

LogMeIn Rescue 管 理者ガイド

目次

LogMeIn Rescue のバージョン情報.....	6
LogMeIn Rescue コンポーネント.....	6
管理センターの概要.....	6
技術者コンソールの概要.....	6
司令センターの概要.....	7
LogMeIn Rescue+Mobile について.....	7
LogMeIn Rescue システム要件.....	8
多言語環境での Rescue.....	8
管理センターの言語を設定するには.....	9
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.....	10
ユーザー側の言語設定.....	10
LogMeIn Rescue のセキュリティ.....	11
LogMeIn Rescue アカウントを保護する.....	11
ユーザーの IP アドレスの保持ポリシー.....	11
組織を設定する.....	12
組織ツリーについて.....	12
マスタ管理者を追加するには.....	12
管理者を追加するには.....	13
管理者グループを作成するには.....	14
技術者グループを作成して権限を割り当てるには.....	15
無効な機能の非表示.....	18
チャットの権限について.....	18
技術者を追加するには.....	19
グローバル パスワード ポリシーを設定するには.....	20
2 段階検証を適用するには.....	20
2 段階検証をリセットするには.....	21
技術者コンソールの階層表示を設定するには.....	22
IP アドレスに基づいてアクセスを制限するには.....	23
すべてのコンポーネントへのアクセスを許可または拒否するには.....	23
技術者コンソールへのアクセスを許可または拒否するには.....	24
チャンネルを設定する.....	26
チャンネルについて.....	26
技術者グループにチャンネルを割り当てるには.....	26
チャンネルを利用可能にするには.....	26
個々の技術者をチャンネルから削除するには.....	27
チャンネルをテストするには.....	28
アプレットをセットアップする.....	29
デフォルト アプレットを設定するには (標準またはインスタント チャット).....	29
Windows システム サービスの動作を設定するには.....	29
リモート制御でのマウスとキーボードによるデータ入力の優先度を設定するには.....	30
ユーザーに予想待ち時間を示すには.....	30
技術者グループの場合.....	30
チャンネルの場合.....	31

アプレットの外観をカスタマイズするには.....	31
カスタムの利用規約を設定するには.....	32
Pause/Break キーを無効にする方法.....	33
セッション開始時にユーザーに許可を要求する方法.....	33
Rescue+Mobile の設定.....	35
Rescue+Mobile アドオンを購入するには.....	35
技術者がモバイル デバイスをサポートできるようにするには.....	35
Click2Fix を設定する	35
Resueを設定して不要なアプリまたは見つからないアプリを確認する (App Checker チェックリスト).....	36
Resue を設定してファームウェアの問題を確認する.....	36
アクセス ポイント プリセットを設定する	37
Web ショートカットを設定する	38
モバイル デバイス設定の権限の設定方法.....	38
セッション招待 SMS をカスタマイズするには	39
モバイル アプレットの外観をカスタマイズするには.....	40
モバイル アプレット オプションを設定するには.....	40
Android セッション用の Google Play リンク.....	41
Rescue Lens をセットアップする.....	42
技術者が Rescue Lens を使用できるようにする.....	42
Rescue Lens の音声を有効にする.....	42
セッションの開始方法と管理方法を設定する.....	43
技術者が利用できる接続方法を設定するには.....	43
プライベート セッションを自動で開始するように設定するには.....	44
チャンネル セッションを自動転送するように設定するには.....	44
チャンネル セッションを自動で開始するように設定するには.....	45
チャンネル セッションの自動開始を保留にするには.....	45
技術者が無人チャンネルにセッションを転送することを禁止するには	46
技術者に対してチャンネル セッションの自動開始が行われないようにするには.....	46
業務時間のスケジュールと "技術者が不在" の場合の動作の設定をチャンネルに対して行うには.....	46
技術者が不在の場合の動作をプライベート セッション向けに設定するには.....	47
タイムアウトと警告を設定するには.....	48
セッションを管理する (開始、転送、終了、保留).....	50
セッション情報を参照するには.....	50
管理センターからセッションを開始する方法.....	50
セッションを転送するには.....	50
技術者のデスクトップを監視する.....	52
技術者のデスクトップを表示するには.....	52
技術者の監視のオプションを設定するには.....	53
パフォーマンス データを監視する (司令センター).....	54
チャンネルのパフォーマンス データを監視するには.....	54
技術者グループのパフォーマンス データを監視するには.....	55
技術者のパフォーマンス データを監視するには.....	57
カスタム属性 (ラベル) に基づいてパフォーマンス データを監視するには.....	58
ラベルについて.....	58
ラベルを追加するには.....	59
ラベルを割り当てるには.....	59
ラベルに基づいてパフォーマンス データを監視するには.....	59
技術者のチャット ログを監視するには.....	61

司令センターのアラートのしきい値を設定するには.....	61
管理者の機能を司令センターの監視に制限するには.....	62
司令センターをカスタマイズする.....	62
監視データ収集の時間間隔を設定するには.....	62
セッションタブでカスタム列の値を設定するには.....	63
司令センターの用語と定義.....	63
司令センターのエラー メッセージ.....	65
無人のコンピュータを管理する.....	66
無人アクセスについて.....	66
無人のコンピュータの割り当てまたは削除を行う方法.....	66
無人アクセスの認証方法を設定する方法.....	67
技術者の状態を制御する.....	69
技術者の状態に関する設定(最大セッション数、取り込み中、離席中、自動ログアウト)を行うに は.....	69
技術者コンソールをカスタマイズする.....	70
外部コンテンツ ポータル.....	70
統合コンテンツ ポータル.....	70
定義済みの返信および URL を管理するには.....	71
新しい定義済みの返信と URL の作成.....	71
定義済みの返信や URL のセットをエクスポートする.....	72
定義済みの返信や URL のセットを共有する.....	72
カスタム フィールドを設定する.....	73
カスタム フィールドに名前を付けるには.....	73
プライベート セッション用にカスタム フィールドを有効にするには.....	74
リモート制御のデフォルトを設定する.....	75
画面記録を設定するには.....	75
クリップボード同期の動作を設定するには.....	76
すべてのリモート セッションで壁紙を無効にするには.....	76
アンケートをセットアップする.....	78
技術者レポートをセットアップするには.....	78
ユーザー アンケートをセットアップするには.....	79
インスタント チャットをセットアップする.....	81
ホットラインをセットアップする.....	82
ホットラインによる接続方法について.....	82
ホットラインのセットアップ作業 1: ホットラインを生成する.....	83
ホットラインのセットアップ作業 2: 技術者グループにホットライン配置の権限を付与する.....	84
ホットラインのセットアップ作業 3: ホットライン インストーラを技術者グループに適用する.....	84
ホットラインのセットアップ作業 4: ホットライン アプレットをカスタマイズする.....	84
ホットラインのセットアップ作業 5: ホットラインをユーザのコンピュータに展開する.....	86
外部技術者の共同作業のセットアップ.....	88
技術者と外部技術者の共同作業の管理.....	88
外部技術者の権限の設定.....	88
外部技術者の共同作業のセキュリティとレポート.....	89
スクリプトのセットアップ.....	90
アプレットおよびホットラインの組み込みスクリプト作成.....	90
スクリプトの一元化.....	91
新しいスクリプト コレクションを作成するには.....	91
スクリプト コレクションを技術者グループと共有するには.....	91

スクリプト コレクションを変更するには.....	92
コレクション内のスクリプトを変更するには.....	93
レポートを生成する.....	94
レポートを生成するには.....	94
ユーザ向けアンケート レポート (全リスト).....	95
ユーザ向けアンケート レポート (概要).....	95
ユーザ向けアンケート発行レポート (全リスト).....	96
ユーザ向けアンケート発行レポート (概要).....	97
パフォーマンス レポート (全リスト).....	97
パフォーマンス レポート (概要).....	98
ログイン レポート (全リスト).....	99
ログイン レポート (概要).....	100
セッション レポート (全リスト).....	101
セッション レポート (概要).....	103
チャット ログのレポート.....	105
チャットログを削除するには.....	106
共同作業チャット ログ レポート.....	106
カスタム フィールド レポート.....	108
損失セッション レポート (全リスト).....	108
損失セッション レポート (概要).....	109
転送済みセッション レポート.....	110
転送済みセッション - 拡張レポート.....	110
技術者レポート (全リスト).....	112
失敗したセッション レポート (全リスト).....	112
失敗したセッション レポート (概要).....	113
失敗したセッション - 拡張.....	113
外部技術者チャット ログ レポート.....	114
監査レポート (全リスト).....	115
再起動/再接続レポート.....	117
連携と API.....	119
シングル サインオン認証を設定する.....	119
URL にセッションデータを送信する (URL 送信).....	121
URL 送信機能について.....	121
セッションデータを URL に送信するには.....	123
Rescue を他の (CRM) システムと連携する.....	124
アプリ内サポート用モバイル SDK に使用する API キーを管理する.....	125
API キーを作成するには.....	125
API リファレンス.....	126
法的事項.....	127

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。

LogMeIn Rescue コンポーネント

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。

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

詳細については、『[LogMeIn Rescue 技術者コンソール ユーザー ガイド](#)』を参照してください。



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。

司令センターの概要

司令センターは LogMeIn Rescue のコンポーネントであり、サポート組織の主要なパフォーマンス指標を監視するための強力なツールを備えています。司令センターを使用してパフォーマンスデータを生成および分析することにより、組織における使用状況パターンの特定、リソース割り当ての最適化、問題領域の特定が可能になります。

要求事項:

- LogMeIn Rescue アカウント
- 管理センターで既に構築されている Rescue 組織
- サポートされているブラウザ
 - Internet Explorer 8 以降
 - 最新バージョンの Firefox、Chrome、Safari

司令センターの仕組みを簡単に説明します。

1. 司令センターを起動します。
Rescue アカウントにログインします。[マイ アカウント] 画面または管理センターで、[司令センター] をクリックします。
2. 単位を選択します。
自分に割り当てられている任意のチャンネルまたは技術者グループを選択するか、あるいはラベルに基づくカスタムの単位を選択します。
3. パフォーマンス指標を監視します。
選択した単位についてのパフォーマンス関連およびキャパシティ関連のさまざまな情報が表示されます (キャパシティ、待機時間、処理時間、セッション数など)。
4. アラートを受信します。
アラート設定に基づいて、選択した単位のパフォーマンスが指定した範囲から外れている場合は視覚的な通知が表示されます。

詳細については、次の項目を参照してください。 [パフォーマンス データを監視する \(司令センター\)](#) 54 ページの。

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

関連項目 : [Rescue+Mobile の設定](#) 35 ページの。

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。

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)
ja - 日本語	

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。



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。

管理センターの言語を設定するには

管理センターで使用する言語を変更するには、管理センターの任意のページで [言語] ドロップダウンリストを使用します。管理センターの言語はいつでも変更できます。

カスタム フィールドと組織ツリーで使用される言語について

管理センターの組織ツリー、チャンネル名、および [グローバル設定] タブのカスタム フィールドの既定の言語は、LogMeIn Rescue アカウントの登録時に使用した言語に応じて設定されます。この機能により、カスタム フィールドや組織ツリーの項目名の不要な変更を防ぎます。

たとえば、LogMeIn Rescue アカウントの登録時にドイツ語の登録フォームを使用した場合、組織ツリーやカスタム フィールドはドイツ語で表示され、手動で編集するまでは変わりません。言語セレクトでは、組織ツリーやカスタム フィールドで表示される言語は変わりません。

サンプル コードはすべて英語です。

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。

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。

LogMeIn Rescue アカウントを保護する

マスタ管理者は、選択したイベントが発生したときに電子メールで通知するように Rescue を設定できます。

LogMeIn Rescue アカウントにログインし、[マイアカウント]に移動します。画面の左側で、[通知]をクリックします。

- ログイン成功
- ログイン失敗
- 連絡先情報の修正
- 請求情報の修正
- パスワードの変更
- 管理者の追加
- 管理者情報の変更
- 管理者の削除
- 新しい技術者が追加されました
- 技術者情報の変更
- 技術者の削除

ユーザーの IP アドレスの保持ポリシー

デフォルトでは、Rescue はセッションで用いられた各ユーザーの IP アドレスを保存します。ユーザーのプライバシー保護についてご心配であれば、このデータを保存しない、またはレポートしない選択ができます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [ユーザーの IP アドレスの保持ポリシー]で、[ユーザーの IP アドレスを保存しない]を選びます。
3. [変更を保存] をクリックします。

このオプションが選択されている間は、Rescue はユーザーの IP アドレスについての情報を一切保存しません。その結果、セッション (全リスト) レポートは、ユーザー IP 列にあるデータを返しません。



留意: このオプションは遡及的に動作しません。Rescue がすでに保存した IP アドレス情報には影響を与えません。このオプションを有効化しても、過去のデータは削除されません。

組織を設定する

組織ツリーについて

組織ツリーでは、サポート組織の構造に合わせて Rescue を構成できます。組織ツリーは管理センターのインターフェイスの左パネルに表示されます。

組織の構造を反映した設定を行うことで、その構造が組織ツリーに明確に示されます。組織の既存のメンバやチャンネルを選択したり、ドラッグアンドドロップ操作で簡単に変更を加えたりできます。



ヒント: パフォーマンスを向上させるには、組織ツリーの項目のうちで使用していないものをすべて閉じてください。これは特に、アカウントの規模が大きい場合に重要です。

- | | |
|-------------|---|
| 下位項目の展開/縮小 | [+]/[-] をクリックすると、下位項目を展開/縮小できます。 |
| 検索 | 組織内のグループ、技術者、またはその他の組織単位を検索するために、テキストを検索フィールドに入力します。 |
| ドラッグアンドドロップ | 組織ツリーの項目の中には、ドラッグアンドドロップ操作でツリー内を移動できるものがあります。たとえば、管理者を技術者グループに割り当てるときに、目的のグループにドラッグするという方法が使えます。技術者および技術者グループの移動や割り当ても、ドラッグアンドドロップ操作で簡単に実行できます。 |
| 右クリックメニュー | ツリー内の項目を右クリックすると、ショートカットメニューが表示されます。表示されるメニュー項目は、ユーザーの役割とクリックした項目に応じて変わります。 |
| ワークスペースとの連動 | 組織ツリーで項目を選択すると、関係するフォームがワークスペースで開きます (右側のペイン)。 |

マスタ管理者を追加するには

マスタ管理者は管理センターのすべての領域を完全に制御できます。[グローバル設定] タブにアクセスできるのはマスタ管理者のみです。

このオプションはマスタ管理者のみが使用できます。

1. 組織ツリーの [マスタ管理者] を右クリックします。
2. [マスタ管理者の作成] をクリックします。
新しいマスタ管理者が組織ツリーに追加されます。
3. 組織ツリーで目的のユーザーを選択していることを確認したうえで、[組織] タブをクリックします。
[設定] ページが表示されます。

- 以下のオプションを編集します。

オプション	説明
名前	組織ツリーと技術者コンソール(ライセンスがある場合)に表示されるユーザー名。
電子メール	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用する電子メールアドレス。
シングル サインオン ID	シングル サインオンが有効な場合にユーザーがログオンに使用する ID 番号。
説明	覚え書きのための領域。
新しいパスワード	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用するパスワード。
パスワードの最低強度	パスワードに求められる最低限の強度。[グローバル設定] タブの [パスワード ポリシー] で設定します。

- [状態] で [有効] を選択し、ユーザーを有効化します。
- [変更を保存] をクリックします。

管理者を追加するには

管理者は技術者と技術者グループを管理し、レポートなどを生成します。

このオプションはマスタ管理者のみが使用できます。

管理者には次のような特徴があります。

- 割り当てた技術者および技術者グループをすべて管理します
- 必要に応じて技術者および技術者グループを無効にします
- レポートを生成します
- 割り当てた技術者グループのサポート チャンネルを構成します
- 複数の技術者グループに割り当てることができます
- 技術者のすべての機能を実行できます (ライセンスがある場合)

1. 組織ツリー内で新しい管理者を追加する場所を右クリックし、[管理者の作成] をクリックします。

- 管理者のルートレベルで新しい管理者を追加するには、組織ツリーの [管理者] を右クリックします。
- 既存の管理者グループのメンバとして新しい管理者を追加するには、組織ツリーで該当のグループを右クリックします。

組織ツリーで選択した場所に、新しい管理者が追加されます。

2. 組織ツリーで目的のユーザーを選択していることを確認したうえで、[組織] タブをクリックします。
[設定] ページが表示されます。
3. 以下のオプションを編集します。

オプション	説明
名前	組織ツリーと技術者コンソール(ライセンスがある場合)に表示されるユーザー名。
電子メール	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用する電子メールアドレス。
シングル サインオン ID	シングル サインオンが有効な場合にユーザーがログオンに使用する ID 番号。
説明	覚え書きのための領域。
新しいパスワード	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用するパスワード。
パスワードの最低強度	パスワードに求められる最低限の強度。[グローバル設定] タブの [パスワード ポリシー] で設定します。

- [状態] で [有効] を選択し、ユーザーを有効化します。
- [変更を保存] をクリックします。



ヒント: 1つまたは複数のグループにユーザーを割り当てるには、ユーザーのアイコンを対象のグループにドラッグします。

管理者グループを作成するには

管理者は1つの管理者グループに属することができます。技術者グループ内に別の技術者グループを含めることができます。

このオプションはマスタ管理者のみが使用できます。

- 組織ツリー内で新しい管理者グループを追加する場所を右クリックし、[グループの作成] をクリックします。
 - 管理者のルートレベルで新しい管理者グループを追加するには、組織ツリーの [管理者] を右クリックします。
 - 既存の管理者グループのサブグループとして新しい管理者グループを追加するには、組織ツリーで該当のグループを右クリックします。

組織ツリーで選択した場所に、新しい管理者グループが追加されます。

- [グループ名] と [説明] を入力します。
- [状態] で [有効] を選択し、グループを有効化します。
- グループの権限を設定します。

オプション	説明
標準管理者権限	[標準管理者権限] オプションを選択した場合は、グループメンバーは技術者の管理および管理センターと司令センターへのアクセスが可能です。

オプション	説明
制限付き管理者権限	<p>[制限付き管理者権限] オプションを選択した場合は、サブオプションを少なくとも1つ選択してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [司令センターへのアクセスを許可] を選択すると、グループメンバーは司令センターへのアクセスが許可されます。 • [管理センターへのアクセスを許可]>[レポート] を選択すると、グループメンバーは管理センターの [レポート] タブへのアクセスのみが許可されます。その他のタブは非表示になります。

5. [変更を保存] をクリックします。

技術者グループを作成して権限を割り当てるには

マスタ管理者は、組織内のどの場所にも技術者グループを作成できます。管理者は、割り当てられた技術者グループの配下のグループのみを作成できます。マスタ管理者は権限をロックして、管理者が権限を変更できないようにすることができます。

1. 組織ツリー内で新しい技術者グループを追加する場所を右クリックし、[グループの作成] をクリックします。
 - 技術者グループのルートレベルで新しい技術者グループを追加するには、組織ツリーの [技術者] を右クリックします。
 - 既存の技術者グループのサブグループとして新しい技術者を追加するには、組織ツリーで該当のグループを右クリックします。

組織ツリーで選択した場所に、新しい技術者グループが追加されます。

2. [グループ名] と [説明] を入力します。
3. [状態] で [有効] を選択し、グループを有効化します。
4. グループの権限を設定します。

権限	説明
チャット	セッションの開始時にチャットを有効にします。参照項目: チャットの権限について 18 ページ の。
技術者によるチャットの有効/無効を許可する	グループメンバーがチャットを有効または無効にできるようにします。参照項目: チャットの権限について 18 ページ の。
リモート制御の起動	アクティブなセッション中にリモート制御セッションを開始できます。
デスクトップ閲覧の起動	アクティブなセッション中にデスクトップ閲覧セッションを開始できます。
ファイルの送信	アクティブなセッション中にユーザーにファイルを送信できます。
ファイルの受信	アクティブなセッション中にユーザーからファイルを受信できます。

権限	説明
[ファイル管理] タブへのアクセス	<p>グループ メンバーは、アクティブなセッション中に Rescue 技術者コンソールの [ファイル管理] タブにアクセスできます。</p> <p> 注: ファイルを送受信できるかどうかは、ファイルの送信およびファイルの受信の権限によって異なります。そのため、[ファイル管理] タブへのアクセス権限が拒否されても、グループメンバーはファイルを送受信できる場合があります。</p> <p>[ファイルの管理] 権限が選択されていると、グループ メンバーはアクティブなセッション中にユーザーのファイルを管理できます。</p>
URL の送信	アクティブなセッション中に URL を送信し、ユーザーのデバイスで開かせることができます。
システム情報の閲覧	アクティブなデスクトップセッションまたはモバイルセッション中にユーザーのシステム情報を参照できます。Click2Fix には適用できません。
再起動	アクティブなセッション中にユーザーのデバイスを再起動できます。
セッションの記録	<p>セッションの画面記録を実行することができます。</p> <p>[ユーザーの同意を得た場合に限る] が選択されると、グループのメンバーはユーザーの同意を得た場合だけ、ユーザーの画面を記録できます。[単一の確認メッセージですべての許可を適用] が有効になっている場合でも、ユーザーは技術者に許可を与えることを常に求められます。</p>
プライベート セッションの開始	プライベートな接続方法 (暗証番号、リンク、Rescue+Mobile の SMS、ホットライン) を使ってセッションを開始できます。
単一の確認メッセージですべての許可を適用	リモート操作を実行する権限を技術者に与えるかどうか、一度だけユーザーに確認されます。これを許可しない場合は、技術者が操作を試みるたびにユーザーに確認が求められます。
セッションの転送	<p>組織内の有効なメンバーにセッションを転送できます。以下のオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [任意の技術者へ] 組織内の任意の技術者にセッションを転送できます。 • [特定の技術者グループまたはチャンネルへ] 選択した技術者グループとチャンネルにセッションを転送できます。
セッションを保留	セッションを保留にできます。
Windows 資格情報の要求	アクティブなセッション中にユーザーの Windows 資格情報を要求できます。
クリップボード同期の許可	ユーザーのクリップボードを技術者のクリップボードと同期できます。一方のコンピュータでコピーしたものをもう一方のコンピュータで貼り付けることができます。
ホットラインの展開	ホットライン アプレットをユーザーのデスクトップに配置できます。

権限	説明
ユーザーとの画面共有を許可	技術者のデスクトップをユーザーと共有できます。
共同作業への招待を送信	アクティブなセッションに他の技術者を招待できます。以下のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> • [任意の技術者へ] 組織内の任意の技術者を招待できます。 • [特定の技術者グループへ] 選択した技術者グループのメンバーを招待できます。
外部技術者の招待	Rescue 組織の外部技術者との共同作業を許可します。外部技術者本人には、Rescue 利用期間は不要です。外部技術者は Rescue アカウントのユーザーとしては設定されません。以下のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> • [外部技術者を誰でも招待できる。] 技術者は任意の電子メールアドレスに招待を送信できます。 • [承認された外部技術者のみ。] 技術者は、承認されて外部技術者グループに追加された外部技術者のみ招待できます。
キューのインライン編集	セッション中にカスタム フィールドを編集できます。
スクリプトの展開	ユーザーのシステムにスクリプトを配置できます。
組み込みスクリプトの実行	技術者コンソールの [再起動] タブにある [スクリプトの実行] ボタンをクリックすることで、組み込みスクリプトを手動で実行できます。
無人アクセス	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。グループ メンバーは、ユーザーの不在時にそのコンピュータにアクセスして無人セッションを開始する権限を要求できます。
LAN に接続	ローカルエリアネットワーク上のコンピュータに無人アクセスで接続できます。ユーザー操作は不要です。
モバイル デバイスの設定	技術者コンソールの [デバイスの設定] タブを使ってモバイルデバイスの設定を管理できます。Click2Fix には適用できません。
モバイル用の Click2Fix	選択すると、モバイル デバイスを使うすべてのセッションは、[Click2Fix] タブにデフォルトとして設定されます。
モバイル用のカスタマーディスプレイ	モバイルセッションを行うには、従来の [カスタマーディスプレイ] タブを有効化します。
Rescue Lens	グループ メンバーに Rescue Lens セッションの開始を許可します。Rescue Lens により、ユーザーはモバイル デバイスを使用して技術者にライブ動画をストリーミングできます。
スクリーン キャプチャ	セッション中にユーザーのスクリーンショットをキャプチャできます。

