります。
- 組織の技術者グループには、暗証番号接続方法を使用する権限が必要です。

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。

[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。

3. セッションの種類として [Rescue Lens] を選択します。
4. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストに表示されます。
5. [暗証番号] タブを選択します。
6. [暗証番号の作成] をクリックします。
6桁の暗証番号が生成され、[新しいセッションの開始] ウィンドウとセッションログに表示されます。



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

ユーザーによる Rescue Lens アプリの起動

暗証番号が生成されたら、ユーザーがアプリを入手済みかどうか確認します。ユーザーは、この暗証番号をアプリで使用することになります。

1. ユーザーに、Rescue Lens アプリを起動するよう指示します (アプリは Google Play または App Store から入手できます)。



ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

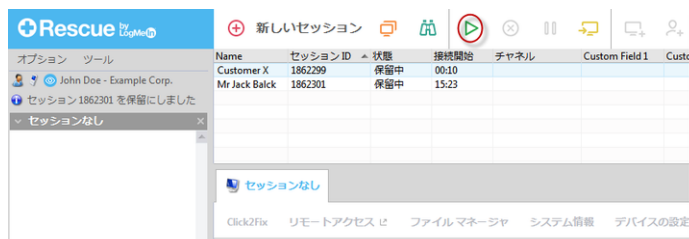
2. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。

3. ユーザーに暗証番号の入力を指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
4. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。

技術者によるユーザーのサポート

ユーザーが Rescue Lens アプリを起動し、有効な暗証番号を入力し、エンドユーザー ライセンス契約に同意すると、セッションが技術者コンソールに表示されます。

セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始]をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。



SMS を使って Rescue Lens セッションを開始する

暗証番号を含む SMS を使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

技術者によるセッションの開始

必要な権限：

- 組織の技術者グループには、Rescue Lens セッションを開始する権限が必要です。
- 組織の技術者グループは、プライベートセッションを開始する権限を持つ必要があります。
- 組織の技術者グループは、SMS 接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。

[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。

3. セッションの種類として [Rescue Lens] を選択します。
4. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストに表示されます。
5. [SMS] タブを選択します。
6. ユーザーの電話番号をTo: (To:) フィールドに入力します。
暗証番号を含む SMS がこの電話番号に送信されます。
7. [SMS の送信] をクリックします。
6 桁の暗証番号が生成され、SMS でユーザーに送信されます。暗証番号は [新しいセッションの開始] ウィンドウにも表示されます。



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

ユーザーによる Rescue Lens アプリの起動

1. ユーザーに SMS メッセージを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。



注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティング システムによって異なる場合があります。

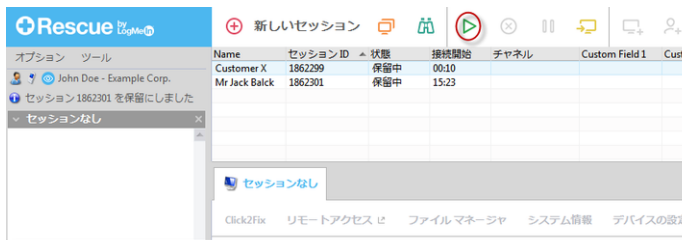
ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ]または[OK]をタップできます。

2. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK]をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
3. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。

技術者によるユーザーのサポート

ユーザーが Rescue Lens アプリを起動し、エンドユーザー ライセンス契約に同意すると、セッションが技術者コンソールに表示されます。

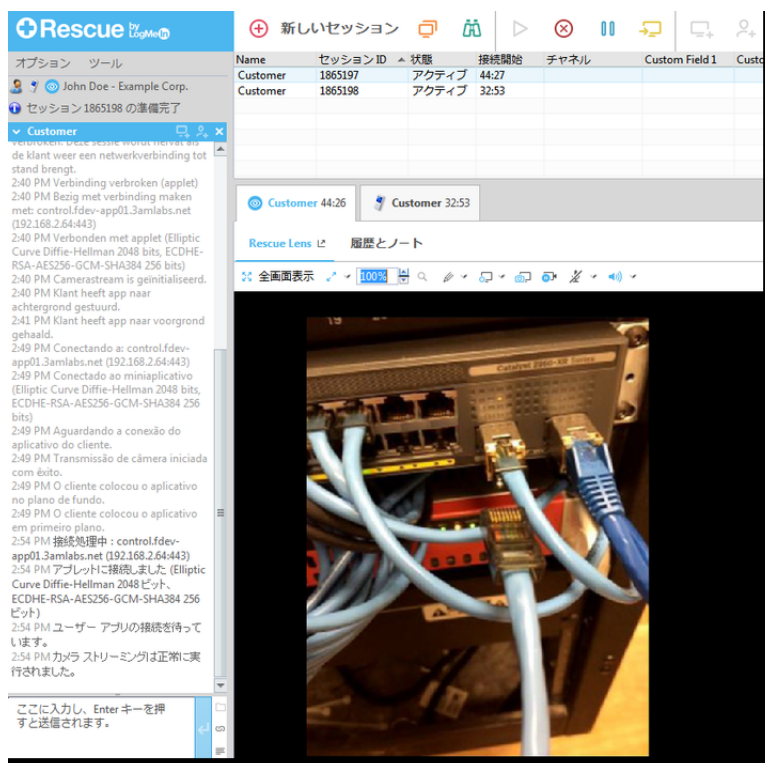
セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始]をクリックします。



