

Remote Support

ユーザーガイド



،،|،،،|،، cısco

著作権

© 1997-2012 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. WEBEX、CISCO、Cisco WebEx、CISCO ロゴ、および Cisco WebEx ロゴは、Cisco および/またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。 その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

U.S. Government End User Purchasers. The Documentation and related Services qualify as "commercial items," as that term is defined at Federal Acquisition Regulation ("FAR") (48 C.F.R.) 2.101. Consistent with FAR 12.212 and DoD FAR Supp. 227.7202-1 through 227.7202-4, and notwithstanding any other FAR or other contractual clause to the contrary in any agreement into which the Agreement may be incorporated, Customer may provide to Government end user or, if the Agreement is direct, Government end user will acquire, the Services and Documentation with only those rights set forth in the Agreement. Use of either the Services or Documentation or both constitutes agreement by the Government that the Services and Documentation are commercial items and constitutes acceptance of the rights and restrictions herein.

最終更新日: 111112

www.webex.com

目次

第	1 章 Remote Support の概要	1
	セッションタイプについて理解する	2
	サポートセッションを実行するためのコンソールオプションを選択する	2
	顧客サポート担当ダッシュボードを使用する	3
	アイコントレイを使用する	3
	マルチセッションウィンドウを使用する	4
	顧客と対話する	5
	アプリケーションやデスクトップのビューやコントロールを顧客と共有する	6
	コンピュータ間でファイルを転送する	7
	顧客のリモートコンピュータを印刷する	8
	セッションを録画する	9
	リモートコンピュータ情報を参照する	10
	リモートコンピュータでカスタムスクリプトを実行する	11
	セッションを管理する	12
	複数セッションで顧客サポートを行う	13
	顧客サポート担当者ダッシュボードのタブについて	13
	ツールタブについて	14
	デスクトップタブについて	14
	アプリケーションタブについて	15
	セッションタブについて	16

	サポートマネージャを手動で設定する	17
第	2 章 サポートセッションを管理する	19
	サポートセッションを開始する	19
	サポートセッションを録画する	21
	セッションのメモを取る	22
	顧客をサポートセッションに招待する	22
	他のサポート担当をサポートセッションに招待する	24
	単ーサポートセッションで複数の顧客のサポートに出席する	25
	複数の顧客を同時にサポートする	26
	他のサポート担当を支援する	27
	セッションコントロールを別のサポート担当者に渡す	28
	WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する	30
	顧客から自動的に承認を得る	31
	サポートセッションを終了する	32
第	3 章 音声通話を使用する	33
	音声通話を開始または終了する	34
	音声通話に参加する	36
	音声通話で参加者の発言を許可する	37
	音声通話で発言する	38
	音声通話から退出および再参加する	39
	音声通話オプションの設定	39
第	4 章 顧客のコンピュータを管理する	41
	顧客のシステム情報を表示する	42

	カスタムスクリプトを作成および変更する	
	セッション中にカスタムスクリプトを実行する	45
	顧客のコンピュータに関する情報を保存および印刷する	46
	顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする	47
	顧客コンピュータを再起動する	48
第	5 章 ファイルを転送する	51
	基本ファイル転送機能を使用する	
	高度ファイル転送機能を使用する	53
第	6 章 デスクトップおよびアプリケーションを共有する	57
	デスクトップを共有する	
	顧客デスクトップを表示する	
	顧客デスクトップを操作する	59
	顧客による共有の終了をアシストする	60
	自分のデスクトップを顧客に表示する	61
	自分のデスクトップの操作権限を顧客に与える	
	デスクトップ共有を終了する	
	アプリケーションを共有する	
	顧客アプリケーションを表示する	64
	顧客アプリケーションを操作する	65
	顧客によるアプリケーション共有を支援する	66
	顧客による共有の終了をアシストする	
	顧客にアプリケーションを表示する	67
	複数のアプリケーションを共有する	68

	顧客に自分のアプリケーションの操作権限を与える	69
	アプリケーション共有を終了する	70
	共同ブラウジング	70
	顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する	71
	共有デスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する	72
	顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する	72
	共有デスクトップまたはアプリケーションのカラーモードを指定する	73
	デスクトップまたはアプリケーションの共有に関するヒント	74
	共有デスクトップおよびアプリケーションに注釈を付ける	74
	共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付ける	75
	共有コンテンツ上で注釈ツールを使用する	76
	共有デスクトップまたはアプリケーション上の注釈やポインタを消去する.	77
	共有デスクトップまたはアプリケーションの注釈色を選択する	77
	デスクトップの画面を取り込む	78
	注釈モードを終了する	78
第	7 章 チャットを使用する	79
	チャットメッセージを送信する	79
	定型句を選択する	80
	チャットを保存する	81
第	8 章 ビデオを使用する	83
	ビデオを設定する	84
	ビデオを送信する	84
	ビデオ出力を調整する	85

ビデオを停止する	
フルスクリーン表示に切り替える	
第 9 章 ワンクリックミーティングを設定する	
ワンクリックミーティングの設定について	
ウェブ上でワンクリックミーティングを設定する	90
ワンクリックの設定ページについて	91
WebEx 生産性向上ツールをインストールする	94
ワンクリックミーティングを開始する	96
WebEx 生産性向上ツールを削除する	
第 10 章 マイ WebEx を使用する	
マイ WebEx について	
ユーザーアカウントを取得する	
WebEx サービスサイトにログインまたはログアウトする	
ミーティングー覧を使用する	
ミーティングー覧について	
ミーティングー覧を開く	
スケジュール済みミーティングー覧を管理する	
マイ WebEx ミーティングページについて	
マイ WebEx ミーティングページ - 日単位タブについて	
マイ WebEx ミーティングページ - 週単位タブについて	
マイ WebEx ミーティングページ - 月単位タブについて	
マイ WebEx ミーティング - すべてのミーティングタブにつ	いて113
パーソナルミーティングルームページを管理する	

パーソナルミーティングルームページについて	114
パーソナルミーティングルームページを表示する	115
パーソナルミーティングルームページのオプションを設定する	116
パーソナルミーティングルームページ上でファイルを共有する	117
Access Anywhere を使用する (マイコンピュータ)	118
マイコンピュータページについて	118
個人用フォルダ中のファイルを管理する	119
個人用フォルダ中のファイルの管理について	
個人用フォルダ、ドキュメント、ファイルを表示する	
個人用フォルダに新規フォルダを追加する	121
個人用フォルダにファイルをアップロードする	
個人用フォルダ中のファイルやフォルダを移動またはコピーする	
個人用フォルダ中のファイルやフォルダの情報を編集する	
個人用フォルダ中のファイルまたはフォルダを検索する	
個人用フォルダ中のファイルをダウンロードする	
個人用フォルダ中のファイルまたはフォルダを削除する	
マイ WebEx ファイル > マイドキュメントページについて	
フォルダプロパティの編集ページについて	
マイ録画ページを開く	
録画ファイルをアップロードする	
録画の情報を編集する	
録画の追加/編集ページについて	
再生コントロールオプション	

vi

	録画情報ページについて	133
	マイ WebEx ファイル > マイ録画ページについて	135
	マイ WebEx ファイル > マイ録画 > ミーティングページについて	136
	マイ WebEx ファイルについて > マイ録画 > セールスミーティング	136
	マイ WebEx ファイルについて > マイ録画 > misc ページ	136
連網	格先情報を管理する	136
	連絡先情報の管理について	137
	アドレス帳を開く	137
	アドレス帳に連絡先を追加する	138
	新規連絡先/連絡先の編集ページについて	140
	ファイル中の連絡先情報をアドレス帳にインポートする	141
	連絡先情報の CSV テンプレートについて	142
	Outlook から個人アドレス帳に連絡先をインポートする	144
	アドレス帳の連絡先情報を表示および編集する	144
	個人アドレス帳中の連絡先を検索する	145
	アドレス帳から配信リストを作成する	146
	アドレス帳の配信リストを編集する	148
	配信リストの追加/編集ページについて	149
	アドレス帳の連絡先情報を削除する	150
고-	ーザープロファイルを管理する	151
	ユーザープロファイルの管理について	151
	[マイ WebEx プロファイル] ページについて	152
	ユーザープロファイルを編集する	156

レポートを生成する	157
レポートの生成について	157
自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントを管理する	159
レポートを生成する	162
セッションデータを生成する: クエリーツール	163
索引	165

1

Remote Support の概要

Remote Support は、リアルタイムの顧客サポートセッションをウェブ経由で 実行するためのインタラクティブ環境を提供します。顧客の問題を分析およ び解決するために、顧客のアプリケーションやデスクトップ全体を表示し、 リモートコントロールしたり注釈を加えたりすることができます。

	ここでの操作
J.	顧客とのリアルタイムのサポートセッションで問題を調 査し、解決方法を提示します:
	 複数の顧客を同時にサポートする <i>詳細…</i> 『13ページ』
	 音声通話、テキストメッセージ、ビデオを追加して、 顧客とのコミュニケーションを強化する 詳細… 『5 ページ 』
	 顧客のアプリケーションやデスクトップ全体を表示 または操作したり、あなたのコンピュータで顧客が 同じ操作をできるようにする 詳細… 『6ページ 』
	 自分のローカルコンピュータと顧客のリモートコン ピュータ間でファイルを転送する 詳細… 『7ペー ジ』
	 トレーニングや保管の目的で、サポートセッション 全体または一部を録画する <i>詳細…</i> 『9ページ 』
(顧客コンピュータからローカルプリンタでドキュメントを印刷する 詳細… 『8ページ』
	 セッションを終了する、あるいはセッションのコントロールを渡すか、またはセッションを完全に引き渡すことで別の顧客サポート担当者にセッションをエスカレートする 詳細… 『12ページ』
	 OS、ハードウェア、ウェブブラウザの情報など、顧客のコンピュータに関する詳細情報を参照、保存、および印刷する。詳細… 『10ページ 』
	 顧客のリモートコンピュータ上でカスタムスクリプトを運営し、問題を評価または解決する。詳細… 『 11ページ 』

サポートマネージャは、顧客向けに簡単で使いやすいユーザーインターフェ イスを提供しているため、顧客をトレーニングする必要はありません。

セッションタイプについて理解する

Remote Support セッションは 2 つの種類のうちのどちらかです。セッションの種類はセッションの開始方法により決定します。

- インバウンドセッション: 顧客がサポートを得るには、ウェブページのリンクをクリックします。そうすると自動的にサポートキューに入ります。 担当者は、現在の顧客のサポートを終了してから、キューにある次の顧客を受け入れることができます。対応する顧客とのセッションは自動的に開始されます。この機能を使用するには、WebACD をインストールしている必要があります。
- アウトバウンドセッション: セッションが開始したら、電話、メール、またはインスタントメッセージで顧客を招待します。顧客には、サポートセッション番号とサポートセッションのウェブサイトアドレスが知らされます。これで顧客は参加することができます。

ヒント: 顧客支援は、シングルセッションとマルチセッションモードの間で選択できます。これは、サイト設定により決定します:

- シングルセッション:1回に1人の顧客のみをサポートする
- マルチセッション: 複数の顧客を同時にサポートする 詳細… 『13ページ 』

サポートセッションを実行するためのコンソールオ プションを選択する

サイトのオプションによっては、

- 一連のタブが装備された顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードを 使ってサポートセッションを進行できます 詳細... 『3ページ 』
- デスクトップ上のスペースを節約できる小型アイコントレイ 詳細… 『3 ページ 』
- 同時セッション用に最適化されているマルチセッションウィンドウ 詳細… 『4ページ 』

顧客サポート担当ダッシュボードを使用する

顧客サポート担当ダッシュボードは、ブラウザウィンドウ内に表示され、一 連の固定タブが用意されています。 顧客にサポートを提供するために、タ ブ上のボタンを使用します。

Remote Supportセッション # 18 949 408		2902/087	実行	できること:
セッシュンタ号: 10 949 400 線客サポート担当: 100 MAD Ogeo セッシュンの状態: 単確定了		webex	1	セッション情報を 表示する
	副客協編 編客 (1) 名前: Suzuki Tara		2	顧客情報を表示す る
28 5014	EX-U-U-72L2: scald Breds #126 eds 721-	i COM	3	ダッシュボードタ ブ間を切り替えし て、招待、共有、フ ァイルの転送およ び顧客に対してさ らにサポートを与 える

注意: 顧客がサポートセッションに参加するまでは、[リモートサポート] 機能は使用できません。

小型のアイコントレイを使用しており、顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボード、あるいはマルチセッションウィンドウに変更したい場合は、サイト管理者に連絡してください。

アイコントレイを使用する

コンパクトなアイコントレイはブラウザベースなため、使用するデスクトップの領域が少なく、デスクトップ上を容易に移動できます。



以下の事が実行できます: ①セッション情報を表示する ②顧客情報を表示する

注意: 顧客がサポートセッションに参加するまでは、[リモートサポート] 機能は使用できません。

小型のアイコントレイを使用しており、顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボード、あるいはマルチセッションウィンドウに変更したい場合は、サイト管理者に連絡してください。

マルチセッションウィンドウを使用する

マルチセッションウィンドウには、あなたが複数の顧客に対し同時にサポートを行うためのすべてのツールが揃っています。



注意: 顧客がサポートセッションに参加するまでは、[リモートサポート] 機能は使用できません。

小型のアイコントレイを使用しており、顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボード、あるいはマルチセッションウィンドウに変更したい場合は、サイト管理者に連絡してください。

顧客と対話する



- 招待: 顧客や他のサポート担当者に招待メールを 送信します。
- チャット: 顧客や他のサポート担当者とチャット を開始します。
- ビデオ:自分のコンピュータに接続されたビデオ カメラを使って、ライブビデオを送信します。

概要

顧客を招待し、ビデオ、音声通話、およびテキストメッセージを使うと、サ ポートセッションをより優れたものにすることができます。

ビデオや音声通話に必要な環境要件

- 1.8 GHz 以上の CPU を搭載した PC
- コンピュータに接続した小型ビデオカメラ
- サポート対象のサウンドカード、およびスピーカーとマイク

顧客が通話のビデオ機能を利用するには、カメラと、1.8 GHz 以上の CPU を 搭載した PC が必要です。ただし、ライブビデオを表示するために、顧客が 各自のコンピュータにビデオ機器をインストールする必要はありません。

実行できること

- ビデオ。サポート担当者の姿を映しながら、帯域幅を節約するために、 ビデオを一時停止して静止画像が画面に表示されたままにできます。ビ デオセッションの参加者にはあなたの姿のスナップショットが表示され ますがコンピュータリソースは消費されません。
- チャット。顧客とインスタントメッセージを交換します。
- 音声通話。VoIP を使用して顧客と話します。 VoIP とは、従来の電話サ ービスの使用よりコストのかからない、インターネットベースのテレフ ォニーサービスです。

アプリケーションやデスクトップのビューやコント ロールを顧客と共有する



- 見せてもらう:顧客のアプリ ケーション、デスクトップ、 またはブラウザの参照を要求 する
- コントロールをもらう:顧客のアプリケーション、デスクトップ、またはブラウザのコントロールを要求する
- 見せる: 顧客に自分のアプリ ケーションまたはデスクトッ プを参照させる
- コントロールをわたす: 顧客
 にあなたのアプリケーション
 またはデスクトップのコント
 ロールを渡す

概要

多くの場合に、口頭で何かを説明するより実際に見せる方がはるかに容易で す。Support Center を使用すると、サポートセッションを開始し、いずれか のコンピュータで共同作業ができます。

使用環境

- 高速インターネット接続
- 進行中のサポートセッション
- 次の操作を行うための権限
 - 顧客のコンピュータ上のアプリケーションまたはデスクトップ全体 を参照またはコントロールする
 - サポート担当者のアプリケーションまたはデスクトップを顧客に参照またはコントロールさせる

ここでの操作

- セッションを許可した際に、顧客のブラウザを自動で表示またはコント ロールする
- 顧客のアプリケーションまたはデスクトップを参照したり、コントロー ルする

自分のマウスコントロールを顧客に渡し、顧客に自分のアプリケーションまたはデスクトップをコントロールさせる

顧客のアプリケーションを自分のコンピュータにインストールしたり、自分のアプリケーションを顧客のコンピュータにインストールする必要はありません。

コンピュータ間でファイルを転送する

Cisco WebEx9#-1-23-5v			088	顧客のコンピ <u>-</u>
■ 4199277 0034				ータとの間でこ ァイルをコピー 」ます
ファイム転送(高度)はアクティブです 0	7+1.64E80417		U	6490
0-563242-9		用ートコンピュー	-9	
C KOscuments and SettingsKierryKiry Documents	00	0	• <u>a</u> a	
EM areal downloader Macros My Nuac My Nuac My Videos Strught Catalog Updater Strught Catalog Updater Strught Catalog Updater Strught Catalog Strught Catalog	ライズ 健康 デボーディング デボー ディング ディング ディング ディング 世界	SAL · Biotochemis and Settings Biother Biother Biotocolds Biotocolds Biotocolds Controls Sets Controls	サイズ 御瀬 ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ ファイ	
•		•		
#& R 7		3487		

概要

2-3 回クリックするだけで、リアルタイムで顧客にファイルを転送するか、 顧客のコンピュータからファイルを取得する。インターネット接続がサポー トする最大の帯域幅のファイルサイズで、ファイルを自由に送受信できるよ うになりました。

使用環境

- 顧客の送受信の権限
- オプション:受信したファイルを保存するための 1 つ以上のフォルダ

ここでの操作

セッション中、自分のコンピュータと顧客のコンピュータとの間でファイル を転送できます。顧客が転送を許可すると、1 つのファイル、同時に複数の ファイル、またはフォルダ全体を転送できます。

顧客のリモートコンピュータを印刷する

カンタの運択 分 Microsoft Office Document Image Writer 会 Snach 7	🍓 WebWorks Rasterio	wr 2
C C	in the second second	
状態 単備売7 場所 コペント	「 7州小出力包	【詳細訳定例 プリンタの秋素型)
ページ順回 ド すべてひ 「 潮気と部分の」 「 単正のページひ	SHO F Mante	F
「ページ接軍(2)」 ページ番号のみか、またはページ範囲のみを入力し てびだい。例 5-12		Ph Ph

顧客のリモートコンピュータをローカ ルプリンタで印刷します。

概要

サポートセッション中に顧客のアプリケーションまたはデスクトップを操作している場合は、顧客のコンピュータ上にあるドキュメントを、現在の位置のローカルコンピュータの既定プリンタに印刷することができます。

要件

- サイトで有効になっているこの機能 この機能が表示されない場合は、 サイト管理者に問い合わせてください
- 顧客のアプリケーションまたはデスクトップをコントロールしている顧客との進行中のセッション

実行できること

- デスクトップに現在表示されているドキュメントを印刷します。
- リモートコンピュータのファイルマネージャを使って、ドキュメントを 検索したり、開いたり、印刷を行います。

セッションを録画する



後で再生するために現在のセッションを録画しま

概要

WebEx レコーダーのある Support Center は、マウスの動きと注釈を含め、 セッション中の全ての画面操作のビデオ録画を提供します。

す。

使用環境

- 顧客の承認
- 適切なサウンドカードと、コンピュータに接続された必要な音声入力デバイス

ここでの操作

- 顧客のデスクトップまたはアプリケーションの共有時に付けた注釈を含め、サポートセッション中に行ったすべての操作を録画できます。また、必要に応じて音声を録音することもできます。
- ローカルコンピュータ上またはサーバーに録画できます。

顧客が WebEx レコーダーを使ってサポートセッションを録画することは できません。

リモートコンピュータ情報を参照する



顧客のシステム情報を参 照します

概要

サポートセッション中、顧客の承認があれば、顧客のコンピュータに関する 詳細な情報を参照できます。 この情報は、コンピュータの診断や修復に役 立ちます。

要件

- サイトで有効になっているこの機能 この機能が表示されない場合は、 サイト管理者に問い合わせてください
- 顧客との進行中のセッション

実行できること

- リモートコンピュータのシステム情報を表示、顧客のコンピュータへ変 更、次にコンピュータを再起動してシステム情報の結果を表示します。
- システムの問題を診断、修理するためにスクリプトを実行します。 詳細
 … 『11ページ 』
- 表示される情報を印刷するか、ファイルに保存します。

リモートコンピュータでカスタムスクリプトを実行 する

243	スクリプト名	カテゴリ	実行ファイル	サポートファイル	作成者	状態
	バクフィックス	101/19	Ichiro_acc		Yashihita agisa	準備完了
	RDB 5	test	wrar380sc		ivy xie	準備完了
Π	R08 1	test	wrar350sc		ivy xie	準備完了
	すべてのスクリプト	を選択 のみを表示				

顧客のコンピュータ上 でカスタムスクリプト を実行して、問題を評 価、診断および解決しま す

概要

Remote Support セッションで、カスタムスクリプトライブラリにアクセスして、一つ以上の、頻繁に使用されるスクリプトを顧客のコンピュータ上にダウンロードまたは実行して、製品の問題を速やかに評価および解決することができます。 例えば、顧客があなたのルーターの一つをインストール済みで、データのルーティングが遅い場合、この種のルーターの問題を評価してそれを直すカスタムスクリプトをアップロードすることができます。

要件

- Support Center サイトで有効になっているこの機能 この機能が表示されない場合は、サイト管理者に問い合わせてください
- 顧客との進行中のセッション
- 顧客からの承認

実行できること

- カスタムスクリプトを作成し、スクリプトライブラリに公開
- 作成したカスタムスクリプトを変更または削除
- 顧客コンピュータ上で1 つかそれ以上のカスタムスクリプトを実行

セッション詳細レポートでのスクリプト出力の表示

セッションを管理する



概要

サポートセッション中、他のサポート担当者から追加支援を受けたり、他の サポート担当者にエスカレートしてセッションを委譲することにより、顧客 をさらにサポートできます。

使用環境

顧客との進行中のセッション

ここでの操作

- セッションの一時的なコントロールを他のサポート担当者に渡します。
- 他のサポート担当者にセッションを渡し、セッションから退席します。
- セッションを終了します。

注意: セッションの転送機能は、あなたが WebEx WebACD 担当者の場合にのみ利用することができます。

複数セッションで顧客サポートを行う



複数の顧客を同時にサポー トする

概要

マルチタスクの能力を利用します。使用が簡単な単一のウィンドウで、同時 に開催中のセッションの複数の顧客のサポートを行います。

使用環境

複数のセッションがサイトで有効になっています。

ここでの操作

- サイトで許可されている数のセッションまで、インバウンドおよびアウトバウンドのセッションを顧客と共に同時に開催します。
- 個別の各セッションでセッション機能を使用します。たとえば、1人の顧客に対しファイル転送し、他の人とチャットを行い、また違う人に対してシステム情報の確認を行ったりできます。

顧客サポート担当者ダッシュボードのタブについて

顧客サポート担当者ダッシュボードは、4 つのタブが表示されるブラウザベ ースのコンソールです:

- ツールタブ 一顧客とのやり取りにこれらのツールを使用します。詳細… 『14ページ』
- デスクトップタブ— コンピュータデスクトップの参照、共有、およびコントロールにこれらのツールを使用します。詳細… 『14ページ 』
- アプリケーションタブ— コンピュータアプリケーションの参照、共有、 および操作にこれらのツールを使用します。詳細… 『15ページ 』

セッションタブ-セッションの終了または転送にこれらのツールを使用します。詳細.. 『16ページ』

ツールタブについて

オプション	実行できること
招待	電話、メール、またはインスタントメッセージでセッションに参加す るように顧客を招待します。または、メールでセッションに参加する ように他のサポート担当を招待します。
チャット	顧客や他のサポート担当に簡易チャットメッセージを送信するため の、[チャット] パネルを開きます。
ビデオ	サポートセッション中のすべての参加者にライブビデオを配信するた めの、[ビデオ] パネルを開きます。 この場合、コンピュータにサポー トするビデオカメラが接続されていなければなりません。
ファイル転送	顧客のコンピュータとファイルをやり取りするためのパネルを選択し ます。
	 ファイルの転送-基本:1 つまたは複数のファイルをウィンドウに 公開します。顧客は、このウィンドウから自分のコンピュータに ファイルをダウンロードできます。
	 ファイルの転送-アドバンスト: 顧客コンピュータ上のディレクト リ構造を参照して、ファイルをそのコンピュータに転送したり、 そのコンピュータからファイルを取得することができます。
音声	VoIP を使用します。 VoIP は、サポートセッションに参加している 顧客または他のサポート担当と話すための、インターネットベースの 電話サービスです。
メモ	顧客をサポートしている間、セッションのメモを作成することができ ます。 [セッションの詳細]レポートの一部として保存されます。

デスクトップタブについて

オプション	実行できること
見せてもらう	顧客に要求を送信し、彼らのデスクトップ全体を表示します。顧客が あなたの要求を承認すると、共有ウィンドウが表示されます。このウ ィンドウに顧客のデスクトップが表示され、顧客がデスクトップ上で 行う操作を表示することができます。
コントロールをもらう	顧客に要求を送信し、彼らのデスクトップ全体を操作します。顧客が あなたの要求を承認すると、共有ウィンドウが表示されます。このウ ィンドウから、顧客のデスクトップをリモート操作することができま

オプション	実行できること
	す。
見せる	顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上にあなたのデス クトップビューを表示させることができます。顧客があなたの要求を 承認すると、顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、自分の デスクトップが表示されます。顧客は、あなたがデスクトップ上で行 った操作を表示することができます。
コントロールをわたす	顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータにあなたのデスク トップビューを表示させ、自分のデスクトップを操作させることがで きます。顧客があなたの要求を承認すると、顧客のコンピュータ上に 共有ウィンドウが現れ、自分のデスクトップが表示されます。この場 合、顧客はあなたのデスクトップを完全に操作することができます。

アプリケーションタブについて

このオプションを使用す る	実行できること
見せてもらう	顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上のアプリケーシ ョンを表示できるようになります。顧客があなたの要求を承認すると、 顧客は共有するアプリケーションを選択できるようになります。あな たのコンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、顧客のアプリケーショ ンを参照することができます。また、顧客が行っているアプリケーシ ョンの操作も確認できます。
コントロールをもらう	顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上のアプリケーシ ョンを操作できるようになります。顧客があなたの要求を承認すると、 顧客は共有するアプリケーションを選択できるようになります。共有 ウィンドウが現れ、顧客のアプリケーションをリモート操作すること ができます。
見せる	顧客に要求を送信することで、彼らのコンピュータ上にあなたのアプ リケーションビューを表示できるようになります。顧客があなたの要 求を承認したら、共有するアプリケーションを選択します。顧客のコ ンピュータ上に共有ウィンドウが現れ、あなたのアプリケーションが 表示されます。顧客は、あなたが自分のアプリケーション上で行う操 作を表示することができます。
コントロールをわたす	顧客に要求を送信することで、顧客のコンピュータであなたのアプリ ケーションビューを表示させ、あなたのアプリケーションを操作させ ることができます。顧客があなたの要求を承認したら、共有するアプ リケーションを選択します。顧客のコンピュータ上に共有ウィンドウ が現れ、あなたのアプリケーションが表示されます。顧客は、選択し たアプリケーションを完全に操作することができます。
共同ブラウジングの表示	顧客がセッションを始めることで、ブラウザや MS Outlook ウィンド ウ自動的にウィンドウの表示が開始されます。セッション中は必要に 応じて共同ブラウジングを終了したり再開したりすることができま す。

このオプションを使用す る…	実行できること
	注意: 共同ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、 サイト管理者にお問い合わせください。
共同ブラウジングのコン	顧客が開始したブラウザまたは MS Outlook ウィンドウのセッション ウィンドウの操作を自動的に開始します。セッション中は必要に応じ て共同ブラウジングを終了したり再開したりすることができます。
Г н — //	注意: 共同ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、 サイト管理者にお問い合わせください。

セッションタブについて

オプション	実行できること
	共有ソフトウェアの表示モードを選択します。選択したモードは、デ スクトップおよびアプリケーション共有時の画像品質やパフォーマン スに影響します。
セッションのオフション	 標準: 画像品質は向上しますが、パフォーマンスは低下します。
	 画面のサンプリング:パフォーマンスは向上しますが、画像品質 は低下します。
	[WebEx レコーダー] を使用してサポートセッションを録画すること ができます。
録画セッション	注意 このオプションは利用 <i>できません</i> (あなたのユーザーアカウント に対して、サイト管理者が自動録画オプションを有効にしている場 合。)この場合、サポートセッションは自動的に録画されています。
コントロールの転送	サポートセッションのコントロールを中心となる他の担当者に渡しま す。
セッションの転送	サポートセッションを WebACD キューまたは担当者に渡し、セッシ ョンから退席します。
	注意 このオプションを利用できるのは、WebACD 担当者 <i>だけ</i> です。
セッションを終了	サポートセッションを終了します。他のサポート担当にコントロール を渡した場合、このオプションを使用するとセッションを終了せずに 退席することができます。

サポートマネージャを手動で設定する

顧客とサポートセッションを行うには、自分のコンピュータと顧客のコンピ ュータの両方に、Remote Support をセットアップする必要があります。

自分のシステムまたはネットワークポリシーが制限しない限り、Support Center は、あなたが初めてサポートセッションを開始または参加したとき、 自動的に Remote Support をお使いのコンピュータにインストールします。 インストールにさほど時間はかからないため、通常は遅滞なくセッションを 開始したり、参加することができます。

Remote Support を手動で設定するには:

- 1 Support Center ウェブサイトに移動します。
- 2 ナビゲーションバーの、[**サポート**] を開きます。
- 3 [ダウンロード]の [インストーラ (Windows 版)のダウンロード]をク リックします。

2

サポートセッションを管理す る

以下の表にはサポートセッション管理に関連する作業が説明されています。 特定のタスクに関する詳細な手順については、タスクの説明の [詳細] をク リックしてください。

- セッションを開始する *詳細…* 『19ページ 』
- 顧客を招待する *詳細…* 『22ページ』
- 他のサポート担当を招待する 詳細… 『24ページ 』
- 二人以上の顧客を支援する 詳細… 『25ページ 』
- サポートセッションを支援する 詳細… 『27ページ 』
- セッションコントロールを他のサポート担当に転送する 詳細...『28ページ』
- WebACD 担当者またはキューにセッションを転送する *詳細…* 『30ページ』
- セッションを録画する 詳細… 『21ページ 』

サポートセッションを開始する

Remote Support セッションは、プロダクトの問題を顧客と対話しながら解決 できる環境を提供します。

Remote Support セッションは 2 つの種類のうちのどちらかです。セッションの種類はセッションの開始方法により決定します。

インバウンドセッション: 顧客がサポートを得るには、ウェブページのリンクをクリックします。そうすると自動的にサポートキューに入ります。
 担当者は、現在の顧客のサポートを終了してから、キューにある次の顧客を受け入れることができます。対応する顧客とのセッションは自動的