5. [変更を保存] をクリックします。

無効な機能の非表示

技術者が作業に必要なツールに集中できるように、技術者コンソールでは、技術者が使用する権限を持っていない機能の関連タブおよびボタンが非表示になります。

非表示になる項目	[組織] タブで拒否する権限
[リモート アクセス] タブの [リモート制御セッションの起動] ボタン	リモート制御の起動
[リモート アクセス] タブの [デスクトップ閲覧の起動] ボタン	デスクトップ閲覧の起動
[ファイル管理] タブ	[ファイル管理] タブへのアクセス または ファイルの送信、ファイルの受信、およびファイルの管理
[システム情報] タブ	システム情報の閲覧
再起動タブ	再起動
[ホットライン] タブ	ホットラインの展開
[スクリプト] タブ	スクリプトの展開および組み込みスクリプトの実行
[無人アクセス] タブ	無人アクセス
[デバイスの設定] タブ	モバイル デバイスの設定
モバイルセッション用の [カスタマー ディスプレイ] タブ	モバイル用のカスタマー ディスプレイ
モバイルセッション用の [Click2Fix] タブ	モバイル用の Click2Fix

チャットの権限について

管理者は技術者グループの権限により、[組織] タブの [チャットを有効にする]/[チャットを無効にする] の使用を設定できます。

<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? チャット <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? 技術者によるチャットの有効/無効を許可する	セッションの開始時にチャットを有効にする場合は、[チャット] のみを選択します。
<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? チャット <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? 技術者によるチャットの有効/無効を許可する	セッションの開始時にチャットを有効にし、セッション中に技術者がチャットの有効化と無効化を切り替えることを許可する場合は、[チャット] および [技術者によるチャットの有効/無効を許可する] を選択します。
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? チャット <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ? 技術者によるチャットの有効/無効を許可する	セッションの開始時にはチャットを無効にする が、セッション中に技術者がチャットの有効化と無効化を切り替えることを許可する場合は、[技

	術者によるチャットの有効/無効を許可する]のみを選択します。
<input type="checkbox"/>  チャット <input type="checkbox"/>  技術者によるチャットの有効/無効を許可する	どちらのオプションも選択されていない場合、チャットはセッション開始時に無効になっており、技術者はセッション中にチャットの有効化と無効化を切り替えることができません。



注: 上記の設定は、Rescue アプレットを実行して開始されたセッションに適用されます。インスタント チャット セッションでは、チャットが常に有効になっています。

技術者を追加するには

技術者グループの権限は技術者に継承されます。

1. 技術者を追加する技術者グループを右クリックし、[技術者の作成] をクリックします。
2. 組織ツリーで目的のユーザーを選択していることを確認したうえで、[組織] タブをクリックします。
[設定] ページが表示されます。
3. 以下のオプションを編集します。

オプション	説明
名前	組織ツリーと技術者コンソール (ライセンスがある場合) に表示されるユーザー名。
ニックネーム	セッション中にユーザーに表示されるユーザー名。例: [10:46 AM] (ニックネーム) とのチャット セッションを確立しました。
電子メール	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用する電子メールアドレス。
シングル サインオン ID	シングルサインオンが有効な場合にユーザーがログオンに使用する ID 番号。
説明	覚え書きのための領域。
新しいパスワード	ユーザーが LogMeIn Rescue へのログインに使用するパスワード。
パスワードの最低強度	パスワードに求められる最低限の強度。[グローバル設定] タブの [パスワード ポリシー] で設定します。

4. [状態] で [有効] を選択し、ユーザーを有効化します。
5. [変更を保存] をクリックします。



ヒント: 技術者を別のグループに移動するには、組織ツリーで技術者を選択して移動先の技術者グループにドラッグするか、または [設定] ページの [技術者グループへの移動] ドロップダウン リストを使用します。

グローバルパスワードポリシーを設定するには

マスタ管理者は Rescue 組織の全ユーザーに適用するパスワードポリシーを設定できます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [パスワードポリシー] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
パスワードの最低強度	組織の全メンバが満たす必要のあるパスワードの最低強度を指定します。 パスワードは8文字以上にしてください。パスワードには、小文字 ("abc")、大文字 ("ABC")、数値 ("123")、および特殊記号 ("%#&") を使用できます。 パスワードの強度は、次の3レベルで割り当てが可能です。 <ul style="list-style-type: none">• 良好: 3つの文字タイプで一部反復文字あり (例: "Sampla12")• 強固: 3つの文字タイプで反復文字なし (例: "Sample12")、または4つの文字タイプで一部反復文字あり (例: "Sampla1%")• すばらしい: 4つの文字タイプで反復文字なし (例: "Sample1%")
パスワードの有効期間	パスワードの最大有効日数を指定します (0 = 制限なし)。
パスワードの有効期限切れの予告通知	パスワードの期限切れの前にユーザーへの通知を開始する日数です (0 = 通知なし)。
管理者によるパスワード変更	ユーザーの Rescue パスワードが変更された場合に、アカウントの後、ユーザーの次回ログイン時にパスワードを強制的に変更させます。管理者が作成した新しいパスワードでログインした後で、ユーザーは新しいパスワードを自ら作成するよう要求されます。

3. [変更を保存] をクリックします。
設定は Rescue 組織の全ユーザーに適用されます。

2段階検証を適用するには

マスタ管理者は、組織のメンバーに Rescue にログインの際に2段階検証の使用を求めることで、Rescue のアカウントに第2の保護レイヤを追加することができます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [2段階検証] で、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にログインする場合や、いずれかのコンポーネントでパスワードを変更する場合に、2段階検証の使用を求める組織のメンバーを選択します。

2 段階検証

- パスワード ベースのログインに 2 段階 検証が必要: 全管理者 (マスタ アカウント ホルダを含む) 全技術者 (外部技術者を除く)



重要: どちらかのグループが選択された場合、管理者と技術者の両方のライセンスを持つ管理者が、2 段階検証を使用するよう求められます。

3. [変更を保存] をクリックします。
設定は Rescue 組織の選択したユーザーに適用されます。

2 段階検証をリセットするには

2 段階検証の使用を求められた Rescue 組織のメンバーが LastPass Authenticator アプリを再インストールする必要がある場合、2 段階検証のリセットが必要です。

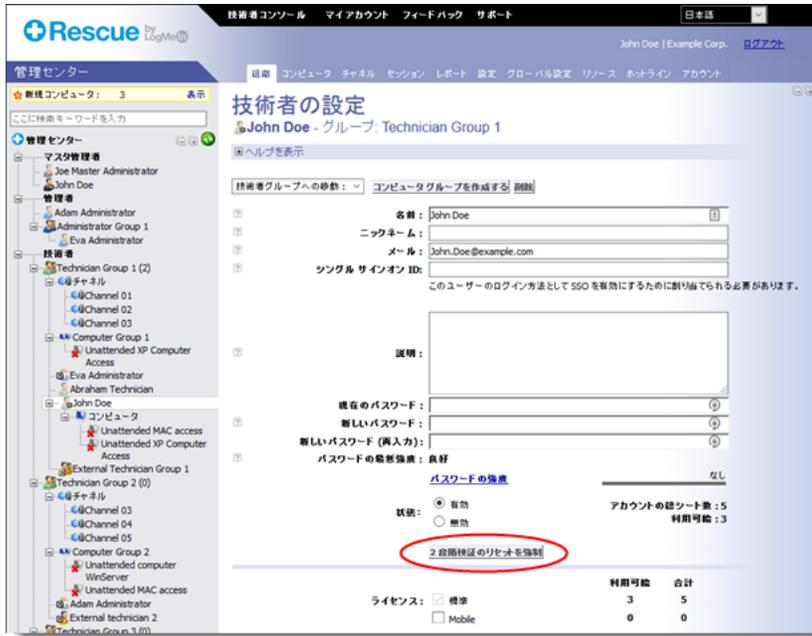
認証アプリの再インストールが必要な場合の例:

- ユーザーが認証アプリがインストールされたモバイル デバイスを失くした場合。
- ユーザーが新しいモバイル デバイスの使用を開始し、別の認証アプリをインストールする必要がある場合。
- 認証アプリが壊れ、問題の修正方法が他にない場合。



重要: マスタ管理者は、機能が有効になっているどの組織のメンバーにも 2 段階検証をリセットできます。一方、管理者は、自分が割り当てられた技術者グループのメンバーにのみ 2 段階検証をリセットできます。

1. [組織] タブを選択します。
2. 組織ツリーで 2 段階検証をリセットするメンバーを選択します。



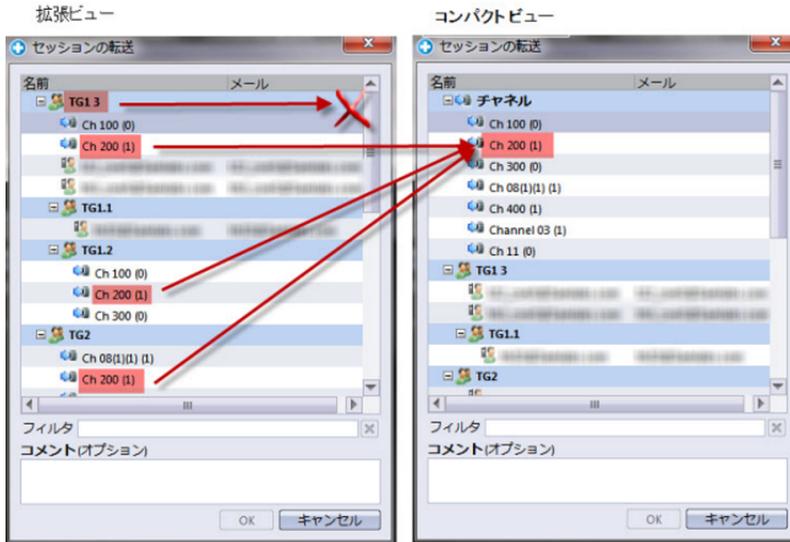
3. [2段階検証のリセットを強制] をクリックします。
 選択済みメンバーは、次回ログインの際 Rescue のアカウントに LastPass Authenticator を設定する必要があります。

技術者コンソールの階層表示を設定するには

階層表示機能を使用すると、マスタ管理者は、セッションを転送したり、他の技術者を招待したり、監視する技術者を選択する際に Rescue ユーザーに対して組織階層を簡素化して表示できます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. 技術者コンソールの [階層表示] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
コンパクトビュー	<p>技術者は必要な作業(セッションの転送、技術者の招待、技術者の監視など)の対象となる組織のみを見ることができます。</p> <p>コンパクトビューでは、チャンネルの集計を表示します(各チャンネルにつき1つずつ)。</p> <p> 注: 監視セッション機能を使用できるのは、技術者シートを持つ管理者です。</p>
拡張ビュー	[セッションの転送]、[技術者の招待]、[技術者の監視]ウィンドウに完全な組織ツリー、および割り当てられている各組織のチャンネルが表示されます。



3. [変更を保存] をクリックします。
設定は Rescue 組織の全ユーザーに適用されます。

IP アドレスに基づいてアクセスを制限するには

IP 制限機能を使用すると、指定範囲の IP アドレスかどうかに応じて、アクセスを許可または拒否できます。

すべてのコンポーネントへのアクセスを許可または拒否するには

デフォルトでは、Rescue ユーザーはどの IP アドレスからでもすべての Rescue コンポーネントにアクセスできます。指定範囲の IP アドレスかどうかに応じて、Rescue 管理センターおよび技術者コンソールを含むすべての Rescue コンポーネントへのアクセスを許可または拒否できます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [IP 制限 (グローバル)] で、[新しい例外を追加] の各フィールドを入力すると、指定したアドレス以外のすべての IP アドレスからすべての Rescue コンポーネントへのアクセスを許可します。

IP 制限 (グローバル)

デフォルトでの全ユーザーの処理:

アクセスを許可
 アクセスを拒否

例外:

アクセス	IP アドレス (サブネット マスク)	
拒否	5.5.5.5 (255.255.255.255)	<input type="button" value="削除"/>

新しい例外を追加:

ネットワーク ID: . . .

サブネット マスク: . . .

3. 指定した IP アドレス以外からのすべての Rescue コンポーネントへのアクセスを拒否するには、[アクセスを拒否] を選択し、適切なネットワーク ID を入力します。

IP 制限 (グローバル)

デフォルトでの全ユーザーの処理：
 アクセスを許可
 アクセスを拒否

例外：
アクセス 許可 IP アドレス (サブネット マスク) 5.5.5.5 (255.255.255.255) 削除

新しい例外を追加：
ネットワーク ID: 5 . 5 . 5 . 5
サブネット マスク: 255 . 255 . 255 . 255 追加

当該の Rescue アカウントのユーザーは、例外として指定したアドレスからのみ Rescue コンポーネントにアクセスできます。

技術者コンソールへのアクセスを許可または拒否するには

デフォルトでは、技術者はどの IP アドレスからでも技術者コンソールにアクセスできます。指定範囲の IP アドレスかどうかに応じて、技術者コンソールへのアクセスを許可または拒否できます。

これらの設定は、共同作業する外部技術者には影響しません。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [IP 制限 (技術者コンソール)] で、[新しい例外を追加] の各フィールドを入力すると、指定したアドレス以外のすべての IP アドレスから技術者コンソールへのアクセスを許可します。

IP 制限 (技術者コンソール)

デフォルトでの全技術者コンソールの処理：
 アクセスを許可
 アクセスを拒否

例外：
アクセス 拒否 IP アドレス (サブネット マスク) 5.5.5.5 (255.255.255.255) 削除

新しい例外を追加：
ネットワーク ID: 5 . 5 . 5 . 5
サブネット マスク: 255 . 255 . 255 . 255 追加

 **留意:** 技術者が技術者コンソールにアクセスできない場合は、[グローバル設定] >> [IP 制限 (グローバル)] で、技術者にもすべての Rescue コンポーネントへのアクセスが許可されていることを確認してください。

- 指定した IP アドレス以外からの技術者コンソールへのアクセスを拒否するには、[アクセスを拒否] を選択し、適切なネットワーク ID を入力します。

IP 制限 (技術者コンソール)

デフォルトでの全技術者コンソールの処理：
 アクセスを許可
 アクセスを拒否

例外	アクセス	IP アドレス (サブネット マスク)
	許可	100.100.100.100 (255.255.255.255) 削除

新しい例外を追加：
ネットワーク ID: . . .
サブネット マスク: . . . 追加

当該の技術者グループのユーザーは、例外として指定したアドレスからのみ技術者コンソールにアクセスできます。



留意: 技術者が技術者コンソールにアクセスできない場合は、[グローバル設定] >> [IP 制限 (グローバル)] で、技術者がすべての Rescue コンポーネントへのアクセスを許可されていることを確認してください。

- 変更を保存します。

チャンネルを設定する

チャンネルについて

チャンネルは、ユーザーがWebサイトに掲載のURLのクリックまたはホットラインを使用して Rescue サポート セッションを開始するときに使用します。

受信したセッションは、チャンネルに割り当てた技術者グループの全メンバー用のキューに追加されます。受信したチャンネルセッションは、ピックアップまたはタイムアウトするまでの間、グループの全技術者に表示されます。

Rescue では 10 個のチャンネルを使用でき、セッションを柔軟に振り分けることができます。

技術者グループにチャンネルを割り当てるには

技術者グループへのチャンネルの割り当ては、マスタ管理者か、その技術者グループを管轄する管理者が実行できます。

デフォルトでは、チャンネルには "チャンネル 1"、"チャンネル 2" のような名前が付いています。新しいチャンネルを作成することはできません。名前の変更のみが可能です。

1. 組織ツリーで、チャンネルを割り当てる [技術者グループ] を選択します。
2. [チャンネル] タブを選択します。
3. [チャンネル] タブで、選択した技術者グループに割り当てるチャンネルの横のチェックボックスをオンにします。
割り当ては管理センターに直ちに適用されます。技術者コンソールにログイン中の技術者は、いったんログオフして再度ログインし直すと変更が適用されます。

チャンネルを利用可能にするには

マスタ管理者はチャンネルの詳細を設定し、チャンネルのリンクまたはフォームコードをサポートサイトに組み込むことができます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。
2. [チャンネル] タブを選択します。[チャンネルの設定] ページが表示されます。
3. [チャンネル名] を入力します。
これは管理センターと技術者コンソールの両方に表示されます。
4. [説明] を入力します (オプション)。覚え書きのための領域。
5. 使用するチャンネルの種類に応じて、適切なチャンネル リンクまたはコードをコピーします。

オプション	説明
チャンネル リンク	この方法では、企業の Web サイトやイントラネットにシンプルなリンクを掲載できます。ユーザーはそのリンクをクリックしてサポート セッションを確立します。
ライブ サポート カスタム フォーム	この方式を使うと、ユーザー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。
カスタム ライブ サポート フォーム (自己ホストのインスタント チャット付き)	インスタント チャットおよびインスタント チャットのカスタマイズと連携の詳細については、『 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。

6. チャンネルのリンクまたはフォーム コードをサポート サイトに組み込みます。



重要: チャンネルの組み込みは、経験豊富な Web 開発者が実施することをお勧めします。

個々の技術者をチャンネルから削除するには

技術者とチャンネルは技術者グループに対して割り当てます。デフォルトでは、各技術者は、自らが属する技術者グループに割り当てられたすべてのチャンネルのセッションに対応できます。個々の技術者について、チャンネルにアクセスできないように設定するには、以下の手順に従います。

1. 組織ツリーで、チャンネルから除外する [技術者] を選択します。
2. [チャンネル] タブを選択します。
[チャンネル] タブには、選択した技術者に割り当てられたチャンネルのリストが表示されます。
3. [チャンネル] タブで、対象の各チャンネルについて、その横の [この技術者に割り当て] チェック ボックスをオフにします。

割り当ては管理センターに直ちに適用されます。技術者コンソールにログイン中の技術者は、いったんログオフして再度ログインし直すと変更が適用されます。

例: 特定の技術者をチャンネルにアクセスできないように設定するケース

この機能は、特定の製品またはプラットフォームに関するチャンネルを開設した場合で、その製品やプラットフォームのサポートにまだ対応できない技術者がいるときに便利です。

Windows チャンネルと Mac チャンネルを技術者グループ 1 に割り当てたとします。技術者グループ 1 の技術者のうち、"Sample Technician" という技術者だけは Mac の問題に対応できる技能を持たず、それ以外は全員が対応可能だとします。この場合、"Sample Technician" が Mac チャンネルにアクセスできないように除外できます。"Sample Technician" には、Windows チャンネルに届いたセッションは表示されますが、Mac チャンネルに届いたセッションは表示されません。"Sample Technician" が Mac セッションに対応できる技能を身に付けたら、Mac チャンネルに再度割り当てることができます。

チャンネルをテストするには

チャンネルが正しく動作しているかテストします。

1. 組織ツリーで、対象のチャンネルを選択します。
2. [チャンネル] タブを選択します。
3. [チャンネルのテスト (標準)] または [チャンネルのテスト (インスタント チャット)] のうち、適切な方を選択します。
指示に従って、アプレットをダウンロードおよび実行します。
4. [セッション] タブを選択します。
チャンネルが正しく動作している場合、テスト セッションが適切なキューに表示されます。

アプレットをセットアップする

デフォルト アプレットを設定するには (標準またはインスタント チャット)

PC または Mac でセッションを開始するときに Rescue アプレットまたはインスタント チャットのどちらを実行するかを選択します。



注: Palm Pre デバイスとのセッションでは、常にデフォルトでインスタント チャットが実行されます。設定は不要です。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] 項目に移動します。
4. [実行モード] を選択します。
 - [インスタント チャットを使用] を選択すると、選択したチャンネルまたはグループのすべてのセッションが、チャット専用モードのインスタント チャットセッションとして有効化されます。
 - [標準] を選択すると、選択したチャンネルまたはグループのすべてのセッションが、標準の Rescue アプレットセッションとして有効化されます。
5. 標準の Rescue アプレットに対しては、以下のオプションを選択できます。
 - [カスタマー アプレットのダウンロード Web ページの表示] を選択すると、アプレットのダウンロード方法を説明した標準の Web ページをユーザー向けに表示します。
 - [ActiveX カスタマーアプレットを使用] を選択すると、アプレットをダウンロードして自動的に実行する ActiveX コンポーネントをユーザーのデバイスにインストールします。この機能を使用すると、.exe ファイルの直接ダウンロードに関する制限を回避したり、接続の確立までに必要な手順を減らしたりできます。
6. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

Windows システム サービスの動作を設定するには

デフォルトでは、Rescue アプレットは通常のアプリケーションとして起動します。Rescue の設定により、Windows の管理者権限を持つユーザーに対してはアプレットを Windows システム サービスとして起動するように変更することができます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[Windows システム サービスとして自動起動] に移動し、次の適切なオプションを選択します。
 - [ユーザーが管理者権限を持ち] を選択すると、ユーザーが Windows の管理者権限を持つ場合は常にアプレットを Windows システム サービスとして起動します。
 - [UAC が有効の場合] を選択すると、ユーザーが Windows の管理者権限を持つ場合は常にアプレットを Windows システム サービスとして起動します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。



ヒント: ユーザーが管理者権限を持たない場合や Mac を使用している場合、技術者は、『技術者コンソールユーザーガイド』の「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」に示す方法に従ってアプレットを再起動できます。

リモート制御でのマウスとキーボードによるデータ入力の優先度を設定するには

リモート制御セッションでは、技術者とユーザーがマウスやキーボードを同時に操作することがあります。どちらの操作を先に処理するかを選択できます。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[リモート制御時のマウスおよびキーボード操作の優先度] に移動し、[技術者] または [ユーザ] のどちらの操作を先に処理するかを選択します。
4. 変更を保存します。

ユーザーに予想待ち時間を示すには

技術者がセッションをアクティブにできるまでにかかる予想待ち時間をユーザーに表示します。

技術者グループの場合

プライベート セッションでは、予想待ち時間を表示することができます。Rescue は、特定の技術者による最新の 10 つのセッションの平均ピックアップ時間に基づいて、予想待ち時間を計算します。時間は、アプレット、ホットライン、インスタント チャットに表示されます。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。

3. [カスタマー アプレット] で、[予想待ち時間の表示] を選択します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

チャンネルの場合

チャンネルセッションでは、予想待ち時間または順番待ちの順位どちらをユーザーに表示するか選択できます。予想待ち時間の場合、Rescue は最新の 10 つのチャンネルセッションの平均ピックアップ時間を計算します。時間またはキュー内の順位は、アプレット、ホットライン、インスタントチャットに表示されます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. 待機中のユーザーに向けて Rescue に表示したいものを選択します。
 - Rescue に予想待ち時間を表示させるには、[カスタマー アプレット] >> [待機中のユーザーへのメッセージ] で、[予想待ち時間] を選択します。
 - Rescue にユーザーの順番待ちの順位を表示させるには、[カスタマー アプレット] >> [待機中のユーザーへのメッセージ] で、[キュー内での順位] を選択します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

アプレットの外観をカスタマイズするには

管理者は、アプレットの外観のカスタマイズとして、カスタム ロゴやアイコンを組み込むことができます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[BRANDING] に移動します。

オプション	説明
アプリケーション名	カスタマー アプレット、モバイルアプレット、およびインスタントチャットの上に表示されるテキストを入力します。
ロゴ	選択したチャンネルまたは技術者グループで使用するロゴをアップロードします。ロゴは、標準アプレット、モバイルアプレット、およびインスタ

オプション	説明
	トチャットの右上隅に表示されます。テンプレートをダウンロードし、すべてのフォーマット要件に適合しているサンプルを参照してください。
アイコン	使用するアイコンをアップロードします。このアイコンはカスタマー アプレットおよびインスタントチャットの左上隅に表示されます。テンプレートをダウンロードし、すべてのフォーマット要件に適合しているサンプルを参照してください。