Rescue Lens のサポート セッションが開始されます。ライブ ビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。



電子メールを使って Rescue Lens セッションを開始する

暗証番号を含む電子メールを使ってユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

技術者によるセッションの開始

必要な権限：

- 組織の技術者グループには、Rescue Lens セッションを開始する権限が必要です。
- 組織の技術者グループは、プライベートセッションを開始する権限を持つ必要があります。
- 組織の技術者グループは、メール接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。

[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。

3. セッションの種類として [Rescue Lens] を選択します。
4. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブセッション] タブやセッションリストに表示されます。
5. [メール] タブを選択します。
6. 電子メールをユーザーに送信する方法を、以下から選択します。
 - 自身の電子メールクライアントとアカウントを使う場合は、[このコンピュータのデフォルトのメールクライアントでメールを送信する] を選択します。
 - Rescue 経由で電子メールを送信する場合は、[LogMeIn Rescue サーバーに代理でメールを送信させる] を選択し、有効な電子メールアドレスを [送信先] フィールドに入力します。
7. [リンクをメールで送信] をクリックします。
6桁の暗証番号が生成され、電子メールでユーザーに送信されます。



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

ユーザーによる Rescue Lens アプリの起動

1. ユーザーに電子メールを開くよう指示し、リンクをタップして Rescue Lens アプリを起動します。





注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。



注: ダウンロードの手順は、ユーザーのオペレーティングシステムによって異なる場合があります。

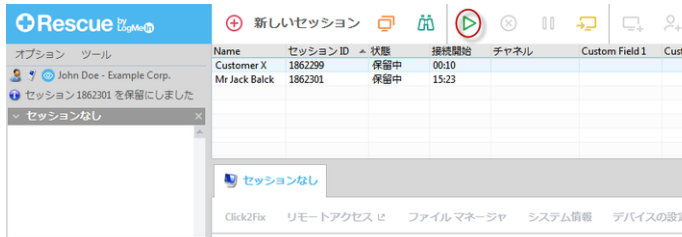
ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ]または[OK]をタップできます。

2. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK]をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
3. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。

技術者によるユーザーのサポート

ユーザーが Rescue Lens アプリを起動し、エンドユーザー ライセンス契約に同意すると、セッションが技術者コンソールに表示されます。

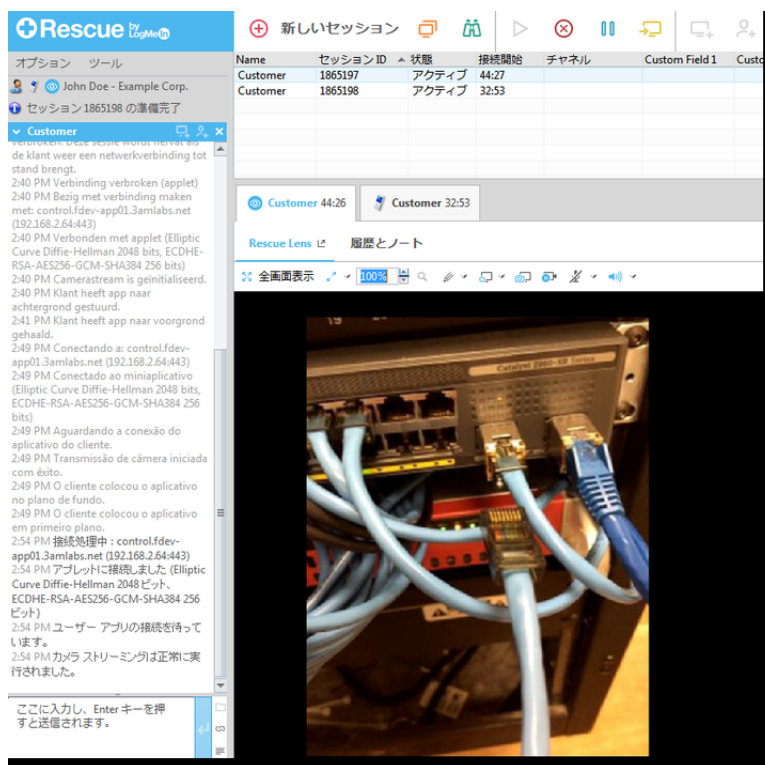
セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始]をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。



リンクやメッセージング ツールを使って Rescue Lens セッションを開始する

メッセージング サービスや関連ツールを使ってユーザーに送信したリンクを通じてユーザーに接続するには、以下の手順に従います。

技術者によるセッションの開始

必要な権限：

- 組織の技術者グループには、Rescue Lens セッションを開始する権限が必要です。
- 組織の技術者グループは、プライベートセッションを開始する権限を持つ必要があります。
- 組織の技術者グループは、リンク接続方法を使用する権限を持つ必要があります。

1. 技術者コンソールにログインします。
2. セッション ツールバーで、[新しいセッション] をクリックします。

[新しいセッションの開始] ウィンドウが表示されます。

3. セッションの種類として [Rescue Lens] を選択します。
4. ユーザーの名前または識別情報を [名前] フィールドに入力します。
この名前は、[アクティブ セッション] タブやセッションリストに表示されます。
5. [リンク] タブを選択します。
6. [リンクをクリップボードへコピー] をクリックします。
暗証番号を含むセッションごとのリンクがクリップボードにコピーされます。リンクは [新しいセッションの開始] ウィンドウにも表示されます。
7. リンクをメッセージングツールに貼り付け、ユーザーに送信します。



