

DSA Direct Support for Applications

インストールガイド

目次

- Step-1 使用する前の準備
- Step-2 1-DSA のインストール
- Step-2 2-インストール後の確認・設定
- Step-3 1-オンラインサポートへの質問
- Step-3 2-リモートサポートを繋げてみよう！
- Step-4 困った時！

※ 注意

ご使用の OS によりセットアップでの言語(画面表示文字)が異なりますが、使用方法に関してはどちらも違いはありません。
また、インターネットに接続できる状態でない場合、エラーメッセージが表示されます。
セットアップが終了しましたら、接続可能な状態になっているかどうかご確認ください。

Step 1 使用する前の準備

リモートサポートとは、お客様の画面をサポートセンターのオペレータから遠隔操作するシステムです。操作の方法などを直接ご自分の画面で確認できます。

リモートサポートの必要があれば、お使いのシステム画面からオペレータを呼び出して下さい。

お客様の許可を頂ければオペレータがお客様の画面を操作できる状態に致します。

画面の操作以外にも、チャットやデータの送受信などの機能もお使いいただけます。

パソコン環境の確認 (お客様のパソコンが以下の環境である必要があります。)

- ・ 高速インターネット回線(ADSL・FTTH 等)を利用している。(ISDN でも接続可能)
- ・ ブラウザ(Internet Explorer 5.0 以上)を使用している。

お客様のパソコンがインターネットの出来る環境に無い場合は、セットアップ後に以下のエラーメッセージが表示されます。

DSA セットアップ後、インターネットが出来る環境へ変更して頂ければ特別問題はありません。

Windows Vista / XP の場合



Windows 2000 の場合



- DSA サポートを受けるときは、事前にソフトのインストールが必要になります。
- パーソナルファイアウォール等の設定をされているお客様は環境設定の変更が必要になります。
- お客様の許可なくリモート接続は始まりません。
- リモートコントロールやファイル交換などお客様のパソコンに影響を及ぼす可能性のある操作時には必ずお客様の許可が必要になります。
- 通常のリモートコントロールソフトと違い、知らないうちに操作されることはありませんのでご安心下さい。
- リモートコントロール時の操作のデータは 256bitAES という高レベルの暗号により通信されますので、第三者に操作の内容が漏れることはありません。
- DSA を常駐させることにより著しくマシンスピードが落ちるような場合は常駐を解除して頂、必要に応じて接続する方法をお勧め致します。「スタート」→「すべてのプログラム」→「スタートアップ」より DSA monitor を削除して下さい。
- 担当オペレータと直接、リモートサポートを受ける場合は、NTRsupport.exe(セッション割当機能)があります。(フリーダイヤルにて質疑中からリモートサポートを受けたい場合オペレータを変更無く続けてサポートを受けれます)
- ファイル送受信ほかすべて、お客様からオペレータへ、またはオペレータからお客様へ送信されるデータはすべて暗号化されてやりとりされます。使用している暗号化アルゴリズムはリニア・アダプティブです。

Step-2

1-DSA のインストール

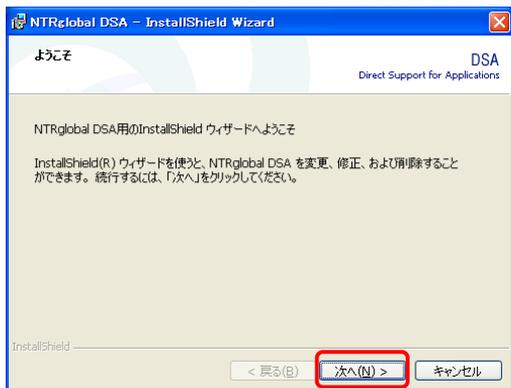
- DSA(ダイレクトサポートアプリケーション)の設定方法(Windows Vista / XP/2000 のお客様)