に開始されます。この機能を使用するには、WebACD をインストールしている必要があります。

アウトバウンドセッション: セッションが開始したら、電話、メール、またはインスタントメッセージで顧客を招待します。顧客には、サポートセッション番号とサポートセッションのウェブサイトアドレスが知らされます。これで顧客は参加することができます。

ヒント: 顧客支援は、シングルセッションとマルチセッションモードの間で選択できます。これは、サイト設定により決定します:

- シングルセッション:1回に1人の顧客のみをサポートする
- マルチセッション: 複数の顧客を同時にサポートする *詳細…* 『13ページ』

サポートセッションを開始するには:

- 2 ウェブサイトの [開始] ボタンをクリックします。



顧客または他のサポート担当に対して招待状を 後で送信するまで待つ場合は、[メール]チェッ クボックスを選択解除します。チェックボック スが選択されている場合は、セッションを開始 すると、新しいメールウィンドウが画面上に自 動的に表示されます。

サポートマネージャが、シングルセッションモードのマルチセッション モードのどちらでセッションを開始するかは、ユーザー設定またはサイ ト設定で決まります。

- マルチセッション-マルチセッションウィンドウが開き、顧客の招待 または承認を開始することができます
- シングルセッション-顧客サポート担当ダッシュボードとアイコント レイのどちらが画面に表示されるかは、サイトの設定により異なりま す。

セッションタイプの詳細については、サイト管理者にお問い合わせくだ さい。

重要: 顧客サポート担当ダッシュボードを使用している場合は、サポートセッション の間も [Remote Support] ページを開いたままにする必要があります。 これを閉じた り、同じブラウザウィンドウで別のウェブページを表示した場合、セッションは終了 してしまいます。

3 顧客をサポートセッションに招待します。詳細… 『22ページ』

顧客がセッションに参加すると、顧客のウェブブラウザに [Remote Support] ページが表示されます。

4 オプションです。他の顧客やサポート担当をサポートセッションに招待 します。詳細については、サポートセッションに他のサポート担当を招 待する『24ページ』を参照してください。

ヒント: 顧客は、Support Centerウェブサイトにアクセスした後、ナビゲーションバーの [参加] をクリックしてサポートセッションに参加することも可能です。

サポートセッションを録画する

WebEx レコーダーを使用して、マウスの移動や注釈を含め、コンピュータ 画面上のすべての操作を録画したビデオを作成できます。 また、同期され た音声をキャプチャすることもできます。

WebEx レコーダーには次のバージョンがあります:

- ローカルのミーティングレコーダー。このレコーダーでは、サポートセッションでの画面上の操作と音声がキャプチャされ、録画データがコンピュータ上の録画ファイルに保存されます。このレコーダーの詳細については、『WebEx レコーダーとプレーヤーのユーザーガイド』を参照してください。
- ネットワークのミーティングレコーダー。このレコーダーでは、画面上の操作と音声はWebEx録画サーバー上にキャプチャされます。それにより、お使いのコンピュータのプロセッサリソースおよびハードディスク容量が節約されます。このレコーダーの詳細については、『WebEx高度録画形式 (.arf)ファイル対応プレーヤーのユーザーガイド』を参照してください。

サポートセッションの録画を開始するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードで、[セッション] タブをクリックし、
 次に [録画] ボタンをクリックします。
 - アコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[録画]アイコンをクリックします。

サイト管理者が既定のレコーダーを指定している場合は、レコーダーパネルが表示され、録画が自動的に開始されます。

サイト管理者が特定のレコーダーを指定していない場合は、[WebEx レコ ーダーの設定] ダイアログボックスが表示されます:



オプションです。 このレコーダーを 既定レコーダーにする場合は、[**デフォ ルト設定**] をクリックします。

- 2 適用できるレコーダーを選択します。
- 3 [録画を開始] をクリックします。

レコーダーパネルが表示され録画が自動的に開始されます。

セッションのメモを取る

サポートセッション中、 顧客をサポートしているときにセッションについ てのメモを記録することができます。

セッション中にメモを記録する:

- アイコントレイ上またはマルチセッションウィンドウ上で [セッション] ボタンをクリックします。
- 2 セッションメニューの [セッションメモ] を選択します。

セッションメモパネルが開きます。

3 メモをパネルウィンドウにタイプし、[保存]をクリックしてください。

セッションを終えると、セッションメモを見直し、編集するよう促されます。 セッションが終了すると、メモは保存され、セッション詳細レポートの一部 となります。

顧客をサポートセッションに招待する

複数の顧客をサポートセッションに

- 招待メールを送信する
- 顧客にウェブサイトから参加する方法を教える
- 参加リンクつきのインスタントメッセージを送信する

他の顧客をセッションに招待した場合、その顧客がセッションに参加すると 元の顧客にその旨を通知するメッセージが表示されます。

セッションに参加した任意の顧客にサポートを提供することができます。サ ポートする顧客は、[**顧客情報**] パネルから選択することができます。詳細... 『25ページ 』

顧客をサポートセッションにメールで招待するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [招待] をクリックします。
 - アイコントレイ上、またはマルチセッションウィンドウで、招待アイ コンをクリックします。

[招待] ダイアログボックス (パネル) が表示されます。

招待 *4	
協時するユーザー: ○ <u>職</u> 務 ○ サポート担当者	 シングルサポートセッション 複数の顧客を招待できます。
ここを 20122して「3数話にたわわる" 1条相を確認 メール総由で装存をおわり、	 複数の顧客を、個別の同時セションに招待できます。
x-mpfd2:	
▶ メールプログラムから連信する	
逻信	
 または次の参照先を練客に通知します: https://golocal-jp.webex.com/sc 次のポタンをクリック[参加] セッションを入力: 340 013 889 	
または次の参加リンクをインスタントメッセージスニピーしま	≠:
https://golocal-go.webex.com/sc0700/ 929E32-	
WebACD 担当者を招将	

2 [顧客] を選択します。

別の顧客サポート担当者にセッションのアシストを要請する方法の詳細 については、*別のサポート担当者をサポートセッションに招待する* 『24 ページ 』を参照してください。

- 3 テキストボックスに受信者のメールアドレスを入力します。
- 4 オプションです。既定では、[メールプログラムから送信する] チェック ボックスが選択されています。このオプションが選択されていると、次 の利点があります。
 - 招待状を、Support Center で直接送信するのではなく、自分のメール プログラムで送信できます。

- 顧客のスパムフィルタによって招待状が削除されるのを防ぐのに役 立ちます。
- 受信者に招待状をすぐに送信できます。
- 5 [OK] をクリックします。

独自のメールプログラムによる招待状の送信を選択した場合は、新しい メッセージウィンドウで招待状が表示されます。招待状を送信します。

顧客に、サポートセッションへのリンクが記載されたメールメッセージ が送信されます。

ヒント:代わりに、次のいずれかを行って、サポートセッションに参加するよう顧客に指示することもできます。

- サポートセッションの URL に移動し、[参加] をクリックして、セッション番号を 入力します。URL とセッション番号は、[ユーザーの招待] ダイアログボックスまた はパネルの中央に表示されます。
- サポートセッションの参加リンクをインスタントメッセージにコピーします。参加リンクは、[ユーザーの招待] ダイアログボックスまたはパネルの下部に表示されます。

他のサポート担当をサポートセッションに招待する

次の方法で、他の顧客やサポート担当者をサポートセッションに招待できま す:

- 招待メールを送信する
- 参加リンクをインスタントメッセージ中にコピーする 詳細… 『27ペー ジ』
- サポート担当者にウェブサイトから参加するように指示する。詳細…『27 ページ』

サポート担当をサポートセッションにメールで招待するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [招待] をクリックします。
 - アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[招待] アイコ ンをクリックします。

[招待] ダイアログボックス (パネル) が表示されます。

2 [**サポート担当者**] を選択します。



オプションです。[WebACD 担当 者を招待] をクリックして、サポ ートセッションに WebACD 担 当者を招待します。このオプショ ンは、あなたが WebACD 担当者 の場合にだけ利用できます。

別の担当者が招待を受け入れる と、セッションは、WebACD 担 当者またはキューに入ります。こ こで、自分の参加は終了します。 *詳細…* 『30ページ』

- 3 テキストボックスにサポート担当のメールアドレスを入力します。
- 4 オプションです。既定では、[メールプログラムから送信する] チェック ボックスが選択されています。このオプションが選択されていると、次 の利点があります。
 - 招待状を、Support Center で直接送信するのではなく、自分のメール プログラムで送信できます。
 - 顧客のスパムフィルタによって招待状が削除されるのを防ぐのに役 立ちます。
 - 受信者に招待状をすぐに送信できます。

独自のメールプログラムによる招待状の送信を選択した場合は、新しい メッセージウィンドウで招待状が表示されます。招待状を送信します。

サポート担当に、サポートセッションへのリンクが記載されたメールメッセ ージが送信されます。

単ーサポートセッションで複数の顧客のサポートに 出席する

サポートセッションに複数の顧客が参加している場合、それぞれの顧客を個別にサポートすることができます。

[顧客情報] パネルから、目的の顧客を選択します。



注意:

- 自分または顧客のデスクトップまたはアプリケーションを共有している場合、サポートセッション中のすべての参加者がその共有ソフトウェアを参照することができます。
- 別の顧客を選択すると、現在のすべての共有アクティビティが終了します。たとえば、 自分のアプリケーション/デスクトップ、または顧客アプリケーション/デスクトップ を共有している場合は、共有ウィンドウが自動的に閉じられます。

複数の顧客を同時にサポートする

お使いのサイトがサポートされており、かつ権限がある場合は、単一のサポ ートマネージャウィンドウ内で容易に複数のリモートセッションを平行し て管理することができます。

たとえば、顧客のコンピュータでスクリプトを作動させたり、他の顧客から の質問にチャットウィンドウで答えたり、そこからさらに異なる顧客のシス テム情報を参照することができます。



同時にサポートできる顧客 の最大数は、システム管理 者によって管理されていま す。
ヒント: マルチセッションクライアントを使用し、シングルセッションクライアントを使用しているかのように、任意のセッションに複数の顧客を招待できます。詳細… 『25ペ ージ 』

セッションを開始し、*顧客を招待* 『22ページ 』するか、インバウンドキュ ーから 1 人目の顧客を承認した際、マルチセッションウィンドウが自動的 に開きます。サポートされている顧客名がセッションタブに表示されます。

isco Web£x9#-+マネージャ	×	🔲 🕕 顧客とのセッジ
2 11 Joe 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Bilditerat	ョン
和中 🛃 - ファイルを転送 🧕 システム情報 🏭		
ッションの相手: 小野中洋 (4)		ション
<u></u> ታポート፣	マネージャが準備できました	③ 他のセッションを開始
-		④ 一般的なセッションタスク
		-
the fail of the section of the secti	72/1545	

シングルセッションで行うほとんどのタスクをマルチセッションウィンドウでも行うことができます

他のサポート担当を支援する

Support Center ウェブサイトにユーザーアカウントがある場合、サポートセッションを開催中の他の顧客サポート担当者を支援し、次の作業を行うことができます。

- アプリケーション/デスクトップ共有を参照
- チャットに参加
- サポート送信するビデオを閲覧
- サポートセッションをコントロール (サポート担当者からコントロール をわたされた場合)
- メインのサポート担当者になる (元のメインサポート担当者からセッションを委譲された場合)

アシスタントは、次の方法でサポートセッションに参加します:

- メールメッセージ (サポート担当者が招待メールを送った場合)
- インスタントメッセージ中のリンク
- Support Center ウェブサイト

招待メールまたはインスタントメッセージを使ってアシスタントとしてサ ポートセッションに参加するには:

 メールメッセージまたはインスタントメッセージに記載されているリン クをクリックして、セッションに参加します。

まだ Support Center ウェブサイトにログインしていない場合は、[ログイン] ページが表示されます。

[進行中のサポートセッションを支援する] ページが表示されます。

3 [**参加**] をクリックします。

Support Centerウェブサイトからアシスタントとしてサポートセッションに 参加するには:

- 現在サポートセッションを主催しているサポート担当者から、セッションのセッション番号を知らせてもらいます。
- 2 Support Center ウェブサイトに移動します。
- 4 ナビゲーションバーの [サポートを提供] を開き、次に [セッションの支援] をクリックします。

[進行中のサポートセッションを支援する] ページが表示されます。

5 テキストボックスにサポートセッション番号を入力し、[**参加**] をクリッ クします。

これで、サポートセッションのアシスタントになります。

注意: サポート担当者のアシスタントは、サポートセッションを進行する権限はありません。ただし、メインのサポート担当者はアシスタントにコントロールを渡したり、あるいはセッションを完全に委譲することができます。詳細については、[セッションのコントロールを他のサポート担当者に移動する] 『28ページ』および[セッションをWebACD 担当者またはキューに移動する] 『30ページ』を参照してください。

セッションコントロールを別のサポート担当者に渡 す

サポートセッションのコントロール (主催者の役割) を、セッションに参加 している他のサポート担当者に渡すことができます。このオプションは、例 えば他の専門家にサポートを依頼するような場合に役立ちます。 セッションの権限を委譲した後も、セッションに残ってアプリケーション/ デスクトップ共有を参照したり、チャットに参加したり、ビデオを表示する ことができます。サポート権限の委譲先サポート担当者は、いつでも委譲元 のサポート担当者に権限を戻すことが可能です。

注意: あなたがサポートセッションのコントロール (主催者の役割) を渡す相手である サポート担当者は、次の *いずれか*の作業を行ってサポートセッションに参加していなけ ればなりません。

- 招待のメールまたはインスタントメッセージに記載されたサポートセッションへの 参加リンクをクリックする。詳細... 『24ページ』
- Support Center ウェブサイトのナビゲーションバーにある [セッションの支援] リン クをクリックして、サポートセッション番号を入力する。

サポートセッションのコントロール (主催者の役割) を渡すには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードで、[セッション] タブをクリックし、[セッション転送] の下向き矢印をクリックして、[コントロールを渡す] を選択します。

[コントロールを渡す] ダイアログボックスが表示され、アシスタント としてセッションに参加しているすべての顧客サポート担当者の一 覧が表示されます。

- フローティングアイコントレイで、[セッション] ボタンをクリックし、 [コントロールを渡す] の上にカーソルを移動して、アシスタントとし てセッションに参加しているすべての顧客サポート担当者の一覧を 確認します。
- 2 一覧にあるサポート担当者の名前を選択します。

指定したサポート担当者が、サポートセッションの進行を引き継ぎます。 セッション進行に関する機能が利用できなくなります。サポート担当者 から再びコントロールが渡されるまで、これらの機能を利用することは できません。

注意: セッションのコントロールをアシスタント顧客サポート担当者に渡すと、次のようになります。

- セッションから退席することは可能ですが、セッションの権限が戻されない限 りセッションを終了することはできません。
- アプリケーションやデスクトップの共有、ファイル転送、チャット、ビデオ、 録画などのすべてのサポート活動が自動的に終了します。
- 音声通話を開始しており、コントロールの移動先のシステムで音声通話要求が サポートされるときは、音声通話が継続されます。

3 オプションです。 WebACD 担当者またはキューにセッションをあけ渡 すことができます。このオプションは、あなたが WebACD 担当者の場 *合にだけ*利用できます。*詳細*… 『30ページ』

WebACD 担当者またはキューにセッションを転送 する

サポートセッションを WebACD 担当者または WebACD のキューに渡す ことができます。このオプションは、例えば、通話をエスカレートし、他の 顧客をサポートできるようにセッションを退席する必要がある場合に役立 ちます。セッションを渡すときに、セッションに関する有用な情報を提供す るメッセージを含めることができます。

注意:セッションを転送するオプションは、WebACD 担当者だ/ナが利用できます。

サポートセッションを転送して退席するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードで、[セッション] タブをクリック し、[セッション転送] ボタンの[下向き矢印] をクリックして、[セッ **ション転送**]を選択します。
 - アイコントレイのまたはマルチセッションウィンドウで、「セッショ ン] ボタンをクリックし、[セッション転送] を選択してください。

マクション転送			以下のいずれかの作業を
旦当者 キュー (* 受付可能を表示)	○ すべて表示		 キュー タブをクリッ してキューを選択し
エージェント ム junjie Yu	状態 ■愛付可能	セッション 0	 す-選択できるキュー 1 つ だけです [担当者] タブで 1 ノ それより多くの WebACD 担当者を選 します。

\$21E

キャンセル

[セッションを転送] ダイアログボックスが表示されます

2 オプションです。ある担当者またはキューにいる選択可能なすべての担当者への個人メッセージを入力できます。メッセージの長さは 345 文字までです。

これでセッションは WebACD 担当者またはキューに解決のために明け渡 され、自分の参加は終了します。

重要:WebACD 担当者またはキューにセッションを渡すと、次のようになります:

- セッションから自動的に退席します。
- 音声通話を開始している場合は、音声通話が終了します。

顧客から自動的に承認を得る

顧客アプリケーションの参照/操作などのサポート活動を要求すると、顧客画面のメッセージボックスにそのリクエストメッセージが表示されます。顧客は、[OK]をクリックして要求を承認する必要があります。また顧客は、毎回リクエストを承認する代わりに、すべてのサポート活動に対して自動的に承認を行うようにすることも可能です。このオプションは、顧客がコンピュータから離席している間に、さまざまなサポート活動/処理を行ってもらいたいような場合に役立ちます。

サポート活動の実行を自動承認してもらうには、顧客画面の要求メッセージ ボックスに表示される [本セッション中は すべての操作に対する権限を許 可する (以降このメッセージは表示されません)] チェックボックスを選択 してもらう必要があります。アプリケーションの操作を要求した場合に、顧 客画面に表示されるメッセージボックスの例を次に示します。

?	サポート担当に、あなたのデスクトップの操作の共有を注可しますか?
ſ	「 すべての操作にさけする権限を許可する(に応なこのメッセージは表示されません)
ļ	

顧客がこのオプションを選択す ると、以降アプリケーションの 表示/操作、デスクトップの表示/ 操作、ファイルの転送、セッシ ョンの録画などの作業を行う際 に、顧客にリクエストを送信す る必要がなくなります。

サポートセッションを終了する

サポートセッションはいつでも終了することができます。

サポートセッションを終了するには:

以下のいずれかの作業を行ってください:

- 顧客サポート担当者ダッシュボードで、[セッション] タブをクリックし、
 次に [セッションの録画] をクリックします。
- フローティングアイコントレイの [セッション] タブをクリックし、[セ ッションを終了] を選択します。
- マルチセッションウィンドウで、終了したいセッションのタブを選択し、 次に [セッション] ボタンをクリックして [セッションを終了] を選択し ます。

セッションを終了してよいかどうかを確認するメッセージが表示されます。

注意:

- 顧客はいつでも必要なときに、[Remote Support] ページの [セッションから退席] を クリックして、サポートセッションから退席することができます。
- 顧客がサポートセッションを終了することはできません。

音声通話を使用する

音声通話 (GIPS 提供) は、インターネットベースのテレフォニーサービス である VoIP をコンピュータで有効にしている場合に、サポートセッション の参加者が互いに話をすることを可能にするオプションです。音声通話セッ ションでは、同時に最大 2 人の参加者が発言できます。サポート担当者は、 参加者にマイクを渡すことによって発言者を決定します。

下記の表はサポート担当者としてのあなたの役割と、参加者としてのあなた の顧客の役割に関連する音声通話を示したものです。特定の作業の詳細につ いては、各作業説明の[詳細]をクリックしてください。





音声通話を開始または終了する

サポート担当者

サポートセッション中に音声通話を開始すると、システムで VoIP (インター ネットベースのテレフォニーサービス)が有効な参加者は音声通話に参加で きます。

注意:音性通話を開始する前に

- 自分のコンピュータにサウンドカード、スピーカーとマイク、または統合型マイク付きのヘッドセットが搭載されていることを確認してください。音声品質と使いやすさの向上のために、高品質のマイクを持つコンピュータヘッドセットを使用してください。
- まだ音声設定ウィザードを行っていない場合は、音声通話に備えコンピュータの設定 に微調整を行ってください。詳細… 『39ページ』

サポートセッション中に音声通話を開始するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
- 顧客サポート担当ダッシュボードで、[ツール] タブをクリックし、次に [音声通話] をクリックします。
- アイコントレイで、またはマルチセッションクライアントから、[音声通話] アイコンをクリックします。
- 1 [音声通話を開始] を選択します。

次の事が始まります:

「音量」ダイアログボックスが表示されます。



名前のとなりに [音声通話] インジケータが表示されます。例:

Remote Supportセッ:	音声通話インジケータ
セッション番号: 16 208 568 サポート担当: 小木曽啓木 🥒 セッション状態: 準備完了	

 ヘッドセットを使用している場合は、コンソールの下部に次のステータ スバーが表示されます。

2

音声通話インジケータ

 デスクトップまたはラップトップのスピーカーを使用している場合は、 コンソールの下部に次のインジケータが表示されます。

🧷 発言する(こは | टानम) を押す 🛛 👘 🛱 👘

音声通話インジケータ

 顧客のセッションウィンドウに [音声通話に参加] メッセージボックス が自動的に表示されます。これにより、顧客は音声通話セッションへの 参加を選択できます。

サポートセッションの音声通話はいつでも終了できます。

音声通話を終了するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードで、[ツール] タブをクリックし、[音 声通話] ボタンの下矢印をクリックします。

- アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[音声電話] ア イコンをクリックします。
- 2 [音声通話を終了] を選択します。

注意: 音声通話は終了しますが、サポートセッションは終了するまで継続します。

音声通話に参加する

顧客またはその他のサポート担当者

音声通話を開始するとき、音声通話への招待状が顧客のセッションウィンド ウに自動的に表示されます (参加中のサポート担当者がいる場合は、担当者 のセッションウィンドウにも表示されます):

987	通話	×
2	Yoshikto Ogisoが音声過話を開始しました。コンピュータを使用してこの音声 過話に参通話に参加しますか? 注意 マイク付きのヘッドセットが必要です。	
10	1412 1412 (MAR 1412)	

[はい]をクリックして通話会議への招 待を受け入れるよう顧客に依頼します。

顧客が通話会議に参加するとき、顧客の画面上で次の事が起こります

 「音量」ダイアログボックスが表示されます。顧客はスピーカーまたはマ イクの音量を調節できます。



調整することができます

顧客名の横に [音声通話] インジケータが表示されます。例:

★ 参加者 □□		音声通話インジケータ
⊙ 顧客		
名前:小野寺洋子 メール: yoko@webex.com 会社名: shimken	-	
⊙ 顧客サポート担当者	1	
9 Yoshihito ogiso	an del	

音声通話セッションでは、同時に最大 2 人の参加者が発言できます。顧客 は、顧客名のとなりにある音声通話インジケータが緑で点灯するまではセッ ションで発言することができません。緑が点灯した場合、あなたがマイクを 顧客に渡したということです。

ヒント: 音声通話に参加する前に、音声設定ウィザードを使用してコンピュータの音声通話の設定を調整します。*詳細..* 『39ページ 』

音声通話で参加者の発言を許可する

サポート担当者

音声通話を開始すると、最大 2 人の参加者が同時に発言できます。マイク を顧客または他のサポート担当者に渡すことによって、発言できる参加者を 指定します。

音声通話で参加者の発言を許可するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードで、[ツール] タブをクリックし、 [音声通話] ボタンの下矢印をクリックします。
 - アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[音声電話] ア イコンをクリックします。
- 2 [マイクを渡す相手] を選択します。



参加者名の隣の[音声電話]インジケータが緑に変わります。



これで、他の参加者にマイク を渡すまで、この参加者が発 言できます。

音声通話で発言する

サポート担当者および顧客

サポート担当者として、スピーカーとマイクまたはマイク付きヘッドセット の使用を選択できます。最良の音質と便宜のため後者を推奨します。

音声通話に参加するために、顧客はマイク付きヘッドセットが*必要*です。顧 客がすでにヘッドセットを使用している場合は、顧客のコンソールに以下が 表示されます:



- 音声通話の前に、顧客は音声設定ウィザードを使用して、スピーカー設定を選択できます。
- 音声通話を開始後は、顧客は一時的に音声通話を退出して音声設定ウィザードを使って音声オプションを指定することができます。その後、セッションに再度参加します。

音声設定ウィザードの詳細については、ページで音声通話オプションを設定 する 『39ページ 』を参照してください。

音声通話から退出および再参加する

顧客またはその他のサポート担当者

サポートセッションの間、顧客またはサポート担当者アシスタントはセッションを退席することなく音声通話から退席し、いつでも音声通話に再参加す ることができます。

音声通話から退席するとき、顧客にアドバイスすることは:

- 1 [音声通話] ボタンの下向き矢印をクリックします。
- 2 [音声通話を終了] を選択します。

音声通話に再参加するとき、顧客にアドバイスすることは:

- 1 音声通話ボタンの下向き矢印をクリックします。
- 2 [音声通話に参加]を選択します。

音声通話オプションの設定

サポート担当者と顧客

- 音声設定ウィザードを使用して、次の設定を行います。
 - オーディオ機器を指定し、最適な音量を設定する。
 - オーディオ機器が指定され、最適な音量が設定されていることを確認 する。
- [音量] ダイアログボックスを使用して、任意の時点でスピーカーとマイクの音量を調整します。

音声通話の[音声設定ウィザードを使用する]には:

- 1 [音声通話] ボタンをクリックする。
- 2 [音声設定ウィザード]を選択します。

ウィザードまたはダイアログボックスが表示されます。

3 指示に従って設定を行います。

スピーカーまたはマイクの音量を設定するには:

- 1 [音声通話] ボタンをクリックする。
- 2 [音量] を選択します。

[音量] ダイアログボックスが表示されます。

3 スピーカーとマイクの適切な音量を設定します。



顧客のコンピュータを管理す る

以下の表には顧客コンピュータのハードウェアまたはソフトウェアの問題 を診断および解決するための作業が説明されています。 特定のタスクに関 する詳細な手順については、タスクの説明の [詳細] をクリックしてください。

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、ここで記載したようなテクニカル サポート機能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場 合は、サイト管理者に問い合わせてください。

システム価額 - Remote Sup	port		又入りの説明 顧客のコンピュータ:
נגענגגע 🕒 🗳	2171- Elb	SOM NOT	 詳しいシステム情報を表示する <i>詳細…</i>『42ページ』
クステムサマリー 1005 157オ 57オ 563ワーク 35 夏焼支数 75クザ (シストールされているソフトウェア 東行中のシフトウェア フロセス	項目 CPUステータス WMUパージョン WMUパージョン WMUパージョン WMUパナ酸 アーキテクチャ システムタイフ システムタイフ システムシイン システムモデル システムステム名 システム製造元	fit Unknown 2600.0000 True x86 X86-based PC WORKGROUP Not Avalbole SHAWBX-OGGIE LENOVO	 カスタムスクリプトを行い顧客の問題を評価および解決する 詳細… 『43/ ージ』 コンピュータに関する情報を保存または印刷する
10グラムの起動 鼻壁ドライブ デバイス、 ナービス シンテムドライバ 客名済みドライバ イベンドフーマ	タイムゾーン ブード時間 ブロセッサ数 ページファイル ページファイルサイズ モデル コーザーを	Tokyo Standard Time 12-11-2008 08:35 AM 2 C.Wpagefile.sys 1536 MB Intel Pentum III Xeon pr SHAWBX-06GEW.come	報を味得または印刷する <i>詳細…</i> 『46ページ 』 • 別のユーザーとしてログ オンする <i>詳細…</i> 『47ペ・

顧客のシステム情報を表示する

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、このようなテクニカルサポート機能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

サポートセッション中、顧客の承認があれば、顧客のコンピュータに関する 詳細な情報を参照できます。 この情報は、顧客コンピュータの診断や修復 に役立ちます。 また、自分または顧客がシステムに何らかの変更を加えた 場合に、顧客のコンピュータを遠隔地から再起動して、変更後のシステム情 報を参照することもできます。

顧客コンピュータに関する情報を表示したら、それを印刷したりファイルに 保存できます。

システム情報を表示するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードを表示している場合、[顧客情報]の
 [システム情報] ボタンをクリックします。
 - アイコントレイで、[顧客システム情報] アイコンをクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、顧客の [システム情報] タブをクリックします。

顧客は、システム情報を表示する許可を求められます。

2 顧客が承認したら、[システム情報] ウィンドウが表示されます。

ステムサマリー	項目	(値
10S	CPUステータス	Unknown
54-2	WMUS-Gay	2600,0000
77	WMDER	True
21-2-2	アーキテカチャ	v86
LATER .	2271.017	198-hazed
SOH	32771.8445	WORKGROU
-7- 1.XPT(13) 7-0-7	17771.XFR	monactinoc
Red Maker	21721 868-2	OPT
intro 271-717	2,72,2	00015
0751,0324h	2A740	COOLE
理ドライブ	21L17-2	06.00.0006
1412	7-10-181	00-00-2000
-82	7027990	
	12-27-11	Capagetties
	X=>)7+1,0+1,X	/50 MB
	し モアル	Intel(R) Pen
	ユーザー名	OGGIE¥ogis
	官語說定	Japan
	藏高速度	1.7 GHz
	製造元	GenuineInte
	4	

オプションです。 左側のリスト から、目的のカテゴリをクリッ クするとそのカテゴリに対応 する情報が表示されます。

オプションです。最新の情報を 表示するには、更新をクリック します。



カスタムスクリプトを作成および変更する

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、このようなテクニカルサポート機 能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイ ト管理者に問い合わせてください。

自分または顧客サポート担当 (CSR) が作成したカスタムスクリプトは、顧 客のコンピュータ上で動作させることができます。 このようなスクリプト は、一度作成することで、他のサポートセッションにも役立てることができ ます。

サポートセッション中、頻繁に使用するスクリプトを作成し、「カスタムスク リプトライブラリ]のセレクション内に保存し、必要であればアップロード することができます。

[カスタムスクリプトライブラリ] 内の利用可能なスクリプトの一覧を表示 するには

- 2 左のナビゲーションバーで [スクリプトライブラリ] をクリックします。 [顧客スクリプトライブラリ] が表示されます:

Webex	(eisee	[カスタムス トライブラ
492.0	eting Center 👘	Frend Canton	Sales G	enhar Support Cain	167 - 1 1 1 1	Nabés See Comm		TOT:	スタムスクリ
*-E2-8	スクリ	ナトライブ	59						は、作成、変開、削除する
· 78-18205	2995) 01:	\$. 779⊐9J. 1	12:00000	N76 C M R. 2 T			3		できます。
▼ 78-1888	0890	20051041	A-775				028 12	29.29	
-	2.993	n & . n	9:1V	214	0.66		7992	1	
E>7/6/62.8	11220	22. 1	11.15	バグ帰辺に使用してく	Yeshihite ogso	Yashihita ogisa	4.8. 82	. (
-				1000			R 28	tan /	
2017-3-(75) • 78-1 NyRessures 1-7-5-0	PLA	マクリナトを参	× (カラコンの登場				3	
- 37/7-2	~ ~	-	نسب ا	~~~	, ,		-	~	

クリプ リ] のカ リプト 変更、公 ることが ヒント:任意の列の見出しをクリックしてスクリプトを並べ替えます。

カスタムスクリプトを作成するには

1 [新規スクリプトの追加] をクリックします。 [新規スクリプトの追加]ダイアログボックスが表示されます。

新しいスク	リプトを追加		作成したカスタムスクリプトを編集またけ削除す
・スクリプト名	5:	* 必須フィールト	ることができます。
・ カテゴリ	・カテゴリを選択してください… * カテゴリ	リの管理	
¥ 歸 最高256文字	t: ≆	*	
スクリプトライブラ	7. • LyLya (5. 1911)		
フト公開する ・ 実行ファイル		Rmwpo	
×11.771.8	注意: リモートコンピュータ上でスクリプトを す。最大のファイルサイズは 25 MB です	実行するためにファイルをアップロードできま。 *	
サポートファイル	d	Browse_	
	注意: 必要に応じて、スクリプトの実行中 例えば入力ファイルなどです。最大ファイ)	こ使用されるファイルをアップロードできます。 レサイズは 25 MB です。	
		OK キャンセル	

- 2 スクリプト名フィールドに一意の固有の名前を入力します。
- 3 カテゴリドロップダウンメニューから、カテゴリを選択します。カテゴ リはサイト管理者が作成します。
- 4 オプションです。 スクリプトの用途の説明を入力します。
- 5 まだ選択されていなければ、自分自身やサポートセッション中の他の顧 客サポート担当者 (CSR) によって利用できるように[スクリプトライブ ラリへ公開]を選択します。
- 6 [参照]をクリックして、スクリプト実行ファイルを移動します。
- 7 スクリプトの実行に他のスクリプトが必要であれば、[参照]をクリックして選択します。
- 8 [送信] をクリックします。

スクリプト名がすでに使用されていた場合など、スクリプトに江ラーがあれ ば訂正を行います。スクリプトが正常に送信されると、スクリプトライブラ リ内にスクリプトが作成および表示されます。

カスタムスクリプトの変更または削除

- 1 Support Center ウェブサイトにログインします。
- 2 左のナビゲーションバーで [スクリプトライブラリ] をクリックします。
 [顧客スクリプトライブラリ] が表示されます:

25CE Heet	ing Cantan Transf Ca	eter Calo	Center Support Con	167 *	webda interes		07	トにめる [編集 たは [削除] を
9-E2-8	スクリプトライ	イブラリ						ックします。
7#	スクリットも、カデ: 日本:	\$J. 875(80)	8人7して4日します 秋葉				52)
78-1888							mart	
1992 X / 1000	日本分のスクリット	のみをあまする	6)
876à	スクリナト 名。	117:1V		0.66	前田の支料者	759	w l	
1979 STATE	11574222	101/15	バグ修訂に使用してく	Yeshihita ogao	Yashihita ogisa	83.	101	
						- R	288.85	1
20107-9-67.99	あん スタノウ	P-810	カラゴリの保護				- 5	
78-1								
-								2
1-7-50								0

- 編集-該当するものがある場合、スクリプト実行ファイルまたは実行ファイルが要求する入力ファイルを含むスクリプト定義を変更します。
- 削除-削除要求を確認し、ライブラリからスクリプトを削除します。作成したこれらのスクリプトだけを削除することができます。

セッション中にカスタムスクリプトを実行する

顧客とのセッション中に、顧客のコンピュータ上に 1 つ以上のカスタムス クリプトをアップロードまたは実行して速やかに問題を評価して解決する ことができます。

サポートセッション中に、カスタムスクリプトを処理するには.