制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Lens セッションのみ対応できます。

ユーザーによる Rescue Lens アプリの起動

1. ユーザーにメッセージを開くよう指示し、リンクをタップするか、ブラウザに貼り付けて Rescue Lens アプリを起動します。



注: Rescue Lens アプリがまだユーザーのデバイスにインストールされていない場合、アプリをインストールするために Google Play または App Store にリダイレクトされます。

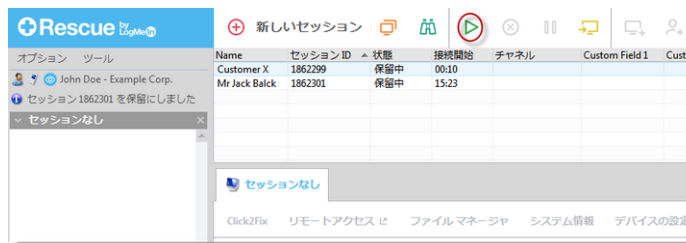
ユーザーに、チュートリアルが表示されることがあります。ユーザーは、[スキップ] または [OK] をタップできます。

2. ユーザーに対して、デバイスのカメラとマイクへのアクセスの許可が求められます。ユーザーに、[OK] をタップするように指示します。
この段階で、カメラの画像はすでにユーザーのモバイル デバイスに表示されることがありますが、技術者コンソールへは何もストリーミングされません。
3. ユーザーにエンドユーザー ライセンス契約への同意を指示します。

技術者によるユーザーのサポート

ユーザーが Rescue Lens アプリを起動し、エンドユーザー ライセンス契約に同意すると、セッションが技術者コンソールに表示されます。

セッションを選択するには、セッションリストでセッションを選択してから、[開始] をクリックします。



Rescue Lens のサポートセッションが開始されます。ライブビデオ入力が、ユーザーのデバイスのカメラから技術者にストリーミングされます。Lens の音声により、ユーザーと技術者は VoIP 接続を使って通信できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。



Rescue Lens セッションの管理

技術者ができる操作

Rescue Lens セッションでは、技術者は以下の操作を実行できます。



留意: 技術者が実際に利用できる機能のセットは、管理センターでグループレベルで設定されます。

セッションを終了



セッションの保留



技術者がセッションを保留すると、ユーザー側でカメラストリーミングが一時停止され、技術者コンソールでセッションが [保留中] 状態になります。

セッションの転送



Rescue Lens セッションは、Rescue Lens を使用する権限を持つ技術者にのみ転送できます。

マイクおよびスピーカーを消音または消音解除にする



音声を使った Lens セッションの場合、技術者はセッション中、音声の接続をいつでも消音または消音解除できます。



制限: Mac 用の技術者コンソールでは、Lens 音声 を使用できません。

チャット

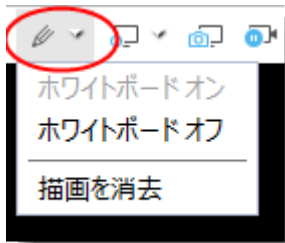
技術者は、ユーザーとチャットし、事前に定義された URL を送信できます。

ホワイトボード

ストリーミングされている画像に線を描いて、特定の範囲や物を強調することができます。たとえば、取り外す必要がある部品や、注意が必要なスイッチを強調表示できます。

マルチオブジェクト追跡機能によって、ホワイトボードによる注釈は描画された画像に追隨して表示されます。たとえば、ユーザーが、丸を付けた部品からカメラを移動した場合でも、丸印はその部品に「追隨して」移動するので、常に適切な部品が強調表示された状態になります。

ストリーミングされている画像に線を描くには、[ホワイトボード オン] をクリックしてください。



ストリーミングされている画像から描画を消去するには、[描画を消去] をクリックします。

ホワイトボード機能は、iPhone 4 デバイスではサポートされていません。

停止

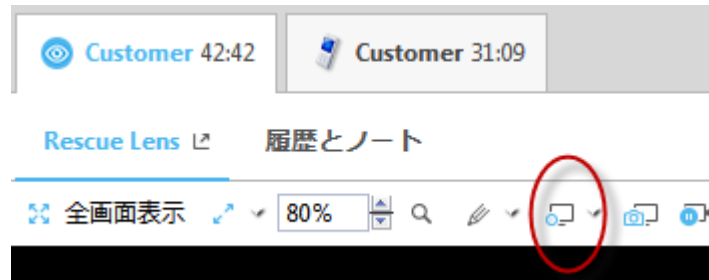


カメラのストリーミングを技術者とユーザーの両側で停止します。静止した背景に描画できるので、ユーザーと対話しやすくなります。

画面記録

技術者は、Rescue Lens ツールバーの [画面記録] アイコンをクリックして、Rescue Lens セッション中のすべての画面上での活動を記録できます。