1・弊社 DSA ラベルの CD を用意して頂きます。

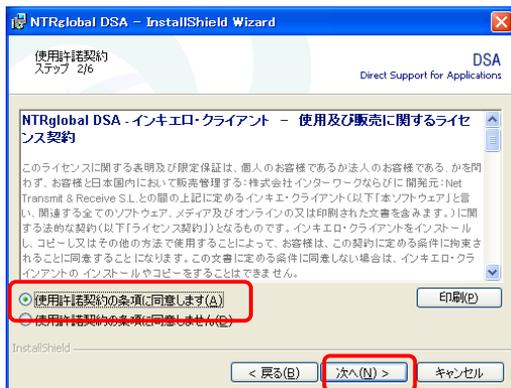


「マイコンピュータ」より CD の内容を開いて頂き

dsa_setup.msi をダブルクリックで実行します。



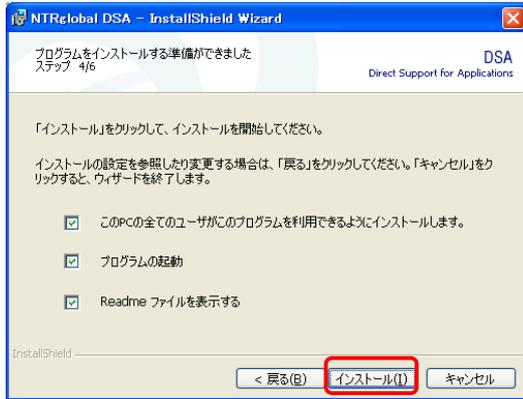
「次へ」ボタンをクリックして下さい。



使用許諾契約に同意していただく選択肢を選び、「次へ」ボタンをクリックして下さい。



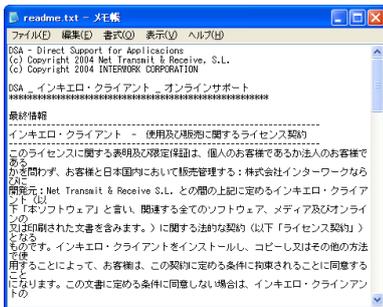
「次へ」ボタンをクリックして下さい。



「インストール」をクリックします。



「完了」ボタンが表示されますのでクリックして終了して下さい。



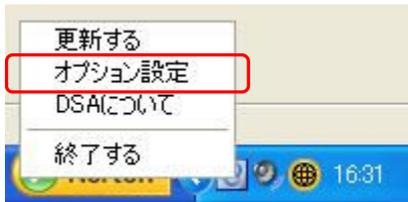
インストール後「DSA_インキエロ_クライアント_オンラインサポート」規約が表示されます、内容を良く熟読された上で終了してください。

Step-2 2-インストール後の確認・設定

- インストールが終了しましたら、「スタート」→「すべてのプログラム」より「NTR global」フォルダーが作成されたことを確認し、画面右下タスクバーに「DSA」が常駐したことを確認して下さい。
またタスクバーに常駐しない場合は「スタート」→「すべてのプログラム」→「NTR global」の「DSA」から「**DSA monitor**」を実行して下さい。



- 画面右下アイコンを右クリックで「**オプション設定**」を選択しお客様の会社名と使用システムのシリアル No を入力して下さい(シリアル No はご使用システムのヘルプを参照して下さい)



カスタマーID 番号=シリアル No です。

他、入力項目は変更する必要はありません。
変更しますと、正常にオペレータと接続出来ない可能性があります。

以上で DSA の設定は終了です。



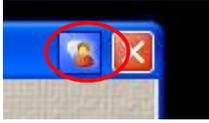
お客様のパソコンがインターネットの出来る環境にない場合は以下のエラーメッセージがセットアップ後に表示されます。

「DSA を終了するにはインターネットに接続する必要があります」や**「接続できません(エラーコード 101)」**のエラーメッセージが表示された場合は「DSA」が常駐できませんのでオプション設定による「会社名・シリアル No」はインターネットが接続出来る環境後、入力をお願い致します。