1 [顧客サポート担当者] コンソールメニューで、[**顧客コンピュータ**]、[**カ** スタムスクリプトライブラリ] の順に選択します。

サイトで利用できるスクリプトの一覧のある[カスタムスクリプトライブ ラリ]ダイアログボックスが表示されます。

パジフィックス 101パジ Ichiro_acc Yoshihito ogiso 準備完了 RDB 5 test wrar380sc ivy xie 準備完了 RDB 1 test wrar350sc ivy xie 準備完了
RDB 5 test wrar380sc ivy xie 详儒完了 RDB 1 test wrar350sc ivy xie 详儒完了
RDB 1 test wrar350sc ivy xie 详储完了

ヒント:列見出しを右クリックしてスクリプトライブラリをソートします。

- 2 スクリプトを並べるには、[上へ]または[下へ]キーを使用します。
- 3 [スクリプトの処理]をクリックします。

許可を与えるように顧客に要求します。許可を受けたら、スクリプトが 顧客コンピュータ上で実行されます。

[チャット]ウィンドウに、であった可能性のあるエラーとともにスクリプト のログ出力が表示されます。セッション詳細レポートでもログを入手するこ とができます。

注意: スクリプトは一時フォルダで処理されます。スクリプトの実行が完了すると、顧客 コンピュータには何も残りません。

顧客のコンピュータに関する情報を保存および印刷 する

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、このようなテクニカルサポート機能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

顧客のコンピュータに関する情報を参照する場合、その情報をテキストファ イル (.txt) に保存したり、自分のコンピュータに接続しているプリンタに印 刷することができます。

顧客のコンピュータに関する情報を保存または印刷するには:

- 顧客コンピュータに関する情報を表示します。詳細については、顧客シ ステム情報 『42ページ』を参照してください。
- 2 [システム情報] ウィンドウで、次のいずれかの作業を行います:
 - ファイルに情報を保存する場合は、[保存]ボタンをクリックします。
 - 情報を印刷する場合は、[印刷]ボタンをクリックします。

注意: サポートマネージャでは、顧客コンピュータに関する情報が、カテゴリ別に個別の パネルに表示されます。 ただし、ファイルに保存した情報や印刷された情報には、すべ てのカテゴリのシステム情報が含まれています。 各カテゴリの情報を個別に保存したり 印刷する必要はありません。

顧客コンピュータに別ユーザーとしてログオンする

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、このようなテクニカルサポート機能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

サポートセッション中に、顧客のコンピュータに別のユーザーとしてログオ ンすることができます。例えば、管理者アカウントで顧客のコンピュータに ログオンして、コンピュータの操作を行うことができます。顧客のコンピュ ータが内部ネットワークに接続されている場合は、そのネットワークのアカ ウントを使ってログオンする必要があります。

セッション中はいつでも顧客のコンピュータからログオフすることができ ます。この場合、顧客が再び自動的にコンピュータにログオンされます。顧 客のコンピュータにログオンしたままセッションを終了した場合、顧客はサ ポートマネージャによって自動的に顧客コンピュータにログオンしなおさ れます。

注意:別のユーザーとして一時的にログインすると、カスタマーのコンピュータがログオ フします。Windows 7 および Vista ユーザーの場合、カスタマーのコンピュータ上で実 行中のすべてのアプリケーションが閉じられます。 顧客のコンピュータに別のユーザーとしてログオンするには:

- 1 次のいずれかを実行します:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[別のユーザー としてログオン] ボタンをクリックします。
 - アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、[セッション] ボタンをクリックし、次に [顧客コンピュータ]>[別のユーザーとし てログオン] を選択します。

顧客コンピュータへのログオンの承認を要求するリクエストが、顧客に 送信されたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要 求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は、[OK]を クリックして要求を承認する必要があります。

2 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

こちらからのリクエストを顧客が承認すると、[顧客のコンピュータにロ グオン]ダイアログボックスが表示されます。

3 適切なアカウント情報を入力し、[OK] をクリックします。

顧客のコンピュータからログオフするには:

次の*いずれか*を実行します:

- 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[コンピュータの 再起動] ボタンをクリックします。
- アイコントレイまたはマルチセッションからセッションボタンをクリックし、次に[顧客のコンピュータ]>ユーザー名 [ログアウト] を選択する。

顧客コンピュータを再起動する

注意: サイト管理者は、WebACD のキューのために、このようなテクニカルサポート機能を無効にすることができます。 サイト上にこの機能が表示されていない場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

サポートセッション中に、顧客のコンピュータを遠隔地から再起動すること ができます。 顧客のコンピュータが再起動されたら、顧客はサポートセッ ションに自動的に再参加できます。セッション番号や他の情報を入力する必 要はありません。

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードの [顧客情報] から、[コンピュータの再起動 ボタンをクリックします。

アイコントレイ、またはマルチセッションウィンドウで、[セッション]
 ン] ボタンをクリックして [顧客のコンピュータ] を選択します。

顧客コンピュータを再起動するための要求が、顧客に送信されたことを 知らせるメッセージが表示されます。 こちらからの要求は、顧客の画面 のメッセージボックスに表示されます。 顧客は、[OK] をクリックして 要求を承認する必要があります。

2 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客のコンピュータが再起動されます。 顧客は、自分でコンピュータまた はネットワークにログインする必要があります。 ログインすると顧客の画 面にメッセージが表示され、サポートセッションに再参加することができま す。

5

ファイルを転送する

サイト上で許可されている場合に、サポートセッション中、ファイルを顧客 コンピュータに、または顧客コンピュータからこちらに転送することができ ます。たとえば、パッチやアップデートを顧客コンピュータに送ったり、後 で分析するために顧客コンピュータのログファイルをアップロードしたり することができます。

下記の表は、顧客コンピュータからこちらに、またはこちらから顧客コンピュータにファイルを転送する際の2つのオプションを表したものです。これは、お使いのサイトとユーザーアカウントの構成により異なる場合があります。特定のタスクの詳細については、タスクの説明のとなりの[詳細]をクリックしてください。

•				タスクの説明 ■ 基本 ・サポートセッション中
		サイズ 190837 8	1 #1	に顧客にがダウンロードす る 1 個かそれより多くの ファイルを公開する <i>詳細…</i>
				『52ページ 』
ファイルをダウンロードマ	するには、目的のファイルを確決して【ダウンロー	-ド]をクリックするか、	# 2 🙆	

● Guos WebG-##~191~0v		<mark>タスクの説明</mark> • 高度 : 顧客のコンピュータ		
□ ◆田寺注子 + +++ * ●	22.00) ?+(ABE&OMT)			と、1 つのファイル、複数(ファイル、またはフォルダ) 体を同時に転送することが
ם-אאמינערע-ם	ala	-ESKE4-39	9	できます。 <i>詳細…</i> 『53ペー ジ 『
Area - Area -	712 11 712 11 711 711 711 711 711 711 711 711 711 711	SAT	2747 B28 2747 2747 2747 2747 2747 2747 2747 27	
•		•	18	
8427		建建电7	1	

基本ファイル転送機能を使用する

サポートセッション中に、自分のコンピュータにあるファイルを公開することができます。公開したファイルは、顧客画面のウィンドウに表示されます。 顧客は、公開したファイルを各自のコンピュータにダウンロードできます。

サポートセッション中にファイルを公開するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [ファイル転送] クリックします。

表示される [ファイル転送オプションの選択] ダイアログボックスか ら、 [**ファイル転送 - 基本**] を選択します。

- アイコントレイで、[ファイル転送] アイコンを クリックし、次に [フ ァイル転送 - 基本] を選択します。
- マルチセッションウィンドウで、[ファイル転送] タブをクリックし、
 次に [ファイル転送 基本] 開始をクリックします。

顧客にファイル転送要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。自分の要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

[OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。
 自分および顧客の画面に、[ファイル転送] ウィンドウが表示されます。

- 3 [**アップロード**] をクリックします。
- 4 公開するファイルを選択します。
- 5 [**開く**] をクリックします。

[ファイル転送] ウィンドウにファイルが表示されます。



顧客はファイルを選択し、次に [**ダウ** ンロード]をクリックして転送を受 け取るディレクトリを選択します。

オプションです。出席者にダウンロ ードさせる他のファイルを公開しま す。

サポートセッション中のファイル公開を中止するには:

[ファイル転送] ウィンドウのタイトルバーから、[**ファイル転送を終了**] ボタ ンをクリックします。

サポートマネージャが顧客画面の [ファイル転送] ウィンドウを閉じます。

高度ファイル転送機能を使用する

高度ファイル転送オプションは、ファイル転送の 2 つのモードを提供しま す:

- お使いのサイトで許可されおり、さらにあなたが共有モードを使用している場合に、顧客は、許可を与えられた上であなたがファイルを転送する際に取るすべてのアクションを参照することができます。顧客は、いつでもファイル転送を停止することができます。
- 非共有モードを使用している場合、顧客は許可を与えられますが、あなたのアクションを参照することはできず、一度開始したファイル転送を 停止することはできません。

あなたは、下記のファイル転送タスクを実行できます:

顧客のコンピュータに、または顧客のコンピュータから、いつでも、あるいは顧客のデスクトップの表示/コントロール時に、任意のファイルを転送する。最大で150MBまでのファイルを一度に転送することができます。

- 顧客コンピュータ上のドライブがマップされていれば、顧客のネットワ ーク上にあるファイルにアクセスすることも可能です(お使いのサービ スにこのオプションが含まれている場合)。
- 顧客コンピュータにあるファイルを削除する。
- 顧客コンピュータにあるファイルの名前を変更する。

重要: 自分または他のサポート担当者が顧客のアプリケーションを表示/コントロールしている場合、ファイル転送を行うことはできません。自分のコンピュータから、または自分のコンピュータにファイルを転送するには、アプリケーション共有を終了する必要があります。

顧客のコンピュータとファイルを転送するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [ファイル転送] クリックする。

表示される [ファイル転送オプションの選択] ダイアログボックスか ら、[**ファイル転送 - 高度**] を選択します。

- アイコントレイで [ファイル転送] アイコンをクリックし、次に [フ ァイル転送 - 高度] を選択してください。
- マルチセッションウィンドウでは、[ファイル転送] タブをクリックし、
 次に [ファイル転送の開始 高度] をクリックしてください。

顧客にファイル転送要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こちらからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧客は、[OK]をクリックして要求を承認する必要があります。

2 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、[WebEx ファイル転送] ウィンドウが表示され ます。自分のコンピュータのファイルディレクトリは、左側に表示され ます。顧客コンピュータのファイルディレクトリは、右側に表示されま す。

R +199377 0014 *		■##12 単う前半単単単の ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		
ファイム相正(高度)は7クラィブです 0	7+144680#17]			
0-560002-9				
C.HOosuments and SettingsWierryWHy Documents	da	6	· 0.0	
GR	7/2 1879 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4 7/4	Set	71.0 888 274 274 274 274 274 274 274 274 274 274	
•		•		
##R7		洋油 电7		

- 新しくフォルダを作 成する場合は、[新規フ オルダ]ボタンをクリ ックします。
- 複数のファイルを選 択する場合は、Ctrl キ ーを押しながらファ イルをクリックして ください。
- 既に実行中のファイ ル転送は、[転送の中 止] ボタンをクリック することでキャンセ ルできます。
- 3 自分のコンピュータまたは顧客コンピュータのペインから、ファイルの 転送、削除、または名前変更の対象となるフォルダを表示します。
- 4 もう一方のペインから、転送するファイル (複数可) またはフォルダを選択します。
- 5 以下のいずれかの作業を行います:
 - 適切な矢印ボタンをクリックし、ファイルまたはフォルダを 1 つの コンピュータからもう 1 つのコンピュータに転送します。
 - 右クリックしてファイルを削除、または名前を変更します。

デスクトップ共有を使用していない場合は、顧客側の画面に、ファイルの転送、削除、または名前変更の承認を要求するメッセージが表示されます。顧客が [OK] をクリックしない限り、処理は行われません。

サポートマネージャによるファイルの転送、削除、または名前変更が完 了すると、[WebEx ファイル転送] ウィンドウのステータスバーに、処理 が完了した旨を知らせるメッセージが表示されます。

注意:サポートセッション中、あなたはファイルの転送、削除、または名前変更を自由に 行うことができます。これらの操作を行う度に顧客の承認を得る必要はありません。 細… 『31ページ 』

6

デスクトップおよびアプリケ ーションを共有する

共有を行うことで、顧客のアプリケーションまたはデスクトップ全体を参照 したり、操作することが可能になります。自分のコンピュータ上で、顧客と 同じアプリケーションを起動する必要はありません。同様に、顧客がこちら のアプリケーションやデスクトップを参照したり、操作することも可能です。

- デスクトップ共有は、複数のアプリケーションを同時に参照、操作したり、顧客コンピュータ上のアプリケーション以外の領域にアクセスするような場合に適しています。詳細... 『59ページ』
- アプリケーション共有は、顧客コンピュータ上の特定のアプリケーションの操作方法を実演したり、トラブルシューティングを行う場合に適しています。一般的にはデスクトップ共有よりアプリケーション共有の方が、パフォーマンスが良くなります。詳細... 『63ページ』
- 共通ブラウザは、顧客がもともと起動したセッションから、ブラウザウ ィンドウを自動で共有できます。さらに、セッション中に必要な場合、 共通ブラウザを使用することができます。詳細... 『70ページ』

以下の表では、実行可能な共有作業について説明します。特定のタスクの詳細については、タスクの説明のとなりの [詳細] をクリックしてください。

タスクの説明:

	タスクの説明:
デスクトップ 見せてもらう コントロールをもらう 見せる コントロールを渡す アプリケーション 見せてもらう コントロールをもらう 見せる コントロールを渡す 共有プラウズ 見せてもらう コントロールをもらう	 ソフトウェアを共有する: アプリケーションを共有する 詳細 『63ページ 』 自分のデスクトップを共有する 詳細 『58ページ 』 「クリックして接続」 ウィンドウを共同ブラウジングする 詳細 『70ページ 』 顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する 詳細 『71 ページ 』 共有ソフトウェアのビューを管理する 詳細 『72ページ 』 共有ソフトウェアに注釈を付ける 詳細 『74ページ 』

デスクトップを共有する

デスクトップ共有は、複数のアプリケーションを同時に参照、操作したり、 顧客コンピュータ上のアプリケーション以外の領域にアクセスするような 場合に適しています。顧客のデスクトップを簡単に参照したり、参照および 操作を行うことができます。

- 顧客のデスクトップを表示する *詳細…* 『58ページ 』
- 顧客のデスクトップを操作する *詳細…* 『59ページ』
- デスクトップ共有の終了方法を顧客に説明する 詳細… 『60ページ 』
- 自分のデスクトップを顧客に表示する 詳細… 『61ページ』
- 顧客に自分のデスクトップの操作権限を与える詳細…『62ページ』
- 自分のデスクトップの顧客との共有を終了する 詳細… 『63ページ』

顧客デスクトップを表示する

顧客デスクトップをコントロールすることなく表示できます。

顧客デスクトップを表示するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブ をクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [見せてもらう] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、顧客のデスクトップが自分の画面の共有ウィンド ウ上に表示されます。顧客の画面には、顧客のデスクトップを共有している ことを示すデスクトップウィンドウが表示されます。

注意:

- さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケーション 共有のヒント 『74ページ』を参照してください。
- 既定では、顧客の [デスクトップ] は自分のコンピュータにフルスクリーンビューで 表示されます。必要なときにフルスクリーン表示から、標準ウィンドウへの表示に切り替えることができます。詳細.. 『72ページ』
- サポートセッション中、あなたは自由に参照を行うことができます。この操作を行う 度に顧客の承認を得る必要はありません。詳細… 『31ページ』
- 顧客デスクトップの参照時に、顧客のコンピュータとファイルのやり取りを行うことができます。詳細については、詳細... 『51ページ』を参照してください。

顧客デスクトップを操作する

顧客のデスクトップ全体をリモートコントロールできます。

顧客デスクトップを操作するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブ をクリックします。

- フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
- マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [コントロールをもらう] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客が要求を承認すると、顧客のデスクトップが自分の画面の共有ウィンドウ上に表示されます。顧客の画面には、顧客のデスクトップを共有していることを示すデスクトップウィンドウが表示されます。

4 デスクトップの操作を開始するには、共有ウィンドウでマウスのボタン をクリックします。

注意:

- さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケーション
 共有のヒント 『74ページ 』を参照してください。
- 既定では、顧客の [デスクトップ] は自分のコンピュータにフルスクリーンビューで 表示されます。必要なときにフルスクリーン表示から、標準ウィンドウへの表示に切り替えることができます。詳細... 『72ページ』
- 顧客は、各自のデスクトップ上でマウスをクリックすることにより、いつでもデスクトップの操作権限を取り戻すことができます。また、あなたも共有デスクトップが表示されているウィンドウ上でマウスをクリックすることにより、操作権限を再び取得することができます。
- サポートセッション中、あなたは自由に参照を行うことができます。この操作を行う 度に顧客の承認を得る必要はありません。詳細.. 『31ページ』

顧客による共有の終了をアシストする

顧客がデスクトップまたはアプリケーションを共有している場合、顧客に対 して共有の停止方法を示すことができます。

共有を中止するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - アイコントレイの [セッション] ボタンをクリックします。
 - 開かれているウィンドウのタイトルバーから、[共有] ボタンをクリックします。

デスクトップの右下から、[共有] メニューをクリックします。



2 表示されるメニューから、[共有の中止] を選択します。

自分のデスクトップを顧客に表示する

顧客に自分のデスクトップの参照を許可することができます。顧客にデスクトップを表示しても、顧客がそれをリモート操作することはできません。

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[デスクトップ] タブ をクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [**見せる**] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

自分のデスクトップが、顧客の画面の共有ウィンドウに表示されます。自分 のコンピュータには、自分のデスクトップを共有していることを示すデスク トップビューウィンドウが表示されます。

注意: さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケーション共有のヒント 『74ページ 』を参照してください。

自分のデスクトップの操作権限を顧客に与える

サポートセッション中に、自分のデスクトップの操作権限を顧客に与えることができます。既に自分のデスクトップを顧客に参照させている場合は、現在のデスクトップ共有セッションを終了せずに、顧客に操作権限を与えることができます。

注意: デスクトップのリモート操作を許可された顧客は、パスワードで保護されている場合を除き、コンピュータ上の任意のファイルにアクセスすることができます。

顧客に自分のデスクトップの操作権限を与えるには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [**コントロールをもらう**] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

自分のデスクトップが、顧客の画面の共有ウィンドウに表示されます。 自分のコンピュータには、自分のデスクトップを共有していることを示 すデスクトップ表示ウィンドウが表示されます。

- 4 顧客に、表示されている共有ウィンドウ上でマウスをクリックするよう に指示します。
- 5 一時的にデスクトップの操作権限を取り戻すには、自分のデスクトップ の任意の場所でマウスをクリックします。

注意: さらに効果的に共有するためのヒントは、*デスクトップ共有またはアプリケーション共有のヒント* 『74ページ 』を参照してください。
デスクトップ共有を終了する

共有を中止するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - アイコントレイの [セッション] ボタンをクリックします。
 - 開かれているウィンドウのタイトルバーから、[共有] ボタンをクリックします。
 - デスクトップの右下から、[共有] メニューをクリックします。

*	セッションボタン
● 共有中 🚽 📮 🗖 🗙	共有ボタン
•	共有アイコン

2 表示されるメニューから、[共有の中止]を選択します。

アプリケーションを共有する

アプリケーション共有は、顧客コンピュータ上の特定のアプリケーションの 操作方法を実演したり、トラブルシューティングを行う場合に適しています。 一般的にはデスクトップ共有よりアプリケーション共有の方が、パフォーマ ンスが良くなります。

顧客のアプリケーションを簡単に表示したり、または表示しながら操作する ことができます:

- 顧客アプリケーションを表示する *詳細…* 『64ページ 』
- 顧客アプリケーションを操作する *詳細…* 『65ページ 』
- 顧客にアプリケーション共有方法を説明する 詳細… 『66ページ 』
- 顧客にアプリケーション共有を終了させる方法を説明する 詳細… 『60 ページ』
- 顧客にアプリケーションを表示する *詳細…* 『67ページ』
- 顧客に複数アプリケーションを同時に表示する *詳細…* 『68ページ』
- 顧客に自分のアプリケーションの操作権限を与える 詳細…『69ページ』
- 自分のアプリケーションの顧客との共有を終了する 詳細…『70ページ』

顧客アプリケーションを表示する

顧客コンピュータ上で動作しているアプリケーションを参照することがで きます。顧客アプリケーションを表示しても、それをリモートコントロール することはできません。

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [見せてもらう] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客があなたのリクエストを承認すると、顧客コンピュータ上に [アプリ ケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。

顧客は、このダイアログボックスにあるオプションを使って、参照させるアプリケーションを選択することができます。

4 顧客に、目的のアプリケーションを選択するように依頼します。

必要に応じて、顧客にアプリケーションの選択方法を指示します。*詳細...* 『66ページ 』

顧客がアプリケーションを選択すると、自分のコンピュータの共有ウィンドウに選択されたアプリケーションが表示されます。

注意:

- さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケー ション共有のヒント 『74ページ』を参照してください。
- 既定では、顧客の [アプリケーション] は自分のコンピュータにフルスクリーンビューで表示されます。必要なときにフルスクリーン表示から、標準ウィンドウへの表示に切り替えることができます。詳細... 『72ページ』
- さらに顧客が、[アプリケーションビュー]ダイアログボックスから別のアプリケーションを選択すれば、複数のアプリケーションを同時に参照することができます。
- サポートセッション中、あなたは自由に参照を行うことができます。この操作

を行う度に顧客の承認を得る必要はありません。*詳細…* 『31ページ 』

顧客アプリケーションを操作する

顧客がアプリケーションの操作要求を承認すると、顧客コンピュータ上のア プリケーションをリモート操作できるようになります。

顧客アプリケーションを操作するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [コントロールをもらう] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客があなたの要求を承認すると、顧客コンピュータ上に [アプリケーションコントロール] ダイアログボックスが表示されます。顧客は、このダイアログボックスにあるオプションを使って、操作させるアプリケーションを選択することができます。

- 4 顧客に、目的のアプリケーションを選択するように依頼します。
 - 必要に応じて、顧客にアプリケーションの選択方法を指示します。*詳細..* 『66ページ 』

顧客がアプリケーションを選択すると、自分のコンピュータの共有ウィンドウに選択されたアプリケーションが表示されます。

5 アプリケーションの操作を開始するには、共有ウィンドウでマウスのボ タンをクリックします。

注意:

- さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケーション 共有のヒント 『74ページ』を参照してください。
- 既に顧客のアプリケーションを表示している場合、リモート操作を要求するとそのア

プリケーションのみ操作することができます。他のアプリケーションを操作する場合 は、まず現在表示中のアプリケーション共有を終了してから、目的のアプリケーショ ンのリモート操作を要求する必要があります。こうすることにより、顧客は目的のア プリケーションを選択することができます。詳細... 『66ページ』

- 顧客は、自分のアプリケーション上でマウスをクリックすることにより、いつでもア プリケーションの操作権限を取り戻すことができます。また、あなたも共有ウィンド ウ上でマウスをクリックすることにより、いつでもアプリケーションの操作権限を再 び取得することができます。
- ここで顧客が、[アプリケーションコントロール] ダイアログボックスから別のアプリケーションを選択すれば、複数のアプリケーションを同時に操作することができます。
- サポートセッション中、あなたは自由に参照を行うことができます。この操作を行う 度に顧客の承認を得る必要はありません。詳細... 『31ページ』

顧客によるアプリケーション共有を支援する

顧客が、アプリケーションの参照/操作要求を承認すると、顧客の画面には次のような [アプリケーション表示] または [アプリケーションコントロール] ダイアログボックスが表示されます。

既定では、現在顧客コンピュータ上で動作しているすべてのアプリケーションが、ダイアログボックスのリストに表示されます。顧客に、次の*いずれか*の操作を行うように、指示することができます。

- 参照/操作するアプリケーションが現在動作中の場合は、そのアプリケーションをリストから選択し、[共有]をクリックするように顧客に要請します。
- 参照/操作するアプリケーションが現在動作していない場合は、顧客に [新しいアプリケーション]をクリックするように指示します。[新しいア プリケーション]ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボ ックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表 示されます。目的のアプリケーションを選択し、[共有]をクリックする ように顧客に指示します。

顧客による共有の終了をアシストする

顧客がデスクトップまたはアプリケーションを共有している場合、顧客に対して共有の停止方法を示すことができます。

共有を中止するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - アイコントレイの [セッション] ボタンをクリックします。

- 開かれているウィンドウのタイトルバーから、[共有] ボタンをクリックします。
- デスクトップの右下から、[共有] メニューをクリックします。

•	セッションボタン
💽 共有中 💌 📳 🗖 🔀	共有ボタン
0	共有アイコン

2 表示されるメニューから、[**共有の中止**]を選択します。

顧客にアプリケーションを表示する

顧客に自分のアプリケーションの参照を許可することができます。顧客にア プリケーションを表示しても、顧客がそれをリモート操作することはできま せん。

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有] タブをクリックします。
- 2 [**コントロールをもらう**] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。 こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。 顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

[アプリケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。このダ イアログボックスには、お使いのコンピュータ上で現在動作しているす べてのアプリケーションが一覧表示されます。

- 4 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有]をクリックします。
 - 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリ ケーション] をクリックします。[新しいアプリケーション] ダイアロ

グボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的の アプリケーションを選択して、[**共有**]をクリックします。

アプリケーションがまだ起動されていない場合は、そのアプリケーションが 自動的に起動されます。

あなたのアプリケーションが、顧客の画面の共有ウィンドウ上に表示されます。

注意:

- 複数のアプリケーションを同時に共有することができます。詳細… 『68ページ 』
- さらに効果的に共有するためのヒントは、デスクトップ共有またはアプリケーション 共有のヒント 『74ページ』を参照してください。

複数のアプリケーションを共有する

既にアプリケーションを顧客と共有している場合、別のアプリケーションを 同時に共有することができます。共有した各アプリケーションは、顧客の画 面の共有ウィンドウに表示されます。

さらに他のアプリケーションを共有するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行います:
 - アイコントレイ上またはマルチセッションウィンドウ上で [セッション] ボタンをクリックします。
 - 現在共有しているアプリケーションのタイトルバーから、[共有] メニ ューをクリックします。
 - デスクトップの右下から、[共有] ボタンをクリックします。
- 2 表示されるメニューから、[アプリケーションの選択]を選択します。

[アプリケーションビュー] ダイアログボックスが表示されます。このダ イアログボックスには、お使いのコンピュータ上で現在動作しているす べてのアプリケーションが一覧表示されます。

- 3 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有]をクリックします。
 - 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリ ケーション] をクリックします。[新しいアプリケーション] ダイアロ グボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュ

ータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的の アプリケーションを選択して、[共有]をクリックします。

顧客の画面上では、共有したアプリケーションが共有ウィンドウ上に表示されます。

ヒント:代わりに、コンピュータのデスクトップを共有することにより、複数のアプリケーションを共有することもできます。詳細...『61ページ』

顧客に自分のアプリケーションの操作権限を与える

顧客に自分のアプリケーションの操作権限を与えるには:既に自分のアプリ ケーションを顧客に参照させている場合は、アプリケーション共有セッショ ンを終了せずに、リモート操作権限を与えることができます。