注: アプレット上には企業の組織名が表示されます。これは、[マイアカウント]>[連絡先情報の修正]の[組織]フィールドで入力した内容です。

カスタムの利用規約を設定するには

顧客がアプレットをダウンロードした後で、技術者がサービスの提供を開始する前 (セッションが "接続中" 状態の段階) にカスタムの利用規約を顧客に表示します。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[利用規約] に移動し、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
利用規約条項	ユーザーがアプレットまたはモバイルアプレットをダウンロードしてから技術者がサービスの提供を開始するまでの間に (セッションが [接続処理中] 状態)、独自の利用規約をユーザーに表示するには、[利用規約条項] を選択します。
	 ヒント: 利用規約に目を通すのに十分な時間を与える場合は、接続セッションがタイムアウトになるまでの時間を増やします ([設定] タブの [タイムアウト] で設定する)。
利用規約	コンピュータまたはモバイル機器を使用するユーザーに表示する利用規約を [利用規約] ボックスに入力または挿入します。テキスト形式のみを使用できます。書式は設定できません。文字数に上限はありません。
利用規約の最後までスクロール	ユーザーが利用規約を最後までスクロールして全文を確認してからでない限りアプレットまたはモバイルアプレットの [同意する] ボタンを有効にしない場合は、[利用規約の最後までスクロール] を選択します。

4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

動作の仕組み 利用規約に目を通していている間は、セッションは [接続中] の状態から進みません。利用規約に意すると、アプレットのチャット ウィンドウが開き、技術者への接続が作成されます。セッションは、技術者側のキューに [待機中] と表示されます。ユーザーが利用規約を拒否した場合は、アプレットが終了し、すぐに削除されます。

Pause/Break キーを無効にする方法

Rescue アプレットにフォーカスがない場合でもユーザーが押すことですべての許可を無効にし、現在の操作を終了できるホットキーとして Pause/Break キーを使用しません。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[Pause/Break ホットキーによる許可の無効化を使用しない] を選択します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

Rescue のホットキーとしての Pause/Break キーの役割が無効になります。許可を無効にして現在の操作を終了するには、ユーザーは、アプレット ツールバーの赤色の [X] をクリックする必要があります。

Pause/Break キーの使用例

技術者がユーザーのデスクトップの制御を開始します。ユーザーが、自分のデスクトップ上に機密情報が表示されていることに気づきます。ユーザーが Pause/Break キーを押すと、デスクトップ上で Rescue アプレットにフォーカスがない状態でも、リモート制御が直ちに終了します。リモート制御は終了しますが、セッションは継続されます。

セッション開始時にユーザーに許可を要求する方法

セッションの他の活動が始まる前に、Rescue アプレットからアクセス許可ダイアログを表示します。このオプションを有効にしない場合、技術者が最初にリモート操作(リモート制御の起動やシステム情報の要求など)を行おうとしたときに、ユーザーにアクセスの許可が求められます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタマー アプレット] で、[権限をユーザーに確認] > [セッション開始時に1回] を選択します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。

-
- 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

ダウンロードが完了すると、セッション終了まで有効な包括的な許可を与えるようユーザーに要求するダイアログをアプレットが直ちに表示します。



重要: ユーザーが起動時に許可を拒否した場合、技術者が次にリモート操作を行おうとするときに、許可の要求がユーザーに再度表示されます。ユーザーが最初の要求を受け入れた場合、それ以後は要求は表示されません。

Rescue+Mobile の設定

Rescue+Mobile アドオンを購入するには

無料試用版に登録するには、[Rescue+Mobile Web サイト](#)にアクセスします。

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。

技術者がモバイル デバイスをサポートできるようにするには

購入した利用期間を割り当てる技術者ごとに、Rescue+Mobile アドオンをアクティブにする必要があります。

1. Rescue アカウントにログインし、管理センターを開きます。
2. 組織ツリーで、モバイル アドオンをアクティブにする技術者を選択します。
3. [組織] タブを選択します。
4. [ライセンス] で、[Mobile] を選択します。
当該ユーザーは次回のログイン時からスマートフォンをサポートできます。

技術者が利用可能な機能を正確に制御するには、技術者グループの [組織] タブまたは [設定] タブで、数多くのモバイル関連の権限のうち任意の権限を設定します。

関連項目:

- [技術者グループを作成して権限を割り当てるには 15 ページの](#)
- [Click2Fix を設定する 35 ページの](#)
- [モバイル デバイス設定の権限の設定方法 38 ページの](#)

Click2Fix を設定する

Click2Fix 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です。

- 技術者グループのメンバーが [Click2Fix] タブを参照できるようにするには、管理センターの [組織] タブのグループレベルで次の権限が有効になっていることを確認します。
 - モバイル向けの Click2Fix (デフォルトで有効)
- 技術者がすべての Click2Fix ウィジェットを使用できるようにするには、次の追加オプションを選択します。
 - リモート制御の起動
 - デスクトップ閲覧の起動

- セッション開始時に確認するアプリケーションのリストをアップロードします (AppChecker チェックリスト)。
- ファームウェア要件および更新 URL を含むファイルをアップロードします (ファームウェア データ)。
- 技術者がユーザーにプッシュできるアクセス ポイント設定 (APN) のパッケージを作成して割り当てます。
- 技術者がユーザーにプッシュできる Web ショートカットのリストをアップロードして割り当てます。

Rescue を設定して不要なアプリまたは見つからないアプリを確認する (AppChecker チェックリスト)

Android または BlackBerry デバイスに接続する際に Rescue が参照するアプリケーションのリストをアップロードします。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [モバイル デバイスの設定] > [AppChecker リストのアップロード] で、[参照] をクリックして、技術者が確認できるアプリケーションのリストを含むファイルを選択します。



重要: 適切な形式に従うために、テンプレート XML ファイルをダウンロードしてください。

3. [アップロード] をクリックします。
選択したファイルがアップロードされます。
4. [変更を保存] をクリックします。
データが Click2Fix で利用可能になります。

技術者にとっての機能: 不要なアプリまたは見つからないアプリが検出されると、技術者コンソールの Click2Fix 警告バーに通知が表示されます。

Rescue を設定してファームウェアの問題を確認する

デバイスのファームウェアが最新でないことを識別するために Rescue で使用するファイルをアップロードします。ファイルには、OS のプロパティが含まれており、最新のファームウェアへのリンクを含むことができます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [モバイル デバイスの設定] > [ファームウェア データのアップロード] で、[参照] をクリックして、ファームウェア要件、およびユーザーを最新のファームウェア バージョンに案内する URL を含むファイルを選択します。



重要: 適切な形式に従うために、テンプレート XML ファイルをダウンロードしてください。

3. [アップロード] をクリックします。
選択したファイルがアップロードされます。
4. [変更を保存] をクリックします。
データが Click2Fix で利用可能になります。

技術者にとっての機能: ユーザーのデバイス上のファームウェアと、アップロードされたファイルに定義されたプロパティとの間に差異が検出されると、技術者コンソールの Click2Fix 警告バーに通知が表示されます。

アクセス ポイント プリセットを設定する

技術者がユーザーのデバイスにプッシュできる APN 設定のパッケージをアップロードして割り当てます。

1. APN パッケージをアップロードします。その方法は次のとおりです。
 - a) [グローバル設定] タブを選択します。
 - b) [モバイル デバイスの設定] > [アクセス ポイント プリセット] で、[新規] をクリックします。
 - c) 必須フィールドおよびその他の任意のオプション設定に値を入力します。

オプション	説明
アクセス ポイント名 (APN)	事業者のネットワークの略称。(必須)
プリセット名	技術者用に技術者コンソールに表示される名前。(必須)
プロキシ サーバー	ユーザーのデバイスが接続する事業者のプロキシ サーバーの IP アドレス。
プロキシ サーバーのポート	ユーザーのデバイスがプロキシ サーバーとの通信に使用するポート。
ユーザー名	事業者のプロキシ サーバーにアクセスするためのユーザー名。
パスワード	事業者のプロキシ サーバーにアクセスするためのパスワード。
サーバー	事業者の WAP サーバーの IP アドレス。
MMSC	事業者の MMS (マルチメディア メッセージング サービス) サーバーの URL。
MMS プロキシ	事業者の MMS サーバーの IP アドレスとポート。
MCC	Mobile Country Code (必須)
MNC	Mobile Network Code(必須)
種類	事業者のネットワークの種類。通常は、インターネット、MMS、またはデフォルトと入力します。

- d) [適用] および [変更を保存] をクリックします。
2. APN パッケージをアップロードしたら、技術者グループが利用できるようにする必要があります。その方法は次のとおりです。
 - a) 技術者グループを選択します。
 - b) [設定] タブを選択します。
 - c) [アクセス ポイント プリセットの使用可能状態] で、右側のパネルからプリセットを選択し、[追加] をクリックして、グループが利用できるようにします。
 - d) 変更を保存します。

技術者にとっての機能: 技術者コンソールで、技術者は Click2Fix の [モバイル ネットワーク] > [ネットワーク セットアップ] ウィジェットを使用して設定をユーザーにプッシュします。

Web ショートカットを設定する

Web ショートカットのリストをアップロードして、技術者グループに割り当てます。頻繁に使用するサイトにユーザーが簡単にアクセスできるように、技術者は、[Click2Fix] タブからユーザーのホーム画面にショートカットをプッシュできます。

1. 技術者がプッシュできるようにする Web ショートカットをアップロードします。その方法は次のとおりです。
 - a) [グローバル設定] タブを選択します。
 - b) [モバイル デバイスの設定] > [Web ショートカット] で、[新規] をクリックします。
 - c) [アイコン ラベル] フィールドに、アイコンの名前を入力します。この名前はプッシュの前には技術者に表示され、プッシュされた後はユーザーに表示されます。
 - d) 技術者が送信できるようにする URL を入力します。

 **重要:** http:// または https:// の形式を使用します。

- e) 技術者が送信できるようにするアイコンをアップロードします。このアイコンはプッシュの前には技術者に表示され、プッシュされた後はユーザーに表示されます。

 **重要:** アイコンの要件:

- .png 形式
- 幅と高さが同じであること
- 幅と高さが最大で 512 ピクセルであること

 **重要:** 必ず [アップロード] をクリックしてください。

- f) [適用] および [変更を保存] をクリックします。
2. Web ショートカットをアップロードしたら、技術者グループが利用できるようにする必要があります。その方法は次のとおりです。
 - a) 技術者グループを選択します。
 - b) [設定] タブを選択します。
 - c) [Web ショートカットの使用可能状態] で、右側のパネルからショートカットを選択し、[追加] をクリックして、グループが利用できるようにします。
 - d) 変更を保存します。

技術者にとっての機能: 技術者コンソールで、技術者は Click2Fix の [Web ショートカット] ウィジェットを使用して Web ショートカットをユーザーにプッシュします。

モバイル デバイス設定の権限の設定方法

技術者がセッション中にモバイル デバイスで管理できるデバイス設定を設定します。

これらの設定は、Rescue+Mobile ライセンスを所有し、モバイル デバイスの設定に対する権限を持つ技術者グループのメンバーにのみ適用されます

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [モバイル デバイス設定] で、技術者の使用を許可する機能を選択します。技術者は技術者コンソールの [デバイスの設定] タブでこれらの機能を使用できるようになります。これらの設定は [Click2Fix] タブには適用されません。

オプション	説明
メール (IMAP/POP)	iOS デバイスでメールの設定を変更できます。
Exchange ActiveSync	iOS デバイスで Exchange ActiveSync 設定を変更できます。
アクセス ポイント (APN)	Android または iOS デバイスで APN 設定を変更できます。
パスコード	iOS デバイスでパスコード設定を変更できます。
制限事項	iOS デバイスで制限を変更できます。
Web クリップ	iOS デバイスに Web クリップをプッシュできます。
Wi-Fi	Android または iOS デバイスで Wi-Fi 設定を変更できます。

4. 変更を保存します。

セッション招待 SMS をカスタマイズするには

技術者がユーザーを Rescue セッションに招待するときにモバイル デバイスに送信される SMS メッセージをカスタマイズします。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [セッション招待 SMS のカスタマイズ] で、カスタマイズする値を入力します。

オプション	説明
URL の上に表示するテキスト	アプレットのダウンロード URL の上に表示されるテキストです。
URL	受信者がアプレットをダウンロードするためにクリックする URL です。
URL の下に表示するテキスト	アプレットのダウンロード URL の下に表示されるテキストです。アプレット ID 番号 (\$PINCODE\$) が含まれている必要があります。
SMS で Android アプレットを自動起動	ユーザーの Android デバイスに既にインストールされているモバイルアプレットのダウンロードを回避する場合は、このオプションを選択します。SMS のリッスン機能によって受信セッションのコードが検出されると、SMS の実行を許可するかどうかユーザーに確認され、アプレットが起動されます。

4. 変更を保存します。

モバイル アプレットの外観をカスタマイズするには

管理者は、BlackBerry デバイスを使用しているユーザーに表示されるロゴを変更できます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタム アプレット] で、選択したチャンネルまたは技術者グループで使用するロゴをアップロードします。

このファイルには、8,192 バイト以下の 78 " 32 のビットマップ (bmp) を使用する必要があります。



ヒント: ログオテンプレートをダウンロードし、すべてのフォーマット要件に適合しているサンプル ログオを参照してください。

モバイル アプレット オプションを設定するには

これらの設定を使用して、モバイル アプレットの動作を制御します。

1. 組織ツリーで、設定を行う技術者グループを選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [モバイル アプレット] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
[カスタムのサービス規約を表示]	この機能を使用して、ユーザーに組織のサービス規約を表示します。カスタムのサービス規約を保存してある URL を入力します。 [1回目のみ] を選択した場合、サービスを初めて利用するユーザーにはカスタムのサービス規約を表示しますが、2 回目以降は表示しません。ユーザーがサービスを使用するたびにカスタムのサービス規約を表示する場合は、 [毎回] を選択します。
SMS 経由のアプレットの自動開始	ユーザーのデバイスに既にインストールされているモバイル アプレットのダウンロードを回避する場合は、 [SMS 経由のアプレットの自動開始] を選択します。SMS のリッスン機能によって受信セッションのコードが検出されると、SMS の実行を許可するかどうかユーザーに確認され、アプレットが起動されます。Android 用には、 [セッション招待 SMS のカスタマイズ] > [SMS で Android アプレットを自動起動] に同様の設定があります。

4. 変更を保存します。
 - 現在の技術者グループに設定を適用するには、**[変更を保存]** をクリックします。
 - 組織内のすべての技術者グループに同じ設定を適用するには、**[設定をすべてのグループに保存]** をクリックします。

Android セッション用の Google Play リンク

Android デバイスに接続している場合、技術者はセッション招待 SMS でユーザーに Google Play リンクを送信できます。

たとえば、"ACME Support" という会社がすべてのユーザーに "Rescue Mobile for ACME Support" アプリケーションをダウンロードすることを指示するとします。これを行うために、ユーザーに言葉で案内するのではなく、アプリを検索する Google Play への SMS リンクを送信できます。

➡ 便利な方法: 管理者が、[グローバル設定] > [カスタム Google Play URL] でカスタム リンクを設定します。

動作の仕組み ユーザーがセッション招待 SMS を開くと、実際の Google Play リンクは表示されず、標準の Rescue セッションリンク <http://rescuemobile.com/xxxxxx> が表示されます。xxxxxx はセッション暗証番号です。Rescue サービスによってこの暗証番号が技術者と照合され、ユーザーは管理センターで定義された Google Play リンクへリダイレクトされます。

Rescue Lens をセットアップする

技術者が Rescue Lens を使用できるようにする

グループメンバーに Rescue Lens セッションの開始を許可します。Rescue Lens により、ユーザーはモバイルデバイスを使用して技術者にライブ動画をストリーミングできます。

1. LogMeIn Rescue 管理センターにログインします。
2. 組織ツリーで、設定を行う技術者グループを選択します。
3. [組織] タブを選択します。
4. [許可] で [Rescue Lens] を選択します。



5. [変更を保存] をクリックします。

Rescue Lens の音声を有効にする

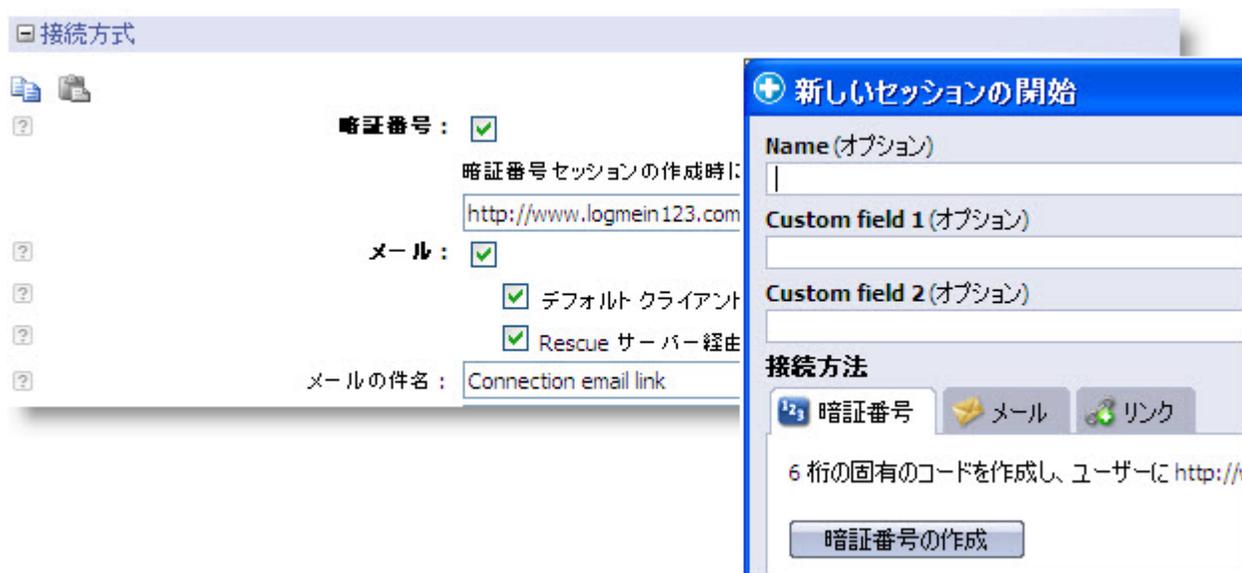
Lens セッションが技術者とユーザー間でセッション中に中断されないアクティブな VoIP 接続で起動するように設定できますが、どちらの側もミュートになる可能性があります。

1. LogMeIn Rescue 管理センターにログインします。
2. 組織ツリーで、設定を行う技術者グループを選択します。
3. [設定] タブを選択します。
4. [Rescue Lens] で、[音声を有効にする] を選択します。
選択された技術者グループで、すべての Lens セッションが技術者とユーザー間でアクティブな VoIP 接続で起動します。
5. 変更を保存します。
 - 現在の技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 現在の技術者グループとそのすべてのサブグループに設定を適用するには、[変更をサブグループに保存] をクリックします。
 - 組織内のすべての技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

セッションの開始方法と管理方法を設定する

技術者が利用できる接続方法を設定するには

技術者コンソールの [新しいセッションの開始] ダイアログ ボックスで、技術者による利用を許可する接続方法を選択します。



1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [接続方法] で、利用を許可する接続方法を選択します。

オプション	説明
暗証番号	技術者は暗証番号接続方式を使用できます。ユーザーがセッションの暗証番号を入力する際に使用するサイトの URL を入力してください。この値は [新しいセッションの開始] ダイアログ ボックスの [暗証番号] タブで技術者に示されます。
デフォルト クライアント経由のメールを許可	技術者はメール接続方法を使用でき、デフォルトのメール クライアントでメールを送信することができます。
Rescue サーバー経由のメールを許可	技術者はメール接続方法を使用でき、LogMeIn Rescue サーバーでメールを送信することができます。
接続案内メールの件名	セッション接続案内のすべてのメールで使用するデフォルトの件名。技術者は各自のメール クライアントで件名を変更できます。

オプション	説明
接続のメールの本文	セッション接続案内のすべてのメールで使用するデフォルトの本文。技術者は各自のメール クライアントで文面を変更できます。
リンク	技術者はリンク接続方式を使用できます。
SMS	<p>技術者はSMS接続方式を使用してプライベートセッションを開始できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rescue Lens セッションの場合は、Rescue Lens を使用する権限を持つすべての技術者が使用できます。 • Rescue+Mobile セッションの場合は、Rescue+Mobile ライセンスを所有する技術者が使用できます。

4. 変更を保存します。

プライベートセッションを自動で開始するように設定するには

管理者は、すべての暗証番号、リンク、およびSMSのセッションが [接続処理中] 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。技術者は、技術者コンソールで [受信したプライベートセッションの自動開始] オプションを変更することはできなくなります。



1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. 技術者コンソールで、[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。
4. 変更を保存します。

チャンネルセッションを自動転送するように設定するには

チャンネルベースのセッションで、待機中のセッションを別のチャンネルに自動転送するように設定すれば、ユーザーの待ち時間を短縮できます。選択された転送先チャンネルへの転送を開始するまでの待ち時間を指定します。転送が実際に開始されて完了するまで、最大でさらに 90 秒かかります。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。

2. [設定] タブを選択します。
3. [セッション管理] の [待機中のセッションの自動転送] に移動します。
4. 選択された転送先チャンネルへの転送を開始するまでの待ち時間を分単位で指定します。
5. [変更を保存] をクリックします。



注: この設定をすべてのチャンネルに対して保存することはできません。

技術者の画面では、自動転送されたセッションの状態は、元のチャンネル キューでは [送信中]、転送先のキューでは [受信中] と表示されます。

チャンネル セッションを自動で開始するように設定するには

チャンネルベースのセッションで、最も時間的余裕のある技術者(アクティブなセッション数が最も少ない技術者、またはセッションの受信時点でアイドル時間が最も長い技術者)がセッションを自動的にアクティブにするように設定すれば、ユーザーの待ち時間を短縮できます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [セッション管理] の [待機中のセッションの自動開始] ボックスを選択します。
セッションが自動で開始するのは、技術者が処理しているセッション数が [件未満のとき] ドロップダウン リストに定義されたしきい値未満の場合のみです。



ヒント: 技術者が処理中のアクティブ セッション数に関係なく、セッションを自動で開始させるには、値 10 を選択します。

4. [変更を保存] をクリックします。



注: この設定をすべてのチャンネルに対して保存することはできません。

チャンネル セッションの自動開始を保留にするには

技術者コンソールにログイン後、セッション待機中のグループ メンバーが、設定した期間中に自動で割り当てられないようにします。



留意: この設定は、待機中のセッションの自動開始が有効化されている場合のみ適用されません。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者コンソール] > [ログイン後、自動開始が保留される時間] で、選択したメンバーが待機中のチャンネル セッションに割り当てられないようにする時間を設定します。



注: 値が 0 の場合、保留は行われません。

4. 変更を保存します。

技術者が無人チャンネルにセッションを転送することを禁止するには

管理者は、対応可能な技術者がいるチャンネルにのみ、技術者がセッションを転送できるように設定できます。

この機能により、無人チャンネルへの送信によって顧客を長時間待たせてしまうことを防げます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [セッション管理] の [受信する転送を制限する] ボックスを選択します。
4. 変更を保存します。
 - 現在のチャンネルに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] をクリックします。

技術者に対してチャンネルセッションの自動開始が行われないようにするには

管理者は、個別の技術者に対して、待機中のセッションの自動開始オプションを上書きすることができます。

この機能は、上司を "ラウンドロビン方式" によるセッション振り分けの対象外とする場合などに使用できます。たとえば、管理者が技術者としてログインして、技術者コンソールの監視機能を使用して技術者を監視するとします。この場合、新しいセッションが開始されて管理者の監視作業が中断されないようにするために、[待機中のセッションの自動開始を行わない] オプションを選択します。

1. 組織ツリーで、チャンネルセッション振り分けの対象外とする技術者を選択します。
2. [組織] タブを選択します。
3. [待機中のセッションの自動開始を行わない] を選択します。
4. [変更を保存] をクリックします。

業務時間のスケジュールと "技術者が不在" の場合の動作の設定をチャンネルに対して行うには

チャンネルに対して業務時間を適用し、技術者が不在のときに要求が届いた場合のデフォルトの動作を設定します。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者が不在でスケジュール中] で、業務時間の [開始時刻] と [終了時刻] を設定します。
4. 選択した業務時間に対応する [時間帯] を設定します。
5. 勤務日に含まない曜日の横のボックスをオフにします。
6. [業務時間内で技術者が不在の場合] および [業務時間内の場合] にセッションが届いたときのデフォルトの動作を設定します。

