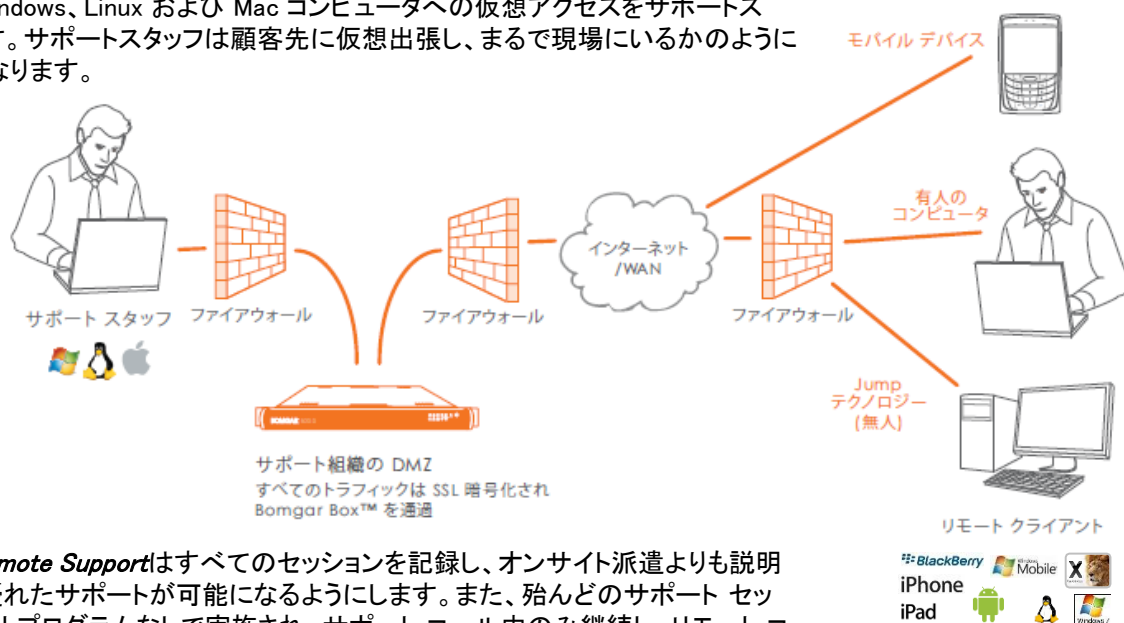


「Beyond Trust Remote Support」は、サポートスタッフが問題がある現場に直接行かなくても、同製品を介したPCの遠隔操作(リモートコントロール)により、あたかも現地でクライアント画面を操作しているかのようなサポートを実現することが出来ます。

サポートスタッフは、Webベースでクライアントと通信を行い、ファイアウォールを介して透過的に動作することができ、Windows,Mac,LinuxのOSが搭載されたPCやサーバに仮想アクセスすることが可能です。さらにWindows Mobileや、今話題のスマートフォンなどのモバイル端末へもアクセス可能です。遠隔操作によって、クライアント サポート方法やスタッフ管理方法の変革および、効率アップを検討されている企業・教育機関・官公庁。遠隔地サポートのサービス化を検討中のSierさまに最適です。

BeyondTrust Remote Supportの仕組み

「BeyondTrust Remote Support」は会社のファイアウォールを介して透過的に働き、有人・無人のリモートの Windows、Linux および Mac コンピュータへの仮想アクセスをサポートスタッフに提供します。サポートスタッフは顧客先に仮想出張し、まるで現場にいるかのように作業できるようになります。



「BeyondTrust Remote Support」はすべてのセッションを記録し、オンサイト派遣よりも説明責任と安全性に優れたサポートが可能になるようにします。また、殆どどのサポートセッションはクライアントプログラムなしで実施され、サポート コール中のみ継続し、リモートコンピュータには何の痕跡も残りません。

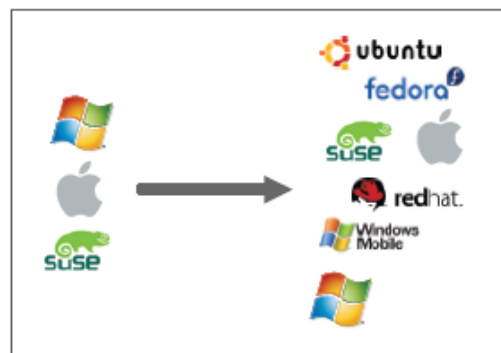
システム要件

サポート スタッフ側システム:

- ・ Windows7~Windows10 または Server 2008 & 2016
- ・ Mac OS 10.6 - 10.12
- ・ SUSE Enterprise Desktop Linux
- ・ インターネット接続