組織の技術者グループは、セッションを記録する権限を持つ必要があります。

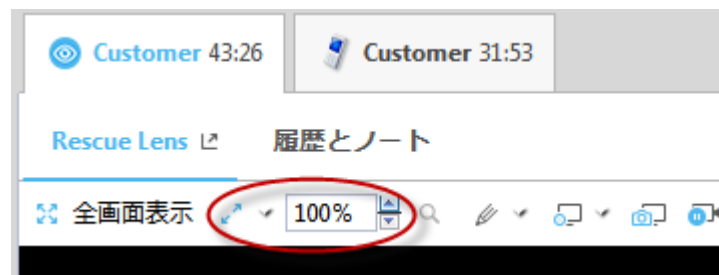


Rescue Lens セッションの記録は、常に .mkv ファイル形式に保存されます。再生には [VLC メディア プレイヤー](#) を使用してください。

スクリーンキャプチャ 技術者は、RescueLens セッション中にスクリーンキャプチャを作成できます。
チャ



表示設定



技術者は、ビデオ ストリームのズーム設定で次のいずれかを指定できます。

- 原寸大のサイズ
- 親ウィンドウに位置を合わせる
- 親ウィンドウに大きさを合わせる
- カスタムのズーム % 値の指定



注: Rescue Lens では、利用可能な帯域幅に応じてビデオ ストリーミングの品質を自動的に調整する、適応型ビデオ品質による HD ビデオストリーミングが利用されます。技術者が手動でビデオ品質を設定することはできません。



制限: Rescue Lens セッションでは、技術者の共同作業は利用できません。

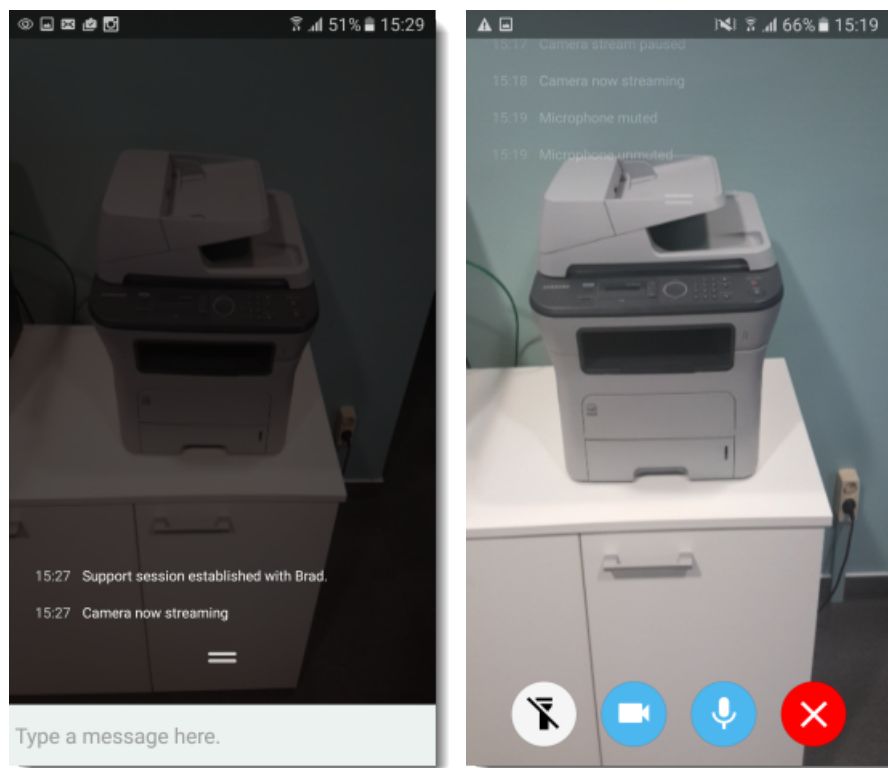


重要: 高度な Rescue+Mobile サポート ツール (リモート制御、診断、トラブルシューティング ツールなど) を使用してモバイルデバイスをサポートするには、技術者が有効な Rescue+Mobile アドオン ライセンスを持っている必要があります。

ユーザーができる操作

Rescue Lens セッションでは、ユーザーは以下の操作を実行できます。

図 5: ユーザーの操作を映し出す Lens



チャット

ユーザーは技術者とチャットができます。ユーザーは、上または下にスワイプすることで、モバイル デバイスの画面に表示されたチャット ダイアログを拡大したり最小化したりできます。