オプション	説明
セッションを維持する	[セッションを維持する]を選択すると、オンラインで利用可能な技術者がいないときでも、すべてのセッションがキューに維持されます。
待機中のセッションについて技術者にメールで通知する	[待機中のセッションについて技術者にメールで通知する]を選択すると、技術者がログインしていない状態でサポート要求を受信したときに、関係する技術者にメールが届きます。このサポート要求を処理できるすべての技術者に対して、alerts@LogMeInRescue.com からメールが送信されます。
セッションを終了して次の Web ページをユーザーに表示	[セッションを終了して次の Web ページをユーザーに表示]を選択すると、技術者が不在のときにはユーザーに特定の Web ページを表示できます。対応するボックスに、表示する Web ページの URL を入力します。

7. 変更を保存します。
 - [変更を保存] をクリックすると、現在のチャンネルに対してフォームを有効化します。
 - [設定をすべてのチャンネルに保存] をクリックすると、同じ設定を組織内のすべてのチャンネルに適用できます。

技術者が不在の場合の動作をプライベート セッション向けに設定するには
技術者が不在のときに要求が届いた場合のデフォルトの動作を設定します。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者が不在] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
セッションを維持する	[セッションを維持する]を選択すると、オンラインで利用可能な技術者がいないときでも、すべてのセッションがキューに維持されます。
待機中のセッションについて技術者にメールで通知する	[待機中のセッションについて技術者にメールで通知する]を選択すると、技術者がログインしていない状態でサポート要求を受信したときに、関係する技術者にメールが届きます。このサポー

オプション	説明
	ト要求を処理できるすべての技術者に対して、alerts@LogMeInRescue.com からメールが送信されます。
セッションを終了して次の Web ページをユーザーに表示	[セッションを終了して次の Web ページをユーザーに表示] を選択すると、技術者が不在のときにはユーザーに特定の Web ページを表示できます。対応するボックスに、表示する Web ページの URL を入力します。

4. 変更を保存します。

タイムアウトと警告を設定するには

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [タイムアウト] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
暗証番号の有効期間	暗証番号またはリンクが有効な期間。この期間を過ぎた後でセッションを開始しようとしたユーザーには、暗証番号またはリンクの有効期限が切れたというメッセージを表示します。
接続中のセッションのタイムアウト時間	接続中のセッションが有効な期間。指定の期限を過ぎたセッションは、技術者コンソールのキューから削除されます。
待機中セッションのタイムアウト時間	待機中のセッション (キューにあり、まだピックアップされていないセッション) を技術者のキューから削除するまでの時間 (分単位)。削除前のセッションは赤色で表示されます。指定できる時間は 1 ~ 999 分です。値が 0 の場合、タイムアウトはありません。
アクティブなセッションのアイドル時のタイムアウト	アクティブなセッションに対して、技術者もユーザーも操作を行わない状態が続いた場合に、セッションを終了するまでの時間 (分単位)。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。指定できる時間は 1 ~ 999 分です。値が 0 の場合、アクティブなセッションのタイムアウトはありません。保留中のセッションはタイムアウトになりません。
タイムアウトの警告	事前に定義した色を使って、タイムアウトおよび待機中のセッションの警告を強調表示します。接続時間および待機時間は秒単位で指定できます。複数の警告により、技術者コンソールで待機中のセッションをエスカレーションすることもできます。

4. 変更を保存します。

-
- 現在のチャンネルまたは技術者グループに設定を適用するには、[変更を保存] をクリックします。
 - 組織内のすべてのチャンネルまたは技術者グループに同じ設定を適用するには、[設定をすべてのチャンネルに保存] または [設定をすべてのグループに保存] をクリックします。

セッションを管理する (開始、転送、終了、保留)

管理者は [セッション] タブを使って LogMeIn Rescue のサポート セッションを管理できます。セッションの開始、転送、終了、保留を [セッション] タブから直接実行できます。

セッション情報を参照するには

管理者は [セッション] タブを使って LogMeIn Rescue のサポート セッションを管理できます。セッションの開始、転送、終了、保留を [セッション] タブから直接実行できます。

1. 組織ツリーで、セッション情報を参照する対象の [技術者グループ]、[チャンネル]、または [技術者] を選択します。
2. [セッション] タブを選択します。
選択した技術者グループ、チャンネル、または技術者のセッションが表示されます。アクティブおよび待機中のセッションの基本的なスナップショットを参照でき、セッションを処理中の技術者の名前、セッションの開始時間、チャンネルセッションとプライベートセッションのどちらであるかを確認できます。



ヒント: 他の技術者グループ、チャンネル、または技術者のセッション情報を表示するには、組織ツリーで新しい項目を選択すれば、[セッション] タブの表示内容が更新されます。

管理センターからセッションを開始する方法

セッションは、管理センターの [セッション] タブから直接、手動で開始できます。

1. 管理センターで、[セッション] タブのセッションの一覧から適切なセッションを選択し、[開始] をクリックします。
[セッション開始] ダイアログ ボックスが表示されます。
2. セッションの開始に関与する技術者、技術者グループ、またはチャンネルを選択します。
選択内容の確認を求められます。
3. [OK] をクリックして、セッションを開始します。
そのセッションが、開始に関与した技術者、技術者グループ、またはチャンネルのセッションリストに表示されます。



ヒント: [更新] をクリックしないと変更が表示に反映されない場合があります。

セッションを転送するには

セッションは管理センターの [セッション] タブから手動で転送できます。



留意: モバイル機器とのセッションを技術者に転送するには、有効な Rescue+Mobile 利用期間が必要です。

1. [セッション] タブのセッションの一覧から適切なセッションを選択し、[転送] をクリックします。
[転送] ダイアログ ボックスが表示されます。
2. [コメント] ボックスに説明を入力します (たとえば、転送の理由や、事案の簡単な概要など)。
3. セッションの転送先の技術者、技術者グループ、またはチャンネルを選択します。
選択内容の確認を求められます。
4. [OK] をクリックすると転送が実行されます。
転送したセッションが、転送先の技術者、技術者グループ、またはチャンネルのセッションの一覧に表示されます。



ヒント: [更新] をクリックしないと変更が表示に反映されない場合があります。

転送元の技術者コンソールのキューでは、セッションは [転送済み] として表示されます。転送の際に管理者が追加したコメントも [転送者] ボックスに表示されます。

技術者のデスクトップを監視する

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。



留意: 技術者の監視は、管理センターではなく技術者コンソールから開始される

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。

技術者の監視のオプションを設定するには

技術者のデスクトップを監視しようとする管理者に対する認証の要件を設定できます。監視対象の技術者に送られる通知を制御できます。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [技術者の監視] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
認証には資格情報が必要	このオプションを選択した場合、監視対象の技術者のコンピュータの管理者アカウントを持つユーザーのみが監視を実行できます。[任意のユーザー]を選択した場合、監視対象の技術者のコンピュータの何らかのユーザーアカウントを持つユーザーが監視を実行できます。
デスクトップ監視時に技術者に通知	このオプションを選択した場合、監視対象の技術者に通知が送信されます。この通知がオフの場合、技術者には、通知なしでのデスクトップ監視が許可されたユーザーの一覧を示すメッセージが表示されます。

3. [変更を保存] をクリックします。
設定は Rescue 組織の全管理者に適用されます。

パフォーマンス データを監視する (司令センター)

司令センターは LogMeIn Rescue のコンポーネントであり、サポート組織の主要なパフォーマンス指標を監視するための強力なツールを備えています。司令センターを使用してパフォーマンスデータを生成および分析することにより、組織における使用状況パターンの特定、リソース割り当ての最適化、問題領域の特定が可能になります。

チャンネルのパフォーマンス データを監視するには

1. 司令センターで、ドロップダウンメニューを開き、監視する組織単位を選択します。



留意: マスタ アカウント ホルダおよびマスタ管理者は、組織ツリー全体のデータにアクセスできます。管理者は、自分に割り当てられている技術者グループに関するデータにのみアクセスできます。

選択したチャンネルのデータが、[概要] と [一覧] の 2 つのセクションで表示されます。



ヒント: お探しのデータが見つかりませんでしたか? データ収集期間の開始時刻を設定できます。参照項目: [監視データ収集の時間間隔を設定するには](#) 62 ページの。



注意: ブラウザの [戻る] ボタンをクリックすると、司令センターが終了します。階層の上位レベルに戻るには、ブレッドクラムを使用してください。

2. [概要] セクションでデータを確認します。

これは、選択したチャンネルに属するすべての技術者グループについての集計データです。

- 状態 (技術者)
- キャパシティ (合計、対応可能、対応中) プライベート セッションおよびチャンネル セッションの両方が考慮されます。
- 損失セッション数
- 終了済みセッション数
- 実行セッション数
- 待機中セッション数
- 受信セッション数
- 送信セッション数
- 平均待ち時間
- 最大待ち時間
- 平均処理時間
- 最大処理時間



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

3. [一覧] セクションでデータを確認します。

- [技術者] タブでは、データは選択したチャンネルに属する技術者に関連しています。
 - 状態
 - 名前
 - 技術者グループ
 - 平均待ち時間
 - 最大待ち時間
 - 平均処理時間
 - 最大処理時間
 - 対応可能キャパシティ
 - 総キャパシティ
 - 終了済みセッション数
 - 選択したチャンネルからのアクティブ セッション数
 - 別のチャンネルからのアクティブ セッション数
 - プライベート セッション数
- [セッション] タブで、選択したチャンネルに属する技術者によって対応された個々のチャンネルセッションのデータを見ることができます。
 - 技術者
 - 待ち時間
 - 初回チャット時間
 - 処理時間
 - ラップアップ タイム
 - セッションの状態
 - カスタム列 ([設定] で指定)
 - チャンネル
 - セッション ID
 - チャットの監視



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

技術者グループのパフォーマンス データを監視するには

1. 司令センターで、ドロップダウン メニューを開き、監視する組織単位を選択します。



留意: マスタ アカウント ホルダおよびマスタ管理者は、組織ツリー全体のデータにアクセスできます。管理者は、自分に割り当てられている技術者グループに関するデータにのみアクセスできます。

選択された技術者グループのデータは、[概要] および [一覧] の 2 つのセクションに表示されません。



ヒント: お探しのデータが見つかりませんでしたか? データ収集期間の開始時刻を設定できます。参照項目: [監視データ収集の時間間隔を設定するには 62 ページ](#)の。



注意: ブラウザの [戻る] ボタンをクリックすると、司令センターが終了します。階層の上位レベルに戻るには、ブレッドクラムを使用してください。

2. [概要] セクションでデータを確認します。

これは、選択した技術者グループに属するすべての技術者についての集計データです。



重要: 選択された技術者グループのサブグループは計算から除外されます。

- 状態 (技術者)
- キャパシティ (合計、対応可能、対応中)
- 損失セッション数
- 終了済みセッション数
- 実行セッション数
- 待機中セッション数
- 受信セッション数
- 送信セッション数
- 平均待ち時間
- 最大待ち時間
- 平均処理時間
- 最大処理時間



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義 63 ページ](#)の。

3. [一覧] セクションでデータを確認します。

- [技術者] タブでは、データは選択した技術者グループに属する技術者に関連しています。

- 状態
- 名前
- 平均待ち時間
- 最大待ち時間
- 平均処理時間
- 最大処理時間
- 対応可能キャパシティ
- 総キャパシティ
- 終了済みセッション数
- チャンネルセッション数
- プライベートセッション数

- [セッション] タブで、選択したチャンネルに属する技術者によって対応された個々のチャンネルセッションのデータを見ることができます。

- 技術者
- 待ち時間

- 初回チャット時間
- 処理時間
- ラップアップ タイム
- セッションの状態
- カスタム列 ([設定] で指定)
- チャンネル
- セッション ID
- チャットの監視



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

技術者のパフォーマンス データを監視するには

技術者に直接アクセスすることはできませんが、技術者が属する技術者グループまたはチャンネルを通してアクセスできます。

1. 司令センターで、ドロップダウン メニューを使って監視する技術者を含む組織単位を選択します。
2. [一覧] セクションにある [技術者] タブで、技術者の行を検索して、その行をクリックします。選択した技術者の監視データが、[概要] と [一覧] の 2 つのセクションに表示されます。



ヒント: お探しのデータが見つかりませんでしたか? データ収集期間の開始時刻を設定できます。参照項目: [監視データ収集の時間間隔を設定するには](#) 62 ページの。

3. [概要] セクションでデータを確認します。
データは選択した技術者に関連しています。



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

4. [一覧] セクションでデータを確認します。
[セッション] タブで、選択した技術者によって対応された各チャンネルセッションやプライベートセッションの詳細データを見ることができます。

- 技術者
- 待ち時間
- 初回チャット時間
- 処理時間
- ラップアップ タイム
- セッションの状態
- カスタム列 ([設定] で指定)
- チャンネル
- 転送元 / 転送先

- セッション ID
- チャットの監視



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

カスタム属性 (ラベル) に基づいてパフォーマンス データを監視するには

ラベルについて

ラベルを使用すると、ラベルでタグ付けしたすべての技術者グループまたはチャネルのデータが収集されるため、それらのタグ付けした組織単位を任意グループとして監視できます。管理者は、ラベルを使用して、自分の業務に関連する任意のグループについて組織を監視できます。ラベルを適用すると、司令センターで単一の組織単位を超えた範囲を対象にした監視が可能になります。

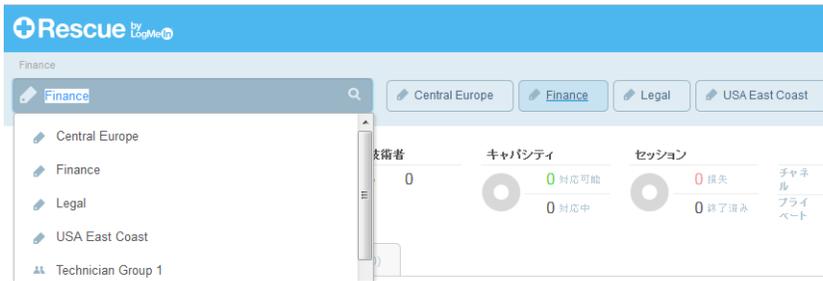


図 1: 司令センターのラベル

各組織単位には、複数のラベルを割り当てることができます。たとえば、サポート組織に TG1、TG2、TG3、TG4、および TG5 という 5 つの技術者グループがあり、これらのグループが 2 つの地域に分かれて業務を行っている場合、管理者は「Central Europe (中央ヨーロッパ)」(この例で TG1、TG2、および TG3 はこの地域で業務しているとします)、および「USA East Coast (アメリカ東海岸)」(この例で TG4 および TG5 はこの地域で業務しているとします) というラベルを作成できます。また、同じ例でこの組織に 2 つの部門がある場合、管理者は「Finance (財務)」(この例で TG1、TG3、および TG4 が所属) および「Legal (法務)」(この例で TG2 および TG5 が所属) という 2 つの対応するラベルを作成することもできます。つまり、たとえば技術者グループ 2 には、「Central Europe (中央ヨーロッパ)」と「Legal (法務)」の両方のラベルが付けられます。

技術者グループ	ラベル
TG1	Central Europe (中央ヨーロッパ)、 Finance (財務)
TG2	Central Europe (中央ヨーロッパ)、 Legal (法務)
TG3	Central Europe (中央ヨーロッパ)、 Finance (財務)
TG4	USA East Coast (アメリカ東海岸)、 Finance (財務)

技術者グループ	ラベル
TG5	USA East Coast (アメリカ東海岸)、 Legal (法務)

ラベルを追加するには

このオプションは、マスタ管理者およびマスタ アカウント ホルダが使用できます。

1. 管理センターで、[グローバル設定] タブに移動します。
2. [ラベル]で、[ラベルの管理] をクリックします。
[ラベルの追加/削除] 画面が表示されます。
3. ギア (設定) のアイコンをクリックします。
[新しいラベルを追加] オプションが表示されます。
4. [新しいラベルを追加] で、新しいラベルに名前をつけ、[追加] をクリックします。
新しいラベルが表示されます。



ヒント: 新しいラベルを追加するには、追加する各ラベルに対してこの手順を繰り返します。

5. [完了] をクリックします。



留意: チャンネルまたは技術者グループにも必ずラベルを割り当ててください。参照項目: [ラベルを割り当てるには 59 ページの](#)。

ラベルを割り当てるには

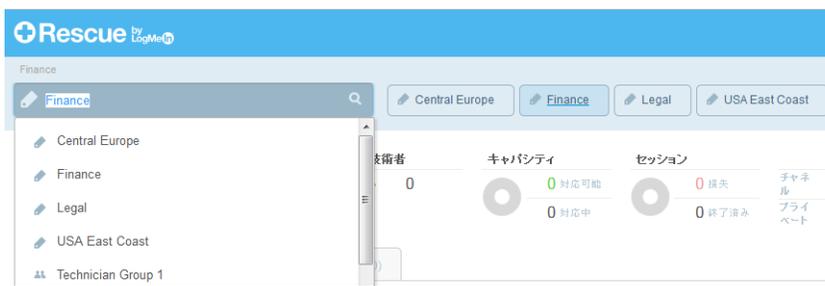
マスタ管理者およびマスタ アカウント ホルダは、組織ツリー内の任意の技術者グループまたはチャンネルにラベルを割り当てることができます。管理者は、自分に割り当てられている技術者グループにラベルを割り当てることができます。

1. LogMeIn Rescue 管理センターの組織ツリーで、ラベルを割り当てる技術者グループまたはチャンネルを選択します。
2. [組織] タブを選択します。
3. [割り当てられたラベル] で、ラベルを選択します。
4. [追加] をクリックします。
選択したラベルが [ラベル] の横に表示されます。
5. [変更を保存] をクリックします。

ラベルに基づいてパフォーマンス データを監視するには

ラベルに基づいた監視は、ラベルを追加して割り当ててある場合にのみ利用できます。

1. 司令センターで、ラベルのリストまたはドロップダウン メニューからラベルを選択します。



選択したラベルに関するデータは、[概要] と [一覧] の 2 つのセクションに表示されます。



留意: マスタ アカウント ホルダおよびマスタ管理者は、組織ツリー全体のデータにアクセスできます。管理者は、自分に割り当てられている技術者グループに関するデータにのみアクセスできます。



ヒント: お探しのデータが見つかりませんでしたか? データ収集期間の開始時刻を設定できます。参照項目: [監視データ収集の時間間隔を設定するには](#) 62 ページの。



注意: ブラウザの [戻る] ボタンをクリックすると、司令センターが終了します。階層の上位レベルに戻るには、ブレッドクラムを使用してください。

2. [概要] セクションでデータを確認します。

これは、選択したラベルに割り当てられているすべての要素についての集計データです。

- 状態 (技術者)
- キャパシティ (合計、対応可能、対応中)
- 損失セッション数
- 終了済みセッション数
- 実行セッション数
- 待機中セッション数
- 受信セッション数
- 送信セッション数
- 平均待ち時間
- 最大待ち時間
- 平均処理時間
- 最大処理時間



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

3. [一覧] でデータを確認します。

これは選択したラベルに割り当てられたすべての技術者グループおよびチャネルについてのデータです。

- [チャネル] タブでは、データは選択したラベルに割り当てられたチャネルに関連しています。
- [技術者グループ] タブでは、データは選択したラベルに割り当てられた技術者グループに関連しています。

- [セッション] タブでは、選択したラベルに割り当てられた技術者グループとチャンネルに属する技術者によって対応された個々のセッションのデータを見ることができます。
 - 技術者
 - 待ち時間
 - 初回チャット時間
 - 処理時間
 - ラップアップ タイム
 - セッションの状態
 - カスタム列 ([設定] で指定)
 - チャンネル
 - セッション ID
 - チャットの監視



ヒント: 定義については、こちらを参照してください。 [司令センターの用語と定義](#) 63 ページの。

技術者のチャット ログを監視するには

管理者は Rescue 司令センターでチャット セッションを監視できます。

1. 司令センターの [一覧] セクションにある [セッション] タブで、監視したいセッションを選択します。
2. [チャットの監視] アイコンをクリックし、選択したセッションのすべてのチャット ログを表示します。



新しいウィンドウに、チャットの内容が表示されます。状態の変化や接続メッセージなど、チャット ログに通常含まれるすべての情報が表示されます。



ヒント: アクティブなセッションの場合、チャットの監視ウィンドウがリアルタイムでライブチャット ログを表示します。

司令センターのアラートのしきい値を設定するには

司令センターのアラート機能では、選択した単位のパフォーマンスが指定した範囲から外れた場合に視覚的な通知が表示されます。アラートを起動する基準となる値を設定します。

アラートには、警告 (黄色) とアラート (赤色) の 2 種類があります。これらのアラートが起動すると、対応する一覧パネルのセルの背景が黄色 (警告) または赤色 (アラート) に変化します。



重要:

アラートを設定するかどうかは任意です。ただし、セルに対してアラートの値と警告の値の両方を設定する場合は、次の条件を満たしている必要があります。

- 最大待ち時間、最大処理時間、および平均処理時間では、アラートの値が警告の値よりも大きいことが必要です。これは、待ち時間と処理時間は短い方が望ましく、アラートの方が警告よりも重大な状況を示しているためです。

1. 司令センターで、右上隅の [ギア (設定)] アイコンをクリックします。
[設定] 画面が表示されます。
2. 次の任意のフィールドに対して、アラート レベルを設定します。
 - 最大待ち時間
 - 最大処理時間
 - 平均処理時間

管理者の機能を司令センターの監視に制限するには

マスタ管理者またはマスタアカウントホルダは、管理者グループの役割を司令センターの監視のみに制限できます。

管理者グループに対してこの機能を有効にすると、グループのメンバーは管理センターにアクセスできなくなります。



ヒント: この機能は、自分に割り当てられている技術者グループの監視のみを役割とする管理者に対して使用することをお勧めします。

1. 管理センターの組織ツリーで、司令センターの監視のみに制限する管理者グループを選択します。
2. [組織] タブを選択します。
3. [司令センターにのみアクセス] を選択します。
4. [変更を保存] をクリックします。

司令センターをカスタマイズする

監視データ収集の時間間隔を設定するには

司令センターでデータの収集を開始する時刻を設定します。

1. 司令センターで、右上隅の [ギア (設定)] アイコンをクリックします。
[設定] 画面が表示されます。
2. スライダーを使用して、データの収集を開始する時刻を設定します。



3. [適用] をクリックして変更を保存します。

この例では、監視担当者の勤務時間が午後 4 時に始まるため、午後 4 時以降に報告されたデータにのみ関心があり、午後 4 時より前のデータは無視したいと思います。

セッションタブでカスタム列の値を設定するには

セッションの詳細情報を表示する場合、セッションタブで列として示されるカスタムフィールドを選択することができます。

1. 司令センターで、右上隅の [ギア (設定)] アイコンをクリックします。
[設定] 画面が表示されます。
2. [セッションタブのカスタム列] で、フィールドを選択します。
これらは、管理センターの [グローバル設定] >> [カスタム フィールド] で設定されたカスタムフィールドです。
3. [適用] をクリックして変更を保存します。

選択したフィールドは、司令センターの [一覧] セクションにある [セッション] タブに列として表示されます。

司令センターの用語と定義

一般的な LogMeIn Rescue の用語と定義については、『[LogMeIn Rescue 技術者コンソールユーザーガイド](#)』の「付録 - Rescue 技術者コンソールのセッションの状態」を参照してください。

対応可能キャパシティ	総キャパシティから、監視する組織単位に属する技術者のアクティブ セッション数を減算した数です。
キャパシティ	技術者が処理できるセッションの数です。Rescue 管理センターで設定できます (値: 1 ~ 10)。
総キャパシティ	監視する組織単位に属するすべての技術者の合計キャパシティです。例えば技術者グループでは、グループ内のすべてのオンラインの技術者の合計が計算されます。ラベルでは、特定のラベルに割り当てられたすべての技術者グループ、およびそのラベルに割り当てられたチャンネルに属するすべての技術者グループを計算の対象とし、特定のチャンネルへの割り当てが取り消された技術者は計算から除外されます。
対応済み	総キャパシティから対応可能キャパシティを減算した数です。