Step-3

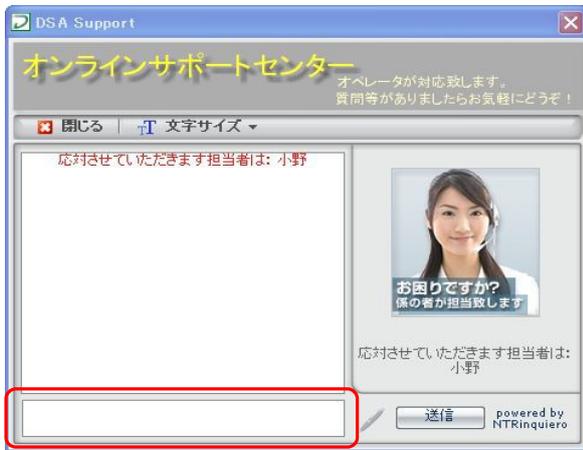
1-オンラインサポートへの質問

- システムを起動すると起動画面右上に DSA(人のマーク)のボタンが表示されます。
ボタンをクリックするとオンラインサポートセンターへ繋がります。



アイコンが表示されない場合は「スタート」→「すべてのプログラム」→「NTR global」→「DSA」→「DSA Direct Help」よりオンラインサポートに入る事が可能です。

- ・ オペレータが対応する場合、画面に対応オペレータ名が表示されます。
その後、チャットが始まりますので質問を記入し送信ボタンをクリックして下さい。



- ※ オプション設定にて「会社名・シリアル No」を登録されていないお客様はオペレータよりシリアル No をお聞き致します。
- ※ カーソルがあるスペースにメッセージを記入し「送信」ボタンを押してください。

オペレータ画像と弊社スタッフは関係ありません。

Step-3

2-リモートサポートを繋げてみよう!

● リモートサポートにて操作を行う場合はオペレータより操作確認の許可を求める案内を表示させます。

リモートサポートには3種類の接続方法があります。

- ・ 閲覧モード:お客様の画面をオペレータが閲覧できます(操作不可)
- ・ トータルコントロールモード:オペレータがお客様のパソコンをフルコントロール出来ます。
- ・ マスターモード:お客様がオペレータの画面を見ることが出来ます。
(運用規約よりフルリモートされたくないお客様はマスターモードを推奨致します。)

- ・ マウスがオペレータの操作でお客様のPC画面上を動かしますのでお客様はオペレータが何をしているのか知ることが出来ます。
- ・ オペレータがお客様の質問に合った操作を行います。
- ・ オペレータが操作中でも、お客様がマウスを操作する事は可能です。
- ・ お客様はリモート接続をいつでも切断することができます。

①オペレータよりリモートコントロールの許可案内を表示させますので「許可する」を選択して下さい。

②アプリケーション(NTRsupport_xxxx.exe)の案内が表示されますので「実行」をクリックして下さい。
保存する必要はありません。

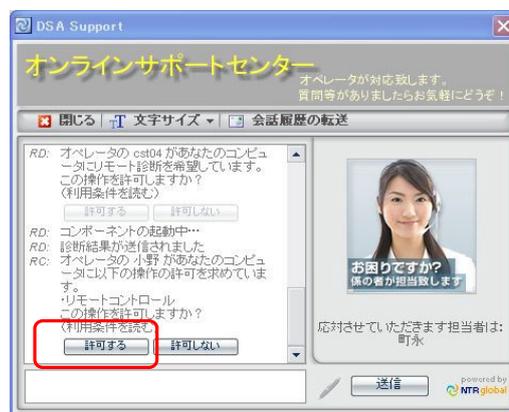


③再度、アプリケーションの実行の案内が表示されますので「実行する」を選択クリックして下さい。



④リモート接続が完了すると、「接続中」とリモート接続されていることを表す小ウィンドウが表示されます。「接続されました」と表示されますと接続完了です。

お客様はリモート接続を切断したい場合は「キャンセル」を押してください。



オペレータ画像と弊社スタッフは関係ありません

● NTRsupport.exe(セッション割当機能)