切断

ユーザーは、セッション中いつでも切断できます。

ストリーミングを一時停止

ユーザーは、セッション中いつでもストリーミングを一時停止できます。

ユーザーがストリーミングの一時停止をタップすると、カメラストリーミングのみが停止します。技術者コンソールでは、サポートセッションはアクティブなままです。

Rescue Lens がバックグラウンドに移行した場合も、カメラストリーミングが一時停止します。

音声を消音または消音解除にする

音声を使った Lens セッションの場合、ユーザーはマイクを消音できます。



重要: ユーザーのデバイスに電話がかかってきた場合は、Lens の音声接続は自動的に消音になります。

フラッシュライトをオンにする

ユーザーが暗い場所で作業している場合、このボタンをタップするとデバイスのフラッシュライトを点灯できます。



制限: Androidのデバイスでは、フラッシュライトはカメラストリーミングがアクティブな状態の時のみ利用可能です。

付録 - Rescue 技術者コンソールのセッションの状態

次の表に、Rescue 技術者コンソールのセッションキューの [状態] 列に表示される状態について説明します。

状態	説明	前の状態	次の状態
アクティブ	セッションは、技術者にピックアップされるか、受信したプライベートセッションの場合に自動で技術者コンソールにピックアップされます。	<ul style="list-style-type: none"> 待機中 受信中 送信中 保留中 	<ul style="list-style-type: none"> 終了 技術者により終了 受信中 送信中 タイムアウト 待機中のユーザーにより終了 中止 再起動中 保留中 再接続中 オフライン 共同作業中
終了(アクティブなユーザーの操作による)	ユーザーがセッションを終了しました。	<ul style="list-style-type: none"> アクティブ 保留中 受信中 送信中 	技術者により終了
TC キューから削除済み(技術者により終了後)	<ul style="list-style-type: none"> 技術者が、既に終了されたセッションで [セッションの終了] をクリックしました。 技術者が、管理者によって定義されたアイドルタイムアウトが経過した後でタイムアウトのセッションを終了しました(このタイムアウト値は [管理センター] > [技術者グループ] > [設定] タブ > [タイムアウト] を選択して定義できます)。 技術者が、アクティブなセッションを終了しました 	<ul style="list-style-type: none"> アクティブ 終了 タイムアウト 	なし
待機中のユーザーにより終了	技術者がセッションをピックアップせず、ユーザーがセッションを終了しました。	<ul style="list-style-type: none"> 待機中 	なし
共同作業中	技術者が別の技術者をこのセッションでの共同作業に招待し、招	<ul style="list-style-type: none"> アクティブ 	<ul style="list-style-type: none"> アクティブ

状態	説明	前の状態	次の状態
	待された技術者がそれに応じました。	<ul style="list-style-type: none"> • 保留中 • 再起動中 	<ul style="list-style-type: none"> • 終了 • 保留中 • 再起動中 • TC キューから削除済み (タイムアウト後)
接続処理中	暗証番号が生成されるか、ユーザーがチャンネルでセッションを開始した後で、アプレットがダウンロードを開始しました。	暗証番号が生成された、または、チャンネル接続が開始される	待機中
受信中	セッションが転送されましたが、指定した受信者にまだピックアップされていません。これは、指定した受信者に向けて表示される状態です。	<ul style="list-style-type: none"> • 待機中 • アクティブ • 保留中 	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • タイムアウト • 待機中のユーザーにより終了 • 終了 • 再接続中 • 再起動中
招待	技術者がセッションでの共同作業に招待されましたが、まだそれに応じていません。	なし	<ul style="list-style-type: none"> • 共同作業中 • TC キューから削除済み
オフライン	再起動または再接続が5分以上失敗しています。再接続が失敗し、セッションが [オフライン] 状態に移行した場合でも、技術者コンソールはユーザーのコンピュータへの再接続を試みます。	<ul style="list-style-type: none"> • 再起動中 • 再接続中 	<ul style="list-style-type: none"> • 待機中 • ユーザーのデバイスが再起動または再接続を試みる前にセッションが [受信中] 状態であれば [受信中]、[送信中] 状態であれば [送信中] • 前が [保留中] 状態であれば [保留中] • アクティブ • タイムアウト • 終了 • 技術者により終了
保留中	セッションが保留中でした。	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • 受信中 • 送信中 • 再接続中 • 再起動中 • オフライン • 共同作業中 	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • タイムアウト • 終了 • 送信中 • 再起動中 • 再接続中 • 共同作業中

状態	説明	前の状態	次の状態
送信中	技術者 A がセッションを転送しましたが、技術者 B によってそのセッションはまだピックアップされていません。	[受信中] 状態を参照してください。	[受信中] 状態を参照してください。
再起動中	技術者が、ユーザーのデバイスを再起動します。	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • 受信中 • 送信中 • 保留中 	<ul style="list-style-type: none"> • 待機中 • セッションが [受信中] 状態だったら [受信中]、[送信中] 状態だったら [送信中] • セッションが [保留中] 状態だった場合は [保留中] • 終了 • 技術者により終了 • アクティブ • 共同作業中
再接続中	ユーザー側または技術者側にネットワーク接続の問題があります。	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • 受信中 • 送信中 • 保留中 • 待機中 	<ul style="list-style-type: none"> • 待機中 • セッションが [受信中] 状態だったら [受信中]、[送信中] 状態だったら [送信中] • セッションが [保留中] 状態だった場合は [保留中] • アクティブ • タイムアウト • 終了 • オフライン
タイムアウト	管理者によって定義されたタイムアウトが経過するか、システムタイムアウト (2 週間後) が発生したため、セッションがタイムアウトになりました。	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • 待機中 • 受信中 • 送信中 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理者によって定義されたタイムアウトが経過した場合は [技術者により終了] • システムタイムアウトの場合は、状態なし
待機中	ユーザーがアプレットをダウンロードして起動してから、Rescue ゲートウェイに接続しました。	接続処理中	<ul style="list-style-type: none"> • アクティブ • 受信中 • 送信中 • タイムアウト • 待機中のユーザーにより終了 • 再接続中 • 再起動中