実行中	ピックアップされ、技術者が技術者コンソールで対応可能な状態の特定のセッション (プライベートまたはチャンネルセッション) の数です。					
待機中	技術者コンソールで待機中の特定のセッション (プライベートまたはチャンネルセッション) の数です。					
受信中	表示されている組織単位へ転送中の特定のセッション (プライベートまたはチャンネルセッション) の数です。					
送信中	表示されている組織単位から転送中の特定のセッション (プライベートまたはチャンネルセッション) の数です。					
損失	<p>待機中状態になったが、アクティブにはならなかったセッションの数です。次の数を含みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ピックアップの前にユーザーにより終了されたセッションの数 • 待機時間後にタイムアウトしたセッションの数 <p> 留意: 待機中セッションのタイムアウト時間は、管理センターで設定できます。詳細については、『LogMeIn Rescue 管理センター ユーザー ガイド』の「タイムアウトと警告を設定するには」を参照してください。</p>					
終了	<p>ピックアップされ、終了したセッションです。</p> <p> 注: [設定] > [リセット時刻]で開始時刻を設定した後に終了したセッションのみを計算します。詳細は監視データ収集の時間間隔を設定するには 62 ページの)。</p>					
待ち時間	<p>セッションが待機中状態になっている時間です。(ピックアップ時間 - 開始時刻)</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">平均待ち時間</td> <td>すべての待機中状態のセッションの待機時間の平均値</td> </tr> <tr> <td>最大待ち時間</td> <td>すべての待機中状態のセッションの待機時間の最大値</td> </tr> </table>		平均待ち時間	すべての待機中状態のセッションの待機時間の平均値	最大待ち時間	すべての待機中状態のセッションの待機時間の最大値
平均待ち時間	すべての待機中状態のセッションの待機時間の平均値					
最大待ち時間	すべての待機中状態のセッションの待機時間の最大値					
処理時間	<ol style="list-style-type: none"> 1. セッションがピックアップされて閉じられた場合は、ピックアップされた時刻から閉じられた時刻までの時間です。 2. セッションがピックアップされて閉じられていない場合は、ピックアップされた時刻から現在の時刻までの時間です。 3. セッションがピックアップされておらず、閉じられてもいない場合は、0 です。 <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">平均処理時間</td> <td>すべてのセッションの平均処理時間</td> </tr> <tr> <td>最大処理時間</td> <td>処理時間が最長のセッションの長さ</td> </tr> </table>		平均処理時間	すべてのセッションの平均処理時間	最大処理時間	処理時間が最長のセッションの長さ
平均処理時間	すべてのセッションの平均処理時間					
最大処理時間	処理時間が最長のセッションの長さ					

司令センターのエラー メッセージ

選択したビューは使用できません。以下のオプションを選択してください。

- 管理者が承認を受けずに組織エンティティを監視しようとした。
- 管理者が存在しない組織エンティティを監視しようとした。



注: 司令センターは管理者が最後に使用したビューを記憶します。対象の組織エンティティへの承認が無効になった場合、または司令センターを最後に使用もしくは更新してから組織エンティティが削除された場合に、このエラーメッセージが表示されます。

この要求に対する承認は拒否されました。

- 管理者が司令センターを更新しようとしたが、その管理者は LogMeIn Rescue アカウントからすでにログアウトしている。



注: たとえば、管理者が Rescue 司令センターで作業していて、同時に Rescue 管理センターにもログインしている場合、管理センターからログアウトすると、管理者は司令センターでこのエラーメッセージを受け取ります。

- 管理者が司令センターを更新しようとしたが、その管理者の司令センターへのアクセス権が無効になっている。

無人のコンピュータを管理する

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回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。

Rescue 管理者は、管理センターを使って無人のコンピュータをグループまたは技術者に割り当てたり、無人アクセスを無効化することができます。

無人アクセスを有効にする具体的な手順については、『[技術者コンソールユーザー ガイド](#)』を参照してください。

無人のコンピュータの割り当てまたは削除を行う方法

[コンピュータ] タブを使って、組織単位からアクセス可能な無人コンピュータを管理します。

ユーザーが無人アクセス権を技術者に与えるたびに、コンピュータがRescue 組織に追加されます。

無人アクセスが有効にされたセッションが終わるまで、[名前] フィールドに入力された値に従った名前がコンピュータに与えられます。

1. 組織ツリーで、[技術者] ルートまたは [技術者グループ] を選択します。
2. [コンピュータ] タブを選択します。
選択した単位に割り当て済みのすべての無人アクセス コンピュータのリストが表示されます。
3. コンピュータを選択し、次の操作を選択します。
 - 現在の割り当て先を維持したまま、選択したコンピュータを別の技術者グループまたはコンピュータグループに追加で割り当てる場合は、[技術者グループへのコピー] または [コンピュータグループへのコピー] を使用します。
 - 選択したコンピュータを別の技術者グループまたはコンピュータグループに割り当てる場合は、[技術者グループへの移動] または [コンピュータグループへの移動] を使用します。
 - 選択した割り当てを削除するには、[削除] をクリックします。他の割り当ては引き続き有効です。
 - 特定のコンピュータへの無人アクセスを無効にする場合は、すべての割り当てを選択してから、[削除] をクリックします。
4. 操作を確認します。
新しい割り当て内容が、組織ツリーと [コンピュータ] タブの表示に反映されます。

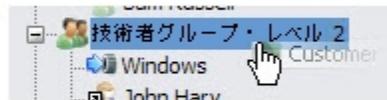
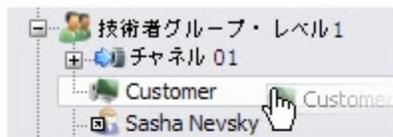


ヒント: 特定の割り当てを削除するには、項目を右クリックします。

コンピュータ グループを作成する場合は、[技術者グループ] を右クリックし、[コンピュータグループの作成] を選択します。



ドラッグ・アンド・ドロップ操作でコンピュータを技術者グループ、コンピュータグループ、または技術者に個別に割り当てます。



無人アクセスの認証方法を設定する方法

無人コンピュータにアクセスする技術者を認証する方法を決める必要があります。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [無人アクセス] で、[セッションを開始するたびに技術者が管理者の資格情報を入力する] オプションを設定します。
 - 技術者が無人コンピュータへの認証にユーザの資格情報を使えるようにする場合は、このオプションをオフにします。これはデフォルトの設定です。



重要: 技術者が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。

-
- 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は、このオプションを選択します。
4. 変更を保存します。

技術者の状態を制御する

技術者の状態に関する設定(最大セッション数、取り込み中、離席中、自動ログアウト)を行うには

技術者の状態を制御するうえで役立つ一連の設定項目が用意されています。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者コンソール] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
技術者が処理できるセッション数:最大 X 件	技術者による同時処理を認めるセッションの最大数を設定します。最大数に達した場合、技術者は新しいセッションをアクティブにできません。  制限: 技術者は一度に一つのアクティブ Rescue Lens セッションのみ対応できます。
技術者を [取り込み中] に自動移行:アクティブセッションが X 件を超えたとき	[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。
技術者を [離席中] に自動移行:X 分間の無操作時	[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。
技術者の自動ログアウト:X 分間の無操作時	無操作の時間は、技術者コンソールを実行中のブラウザで操作が行われていない時間により計測されます。技術者コンソールでは、一部の操作の実行中は自動ログ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、ファイル転送が保留中である、および保存ダイアログを開いているとき。

4. 変更を保存します。

技術者コンソールをカスタマイズする

関連項目:

- [無効な機能の非表示 18 ページの](#)
- [技術者が利用できる接続方法を設定するには 43 ページの](#)
- [カスタム フィールドを設定する 73 ページの](#)

外部コンテンツ ポータル

Knowledge Base、ドキュメント、有用なサポート資料など、技術者の業務に役立つ情報源へのリンクを追加できます。技術者の画面上では、技術者コンソールのインターフェイスの左上隅に、メニューに追加されたリンクとして表示されます。



図 2: カスタムの情報リンクの例

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [コンテンツ ポータル] で、[外部コンテンツ ポータル] に移動します。
4. [技術者コンソール メニューにリンクを表示] を選択して、この機能を有効にします。
5. 技術者コンソール上に表示する [リンク名] を入力します。
6. [新しいウィンドウで表示するリンク] ボックスに、技術者コンソールでリンクをクリックしたときに開くサイトの URL を入力します。
7. 変更を保存します。

統合コンテンツ ポータル

管理者は、技術者が技術者コンソール内で開くことのできる URL を設定できます。

この機能は、変更版の Internet Explorer ブラウザウィンドウを技術者コンソールに統合します。このウィンドウは、任意の URL を表示するように設定できます。

統合コンテンツ ポータル URL を設定するには

統合コンテンツ ポータル URL は、管理センターで技術者グループごとに設定します。

➡ 便利な方法: [設定] タブ > [コンテンツ ポータル] > [統合コンテンツ ポータル]

セッションで開くページ	セッションが [アクティブ] 状態になったときに、指定のリンクが開きます。
起動時に開くページ	技術者コンソールが起動したときに指定のリンクが開き、セッションが開始するまで開いたままになります。

また、以下のパラメータを追加して、セッション データを URL に送信することもできます。

- \$cfield0\$ ユーザーの名前
- \$cfield1\$ カスタム フィールド 1
- \$cfield2\$ カスタム フィールド 2
- \$cfield3\$ カスタム フィールド 3
- \$cfield4\$ カスタム フィールド 4
- \$cfield5\$ カスタム フィールド 5
- \$platform\$ プラットフォーム
- \$sessionid\$ セッション ID
- \$techid\$ 技術者 ID
- \$techdescr\$ 技術者の説明
- \$techemail\$ 技術者のメール
- \$techname\$ 技術者名
- \$techssoid\$ 技術者のシングル サインオン ID
- 例: `http://myurl.com/$techid$`

定義済みの返信および URL を管理するには

技術者のライセンスを持つ管理者は、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。管理者組織内の技術者は、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。

新しい定義済みの返信と URL の作成

1. Rescue 技術者コンソールにログインします。



制限: 技術者のライセンスを持つ管理者のみが、技術者コンソールにアクセスできます。

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] 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。
4. 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。
5. 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。

6. [保存] をクリックします。

定義済みの返信や URL のセットをエクスポートする

1. Rescue 技術者コンソールにログインします。



制限: 技術者のライセンスを持つ管理者のみが、技術者コンソールにアクセスできます。

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。

定義済みの返信や URL のセットを共有する

技術者と xml ファイルを共有すると、技術者は以下の手順に従って定義済みの返信や URL のセットの使用を開始できます。



ヒント: xml ファイルを電子メールに添付して送信するか、xml ファイルが保存されている場所の URL を共有できます。技術者がその場所にアクセスできることを確認してください。

1. Rescue 技術者コンソールにログインします。
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. [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。
5. 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。

カスタム フィールドを設定する

カスタム フィールドに名前を付けるには

カスタムフィールドでは、ユーザーまたはセッションについての情報を集めることができます。レポートおよび技術者コンソールに表示されるフィールドの名前を設定します。

1. [グローバル設定] タブを選択します。
2. [カスタム フィールド] で、各種フィールドの名前を設定します。

オプション	説明
名前フィールドの名前	このフィールドはセッションのメインの識別子として使用されます。組織によっては、所定の名前ではなく、社員番号やIDコードを使用するとよい場合があります。
カスタム フィールドの名前	セッションの追加的な識別子。技術者はこれらのフィールドを、セッション リストの列として追加できます。[キューのインライン編集]を使用する権限を持つ技術者は、これらのフィールドに入力した値をセッション中に編集できます。

3. [変更を保存] をクリックします。

フィールドの値は、チャンネルセッションについてはユーザーが入力し、プライベートセッションについては技術者が入力します。

チャンネル | カスタムフィールド1の名前 | カスタムフィールド2の名前

新しいセッションの開始

カスタムフィールドの名前 (オプション)

カスタムフィールド1の名前 (オプション)

カスタムフィールド2の名前 (オプション)

接続方法

暗証番号 | メール | リンク | SMS

図 3: 技術者コンソールに表示されたカスタム フィールド



注: チャンネル フォームで使用するカスタム フィールドの名前を変更するには、カスタム ライブサポート フォームのコードを、自社の Web サイトに組み込むときに編集します。参照項目: [チャンネルを利用可能にするには 26 ページの](#)



留意: 管理センターの組織ツリー、チャンネル名、および [グローバル設定] タブのカスタムフィールドの既定の言語は、LogMeIn Rescue アカウントの登録時に使用した言語に応じて設定されます。この機能により、カスタムフィールドや組織ツリーの項目名の不要な変更を防ぎます。

プライベート セッション用にカスタム フィールドを有効にするには

カスタムフィールドは、技術者コンソールの [新しいセッションの開始] ダイアログボックスに表示されます。新しいセッションを開始するときに技術者が目にします。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [カスタム フィールド (プライベート セッション)] で、以下のオプションを選択します。
 - [有効] を選択すると、カスタム フィールドがアクティブになり、[新しいセッションの開始] ダイアログボックスに表示されます。
 - [必須] は、新しいセッションの開始前に技術者が入力する必要のある各フィールドに対して設定します。
 - [オープン テキスト] を選択すると、技術者がフィールドのテキスト ボックスに任意のテキストを入力できます (最大 64 文字)。
 - [ドロップダウン] を選択すると、フィールドにドロップダウン リストと選択肢を追加できます。
4. 変更を保存します。

リモート制御のデフォルトを設定する

画面記録を設定するには

リモート制御とデスクトップ閲覧のセッションを記録する方法とタイミングを定義します。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [画面記録] で、以下のオプションを選択します。

オプション	説明
強制画面記録	このオプションを選択すると、選択した技術者グループのメンバが実行したリモート制御とデスクトップ閲覧のすべてのセッションを記録できます。
画面記録を保存できないときはリモート制御を許可	このオプションを選択すると、セッションの記録を保存できない場合でも技術者はリモート制御セッションを実行できます。このオプションを無効にすると、技術者はコンピュータに記録を保存できる場合にのみリモート制御を開始できます。また、画面記録中にエラーが発生すると、リモート制御は終了します。
画面記録の場所	記録したセッションを一括して保存する場所を指定します。保存できる場所は、ローカル、ネットワーク上、FTP サーバー、HTTP サーバー、および HTTPS サーバーです。

例:

- ネットワーク: \\computer\directorypath 例: \\support\recordings
- ローカル: C:\recordings
- 外部サーバー:

```
<scheme>://<user>:<pass>@<domain>:  
<port><path><extra>
```

(ここで <scheme> は ftp、http または https) 例:

```
ftp://user:password@company.org:21/recordings
```



制限: Mac 用技術者コンソールを使用している技術者は、HTTP または HTTPS サーバーに画面記録をアップロードすることはできません。



ヒント: URL にユーザー名とパスワードを埋め込むのは、ホストまたはプロキシによって認証が要求される場合だけです。URL から資格情報を省略すると、技術者コンソールから資格情報の入力が必要になります。URL に資格情報を埋め込むことは、許可されていますが推奨されません。

オプション	説明
画面記録の遅延アップロード	デフォルトでは、画面記録の保存先への画面記録のアップロードはセッションの実行と同時にリアルタイムで行われます。技術者が使用するネットワークが高速な場合にはこの方法で問題なく動作しますが、速度が遅い場合にはパフォーマンス上の問題が生じることがあります。[セッション時以外にアップロード]を選択すると、すべての画面記録が技術者のローカルドライブに一時的に保存されます。高速なネットワークが利用可能なときに、画面記録を改めて所定の場所にアップロードしてください。ファイルのアップロード中に技術者コンソールを閉じた場合、技術者コンソールを再起動すると、アップロードプロセスは再開します。FTP、HTTP、またはHTTPSを[画面記録の場所]として選択した場合、設定とは無関係に遅延アップロードが自動的に有効になります。
ファイル形式	記録されたセッションは、AVI ファイルまたは RCREC 形式で保存できます。RCREC は LogMeIn 独自の形式であり、AVI 形式に変換するには Windows PC で <i>Rescue AVI Converter</i> を使う必要があります。AVI オプションの選択によって、ほぼ同じファイルサイズで異なるカラーや滑らかさを得られます。様々なオプションを試して、最適な設定を見つけてください。LogMeIn Encoder (RASC) は、総合的に最高の品質が得られるように設計されていますが、この形式のファイルを再生するには <i>LogMeIn コーデック</i> が必要です (Windows でのみご利用いただけます)。記録を表示するには、選択した AVI イプ用のコーデックが必要です。

4. 変更を保存します。

クリップボード同期の動作を設定するには

リモート制御の間のクリップボード同期の動作を指定できます。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者コンソール] で、[クリップボードの同期] に移動し、以下のオプションを選択します。
 - [セッション全体で共通のクリップボードを使用する] を選択すると、技術者のクリップボードには、複数のセッションからコピーした項目を格納できます。
 - [セッションごとに個別のクリップボードを使用する] を選択すると、1つのセッションでコピーした項目は、技術者のコンピュータには貼り付けられますが、他のユーザーのセッションには貼り付けることができません。
4. 変更を保存します。

すべてのリモートセッションで壁紙を無効にするには

リモート制御中に、顧客側デスクトップの壁紙およびユーザー インターフェイス効果を無効にします。メニューの影、ウィンドウのドラッグ時の軌跡などのすべてのユーザー インターフェイス効果がリモート制御の間は無効になります。

-
1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
 2. [設定] タブを選択します。
 3. 技術者コンソールで、[壁紙と視覚効果を無効にする] を選択します。
 4. 変更を保存します。

技術者コンソールの [壁紙と視覚効果を無効にする] ボックスが無効化されます。壁紙と視覚効果がすべてのリモート制御セッションで無効になります。

アンケートをセットアップする

技術者レポートをセットアップするには

管理者は、セッション終了時に技術者に対して実施するアンケートをカスタマイズおよび有効化できます。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [技術者レポート] で適切なオプションを選択します。

オプション	説明
技術者レポートなし	セッションの終了時に技術者レポートを実施しない場合は、[技術者レポートなし] を選択します。
Rescue の技術者レポートを使用	Rescue が標準で備えるレポート インターフェイスを使用して回答を収集する場合は、[Rescue の技術者レポートを使用] を選択します。フォームには質問を 10 個まで用意できます。各質問の回答は、5 項目の選択肢をあらかじめ定めることも、自由入力形式で記入してもらうこともできます。技術者にはセッションの終了時にレポートが示されます。レポートの結果は、[レポート] タブで生成できる技術者レポートで把握できます。
自己ホストの技術者レポートを使用	自己ホスト型のレポートやサードパーティ製のレポート ツールに技術者をリダイレクトする場合は、[自己ホストの技術者レポートを使用] を選択します。[URL] フィールドにはレポートの URL を入力します。技術者には、セッションの終了時に指定のサイトが表示されます。この方法では、レポートのデータは技術者レポートではレポートされず、自己ホスト型のサイトやサードパーティのレポート サイトに固有の方法でレポートされます。
Rescue セッションの詳細をこの URL に含める	自己ホスト型またはサードパーティのアンケートを使用している場合に、[Rescue セッションの詳細をこの URL に含める] を選択すると、セッション ID およびカスタム フィールドの値をアンケートに送信できます。アンケートの URL には以下のデータが付加されます。 <pre>RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx &CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</pre> これらのパラメータは、たとえば Rescue レポートと外部レポートの関連付けに使用できます。アンケート サイト側では、これらのパラメータを GET 要求で受け取るようにコードを記述しておく必要があります。

 注: CField0、CField1、などは、[グローバル設定] タブで設定した [名前フィールドの名前] およびその他のカスタム フィールドを指します。アンケート サイトに実際に渡される値はセッションの生成時に入力されます。

4. 質問の横の [編集] ボタンをクリックします。
[質問を入力してください] ボックスが有効になります。
5. 質問を入力します。
6. 質問の種類を選択します。
 - 記述
 - ドロップダウン
7. [必須] を選択すると、技術者はこの質問に必ず回答する必要があります。
8. [有効化] を選択すると、この質問が有効になります。
有効にした質問はアンケートに表示されます。
9. 質問が完成したら、[適用] をクリックします。
10. 必要に応じて、他の質問を同様に追加します。
11. 変更を保存します。



ヒント: アンケートの結果を参照するには、[レポート] タブに移動し、[技術者レポート] を生成します。

ユーザー アンケートをセットアップするには

管理者は、セッション終了時にユーザーに対して実施するレポートをカスタマイズおよび有効化できます。

1. 組織ツリーで、対象の [チャンネル] または [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [ユーザー アンケート] で適切なオプションを選択します。

オプション	説明
ユーザー アンケート なし	セッションの終了時にユーザーへのアンケートを実施しない場合は、[ユーザー アンケート なし] を選択します。
Rescue のユーザー アンケートを使用	Rescue が標準で備えるアンケート インターフェイスを使用して回答を収集する場合は、[Rescue のユーザー アンケートを使用] を選択します。フォームには質問を 10 個まで用意できます。各質問の回答は、5 項目の選択肢をあらかじめ定めることも、自由入力形式で記入してもらうこともできます。ユーザーにはセッションの終了時にアンケートが示されます。アンケートの結果は、[レポート] タブで生成できるユーザー向けアンケート レポートで把握できます。
自己ホストのユーザー アンケートを使用	自己ホスト型のアンケートやサードパーティ製のアンケート ツールにユーザーをリダイレクトする場合は、[自己ホストのユーザー アンケートを使用] を選択します。[URL] フィールドにはレポートの URL を入力します。ユーザーには、セッションの終了時に指定のサイトが表示されます。この方法では、アンケートのデータはユーザー向けアンケート レポートではレポートされず、自己ホスト型のサイトやサードパーティのアンケート サイトに固有の方法でレポートされます。

オプション	説明
Rescue セッションの詳細をこの URL に含める	<p>自己ホスト型またはサードパーティのアンケートを使用している場合に、[Rescue セッションの詳細をこの URL に含める] を選択すると、セッションID およびカスタムフィールドの値をアンケートに送信できます。アンケートの URL には以下のデータが付加されます。</p>
	<pre data-bbox="558 396 1424 457">RescueSessionID=xxxxxxxx&CField0=xxxxx&CField1=xxxxx&CField2=xxxxx&CField3=xxxxx&CField4=xxxxx&CField5=xxxxx</pre>
	<p>これらのパラメータは、たとえば Rescue レポートと外部レポートの関連付けに使用できます。アンケート サイト側では、これらのパラメータを GET 要求で受け取るようにコードを記述しておく必要があります。</p>
	<p> 注: CField0、CField1、などは、[グローバル設定] タブで設定した [名前フィールドの名前] およびその他のカスタムフィールドを指します。アンケート サイトに実際に渡される値はセッションの生成時に入力されます。</p>

4. [有効化] をクリックし、[編集] をクリックして、質問を有効化および編集します。
5. 変更を保存します。



ヒント: アンケートの結果を参照するには、[レポート] タブに移動し、[ユーザー アンケート] レポートを生成します。

インスタント チャットをセットアップする

すべての PC および Mac とのセッションでインスタント チャットをデフォルトの実行モードに設定できます。参照項目: [デフォルト アプレットを設定するには \(標準またはインスタント チャット\)](#) 29 ページの。



ヒント: インスタント チャットの詳細 (実装のヒント、カスタマイズ方法など) 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。

ホットラインをセットアップする

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

ホットラインのセットアップ作業 1: ホットラインを生成する

ホットラインのセットアップで必要な最初の作業は、チャンネル用のホットライン インストーラの生成です。

1. 組織ツリー上で、ホットライン生成の対象のチャンネルを選択します。
2. [チャンネル] タブを選択し、[このチャンネル用のホットラインを生成] 項目にスクロールします。
3. [インストーラ名] ボックスでホットラインに適切な名前を付けます。



ヒント: 多数のホットラインインストーラを作成する大規模な組織の場合は、各インストーラの名前をわかりやすく付ける方が識別しやすくなります。

4. [生成] をクリックします。
5. .msi ファイルを実行してローカル マシンにインストールするか、または手動での配布用として .msi ファイルをローカル フォルダかネットワーク フォルダに保存します。