注意: アプリケーションのリモート操作を許可された顧客は、パスワードで保護されている場合を除いて、そのアプリケーションに関連するコンピュータ上の任意のファイルを開くことができます。

顧客に自分のアプリケーションの操作権限を与えるには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
- 2 [コントロールを渡す] をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

[OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

以下のいずれかの作業を行います。

- 既に顧客にアプリケーションを参照させている場合、その顧客は共有 ウィンドウをクリックすると、アプリケーションを操作できるように なります。手順 4 に進んでください。
- まだ顧客にアプリケーションを参照させていない場合は、[アプリケーションコントロール] ダイアログボックスに、現在こちらで動作しているすべてのアプリケーションが表示されます。

69

- 3 [アプリケーションコントロール] ダイアログボックスが表示された場合 は、次の *いずれか* の作業を行ってください。
 - 共有するアプリケーションが現在動作中の場合は、リストから該当するアプリケーションを選択し、[共有]をクリックします。
 - 共有するアプリケーションが動作していない場合は、[新しいアプリケーション]をクリックします。[新しいアプリケーション]ダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、コンピュータ上にあるすべてのアプリケーションが一覧表示されます。目的のアプリケーションを選択して、[共有]をクリックします。
- 4 アプリケーションの操作を一時的に取り戻すには、該当するアプリケー ション内でマウスをクリックしてください。

アプリケーション共有を終了する

共有を中止するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - アイコントレイの [セッション] ボタンをクリックします。
 - 開かれているウィンドウのタイトルバーから、[共有] ボタンをクリックします。
 - デスクトップの右下から、[共有] メニューをクリックします。



2 表示されるメニューから、[共有の中止]を選択します。

共同ブラウジング

「クリックして接続」リンクによって始まるセッションの承認をする前に、 [共有ブラウジング] によりセッションへの参加と、ブラウザまたは MS Outlook のウィンドウなどの顧客が起動したセッションのウィンドウの共有 が自動的に開始されます。顧客のウィンドウを表示またはコントロールする ことができます。

セッション中は必要に応じて共有ブラウジングを終了したり再開したりす ることができます。

注意:

- 共有ブラウジングには WebACD が必要です。詳細については、サイト管理者にお問い合わせください。
- 共有ブラウジングが実際に始まる前に、顧客は確認を受け、権限を与える必要があり ます。

クリックして接続セッションで共有ブラウジングを開始するには:

- 1 以下の*いずれかの*作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者 (CSR) ダッシュボードで、[アプリケーション]
 タブをクリックします。
 - フローティングアイコントレイの [リモートコントロール] アイコン をクリックします。
 - マルチセッションウィンドウで、[顧客] タブをクリックし、次に [共有中] タブをクリックします。
- 2 [共有ブラウジングを要求]>[表示]または[コントロール]をクリックします。

顧客に要求が送られたことを知らせるメッセージが表示されます。こち らからの要求は、顧客の画面のメッセージボックスに表示されます。顧 客は、[OK] をクリックして要求を承認する必要があります。

3 [OK] をクリックして、メッセージボックスを閉じます。

顧客が最初に起動したクリックして接続ウィンドウが、共有ウィンドウとして自動的に選択されます。

最初のウィンドウ情報が 「受付不可」 の場合には、顧客に対し標準のアプ リケーションの選択ダイアログが表示されます。顧客は共有のためのアプリ ケーションを選択します。

顧客コンピュータ上のドキュメントを印刷する

サポートセッション中に顧客のアプリケーションまたはデスクトップを操 作する場合、顧客コンピュータ上にあるドキュメントを開いて現在の位置の ローカルプリンタに印刷することができます。

リモートドキュメントをローカルプリンタに印刷するには:

- 1 リモートコンピュータで、印刷したいドキュメントを開きます。
- 2 印刷オプションを開いてプリンタのリストを表示したら印刷オプション を指定します。

このリストが Remote Access (CSR 側) コンピュータで利用可能なプリ ンターを設定します。

3 ドキュメントを印刷します。

共有デスクトップまたはアプリケーションの表示を 操作する

顧客のデスクトップまたはアプリケーションを表示またはコントロールす る際、自分の画面上でのデスクトップまたはアプリケーションの表示方法を 指定することができます:

- 顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示をコントロールする (フルスクリーン表示など) 詳細… 『72ページ 』
- 顧客の共有デスクトップまたはアプリケーションの表示色数を選択する *詳細...* 『73ページ 』

顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示を操作する

顧客のデスクトップまたはアプリケーションの参照または操作時に、アプリ ケーション/デスクトップの画面への表示に影響する次のオプションを指定 することができます:

- 共有デスクトップまたはアプリケーションをフルスクリーン表示または 標準のウィンドウに表示する。フルスクリーン表示にすると、画面全体 に共有アプリケーションまたはデスクトップが表示されます。タイトル バーやスクロールバーは表示されません。
- 共有デスクトップまたはアプリケーションをフルスクリーン表示または 標準ウィンドウに合うようにサイズを合わせる。

サイト管理者があなたのユーザーアカウントの既定表示を設定します。

また、顧客はデスクトップまたはアプリケーションの参照/操作時に、これらのオプションを指定することができます。

共有デスクトップまたはアプリケーションの表示をコントロールするには:

- 1 次のいずれかの作業を行ってください:
 - アイコントレイ上またはマルチセッションウィンドウ上で [セッション] ボタンをクリックします。
 - 共有ウィンドウのタイトルバーから、[共有中] ボタンをクリックします。

2 表示されるメニューから、[**表示**] を選択し、次に共有デスクトップまた はアプリケーションを表示するためのオプションを選択します。

注意:共有デスクトップおよびアプリケーションの表示に関する画面サンプリングオプ ションを使用している場合、共有デスクトップ/アプリケーションの表示色数を指定する こともできます。*詳細..* 『73ページ 』

共有デスクトップまたはアプリケーションのカラーモードを指 定する

顧客のデスクトップ/アプリケーションの表示、操作時に、次のいずれかのカ ラーモードを選択することができます。

- 256 色:共有デスクトップ/アプリケーションを 256 色で表示します。 このオプションは、[ハイカラー]オプションと比べて共有時に帯域幅が 少なくてすみますが、画像品質は低下します。そのため、顧客がダイヤ ルアップ接続でサポートセッションに参加しているような場合に、この オプションが役立ちます。
- ハイカラーモード (16 ビット): 共有デスクトップまたは共有アプリケ ーションを 16 ビットカラーで表示します。このオプションは、[256 色] オプションと比べてより帯域幅を消費しますが、画像品質は向上します。

既定のカラーモードは、サイト管理者がユーザーアカウントに対して設定し ます。

また、顧客はデスクトップまたはアプリケーションの参照時またはコントロ ール時に、カラーモードを指定することができます。

共有デスクトップまたはアプリケーションのカラーモードを指定するには:

- 1 次の*いずれかの*作業を行ってください:
 - アイコントレイ上またはマルチセッションウィンドウ上で [セッション] ボタンをクリックします。
 - 共有ウィンドウのタイトルバーから、[共有中] ボタンをクリックします。
- 表示されるメニューから、[カラーモード]を選択し、次にカラーオプションを選択します。

デスクトップまたはアプリケーションの共有に関す るヒント

ここでは、サポートセッション時に効率的にソフトウェアを共有するために 役立つヒントを説明していきます。

- デスクトップおよびアプリケーション共有のパフォーマンスを向上するには、必要のないアプリケーションはすべて閉じるように顧客に指示してください。不要なアプリケーションを閉じることにより、顧客コンピュータ上のプロセッサやメモリの負荷を減らせるため、顧客側のクライアントソフトウェアがより高速に画像イメージを送信することができます。また、共有で最大限の帯域幅を利用できるように、帯域幅を消費するアプリケーション(インスタントメッセージやチャットプログラム、またはウェブからストリーミングされる音声またはビデオを受信するプログラムなど)をすべて閉じるように、顧客に指示してください。
- アプリケーション共有時に、顧客コンピュータのデスクトップ上で共有 しているアプリケーションが他のウィンドウで隠された場合、自分の画 面には斜交平行線模様が表示されます。このような場合は、顧客に不要 なウィンドウを閉じるように指示してください。
- 共有ソフトウェアの表示色数を減らすことにより、デスクトップまたは アプリケーション共有時のパフォーマンスを向上させることができます。
 詳細... 『73ページ 』
- アプリケーションまたはデスクトップの共有時には、自分および顧客の 両方で専用の高速インターネット接続を使用することをお勧めします。 どちらかがダイヤルアップインターネット接続を使用している場合、共 有アプリケーションの表示や操作時に遅延が生じる可能性があります。 このような場合は、表示品質を調整してパフォーマンスを向上させてく ださい。

共有デスクトップおよびアプリケーションに注釈を 付ける

自分のデスクトップまたはアプリケーションを共有したり顧客のデスクト ップやアプリケーションを表示したり操作する際に、注釈ツールを使用して 共有画面中に線を引いたり情報を加えたりすることができます。 実行でき ること:

- 注釈を許可する相手を顧客を含む全員にすることも、サポート担当者の みに制限することも可能です。
- 注釈を加えポインタを使用する *詳細…* 『75ページ 』

- 注釈やポインタを削除/消去する 詳細… 『77ページ 』
- 共有ソフトウェアの注釈の色を変更する 詳細… 『77ページ』
- 注釈を含む共有内容の画面キャプチャを取得する 詳細… 『78ページ 』
- 注釈を停止する *詳細…* 『78ページ 』

サポートセッションのすべての参加者はあらゆる注釈を確認することができます。

共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付ける

自分または顧客が共有しているデスクトップまたはアプリケーションに注 釈を付けることができます。注釈を付けると、それがセッション中の顧客お よび他のサポート担当全員に表示されます。

共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付けるには:

 デスクトップまたはアプリケーションの共有中に表示されるアイコント レイで、[注釈]アイコンをクリックします。

アイコントレイに [**注釈**] ボタンが表示されない場合は、[セッション] メ ニューの [**注釈**] パネルを選択します。

[注釈] パネルが表示されます。

注釈モードが開始されます。マウスポインタがハイライトツールに代わり、注釈を付けることができるようになります。

2 オプションです。[注釈] パネルから、必要に応じて他の注釈用ツールを 選択します。

注意:

- 注釈ツールの詳細については、注釈ツールを共有コンテンツで使用するを参照してく ださい。
- 自分のデスクトップまたはアプリケーションに注釈を加えたいが、顧客がリモートコントロールしている場合、まずそのアプリケーションまたはデスクトップの操作を取り戻してから、ようやく [注釈] パネルを開くことができます。
- 自分の画面上で [注釈] パネルを開くと、顧客コンピュータ上でも自動的にパネルが 表示されます。あなたと顧客は同時に共有デスクトップまたはアプリケーションに注 釈を付けることができます。
- 顧客が共有デスクトップまたはアプリケーションへの注釈付けを開始することもできます。この場合、自分の画面にも、自動的に[注釈]パネルが表示されます。
- あなたか顧客が注釈を付けた後は、注釈も含めた共有ソフトウェアの画像を保存することができます。詳細.. 『78ページ』

共有コンテンツ上で注釈ツールを使用する

サポートセッションで注釈ツールを使用すれば、自分または顧客の画面の共 有コンテンツ上に注釈、ハイライト、説明を加えたり、あるいは特定箇所に 印をつけることができます。 顧客に注釈を加えさせることも可能です:

 Annotation Panel 	_	注釈ツール
🖨 T / - 🗆 - 🖉 - 💻 🖉 -	B	
Allow customer to annotate 🛛 🔏 Stop Ann	otation	

注釈ツール	アイコン	説明
ポインタ		共有コンテンツ上の文字列や画像を指し示すことができます。 ポイン タを使用すると、自分の名前と指定した注釈カラーで矢印が表示されま す。 赤いレーザービームを表す「レーザーポインタ」を使って共有コ ンテンツ上の文字列や画像を指し示すには、下矢印をクリックします。 このボタンをクリックするとポインタツールがオフになります。
テキスト	Т	共有コンテンツ上に文字を入力することができます。 文字の入力を完 了した後にコンテンツビューア上のテキストボックス外でマウスをク リックすると、参加者に入力した文字列が表示されます。 フォントを変更するには、[編集] メニューから [フォント] を選択して ください。 このボタンをもう一度クリックすると、テキストツールが オフになります。
直線	1	共有コンテンツ上で線や矢印を描画することができます。 下矢印をク リックすると、様々なオプションが表示されます。 このボタンをクリ ックすると、長方形ツールが閉じられます。
長方形		共有コンテンツ上に長方形や楕円形などの図形を描画することができ ます。下矢印をクリックすると、様々なオプションが表示されます。こ のボタンをもう一度クリックすると、長方形ツールが閉じられます。
ハイライト	Ø	共有コンテンツ中の文字や他の要素を強調することができます。 下矢 印をクリックすると、様々なオプションが表示されます。 このボタン をもう一度クリックすると、ハイライトツールが閉じられます。
注釈カラー		[注釈カラー] パレットを表示します。このパレットから、共有コンテン ツに記入する注釈の色を選択することができます。 もう一度このボタ ンをクリックすると、[注釈カラー] パレットが閉じられます。
消しゴム	0	共有コンテンツ上の文字や注釈を消去したり、ポインタを削除します。 特定の注釈を消す場合は、それをビューア内でクリックします。 下矢 印をクリックすると、様々なオプションが表示されます。 このボタン をクリックすると、消しゴムツールがオフになります。

共有デスクトップまたはアプリケーション上の注釈やポインタ を消去する

共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付けた場合、次のものを 消去することができます:

- すべての注釈を一度に
- 特定の注釈のみ
- ポインタ

共有デスクトップまたはアプリケーション上のすべての注釈を消去するに は:

- 1 [注釈] パネルの [消しゴム] ボタンの右にある下矢印をクリックします。
- 2 [**すべての注釈を削除**] を選択する

共有デスクトップまたはアプリケーション上の特定の注釈を消去するには:

- [チャット] パネルで、[消しゴム] ボタンをクリックします。
 マウスポインタが、消しゴムの形状に変わります。
- 2 消去する注釈をクリックします。

ポインタを消去するには:

- 1 [注釈] パネルの [消しゴム] ボタンの右にある下矢印をクリックします。
- 2 [自分のポインタ]を選択します。

消しゴムツールの使用を終了するには:

[チャット] パネルで、[**消しゴム**] ボタンをクリックします。

共有デスクトップまたはアプリケーションの注釈色を選択する

共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付ける場合、注釈の色を 選択することができます。

共有デスクトップまたはアプリケーションの注釈色を選択するには:

1 [注釈] パネルの [**注釈カラー**] ボタンの右にある下矢印をクリックしま す。

[注釈カラー] パレットが表示されます。

2 使用する色をクリックします。

デスクトップの画面を取り込む

自分または顧客が共有デスクトップまたはアプリケーションに注釈を付けた場合、すべての注釈とポインタを含むデスクトップ全体の画像を、次のいずれかの形式のファイルに保存できます。

- BMP
- GIF
- JPG、PEG

デスクトップの画面を取り込むには:

- 1 [注釈] パネルで、[**画面取り込み**] ボタンをクリックします。 [名前を付けて保存] ダイアログボックスが表示されます。
- 2 ファイルを保存する場所と形式 (.bmp、.gif、または .jpg)を選択します。
- **3 [保存]** をクリックします。

注釈モードを終了する

注釈モードから共有デスクトップまたはアプリケーションの使用またはリ モートコントロールを行うには、まず注釈モードを終了する必要があります。

注釈モードを終了するには:

以下の*いずれかの*作業を行ってください:

[注釈] パネルの右上にある [最小化] ボタンをクリックして、パネルを最小化します。

アイコントレイに [**注釈**] アイコンが表示されます。このアイコンをクリックすると、注釈モードをすぐに再開することができます。

- 次のいずれかの操作を行って、[注釈] パネルを閉じます。
 - 使用している注釈ツールをダブルクリックする
 - パネルのタイトルバーを右クリックして、[パネルを閉じる] を選択する

[注釈] パネルが閉じられます。アイコントレイに [注釈] アイコンは表示 *されません*。注釈モードを再開するには、[パネルの選択] ボタンをクリ ックし、次に [注釈] を選択してください。

7

チャットを使用する

顧客や他のサポート担当者と、チャットメッセージをやり取りすることがで きます。チャットは、電話を使わずに顧客と対話したい場合などに役立ちま す。例えば、顧客からテクニカルサポートセンターへの電話が長距離通話に なるような場合に、チャットを使用することで顧客の長距離通話料金の負担 を軽減することができます。

下記の表はチャット使用に関連したタスクについてまとめたものです。特定 のタスクに関する詳細な手順については、タスクの説明の「詳細」をクリッ クしてください。

* 7491	8	タスクの説明 -1 ■ チャットメッセージを送信する <i>詳</i>
 デャットメ Yoshihito o リモートサポー Yoshihito o どのような問題 小野寺洋子 hai, 小野寺洋子 はい、PCI2回 	ッセージ: ogisoからすべての参加者へ: ートへようこそ、小野守様 ggisoからすべての参加者へ: 踏でしょうか? Fからすべての参加者へ: Fからすべての参加者へ: Iか問題があるようです。	 細…『79ページ』 定型句を選択する 詳細 『80ページ』 チャットメッセージをファイルに 保存する 詳細…『81ページ』
送信先:	すべての参加者 送信	

チャットメッセージを送信する

自分と顧客のどちらからでも、チャットセッションを開始することができま す。 チャットメッセージを送信するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [チャット] をクリックします。
 - 表示されているアイコントレイまたはマルチセッションウィンドウ から、[チャット] アイコンをクリックします。

[チャット] パネルが表示されます。

 チャット チャットメ Yoshihito o リモートサポー Yoshihito o どのような問題 小野寺洋子 はい、PCI2何 	ッセージ: ogisoからすべての参加者へ: ートへようこそ、小野寺様 ogisoからすべての参加者へ: 置でしょうか? そからすべての参加者へ: そからすべての参加者へ: こか問題があるようです。	-	顧客や他のサポート担当者が送信 したチャットメッセージは、あなた の [チャット] パネルに表示されま す。
送信先:	すべての参加者	 ▼ 送信 	

- 2 [送信先] ドロップダウンリストから、チャットメッセージを送信するユ ーザーを選択します。セッションに参加しているすべての参加者にメッ セージを送信する場合は、[参加者全員]を選択します。
- 3 ボックスにメッセージを入力します。
- 4 [送信] をクリックします。

指定した受信者の [チャット] パネルに、チャットメッセージが表示されます。

定型句を選択する

注意: サイト管理者によりサイトの設定が完了している場合、チャットの定型句ライブラリ機能が有効になっており、顧客サポート担当者は定型文を利用することができます。

サイト管理者は、頻繁に使用される定型文を作成して割り当てることで、あ なたはサポートセッション中に使用することができます。 定型句を選択するには:

 表示されているアイコントレイまたはマルチセッションウィンドウから、 [チャット] アイコンをクリックします。

▼ チャット	₽	
🔜 チャットメッセ	-77:	
送信先:	すべての参加者 🔻	定型句のメッセージが
		チャットボックス中に
[达信元] メニュ・ す	ーから相手を選択し、チャットメッセージを入力してき信しま	表示されます。
定型句:	Greeting	

- 2 [送信先] ドロップダウンリストで、チャットメッセージを送信する相手 を選択します。
- 3 [定型句] ドロップダウンリストから、頻繁に使用する文名を選択します。
- 4 [**送信**] をクリックします。

チャットを保存する

[チャット] パネルに表示されたチャットメッセージを、テキストファイル (.txt) に保存することができます.

チャットを保存するには:

1 [チャット] パネルで、[保存] ボタンをクリックします。

<u>▼</u> 5v9ト	P

[保存] ボタン

[チャットに名前を付けて保存]ダイアログボックスが表示されます。

2 チャットファイルの保存先を選択して、[保存]をクリックします。

ビデオを使用する

ビデオを使用してサポートセッションをパーソナライズ化し、強化すること ができます:

- サポート中にあなたの姿を顧客に見てもらう
- 顧客がビデオを送信できる場合、まるで直接向きあっているかのように 会話することができます
- 議論の中心となっているオブジェクトを映し出す

セッション中の参加者は、あなたのビデオを見るためにビデオを用意する必要はありません。



ビデオを設定する

ビデオを設定するには:

ウェブカメラをコンピュータに接続します。サポートセッションを開始する と、WebEx が自動的にビデオカメラを検出します。コンピュータに USB ま たはパラレルポート経由で接続されるほとんどのウェブカメラに対応して います。ビデオの品質は使用するウェブカメラにより異なります。

WebEx は最大で 360p 解像度 (640x360) までの高画質に対応します。サイトまたはミーティングが高画質ビデオをサポートしていない場合は、標準のビデオを使用してください。

次の最小要件を満たすシステムで高品質ビデオの送受信が可能です:

ビデオモード	必要なものは
送信する	 高画質ビデオの撮影が可能なウェブカメラ WebEx はこのタイプのほとんどのウェブカメラに対応します 1 GB 以上の RAM とデュアルコアプロセッサを装備するコンピュータ 高速ネット接続
受信する	 1 GB 以上の RAM とシングルコアプロセッサを装備するコンピュータ 高速ネット接続

ビデオを送信する

ビデオを送信するには:

- 1 以下のいずれかの作業を行ってください:
 - 顧客サポート担当者ダッシュボードの [ツール] タブをクリックして、
 次に [ビデオ] をクリックします。
 - アイコントレイまたはマルチセッションウィンドウで、ビデオアイコンをクリックします。ビデオパネルが現れます。
- 2 [ビデオを開始] を選択します。

顧客サポート担当者ビデオパネル



顧客サポート担当者のビデオが小さいス クリーン上に表示されます。顧客がビデ オを送信すると、顧客のビデオが大きな スクリーン上に表示されます。

各セッションは 2 拠点ビデオに対応し ています。セッション参加者の人数に関 係なく、ビデオを送信できるのは 2 人の みです:顧客サポート担当者と最初の顧客 です。

顧客のビデオパネル



顧客がビデオを送信するには、*まず*あな たがビデオの送信を開始する必要がりま す。それから、[**ビデオを開始**] ボタンが 顧客のコンソール上に現れます。

顧客サポート担当者のビデオは大きなス クリーン上に表示されます。顧客のビデ オは小さいスクリーン上に表示されま す。

ビデオの送信を停止するには、顧客が [**ビ** デオを停止] を選択するだけです。

ビデオ出力を調整する

サポートセッションでライブビデオを送信している時に、ビデオ出力に関す る次の設定を調整することができます。

- ビデオ映像の品質
- ビデオ映像の解像度またはサイズ
- カメラが対応する明度やコントラストなどの設定

コンピュータに複数のカメラが接続されている場合は、使用するカメラを選 択することもできます。

ビデオ出力を調整するには:

1 [ビデオ] パネルで [**オプション**] をクリックします。



- 2 必要に応じてオプションを調整します。
- 3 オプションです。別のビデオカメラを選択するには、ドロップダウンリ ストの [キャプチャデバイス] から使用したいカメラを選択します。

ビデオを停止する

ビデオパネルで [ビデオを停止] を選択します。



ビデオストリーミングが終了し ます。顧客にはあなたのビデオが 表示されなくなります。

顧客がビデオを送信している場 合、あなたは顧客のビデオを引き 続き見ることができます。

ビデオの送信を再開するには:

ビデオパネルで [**ビデオを開始**] を選択します。 ビデオのストリーミングが再び開始されます。 [ビデオ] パネルを閉じるには:

パネル右上角にある最小化アイコンをクリックします。

[ビデオ] パネルが閉じられます。

注意:ビデオを最小化しても送信を停止したわけではありません。ビデオアイコンが点滅し、参加者はまだあなたのビデオを受信していることを知らせます。

フルスクリーン表示に切り替える

ビデオ表示をビデオパネルでの表示とフルスクリーン表示間で切り替える ことができます。フルスクリーン表示にすると、画面全体にビデオが表示さ れます。タイトルバーやスクロールバーは表示されません。

ビデオをフルスクリーンで表示するには:



ビデオパネル右上角にあるフルスクリ ーンアイコンを選択します。

標準表示に戻るには

スクリーン右上角にある [フルスクリーンモードから退出]を選択します。

9

ワンクリックミーティングを 設定する

目的	参照先
WebEx サービスサイトからワンクリックミ ーティングを開始する方法の概要を理解	<i>ワンクリックミーティングの設定について</i> 『89ページ 』
ワンクリックミーティング設定を指定する	<i>ウェブ上でワンクリックミーティングを設定 する</i> 『90ページ 』
ワンクリックパネルおよびワンクリックショ ートカットを含む、WebEx ワンクリックをイ ンストール	WebEx <i>生産性向上ツールをインストールす</i> る 『94ページ 』
ワンクリックミーティングを WebEx サービ スサイトから開始	<i>ワンクリックミーティングを開始する</i> 『96 ページ 』
すべてのワンクリックショートカットも含め て、WebEx ワンクリックをコンピュータから 削除する	WebEx <i>生産性向上ツールを削除する</i> 『100 ページ 』

ワンクリックミーティングの設定について

WebEx ワンクリックを使用すると、デスクトップから (デスクトップバージョン)、および WebEx サービスサイトから (ウェブバージョン)、ミーティングを簡単に開始できます。 必要に応じて、一方または両方のバージョン を設定できます:

ウェブバージョン: ワンクリックミーティングを WebEx サービスサイトから開始できます。これを実行するためにアプリケーションをダウンロードする必要はありません。 デスクトップバージョンの詳細については、『WebEx ワンクリックのユーザーガイド』を参照してください。このドキュメントは、WebEx サービスサイトの[サポート]ページで入手できます。

デスクトップバージョン: サイト管理者がこの機能および[生産性向上ツール]を有効にしている場合、この機能を使用すると、ミーティングの開始と参加およびミーティング招待状の送信を、WebEx サービスサイトにログインしたり、ウェブページを移動したりせずに行うことができます。デスクトップバージョンの詳細については、「WebEx ワンクリックのユーザーガイド』を参照してください。

ウェブ上でワンクリックミーティングを設定する

ワンクリックミーティング設定ページでは、ワンクリックミーティングのオ プションを指定できます。 いつでもワンクリックミーティング設定ページ に戻って、 ミーティングを変更できます。

指定した設定は、ワンクリックのウェブバージョンとデスクトップバージョンの両方に適用されます。

ワンクリックミーティングを設定するには:

- 1 WebEx サービスサイトにログインします。
- [マイ WebEx] [ワンクリックの設定](左側のナビゲーションバー)を クリックします。

[生産性向上ツールの設定] ページが表示されます。

このスクリーン上で、デスクトップバージョンのワンクリックとそのシ ョートカットを含む WebEx 生産性向上ツールをダウンロードすること もできます。詳細については、*WebEx 生産性向上ツールをインストール する* 『94ページ 』を参照してください。

3 [設定] をクリックします。

[ワンクリックの設定] ページが表示されます。

- 4 ページでミーティング情報と設定を指定します。
 - ワンクリック設定ページのオプションの詳細については、ワンクリック 設定ページについて『91ページ』を参照してください。
- **5** [**保存**] をクリックします。

ヒント: ワンクリックミーティングのオプションを編集したいときは、[マイ WebEx]>[生産性向上ツールの設定]をクリックして、いつでも [ワンクリックミーティン グ] ページ戻ることができます。 [設定の編集] の順にクリックします。

ワンクリックの設定ページについて

このページにアクセスする方法:

WebEx サービスサイトのナビゲーションバーから、以下の*いずれか*の作業 を行います:

- 初めてワンクリックミーティングを設定する場合は、WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[生産性向上ツールの設定](左側のナビゲーションバー) [設定]の順にクリックします。
- 既にワンクリックミーティングを設定している場合は、WebEx サービス サイトで、[マイ WebEx] > [生産性向上ツールの設定] (左側のナビゲーションバー) [設定の編集] の順にクリックします。

このページでできること:

ワンクリックミーティングのオプションを設定する

ミーティングのオプション

オプション	· 機能…
サービスタイプ	ワンクリックミーティングを開始する WebEx セッションの種類 を選択します。
	このオプションは、あなたのサイトおよびユーザーアカウントで 利用できるセッションタイプだけ表示します。
ミーティングテンプレー ト	ワンクリックミーティングのオプション設定に使用するミーティ ングテンプレートを選択します。 テンプレートのドロップダウン リストの内容は以下のとおりです:
	標準テンプレート : サイト管理者がユーザーアカウント用に設定 したテンプレートです。
	自分のテンプレート: サイトのスケジューリングオプションを使って、以前スケジュールしたミーティングの設定を保存することで作成した個人用テンプレートです。
議題	ミーティングの議題を指定します。
ミーティングパスワード	ミーティングのパスワードを指定します。
パスワードの再確認	入力エラーを防ぐために、パスワードをもう一度入力します。
参加者は参加時に承認を 要求する	ミーティングに参加しようとする人がいたときに、[参加要求] ダ イアログボックスが自分の画面に表示されるように指定します。 サポートセッションでしか利用できません

サポートセッションを	[パーソナルミーティングルーム] ページにサポートセッションを
[パーソナルミーティン	表示します。 このページの URL を顧客と共有して、このページ
ク」ヘーンに表示する	から顧客をセッションに参加させることかじざます。 サポートセッションでしか利用できません

トラッキングコード

オプション	機能
トラッキングコード	組織があなたのミーティングと関連させたい部門、プロジェ クト、または他の情報を識別します。 サイト管理者の設定 により、トラッキングコードの指定は任意であったり必須に なったりします。
	あらかじめ定義したリストからトラッキングコードを選択 するようにサイト管理者が設定している場合は、 [コードの選 択] をクリックした後、表示されたリストからコードを選択 するか、または上のボックスに入力します。

音声会議

ミーティング、トレーニングセッション、およびセールスミーティングのみ

オプション	機能
使用	使用する電話会議の種類を選択します:

オプション	機能
WebEx 音声:	ミーティングで統合型音声会議を利用する場合に指定しま す。 このオプションを選択した場合、次のいずれかのオプ ションを選択してください:
	 トールフリー番号を表示する:サイトでトールフリーの 音声会議を提供する場合に選択します。トールフリーと トール番号の両方を利用できます。参加者がトールフ リーのコールイン番号を使用した場合、会社/組織側に電 話料金が課金されます。それ以外の場合は、参加者に 各自の電話料金が課金されます。
	 出席者にグローバルコールイン番号を表示します: この オプションでは、トールフリーやローカル番号などの電 話番号のリストが表示されます。海外にいる出席者はこ れらの番号をダイヤルして電話会議に参加できます。
	注意: ミーティングが開始されると、参加者は、電話会議に 参加するときに、VoIP を使用して各自のコンピュータを音 声機器として使用するか、電話を音声機器として使用するか 選択できます。
	ヒント :参加者が電話会議サービスからのコールバックを受けるためには、直通の電話回線を利用しなければなりません。ただし、直通の電話回線を持たない参加者でも、ミーティングウィンドウに表示されているコールイン番号に電話をかけることによって、電話会議に参加することができます。
パーソナル電話会議番号アカ ウント	お使いのサイトでパーソナル電話会議の機能がオンになっ ている場合に限り、Meeting Center のみで利用可能になりま す。
	自分のミーティングで使用するパーソナル電話会議番号ア カウントを選択します。[マイ WebEx] > [パーソナル電話会 議] ページ上で、自分のパーソナル電話会議番号アカウント を管理できます。
Cisco Unified MeetingPlace 音声会議	お使いのサイトで Cisco Unified MeetingPlace 音声がオン になっている場合に限り利用できます。
	このオプションを選択した場合、電話会議タイプを次から選 びます:
	 コールイン電話会議: 顧客がダイヤルして参加する場合 に選択します
	 コールバック電話会議: 顧客が電話番号を入力し、電話 会議サービスからコールバックを受け取る場合に選択 します。
	参加者が電話会議サービスからのコールバックを受けるに は、直通の電話回線を利用しなければなりません。 ただし、 直通の電話回線を持たない参加者でも、ミーティングウィン ドウに表示されているコールイン番号に電話をかけること

オプション	機能
	によって、電話会議に参加することができます。
他社の電話会議サービス:	サードパーティの電話会議サービスや、PBX(構内交換機)の ような内部電話会議システムなどの、他のサービスが提供す る電話会議をミーティングに含める場合に指定します。 テキストボックスに、電話会議に参加するための手順などを 入力します。
VoIP のみを使用する	ミーティング参加者が電話の代わりに音声機能のあるコン ピュータを使ってインターネット経由で会話できる統合型 VoIP 会議のみをミーティングに含めるように指定します。
なし	ミーティングには音声会議も統合型 VoIP も含まれないこ とを指定します。

WebEx 生産性向上ツールをインストールする

サイト管理者が、あなたの WebEx 生産性向上ツールのダウンロードを許可 した場合、デスクトップ上の他のアプリケーションからワンクリックで即座 にミーティングを開始または参加できます。 例えば Microsoft Office、ウェ ブブラウザ、Microsoft Outlook、IBM Lotus Notes そしてインスタントメッセ ンジャーなどです。Microsoft Outlook または IBM Lotus Notes を使えば、 WebEx サービスサイトに行かなくても、直接ミーティングをスケジュール できます。

WebEx 生産性向上ツールをインストールする前に、お使いのコンピュータ が次のシステムの最低要件を満たしていることを確認してください:

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 または 7.0、または Firefox 3.0 以降
- Intel x86 (Pentium 400MHZ +) もしくは互換性があるプロセッサ
- JavaScript およびクッキーの有効化

WebEx 生産性向上ツールをインストールする

- 1 WebEx サービスサイトにログインします。
- [マイ WebEx]>[生産性向上ツールの設定](左側のナビゲーションバー)
 をクリックします。

[生産性向上ツールの設定] ページが表示されます。

- 3 生産性向上ツールをインストールするには: [ファイルのダウンロード]ダイアログボックスが表示されます。
- 4 インストールプログラムをコンピュータに保存します。
 - インストールファイル名の拡張子は .msi です。
- 5 インストールファイルを実行し、その手順に従います。
- 6 インストールが完了したら、WebEx アカウント情報を使用してログイン し、次に [WebEx 設定] ダイアログボックス内のワンクリックを含む生 産性向上ツール用の WebEx 設定を確認します。

注意: システム管理者は、社内のコピュータに大量インストールすることもできます。詳細については、『WebEx 生産性向上ツール大量展開ツール用 IT 管理者ガイド』 *http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf* 『*http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf*』を参照してください。

インストールが完了したら、WebEx アカウント情報を使用してログインし、 次に [WebEx 設定] ダイアログボックス内のワンクリックを含む生産性向 上ツール用の WebEx 設定を確認します。 ワンクリックパネルとショート カットの使用方法は、『WebEx ワンクリックのユーザーガイド』を参照して ください。

WebEx ワンクリックパネルのヘルプにも、ワンクリックパネルおよびショ ートカットの使用方法に関する詳細情報が記載されています。

ワンクリックを開く(0)	
ミーティングを今すぐ開始	
音声のみミーティングを開	始
ミーティングのスケジュール	を開始…
ミーティングをスケジュール。	2
ミーティングに参加	
自分のコンピュータに接続	
WebExの設定	
ヘルプ(H)	F1
webExワンクリックについて	(A)
終了♡♡	

ヒント:WebEx ワンクリックパネルの使用方法は、『WebEx ワンクリックのユーザーガイド』を参照してください。このガイドは、WebEx サービスサイトの [サポート] ページで入手できます。

ワンクリックミーティングを開始する

WebEx サービスサイトからワンクリックミーティングを開始する前に、ワ ンクリックの設定を行ってください。 ワンクリックの設定の設定の詳細に ついては、*ワンクリックミーティングをウェブ上で設定する* 『90ページ 』 を参照してください。 詳細

ワンクリックミーティングを WebEx サービスサイトから開始するには:

- 1 WebEx サービスサイトにログインします。
- [マイ WebEx]>[ワンクリックミーティングの開始]の順にクリックします。



ミーティングが開始されます。

ワンクリックミーティングを [WebEx ワンクリック] パネルを使って開始 するには:

- 1 以下の いずれか の方法で、WebEx ワンクリックパネルを開きます:
 - デスクトップの [WebEx ワンクリック] ショートカットをダブルク リックします。



- [スタート]>[プログラム]>[WebEx]>[生産性向上ツール]>[WebEx 設定] の順に移動します。
- デスクトップのタスクバーにある [WebEx ワンクリック] アイコン を右クリックします。

o o 😂 🕹 🕸 🚮 🍦 🎧 🧶 15:16 -

自動ログインを指定しなかった場合は、必要な WebEx アカウント情報 をダイアログボックスに入力し、[**ログイン**] をクリックします。 2 WebEx ワンクリックパネルで、[開始] をクリックします。

😮 Cisco	o WebExワンクリ ッ ク		
今すぐミー	ティング		
•			
	🔮 開始(S)	🏭 参加())	
	スケジュール済み	1)	
後でミー	ティング		
	🔢 スケジュール(<u>D</u>)	
	WebEx設定 Ø)編集	

注意:WebEx ワンクリックパネルの使用方法は、『*WebEx ワンクリックのユーザーガイ ド*』を参照してください。

ワンクリックショートカットを使用してワンクリックミーティングを開始 するには:

次のいずれかのショートカットをクリックします:

ショートカット

	ワンクリフクを聞く(0)	
	ミーティングを今すぐ開始	
	パーンナル電話会議を開始します	
	ミーティングのスケジュールを開始	
	ミーティングをスケジュール	
	ミーティングに参加	
	自分のコンピュータに接続	
	WebExの設定	
	へルプ(H)	F1
	WebExワンクリックについて(A)	
	終了(X)	
-		

説明

右クリックメニューのタスクバーアイコンの ショートカット:

- WebEx ワンクリックタスクバーアイコン を右クリックし、[ミーティングを今すぐ 開始]をクリックし、インスタントミーティングを開始します。
- WebEx ワンクリックタスクバーアイコン を右クリックし、それから [スケジュール 済みミーティングを開始] をクリックし、 スケジュールしていたミーティングを開 始します。あるいは、[パーソナル電話会議 ミーティングを開始] をクリックしてスケ ジュールしていたパーソナル電話会議ミ ーティングを開始します。

注意: WebEx ワンクリックタスクバーアイコ ンを右クリックして [ミーティングをスケジ ュール] し、Microsoft Outlook または Lotus Notes から WebEx ミーティングをスケジュ ールすることもできます。

詳細については、WebEx サービスサイトの

ショートカット

説明

[サポート] ページから入手できる『Outlook イ ンテグレーションのユーザーガイド』または 『Lotus Notes インテグレーションのユーザー ガイド』を参照してください。

🧿 受信トレイ - Microsoft Outlook		
: ファイル(E) 編集(E) 表示(V) 移動(G) ツ	-ND	アクシ
🖸 新規作成 🖤 🔸 🍓 🎦 🗙 過信 🕑	○注意	へ通信
● ワングリックミーティング ■ ミーティングのスケジュ	-11 W	bEx-