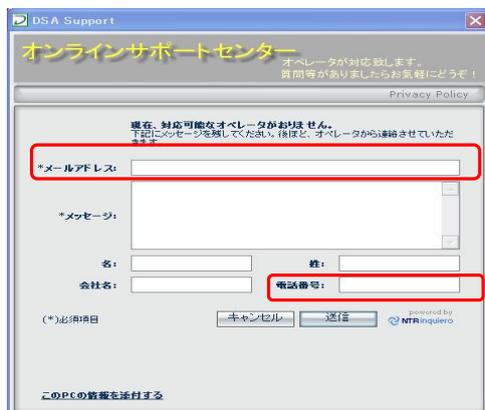
- ・ フリーダイヤルで質疑中、特定のオペレータとリモートコントロールを行う場合にセッション番号を発行致します。(担当オペレータと直接繋げる場合に使用します)
- ・ キーは15分以内に入力して下さい(セッション時間に制限はありません)
- ・ 弊社 CD を用意して頂きます(DSA レーベル CD)
その CD 内容をエクスプローラで開き  NTRsupport.exe を実行します。

(よくセッション割当を使用するお客様はデスクトップ上にコピーしておくくと便利です。)



- ・ 割り当てられたキーを(数字8桁)を入力し、「OK」ボタンを押して下さい。
キーは発行都度、番号は変わります(番号はオペレータより発行致します)
- ・ フリーダイヤルで問合せ時に DSA 接続手順を省きオペレーターと直にリモートサポートを受けたい場合使用します

● 営業時間外や混雑時の場合の表示



左記は営業時間外等でオペレータが不在時であったり、込み合っており、窓口を全てご利用いただいている場合の表示です。質問内容とメールアドレスを記載の上、送信ボタンをクリックして下さい。

オペレータより、返答連絡が入ります。また電話番号を記入して頂くと、早くご連絡出来ます。

受付時間は月曜日～金曜日 AM9:30～PM5:30 の間となっております。メッセージを残していただいた場合は、次の営業日にご連絡致します。

それ以外の時間帯では不在画面になりますのでご質問を記入願います。

Step-4 困った時!

● DSA インストール後、下記のエラーが発生した場合。

1-「DSA を終了するにはインターネットに接続する必要があります。」または「接続出来ませんエラーコード:101」「Unable to establish...」
お客様のパソコンがインターネットに接続できる状態ではありません。

接続の確認をお願い致します。または、セキュリティソフトによりブロックされている可能性がありますので、ファイアウォールソフトに許可の設定を行って下さい。



2-「DSA monitor」を実行すると「DSA is already running」のエラーメッセージが表示される。

すでに DSA が常駐しています、再度実行する必要はありません。(画面右下常駐アイコンを確認して下さい)



3-ウイルス検索ソフトのアップデートによりパーソナルファイアウォールの設定が変更になった。

「常に許可する(推奨)」を選択して下さい。



左図は Symantec 社製ノートン・インターネットセキュリティソフトの参考画面です。

お客様のご使用ウイルス駆除ソフトにより設定は異なりますので詳しくは各メーカーへお問い合わせ下さい。



DSA 自動更新

入力情報の一つでも正しくなければエラーが表示され、ステータスバーのアイコンが赤表示に変わります。

このような症状の場合は一旦、DSA を閉じて起動し直すことをお勧めします。

※ お客様のパソコンがクラッシュや停止状態になった場合、リモートコントロールは動作を中止致します。

DSA を設定した事により著しく処理スピードが遅くなる場合は DSA の常駐を止め必要時に呼び出すように変更する事をお勧め致します(スタートアップから削除して下さい)