ホットラインの詳細については、[チャンネルタブの[このチャンネル用のホットラインを生成]項目]に表示されます。

生成したホットラインインストーラには、個別の照会IDが付いています。ホットラインアプリケーションを通じて Rescue セッションが新たに開始されると、この照会 ID が追跡され、セッションレポートに表示されます。

複数のインストーラの使用

インストーラはそれぞれ特定のチャンネルに関連付けられていますが、同じチャンネルに対して複数のインストーラを生成し、管理者がインストーラごとにセッションを追跡することもできます。

この機能の用途としては、たとえば、技術者グループが2つある場合に、各グループのインストーラから何件のセッションが開始されたかを測定するといった使い方が考えられます。2つの技術者グループのホットラインには、それぞれ別の照会 ID が付きます。これらのホットラインを各グループが配置すれば、それぞれから開始されたセッションの数を管理者が個別に把握できます。

また、インストーラに対応する Web サイトを2つ用意するのもよいでしょう。別個の照会 ID を使うことで、どちらの使用が多いかを、開始されたセッション数に基づいて追跡できます。

ホットラインのセットアップ作業 2: 技術者グループにホットライン配置の権限を付与する

ホットラインの有効化の手順の 2 番目の作業は、技術者グループにホットライン配置の権限を付与することです。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [組織] タブを選択します。
3. [権限] の [ホットラインの展開] を選択します。
4. [変更を保存] をクリックします。

ホットラインのセットアップ作業 3: ホットライン インストーラを技術者グループに適用する

ホットラインの有効化の手順の 3 番目の作業は、技術者グループへのホットラインの適用です。

1. [チャンネル] タブの [このチャンネル用のホットラインを生成] 項目で、適用するホットラインの [照会 ID] をコピーします。
2. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
3. [組織] タブを選択します。
4. [ホットラインの適用] 項目にスクロールし、[インストーラ照会 ID] フィールドに照会 ID を入力します。
5. [変更を保存] をクリックします。

指定した技術者グループのすべての技術者が、技術者コンソールを通じてホットラインを配置できます。

ホットラインのセットアップ作業 4: ホットライン アプレットをカスタマイズする

マスタ管理者は、ホットラインの外観と [ホットライン] タブの内容をカスタマイズできます。

1. [ホットライン] タブを選択します。
2. 以下のオプションを必要に応じて編集します。

オプション	説明
アプリケーション名	ユーザーのデバイス上で使われるアプレット名。どの企業なのかがユーザーに伝わりやすい名前を指定します。
メニューバーの色、文字色	メニューバーの色、およびそこに表示されるテキストの色を設定します。両者は対照的な色にして、文字を読みやすくすることが重要です。
境界	境界の色と幅をピクセル単位で設定します。

オプション	説明
フッター	フッターの色と高さをピクセル単位で設定します。
アイコン ファイル	ホットラインを開くときにユーザーがクリックするアイコンです。最大のファイルサイズは 50 キロバイトです。使用できるファイル形式は .ico のみです。
ロゴ	技術者との接続が確立されるとホットラインの右上隅に表示されるロゴです。テンプレートをダウンロードし、すべてのフォーマット要件に適合しているサンプルを参照してください。
ヘッダー画像	ホットラインの上部に表示されるヘッダーの画像です。最大のファイルサイズは 100 キロバイトです。使用できるファイル形式は .bmp、.png、.jpg のみです。
背景	Calling Card の背景に表示される画像です。最大のファイルサイズは 100 キロバイトです。使用できるファイル形式は .bmp、.png、.jpg のみです。
ヘルプの URL	ホットラインに関するユーザー向けの説明を用意するとよいでしょう。[ヘルプの URL] では、その説明の場所を指定します。
ヘルプの URL の無効化	ホットラインに [ヘルプ] のメニュー項目を表示しないようにするには、このオプションを選択します。
フッターのテキストとリンク	ホットラインのフッターには、他の Web サイトへのハイパーリンクを最大 5 つまで表示できる領域があります。テキストは極力短くする必要があります。5 つのリンクすべてを使用したり、長いリンク名を使ったりする場合、表示領域が問題となることがあるためです。
利用規約	[利用規約] のフィールドを使用すると、利用規約などの法的情報への独自のリンクを用意できます。
フォームの前のテキスト	この部分のフィールドではホットライン上部に表示されるテキストを 3 行まで指定できます。例: "すべてのフィールドを入力して [接続] をクリックすると技術者につながります"
フォームの後のテキスト	このフィールドでは、ホットラインの [リモート サポートへの接続] ダイアログボックスの下部に表示される 1 行のテキストを指定できます。例: "ありがとうございます"
カスタム フィールド	ホットラインのインターフェイスに表示する入力フィールドを選択します。カスタム フィールドの名前は [グローバル設定] タブで指定します。
	 注: [テキストの保持] を選択すると、ユーザーが入力した値が保持されます。つまり、次回ユーザーがホットラインを起動したときには、前回入力した値が残っています。
暗証番号の行	暗証番号による接続ページには、フォームを正しく入力するためのユーザー向けの指示のテキストを 3 行まで指定できます。例: "技術者が指定した 6 桁の暗証番号を入力してください"
サポートする接続方法	ホットラインは、チャンネル セッション、暗証番号 (プライベート) セッション、その両方のいずれかに対して使用できます。

オプション	説明
デフォルトの接続方法	ホットラインを開いたときにデフォルトで表示する接続方法を指定します。両方の接続方法を有効にした場合、ユーザーはホットラインの [接続] メニューで方法を切り替えることができます。
会社 ID の検証	このオプションを選択すると、ホットラインは、このホットラインをインストールした同じサポート組織によって作成された暗証番号のみを承認します。 [会社 ID の検証] オプションは、デフォルトで選択されています。

3. [変更を保存] をクリックします。



注: ホットラインには企業の組織名が表示されます。これは、[マイアカウント]>[連絡先情報の修正] の [組織] フィールドで入力した内容です。"LogMeIn Rescue" のロゴはカスタマイズできません。



ヒント: 変更を加えた後で、[チャンネル] タブの [再生成] ボタンでインストーラを再生成できます。照会 ID は変わりません。更新についてユーザーに通知する必要はありません。ホットラインアプリケーションは起動時に自動的に更新されます。ただし、インストーラを Web サイト上に置き、ユーザーがダウンロードする形にしている場合は例外です。サイト上のインストーラは更新されません。それをユーザーがダウンロードして実行したものは、自動的に更新されます。元のインストーラを既に削除している場合、[再生成] を使用すると、同じインストーラのコピーがローカルのハードドライブに再インストールされます。

ホットラインのセットアップ作業 5: ホットラインをユーザのコンピュータに展開する

この手順に従うと、アクティブなセッション中に Rescue ホットラインをユーザーのコンピュータにインストールできます。技術者は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。



留意: この作業には、技術者コンソールを使用します。

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。

外部技術者の共同作業のセットアップ

技術者と外部技術者の共同作業の管理

技術者グループのメンバーが外部技術者その他を招待できるかどうかを定義します。

目的	管理センター内の設定項目または場所
技術者グループのメンバーが外部技術者を招待できるかどうかを定義する	[技術者グループ] > [組織] タブ > [許可] > [外部技術者の招待]
技術者グループのメンバーは誰でも招待できるか、または承認された外部技術者のみを招待できるかを定義する	[技術者グループ] > [組織] タブ > [許可] > [外部技術者の招待] > [外部技術者を誰でも招待できる] / [承認された外部技術者のみ]  ヒント: 特定の技術者またはグループから特定の外部技術者またはグループを招待できるようにするには、組織ツリーで目的の技術者またはグループに名前タグをドラッグします。  注: 管理センターで設定されている IP 設定は外部技術者には適用されません。
技術者が外部技術者をセッションに招待する方法を設定する	[技術者グループ] >> [設定] タブ >> [外部技術者の招待に使用する接続方式] 柔軟性を最大にするには、すべてのオプションを選択します。制御を最大にするには、外部技術者を招待する方法を Rescue サーバー経由のメール送信に限定します。 招待設定によって、[外部技術者の招待] ダイアログボックスの [接続方法] に表示されるタブが変わります。

外部技術者の権限の設定

承認された外部技術者がセッション中にできる操作その他を定義する

承認された外部技術者がセッション中にできる操作

管理者は、承認された外部技術者のグループごとに、主任技術者が承認された外部技術者に割り当てることのできる権限を定義します。主任技術者は、招待時またはセッション中に権限のオンとオフを切り替えることができます。

⇒ 便利な方法: [外部技術者グループ] > [組織] タブ > [許可]

承認されていない外部技術者がセッション中にできる操作

管理者は、外部技術者を誰でも招待できる権限を持つ技術者のグループごとに、主任技術者が外部技術者に割り当てることができる権限を定義します。主任技術者は、招待時またはセッション中に権限のオンとオフを切り替えることができます。

⇒ 便利な方法: [技術者グループ] > [組織] タブ > [外部権限]

1人の外部技術者に固有のセッション権限を設定する

主任技術者は、招待時またはセッション中に権限のオンとオフを切り替えることができます。主任技術者に利用可能な権限は、管理センターで設定されます。

外部技術者の共同作業のセキュリティとレポート

外部技術者の共同作業機能を使用するとき、制御と責任を最大限にするには、以下のガイドラインに従ってください。

目的	管理センター内の設定項目または場所
技術者が承認された外部技術者のリストに含まれる外部技術者のみ招待できるように制限する	[技術者グループ] を選択し、[組織] タブ >> [許可] >> [外部技術者の招待] >> [承認された外部技術者のみ] を選択します。
外部技術者が特定の機能を使用できないようにする	[外部技術者グループ] を選択し、[組織] タブ >> [許可] >> 権限をクリアするを選択します。主任技術者はクリアされた権限を外部技術者に付与できなくなります。
技術者が招待する方法を Rescue サーバー経由のメール送信に限定する	[技術者グループ] を選択し、[設定] タブ >> [外部技術者の招待に使用する接続方式] >> [メール] >> [Rescue サーバー経由のメールを許可] を選択します。それ以外のオプションをすべてクリアします。
外部技術者グループまたは個別の外部技術者のレポートを確認する	[外部技術者グループ] または [外部技術者] を選択し、[レポート] >> [チャット ログ] または [セッション] を選択します。
技術者グループまたは個別の技術者のレポートを確認する	[技術者グループ] または [技術者] を選択し、[レポート] >> [外部技術者のチャット ログ] を選択します。

スクリプトのセットアップ

アプレットおよびホットラインの組み込みスクリプト作成

ホットラインアプレットで組み込みスクリプトを実行するように LogMeIn Rescue を設定できます。

 便利な方法: 組み込みスクリプトを設定するには、管理センターで[リソース]タブを開きます。

要求事項

- Windows ベースのコンピュータの使用
- カスタマーアプレットまたはホットラインによるセッション(モバイルアプレットやチャット専用モードのインスタントチャットは不可)

動作の仕組み

- 最大 64 KB のスクリプト 1 つと最大 2 MB の関連するリソース ファイルを指定できます。リソース ファイルは、スクリプトが使用するファイルです。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。
- これは組織レベルの設定です。つまり、組織の技術者グループおよびチャネルのための設定であり、カスタマーアプレットまたはホットラインを使用するセッションごとにスクリプトが転送されます。
- スクリプトは、カスタマーアプレットのダウンロードやホットラインの開始時に転送されます。
- スクリプトは、選択したオプションに従って実行されます。
 - コンピュータの再起動後にスクリプトを実行するには、[再起動後に実行] を選択します。
 - ネットワーク接続の問題などでセッションが切断されている間、X 分ごとにスクリプトを実行するには [分間の切断後に実行] を選択します。
 - また、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グループの技術者であれば、技術者コンソールの [スクリプト] タブから組み込みスクリプトを実行できます。[組み込みスクリプトの実行] 権限はデフォルトではオフになっています。



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。

組み込みスクリプトの設定

使用するスクリプトファイル	スクリプトファイルが未定義です。	
スクリプトファイルのアップロード	<input type="text"/>	<input type="button" value="参照"/>
使用するリソースファイル	リソースファイルが未定義です。	
リソースファイルのアップロード	<input type="text"/>	<input type="button" value="参照"/>
	<input type="button" value="アップロード"/>	
	<input checked="" type="checkbox"/> 再起動後に実行	
	<input checked="" type="checkbox"/> 5 分間の切断後に実行	
	<input type="button" value="変更を保存"/>	<input type="button" value="デフォルトに戻す"/>

スクリプトの一元化

新しいスクリプト コレクションを作成するには

マスタ管理者は、スクリプトを共通のリポジトリにアップロードおよび整理して、技術者とスクリプトを共有できます。

1. 管理センターで、[グローバル設定] タブに移動します。
2. [スクリプトの一元化] で、[スクリプトの一元化の管理] をクリックします。
[スクリプトの一元化] ウィンドウが表示されます。
3. [新しいコレクション] をクリックします。
4. コレクションに名前を付け、[作成] をクリックします。
これで、コレクションが作成されました。
5. 次に、スクリプトを追加します。オプションが2つあります。
 - オプション1: [スクリプトの追加] をクリックして新しいスクリプトを追加します。各フィールドに情報を入力し、必要なファイルを選択します。アスタリスク付きのフィールドの入力は必須です。
 - オプション2: [XML のインポート] をクリックすると、技術者コンソールまたは別のコレクションからスクリプトをインポートできます。
6. 変更を保存します。

スクリプト コレクションを技術者グループと共有するには

マスタ管理者および管理者は、組織ツリー内の任意の技術者グループにスクリプト コレクションを提供できます。

1. 管理センターの組織ツリーで、スクリプト コレクションを提供する技術者グループを選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [スクリプトの一元化] で、適切なスクリプト コレクションを [すべてのコレクション] ボックスから選択し、[<< 追加] をクリックします。
スクリプト コレクションの名前が [このグループで利用可能なコレクション] ボックスの一覧に表示されます。



ヒント: さらにスクリプト コレクションを追加する場合は、この技術者グループに提供するコレクションごとに上記の手順を繰り返します。

4. [変更を保存] をクリックします。

組織の技術者グループは、スクリプトを展開する権限を持っている必要があります。管理センターの [組織] タブのグループ レベルで [スクリプトの展開] の権限が有効になっていることを確認します。

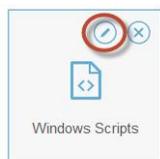
スクリプト コレクションを変更するには

マスタ管理者は、スクリプト コレクションを変更できます。

1. 管理センターで、[グローバル設定] タブに移動します。
2. [スクリプトの一元化] で、[スクリプトの一元化の管理] をクリックします。
[スクリプトの一元化] ウィンドウが表示されます。
3. 変更するスクリプト コレクションの上にマウス ポインターを置きます。以下の変更を実行できます。
 - コレクションを削除するには、[削除] ボタンをクリックします。



- コレクションの名前を変更するには、[名前の変更] ボタンをクリックします。



- コレクションからスクリプトを削除するには：
 1. [スクリプトの一元化] で、選択したコレクションをクリックします。そのコレクションに属するスクリプトの一覧が表示されます。
 2. 削除するスクリプトを選択し、[削除] ボタンをクリックします。



コレクション内のスクリプトを変更するには

マスタ管理者は、スクリプト コレクション内のスクリプトを変更できます。

1. 管理センターで、[グローバル設定] タブに移動します。
2. [スクリプトの一元化] で、[スクリプトの一元化の管理] をクリックします。
[スクリプトの一元化] ウィンドウが表示されます。
3. 変更するスクリプト コレクションを選択します。
選択したスクリプト コレクションに属するスクリプトの一覧が表示されます。
4. 変更するスクリプトを選択します。以下の変更を実行できます。
 - スクリプトに関連するデータを変更するには、そのスクリプトを選択し、[編集] ボタンをクリックします。



- セッション開始時にスクリプトを自動的に実行するには、[自動スタート] ドロップダウンリストで数値を選択します。実際の値は、コレクション内のその他の自動スタート スクリプトに対するそのスクリプトのセッション開始時の実行優先度に対応しています。たとえば、サポート セッション開始時には値が1のスクリプトが最初に実行され、値が2のスクリプトが2番目に実行される、といった具合になります。

レポートを生成する

レポートを生成するには

LogMeIn Rescue 管理センターでレポートを生成するには、以下の手順に従ってください。

1. 組織ツリー上で、レポート生成の対象にする組織単位を選択します。
2. [レポート] タブを選択します。
3. [レポートエリア] ドロップダウンボックスを使って、生成するレポートのタイプを選択します。
4. 大半のレポート エリアでは、[リストの種類] を選択する必要があります。
 - 個々のセッションまたはログインに関する情報を表示するには、[全リスト] を選択します。
 - 累積情報を表示するには、[概要] を選択します。
5. 次のいずれかの方法でレポート対象期間 ([日付の範囲]) を指定します。
 - あらかじめ定義されているレポート期間 (今日、昨日など) を選択します。
 - 特定の [開始日] と [終了日] を選択します。
6. 適用する [時間帯] を選択します。
 - 常に現在の (レポート生成時にいる場所の) 時間帯を使ってレポートを生成するには、[現地時間] を選択します。
 - 常に協定世界時 (グリニッジ標準時 (GMT) と事実上同じ) でレポートを生成するには、[UTC] を選択します。
7. [時間の範囲] を選択します。

1日のうち指定時間範囲を対象としたレポートを生成します。これは一定の時間範囲のパフォーマンスを評価するのに便利です。
8. レポートを生成します。
 - 管理センターの [レポート] タブでレポートを表示するには、[レポートの取得] をクリックします。
 - Microsoft Excel スプレッドシートで XML 形式でレポートを表示または保存するには、[Excel レポートの取得 (XML 形式)] をクリックします。
 - Microsoft Excel スプレッドシートでタブ区切り形式でレポートを表示または保存するには、[Excel レポートの取得 (タブ区切り形式)] をクリックします。

時間帯の例

現地時間。自分がニューヨークにいて、サンフランシスコとパリの技術者を含む技術者グループのレポートを生成するとします。イベント時刻は現地 (ニューヨーク) 時間でレポートされます。つまり、サンフランシスコで 2:00:00 PM に発生したイベントは、5:00:00 PM とレポートされます。パリで 2:00:00 PM に発生したイベントは、8:00:00 AM とレポートされます。

UTC。サンフランシスコとパリの技術者を含む技術者グループのレポートを生成するとします。自分がどこにいるかにかかわらず、イベント時刻はUTCでレポートされます。つまり、サンフランシスコ時間 (UTC-8) で 2:00:00 PM に発生したイベントは、10:00:00 PM とレポートされます。パリ (UTC+1) で 2:00:00 PM に発生したイベントは、1:00:00 PM とレポートされます。

ユーザー向けアンケート レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーにより、選択期間中に実施されたセッションに応じて送信された顧客アンケートの個別結果を返します。

各行ごとに1回の送信による調査結果が示されます。

ソース	[設定] タブ > [ユーザー向けアンケート] セクションでユーザー向けアンケートがアクティブにされている対象チャネルまたは技術者グループの名前。組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者] という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
日付	技術者がセッションを終了した日時。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[アンケートの列]	これらの変数列には、[ユーザーアンケート] セクションの [設定] タブで定義されたアンケートの質問に対する回答が表示されます。数値は、アンケート内容を定義する際に割り当てられた値です ([設定] > [ユーザー向けアンケート] > [編集])。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メール アドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メール アドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メール アドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

ユーザー向けアンケート レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーにより、選択期間中に実施されたセッションに応じて送信された顧客アンケートの累積結果を返します。

各行ごとに1つの組織単位が示されます。

ソース	[設定] タブ>[ユーザー向けアンケート] セクションでユーザー向けアンケートがアクティブにされている対象チャネルまたは技術者グループの名前。組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者] という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
アンケート数	受信したアンケートの総数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[アンケートの列]	これらの変数列には、[ユーザーアンケート] セクションの [設定] タブで定義されたアンケートの質問に対する回答の総数が表示されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

ユーザ向けアンケート発行レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーにより、選択期間中に実施されたセッションに応じて送信された顧客アンケートの個別結果を返します。セッション終了技術者またはセッション開始技術者のどちらがユーザー向けアンケートを発行したかも表示されます。



重要: このレポートは、管理センターで [グローバル設定] > [ユーザー向けアンケートの発行] > [アンケートの発行者] > [セッション終了技術者] を選択した場合にのみ使用できます。

各行ごとに 1 回の送信による調査結果が示されます。

ソース	[設定] タブ>[ユーザー向けアンケート] セクションでユーザー向けアンケートがアクティブにされている対象チャネルまたは技術者グループの名前。組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者] という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
日付	技術者がセッションを終了した日時。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタムフィールド]>[名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メール アドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メール アドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メール アドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
セッションを終了した技術者によって発行されたアンケート	顧客アンケートを発行した次の技術者を表示する: <ul style="list-style-type: none"> • [はい] – セッションを終了してアンケートを発行した技術者 • [いいえ] – セッションを開始してアンケートを発行した技術者

ユーザー向けアンケート発行レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーにより、選択期間中に実施されたセッションに応じて送信された顧客アンケートの累積結果を返します。セッション終了技術者またはセッション開始技術者のどちらがユーザー向けアンケートを発行したかも表示されます。



重要: このレポートは、管理センターで [グローバル設定] > [ユーザー向けアンケートの発行] > [アンケートの発行者] > [セッション終了技術者] を選択した場合にのみ使用できます。

各行ごとに1つの組織単位が示されます。

ソース	[設定] タブ > [ユーザー向けアンケート] セクションでユーザー向けアンケートがアクティブにされている対象チャネルまたは技術者グループの名前。組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者] という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
アンケート数	受信したアンケートの総数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[アンケートの列]	これらの変数列には、[ユーザーアンケート] セクションの [設定] タブで定義されたアンケートの質問に対する回答の総数が表示されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
セッションを終了した技術者によって発行されたアンケート	顧客アンケートを発行した次の技術者を表示する: <ul style="list-style-type: none">• [はい] - セッションを終了してアンケートを発行した技術者• [いいえ] - セッションを開始してアンケートを発行した技術者

パフォーマンス レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位の各メンバーについて選択期間の個別パフォーマンス データを返します。

各行ごとに1人の技術者が示されます。

技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	[組織] タブの [メール] フィールドに記録された技術者のメールアドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
総ログイン時間	技術者ごとの、技術者コンソールにログインにしていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション数	技術者ごとの、対応したセッション数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

1時間当たりのセッション数	技術者ごとの、セッション数を総ログイン時間で割った値。1人の技術者が1時間にいくつのセッションを管理できるかを評価するには、この値を使用します。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
平均ピックアップ速度	技術者ごとの、[待機中] 状態になってから技術者によるセッションが開始されるまでの平均経過時間。ユーザーの側から見ると、これは「技術者を待っています」というメッセージが表示されている時間です。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均時間	技術者ごとの平均セッション時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の 4 つを満たす時間だけが加算されます。(1) セッションがピックアップされている。(2) アプレットに対しアクティブな接続がある。(3) 技術者コンソールにフォーカスがある。(4) 技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
最長のセッション	技術者ごとの、最も時間のかかったセッションの長さ。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計アクティブ時間	技術者ごとの、すべてのセッションについて [アクティブ] 状態になっていた累積時間。アクティブ時間は、ピックアップ ([アクティブ] 状態) から終了 ([終了] 状態) までの間で保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間を除いて測定されます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の 4 つを満たす時間だけが加算されます。(1) セッションがピックアップされている。(2) アプレットに対しアクティブな接続がある。(3) 技術者コンソールにフォーカスがある。(4) 技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

パフォーマンス レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のすべてのメンバーについて選択期間の集約パフォーマンスデータを返します。

セッション数	対応したセッションの総数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
総ログイン時間	技術者コンソールにログインしていた合計経過時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
1時間当たりの平均セッション数	対応した1時間当たりの平均セッション数。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
平均ピックアップ速度	[待機中] 状態になってから [アクティブ] 状態になる (技術者によってセッションがピックアップされたとき) までの平均経過時間。ユーザーの側から見ると、これは「技術者を待っています」というメッセージが表示されている時間です。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