WebEx -
パーンナル電話会議を開始します
ミーティングのスケジュールを開始
ミーティングに参加
マイ WebEx
アカウントの設定
ミーティングテンプレート
スケジュール許可の設定
~~~ * 7
バージョン情報

**メールおよびスケジュールのショートカッ** ト:Microsoft Outlook または Lotus Notes に ある [**ワンクリックミーティング**] をクリック してワンクリックミーティングを開始します。

注意: また、Microsoft Outlook または Lotus Notes にある [ミーティングのスケジュール] をクリックして Outlook または Lotus Notes から WebEx ミーティングをスケジュールす ることもできます。

詳細については、WebEx サービスサイトの [サポート] ページから入手できる『Outlook イ ンテグレーションのユーザーガイド』または 『Lotus Notes インテグレーションのユーザー ガイド』を参照してください。

🐞 Windo	ws Mess	enger			
ファイル(F)	操作(A)	ツール(T)	ヘルプ(H)	WebEx	
状態: ▼ yoshihitoはンライン)			WebExミーティングを開		
			WebExの設定		
6	こをクリックし	してカスタマ コ	Eクスペリエンス	/ 開始ボタンを非表示	
۵ 🜏	其他連絡	人 (5/27)		バージ	3ン情報

インスタントメッセンジャーのショートカッ ト:Skype、AOL Instant Messenger、Lotus Sametime、Windows Messenger、Google Talk、 または Yahoo Messenger などのインスタン トメッセンジャーの [WebEx] > [WebEx ミー ティングの開始] をクリックしてワンクリッ クミーティングを開始します。 詳細について は、『IM インテグレーションのユーザーガイ ド』を参照してください。このガイドは、ウェ ブサイトの [サポート] ページで入手できま す。

ミーティング、セールスミーティング、トレー ニングセッション、およびサポートセッション
ショートカット

<mark>説明</mark> でのみ有効です。

#### 💊 ブラウザを共有 WebEx・

#### WebEx*

ミーティングを今すぐ開始 バーンナル電話会議を開始します スケジュール済みセツションを開始

ミーティングをスケジコール... ミーティングに参加...

WebExの設定

ヘルプ

WebEx生産性向上シールについて



**ウェブブラウザショートカット**: このアイコ ンをクリックしてミーティングを開始します。

注意前に Internet Explorer ツールバーをカス タマイズしている場合、ショートカットボタン はツールバーに自動的には表示されません。 その代わり、Internet Explorer の利用可能なツ ールバーボタンのリストに追加されます。 こ の場合、Internet Explorer の[ユーザー設定] オプションを使ってボタンをツールバーに追 加してください。 このオプションを使用する には、[表示] メニューの[ツールバー] から、 [ユーザー設定] を選択します。

ミーティング、セールスミーティング、トレー ニングセッション、およびサポートセッション でのみ有効です。

Microsoft Office ショートカット:Microsoft Word、Microsoft Excel、または Microsoft PowerPoint で、[ドキュメントとして共有ま たはアプリケーションとして共有] を選択し ます。 このコマンドによりミーティングが開 始され、現在使用しているアプリケーションが 自動的に共有されます。これにはそのアプリケ ーションですでに開いているファイルも含ま れます。 ミーティング中にアプリケーション で作業できます。

ミーティング、セールスミーティング、トレー ニングセッション、およびサポートセッション でのみ有効です。

ショートカット		説明
Scan for Viruses プログラムから開く(H)         WebExミーティングで共有         Add to archive         Compress to "export_JP_translatedjs.rar"         E-mail with Yahoo!         送る(N)         切り取り(T)         コピー(C)         ジョートカットの作成(S)         削除(D)         名前の変更(M)         プロパティ(R)	アブリケーション	右クリックメニューショートカット:お使い のコンピュータでアプリケーションやドキュ メントファイルのアイコンを右クリックし、 [WebEx ミーティングで共有] > [アプリケー ション] にカーソルを移動します。このコマ ンドによりミーティングが開始され、アプリケ ーションが自動的に共有されます。これにはそ のアプリケーションですでに開いているファ イルも含まれます。 ミーティング中にアプリ ケーションで作業できます。 ミーティング、セールスミーティング、トレー ニングセッション、およびサポートセッション でのみ有効です。
ンヨーアルファルのT FDX (S) 削除(D) 名前の変更(M) プロパティ(R)		ケーションで作業できます。 ミーティング、セールスミーティング、トレー ニングセッション、およびサポートセッション でのみ有効です。

#### ヒント:

- ワンクリックミーティングを開始すると、非公開ミーティングとして指定していない かぎり、[パーソナルミーティングルーム] ページにそのミーティングが表示されま す。他の出席者にこのページの URL を知らせれば、出席者はこのページのミーテ ィングへのリンクをクリックするだけで、簡単にミーティングに参加することができ ます。
- WebEx 設定ダイアログボックスで利用できるショートカットを管理することができます。
- WebEx ワンクリックショートカットの使用方法は、『WebEx ワンクリックのユーザ ーガイド』を参照してください。

# WebEx 生産性向上ツールを削除する

WebEx 生産性向上ツールはいつでもアンインストールすることができます。 WebEx 生産性向上ツールをアンインストールすると、WebEx[ワンクリック] パネルおよび[ワンクリック]ショートカットを含めた生産性向上ツールが全 てコンピュータから削除されます。

WebEx 生産性向上ツールをアンインストールするには:

- [スタート]>[プログラム]>[WebEx]>[生産性向上ツール]>[アンイン ストール]の順にクリックします。
- 2 [はい]をクリックして、アンインストールする WebEx 生産性向上ツー ルを確認します。

[コントロールパネル] を使用して WebEx 生産性向上ツールをアンインストールするには:

1 [スタート]>[設定]>[コントロールパネル]をクリックします。

- 2 [プログラムの追加と削除]をダブルクリックします。
- 3 [WebEx 生産性向上ツール] をクリックします。
- 4 [削除]をクリックします。
- 5 [はい] をクリックして、アンインストールする WebEx 生産性向上ツー ルを確認します。

**注意:**[生産性向上ツールのアンインストール] は、お使いのコンピュータからすべての生産性向上ツールおよびショートカットを削除します。いくつかの生産性向上ツールを残しその他を無効にする場合は、[WebEx 設定] ダイアログボックスのオプションを編集します。

# 

# マイ WebEx を使用する

目的	<b>参照先</b>
WebACD の概要を理解する	マイ WebEx について 『104ページ 』
ウェブサイトのユーザーアカウントを設定す る	<i>ユーザーアカウントを取得する</i> 『105ペー ジ 』
マイ WebEx にログインまたはログアウト	WebEx サービスサイトにログインまたはロ グアウトする 『106ページ 』
ミーティングー覧を使用	<i>ミーティングー覧を使用する</i> 『106ページ 』
ワンクリックミーティングの開始、デスクト ップアプリケーションからのインスタントミ ーティングの開始、Microsoft Outlook もしく は IBM Lotus Notes からミーティングのス ケジュールが可能な、WebEx 生産性向上ツー ルをインストールする	<i>WebEx 生産性向上ツールをインストールす</i> る 『94ページ 』
ワンクリックミーティングを設定する	<i>ワンクリックミーティングを設定する</i> 『89 ページ 』
[パーソナルミーティングルーム] ページのオ プションを表示または設定	[パーソナルミーティングルーム] ページを管 理する 『114ページ 』
Access Anywhere を使ってリモートコンピ ュータの設定またはアクセスを行う	Access Anywhere <i>を使用する(マイコンピュ</i> ータ)『118ページ 』
個人用ファイル記憶域でファイルを追加、編 集、または削除する	<i>個人用フォルダ内のファイルを管理する</i> 『119ページ 』
オンラインアドレス帳の連絡先についての情 報を追加、編集または削除する	連絡先情報を管理する 『136ページ 』
個人情報や初期設定など、ユーザープロフィ ールの情報や設定を変更する	<i>ユーザープロファイルを管理する</i> 『151ペー ジ 』

オンラインセッションに関するレポートを生*レポートを生成する* 『157ページ 』 成する

# マイ WebEx について

マイ WebEx は、ウェブサイト内の領域です。自分のユーザーアカウントや 生産性向上機能にアクセスできます。 利用できる機能は次のとおりです。 ただし、サイトやユーザーアカウントの設定によって、利用できないものも あります。

- マイミーティング:自分が主催、参加するすべてのオンラインセッションが一覧で表示されます。ミーティングを日単位、週単位、または月単位で表示したり、すべてのミーティングを表示したりすることができます。
- 生産性向上ツールの設定:オプション機能。お使いのデスクトップ上にあるアプリケーションから開始できるインスタントまたはスケジュール済みミーティングのオプションを設定できます。WebEx 生産性向上ツールをインストールすると、ミーティング、セールスミーティング、トレーニングセッション、およびサポートセッションを[ワンクリック]またはデスクトップ上のMicrosoft Office、IBM Lotus Notes、インスタントメッセンジャーなどのアプリケーションから開始または参加できます。さらにMicrosoft Office または IBM Lotus Notes から WebEx サービスサイトに移動することなく、ミーティング、セールスミーティング、イベント、およびトレーニングセッションをスケジュールできます。
- パーソナルミーティングルーム:オプション機能。 WebEx サービスサイト上に用意された個人用のページです。このページの訪問者は、ページの所有者が主催するミーティングの一覧を参照したり、進行中のミーティングに参加したりすることができます。 また、訪問者は、共有設定されたファイルにアクセスしてダウンロードすることもできます。
- Access Anywhere: オプション機能。 世界中の任意の場所から、リモート コンピュータにアクセス、コントロールすることができます。 Access Anywhere の詳細については、『Access Anywhere はじめに』を参照して ください。このガイドは、WebEx サービスサイトで参照できます。
- マイファイル: WebEx サービスサイトの個人用フォルダにファイルを保存することができます。ここには、インターネットに接続できる任意の コンピュータからアクセスすることができます。また、特定のファイル を [パーソナルミーティングルーム] ページからアクセスできるように して、ページへの訪問者に利用させることができます。
- アドレス帳: 個人連絡先についての情報を WebEx サービスサイトで管理できます。アドレス帳を使うと、ミーティングの出席者を招待する時に簡単に連絡先の相手にアクセスすることができます。

- ユーザープロファイル: ユーザー名、パスワード、および連絡先情報などのアカウント情報を管理できます。また、別のユーザーを代理人に指定して、ミーティングのスケジュールや [パーソナルミーティングルーム]ページのオプション設定、スケジューリングテンプレートの管理を行わせることもできます。
- ウェブサイトの設定: サイトにアクセスした時に最初に表示される WebEx サービスサイトのページをホームページに指定することができ ます。あなたのサイトが複数の言語に対応している場合は、表示する言 語や地域設定を選択することもできます。
- 使用概況レポート:オプションの機能です。主催したミーティングに関する情報を得ることができます。Access Anywhereオプションを使用している場合、自分がリモートアクセスを行ったコンピュータに関する情報を取得することもできます。

# ユーザーアカウントを取得する

ユーザーアカウントを取得すると、マイ WebEx の各種機能を使用したり、 ウェブ上でミーティングを主催することができます。

ユーザーアカウントは、次のいずれかの方法で取得することができます:

- WebEx サービスサイトのサイト管理者に、ユーザーアカウントの作成を 依頼する。この場合、サイトでアカウントのサインアップを行う必要は ありません。すぐにミーティングを始めることができます。
- サイト管理者によってセルフ登録機能をが有効な場合に、必要なときに WebEx サービスサイトのアカウントをサインアップできます。

セルフ登録機能を使ってユーザーアカウントを取得するには:

- 1 WebEx サービスサイトに移動します。
- 2 ナビゲーションバーで、[設定]>[新規アカウント]の順にクリックします。

[サインアップ] ページが表示されます。

- 3 必要な情報を入力します。
- 4 [今すぐサインアップ] をクリックします。

ユーザーアカウントのサインアップが行われたことを確認するメールメ ッセージが届きます。

サイト管理者により新規ユーザーアカウントが承認されたら、ユーザー 名とパスワードを知らせるメールメッセージが届きます。

注意: ユーザーアカウントを取得したら、ユーザープロファイルを編集してパスワードを

変更したり、他の個人情報を入力したりすることができます。また、既定のホームページやタイムゾーンなど、サイトの基本設定を指定することもできます。詳細については、 ユーザープロファイルを管理する 『151ページ』を参照ください。

# WebEx サービスサイトにログインまたはログアウ トする

オンラインミーティングや自分のユーザーアカウントを管理するには、 WebEx サービスサイトにログインする必要があります。 まだユーザーアカ ウントをお持ちでない場合は、ユーザーアカウントを取得する 『105ペー ジ 』をご覧ください。

WebEx サービスサイトにログインします。

- 1 WebEx サービスサイトに移動します。
- 2 ページの右上にある、[**ログイン**] をクリックします。

ログインページが表示されます。

3 ユーザー名とパスワードを入力します。

パスワードでは大文字と小文字が区別されるため、ユーザープロファイ ルに指定されている通りに正しく入力する必要があります。

4 [**ログイン**] をクリックします。

**ヒント:** ユーザー名やパスワードを忘れた場合は、[**パスワードをお忘れですか**?] をクリックします。メールアドレスを入力し、確認の文字を入力したら、[送信] をクリックします。 ユーザー名とパスワードを通知するメールが届きます。

WebEx サービスサイトからログアウトします。

ページの右上にある、[**ログアウト**]をクリックします。

# ミーティング一覧を使用する

目的	<b>参照先</b>
ミーティング一覧の概要を理解する	ミーティング一覧について
ミーティング一覧を表示する	ミーティング一覧を開く 『107ページ 』
ミーティング一覧を管理する	スケジュール済みミーティングー覧を管理す る

# ミーティング一覧について

WebEx サービスサイトにある [マイミーティング] ページには、以下の項目 があります:

- 現在担当しているすべてのサポートセッション。
- ワンクリックミーティングの開始のオプション(Event Center では利用できません。)
- あなたがスケジュールしたパーソナル電話会議ミーティング (サイトと アカウントでパーソナル電話会議機能が有効になっている場合)。

**ヒント**:[マイ WebEx ミーティング] ページを、WebEx サービスサイトにログインした時に表示されるホームページにすることができます。詳細については、ユーザープロファイルを管理する 『151ページ 』を参照ください。

# ミーティング一覧を開く

Support Center ウェブサイト上の [マイミーティング] ページで表示されるミ ーティングー覧で、現在運営しているあらゆるサポートセッションが表示さ れます。

ミーティング一覧を開くには:

Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。

[マイミーティング] リストがあなたのアクティブなサポートセッションを 表示します。

**ヒント:**[マイ WebEx ミーティング] ページを、WebEx サービスサイトにログインした 時に表示されるホームページにすることができます。詳細については、ユーザープロフ アイルを管理する 『151ページ 』を参照ください。

# スケジュール済みミーティング一覧を管理する

サポートセッションを開始すると、ミーティング一覧が表示されます。 詳細については、*ミーティング一覧を開く* 『107ページ 』を参照してください。

サポートセッションは、そのセッションを終了するまでミーティング一覧に 表示され続けます。

マイ WebEx ミーティングページのオプションに関する詳細については、マ イ WebEx ミーティングページについて『108ページ』を参照してください。

# マイ WebEx ミーティングページについて

このタブへのアクセス方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]タブをクリックします。

#### ここでできること

これらの機能にアクセスします。

- パーソナルミーティングルームへのリンク
- 指定した日、週、または月に自分が主催している、または招待されているミーティングの一覧
- 主催している、または招待されているすべてのミーティングの一覧
- ワンクリックミーティングを開始するためのリンク

#### このページのオプション

オプション	機能
[自分のパーソナルミーテ ィングルーム] に移動する	[パーソナルミーティングルーム] ページに移動します。 [パーソナルミーティングルーム] ページには、自分がスケジュ ールしたミーティングおよび自分が主催していて現在進行中の ミーティングの一覧が表示されます。 このパーソナル URL を知らせたユーザーは、このページから、 こちらが主催している任意のミーティングに参加することがで きます。また、共有を設定したフォルダのファイルをダウンロ ードすることもできます。
ワンクリックミーティング を開始する	<b>[ワンクリックの設定]</b> で指定した設定に基づいて、ワンクリッ クミーティングを開始します。詳細については、 <i>ワンクリック</i> <i>ミーティングを設定する</i> 『89ページ 』を参照ください。
日単位	指定した日のすべてのミーティングの一覧を表示します。詳細 については、 <i>マイ WebExミーティングについてをご覧くださ</i> <i>い。 日タブ</i> 『109ページ 』
週単位	指定した週のすべてのミーティング一覧を表示します。詳細に

	ついては、マイ WebEx ミーティングについてをご覧ください。 [週] タブ『110ページ 』。
月単位	指定した月のすべてのミーティング一覧を表示します。詳細に ついては、 <i>マイ WebEx ミーティングについてをご覧ください。 [今月] タブ</i> 『112ページ 』
すべてのミーティング	すべてのミーティングの一覧を表示します。あるいは、日付、 主催者、議題、または協議事項に含まれる言葉でミーティング を検索します。詳細については、 <i>マイ WebEx ミーティングの</i> <i>すべてのミーティングタブについてをご覧ください。</i> 『113ペ ージ 』
更新	ミーティング一覧の情報を更新します。

# マイ WebEx ミーティングページ - 日単位タブについて

このタブへのアクセス方法

WebEx サービスサイト[マイ WebEx]>[マイミーティング]>[日単位]タブ をクリックします。

オプション	説明
<b>S</b>	[ <b>更新]</b> アイコンをクリックすると、その月の最新のミーティン グの一覧が表示されます。
[言語] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト の言語設定を選択できます。
[タイムゾーン] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト のタイムゾーン設定を選択できます。
日付	日単位の ミーティング 一覧の日付です。既定では現在の日付 となります。
•	[前日] アイコンをクリックすると、前の日の ミーティング の 一覧が表示されます。
•	<b>[翌日]</b> アイコンをクリックすると、次の日の ミーティング の 一覧が表示されます。
主催するミーティング	開催中のすべてのオンラインミーティングまたはパーソナル 電話会議ミーティングの一覧を表示します。
招待されたミーティング	招待されているすべてのミーティングまたはパーソナル電話

過去のミーティングを表示	終了したミーティングをミーティングの一覧に含めるよう選 択します。
•	<b>[昇順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の昇順にソートされます。
	<b>[降順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の降順にソートされます。
時刻	スケジュールされた各ミーティングの開始時刻です。ミーティ ングを選択するには、ミーティングの開始時間の横にあるボッ クスをクリックします。[時間]列見出しの隣のボックスをクリ ックすると、一覧のすべてのミーティングが選択または選択解 除されます。
議題	開催しているミーティングの議題です。 議題名をクリックす ると、ミーティングに関する情報を取得できます。
タイプ	自分が主催するオンラインミーティングの種類を示します。利 用できるミーティングのタイプは、WebEx サービスサイトの 設定によって異なります。
6	ライブのミーティングが行われていることを示します。

会議ミーティングの一覧を表示します。

# マイ WebEx ミーティングページ - 週単位タブについて

#### このタブへのアクセス方法

WebEx サービスサイト [マイ WebEx]>[マイミーティング]>[月単位] タ ブをクリックします。

オプション	説明
<b>S</b>	[ <b>更新]</b> アイコンをクリックすると、その月の最新のミーティン グの一覧が表示されます。
[言語] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト の言語設定を選択できます。
[タイムゾーン] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト のタイムゾーン設定を選択できます。
週リンク	週間ミーティングの一覧の開始日と終了日です。

4	【 <b>前週</b> 】アイコンをクリックすると、前の週のミーティンク一覧 が表示されます。
	<b>[翌週]</b> アイコンをクリックすると、次の週のミーティング一覧 が表示されます。
<b></b>	<b>[カレンダー]</b> アイコンをクリックすると、今月の [カレンダー] ウィンドウが開きます。任意の日付をクリックすると、その日 のスケジュールが日単位ビューで表示されます。
主催するミーティング	開催中のすべてのオンラインミーティングまたはパーソナル 電話会議ミーティングの一覧を表示します。
招待されたミーティング	招待されているすべてのミーティングまたはパーソナル電話 会議ミーティングの一覧を表示します。
過去のミーティングを表示	終了したミーティングをミーティングの一覧に含めるよう選 択します。
日単位リンク <u>金</u>	[日単位] ビューが開き、指定日にスケジュール済み ミーティ ング が表示されます。
•	<b>[昇順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の昇順にソートされます。
	[ <b>降順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の降順にソートされます。
×	日単位リンクの横に、[ <b>展開]</b> ボタンが表示されます。このボタ ンをクリックすると、当該日の ミーティング の一覧が表示さ れます。
•	日単位リンクの横に、 <b>[折りたたむ]</b> ボタンが表示されます。こ のボタンをクリックすると、その日のミーティングの一覧が折 りたたまれて非表示になります。
時刻	スケジュールされた各ミーティングの開始時刻です。ミーティ ングを選択するには、ミーティングの開始時間の横にあるボッ クスをクリックします。[時間]列見出しの隣のボックスをクリ ックすると、一覧のすべてのミーティングが選択または選択解 除されます。
議題	開催しているミーティングの議題です。 議題名をクリックす ると、ミーティングに関する情報を取得できます。
タイプ	自分が主催するオンラインミーティングの種類を示します。利 用できるミーティングのタイプは、WebEx サービスサイトの 設定によって異なります。
6	ライブのミーティングが行われていることを示します。

# マイ WebEx ミーティングページ - 月単位タブについて

#### このタブへのアクセス方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイミーティング]>[週単位] タブをクリックします。

オプション	説明
<b>S</b>	[ <b>更新]</b> アイコンをクリックすると、その月の最新のミーティン グの一覧が表示されます。
[言語] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト の言語設定を選択できます。
[タイムゾーン] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト のタイムゾーン設定を選択できます。
月単位	月間ミーティングカレンダーの月既定では現在の月になりま す。
•	<b>[前月]</b> アイコンをクリックすると、前の月のミーティングの一 覧が表示されます。
	<b>[翌月]</b> アイコンをクリックすると、次の月のミーティングの一 覧が表示されます。
•	<b>[カレンダー]</b> アイコンをクリックすると、今月の [カレンダー] ウィンドウが開きます。任意の日付をクリックすると、その日 のスケジュールが日単位ビューで表示されます。
週番号リンク <u>週 50</u>	[週単位] ビューが開き、指定週にスケジュール済みミーティン グが表示されます。
日単位リンク  ᠍	[日単位] ビューが開き、指定日にスケジュール済み ミーティ ング が表示されます。
主催するミーティング	開催中のすべてのオンラインミーティングまたはパーソナル 電話会議ミーティングの一覧を表示します。
招待されたミーティング	招待されているすべてのミーティングまたはパーソナル電話 会議ミーティングの一覧を表示します。
過去のミーティングを表示	終了したミーティングをミーティングの一覧に含めるよう選 択します。

議題	開催しているミーティングの議題です。 議題名をクリックす ると、ミーティングに関する情報を取得できます。
6	ライブのミーティングが行われていることを示します。

# マイ WebEx ミーティング - すべてのミーティングタブについ て

#### このタブへのアクセス方法

WebEx サービス Web っサイトで、[マイ WebEx]>[マイミーティング]> [すべてのミーティング] タブをクリックします。

オプション	説明
<b>S</b>	[ <b>更新]</b> アイコンをクリックすると、その月の最新のミーティン グの一覧が表示されます。
[言語] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト の言語設定を選択できます。
[タイムゾーン] リンク	クリックすると [設定] ページが開き、WebEx サービスサイト のタイムゾーン設定を選択できます。
日付	日単位の ミーティング 一覧の日付です。既定では現在の日付 となります。
•	[前日] アイコンをクリックすると、前の日の ミーティング の 一覧が表示されます。
•	<b>[翌日]</b> アイコンをクリックすると、次の日の ミーティング の 一覧が表示されます。
日付、主催者、議題、または 協議事項に含まれる言葉で ミーティングを検索します。	ミーティングを検索する日付の範囲を入力または選択したり、 主催者名、議題、協議事項で検索するテキストを入力したりで きます。検索を開始するには、 <b>[検索]</b> をクリックします。
0	<b>[カレンダー]</b> アイコンをクリックすると、[カレンダー] ウィン ドウが開きます。任意の日付をクリックし、検索条件の一部と して選択します。
主催するミーティング	開催中のすべてのオンラインミーティングまたはパーソナル 電話会議ミーティングの一覧を表示します。
招待されたミーティング	招待されているすべてのミーティングまたはパーソナル電話

過去のミーティングを表示	終了したミーティングをミーティングの一覧に含めるよう選 択します。
•	<b>[昇順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の昇順にソートされます。
	[ <b>降順ソート]</b> インジケータは列見出しの横に表示され、ミーテ ィングが列の降順にソートされます。
時刻	スケジュールされた各ミーティングの開始時刻です。ミーティ ングを選択するには、ミーティングの開始時間の横にあるボッ クスをクリックします。[時間]列見出しの隣のボックスをクリ ックすると、一覧のすべてのミーティングが選択または選択解 除されます。
議題	開催しているミーティングの議題です。 議題名をクリックす ると、ミーティングに関する情報を取得できます。
タイプ	自分が主催するオンラインミーティングの種類を示します。利 用できるミーティングのタイプは、WebEx サービスサイトの 設定によって異なります。
6	ライブのミーティングが行われていることを示します。

会議ミーティングの一覧を表示します。

# パーソナルミーティングルームページを管理する

日始	<b>会</b> 四
日的	∕ ◎ 照 元 …
[パーソナルミーティングルーム] ページの概	パーソナルミーティングルームについて
要を理解する	『114ページ 』
[パーソナルミーティングルーム] ページにア	<i>パーソナルミーティングルームを表示する</i>
クセスする	『115ペー <b>ジ</b> 』
[パーソナルミーティングルーム] ページに画	パーソナルミーティングルームのオプション
像や文字列を追加する	を設定する 『116ページ 』
[パーソナルミーティングルーム] ページでフ	パーソナルミーティングルームでファイルを
ァイルを共有する	共有する 『117ページ 』

# パーソナルミーティングルームページについて

ユーザーアカウントには、WebEx サービスサイト上に [パーソナルミーティ ングルーム] ページが用意されています。このページを訪れたユーザーは次 のことができます:

- 自分が主催するスケジュール済みあるいは進行中のオンラインのミーティングの一覧が表示されます。
- 進行中のミーティングに参加します。
- 個人用フォルダを表示して、フォルダの設定に応じてファイルをフォル ダにアップロードまたはダウンロードする。

画像や文字列を追加して、[パーソナルミーティングルーム] ページをカスタ マイズすることができます。

[パーソナルミーティングルーム] ページにアクセスできるように、各ユーザ ーに URL を通知する必要があります。詳細については、パーソナルミーテ ィングルームを表示する 『115ページ 』を参照してください。

**ヒント:** 名刺やメールの署名などに、パーソナルミーティングルームの URL を付記します。

### パーソナルミーティングルームページを表示する

[パーソナルミーティングルーム] ページのリンクを指定すれば、いつでもペ ージを表示することができます。[パーソナルミーティングルーム] ページの リンクは、以下の場所に表示されています。

- [マイ WebEx ミーティング] ページ
- [マイ WebEx プロファイル] ページ

[パーソナルミーティングルーム] ページを表示するには:

Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。

[マイ WebEx ミーティング] ページが表示されます。

2 自分のパーソナルミーティングルームへ移動のリンクをクリックします。

代わりに、マイ WebEx でマイプロファイル をクリックして、パーソナ ルミーティングルーム セクションの パーソナルミーティングルームの URL リンクをクリックする方法もあります。

[パーソナルミーティングルーム] ページが表示されます。[パーソナルミ ーティングルーム] ページの例を次に示します。



**ヒント:** 名刺やメールの署名などに、パーソナルミーティングルームの URL を付記します。

# パーソナルミーティングルームページのオプションを設定する

[パーソナルミーティングルーム]ページには、以下の項目を追加できます。

- 画像(例えば、自分自身や自社製品の写真を追加できます)。
- 独自のバナー画像 (ユーザーアカウントに「ブランド」オプションが設定 されている場合、[パーソナルミーティングルーム] ページのヘッダー領 域に追加できます)。例えば、自社のロゴを追加することが可能です。
- ウェルカムメッセージ。例えば、挨拶、オンラインセッションの参加方法、自己紹介、商品紹介、および企業紹介などのメッセージを追加することができます。

追加した画像や文字列は、いつでも変更したり削除したりすることができま す。

画像を [パーソナルミーティングルーム] ページに追加するには:

- ログインしていない場合は、ウェブサイトにログインします。詳細については、WebEx サービスからログインおよびログアウトする 『106ページ』を参照してください。
- 2 ページの上部にあるナビゲーションバーから、[マイ WebEx] をクリック してください。
- 3 [マイプロファイル] をクリックします。

[マイ WebEx プロファイル] ページが表示されます。

- 4 [パーソナルミーティングルーム]から、ページのオプションを指定します。
- 5 [マイ WebEx プロファイル] ページの下部にある、[更新] をクリックし ます。

6 [パーソナルミーティングルーム] ページの詳細については、*パーソナル ミーティングルームページについて*『114ページ』を参照してください。

# パーソナルミーティングルームページ上でファイルを共有する

[マイ WebEx ファイル] のフォルダページにあるフォルダを共有すること で:あなたの [パーソナルミーティングルーム] ページにある [ファイル] タ ブに表示されます。共有する任意のフォルダに対して、ユーザーがファイル のダウンロードやアップロードができるかどうかを指定できます。

[パーソナルミーティングルーム] ページの詳細については、*パーソナルミー ティングルームページについて* 『114ページ 』を参照してください。

[パーソナルミーティングルーム] ページでファイルを共有するには:

- [マイ WebEx ファイル]ページを開きます。詳細については、個人用フ オルダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してくだ さい。
- 2 [**名前**] から、ファイルを共有するフォルダを探します。
- 3 目的のファイルまたはフォルダが存在するフォルダが閉じられている場合は、そのフォルダをクリックして開きます。
- 4 ファイルを共有するフォルダの [プロパティ] アイコンをクリックします。

[フォルダプロパティの編集] ウィンドウが表示されます。

名前:	ルートフォルダ		
UT SA:	Root Folder	20 22	
サイズ: 共有:	0 KB このフォルダ中のすべての ⊙ このフォルダを共有しな	ーーーー ファイルに変更が連用されることに注 ない	増してください。
	○ このフォルダを共有す?	5 全員	2
	共有: ルートフォルダ		
	0.0052		
	(ダウンロードのみ	、ファイル名は表示される)	
	<ul> <li>書き込み</li> </ul>		
	(アップロードのみ、	、ファイル名は表示されない)	
	○ 読み込み/書き込み	み可能	
	(ダウンロードとアク	ップロード、ファイル名は表示される)	
	ファイルの上書きる	を許可	
	🕑 🔒 パスワード保護	<b>ほされています</b>	
	パスワード		
	<b>正</b> 动[2]		
	1110000		
			通用 キャンセル

- 5 フォルダの共有オプションを指定します。
- **6** [**更新**] をクリックします。

共有オプションの詳細については、フォルダプロパティの編集ページについ て 『128ページ 』を参照してください。

# Access Anywhere を使用する (マイコンピュータ)

Access Anywhere を使ったリモートコンピュータの設定やアクセスを行う方 法の詳細については、『WebEx Access Anywhere はじめに』を参照してくだ さい。 このガイドは、WebEx サービスサイトの [サポート] ページで利用 できます。

# マイコンピュータページについて

#### このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx ファイル]>[マイコンピュータ] をクリックします。

#### ここでの操作

Access Anywhere を使ってリモートコンピュータを設定し、アクセスする。

#### このページのオプション

リンクまたはオプション	説明
コンピュータ	リモートコンピュータに指定した名前
状況	<ul> <li>リモートコンピュータの状態:</li> <li>利用可能: このコンピュータへのリモートアクセスが可能です。</li> <li>オフライン: このコンピュータはオフラインのためリモートアクセスできません。 このコンピュータはオフラインのためリモートアクセスできません。</li> </ul>
アプリケーション	アクセスが許可されたリモートコンピュータ上のアプリケー ションは、設定中の指定により異なります。 <b>デスクトップ</b> を アクセス対象として設定することも可能です。また、アプリ ケーション名を指定することも可能です。
状況	コンピュータへのアクセスが可能な場合、 <b>[接続]</b> リンクをク リックしてリモートコンピュータに接続します。
削除	リモートコンピュータの一覧から選択したコンピュータを削 除します。
コンビュータを設定	現在お使いのコンピュータに Access Anywhere を設定する には、リモートコンピュータの一覧にそれを加えます。
マニュアルインストーラのダ ウンロード	Access Anywhere ソフトウェアの手動インストーラをダウン ロードします。

# 個人用フォルダ中のファイルを管理する

目的	<b>参照先</b>
個人用のファイル記憶域の概要を理解する	<i>個人用フォルダ内のファイルの管理について</i> 『120ページ 』
個人用のファイル記憶域を表示する	個人用フォルダ、ドキュメント、ファイルを 表示する 『121ページ 』
フォルダを新規作成してファイルを整理する	<i>個人用フォルダに新規フォルダを追加する</i> 『121ページ 』
個人用フォルダにファイルをアップロードす る	<i>個人用フォルダにファイルをアップロードす る</i> 『122ページ 』
ファイルやフォルダ全体を別のフォルダに移	個人用フォルダ内のファイルやフォルダを移

目的	<b>参照先</b>
動またはコピーする	動またはコピーする 『123ページ 』
名前や説明など、ファイルやフォルダに関す	個人用フォルダ内のファイルやフォルダの情
る情報を変更する	報を編集する 『123ページ 』
個人用のファイル記憶域中のファイルやフォ	個人用フォルダ内のファイルまたはフォルダ
ルダを検索する	を検索する 『125ページ 』
個人用のファイル記憶域中のファイルをコン	<i>個人用フォルダ中のファイルをダウンロード</i>
ピュータにダウンロードする	する 『125ページ 』
他のユーザーがアクセスできるように、個人 用フォルダ内のファイルをパーソナルミーテ ィングルームで共有 (公開) する	パーソナルミーティングルームページ上でフ ァイルを共有する 『117ページ 』
個人用フォルダからファイルやフォルダを削	個人用フォルダ中のファイルまたはフォルダ
除する	を削除する 『125ページ 』

# 個人用フォルダ中のファイルの管理について

ユーザーアカウントには、ウェブサイト上にファイルを保存するための個人 用の記憶域が用意されています。

個人用の記憶域では次のことを実行できます:

- フォルダを新しく作成してファイルを整理する。
- 個人用フォルダ内のファイルやフォルダに関する情報を編集する。
- ファイルやフォルダを別のフォルダに移動する。
- フォルダを共有して [パーソナルミーティングルーム] ページに表示する。

#### ヒント:

- 外出時にこの記憶域を使って重要な情報にアクセスすることができます。例えば、 あなたが出張中でしかもオンラインセッション中にファイルを共有したい場合、その ファイルを個人用フォルダから現在使っているコンピュータ上にダウンロードして、 そのファイルを出席者と共有することができます。
- フォルダを共有する場合、[パーソナルミーティングルーム]ページの訪問者は、そのフォルダでファイルのアップロードやダウンロードを行うことができます。このように、個人用フォルダを使って、共有するファイルやドキュメントをセッション中にやり取りしたり、録画したミーティングを保管することができます。[パーソナルミーティングルーム]の詳細については、パーソナルミーティングルームについて『114ページ』を参照してください。

# 個人用フォルダ、ドキュメント、ファイルを表示する

WebEx サービスサイトにファイルを保存する、または保存したファイルに アクセスするには、自分の個人用フォルダを開く必要があります。

個人用フォルダを開くには:

- 1 WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。
- 2 [**マイファイル**] をクリックします。

[マイ WebEx ファイル] ページに、自分の個人用フォルダとファイルが 表示されます。 WebEx サービスサイトの設定により、異なるカテゴリ のフォルダをファイルが表示され、見出しのリンクをクリックして各カ テゴリを見ることができます。

- マイドキュメント
- マイ録画
- マイイベント録画 (Event Center でのみ利用可能)
- マイトレーニング録画(Training Center でのみ利用可能)

マイ WebEx ファイル			ようこそ Yoshihito ogiso さ	
7184×321 718	8			5?
ドキショントき放業する	秋素		容量: 300 MB	使用量:0 KB
名前	DY Set	サイズ	アクション	共有
ロルートフォルダ	Root Folder	26 KB	🕑 🖻 🗂	R/W 🔒
export JP untra	translation	14 KB	۵ ک	
Tru txt	テスト	12 KB	۵ ک	
	🐣 パスワードが出来	R: 読み込み専用 v	V:書き込み専用 R/W:	致み込み/書き込み可能

[マイ WebEx ファイル] ページに関する詳細については、*マイ WebEx ファ* イル > マイドキュメント 『126ページ 』および*マイ WebEx ファイルにつ いて* > マイ録画 『135ページ 』をご覧ください。

# 個人用フォルダに新規フォルダを追加する

WebEx サービスサイトでファイルを整理するために、個人用のファイル記 憶域にフォルダを作成することができます。 新規フォルダを作成するには:

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。 詳細については、個人用フォル ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 [アクション] で、新規フォルダを作成するフォルダに対応した [フォル ダの作成] ボタンをクリックします。

#### 

[フォルダの作成] ウィンドウが表示されます。

- 3 [フォルダ名] ボックスに、フォルダの名前を入力します。
- 4 オプションです。 [**詳細**] ボックスに、フォルダの内容を識別するための 説明を入力します。
- **5** [OK] をクリックします。

# 個人用フォルダにファイルをアップロードする

ウェブサイトの個人用フォルダにファイルを保存するには、自分のコンピュ ータまたはローカルサーバーから該当するファイルをアップロードする必 要があります。

最大で 3 個のファイルを一度にアップロードできます。ファイルサイズの 制限はありません。ただし空き領域が残っている必要があります。ファイル の保存に利用できる容量は、サイト管理者の判断によります。より多くのデ ィスクスペースが必要な場合は、サイト管理者に問い合わせてください。

個人用フォルダにファイルをアップロードするには:

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。詳細については、*個人用フォル* ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- ファイルを保存するフォルダを探します。
- [アクション] で、ファイルを保存するフォルダに対応した [アップロー ド] ボタンをクリックします。

#### 1

[ファイルのアップロード] ウィンドウが表示されます。

- (参照) をクリックします。
   [ファイルの選択] ダイアログボックスが表示されます。
- 5 フォルダにアップロードするファイルを選択します。