Rescue 技術者コンソールでのセッションの状態の変化

以下の表に、セッションの状態がどう変化するかを説明します。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
接続処理中	待機中	ユーザーがアプレットをダウンロードし、開始します。
接続処理中	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が暗証番号を作成しますが、ユーザーがアプレットを実行しないか、サービス規約を承諾していません。ヒント: サービス規約は、[管理センター] > [技術者グループ] > [設定] タブ > [カスタマー アプレット] を選択して定義できます。 2. 技術者が、接続中のセッションをタイムアウトにしました (たとえば1分間、あるいは [管理センター] > [技術者グループ] > [設定] タブ > [タイムアウト] を選択して定義された時間が過ぎたため)。
待機中	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が暗証番号を作成し、何らかの接続方法でそれをユーザーと共有します。 2. ユーザーがアプレットをダウンロードします。 3. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。
待機中	送信中	技術者が、技術者コンソールセッションキューからセッションを移動します。
待機中	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザーがアプレットをダウンロードします。 2. 技術者が、接続中のセッションをタイムアウトにしました ([管理センター] > [技術者グループ] > [設定] タブ > [タイムアウト] を選択して定義された時間が過ぎたため)。
待機中	再接続中	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザーがアプレットをダウンロードします。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 <p>セッションは、1分以内に [再接続中] 状態になります。</p>
待機中	再起動中	技術者が、技術者コンソールキューでセッションが [待機中] 状態にある間にユーザーのコンピュータを再起動します。
アクティブ	終了	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザーがアプレットをダウンロードします。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 3. アプレットがユーザー側で終了されます。
アクティブ	タイムアウト	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理者が、管理センターで [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] を設定します。(たとえば1分など) 2. ユーザーがアプレットをダウンロードします。 3. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 <p>アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウトに達するのは、その間、技術者コンソールにフォーカスがなかった場合です。一部の操作の実行中はタイムアウトが行われません。たとえば次のような操作です。リモート制御、画面共有、またはファイルマネージャのセッションを開いているとき、ファイル転送を保留中のとき、保存ダイアログを開いているとき、ホットラインの展開を保留中のとき。</p>
アクティブ	TC キューから削除済み	技術者が、[セッションの終了] をクリックしてアクティブセッションを終了しました。
アクティブ	再起動中	技術者が技術者コンソールから再起動を開始するか、ユーザーにコンピュータの再起動を指示します。
アクティブ	再接続中	技術者がユーザー側の LAN 接続を無効にするか、ユーザー側のコンピュータがネットワーク接続を失います。
アクティブ	共同作業中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 2. 技術者 A が、技術者 B に主任の役割を与えます。 3. 技術者 B が、技術者 A に主任の役割を与えます。 <p>この場合、技術者 B の状態は [アクティブ] から [共同作業中] に変わります。</p>
アクティブ	保留中	技術者が、アクティブセッションで [セッションの保留] をクリックします。
アクティブ	送信中	技術者が、アクティブセッションで [セッションの転送] をクリックします。
保留中	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. 技術者が [セッションの開始] をクリックします。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
保留中	送信中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. 技術者が [セッションの転送] をクリックします。
保留中	再起動中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. ユーザーがコンピュータを再起動します。
保留中	共同作業中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、 [セッションの開始] をクリックして共同作業への招待を承諾します。 2. 技術者が、 [セッションの保留] をクリックして共同作業セッションを保留します。 3. 技術者が、 [セッションの開始] をクリックしてセッションを再開します。
保留中	終了	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. ユーザーがアプレットを終了します。
保留中	再接続中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。
再接続中	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを開始します。 2. 技術者が、 [セッションの開始] をクリックしてセッションを開始します。 3. ユーザー側で LAN が無効にされます。 4. LAN が有効になります。
再接続中	保留中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. LAN が有効になります。
再接続中	タイムアウト	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理者が、管理センターで [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] を設定します。(たとえば 1分など) 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] に設定された時間が経過します。
再接続中	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザー側で LAN が無効にされます。 2. 技術者が [セッションの終了] をクリックします。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
再接続中	待機中	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザーがアプレットをダウンロードしますが、技術者がセッションを開始しません。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. LAN が有効になります。
再接続中	受信中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. LAN が有効になります。
再接続中	オフライン	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザー側で LAN が無効にされます。 2. 技術者が 5 分以上待機します。
オフライン	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザー側で LAN が無効にされます。 2. 技術者が 5 分以上待機します。 3. LAN が有効になります。
オフライン	タイムアウト	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理者が、管理センターでアクティブなセッションのタイムアウトを少なくとも 8 分間に設定します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。
オフライン	TC キューから削除済み	技術者が、[オフライン] 状態のセッションを選択し、[セッションの終了] をクリックします。
オフライン	保留中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを保留します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. 技術者が 5 分以上待機します。 4. LAN が有効になります。
オフライン	待機中	<ol style="list-style-type: none"> 1. ユーザーがアプレットをダウンロードして起動しますが、技術者が技術者コンソールでアプレットを起動しません。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。 3. 技術者が 5 分以上待機します。 4. LAN が有効になります。
受信	送信中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 2. 技術者が、[セッションの転送] をクリックし、技術者グループまたはチャンネルを選択します。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
受信	再接続	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. ユーザー側で LAN が無効にされます。
受信	再起動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. ユーザーのコンピュータが再起動されます。
受信	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. アプレットを終了するか、送信されたセッションを元の技術者コンソールでピックアップします。
受信	アクティブ	技術者が受信セッションをピックアップします。
送信	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、技術者 B にセッションを転送します。 2. 技術者 A が、送信セッションで [セッションの開始] をクリックします。 <p>この場合、セッションは技術者 B の TC キューから削除されます。技術者 B は、受信セッションをピックアップしませんでした。</p>
送信	受信	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、技術者 B にセッションを転送します。 2. 技術者 B が、技術者 A に受信セッションを返却します。
送信	再起動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. 技術者が、ユーザーのコンピュータを再起動します。
送信	終了	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者がセッションを転送します。 2. ユーザーがアプレットを終了します。
送信	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、技術者 B にセッションを転送します。 2. 技術者 B がセッションをピックアップします。 <p>この場合、セッションは技術者 A の TC キューから削除されます。</p>
招待	共同作業中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 技術者が、[技術者の招待] をクリックします。 3. 招待された技術者が、[セッションの開始] をクリックします。
招待	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 2. 技術者が、[技術者の招待] をクリックします。 3. 技術者が [技術者の除外] をクリックします。
共同作業中	再起動中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 2. 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 3. 技術者 B が招待を承諾します。 4. 技術者 B が、技術コンソールまたはユーザー側からユーザーのコンピュータを再起動します。
共同作業中	TC キューから削除済み (タイムアウト)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 管理者が、管理センターで [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] を設定します。(たとえば1分など) 2. 技術者が、共同作業中に技術者コンソールから他の場所にフォーカスを移動します。
共同作業中	終了	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 2. 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 3. 技術者 A が、主任技術者としてセッションを終了するか、ユーザーがセッションを終了します。
共同作業中	保留中	技術者が、共同作業中に [セッションの保留] をクリックします。
共同作業中	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 2. 技術者 A が、[技術者の除外] をクリックして技術者 B を除外します。 <p>この場合、セッションは技術者 B の TC キューから削除されます。</p>
共同作業中	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
		<ol style="list-style-type: none"> 技術者 A が、技術者 B に主任の役割を移管します。 技術者 B が、チャットログの上にある点滅する緑の[主任の役割の受諾] ボタンをクリックして、主任の役割を承諾します。
再起動中	アクティブ	技術者またはユーザーが、ユーザーのコンピュータを再起動します。
再起動中	終了	<ol style="list-style-type: none"> 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 技術者の 1 人が、ユーザーのコンピュータを再起動します。 主任の役割を持つ技術者が、再起動中にセッションを終了します。
再起動中	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 技術者 A が、共同作業のために技術者 B をセッションに招待します。 技術者 A (主任技術者) が、ユーザーのコンピュータを再起動します。 技術者 A が、再起動中に、共同作業中の技術者 B を除外します。
再起動中	送信中	<ol style="list-style-type: none"> 技術者がセッションを開始します。 技術者が[セッションの転送]をクリックします。 技術者が、セッションが[送信中]状態になった後でユーザーのコンピュータを再起動します。
再起動中	保留中	<ol style="list-style-type: none"> 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 技術者がセッションを保留します。 ユーザーのコンピュータをタブレット側から再起動します。
再起動中	受信済	<ol style="list-style-type: none"> 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。 技術者が[セッションの転送]をクリックします。 ユーザーがコンピュータを再起動します。
再起動中	共同作業中	<ol style="list-style-type: none"> 技術者 A がセッションを開始します。 技術者 A が [技術者の招待] をクリックします。 技術者 B が招待を承諾します。