インキエロ・クライアントー使用及び販売に関するライセンス契約

DSA _ インキエロ・クライアント _ オンラインサポート

最終情報

インキエロ・クライアント - 使用及び販売に関するライセンス契約

このライセンスに関する表明及び限定保証は、個人のお客様であるか法人のお客様であるかを問わず、お客様と日本国内において販売管理する:株式会社インターワークならびに開発元:Net Transmit & Receive S.L. との間の上記に定めるインキエロ・クライアント(以下「本ソフトウェア」と言い、関連する全てのソフトウェア、メディア及びオンラインの又は印刷された文書を含みます。)に関する法的な契約(以下「ライセンス契約」)となるものです。インキエロ・クライアントをインストールし、コピーし又はその他の方法で使用することによって、お客様は、この契約に定める条件に拘束されることに同意することになります。この文書に定める条件に同意しない場合は、インキエロ・クライアントのインストールやコピーをすることはできません。

1. 保証の否認

本ソフトウェア及び添付ファイルは、そのままの状態の販売及び提供されるものであり、明示及び黙示を問わず、機能に関する保証、商品適格性その他の保証は付されておられません。作成者は、本ソフトウェアを使用中又は誤って使用中に発生するデータの損失、損害、利益の喪失、その他のいかなる損失についても責任を負いません。関連する法律によって認められる最大限の範囲内で、責任が制限されることとし、株式会社インターワークならびに Net Transmit & Receive, S.L.及び、そのサブライヤーは、インキエロ・クライアントの使用若しくは使用不能、又は、サポート・サービスの提供若しくは提供しないことに起因する(逸失利益、業務の中断、業務情報の損失その他の金銭上の損失に係る損害を含むがこれらに限られるものではない)特別損害、派生的損害、間接損害又は結果的な損害等あらゆる損害についての責任については、たとえ株式会社インターワークまたは Net Transmit & Receive S.L.としてそのような損害の可能性を知らされていたとしても、負わないものとします。いかなる場合においても、株式会社インターワークまたは Net Transmit & Receive, S.L. がこのライセンス契約の規定に基づき負う責任は、全体として、お客様がインキエロ・クライアントについて実際にお支払いになられた金額を上限といたします。

2. 制限

お客様は、この制限に関する規定にも拘わらず関連する法律によって明示的に認められている場合を除き、インキエロ・クライアントのリバースエンジニアリング、デコンパイル又はディスアセンブルを行うことはできません。インキエロ・クライアントを構成するそれぞれの部分は、一台を超えるコンピュータ上で使用するために分割することはできません。インキエロ・クライアントは、単一の製品としてライセンスされるものです。お客様は、インキエロ・クライアントの登録されているバージョンを賃借、リース又は貸与することはできません。そのような権限外の使用が行われた場合、このライセンスは直ちにかつ自動的に終了することとなり、刑事訴追又は民事上の訴訟に至ることもあり得ます。

3. 著作権

インキエロ・クライアント(インキエロ・クライアントに含まれている映像、写真、アニメーション、ビデオ、音声、音楽、文章及びアプレットを含むがこれらに限られるものではない。)、添付された印刷物、及び、インキエロ・クライアントのコピーに関するあらゆる権原及び著作権は、株式会社インターワークまたは Net Transmit & Receive, S.L.が所有するものです。インキエロ・クライアントは、著作権法及び国際条約によって保護されています。このため、お客様は、著作権で保護された他のものと同様にインキエロ・クライアントを取り扱うことが必要です。

5. 登録バージョンのライセンス

ひとたび登録されましたら、ユーザーは、いかなる合法的な目的がある場合においても、一度に一台のコンピュータ(即ち、単一の CPU)上においてのみインキエロ・クライアントを使用する非排他的なライセンスが許諾されます。インキエロ・クライアントに関するライセンスは、かかるライセンスを受諾するお客様がこのライセンス契約に定める条件に同意する場合、永久的に許諾されることとなります。ソフトウェアがアップデートされた場合、かかるライセンスは、アップデートされたバージョン及び従前の全てのバージョンを対象とすることとなります。

6. 雑則

この契約において明示的に許諾されていないあらゆる権利は、株式会社インターワークならびに Net Transmit & Receive, S.L.に留保されています。

インキエロ・クライアント

(c) Copyright 2004 Net Transmit & Receive, S.L.(c) Copyright 2004 INTERWORK CORPORATION