リモートクライアント側システム:

- ・ Windows Vista~Windows10 または Server 2003 - 2016
- ・ Windows Embedded POS Ready7 (POS機対応)
- ・ Mac OS 10.6 - 10.12
- ・ Linux: SUSE Enterprise Desktop, Ubuntu, RedHat または Fedora Core
- ・ Windows Mobile デバイス
- ・ Android / iOS
- ・ ChromeOS(Chromebook)
- ・ インターネット接続



BeyondTrust Remote Support の特徴

互換性・適合性

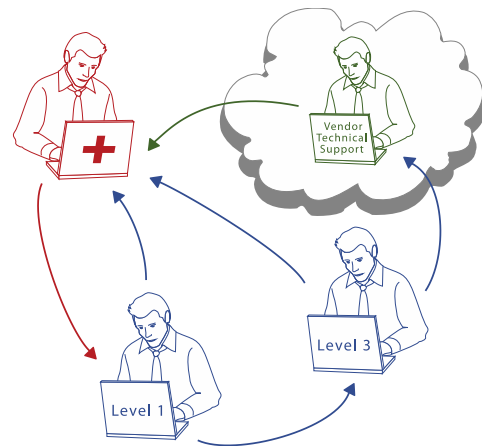
- ・ Windows, Mac, Linux, Windows Mobile 搭載デバイスをコントロール
- ・ 画面共有またはコマンドライン インターフェイスによるサポート
- ・ Jump テクノロジーで無人システムにもアクセス
- ・ 日本語対応のインターフェース

生産性

- ・ 複数のセッションを同時に処理
- ・ 自動的にシステム情報を読み取り、速やかに診断
- ・ リモート コンピュータを自動的に再起動・再接続
- ・ 顧客および他のスタッフとの間でセキュアなファイル転送とチャットが可能
- ・ トレーニング用に自分の画面を使用してプレゼンテーション

管理

- ・ サポート チームとサポート リクエスト キューを定義
- ・ セッション終了アンケートをカスタム作成し、スタッフの業務遂行状況を監視
- ・ 詳細なサービス デスク レポートで諸傾向を分析
- ・ シングル サインオンでサポート スタッフを認証



対応を迅速化

- ・ 平均解決所要時間を短縮
- ・ 需要のピークにもスムーズに対応
- ・ 第1段階でより多くのインシデントを解決

統合を促進

- ・ バーチャル サポート チームを編成
- ・ 根本原因解析を強化
- ・ 監査記録を自動化

処理能力を拡大

- ・ サポートスタッフ利用率の向上
- ・ オンサイト訪問の削減
- ・ 複数のプラットフォームと言語をサポート

BeyondTrust Remote Supportの製品ラインアップ



Remote Support イメージ図

- ・ BeyondTrust Virtual Appliance (ソフトウェアでのみ提供)

必要リソース

20 同時接続ユーザ及び1000 JumpClientまで対応

2 virtual CPUs; 2.5 GHz 以上

4 GB memory

32 GB available storage for the operating system

100 GB secondary drive for logs and recordings

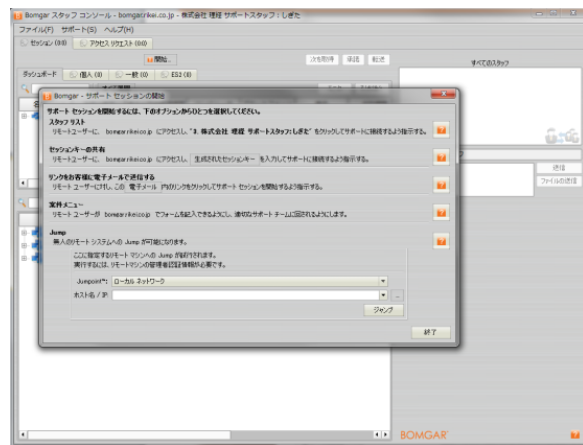
300 同時接続ユーザ及び10,000 JumpClientまで対応

4 virtual CPUs; 2.5 GHz 以上

8 GB memory

32 GB available storage for the operating system

500 GB secondary drive for database, logs and recordings



日本語化されたサポートスタッフ操作画面

【問合せ先】

株式会社 理経

ICTシステム部 担当: 伊藤

E-メール: bomgar_rt@rieki.co.jp

<https://www.rieki.co.jp/product/ja/450.html>

〒163-0535

住所: 東京都新宿区西新宿1-26-2

新宿野村ビル

☎: 03-3345-2478 fax: 03-3345-2166