最初の状態	最後の状態	その状態に変化させる操作
		<p>4. 技術者 B がユーザーのコンピュータを再起動します。</p> <p>再起動後、技術者 B の状態が [再起動中] から [共同作業中] に変わります。</p>
再起動中	待機中	<p>1. 技術者がセッションの起動を指示しますが、セッションが起動されません。</p> <p>2. ユーザーがコンピュータを再起動します。</p>
終了	TC キューから削除済み	<p>1. 技術者が、技術者コンソールでセッションを開始します。</p> <p>2. ユーザーがセッションを終了します。</p> <p>3. 技術者が、技術者コンソールで [セッションの終了] をクリックします。</p>
タイムアウト	タイムアウト	<p>1. 管理者が、管理センターで [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] を設定します。(たとえば1分など)</p> <p>2. 技術者がセッションを開始します。</p> <p>3. 技術者が、技術者コンソールから他の場所にフォーカスを移したため、セッションがタイムアウトになります。</p> <p>4. 技術者が、[タイムアウト] 状態のセッションを技術者コンソール キューに残したまま、3分以上が経過します。</p> <p>セッションは [タイムアウト] 状態のままにキューに留まります。</p>
タイムアウト	TC キューから削除済み	<p>1. 管理者が、管理センターで [アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト] を設定します。(たとえば1分など)</p> <p>2. 技術者がセッションを開始します。</p> <p>3. 技術者が、技術者コンソールから他の場所にフォーカスを移したため、セッションがタイムアウトになります。</p> <p>4. 技術者が [セッションの終了] をクリックします。</p>

技術者の監視中に発生するセッションの状態の変化

以下の表に、技術者が別の技術者を監視している間に発生するセッションの状態の変化を説明します。

最初の状態	最後の状態	実行されるアクション
接続処理中	待機中	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、[技術者の監視] をクリックし、技術者 B を選択します。 2. 技術者 A が [OK] をクリックします。 <p>セッションは、短時間だけ [待機中] の状態になります。</p>
待機中	アクティブ	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、[技術者の監視] をクリックし、技術者 B を選択します。 2. 技術者 A が [OK] をクリックします。
アクティブ	終了	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、[技術者の監視] をクリックし、技術者 B を選択します。 2. 技術者 A が [OK] をクリックします。 3. 技術者 B が、技術者コンソールをログアウトするか、終了します。
アクティブ	TC キューから削除済み	<ol style="list-style-type: none"> 1. 技術者 A が、[技術者の監視] をクリックし、技術者 B を選択します。 2. 技術者 A が [OK] をクリックします。 3. 技術者 A が [セッションの終了] をクリックします。
終了	TC キューから削除済み	技術者 A が、技術者 B の監視中に [セッションの終了] をクリックします。