平均セッション時間	選択した組織単位の技術者によって対応されたセッションの平均時間。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
平均作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の4つを満たす時間だけが加算されます。(1)セッションがピックアップされている。(2)タブレットに対しアクティブな接続がある。(3)技術者コンソールにフォーカスがある。(4)技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
総セッション時間	選択した組織単位の技術者によって対応されたセッションの合計時間。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
最長のセッション	選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実施された最長セッションの継続時間。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
合計アクティブ時間	すべてのセッションについて[アクティブ]状態になっていた累積時間。アクティブ時間は、ピックアップ([アクティブ]状態)から終了([終了]状態)までの間で保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間を除いて測定されます。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
合計作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の4つを満たす時間だけが加算されます。(1)セッションがピックアップされている。(2)タブレットに対しアクティブな接続がある。(3)技術者コンソールにフォーカスがある。(4)技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。

ログインレポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に行われた個々のログインに関するデータを返します。

このレポートはどの組織単位に対してでも生成できます。

各行ごとに1件の固有ログイン イベントが示されます。

ログイン日	選択された時間帯ベースでの、ログインが行われた日付。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
名前	[組織] タブの [名前] フィールドに記録されたユーザー名。 データ型: 文字列。 データ長: 128 文字。
ユーザー ID	自動生成される固有の識別番号。 データ型: 整数。 データ長: 指定なし。
電子メール	[組織] タブの [メール] フィールドに記録された Rescue ユーザーのメールアドレス。 データ型: 文字列。 データ長: 128 文字。
開始時刻	正確なログイン時刻。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
終了時刻	正確なログアウト時刻。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。
総ログイン時間	LogMeIn Rescue にログインしていた時間。 データ型: 日付と時刻。 データ長: 指定なし。

IP アドレス	ログイン元の IP アドレス。データ型: 文字列。データ長: 15 文字。
取り込み中の時間	[取り込み中] 状態になっていた時間。技術者のみにレポートされます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
離席中の時間	[離席中] 状態になっていた時間。技術者のみにレポートされます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
アイドル時間	アイドル時間は、技術者が技術者コンソールにログインしただけでまだセッションを開始していない時間です。アイドル時間は、技術者コンソールでセッションがいずれかの状態に移行した時点で終了します。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

ログイン レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のすべてのメンバーについて選択期間の累積ログイン データを返します。

このレポートはどの組織単位に対してでも生成できます。

各行ごとに組織の 1 メンバーが示されます。

名前	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された Rescue ユーザー名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
ユーザー ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
電子メール	[組織] タブの [メール] フィールドに記録された Rescue ユーザーのメールアドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
ニックネーム	[組織] タブの [ニックネーム] フィールドに記録された Rescue ユーザーのニックネーム。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
グループ	ユーザーがログイン時に属していた管理者グループまたは技術者グループの名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
ユーザー作成日	[組織] タブで有効な名前とメールを使ってユーザーが追加された日付。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
ログイン数	選択期間中に記録された固有のログインイベントの数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
平均ログイン時間	LogMeIn Rescue にログインしていた平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
総ログイン時間	LogMeIn Rescue にログインしていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
取り込み中の合計時間	[取り込み中] 状態になっていた合計時間。技術者のみにレポートされません。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
離席中の合計時間	[離席中] 状態になっていた合計時間。技術者のみにレポートされます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
総アイドル時間	アイドル時間は、技術者が技術者コンソールにログインしただけでまだセッションを開始していない時間です。アイドル時間は、技術者コンソール

ルでセッションがいずれかの状態に移行した時点で終了します。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

セッションレポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実施された個々のセッションに関するデータを返します。

各行ごとに1つのセッションが示されます。

開始時刻	セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	セッションが [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
最終操作時刻	<p>技術者の [操作中] 状態を終了させたアクションの正確な時刻です。技術者がセッション中の場合、技術者の状態は操作中です。そのセッションでは、技術者コンソールおよびアプレットは有効な接続を確立しています (つまり、技術者コンソールとアプレットのソケットは接続されています)。以下のいずれかの場合、技術者の [操作中] 状態は終了します。</p> <ul style="list-style-type: none">• 技術者の状態が [離席中] に変更された。• 技術者とユーザー間の接続が失われた。• セッションの有効な分離ウィンドウがない場合に、セッションタブが選択解除された、または TC がバックグラウンド状態になった。• セッションタブが選択されていない場合、または TC がバックグラウンド状態の場合に、セッションの分離ウィンドウが無効になった。• 技術者または管理者がセッションを終了、保留、または転送した。 <p>データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。</p>
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	[組織] タブの [メール] フィールドに記録された技術者のメールアドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
セッションの種類	<p>ユーザー側で適用された技術。データ型: 文字列。データ長: 100 文字。次のような値を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none">• モバイル アプレット• Calling Card• インスタント チャット• 無人• LAN 接続• アプレット

状態	<p>特定の技術者によって最後に行われた操作時における最終状態。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。次のような値を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接続処理中 • 待機中 • アクティブ • ユーザーにより終了 • 技術者により終了 • 転送中 • 転送済み • 待機中のユーザーにより終了 • タイムアウト • 異常終了: 技術者の削除または無効化 • 再起動中 • 再接続中... • 保留中 • タイムアウト: 技術者が終了しました • オフライン • 切断 • 再起動 • ユーザーによる拒否
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザーまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザー名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[カスタム フィールド]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [カスタム フィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
トラッキング ID	Rescue セッションを CRM システムにマッピングする目的または他のカスタム管理目的で使用するカスタム フィールド。データ型: 文字列。データ長: 256 文字。
ユーザーの IP	ユーザーの IP アドレス。値が表示されない場合は、恐らくユーザーの IP アドレス情報を保存しないように設定されています ([グローバル設定] > [ユーザーの IP アドレスを保存しない])。データ型: 文字列。データ長: 15 文字。
デバイス ID	ユーザーのデバイス ID。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
使用したインシデント ツール	この列には、セッション中に技術者が使用した技術者コンソール ツールがリストされます。略語の説明については、レポートの下にある凡例を参照してください。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
解決/未解決	この列は積極的に利用されなくなりましたが、2009 年 5 月以前のセッションに関するレポートの結果が、技術者によって送信されたとおりに解決/未解決として表示されます。データ型: 文字列。
チャンネル ID	セッション中に使用されたチャンネルのチャンネル ID。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

チャンネル名	セッション中に使用されたチャンネルの名前。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
Calling Card	セッション中に使用された Calling Card のインストーラ名。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
接続時間	アプレットのダウンロード開始からセッションが [待機中] としてキューに現れるまでの時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
待機時間	[待機中] 状態になってからセッションが開始する ([アクティブ] 状態になる) までの時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計時間	接続時間と待機時間を除く、アクティブ時間、保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間の合計。これは技術者コンソールセッションリストに表示される合計時間と同じではありません。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
アクティブ時間	セッションが [アクティブ] 状態になった合計時間。アクティブ時間は、ピックアップ ([アクティブ] 状態) から終了 ([終了] 状態) までの間で保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間を除いて測定されます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の 4 つを満たす時間だけが加算されます。(1) セッションがピックアップされている。(2) アプレットに対しアクティブな接続がある。(3) 技術者コンソールにフォーカスがある。(4) 技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
保留時間	[保留] 状態になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
転送時間	[転送中] 状態になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
再起動時間	[再起動中] 状態になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
再接続時間	ユーザー側の問題により [再起動中] 状態になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
プラットフォーム	ユーザーのオペレーティングシステム。データ型: 文字列。データ長: 20 文字。
ブラウザの種類	ユーザーがインスタント チャット セッションを開始したブラウザの種類。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。

セッション レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択した期間中に実施されたすべてのセッションに関する累積データを返します。

セッション数	対応したセッションの総数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
平均セッション時間	セッションの平均時間。合計セッション時間をセッション数で割った値。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

総セッション時間	すべてのセッションの累積時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均ピックアップ時間	[待機中] 状態になってから技術者によるセッションが開始されるまでの平均経過時間。ユーザーの側から見ると、これは「技術者を待っています」というメッセージが表示されている時間です。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計ピックアップ時間	すべてのセッションについて、[待機中] 状態になってから技術者によるセッションが開始されるまでの合計経過時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均アクティブ時間	[アクティブ] 状態になっていた平均時間。アクティブ時間は、ピックアップ ([アクティブ] 状態) から終了 ([終了] 状態) までの間で保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間を除いて測定されます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計アクティブ時間	すべてのセッションについて、[アクティブ] 状態になっていた合計時間。アクティブ時間は、ピックアップ ([アクティブ] 状態) から終了 ([終了] 状態) までの間で保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間を除いて測定されます。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均作業時間	作業時間は、セッション中の実際の技術者コンソール使用時間です。実際に技術者コンソール機能の使用に費やした時間なので、次の 4 つを満たす時間だけが加算されます。(1) セッションがピックアップされている。(2) アプレットに対しアクティブな接続がある。(3) 技術者コンソールにフォーカスがある。(4) 技術者が離席していない。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計作業時間	すべてのセッション中における技術者コンソールの合計使用時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均保留時間	[保留] 状態になっていた平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
総計保留時間	[保留] 状態になっていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均転送時間	[転送] 状態になっていた平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計転送時間	[転送中] 状態になっていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均再起動時間	[再起動中] 状態になっていた平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計再起動時間	[再起動中] 状態になっていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
平均再接続時間	[再接続中] 状態になっていた平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計再接続時間	[転送中] 状態になっていた合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

最長セッション時間	最長セッションの継続時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
損失セッション数	ピックアップされなかったセッション数 (つまり一度も [アクティブ] 状態にならなかったセッション)。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

チャット ログのレポート

このレポートには、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に行われた、個々のセッションに関するチャットログとセッション ノートが表示されます。

各行ごとに1つのセッションが示されます。

開始時刻	セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	セッションが [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計時間	接続時間と待機時間を除く、アクティブ時間、保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間の合計。これは技術者コンソールセッションリストに表示される合計時間と同じではありません。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[名前]	[設定] タブ > [ユーザー向けアンケート] セクションでユーザー向けアンケートがアクティブにされている対象チャネルまたは技術者グループの名前。組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者] という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メールアドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メールアドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メールアドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャット ログ	チャット ログがある場合はアイコンが表示されます。ログを表示するにはこのアイコンをクリックします。データ型: 文字列。データ長: 2048 文字。
メモ	ノートがある場合はアイコンが表示されます。ノートを表示するにはこのアイコンをクリックします。データ型: 文字列。データ長: 1024 文字。



注: 共同作業セッションの場合、ログには、システムメッセージ、技術者間のチャット、技術者とユーザーの間のチャットなど、セッションの詳細がすべて含まれています。

チャット ログのサンプル

このサンプルは、共同作業チャット ログ レポートのサンプルで示したのと同じセッションのチャット ログです。主任技術者から見た場合を表します。

```
9:19 AM 接続処理中: [...]
9:19 AM アプレットに接続しました (RSA 2048 ビット、AES256-SHA 256 ビット)
9:19 AM P2P に切り替えました
9:19 AM 技術者 2 がセッションに招待されました...
9:19 AM 技術者 2 がセッションに参加しました
9:19 AM «技術者 1»: 技術者間のチャット
9:20 AM «技術者 2»: 技術者間のチャット
9:20 AM 技術者 1: 技術者とユーザの間のチャット
9:20 AM 技術者 2: 技術者とユーザの間のチャット
9:20 AM ユーザ: ユーザから技術者へのチャット
9:20 AM 技術者がセッションを終了しました。
```

チャット ログを削除するには

セッション中に機密情報のやり取りが行われた場合、マスタ管理者はセッションのチャット ログを削除し、チャット ログ レポートから機密情報を除外することができます。

1. マスタ管理者としてログインしたら、[組織ツリー] に移動し、組織単位を選択します。
2. [レポート] タブを選択します。
3. [レポート エリア] で、[チャット ログ] を選択します。
4. 削除したいチャット ログのあるセッションを検索します。
 - 方法 1: 複数のセッションでチャット ログを削除する必要がある場合、または正確なセッション ID がわからない場合、まず HTML フォーマットでチャット ログのレポートを生成する必要があります。具体的な手順については、[レポートを生成するには 94 ページ](#)の。
 - 方法 2: あるセッションのセッション ID がわかっている場合、[セッション ID] フィールドに入力し、[検索] をクリックします。
5. [削除] 列で、適切なセッションの [ゴミ箱] アイコンをクリックします。選択された各セッションのチャット ログが削除用キューに登録されます。チャット ログはすぐに削除されません。



ヒント: 気が変わった場合、[削除] 列にあるこのアイコン  を 24 時間以内にクリックすれば、削除を取り消すことができます。

チャット ログは削除用のキューに登録されてから 24 時間後に削除されます。保留中の削除はチャット ログ レポートでレポートされますが、削除されたチャット ログはレポートされません。

共同作業チャット ログ レポート

このレポートは、選択した組織単位のメンバーが共同作業中の技術者として参加した個別のセッションのチャット ログを返します。

開始時刻	共同作業中の技術者が対象です。セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	共同作業中の技術者が対象です。セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計時間	共同作業中の技術者がセッションに加わった時間です。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタム フィールド]>[名前フィールド]の名前で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メールアドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メールアドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メールアドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャット ログ	共同作業チャット ログには、システム メッセージ、技術者間のチャット、技術者とユーザの間のチャットなど、共同作業セッションの詳細がすべて含まれています。ログを表示するにはこのアイコンをクリックします。データ型: 文字列。データ長: 2048 文字。

共同作業チャット ログのサンプル

このサンプルは、チャット ログ レポートのサンプルで示したのと同じセッションの共同作業チャット ログです。共同作業中の技術者から見た場合を表します。

```

9:19 AM 共同作業セッション受信: 技術者 1 から
9:19 AM 接続処理中: [...]
9:19 AM アプレットに接続しました (RSA 2048 ビット、AES256-SHA 256 ビット)
9:19 AM P2P に切り替えました
9:19 AM «技術者 1»: 技術者間のチャット
9:20 AM «技術者 2»: 技術者間のチャット
9:20 AM 技術者 1: 技術者とユーザの間のチャット
9:20 AM «技術者 2»: 技術者とユーザの間のチャット
9:20 AM ユーザ: ユーザから技術者へのチャット
9:20 AM 主任技術者がセッションを終了しました。
9:20 AM 切断 (アプレット)
9:21 AM 技術者がセッションを終了しました。

```

カスタム フィールド レポート

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実施された個々のセッションのカスタム フィールドに入力されたデータを返します。

各行ごとに、1回のセッション中に送信されたデータが示されます。

開始時刻	セッションが[アクティブ]状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	セッションが [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計時間	接続時間と待機時間を除く、アクティブ時間、保留時間、転送時間、再起動時間、再接続時間の合計。これは技術者コンソールセッションリストに表示される合計時間と同じではありません。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタム フィールド]>[名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[カスタム フィールド]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタム フィールド]>[カスタム フィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
トラッキング ID	Rescue セッションを CRM システムにマッピングする目的または他のカスタム管理目的で使用するカスタム フィールド。データ型: 文字列。データ長: 256 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メールアドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メールアドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メールアドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

損失セッション レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによる、選択期間中に未対応のまま終わった個々のセッションのデータを返します。

損失セッションとは、キューに入ったが [アクティブ] 状態にならなかったセッションのことです。

各行ごとに1つの損失セッションが示されます。

開始時刻	セッションが [待機中] 状態になった正確な時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	ユーザーがセッションを終了 ([終了] 状態) にしたか、セッションがタイムアウト ([タイムアウト] 状態) になった正確な時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
待機時間	開始時刻から終了時刻までの時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
セッションの種類	ユーザー側で適用された技術。データ型: 文字列。データ長: 100 文字。次のような値を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> • モバイル アプレット • Calling Card • インスタント チャット • 無人 • LAN 接続 • アプレット
状態	セッション終了時の最終状態。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタムフィールド]>[名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[カスタム フィールド]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタム フィールド]>[カスタムフィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
トラッキング ID	Rescue セッションを CRM システムにマッピングする目的または他のカスタム管理目的で使用するカスタムフィールド。データ型: 文字列。データ長: 256 文字。
ユーザーの IP	ユーザーの IP アドレス。データ型: 文字列。データ長: 15 文字。
プライベート セッション	プライベートセッションの場合、この列には開始した技術者の名前がリストされます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャンネル	チャンネルセッションの場合は、受信チャンネルの名前。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
技術者グループ	損失セッションのときに技術者が属していた技術者グループの名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

損失セッション レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによる、選択した期間中に未対応のまま終わったすべてのセッションに関する累積データを返します。

損失セッションとは、キューに入ったが [アクティブ] 状態にならなかったセッションのことです。

損失セッション数	技術者によって一度も [アクティブ] 状態にされなかった合計セッション数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
平均待機時間	セッションを破棄するかタイムアウトするまでにユーザーが待機した平均時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
総待機時間	セッションを破棄するかタイムアウトするまでにユーザーが待機した合計時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
最長のセッション	セッションを破棄するかタイムアウトするまでにユーザーが待機した最長時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

転送済みセッション レポート

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実行された各転送のデータを返します。

各行ごとに1件の転送イベントが示されます。

セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送時刻	転送イベントの正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
待機時間	ユーザーがセッションを破棄するか、再転送するかのいずれかになるまでの時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送者	転送を開始した主体。[設定] > [セッション管理] > [待機中のセッションの自動転送] で設定したルールに従って自動転送されたチャンネル セッションについては、「システム」という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送元	セッション転送元の技術者またはチャンネル。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送先	セッション転送先の技術者またはチャンネル。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送のコメント	[セッションの転送] ダイアログ ボックスの [コメント] フィールドの値。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送時間	転送中になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

転送済みセッション - 拡張レポート

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実行された各転送のデータを返します。

各行ごとに1件の転送イベントが示されます。

セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送時刻	転送イベントの正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
待機時間	ユーザーがセッションを破棄するか、再転送するかのいずれかになるまでの時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前 フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送者 - 技術者 ID	自動生成される、転送を開始した技術者の一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送者	転送を開始した主体。[設定] > [セッション管理] > [待機中のセッションの自動転送] で設定したルールに従って自動転送されたチャンネルセッションについては、「システム」という値が返されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送元 - 技術者/チャンネル ID	自動生成される、セッションの転送元となった技術者またはチャンネルの一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送元	セッション転送元の技術者またはチャンネル。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送先 - 技術者/チャンネル ID	自動生成される、セッションの転送先となった技術者またはチャンネルの一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送先	セッション転送先の技術者またはチャンネル。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送のコメント	[セッションの転送] ダイアログボックスの[コメント]フィールドの値。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送時間	転送中になっていた時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
転送元 - 技術者グループ ID	自動生成される、セッションの転送元となった技術者グループの一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送元 - 技術者グループ	セッション転送元の技術者グループ。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
転送先 - 技術者グループ ID	自動生成される、セッションの転送先となった技術者グループの一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
転送先 - 技術者グループ	セッション転送先の技術者グループ。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャット ログ	チャット ログがある場合はアイコンが表示されます。ログを表示するにはこのアイコンをクリックします。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。

技術者レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に送信された技術者調査(技術者によるセッション評価)の個別結果を返します。

各行ごとに1回の送信による調査結果が示されます。

ソース レポートを送信した時点で技術者が属していた技術者グループの名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。



注: 2014年8月12日以前の技術者レポートに関して、組織内のすべての技術者にグローバル調査が割り当てられている場合は、[技術者]という値が返されます。

セッション ID 自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

日付 技術者が調査を送信した日時。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

[名前] この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

[アンケートの列] これらの変数列には、[技術者によるセッション評価] セクションの [設定] タブで定義された調査の質問に対する回答が表示されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

技術者名 [組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

技術者 ID 自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

技術者のメール [組織] タブの [メール] フィールドに記録された技術者のメールアドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

失敗したセッション レポート (全リスト)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによる、選択期間中に [接続中] 状態のときに失敗した個々のセッションのデータを返します。

失敗したセッションとは、ユーザーからは正常に送信されたが、状態が [接続中] から [待機中] に進まなかったセッションを指します。



注: セッションが [接続中] 状態になるのは、ユーザーがアプリレットのダウンロードを開始したときです。

開始時刻 セッションが [接続中] 状態になった正確な時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

セッション ID 自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。

セッションの種類	ユーザー側で適用された技術。データ型: 文字列。データ長: 100 文字。
状態	セッション終了時の最終状態。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[カスタム フィールド]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [カスタム フィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
ユーザーの IP	ユーザーの IP アドレス。データ型: 文字列。データ長: 15 文字。
プライベートセッション	プライベート セッションの場合、失敗したセッションを開始した技術者の名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャンネル	チャンネルセッションの場合は、受信チャンネルの名前。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。

失敗したセッション レポート (概要)

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによる、選択期間中に [接続中] 状態のときに失敗したすべてのセッションの累積データを返します。

失敗したセッションとは、ユーザーからは正常に送信されたが、状態が [接続中] から [待機中] に進まなかったセッションを指します。



注: セッションが [接続中] 状態になるのは、ユーザーがアプリレットのダウンロードを開始したときです。

失敗したセッションの数	選択した組織単位のメンバーによる、選択期間中に失敗したセッションの総数。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
平均接続時間	失敗になる前に [接続中] 状態で経過した時間の平均値。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
合計接続時間	失敗になる前に [接続中] 状態で経過した時間の合計値。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

失敗したセッション - 拡張

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによる、選択期間中に [接続中] 状態のときに失敗した個々のセッションのデータを返します。

失敗したセッションとは、ユーザーからは正常に送信されたが、状態が [接続中] から [待機中] に進まなかったセッションを指します。



注: セッションが [接続中] 状態になるのは、ユーザーがアプレットのダウンロードを開始したときです。

開始時刻	セッションが [接続中] 状態になった正確な時間。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
セッションの種類	ユーザー側で適用された技術。データ型: 文字列。データ長: 100 文字。
状態	セッション終了時の最終状態。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [名前 フィールドの名前] で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
[カスタム フィールド]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [カスタム フィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
ユーザーの IP	ユーザーの IP アドレス。データ型: 文字列。データ長: 15 文字。
プライベート セッションの技術者名	プライベートセッションの場合、失敗したセッションを開始した技術者の名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャンネル	チャンネルセッションの場合は、受信チャンネルの名前。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
技術者のメール	[組織] タブの [メール] フィールドに記録された技術者のメールアドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者グループ ID	自動生成される、レポート生成時に技術者が属していた技術者グループの一意の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者グループ	レポート生成時に技術者が属していた技術者グループの名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

外部技術者チャット ログ レポート

このレポートには、選択期間中に外部技術者によって行われた個々のセッションに関するチャットログとセッションノートが表示されます。

Rescue 技術者および招待された外部技術者について、外部技術者のチャット ログ レポートを実行することができます。外部技術者についてレポートを実行したときは、招待された外部技術者が承認されたセッションのみが一覧に表示されます。Rescue 技術者についてレポートを実行したときは、リストにない外部技術者とのセッションも、一覧に表示されます。

開始時刻	セッションが外部技術者と [共同作業中] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	セッションが外部技術者に対し [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

合計時間	待機時間を除く、アクティブ時間、保留時間、再起動時間、再接続時間の合計。これは技術者コンソールセッションリストに表示される合計時間と同じではありません。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[名前]	この列の名前には、[グローバル設定]>[カスタムフィールド]>[名前フィールドの名前]で設定した値が使用されます。レポートに実際に表示される値は、ユーザまたは技術者がセッションの生成時に入力した値です。デフォルトではユーザ名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
外部技術者の名前	外部技術者の名前。承認された外部技術者の場合、[組織] タブの [名前] フィールドに名前が記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に名前が記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
外部技術者の電子メール	外部技術者の電子メール アドレス。承認された外部技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メール アドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メール アドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
招待者の名前	外部技術者を招待した技術者の名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
招待者の ID	外部技術者を招待した技術者の Rescue ID データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
招待者の電子メール	外部技術者を招待した技術者の電子メール アドレス。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
チャット ログ	チャット ログがある場合はアイコンが表示されます。ログを表示するにはこのアイコンをクリックします。データ型: 文字列。データ長: 2048 文字。

監査レポート (全リスト)