- **6** [**開く**] をクリックします。

[ファイル名] ボックスにファイルが表示されます。

- 7 オプションです。[詳細] ボックスに、ファイルを識別するための説明を 入力します。
- 8 オプションです。他にアップロードするファイルを 2 つまで選択します。
- [アップロード]をクリックします。
   選択したフォルダにファイルがアップロードされます。
- 10 ファイルのアップロードが完了したら、[完了]をクリックします。

# 個人用フォルダ中のファイルやフォルダを移動またはコピーす る

WebEx サービスサイトから 1 つまたは複数のファイルやフォルダを別のフ オルダに移動することができます。

ファイルやフォルダを移動またはコピーするには

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。 詳細については、個人用フォル ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 移動するファイルまたはフォルダを探します。
- 3 移動するファイルまたはフォルダに対応するチェックボックスを選択します。

複数のファイルまたはフォルダを選択することができます。

4 [**移動**] または [コピー] をクリックします。

[ファイルまたはフォルダの移動] ウィンドウか、または [ファイルまた はフォルダのコピー] ウィンドウが表示され、フォルダの一覧が表示され ます。

- 5 ファイルまたはフォルダのコピー先または移動先フォルダに対応するオ プションボタンを選択します。
- **6** [OK] をクリックします。

#### 個人用フォルダ中のファイルやフォルダの情報を編集する

WebEx サービスサイトの個人用フォルダにあるファイルやフォルダに関して、以下の情報を編集できます。

- 名前
- 説明

また、[個人的なミーティングルーム] ページで表示されるフォルダについて、 共有オプションを指定することもできます。詳細については、パーソナルミ ーティングルームのページでファイルを共有する 『117ページ 』を参照し てください。

ファイルまたはフォルダに関する情報を編集するには:

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。詳細については、*個人用フォル* ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 情報を編集するファイルまたはフォルダを探します。
- 3 情報を編集するファイルまたはフォルダに対応する [プロパティ] アイ コンをクリックします。

#### 

[ファイルプロパティの編集] または [フォルダプロパティの編集] ウィンドウが表示されます。

フォル	ダブロバティの編	<b></b>		
名前:	ルートフォルダ			
UT 48:	Root Folder	2		
サイズ: 共有:	0 KB このフォルダ中のすべての ⊙ このフォルダを共有した	ファイルに実更が通り	用きれることに注意してく	ださい。
	○ このフォルダを共有す	5 全風		2
	共有: ルートフォルダ 〇 閲覧 (ダウンロードのみ	ファイルタは表示さ	<u>わろ)</u>	
	<ul> <li>書き込み (アップロードのみ)</li> </ul>	ファイル名は表示さ	ntali)	
	<ul> <li>読み込み/書き込ん</li> <li>(ダウンロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとアクロードとの目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の目的の</li></ul>	5可能 ップロード、ファイル名	は表示される)	
	<ul> <li>ファイルの上書き</li> <li>ジョン・シード保</li> <li>パスワード保</li> </ul>	5許可 動されています		
	再確認			
			通用	キャンセル

- [説明] ボックスにファイルまたはフォルダの新しい名前を入力します。
- [名前] ボックスにファイルまたはフォルダの新しい名前を入力します。
- 4 [更新]をクリックします。

# 個人用フォルダ中のファイルまたはフォルダを検索する

ウェブサイトの個人用フォルダを検索して、目的のファイルやフォルダをす みやかに探すことができます。ファイルまたはフォルダの名前または説明 中の文字列に基づいて検索を行うことができます。

ファイルまたはフォルダを検索するには:

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。 詳細については、個人用フォル ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 [検索] ボックスに、検索するファイルの名前または説明の全部または一 部を入力します。
- 3 [検索]をクリックします。

指定したテキストを含む任意のファイルまたはフォルダが一覧表示され ます。

# 個人用フォルダ中のファイルをダウンロードする

ウェブサイトの個人用フォルダから、任意のファイルを自分のコンピュータ またはローカルサーバー上にダウンロードすることができます。

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。詳細については、*個人用フォル* ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 ダウンロードするファイルを探します。
- 3 [**アクション**] で、ダウンロードするファイルに対応する [**ダウンロード**] ボタンをクリックします。
  - ۲

[ファイルのダウンロード] ダイアログボックスが表示されます。

4 ウェブブラウザまたは OS の指示にしたがって、ファイルをダウンロー ドします。

#### 個人用フォルダ中のファイルまたはフォルダを削除する

WebEx サービスサイトの個人用フォルダにあるファイルやフォルダを削除 することができます。 ファイルまたはフォルダを削除するには:

- 1 [マイドキュメント] ページを開きます。 詳細については、個人用フォル ダ、ドキュメント、ファイルを開く『121ページ』を参照してください。
- 2 [名前]から、削除するファイルまたはフォルダを探します。
- 3 削除するファイルまたはフォルダに対応するチェックボックスを選択します。

複数のファイルまたはフォルダを選択することができます。

4 [削除] をクリックします。

# マイ WebEx ファイル > マイドキュメントページについて

#### このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx ファイル] > [マイドキュメント] をクリックします。

#### ここでの操作

- オンラインセッションで使用するファイルや、オフィス外からアクセス するためのファイルを保存する。
- パーソナルミーティングルームの訪問者がファイルのダウンロードやア ップロードを行うことができるフォルダを指定する。

#### このページのオプション

リンクまたはオプション	·
容量	ファイルの保存に利用できる記憶域の容量をメガバイト (MB) で示し ます。
使用中	保存したファイルが占有している記憶域の容量をメガバイト (MB) で 示します。この値が容量に設定されている値を超えた場合、既にフォ ルダに存在している既存のファイルを削除しないと、それ以上ファイ ルを保存することはできません。
検索:	ファイルまたはフォルダを検索することができます。ファイルまたは フォルダの名前または説明中の文字列に基づいて検索を行うことがで きます。ファイルまたはフォルダを検索するには、ファイルまたはフ ォルダ名、またはその説明の一部または全部をボックスに入力し、次 に <b>[検索]</b> をクリックします。
5	ページの情報を更新する場合にクリックします。

リンクまたはオプション	説明
名前	<ul> <li>フォルダ名またはファイル名です。フォルダ名またはファイル名をクリックすると、[フォルダ情報] ページまたは [ファイル情報] ページが開きます。このページから、フォルダまたはファイルのプロパティにアクセスできます。</li> <li>項目がフォルダであることを示します。画像をクリックすると、そのフォルダの内容が表示されます。</li> <li>項目がファイルであることを示します。</li> </ul>
パス	フォルダまたはファイルのフォルダ階層を示します。 <b>ルート</b> フォルダ は、他のフォルダやファイルの最上位に位置するフォルダです。
サイズ	フォルダまたはファイルのサイズをキロバイト (KB) で示します。
アクション	<ul> <li>関連するフォルダまたはファイルに対して操作を行う場合にアイコンをクリックします。</li> <li>ファイルのアップロード:ファイルの場合にだけ利用できます。このアイコンをクリックすると、[ファイルのアップロード] ページが表示されます。このページでは、指定したファイルにアップロードするファイルを、一度に 3 つまで選択することができます。</li> <li>ファイルのダウンロード:ファイルの場合にだけ利用できます。関連するファイルをダウンロードする場合に、このアイコンをクリックします。</li> <li>ファイルプロパティの編集またはフォルダプロパティの編集]または[フォルダプロパティの編集]または[フォルダプロパティの編集] ページが表示されます。このページから、ファイルまたはフォルダに関する情報を編集することができます。</li> <li>フォルダの作成:フォルダの場合にだけ利用できます。このアイコンをクリックすると、[ファイルダの作成:フォルダの作成] ページが表示されます。このページから、個人用記憶域に新しいフォルダを作成することができます。</li> </ul>
共有	<ul> <li>[パーソナルミーティングルーム] ページを訪れた訪問者が、フォルダ およびフォルダ中のファイルにどのようにアクセスできるかなどの、 フォルダの共有に関する設定を行います。</li> <li>R 閲覧のみ: [パーソナルミーティングルーム] ページの訪問者 は、フォルダ中のファイル一覧の表示とファイルのダウンロ ードを行えます。</li> <li>W 書き込み専用: [パーソナルミーティングルーム] ページの訪 問者は、フォルダへのファイルのアップロードは行えます が、ファイルの参照は行えません。</li> <li>R/W 閲覧および書き込み可能です。 ユーザーは、フォルダ中の ファイルの表示、フォルダからのファイルのダウンロード、 およびフォルダへのファイルのアップロードを行えます。</li> </ul>

リンクまたはオプション	説明
	パスワード保護: フォルダがパスワードで保護されています。[パーソナルミーティングルーム] ページの訪問者は、フォルダにアクセスする際にパスワードを入力する必要があります。
すべてを表示	リスト中に表示されているすべてのフォルダとファイルのチェックボ ックスを選択します。次に <b>[コピー]</b> または <b>[移動]</b> ボタンをクリック したり、 <b>[削除]</b> リンクをクリックして、選択したフォルダやファイル に対する操作を行うことができます。
すべてを解除	リストで選択されているフォルダとファイルのチェックボックスの選 択をすべて解除します。
削除	選択されているフォルダやファイルをリストから削除します。
コピー	選択したフォルダやファイルを、他のフォルダにコピーするためのペ ージが表示されます。
移動	選択したフォルダやファイルを、他のフォルダに移動するためのペー ジが表示されます。

# フォルダプロパティの編集ページについて

#### このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトの [マイ WebEx]>[マイファイル]>[プロパティ] で、フォルダのアイコンを選択します。

#### ここでの操作

個人用フォルダに作成したフォルダの名前、説明、および共有オプションを 指定します。

#### このページのオプション

オプション	·
名前	フォルダ名を入力します。
説明	フォルダの説明を入力します。

オプション	機能
共有	<ul> <li>このフォルダにアクセスできる対象ユーザーを指定します。</li> <li>このフォルダを共有しない: このフォルダは [パーソナルミーティングルーム] ページに表示されません。この場合、[パーソナルミーティング] ページを訪れた人は、このフォルダおよびフォルダ中のファイルを表示したりアクセスすることはできません。</li> <li>このフォルダを共有する: このフォルダは [パーソナルミーティングルーム] ページに表示されます。</li> <li>ドロップダウンリストから、どのユーザーがフォルダにアクセスできるかを選択します。各項目の説明を次に示します。</li> <li>全員: パーソナルミーティングルームのすべての訪問者が、このフォルダにアクセスできます。</li> <li>主催者または出席者のアカウントを持つユーザー: パーソナルミーティングルームの訪問者のうち、WebEx サービスサイトで主催者アカウントか出席者アカウントを持つユー ザーだけが、このフォルダにアクセスできます。</li> <li>主催者のアカウントを持つユーザーだけ: パーソナルミー</li> </ul>
	この「1000000000000000000000000000000000000
共有	[パーソナルミーティングルーム] ページに表示するフォルダ名を入 力します。
閲覧	[パーソナルミーティングルーム] ページの訪問者は、フォルダ中のフ ァイルー覧の表示とファイルのダウンロードを行えます。
書き込み	[パーソナルミーティングルーム] ページの訪問者は、フォルダへのフ ァイルのアップロードは行えますが、ファイルの参照は行えません。
読み込みと書き込み	ユーザーは、フォルダ中のファイルの表示、フォルダからのファイル のダウンロード、およびフォルダへのファイルのアップロードを行え ます。
ファイルの上書きを 許可する	フォルダ中の既存のファイルと同じ名前を持つファイルをアップロ ードし、既存のファイルに上書きすることを許可します。このオプシ ョンを選択しない場合、ユーザーがフォルダ中のファイルに上書きす ることはできません。
パスワード保護され ています	パーソナルミーティングルームの訪問者のうち、パスワードを知って いるユーザーだけが、フォルダに設定された読み込み/書き込み権限 に応じて、フォルダ中のファイル一覧の表示、フォルダからのファイ ルのダウンロード、フォルダへのファイルのアップロードなどの作業 を行うことができます。 パスワード:[パーソナルミーティングルーム] ページの訪問者がフ ォルダにアクセスする場合に指定する必要があるパスワードを指定 します。 確認: パスワードを指定した場合、正しく入力されているかどうか を確認するために、もう一度パスワードを入力してください。
更新	フォルダのプロパティに対して行った変更を保存して、[フォルダプ ロパティの編集] ウィンドウを閉じます。

オプション	機能
キャンセル	変更内容を保存しないで、[フォルダプロパティの編集] ウィンドウを 閉じます。

#### マイ録画ページを開く

録画のアップロードや管理は、WebEx サービスサイトの [マイ録画] ページ から行う必要があります。

[マイ録画] ページを表示するには:

- 1 WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。
- 2 [マイファイル]>[マイ録画] をクリックします。

[マイ録画]ページが表示され、録画ファイルが示されます。

[マイ録画] ページに関する詳細については、マイ WebEx ファイルについて > マイ録画ページ 『135ページ』をご覧ください。

# 録画ファイルをアップロードする

統合型 WebEx レコーダーまたはスタンドアロン WebEx レコーダーを使 用して ミーティングを録画した場合は、.wrf 拡張子の付いた録画ファイル をローカルコンピュータから [マイ録画] ページにアップロードできます。

録画の編集についての説明は、*録画の情報を編集する* 『131ページ』を参照してください。

**注意:**WebEx ネットワークレコーダー (NBR) を使用して ミーティング を録画した場 合は、ネットワークレコーダーを停止すると、WebEx サーバーが自動的に.arf 拡張子の 付いた録画ファイルを [マイ録画] ページにアップロードします。 手動でアップロード する必要はありません。

録画ファイルをアップロードするには:

- [マイ録画] ページに移動します。 詳細については、マイ録画ページを開く 『130ページ』を参照してください。
- 2 [録画の追加] をクリックします。
- 3 [録画の追加] ページで、情報を入力してオプションを指定します。

[録画の追加/編集] ページの各オプションの詳細については、*[マイ WebEx ファイルについて] > [マイ録画] のページ*『135ページ』を参照 してください。 4 [保存] をクリックします。

# 録画の情報を編集する

録画に関する情報をいつでも編集できます。

録画の情報を編集するには:

- 1 [マイ録画] ページに移動します。詳細については、*マイ録画ページを開く* 『130ページ』を参照してください。
- 2 編集する録画に対する以下のアイコンをクリックします。

#### 

[録画の編集] ページが表示されます。

3 変更を行います。

録画編集ページで各オプションがなにができるかについての詳細につい ては、[マイ WebEx ファイル] > [マイ録画] ページ 『135ページ 』を参 照してください。

4 [保存]をクリックします。

# 録画の追加/編集ページについて

このページにアクセスする方法

録画を追加する場合…

- WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイファイル]>[マイ録画]
   をクリックします。
- 2 [録画の追加]をクリックします。

録画についての情報を編集する場合…

- WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイファイル]>[マイ録画]
   をクリックします。
- 2 編集する録画の列の [詳細] ボタンをクリックします。



3 [変更]をクリックします。

	ダウンロード
5	変更
	ベンダーに送信
0	無効
5	削除

#### ここでの操作

- 議題や説明など、録画の録画に関する一般的な情報を編集する。
- 録画を再生またはダウンロードする際にパスワードを要求する。

#### このページのオプション

オプション	実行できること
議題	録画の議題を指定します。
説明	この録画の説明を指定します。
録画ファイル	<b>[参照]</b> をクリックして、コンピュータにある録画ファイルを選 択します。
継続時間	録画の長さを指定します。
ファイルサイズ	録画ファイルのサイズです。(録画ファイルの編集時にのみ使用 可能)
パスワードの設定	録画を表示するためにユーザーが入力する必要のあるオプショ ンのパスワードを設定します。
パスワードの再確認	録画を表示するためにユーザーが入力する必要のあるパスワー ドを確認します。

# 再生コントロールオプション

オプション	実行できること
パネル表示オプション	録画を再生するときに表示するパネルを指定します。 次のどの パネルでも録画の再生に含めることができます。
	▪ チャット
	- Q&A
	・ ビデオ
	• 投票

オプション	実行できること
	<ul> <li>メモ</li> </ul>
	■ ファイル転送
	■  参加者
	• 目次
	このオプションによって、WebEx ネットワークに保存されてい る実際の録画のパネル表示が変更されることはありません。
録画再生範囲	実際に録画をどれだけ再生するかを指定します。 以下の <i>いず</i> れか を選択できます:
	<ul> <li>完全再生:録画の全体を再生します。このオプションはデ フォルトで選択されています。</li> </ul>
	<ul> <li>部分再生:以下のオプションの設定に基づいて、録画の一部分のみを再生します:</li> </ul>
	開始:録画の X 分 X 秒: 再生を開始する時間を指定 します。たとえば、録画の先頭にある「不感時間」を 省略したいとき、または録画の一部分だけを表示した いときに、このオプションを使用できます。
	終了:録画の X 分 X 秒:再生を終了する時間を指定 します。録画の最後にある「不感時間」を省略したい ときに、このオプションを使用できます。 実際の録画 の長さより大きい終了時間を指定することはできません。
	部分再生範囲を指定しても、サーバー上に格納されている実際 の録画が変更されることはありません。
ネットワーク録画プレーヤ ーコントロールを含む	停止、一時停止、再開、早送り、巻き戻しなど、ネットワーク 録画プレーヤーの完全なコントロールを含めます。 このオプシ ョンはデフォルトで選択されています。 ビューアが録画の一部 をスキップしないようにしたい場合は、このオプションをオフ にして、ネットワーク録画プレーヤーのコントロールを再生か ら除外できます。

# 録画情報ページについて

#### このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイファイル]>[マイ録画]> [録画の種類]>[録画の議題] をクリックします。

#### ここでの操作

- 録画についての情報を表示する。
- 録画を再生する。
- メールを送信して他の人と録画を共有する。
- 録画をダウンロードする。
- 録画を有効または無効にする
- 録画についての情報を編集できる [録画情報の編集] ページを開きます。

このページのオプション

オプション	説明
議題	録画の名前です。議題はいつでも編集することができます。
作成日時	録画が作成された日時です。
継続時間	録画の長さです。
説明	録画の説明です。
ファイルサイズ	録画のファイルサイズです。
作成日時	録画が作成された日時です。
状況	録画の状態です。可能なオプションは <b>有効</b> または <b>無効</b> です。
パスワード	ユーザーが録画を閲覧する際にパスワードを入力する必要があ るかどうかを示します。
録画のストリームリンク	リンクをクリックして、録画を再生できます (NBR によって録 画された .arf 拡張子の録画ファイルに対してのみ使用可能) 。
録画のダウンロードリンク	リンクをクリックして録画をダウンロードできます。
今すぐ再生	このボタンをクリックすると録画を再生できます (NBR によって録画された .arf 拡張子の録画ファイルに対してのみ使用可能)。 録画をダウンロードしたい場合は、[録画済みのミーティングを 今すぐ再生]をクリックしてダウンロードします。
メールを送信	このボタンをクリックすると [マイ録画を共有する] ウィンド ウを開きます。指定した受信者にメールを送信し、招待するこ とで、受信者は録画を再生できます。 代わりに、ローカルのメールクライアントを使用してメールを 送信したい場合は、[マイ録画を共有する] にあるリンクをクリ ックしてメールクライアントを使用します。
オプション	説明
--------	---------------------------------------------------------------------------------
変更	このボタンをクリックすると、[録画の編集] ページが表示され ます。
削除	このボタンをクリックすると録画が削除されます。
無効	このボタンをクリックすると、WebEx サービスサイトで公開さ れているすべての場所で録画が無効になります。(有効な録画に 対してのみ使用可能。)
有効	このボタンをクリックすると、Webex サービスサイトで公開さ れているすべての場所で録画が有効になります。(無効な録画に 対してのみ使用可能。)
リストに戻る	このボタンをクリックすると、録画一覧に戻ります。

## マイ WebEx ファイル > マイ録画ページについて

#### このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。左 のナビゲーションバーから、[マイファイル] > [マイ録画] をクリックします。

#### ここでの操作

録画ファイルを管理およびアップロードする。

#### このページのオプション

各カテゴリの録画を表示する:

- ミーティング
- イベント
- セールスミーティング
- トレーニングセッション
- misc

## マイ WebEx ファイル > マイ録画 > ミーティングページにつ いて

#### このページにアクセスする方法

Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。 左のナビゲーションバーから、[マイファイル] > [マイ録画] > [ミーティング] をクリックします。

## マイ WebEx ファイルについて > マイ録画 > セールスミーテ ィング

#### このページにアクセスする方法

Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。 左のナビゲーションバーから、[マイファイル]>[マイ録画]>[セールスミー ティング]をクリックします。

## マイ WebEx ファイルについて > マイ録画 > misc ページ

#### このページにアクセスする方法

Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。 左のナビゲーションバーから、[マイファイル] > [マイ録画] をクリックしま す。

## 連絡先情報を管理する

目的	参照先
個人アドレス帳の概要を理解する	<i>連絡先情報の管理について</i> 『137ページ 』
個人アドレス帳を開く	<i>アドレス帳を開く</i> 『137ページ 』
個人アドレス帳に連絡先を追加する	<i>アドレス帳に連絡先を追加する</i> 『138ペー ジ 』
アドレス帳に複数の連絡先を一度に追加する	ファイル中の連絡先情報をアドレス帳にイン ポートする 『141ページ 』

目的	<b>参照先</b>
Microsoft Outlook の連絡先を個人アドレス帳 に追加する	Outlook から個人アドレス帳に連絡先をイン ポートする 『144ページ 』
個人アドレス帳の連絡先に関する情報を表示 または変更する	アドレス帳の連絡先情報を表示および編集す る 『144ページ 』
個人アドレス帳の連絡先を検索する	<i>個人アドレス帳中の連絡先を検索する</i> 『145 ページ 』
複数の連絡先を 1 つの配信リストにまとめ る	アドレス帳から配信リストを作成する 『146 ページ 』
配信リストに関する情報を編集する	アドレス帳の配信リストを編集する 『148ペ ージ 』
連絡先または配信リストを削除する	<i>アドレス帳の連絡先情報を削除する</i> 『150ペ ージ 』

### 連絡先情報の管理について

個人用のオンラインアドレス帳を管理し、アドレス帳に連絡先に関する情報 を追加したり、配信リストを作成したりすることができます。 ミーティン グのスケジュール時に、個人アドレス帳にある連絡先や配信リストのメンバ ーをすみやかに招待することができます。 また、設定により、ウェブサイ トの企業アドレス帳にある連絡先の相手を招待することもできます。

個人アドレス帳に連絡先を追加するには、次の方法があります:

- 連絡先に関する情報を1つずつ指定する。
- Microsoft Outlook の連絡先情報をインポートする。
- コンマ区切り形式 (CSV) ファイルの連絡先情報をインポートする。

また、個人アドレス帳中の任意の連絡先や配信リストの情報を編集したり、 削除することができます。

### アドレス帳を開く

WebEx サービスサイトで自分の個人アドレス帳を開いて、連絡先情報を表示したり、管理することができます。

アドレス帳を開くには:

1 WebEx サービスサイトにログインします。詳細については、WebEx サー ビスからログインおよびログアウトする 『106ページ』を参照してくだ さい。

- 2 ページの上部にあるナビゲーションバーから、[マイ WebEx] をクリック してください。
- 3 [マイ連絡先] をクリックします。

[マイ WebEx 連絡先] ページが表示されます。

表示:	個人連絡先	~	エクスポー		
ンポート元:	Microsoft Ou	tlook 👻	インポート		
検索:			検索		
		E set all the and ( ) is consider	771 11 11 11 11	いちだなまちゃます	<u>-</u>
	注意、検索では	4、連絡者名とメールプト[	/~//	1/2°197 AC 168-9	•
·デックス: 🛽	圧感: 検索では BCDEE	GHIJKLMNQ	EQESI	U V W X Y Z	。 豊 すべて
デックス: △ _ <u>名前</u>		は、 <i>連絡者名とメールアト</i> に G H I J K L M N Q <u>メールアドレス</u>	EQESI	U ⊻ ₩ ≚ Y Z <u> 電話番号</u>	。 # すべて 言語
·デックス: △ <u>名前</u> 【 <mark>test memb</mark>	注意:候案では BGDEE	は、 <i>連絡者名とメールアトは</i> G H I J K L M N Q <u>メールアドレス</u>	EQESI	U ⊻ ⋈ X Y Z Table 2 X X Z Table 2 X X Z	。 <u>#</u> すべて <u>言語</u>
デックス: A <u>名前</u> Elizabethk	注意: 使来では BGDEE	<ul> <li>         ・ 建始者名とメールアトは         ・</li> <li>         ・</li> <li></li></ul>	EQRSI com.cn	业 ⊻ 唑 Ճ ⊻ ౾ <mark>電話番号</mark> 1-	。 豊 すべて <u>言語</u> 簡体字中国語
デックス: A 名前 Elizabethk Grace Zho	住意:夜家では 見 Ω D E E : wer @webex.com. U	a、建始者名とメールトトは B H I J K L M N Q メールアドレス cn elizabethk@webex.co gracezh@webex.co	E Q E S I com.cn n.cn	业 ⊻ ₩ X Y Z <u>電話番号</u> 1- 1-	。 豊 すべて <u>言語</u> 簡体字中国語 簡体字中国語
デックス: A 名前 Lest memb Elizabethk Grace Zho Jean	住意:夜家では 見 Ω D E E : wer @webex.com. U	a、建始者名とメールトトは G H I J K L M N Q メールアドレス cn elizabethk@webex.com jeansh@webex.com	E Q E S I	业 ⊻ ╨ ⊻ ⊻ ヹ <u>電話番号</u> 1- 1- 1-	。 豊 <b>すべて</b> <u> 言語</u> 簡体字中国語 簡体字中国語 簡体字中国語
デックス: A 名前 Retest memb Elizabethk Grace Zho Jean clarence	注意: 夜家では B <u>C D E E E</u> wer (@webex.com.) <u>U</u>	A、建始者名とメールアトは B H I J K L M N Q メールアドレス cn elizabethk@webex.com jeansh@webex.com clarencezh@webex.com	E Q E S I	业 ⊻ ⊻ ⊻ ⊻ ⊻ ヹ <u>電話番号</u> 1- 1- 1- 1-	。 豊 すべて 言語 簡体字中国語 簡体字中国語 簡体字中国語 簡体字中国語 簡体字中国語

- 4 [**表示**] ドロップダウンリストで、次のいずれかの連絡先リストを選択し ます。
  - 個人連絡先:個人アドレス帳に追加した個人の連絡先または配信リストが含まれています。Microsoft Outlook アドレス帳または連絡先フォルダがある場合、そこから連絡先をインポートすることができます。
  - ・ 企業アドレス帳: 組織のアドレス帳で、サイト管理者が追加した任意の連絡先が含まれています。会社が Microsoft Exchange のグローバルアドレス一覧を使用している場合、サイト管理者はその連絡先を企業アドレス帳に追加することができます。

### アドレス帳に連絡先を追加する

個人アドレス帳に連絡先を 1 つずつ追加できます。

個人アドレス帳に連絡先を追加するには:

1 個人アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く 『137 ページ 』を参照してください。

- [表示] ドロップダウンリストで、[個人連絡先] を選択します。
   個人連絡先の一覧が表示されます。
- 3 [連絡先の追加] をクリックします。
   [連絡先の追加] ページが表示されます。

広名:       (必須)         メールアドレス:       (必須)         会社名:       (必須)         会社名:       (必須)         (股!       (ある場合)         電話書号:       1         日本!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	マイ WebEx 連絡会	た
氏名:       (必須)         公社名:       (必須)         会社名:       (必須)         公報:       (必須)         日田       (ある場合)         電話番号:       日地域         電話番号:       日         日本域       電話番号(市外局番を含む)         日本       日本         アドレス:       (ある場合)         アドレス:       1         アドレス:       東京 (日本時間、GMT+09:00)         雪話       日本         生地域:       日本         ユーザー名:       (ある場合)         注意:       (ある場合)	連絡先を追加	
氏名:       (必須)         公社名:       (必須)         公職:       (必須)         ○日田田:       (ある場合)         ○日田田:       (ある場合)         ○日田:       (ある場合)         ○日田:       (ある場合)         注意:       (ある場合)         「注意:       (ある場合)		
メールアドレス:       (必須)         会社名:       (必須)         (役職:       (ある場合)         URL:       (ある場合)         電話番号:       1         日本       1         日本       1         アドレス1:       1         アドレス2:       1         市区町村:       1         川/都道府県:       1         国/地城:       夏/1         夏/地城:       夏/1         文イムゾーン:       東京(日本時間、GMT+09:00)         言語:       日本         ユーザー名:       (ある場合)         注意:       (ある場合)	氏名:	(必須)
会社名:	メールアドレス:	(必須)
	会社名:	
URL:       (ある場合)         電話番号:       1         電話番号:       1         モバイルフォン電話番号:       1         FAX番号:       1         アドレス1:       1         アドレス2:       1         市区町村:       1         別/敏域:       1         夏/地域:       1         夏/市区町村:       1         第6便番号:       1         夏/市       1         夏方(日本時間: GMT+09:00)       ▼         音話       1         ユーザー名:       (ある場合)         注意:       (ある場合)	役職:	
<ul> <li>電話番号:</li> <li>1</li> <li>1</li> <li>モバイルフォン電話番号:</li> <li>市公町村:</li> <li>アドレス1:</li> <li>アドレス2:</li> <li>市区町村:</li> <li>別地域:</li> <li>夏/地域:</li> <li>タイムゾーン:</li> <li>東京(日本時間、GMT+09:00)</li> <li>「</li> <li>三二ザー名:</li> <li>(ある場合)</li> <li>注意:</li> </ul>	URL:	
<ul> <li>● 広田 歩下: 1</li> <li>■ 加地域 電話番号(市外局番を含む)</li> <li>■ 日本語</li> <li>● 日本語</li> </ul>	·····································	<u>国地域</u> 電話番号(市外局番を含む)
<ul> <li>モバイルフォン電話番号:</li> <li>ロ</li> <li>ロ</li></ul>	電話番方	1
CONTROL 2019 年間 単寸: 1 FAX番号: 1 FAX番号: 1 アドレス1: アドレス2: 市区町村:	モバイルフォン雷託番号・	<u>国地域</u> 電話番号(市外局番を含む)
FAX番号:       ■地域       電話番号(市外局番を含む)         アドレス1:	し 11/1/シオン 电晶番号:	1
1         アドレス:         アドレス:         市区町村:         州/都道府県:         郵便番号:         国/地域:         タイムゾーン:       東京(日本時間、GMT+09:00)         言語:       日本語         地域:       日本         ユーザー名:       (ある場合)         注意:       (訪る場合)	FAX番号:	<u>国/地域</u> 電話番号(市外局番を含む)
アドレス1:         アドレス2:         市区町村:         州/都道府県:         郵便番号:         国/地域:         タイムゾーン:         東京(日本時間、GMT+09:00)         言語:         日本語         地域:         ユーザー名:         (ある場合)         注意:		
アドレス2: 市区町村: 州/都道府県: 郵便番号: 国/地域: タイムゾーン:東京(日本時間、GMT+09:00) 言語:日本語 地域:日本 ユーザー名: 注意: 注意:	アドレス1:	
市区町村: 州/都道府県: 郵便番号: 国/地域: タイムゾーン: 東京(日本時間、GMT+09:00) 言語: 日本語 地域: 日本 → ユーザー名: 注意: 注意:	アドレス <mark>2</mark> :	
州/都道府県: 郵便番号: 国/地域: タイムゾーン: 東京(日本時間、GMT+09:00) 言語: 日本語 地域: 日本マ ユーザー名: 注意:	市区町村:	
郵便番号: 国/地域: タイムゾーン: 東京(日本時間、GMT+09:00) ご語: 日本語 地域: 日本 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	州/都道府県:	
国/地域:         タイムゾーン:       東京(日本時間、GMT+09:00)         言語:       日本語         地域:       日本         ユーザー名:       (ある場合)         注意:       (ある場合)	郵便番号:	
タイムゾーン: 東京(日本時間、GMT+09:00) 言語: 日本語 地域: 日本: ユーザー名: 注意: (ある場合) 注意: (調加) キャンセフル	国/地域:	
<ul> <li>言語: 日本語 ▼</li> <li>地域: 日本 ▼</li> <li>ユーザー名: (ある場合)</li> <li>注意:</li> </ul>	タイムゾーン:	東京 (日本時間、GMT+09:00) ✔
地域: 日本 ▼ ユーザー名: (ある場合) 注意: (ある場合)	言語:	日本語
ユーザー名: 注意: (ある場合) (清加) キャンセフル	地域:	
注意: (追加) キャンセフル	ユーザー名:	(ある場合)
注意:		
V ifithm キャンナフリノ	注意:	
		(追加) キャンセル

4 連絡先に関する適切な情報を入力します。

5 [追加] をクリックします。

[新規連絡先] ページに表示される情報とオプションの詳細については、新規 連絡先/連絡先の編集について 『140ページ 』を参照してください。

#### 注意:

- 企業アドレス帳に連絡先を追加することはできません。
- 複数の連絡先を追加したい場合は、1 つずつではなくまとめて追加することができます。詳細については、ファイル中の連絡先情報をアドレス帳にインポートする『141 ページ』を参照してください。

## 新規連絡先/連絡先の編集ページについて

## このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイ連絡先]>[連絡先の追加] または [連絡先のチェックボックス]>[編集]の順にクリックします。

#### ここでの操作

個人アドレス帳の新規連絡先または既存の連絡先に関する情報を編集しま す。

#### このページのオプション

オプション	機能
氏名	連絡先の氏名を入力します。
メールアドレス	連絡先のメールアドレスを入力します。
言語	WebEx サービスサイトを使って連絡先に送信するメールメッセ ージの表記言語を設定します。 WebEx サービスサイトが、複数の言語で表示できる場合にだけ利 用できます。
会社名	連絡先が所属する会社または組織名を入力します。
職位	連絡先の会社内または組織内での役職や職位を入力します。
URL	連絡先の会社または組織の URL(ウェブアドレス) を入力します。
電話番号、携帯電話番号、 FAX 番号	連絡先の電話番号を入力します。それぞれの番号に対して、次の 情報を指定することができます:
国番号	連絡先が在住する場所が別の国の場合、ダイヤルする必要がある 国番号を指定します。別の国番号を選択するには、リンクをクリ ックして [国番号] ウィンドウを表示します。ドロップダウンリス トから連絡先の国を選択します。
市外局番:	連絡先の電話番号の市外局番を入力します。
電話番号	電話番号を入力します。
内線	必要に応じて内線番号を入力します。
住所 1	連絡先の住所を入力します。
住所 2	必要に応じて詳細な住所情報を指定します。

オプション	機能
都道府県/州	連絡先の県名を入力します。
郵便番号	連絡先の郵便番号を入力します。
国名	連絡先の居住している国を入力します。
ユーザー名	連絡先がユーザーアカウントを持っている場合、WebEx サービス サイトにログインするためのユーザー名です。
メモ	連絡先のその他の情報を入力します。

## ファイル中の連絡先情報をアドレス帳にインポートする

コンマ区切り値 (CSV) 形式のファイルから情報をインポートすることにより、複数の連絡先情報を一度に個人アドレス帳に追加することができます。 CSV ファイルには .csv ファイル拡張子がつけられます。 CSV 形式でさま ざまなスプレッドシートおよびメールプログラムから情報をエクスポート できます。

#### CSV ファイルを作成するには:

- 1 アドレス帳を開きます。詳細については、*アドレス帳を開く* 『137ページ』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストで、[個人アドレス帳] が選択されていることを確認します。
- 3 [エクスポート] をクリックします。
- 4 CSV ファイルをコンピュータに保存します。
- 5 保存した CSV ファイルを、Microsoft Excel などのスプレッドシートプ ログラムで開きます。
- 6 オプションです。連絡先情報がファイルに含まれていれば、それを削除 できます。
- 7 CSV ファイルに新規連絡先に関する情報を指定します。

**重要:**新しい連絡先を追加する場合、UID フィールドは空欄にしてください。.csv フ ァイルのフィールドについての情報は、*コンテンツ情報 CSV テンプレート* 『142ペ ージ 』を参照してください。

8 CSV ファイルを保存します。ファイルの保存形式が CSV であることを 確認します。 新しい連絡先情報を含む CSV ファイルをインポートするには:

- 1 アドレス帳を開きます。詳細については、*アドレス帳を開く* 『137ページ』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストで、[個人連絡先] が選択されていることを 確認します。
- [インポート元] ドロップダウンリストで、[コンマ区切りファイル] を選 択します。
- 4 [**インポート**] をクリックします。
- 5 新しい連絡先情報を追加した .csv ファイルを選択します。
- 6 [**開く**] をクリックします。
- 7 [**ファイルのアップロード**] をクリックします。

[個人連絡先の表示] ページが表示されます。ここで、インポートする連 絡先情報を確認できます。

- 8 [送信] をクリックします。
   確認のメッセージが表示されます。
- 9 [はい] をクリックします。

**注意:**追加または更新した連絡先情報にエラーがある場合、連絡先情報がインポートされなかったことを示すメッセージが表示されます。

## 連絡先情報の CSV テンプレートについて

このテンプレートへのアクセス方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイ連絡先]>[表示]>[個人ア ドレス帳]>[エクスポート] を順にクリックします。

ここでの操作

複数の連絡先情報を指定し、それらを個人アドレス帳にインポートします。

このテンプレートのフィールド

オプション	