法的事項

発行元:

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

All rights reserved. このドキュメントの内容を書面による発行者の許諾を得ずに無断でなんらかの形態または手段により複製または伝達することを禁じます。

AppGuru™、LogMeIn Backup®、BoldChat®、LogMeIn® Central™、Cubby™、LogMeIn Hamachi®、join.me®、LogMeIn Pro®、LogMeIn Rescue® または LogMeIn® Rescue+Mobile™、Xively™、および Network Console™ を含む関連ソフトウェア、その他この発行物に記載された名称は、LogMeIn, Inc. の商標およびサービス マークであり、米国の特許庁や商標庁、またその他の国に登録されている可能性があります。他のすべての商標および登録商標はそれぞれ各社に帰属します。

この発行物には第三者の商標およびサービス マークが含まれる場合がありますが、それらの商標およびサービス マークはそれぞれ各社に帰属します。これらの商標は米国および世界各国で登録または使用されている場合があります。第三者の商標およびサービス マークには、Blackberry、Windows、Apple、iPhone、iPod Touch、iTunes App Store、およびそれらに関連する商標、名称、およびロゴが含まれますが、それらに限定されません。これらの第三者の商標およびサービス マークはそれぞれ Research In Motion Limited、Microsoft Corporation、Apple, Inc. に帰属し、米国および世界各国で登録または使用されています。

このマニュアルに記載されている製品およびサービスに関する仕様と情報は、将来予告なしに変更することがあります。このマニュアルの記述、情報、および推奨事項は正確なものと思われませんが、明示であると黙示であるとを問わず、それを一切保証するものではありません。製品およびサービスの使用にあたって、すべての責任はユーザーが負うものとします。付随する製品およびサービスの使用許諾契約および品質保証規定は LogMeIn [利用規約条項](#) に従い、ここに言及することで一体化されるものとします。

索引

数字

2 段階検証 7

2 段階認証 7

A

App Store 95, 98, 101, 104

B

BlackBerry 91

アプリケーションの許可 91

アプレットのアンインストール 93

ワイヤレス展開 93

接続の設定 93

C

Calling Card

ユーザーへの展開 65

ユーザー側の操作 41

Click2Fix 66

Ctrl+Alt+Del 55

G

Google Play 95, 98, 101, 104

I

iPhone 89

L

LastPass 7

M

Mac OS X デーモン 51

Q

QR コード 7

R

Rescue Lens セッションの開始 95, 98, 101, 104

Rescue Lens セッションの管理 107

Rescue アプレット

サポート対象言語 8

ユーザー側の操作 38

S

SMS 98

SMS の接続方法

具体的な手順 68

W

Windows システム サービス 51

Windows タスク マネージャ 55

い

インスタント チャット

インスタント チャットからアプレットを起動 41

ユーザー側の操作 40

インストール

技術者コンソール クライアント 11

か

カスタマイズ

カスタム フィールドの内容 17

サウンド通知 14

セッション リスト列 17

き

キュー

チャンネルについて 17

キューのインライン編集 18

く

クリップボード同期 55

こ

コンピュータ間でファイルをコピーする 59

コンピュータ間でファイルを移動する 59

コンピュータ間のコピーと貼り付け 55

さ

サウンド通知 14

し

システム情報 60
アプリケーション 61
サービス 61, 62
スタートアップ 62
ダッシュボード 60
ドライバ 62
プロセス 61
対話ユーザー 61

す

スクリーンキャプチャ
リモート制御中 57
スクリプト 63
展開 64
編成と作成 63
ストリーミングを一時停止 107

せ

セキュリティ 7
概要 7
セッション
メモ 27
ログ 27
参加 28
履歴 27
セッションコントロール 15
セッションの記録 56
セッションの自動開始 15
セッションの転送 107
セッションの保留 20, 107
セッションを終了 107
セッションを転送 20
セッション間の切り替え 19

た

タスク マネージャ 55

ち

チャット 107
チャット パネルについて 21

て

デスクトップ閲覧 50

ね

ネットワーク コンピュータ
アクセス 35
ネットワーク コンピュータへアクセス 35

ふ

ファイル
コピー 59
レプリケーション 59
移動 59
同期 59
ファイルの管理 57
ファイル管理 57
ファイルのソート 58
ファイルの選択 60
編集用にファイルを開く 60
フラッシュライト 107

ほ

ほかの技術者との共同作業 44
ホワイトボード 55, 107

ま

マイク 95, 98, 101, 104
マルチオブジェクト追跡 107

み

ミュート 107

め

メッセージング ツール 104
メッセージング ツール接続方式
具体的な手順 30, 70

も

モバイル
QuickNav 72
モバイル アドオン
概要 66

ゆ

ユーザーと画面を共有する
具体的な手順 42
ユーザーにファイルを送信 26
ユーザーへの接続 30, 68, 71
ユーザー向けアンケートを送信 26

ユーザー側の操作 38

り

リモート制御 50

 ユーザー権利 51

リモート制御ウィンドウに接続 52

リモート制御ウィンドウの接続を解除 52

リモート制御中のディスプレイ サイズ 53

リモート制御中の画面拡大 54

リモート制御中の描画 55

リンク 104

れ

レーザー ポインター 56