このレポートは、選択期間中に組織ツリーの選択アイテム上で管理者が行った各操作に対するデータを返します。



注: 企業レベルのアクションは、操作を実行した管理者、またはマスタ管理者のいずれかのレポートが生成される場合にのみ、レポートに表示されます。

要求者	必要な操作を行った管理者。表示される値は、[組織] タブの [名前] フィールドに記録される管理者名です。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
エンティティの種類	管理者が実行した操作に影響を受けた組織エンティティの種類。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。次のような値を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> • チャンネル • 技術者グループ • 技術者 • 無人コンピュータ グループ • 無人コンピュータ • 管理者グループ

	<ul style="list-style-type: none"> • マスタ管理者 • 管理者 • 管理者グループのリンク • 管理者のリンク • 外部技術者グループ • 外部技術者 • 外部リンク
エンティティ ID	管理者が実行した操作に影響を受けた組織エンティティの ID (自動作成される一意の ID)。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
エンティティ名	管理者が実行した操作に影響を受けた組織エンティティの名前。表示される値は、[組織] タブの [名前] フィールドに記録される組織エンティティ名です。データ型: 文字列。データ長: 256 文字。
変更の種類	管理者による変更操作の種類。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。次のような値を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> • 追加 • 削除 • 移動 • コピー • 割り当て • 割当ての解除 • 変更
最終変更	変更操作が行われた正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
セクション	変更が行われた Rescue 管理センター内のヘッダー。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。
フィールド	変更の影響を受けた Rescue 管理センター内の [セクション] ヘッダーにあるフィールド。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。
以前の値	変更操作が行われる前のフィールドの値。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。
以前のアクション	変更操作が行われる前のフィールドの状態。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。次のような値を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> • 有効 • 無効 • 選択済み • 未選択 • 設定済み • 未設定 • 割り当て済み • 未割り当て • ロック • ロック解除

	<ul style="list-style-type: none"> •追加済み •削除済み •順序 •不明
新しい値	変更操作が行われた後のフィールドの値。データ型:文字列。データ長:指定なし。
新しいアクション	変更操作が行われた後のフィールドの状態。データ型:文字列。データ長:指定なし。次のような値を指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> •有効 •無効 •選択済み •未選択 •設定済み •未設定 •割り当て済み •未割り当て •ロック •ロック解除 •追加済み •削除済み •順序 •不明

再起動/再接続レポート

このレポートは、選択した組織単位のメンバーによって選択期間中に実施された個々の再接続または再起動イベントに関するデータを返します。

各行には個々の再接続/再起動イベントが示されます。

セッション ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
[カスタムフィールド]	この列の名前には、[グローバル設定] > [カスタム フィールド] > [カスタム フィールドの名前] で設定した値が使用されます。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
技術者名	[組織] タブの [名前] フィールドに記録された技術者名。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
技術者 ID	自動生成される固有の識別番号。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
技術者のメール	技術者の電子メール アドレス。承認された技術者の場合、[組織] タブの [メール] フィールドに電子メール アドレスが記録されます。リストにない技術者の場合、招待プロセス中に電子メール アドレスが記録されます。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。

チャンネル ID	セッション中に使用されたチャンネルのチャンネル ID。データ型: 整数。データ長: 指定なし。
チャンネル名	セッション中に使用されたチャンネルの名前。データ型: 文字列。データ長: 64 文字。
技術者グループ	セッションのときに技術者が属していた技術者グループの名前。データ型: 文字列。データ長: 128 文字。
開始時刻	セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
終了時刻	セッションが [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
最終操作時刻	<p>技術者の [操作中] 状態を終了させたアクションの正確な時刻です。技術者がセッション中の場合、技術者の状態は操作中です。そのセッションでは、技術者コンソールおよびアプレットは有効な接続を確立しています (つまり、技術者コンソールとアプレットのソケットは接続されています)。以下のいずれかの場合、技術者の [操作中] 状態は終了します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 技術者の状態が [離席中] に変更された。 • 技術者とユーザー間の接続が失われた。 • セッションの有効な分離ウィンドウがない場合に、セッションタブが選択解除された、または TC がバックグラウンド状態になった。 • セッションタブが選択されていない場合、または TC がバックグラウンド状態の場合に、セッションの分離ウィンドウが無効になった。 • 技術者または管理者がセッションを終了、保留、または転送した。 <p>データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。</p>
イベント タイプ	<p>レポート記録のきっかけとなったイベントの種類。データ型: 文字列。データ長: 指定なし。次のような値を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 再起動中 • 再接続中
再起動/再接続の開始時刻	セッションが [再起動中]/[再接続中] 状態になった正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。
再起動/再接続の終了時刻	セッションが [再起動中]/[再接続中] 状態から次の状態に移行した正確な時刻。データ型: 日付と時刻。データ長: 指定なし。

連携と API

『[LogMeIn Rescue カスタマイズと連携ガイド](#) (英語と日本語のみ)』も参照してください。

API のドキュメントについては『[LogMeIn Rescue API Guide \(LogMeIn Rescue API ガイド\)](#) (英語のみ)』を参照してください。

シングル サインオン認証を設定する

シングル サインオンを使用すると、サポート技術者は他のアプリケーションから LogMeIn Rescue に安全にログインできます。

企業の IT 環境では、複数のシステムをばらばらに導入し、それぞれ別個に認証が必要になることがよくあります。これは、管理者にとってもエンド ユーザーにとっても厄介です。LogMeIn Rescue のシングル サインオン (SSO) 機能では、この問題を緩和できます。

[オプション]

設定は管理センターの [グローバル設定] タブにある [シングル サインオン] で行います。

技術者および管理者が Rescue にログインする方法を制御できます。

[グローバル設定] > [シングル サインオン] > [許可するログイン方法] で選択できるオプションの概要は次のとおりです：

- オプション 1: 標準または SSO
 - ユーザーは標準の Rescue メール アドレスやパスワード、または SSO ID でログインできます。どちらの方法も有効です。
 - 注意: SSO を使用する場合は、マスタ SSO パスワードを ([グローバル設定] タブで) 設定し、ユーザー 1 人につき 1 つの SSO ID を ([組織] タブで) 割り当てる必要があります。SSO ID を持っていないユーザーは SSO を使用できません。
- オプション 2: SSO のみ
 - ユーザーは SSO ID でのみログインできます。このオプションでは、SSO ID を持っていないユーザーはログインできません。
 - 注意: SSO を使用する場合は、マスタ SSO パスワードを ([グローバル設定] タブで) 設定し、ユーザー 1 人につき 1 つの SSO ID を ([組織] タブで) 割り当てる必要があります。
- オプション 3: SSO のみ、そしてユーザーが SSO ID を使わずに標準ログインすることを許可する
 - SSO ID を持っているユーザーは SSO ID でのみログインできます。
 - SSO ID を持っていないユーザーは標準ログインを使用できます。

動作の仕組み

SSO 機能では API 技術を利用します。

- 企業がホストするスクリプトから SSO ログイン サービスに HTTP 要求を送信します。

- SSO ログインサービスは、ログインの成功を確認してから URL を取得します。ログイン失敗の場合はエラーメッセージを返します。
- 企業がホストするスクリプトはその戻り値を判断します。
- 成功の場合、企業がホストするスクリプトは、返された URL にユーザーをリダイレクトします。失敗の場合は、エラー処理を開始します。

HTTP 要求は、基本的な形式の URL 文字列で、SSO URL、SSOID、CompanyID、SSO Password を指定します。

SSO URL (シングルサインオン URL) Web ベースの技術者コンソールへのログインについては、<https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx> を参照してください。

技術者コンソールのデスクトップアプリへのログインについては、<https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx> を参照してください。

SSOID (シングルサインオン ID) 組織のメンバを追加または編集するときに管理センターの [組織] タブの [シングルサインオン ID] ボックスで指定した ID。

CompanyID 管理センターの [グローバル設定] タブのサンプルコードを参照してください。

マスタ SSO パスワード [グローバル設定] タブで指定した SSO パスワードです。

整形後の URL の例は次のとおりです。

Web ベースの技術者コンソールにログインする場合：

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

技術者コンソールのデスクトップアプリにログインする場合：

- x86 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321
```

- x64 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/SSO/GetDTCLoginTicket.aspx?
ssoid=123456&Password=secretPassword&CompanyID=654321&arch=64
```

この要求を行うと、SSOID、Password、CompanyID が Rescue SSO サービスに送信され、文字列値が返されます。認証に成功した場合、次のような文字列が返ります。

Web ベースの技術者コンソールの場合：

```
OK: https://secure.logmeinrescue.com/SSO/Login.aspx?
Ticket=6ab9a0f6-d3ce-4f498-8ea7-b9a76a67a0c8
```

技術者コンソールのデスクトップアプリの場合：

- x86 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824
```

•x64 DTC :

```
https://secure.logmeinrescue.com/TechConsole/DesktopApp/DownloadSSO.aspx?  
companyid=654321&ticket=4c6f1815-1e0c-43ab-8117-d79b8f523824&arch=64
```

認証に失敗した場合、次のような文字列が返ります。

```
ERROR: INVALIDPASSWORD
```

この文字列およびエラーを判別し、適切に処理します。一般的には、返された文字列の最初の3文字が "OK:" であるかどうかを IF 条件で調べます。その場合は、URL (処理する文字列の残りの部分) を取り出し、ユーザーに提示するか、自動で直接リダイレクトします。

シングル サインオン: 考慮事項

シングル サインオンではユーザー ID の認証が必要になるため、Windows の資格情報を使用するのが合理的です。大半のプログラミング言語では、サーバーサイド変数を利用してその処理を実行できます。肝心なのは、サーバー接続が匿名の接続ではなく認証済みの接続であることが必要な点です。これは Internet Explorer による統合プロセスです。匿名アクセスを認めていなければ、イントラネットサーバーに自動でドメイン資格情報が渡されます。最善の策は、イントラネット Web サーバーからの認証済みのユーザー ID を、SSO サービスに SSOID として渡す方法です。

URL にセッション データを送信する (URL 送信)

URL 送信機能について

URL 送信機能は、CRM 連携 API (特に requestPINCode) と組み合わせて使用するもので、CRM やその他のアプリケーションとの包括的な連携機能を提供します。

URL 送信機能を使用すると、独自にホストしたサーバー スクリプトで Rescue のセッション データを適宜処理することができます。たとえば、データベース インポートやメール通知などの利用方法が考えられます。

動作の仕組み

- Rescue 技術者がサポート セッションを開始します。
- セッションの開始時や終了時に、セッションのデータが指定の URL へ HTTP Post 経由か XML 形式で送信されます。
- 独自のスクリプトでデータを処理します。

URL 送信機能の変数

URL 送信機能で送られる変数を以下に示します。

[...] の部分は実際のデータ値になります。この方法では、指定の URL に XML 要求が送信されません。これを XML パーサーで処理することになります。

Rescue セッション データ	説明
<sessionid>[...]</sessionid>	Rescue セッション ID
<techid>[...]</techid>	技術者 ID

Rescue セッション データ	説明
<techsoid>[...]</techsoid>	技術者のシングルサインオンID(管理センターの[組織] タブで指定)
<techname>[...]</techname>	技術者名 ([組織] タブで指定)
<techemail>[...]</techemail>	技術者の電子メール ([組織] タブで指定)
<techdescr>[...]</techdescr>	技術者の説明 ([組織] タブで指定)
<cfield0>[...]</cfield0>	[名前] フィールドに返された値 (管理センターの[グローバル設定] タブで指定)
<cfield1>[...]</cfield1>	カスタム フィールド 1 に返された値 ([グローバル設定] タブで指定)
<cfield2>[...]</cfield2>	カスタム フィールド 2 に返された値 ([グローバル設定] タブで指定)
<cfield3>[...]</cfield3>	カスタム フィールド 3 に返された値 ([グローバル設定] タブで指定)
<cfield4>[...]</cfield4>	カスタム フィールド 4 に返された値 ([グローバル設定] タブで指定)
<cfield5>[...]</cfield5>	カスタム フィールド 5 に返された値 ([グローバル設定] タブで指定)
<tracking0>[...]</tracking0>	トラッキング フィールドに返された値。通常は Rescue セッションと CRM のマッピングに使用
<chatlog>[...]</chatlog>	前回の送信以降に行われたすべてのチャットの内容
<notes>[...]</notes>	技術者が保存したノート
<waitingtime>[...]</waitingtime>	[待機中] 状態になってからセッションが開始する ([アクティブ] 状態になる) までの秒数
<pickuptime>[...]</pickuptime>	セッションが [アクティブ] 状態になった正確な時刻 (UTC)
<closingtime>[...]</closingtime>	セッションが [終了] または [タイムアウト] 状態になった正確な時刻 (UTC)
<worktime>[...]</worktime>	セッション中(送信までの間)に技術者コンソールを実際に使用した秒数
<lastactiontime>[...]</lastactiontime>	技術者が技術者コンソールで最後に操作した正確な時刻 (UTC)
<transmitted>[...]</transmitted>	セッション中(送信までの間)に転送されたデータのバイト数
<platform>[...]</platform>	ユーザー側デバイスのプラットフォーム
<tsurvey0>[...]</tsurvey0>	技術者レポートの質問 1 に返された値 ([設定] タブで指定)

Rescue セッション データ	説明
<tsurvey1>[...]</tsurvey1>	技術者レポートの質問 2 に返された値
<tsurvey2>[...]</tsurvey2>	技術者レポートの質問 3 に返された値
<tsurvey3>[...]</tsurvey3>	技術者レポートの質問 4 に返された値
<tsurvey4>[...]</tsurvey4>	技術者レポートの質問 5 に返された値
<tsurvey5>[...]</tsurvey5>	技術者レポートの質問 6 に返された値
<tsurvey6>[...]</tsurvey6>	技術者レポートの質問 7 に返された値
<tsurvey7>[...]</tsurvey7>	技術者レポートの質問 8 に返された値
<tsurvey8>[...]</tsurvey8>	技術者レポートの質問 9 に返された値
<tsurvey9>[...]</tsurvey9>	技術者レポートの質問 10 に返された値

HTTP POST の使用

この方法では、URL の最後に付いた POST 変数でデータが送信されます。これは HTML フォームの送信と同じです。使用する変数の名前付けの方法は XML 形式の場合と同じです。

```
https://example.com/script.aspx?SessionID=[...]&TechID=[...]&TechSSOID=[...]  
&TechDescr=[...]&CField0=[...]&CField1=[...]&CField2=[...]&CField3=[...]&CField4=[...]  
&CField5=[...]&Tracking0=[...]&ChatLog=[...]&Notes=[...]&WaitingTime=[...]  
&PickupTime=[...]&ClosingTime=[...]&WorkTime=[...]&LastActionTime=[...]&Transmitted=[...]  
&TSurvey0=[...]&TSurvey1=[...]&TSurvey2=[...]&TSurvey3=[...]&TSurvey4=[...]&TSurvey5=[...]  
&TSurvey6=[...]&TSurvey7=[...]&TSurvey8=[...]&TSurvey9=[...]
```



注: HTTP POST による方法では実際の POST データを使用します。GET メソッドでは正常に動作しません。

セッションデータを URL に送信するには

この機能では、Rescue のセッションデータを技術者から取得し、独自サーバーでホストした自作のスク립トに送信できます。

この機能を実装するには、Web フォームまたは XML 処理に関する知識が必要です。Rescue データの送信先のページ/URL のコーディングとホストを自分で行う必要があります。



注: LogMeIn はコードのトラブルシューティングはサポートしません。

1. 組織ツリーで、対象の [技術者グループ] を選択します。
2. [設定] タブを選択します。
3. [セッションデータのエクスポート] で、セッションの詳細の送信先 URL を入力します。
以下の場合にデータを送信できます。
 - セッションが開始したとき (セッションがアクティブ状態になったとき)
 - セッションが初めて開始したとき (セッションが初めてアクティブ状態になったとき)
 - セッションが終了したとき (終了状態になったとき)
 - セッションの保留または技術者への転送によってセッションが一時停止したとき

- 技術者コンソールが更新されたか閉じられたとき
 - 技術者がアクセスできる URL を入力します。(例: `http://webserver/path`)
 - 認証が必要な場合は、次の形式を使用します:`http://[username]:[password]@webserver/path`。
4. セッションの詳細の送信方法として、[HTML フォームのパラメータとして送信] と [XML データとして送信] の適切な方を選択します。
 5. デフォルトでは、チャットログ全体が送信されます。送信するチャットデータを変更するには、次のオプションを選択します。
 - システム メッセージのみを送信する場合は、[チャットのテキストを URL 送信から除外する] を選択します。技術者とユーザーがやり取りしたすべてのチャットが除外されます。
 - セッションが転送または保留されたとき、または技術者コンソールを実行するブラウザがセッション中に更新されたか閉じられたときに、システム メッセージのみを Rescue データ センターに送信する場合は、[チャットのテキストを Rescue データ センターのストレージから除外する] を選択します。システム メッセージのみがセッション終了時に送信されます。
 6. 変更を保存します。

Rescue を他の (CRM) システムと連携する

LogMeIn Rescue 連携サービスは、標準的な Web サービスを通じてリモート サポート セッションのデータにアクセスできる機能です。

サービスの呼び出しは、SOAP を使って行う方法と、HTTP の GET/POST メソッドで行う方法があり、外部アプリケーションやシステムとの連携も簡単です。ログイン認証、リモートセッションの作成、セッションデータの取得などの API が用意されています。

Salesforce、Zendesk、ServiceNow、ConnectWise PSA、Autotask、Freshdesk、BoldChat、Agiloft、HappyFox、Freshservice など、利用可能な CRM 連携の詳細については、次のサイトを参照してください。

- [連携 Web サイト](#)
- [Integration guide](#)

サポートに関する注記

API を利用して他のプラットフォームと連携するには、開発作業が必要です。連携のための計画、リソースの準備、および開発は、ユーザーご自身で行っていただきます。

LogMeIn のサポート チームは、以下の点についてはサポートを行います。

- 一般的な助言、概要の説明、ドキュメントの提供
- 連携用ツールの実装に関するベスト エフォート型のトラブルシューティング

LogMeIn サポート チームは、以下のような詳細なサポートは提供できません。

- 開発に関する詳細なサポート
- ユーザーが使用するコードの作成
- ユーザーのコードのデバッグ

お客様のコードの構築、検証、デバッグは、ユーザーご自身の責任で実施してください。

アプリ内サポート用モバイル SDK に使用する API キーを管理する

Rescue のアプリ内サポート用モバイル SDK を使用すると、ユーザーはアプリ内で Rescue のサポートセッションを確立できます。

SDK によって、技術者は LogMeIn Rescue 技術者コンソールの次の機能を使うことができます。

- デバイス情報を取得する
- エンドユーザーとチャットする
- URL を送信する
- アプリの画面を見る (技術者の設定による)
- アプリの画面に注釈をつける

SDK は iOS と Android の両プラットフォームに対応しています。詳しくは『[LogMeIn Rescue アプリ内サポート ドキュメント](#)』を参照してください (英語のみ)。

問題が発生した場合は、[iOS](#) および [Android](#) それぞれの FAQ ページを参照してください。

API キーを作成するには

SDK は API キーを使用して Rescue でアプリの認証を行います。SDK を使用し、アプリでセッションを開始できるようにするには、管理センターで API キーを作成する必要があります。

1. [グローバル設定] タブの、[API キー] にある [API キーの管理] をクリックします。
[API キー] ウィンドウが表示されます。
2. [API キーの新規作成] をクリックします。
3. アプリ固有の ID を入力します。
 - Android 用の開発を行っている場合は、パッケージ名を入力します。パッケージ名は、マニフェスト ファイルのルート要素にあるパッケージ属性です。
 - iOS 用の開発を行っている場合は、Bundle ID を入力します。Bundle ID の場所と設定については、『[iOS Developer Library](#)』ドキュメントを参照してください。
4. [作成] をクリックします。

SDK を使用した Rescue セッションをプログラムで開始する場合、作成された API キーを指定する必要があります。

管理センターで API キーの編集、無効化を行うことができます。API キーの一覧で、変更するキーの上にカーソルを置き、[変更] アイコンをクリックします。変更を行い、[保存] をクリックします。API キーが瞬時に更新されます。

API リファレンス

APIのドキュメントや、連携とカスタマイズに関するその他の情報については『[LogMeIn Rescue API Guide \(LogMeIn Rescue API ガイド\)](#) (英語のみ)』を参照してください。

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
 - リセット 21
 - 管理センター 20
 - 適用 20
- 2 段階認証 20, 21

A

- API キー 125
- API リファレンス 126
- APN 37

C

- Calling Card
 - インストーラの適用 84
 - ユーザーへの展開 86
 - 生成 83
- CRM との連携 121, 124

I

- IP アドレスの保持 11

L

- Lens 42

M

- Mac デーモン 29

R

- Rescue アプレット
 - サポート対象言語 8

V

- VoIP 42

W

- Windows システム サービス 29

あ

- アプリ内 SDK 125
- アプリ内サポート 125
- アプレット
 - Windows システム サービスとして起動 29
 - カスタム ログとアイコンの適用 31
 - デフォルト アプレットの選択 29
 - モバイル 40

い

- インスタント チャット
 - インスタント チャットのカスタマイズを許可する URL 81
 - セットアップとカスタマイズ 81
 - デフォルトに設定 29

か

- カスタマイズ
 - Calling Card の外観 84
 - アプレットの外観 31
 - インスタント チャット 81
 - カスタム フィールド 73, 74
 - チャンネル コード 26
 - モバイル アプレットの外観 40
 - ユーザー向けアンケート 79
 - 技術者レポート 78
 - 情報リンク 70
 - カスタム フィールド 73, 74
 - カスタムのサービス規約を表示 40

き

- キーの無効化 33

く

- クリップボード同期の動作 76

こ

- コンパクト ビュー 22

さ

- サービス規約
 - モバイル 40

し

シングル サインオン (SSO) 119

す

スクリプト コレクション 91, 92

スクリプトの一元化 93

スクリプトの修正 93

せ

セキュリティ

アカウント 11

概要 11

セッション

タイムアウト 48

開始 50

管理 43

自動開始 44, 45

自動開始の保留 45

自動転送 44

転送 50

閉じる 50

保留 50

セッションの自動振り分けが行われないようにする 45

セッション管理 44

た

タイムアウト

アイドル セッション 48

プライベートコード 48

技術者 69

警告 48

接続中のセッション 48

待機中のセッション 48

ち

チャット

許可 18

チャットの監視 61

チャンネル

アクセスの拒否 (個々の技術者) 27

カスタム フィールドの編集 73

グループへの割り当て 26

チャンネルについて 26, 91

テスト 28

業務時間の設定 46

自動開始の有効化の設定 45

自動開始の保留 45

自動転送の有効化の設定 44

有効化 26

連携 26

チャンネル セッションの自動開始を保留する 45

て

デスクトップ監視での通知 53

デフォルト

クリップボード同期の動作 76

画面記録の設定 75

は

パスワード

グローバル ポリシーの設定 20

ふ

ファームウェア確認 36

プライベート セッションの自動開始 44

ほ

ホットライン 82

ま

マスタ管理者 12

も

モバイル

アプレットの設定 40

モバイル SDK 125

モバイル アドオン

概要 7

購入 35

有効化 35

ゆ

ユーザーにアンインストール オプションを提示 40

ユーザー向けアンケート 79

り

リモート制御でのマウスとキーボードの優先度 30

れ

レポート

URL 送信機能 123

カスタム フィールド 108

セッション (全リスト) 101

セッションの概要 103

チャット ログ 105, 106

レポート (続く)

- パフォーマンス (全リスト) 97
- パフォーマンスの概要 98
- ユーザー向けアンケート (全リスト) 95
- ユーザー向けアンケートの概要 95
- ユーザー向けアンケート発行の概要 97
- ユーザー向けアンケート発行 (全リスト) 96
- ログイン (全リスト) 99
- ログインの概要 100
- 外部技術者のチャット ログ 114
- 監査 (全リスト) 115
- 技術者レポート 112
- 共同作業チャット ログ 106
- 再起動中 117
- 再接続中 117

レポート (続く)

- 失敗したセッション (全リスト) 112
- 失敗したセッションの概要 113
- 生成 94
- 損失セッション (拡張全リスト) 113
- 損失セッション (全リスト) 108, 113
- 損失セッションの概要 109
- 転送されたセッション 110
- 標準 94

ろ

- ログアウト
技術者 69