UUID	連絡先を識別するために WebEx サービスサイトによって作成される 番号です。 新しい連絡先を CSV ファイルに追加する場合、このフィ

オプション	説明
	ールドは空欄にしてください。
名前	必須項目です。 連絡先の氏名です。
メール	必須項目です。 連絡先のメールアドレスです。 メールアドレスの形式 は次のとおりです:
	name@company.com
会社名	連絡先が所属する会社または組織名です。
JobTitle	連絡先の会社内または組織内での役職や職位です。
URL	連絡先の会社または組織の URL (ウェブアドレス) です。
OffCntry	連絡先が国外居住者の場合、そのオフィスの電話に電話する際にダイヤ ルする必要がある国番号です。
OffArea	連絡先のオフィス電話番号の市外局番です。
OffLoc	連絡先のオフィスの電話番号です。
OffExt	必要に応じて、連絡先のオフィス電話番号の内線番号を入力します。
CellCntry	連絡先が国外居住者の場合、その携帯電話にかける際にダイヤルする必 要がある国番号です。
CellArea	連絡先の携帯電話番号の市外局番です。
CellLoc	連絡先の携帯電話の番号です。
CellExt	必要に応じて、連絡先の携帯電話番号の内線番号を入力します。
FaxCntry	ファックス番号が国外居住者の場合、その番号に電話する際にダイヤル する必要がある国番号です。
FaxArea	連絡先のファックス番号の市外局番です。
FaxLoc	連絡先のファックス番号です。
FaxExt	必要に応じて、連絡先のファックス機の内線番号を入力します。
住所 1	連絡先の住所です。
住所 2	必要に応じて詳細な住所情報を入力します。
都道府県/州	連絡先の都道府県名です。
ZIP/郵便番号	連絡先の郵便番号です。
国名	連絡先が居住している国です。
ユーザー名	連絡先がユーザーアカウントを持っている場合、WebEx サービスサイ トにログインするためのユーザー名です。

オプション	説明
注意	連絡先に関する他の情報です。

## Outlook から個人アドレス帳に連絡先をインポートする

Microsoft Outlook を使用している場合、Microsoft Outlook のアドレス帳また はフォルダにある連絡先を、WebEx サービスサイトの個人アドレス帳にイ ンポートすることができます。

Outlook から個人アドレス帳に連絡先をインポートするには:

- 1 アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く 『137ペー ジ 』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストで、[個人連絡先] を選択します。
- [インポート元] ドロップダウンリストから、[Microsoft Outlook] を選択 します。
- 4 [インポート] をクリックします。
   [プロファイルの選択] ダイアログボックスが表示されます。
- 5 [**プロファイル名**] ドロップダウンリストで、インポートする連絡先情報 を含む Outlook ユーザープロファイルを選択します。
- **6** [**OK**] をクリックします。

#### 注意:

- Outlook 中の連絡先情報をインポートする場合、個人アドレスの保存場所として選択 していた Outlook アドレス帳またはフォルダから連絡先情報が、ウェブサイトによ り取得されます。Outlook での個人アドレスの保存方法の詳細については、Microsoft Outlook のヘルプを参照してください。
- 個人アドレス帳に、Outlookの連絡先リストにある連絡先情報が既に存在している場合、その連絡先はインポートされません。ただし、個人アドレス帳側の連絡先メールアドレスを変更した場合、Outlookから連絡先情報をインポートすると、個人アドレス帳に新しい連絡先が作成されます。

### アドレス帳の連絡先情報を表示および編集する

個人アドレス帳で、個人連絡先リストに記載されている各連絡先に関する情報を表示、編集することができます。 企業アドレス帳中の連絡先情報は、 表示することはできますが、編集することはできません。 連絡先情報を表示または編集するには

- アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く『137ページ』を参照してください。
- 2 表示 ドロップダウンリストで、次の*いずれか*の項目を選択します。
  - 個人連絡先
  - 会社アドレス帳

連絡先の一覧が表示されます。

- 3 情報を表示または編集する連絡先を探します。連絡先を見つける方法の 詳細については、個人のアドレス帳で連絡先を探す 『145ページ 』を参 照してください。
- 4 [名前]から、情報を表示または編集する連絡先を探します。
- 5 以下のいずれかの作業を行ってください:
  - 個人連絡先の一覧から連絡先を選択した場合は、[編集]をクリックします。
  - 企業アドレス帳から連絡先を選択した場合は、[情報の表示]をクリックします。

連絡先に関する情報が表示されます。

- オプションです。連絡先が個人連絡先の一覧にある場合は、[連絡先情報の編集]ページから、必要に応じて情報を変更します。
   [連絡先情報編集]ページに表示される情報とオプションの詳細については、[新しい連絡先/編集]ページ 『140ページ 』を参照してください。
- 7 [OK] をクリックします。

#### 個人アドレス帳中の連絡先を検索する

個人アドレス帳中の連絡先は、様々な方法ですみやかに検索することができます。

アドレス帳にある連絡先を検索するには:

- アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く 『137ページ』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストから、連絡先リストを選択します。
- 3 以下の*いずれか*の作業を行います:
  - [インデックス]から、アルファベット文字をクリックすると、その文字から始まる連絡先が表示されます。 例えば、Susan Jones は S を クリックすると表示されます。

- 現在表示しているリスト中の連絡先を検索するには、[検索] ボックス に連絡先の名前またはメールアドレスの文字列を入力して、[検索] を クリックします。
- 連絡先リストのすべての項目を 1 ページで表示しきれない場合は、
   ページ番号のリンクをクリックすると別のページが表示されます。
- 個人連絡先または企業アドレス帳を、名前、メールアドレス、または 電話番号でソートするには、該当する欄の見出しをクリックしてくだ さい。

### アドレス帳から配信リストを作成する

個人アドレス帳で配信リストを作成することができます。配信リストは、共通の名称が設定された複数の連絡先を含むグループで、個人連絡先リストに 表示されます。例えば、「 営業部門 」と言う名前の配信リストを作成し、 このリストに営業部門のメンバーの連絡先をまとめることができます。部門 のメンバーを ミーティングに招待する場合、各メンバーを個別に選択する 代わりに、グループを選択することができます。

配信リストを作成するには:

- 1 アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く 『137ペー ジ』を参照してください。
- 2 [配信リストへの追加] をクリックします。

[配信リストへの追加]ページが表示されます。

記信リスト情報:		
名前		(4:4)
22.68		202
011-		
8 R	85.8b	
個人	連絡先	選択されている連絡先
	<#ite	

- 3 [名前] ボックスに、グループ名を入力します。
- 4 オプションです。[**説明**] ボックスに、グループの説明を入力します。
- 5 [メンバー] で、配信リストに追加する連絡先を次のいずれかの方法で探 します:
  - [検索] ボックスに、連絡先のフルネームまたは名前の一部分を入力して連絡先を検索します。
  - 目的の連絡先氏名の先頭文字に対応する文字をクリックする。
  - [すべて] をクリックして、個人連絡先リストに含まれるすべての連絡 先を選択する。
- 6 オプションです。個人連絡先リストに新しい連絡先を追加するには、[メ ンバー]から [連絡先の追加] をクリックします。
- 7 左のボックスで、配信リストに追加する連絡先を選択します。
- 8 [追加]をクリックして、選択した連絡先を右のボックスに移動します。
- 9 配信リストに連絡先を追加する作業が終わったら、[追加] をクリックしてリストを作成します。

個人連絡先リストでは、新しい配信リストの左側に [配信リスト] インジ ケータが表示されます:

🗖 🖪 Planning Committee

[配信リストの追加]の詳細情報およびオプションについては、*配信リストの追加/編集についてのページ* 『149ページ 』を参照してください。

## アドレス帳の配信リストを編集する

個人アドレス帳で作成した配信リストに連絡先を追加したり、削除すること ができます。また、グループ名やグループの説明を変更することもできます。

配信リストを編集するには:

- 1 アドレス帳を開きます。詳細については、アドレス帳を開く 『137ペー ジ』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストで、[個人連絡先] を選択します。

個人連絡先の連絡先リストが表示されます。ここに、作成済みの配信リ ストも表示されます。配信リストの左には、 配信リストインジケータが 表示されます。

🗖 🛃 Planning Committee

**名前**にて、配信リスト名を選択します。[配信リストの編集] ページが表示されます。

配信リストに追加				
配信リスト情報:				
名前:	(必須)			
 ■ ■ = = = = = = = = = = = = = = = = = =	~			
メンバー				
検索: 8動				
個人連絡先			選択されてい	いる連絡先
インデックス:A B C D E E G H ! J K L M N O P Q R S I U V W X Y Z # すべて		Jean clarence		
複数のユーザーを選択する場合はCtrlキーを使用 してください ElizabethK@webex.com.cn Grace Zhou coliny@webex.com.cn	追加>			
	<削除			
連絡先を追加				
			1	追加 キャンセ

- 3 配信リストに関する情報を編集します。
- 4 [更新] をクリックします。

情報詳細と編集配信一覧ページのオプションは、配信一覧を追加編集について『149ページ』を参照してください。

## 配信リストの追加/編集ページについて

このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトで、[マイ WebEx]>[マイ連絡先]>[配信リストの追加] をクリックします。または、個人連絡先リストから配信リストを選択します。

#### ここでの操作

あなたの配信リストにコンタクトを追加するか、配信リストからコンタクト を削除します。

#### このページのオプション

オプション	機能
名前	配信リスト名を入力します。たとえば、会社の営業部門のメンバ ーをまとめた配信リストを追加したい場合は、 <b>「営業部門」</b> とい う名前の配信リストにします。
説明	後で識別しやすいように、配信リストに関する説明を入力します。 省略可能です。
検索	連絡先の氏名または名前の一部分を入力することで、連絡先を検 索します。
インデックス	目的の連絡先の名の先頭文字と同じアルファベット文字をクリッ クすることで、連絡先を検索します。先頭文字が数字の連絡先を 表示するには、# をクリックします。個人連絡先リストに含まれ るすべての連絡先を表示するには、[ <b>すべて</b> ] をクリックします。
追加>	選択した 1 つまたは複数の連絡先を配信リストに追加します。
<削除	選択した 1 つまたは複数の連絡先を配信リストから削除します。
連絡先の追加	個人連絡先リストに新しい連絡先を追加し、その連絡先を配信リ ストに追加します。
追加	新しい配信リストを個人連絡先リストに追加します。
更新	編集した既存の配信リストを更新します。

## アドレス帳の連絡先情報を削除する

個人アドレス帳に追加した配信リストを削除することができます。

連絡先または連絡先グループを削除するには:

- 1 アドレス帳を開きます。 詳細については、アドレス帳を開く 『137ペー ジ 』を参照してください。
- 2 [表示] ドロップダウンリストで、[個人連絡先] を選択します。
- 3 リストが表示されたら、削除する連絡先または配信リストのチェックボックスを選択します。
- 4 [削除] をクリックします。
   削除を確認するメッセージが表示されます。
- **5** [OK] をクリックします。

## ユーザープロファイルを管理する

<mark>目的…</mark>	<b>参照先</b>
ユーザープロファイルの管理の概要を理解す	<i>ユーザープロファイルの管理について</i> 『151
る	ページ 』
ユーザープロファイルを編集する	<i>ューザープロファイルを編集する</i> 『156ペー ジ 』

## ユーザープロファイルの管理について

ユーザーアカウントを入手したら、必要なときにユーザープロファイルを編 集して次の作業を行うことができます。

- 個人情報の管理には次の情報設定が含まれます:
  - 氏名
  - ユーザー名 (管理者がこのオプションを用意している場合)
  - パスワード
  - 連絡先情報(所在地、メールアドレス、電話番号など)
  - ミーティングの記録をトラッキングするために用いられるトラッキングコード (プロジェクト、部門、部署番号など)
- 会社のパートナーサイトへのリンクをマイ WebEx ナビゲーションバー に表示するかどうかを指定する (サイト管理者がパートナーリンクを設 定している場合)。
- 保存したスケジュールテンプレートを管理する
- [パーソナルミーティングルーム]ページに表示する画像やウェルカムメ ッセージなどのオプションを設定する
- オンラインセッションの既定オプションを設定する。これには次のよう なオプションがあります:
  - 使用する既定のセッションタイプ (アカウントに複数のセッション タイプが設定されている場合)
- ウェブサイトの初期設定を行う。次のような設定があります:
  - WebEx サービスサイトへのアクセス時に表示されるホームページ
  - ミーティングの時間が表示されるタイムゾーン
  - ウェブサイトの表示言語(サイトが複数の言語に対応している場合)

ロケール (ウェブサイトでの日付、時刻、通貨単位、および数字の表記形式)

## [マイ WebEx プロファイル] ページについて

#### このテンプレートへのアクセス方法

WebEx サービスサイトにある、[マイ WebEx] > [マイプロファイル] をクリ ックします。

#### ここでの操作

以下の項目を管理します:

- アカウント情報
- 個人情報
- パートナーインテグレーションのオプション
- スケジュールのテンプレート (Support Center には適用されません)
- パーソナルミーティングルーム情報
- ミーティングオプション
- ホームページや言語などを含むウェブページの基本設定
- Support Center の顧客サポート担当者のダッシュボードオプション (Support Center のみ)

#### [個人情報] オプション

オプション	機能
ユーザー名	アカウントのユーザー名を指定します。 WebEx サービスサイ トの管理者がこのオプションを用意している場合にだけ、この名 前を変更することができます。
	<b>ヒント:</b> ユーザー名を変更する必要があるのに、このページから ユーザー名を変更できない場合は、サイト管理者にユーザー名の 変更または新しいユーザーアカウントの作成を依頼してください。
パスワードの変更	<ul> <li>古いパスワード:あなたのアカウントの古いパスワードを 入力します。</li> </ul>
	<ul> <li>新しいパスワード:アカウントの新しいパスワードを指定します。パスワードの条件を次に示します:</li> </ul>
	□ 少なくとも 4 文字必要です
	🛯 最大で 32 文字まで入力できます
	□ 任意の文字、数字、特殊文字を使用できるが、スペース

オプション	機能
	は不可 <ul> <li>大文字と小文字は区別される</li> <li>新しいパスワードの再入力: [新しいパスワード] のボック スにパスワードが正しく入力されたことを確認します。</li> </ul>
コールイン認証	サイト管理者が有効にしている場合は、CLI(発呼者回線識別) または ANI (自動番号識別) が有効になっている電話会議にダイ ヤルインするときは常に、ミーティング番号を入力しなくても、 認証されて、正しい電話会議に参加できます。 ユーザープロフ ァイルの電話番号に対してこのオプションを選択すると、メール アドレスが電話番号にマップされます。 発呼者認証は、ミーテ ィングスケジュールプロセスの間にメールによって CLI/ANI が 有効な電話会議に参加者が招待された場合にのみ利用できます。 参加者が次の招待から CLI/ANI 対応の電話会議にダイヤルイン する場合は、発呼者認証は利用できません。
コールパック	ユーザープロファイルの電話番号に対して選択すると、電話会議 が統合コールバック機能を使用している場合は、電話会議サービ スからの呼び出しを受けることができます。 サイトで国際コー ルバックオプションを利用できる場合、他国にいる参加者がコー ルバックを受信することができます。 このオプションの詳細に ついては、サイト管理者にお問い合わせください。
PIN	サイト管理者が有効にしている場合は、"スプーファ"がユーザー の番号を使用して電話会議にダイヤルインするのを防ぐために、 コールイン認証 PIN を指定できます。 管理者が、サイトでコ ールイン認証を使用するすべてのアカウントに対して認証 PIN を必須として設定している場合は、ユーザーは PIN 番号を指定 する必要があり、指定しないとそのアカウントに対してコールイ ン認証は無効になります。 このオプションは、プロファイルの 少なくとも 1 つの電話番号に [コールイン認証] オプションを 選択した場合にのみ使用できます。 主催者が電話を使用し、他 の出席者を追加で参加する必要がある場合に、PIN も使用する ことで第二レベルの認証が通話のためのに提供されます。
その他の個人情報オプショ ン	あなたのプロファイルで管理したい任意の個人情報を入力しま す。

#### パートナーインテグレーションのオプション

サイト管理者は、会社のパートナーのウェブサイトへのカスタムリンクを設定し、そのリンクを[マイ WebEx] ナビゲーションバーに表示することができます。 例えば、あなたの別の会社のウェブサイトを使ってサービスを提供している場合、あなたのサイト管理者は、その会社のサイトへのリンクをマイ WebEx ナビゲーションバーに表示できます。 その後、リンクを表示したり隠したりすることができます。

オプション	実行できること
マイ WebEx にパートナ	[マイ WebEx] ナビゲーションバーにパートナーサイトのリン
ーリンクを表示	クを表示したり、隠したりします。

## パーソナルミーティングルームのオプション

オプション	機能
パーソナルミーティングル ーム URL	[パーソナルミーティングルーム] ページに移動します。[マイプ ロファイル] ページにある URL をクリックして、現在の [パー ソナルミーティングルーム] ページを確認できます。
	[パーソナルミーティングルーム] ページには、自分がスケジュ ールしたオンラインセッション、および自分が主催していて現 在進行中のセッションが表示されます。
	このパーソナル URL を知らせたユーザーは、このページから、 こちらが主催している任意のミーティングに参加することがで きます。また、共有を設定したフォルダのファイルをダウンロ ードすることもできます。
ウェルカムメッセージ	[パーソナルミーティングルーム] ページに表示されるメッセー ジを入力します。空白や句読点も含めて 128 文字までのメッセ ージを指定できます。
	メッセージを指定するには、ボックスにメッセージを入力して、 [ <b>更新]</b> をクリックします。
画像のアップロード	お使いのコンピュータまたはネットワーク上の別のコンピュー タから [パーソナルミーティングルーム] ページに画像ファイ ルをアップロードします。例えば、自分の写真、企業ロゴ、ま たは自社製品の写真などをアップロードすることができます。 ページへの訪問者は、アップロードされた画像を参照すること ができます。
	画像の幅は最大 160 ピクセルです。これより大きい画像をアッ プロードすると、自動的に幅が 160 ピクセルに減らされます。 ただし、元の画像の縦横比はそのまま維持されます。
	<b>参照:</b> 画像を探すことができます。
	アップロード: 選択した画像をアップロードします。
	<b>現在のイメージ:</b> [パーソナルミーティンクルーム] ページに現 在表示されている画像です。
	<b>削除:</b> [パーソナルミーティングルーム] ページから現在の画像を 削除します。このボタンは、ページに画像がアップロードされ ている場合のみ利用できます。
ヘッダー領域のブランドの カスタマイズ	[パーソナルミーティングルーム] ページのスクロールしないヘ ッダー領域に、バナー画像をアップロードします。例えば、自 社のロゴや広告をアップロードできます。ページへの訪問者は、 アップロードされた画像を参照することができます。サイト管 理者が、アカウント設定でこのオプションを有効にした場合に のみ利用できます。

オプション	機能
	画像の縦幅は最大で 75 ピクセルです。これより大きい画像を アップロードすると、自動的に縦が 75 ピクセルに調整されま す。ただし、元の画像の縦横比はそのまま維持されます。
	<b>参照:</b> バナー画像を探すことができます。
	<b>アップロード:</b> 選択したバナー画像をアップロードします。
	<b>現在のイメージ:</b> [パーソナルミーティングルーム] ページに現 在表示されているバナー画像です。
	<b>削除:</b> [パーソナルミーティングルーム] ページから現在のバナー 画像を削除します。このボタンは、ページに画像がアップロー ドされている場合のみ利用できます。

## 生産性向上ツールのオプション

オプション	実行できること
WebEx サービスサイトに	WebEx サービスサイトにログインした時に WebEx 生産性向
ログインした時に、生産性	上ツールを自動的にダウンロードするかどうか指定します。こ
向上ツールを自動的にダウ	のオプションが無効な場合でも生産性向上ツールを手作業でダ
ンロードします	ウンロードできます。

### セッションのオプション

<b>デフォルトのセッションタ</b> <b>オプ</b> <b>オプ</b> お使いのユーザーアカウントが複数のタイプのオンライン・ ションを主催できる場合、主催するセッションのデフォル イプを指定します。 セッションタイプの詳細については、 WebEx サービスの ト管理者にお問い合わせください。 ミーティングのスケジュール時に、このデフォルト設定を できます。	セッタ サイ 更

### ウェブページの基本設定オプション

オプション	機能
ホームページ	WebEx サービスサイトにアクセスしたときに表示される最初のページ を設定します。

オプション	機能
タイムゾーン	自分の地域のタイムゾーンを設定します。
	サマータイム (DST) があるタイムゾーンを選択した場合、WebEx サ ービスサイトで自動的にサマータイム用に時刻が調整されます。
	<b>注意:</b> 選択したタイムゾーンは次の場所に表示されます:
	<ul> <li>自分の WebEx サービスサイトでのみ表示され、他ユーザーのビューには表示されません。</li> </ul>
	<ul> <li>自分の WebEx サービスサイトから送信したすべてのミー ティング招待状に表示されます。</li> </ul>
言語	自分の WebEx サービスサイトで表示する文言の言語を設定します。
	<b>注意:</b> このリストに表示される言語は、自分のウェブサイトの設定によ って異なります。
ロケール	ウェブサイトの日付、時刻、通貨単位、および数字の表記形式を設定し ます。

#### Support Center のオプション

オプション	機能
タブの順序	サポート (顧客サポート担当者) ダッシュボードに表示されるタブの順 序を指定します。
	タブの順序を変更するには、ボックス中のタブを選択し、[上へ] または [下へ] をクリックして、タブの位置を移動します。リストの一番上のタ ブが、顧客サポート担当ダッシュボードの先頭タブとして表示されま す。

## ユーザープロファイルを編集する

ユーザーアカウントを取得したら、必要なときにユーザープロファイルを編 集して、アカウントのログイン情報、連絡先情報、および他のオプションを 変更することができます。

ユーザープロファイルを編集するには:

- WebEx サービスサイトにログインします。詳細については、WebEx サ ービスからログインおよびログアウトする『106ページ』を参照してく ださい。
- 2 ナビゲーションバーから [マイ WebEx] をクリックします。
- 3 [マイプロファイル] をクリックします。

4 ページの情報を編集します。

5 ユーザープロファイルの編集が完了したら、[**更新**]をクリックします。

[マイプロファイル] ページに表示される情報とオプションの詳細について は、[マイ WebEx プロファイルについて] ページ 『152ページ 』を参照し てください。

## レポートを生成する

目的	<b>参照先</b>
WebEx サービスサイトで生成できるレポー トの概要を理解する	<i>レポートの生成について</i> 『157ページ 』
サイトで主催した各セッションに関する情報 を提供する使用状況レポートを生成する	<i>レポートを生成する</i> 『162ページ 』
クエリーを実行して特定セッションに関する 情報を表示します。	<i>セッションデータの生成: クエリーツール</i> 『163ページ 』

## レポートの生成について

あなたのユーザーアカウントにレポートオプションが設定されている場合、 次のレポートを表示することができます:

#### 注意:

- いくつかのレポートに関しては、 ミーティング が終了した後 15 分以内にレ ポートリンクをクリックすると、仮バージョンのレポートを見ることができま す。この仮レポート機能が、正確な出席データが用意できるまでの間、データ へのクイックアクセスを提供します。仮レポートには、最終レポートで入手で きる情報の一部分のみが含まれます。
- 通常、より正確な最終データは、ミーティングの終了後の24時間以内に利用 可能になり、「仮レポート」は「最終レポート」に置き換えられます。
- [仮レポート] と [最終レポート] のどちらもコンマ区切り値 (CSV) ファイル としてダウンロードすることができます。

ミーティング の使用状況レポート

これらのレポートには、あなたが主催した各オンラインセッションに関する 情報が表示されています。次のレポートを表示できます: 使用概況レポート:議題、日付、開始時刻、終了時刻、継続時間、招待者数、出席した招待者数、使用した音声会議の種類など、各ミーティングに関する概要情報が表示されます。

**注意:**最初は、このレポートは仮の使用概況レポートとして表示されます。しかしより正確な最終使用概況データが入手可能になると、仮レポートは最終使用概況レポートに置き換えられます。

- 使用概況レポート (CSV 形式ファイル): すべての参加者がミーティン グに接続した時間 (分) やトラッキングコードなど、各ミーティングに関 する詳細情報が表示されます。
- セッションの詳細レポート: ミーティング参加者の詳細情報です。これに は参加者が ミーティング から出席および退席した時刻、ミーティング 中の関心度、その他の出席者が提供するあらゆる情報が含まれます。

**注意:**最初は、このレポートは仮のセッション詳細レポートとして表示されます。 しかしより正確な最終のセッション詳細データが入手可能になると、仮レポートは 最終セッション詳細レポートに置き換えられます。

Access Anywhere 使用概況レポート

各セッションの日付と開始および終了時刻など、リモートアクセスしたコン ピュータに関する情報が示されます。

#### Support Center レポート

このレポートには、セッション番号、開始/終了時刻、トラッキングコード、 顧客がセッション準備フォームおよびセッション後フォームに記入した情 報など、サポートセッションに関する情報が含まれます。 あなたがマネー ジャの場合、担当として割り当てられているすべてのユーザーおよびセッシ ョンに関するレポートを生成することができます。

- セッションクエリーツール:検索内容を入力し、指定した検索内容を満たすセッションを一覧表示することができます。 クエリーは 顧客サポート担当名、顧客名、メールアドレス、セッション ID、レポート時刻、日付、開始および終了時刻を返します。
- 通話量レポート:完了および放棄要求の数および最短、平均、および最長 待ち時間およびセッション時間が表示されます。
- 顧客サポート担当者アクティビティレポート: セッション数および各 顧客サポート担当の最短、最長、および平均セッション時間が表示されます。
- URL 照会レポート: URL、サイト訪問者数、およびサポートセッション を試みようとしたおよび完了した回数が表示されます。

# 自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントを管理する

目的	<b>参照先</b>
Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウ ント番号の管理についての概要を理解する	Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウ ント番号の管理について 『159ページ 』
自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議 アカウント番号をリセットする	<i>自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議 アカウント番号をリセットする</i> 『159ペ <b>ージ</b> 』

#### Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウント番号の管理について

サイトが Cisco Unified MeetingPlace 音声会議をサポートしている場合、自 分に割り当てられている Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントが すでにあるはずです。自分のアカウントを使うことで、ミーティングおよび MeetingPlace パーソナル電話会議ミーティング内で Cisco Unified MeetingPlace 音声を使用することができます。

自分のアカウント番号には、電話をかけるためのトール番号と Cisco Unified MeetingPlace プロファイル番号があります。セキュリティを強化するため、 自分のアカウントを認証するためのプロファイル暗証番号を指定あるいは リセットすることができます。WebEx と Cisco Unified MeetingPlace のアカ ウント設定を同期することも可能です。

#### Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウント番号のプロファイル暗証 番号をリセットする

サイトが Cisco Unified MeetingPlace 音声会議をサポートしている場合、自 分に割り当てられている Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントが すでにあるはずです。自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウン トのプロファイル暗証番号 を変更することができます。

パーソナル電話会議番号アカウントを追加または編集するには:

- 1 WebEx サービスサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。
- 2 [パーソナル電話会議] を選択します。

パーソナル電話会議ページが表示されます。

isco Unified MeetingPlac	e音声会議	のアカウン	۲		
mp85mp×05 cal cal	in number: -in number:	1-65042948 1-8505	69		
Cisco Unified MeetingPlace pro	file number:	95145964			
フロファイル暗証番号を変更:					
ブロファイル暗証番号が音声アカ 暗証番号は 5~24 桁でなけれ	かつれにおう ばなりません	なる安全性	をもたらしま	<b>द</b> •	
新しいプロファイル暗話番号: プロファイル暗話番号(確認用)	详信	1			
	Chief 194				

- 3 [プロファイル暗証番号を変更]の下の[新しいプロファイル暗証番号] および[プロファイル暗証番号を確認]ボックスで、5~24桁の数字だけ で構成される新しいプロファイル暗証番号を入力します。
- 4 WebEx と Cisco Unified MeetingPlace のアカウントを同期するには、[同 期]を選択します。

パーソナル電話会議ページについて

このページにアクセスする方法

WebEx サービスサイトにある、[マイ WebEx] > [パーソナル電話会議] をク リックします。

#### ここでの操作

- パーソナル電話会議番号アカウントを追加、編集、または削除する。
- 既存のパーソナル電話会議番号アカウントに関する情報を表示する。
- MeetingPlace を使用している場合は、自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントの情報を表示して、PIN を変更してください。

このページ中のオプションはパーソナル電話会議番号アカウントだけの ものです

オプション	説明
パーソナル電話会議番号	パーソナル電話会議アカウントの番号を表示します。 パーソナル電話会議アカウントがあれば、WebEx サービスサイト上 でスケジュールした音声のみのミーティングや、電話から開始するイ ンスタントミーティングを含めて、すべてのミーティングに同じパー ソナル電話会議番号を使用することができます。 また、パーソナル電話会議アカウントを使うと、あなたがパーソナル 電話会議の音声を開始するために使用するアクセスコードや、出席者 がパーソナル電話会議の音声に参加するために使用するアクセスコー ドを指定することもできます。 パーソナル電話会議番号アカウント情報についての詳細は、パーソナ ル電話会議番号の追加/編集についてのページを参照してください。
アカウント [x]	新しいパーソナル電話会議アカウントを追加したり、または各パーソ ナル電話会議アカウントの情報を表示したりあるいは編集することが できます。 アカウントの追加:[パーソナル電話会議番号の作成] ページが開きま す。ここで、パーソナル電話会議番号 (PCN) アカウントを取得でき ます。追加済みアカウントが上限の 3 つに達していない場合に限り 表示されます。 既定のアカウント: この PCN アカウントが、パーソナル電話会議ミ ーティングをスケジュールする時に選択される既定のアカウントであ ることを示します。 既定として設定: 複数の PCN アカウントを設定する場合、このリン クをクリックすると、既定のアカウントを指定できます。
編集	[パーソナル電話会議番号の編集] ページが開きます。ここで、PCN ア カウントのアクセスコードを変更できます。 PCN アカウントについては、パーソナル電話会議番号の作成/編集に ついてを参照してください。
削除	パーソナル電話会議番号 (PCN) アカウントをユーザープロファイル から削除します。 <b>重要:</b> スケジュール済みミーティングで選択した PCN アカウントを 削除する場合、ミーティングを編集して、別の PCN アカウントか、 別の音声会議オプションを選択する必要があります。

## このページの MeetingPlace ユーザーのみのオプション

オプション	説明
トール番号	Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントのトール電話番号を表示 します。

オプション	説明
Cisco Unified MeetingPlace プロフ ァイル番号	自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議のプロファイル番号を表示 します。
新しいプロファイル暗 証番号	自分の Cisco Unified MeetingPlace 音声会議アカウントのプロファイル 暗証番号をリセットすることができるため、音声アカウントのセキュリテ ィレベルを強化できます。

## レポートを生成する

サイトで自分が主催した各オンラインミーティングに関する情報を示す使 用状況レポートを生成することができます。

レポートのデータを CSV ファイルとしてエクスポートしたり、ダウンロー ドしたりすることができます。 CSV ファイルは、Microsoft Excel などのス プレッドシートプログラムで開くことができます。 また、印刷用の形式で レポートを印刷することもできます。

レポートを作成するには:

- Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。
- 2 次に [マイレポート] をクリックします。
   [マイレポート] ページが表示されます。
- 3 生成するレポートの種類を選択します。
- 4 レポートデータを表示する期間などの検索基準を指定します。
- **5** [**レポートの表示**] をクリックします。
- 6 レポートデータのソート順を変更するには、列見出しをクリックします。 レポートデータは列見出しの横に矢印がある列でソートされます。 ソート順を逆にするには、列見出しをクリックします。 別の列を使用してソートするには、その列の見出しをクリックします。
- 7 必要に応じて以下のいずれかの作業を行います:
  - 一般的なミーティング使用状況レポートを表示していて、印刷に適した形式でレポートを表示したい場合は、[印刷用表示]をクリックします。
- 8 ミーティングの使用状況レポートを表示していて、レポートの内容を見たい場合は、ミーティング名のリンクをクリックします。
- 9 コンマ区切り値 (CSV) 形式でレポートデータをエクスポートするには、 [レポートのエクスポート] または [エクスポート] をクリックします。

10 場合により、レポートのリンクをクリックすると、詳細が表示されます。

### セッションデータを生成する: クエリーツール

クエリーツールを使って以下のサポートセッション情報を含むレポートを 生成することができます。

- セッション ID
- セッション開催日、要求時刻、待ち時間、開始時刻、および終了時刻
- キューの名前
- 顧客サポート担当名
- 顧客のメールアドレス

クエリーセッションデータに対して:

- Event Center ウェブサイトにログインし、[マイ WebEx] をクリックします。
- 次に [マイレポート] をクリックします。
   [マイレポート] ページが表示されます。
- 3 [**クエリーセッションツール**] をクリックします。
- 4 適切な日付範囲基準をドロップダウンリストから指定します。

注意:過去 3 ヶ月分のレポートデータのみ利用できます。

- 5 過去 3 ヶ月分のレポートデータのみ利用できます。
- 6 [キュー] 一覧ボックスから適切なキューを選択、または [すべて] チェッ クボックスを選択します。
- 7 [顧客サポート担当] 一覧ボックスからサポート担当を選択、または [す べて] チェックボックスを選択します。
- 8 オプションです。 [検索] 対象文字列のドロップダウンリストから、追加 検索基準を選択します。
- 9 オプションです。 [ソート]のドロップダウンリストから項目を選択し、 結果をどのようにソートしたいか指定します。
- 10 [**レポートの表示**] をクリックします。

指定した検索基準に基づいてサポートセッションが一覧表示されます。

CSV 形式でレポートデータをエクスポートするには、[CSV 形式でエクスポート] をクリックします。

レポートデータのソート順を変更するには、列見出しをクリックします。

レポートデータは列見出しの横に矢印がある列でソートされます。 ソート 順を逆にするには、列見出しをクリックします。 別の列を使用してソート するには、その列の見出しをクリックします。

印刷に適した形式でレポートを表示するには、[**印刷用表示**]をクリックします。



.bmp ファイル、画面キャプチャを保存する -78 .gif ファイル、画面キャプチャを保存する - 78 .jpg ファイル、画面キャプチャを保存する - 78 .txt ファイル - 46,81 システム情報を保存する - 46

チャットメッセージを保存する - 81

# [

[オプション] - 39 音声通話 - 39 [セッション] タブの概要 - 12 [デスクトップ] タブの概要 - 6

## R

Remote Support - 1 概要 - 1

## W

WebACD 担当者 - 28,30 セッションのコントロールを渡す - 28 セッションを転送する - 30

## か

カラーモード、共有アプリケーションまたは共 有デスクトップを指定する - 73 コントロールする - 59, 65, 72
 顧客のデスクトップ - 59
 顧客のデスクトップまたはアプリケーションの表示 - 72
 顧客の共有アプリケーション - 65
 コンピュータ - 17, 47, 48
 Support Center の設定 - 17
 顧客の再起動 - 48
 顧客へのログオン - 47

## さ

サポートセッション - 19, 22, 24, 27, 28, 30, 32 WebACD 担当者に渡す - 30 コントロールを渡す - 28 サポート担当者を招待する - 22,24 開始する - 19 顧客に参加するよう促す - 19 支援 - 27 終了する - 32 サポートセッションに参加する - 19,27 顧客に促す - 19 他のサポート担当者をアシストする - 27 サポートセッションを支援する - 27 サポートセッションを終了する - 32 サポートマネージャ - 1, 2, 17 概要 -1 機能 - 2 顧客サポート担当者ダッシュボードの概要 -2 設定する - 17 サポートマネージャの機能 -2 システム情報 - 42,46 ファイルに保存する - 46 印刷 - 46 閲覧する - 42

# た

チャットメッセージ - 79,81 送信する - 79 保存する - 81 デスクトップまたはアプリケーションの共有に 関するヒント - 74

## ま

マイク - 37,38 音声通話で使用する - 38 音声通話の参加者に渡す - 37

## 漢字

印刷 - 46,71 顧客コンピュータに関する情報 - 46 **顧客コンピュータ上のドキュメント** - 71 音声設定ウィザード、使用 - 39 音声通話 - 33, 34, 36, 37, 38, 39 マイク、発言で使用 - 38 音声設定ウィザードを使用する - 39 音量の調整 - 39 開始する - 34 概要 - 33 再参加 - 39 参加する - 36 参加者の発言を許可する - 37 終了する - 34 退席する - 39 音声通話オプション - 39 音声通話の開始 - 34 音声通話の終了 - 34 音量 - 39 音声通話での設定 - 39 画面キャプチャ、デスクトップを取得する - 78 挙手 - 37 音声通話で発言することを許可する - 37 共有アプリケーション - 31, 64, 65, 67, 69, 72 閲覧する - 64 顧客に操作権限を与える - 69 顧客に表示する - 67 顧客の画面を操作する - 65 顧客の表示を操作する - 72 表示やコントロールの承認を自動で取得す る - 31 共有デスクトップ - 31, 58, 59, 61, 62, 72 閲覧する - 58 顧客に操作権限を与える - 62 顧客に表示する - 61 **顧客の画面を操作する**-59 顧客の表示を操作する - 72

表示やコントロールの承認を自動で取得す る - 31 共有デスクトップおよびアプリケーションの注 釈を消去する - 77 共有デスクトップまたはアプリケーションに注 釈を付ける - 74, 75, 77, 78 モードを終了する - 78 概要 - 74 作成する - 75 消去する - 77 色を変更する - 77 保存する - 78 顧客からの承認、自動 - 31 顧客コンピュータ - 42, 47, 48, 51, 52, 53, 71 システム情報の表示 - 42 ドキュメントを印刷する - 71 ファイルを転送する - 51, 52, 53 再起動する - 48 別のユーザーとしてログオンする - 47 顧客コンピュータに関する情報 - 42,46 ファイルに保存する - 46 印刷 - 46 表示する - 42 顧客コンピュータへのログオン - 47 顧客コンピュータを再起動する -48 顧客サポート担当者ダッシュボード -2 概要 - 2 削除する - 77 共有デスクトップとアプリケーションに注 釈を付ける - 77 参加する - 36 音声通話 - 36 斜行平行線パターン、デスクトップまたはアプ リケーション共有時の回避 - 74 出席者 - 37 音声通話で発言することを許可する - 37 招待 - 22,24 顧客をサポートセッションに - 22 他のサポート担当者をサポートセッション に - 24 色 - 73,77 共有アプリケーションまたはデスクトップ の表示色数を指定する - 73 注釈を選択する - 77 退席する - 39 音声通話 - 39 注釈モード、終了する - 78 転送する - 28,30,51,52,53 WebACD 担当者にサポートセッション - 30 サポートセッションのコントロール - 28 ファイル転送、顧客コンピュータとの送受 信 - 51, 52, 53 保存する - 46, 78, 81

チャットメッセージ - 81
共有デスクトップまたはアプリケーションの注釈が付けられたビュー - 78
顧客コンピュータに関する情報 - 46
録画 - 21
開始する - 21
録画の開始 - 21