

株式会社ライオニス

**ライオニス・遠隔サポート機能
for Help U (ヘルプユー)**

LIONICE

お客様の画面をリモートで閲覧/操作し問題をすぐ解決！

サテライトオフィス・ 遠隔サポート機能 for Help U

ソフトウェアをインストールするなどの複雑な手間がかからない
信頼できる遠隔リモートサポート機能

無料トライアルはこちら



ライオニス・遠隔サポート機能 for Help U とは？

「ライオニス・遠隔サポート機能 for Help U（ヘルプユー）」は簡単にパソコンの遠隔サポートができるサービスです。サポート担当者/管理者様が、従業員様やお客様のパソコンに接続し遠隔で画面を閲覧&操作し、直接問題を解決できるサービスです。わかりやすいユーザーインターフェースですので、誰でもすぐに利用開始することができます。また、非常に安価で提供しておりますので、リモートサポートツールの導入検討中のお客様は是非「Help U の無料トライアル」で操作感を体感いただければと思います。

※弊社の技術担当によるデモも可能です。

遠隔サポート機能 for Help U (ヘルプユー) とは？

遠隔地のオペレーターがお客様のパソコンに接続して、お客様の画面を共有し直接問題を解決できるシステムです。



お客様の画面を閲覧/操作して
問題をすぐ解決



お客様/サポート担当者様も
使いやすい遠隔サポートツール

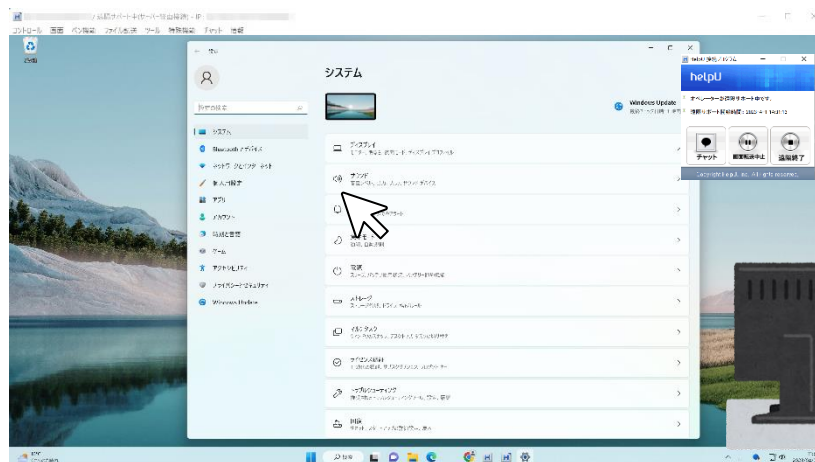


クラウド系の
遠隔操作ツール

オペレーター



オペレーターが遠隔操作



お客様



Help U (ヘルプユー) の活用シーン



顧客サポート窓口

インターネットサービス、通販サービスの顧客向けのサポート、パソコンヘルプデスク



社内ヘルプデスク

社内パソコンの各種サポート、各拠点のパソコンサポート



開発・保守メンテナンス作業

ソフトウェア開発、メンテナンス作業ハードウェアメーカーのサポート業務

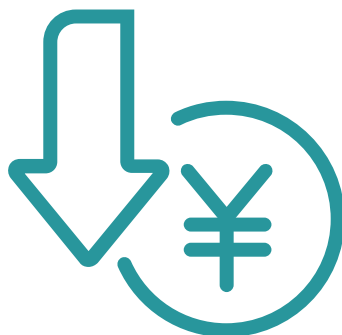


Help U（ヘルプユー）が選ばれる理由は？



コード入力ですぐ接続！

お客様は、6桁の数字を入力するだけ！ お客様パソコンにリモート接続ができ、画面の閲覧/操作が可能です！



コストパフォーマンス

他社さんの1/3価格、3名までのサポート担当様がご利用可能です。また、各サポート担当の方は、同時に3名のお客様のサポートも可能です。



シンプルなUI

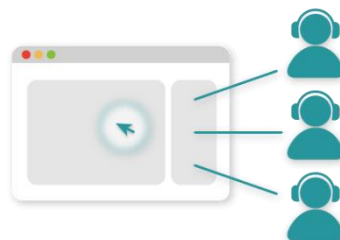
シンプルなUIでパソコンの操作が苦手な方も、わかりやすく操作ができる環境を提供しています。ご不明点も弊社エンジニアがしっかりサポート！

Help U (ヘルプユー) の特長について！



遠隔でお客様の画面を閲覧/操作

サポート担当者様が、お客様の画面をリモートで接続し、閲覧+操作し、問題をすぐ解決することが可能です。



遠隔でお客様の画面を閲覧/操作

リモート操作の途中でも、複数のサポート担当の方が、1名のお客様に同時に接続し、閲覧&操作も可能です！（現場担当→スーパーバイザーや技術担当を招待または引継）



遠隔でお客様の画面を閲覧/操作

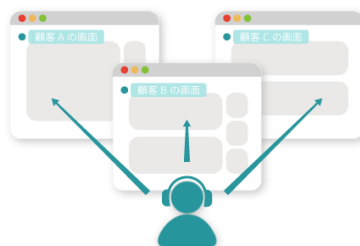
サポート担当者様が、画面を写真撮影+操作などを動画録画する事も可能です。



SSL暗号化

遠隔でお客様の画面を閲覧/操作

SSL暗号化通信でデータを暗号化して安全な遠隔サポート環境を提供します。不正な接続を即時遮断し発行された認証コードは制限時間を超えたら即時破棄されます。



遠隔でお客様の画面を閲覧/操作

各サポート担当の方は、同時に3つの画面をリモート接続可能で、遠隔サポートができますので、より多くのサポート業務をさばくことが可能です。



モバイルデバイスの遠隔支援

スマートフォンやタブレット顧客が遠隔サポートが必要な場合でもHelpUを使って、サポートが可能です。

Help U（ヘルプユー）の機能について！



画面共有

遠隔地の顧客様のパソコン画面をHelpUで接続しご確認ください。



マルチモニター対応

大型テレビやマルチモニタにも対応可能です。



双方向ファイル送信

オペレーターと顧客様の間にファイル送信ができて、別途メールやドライブからのやり取りではなくCtrl + C, Vでファイルの受送信が可能です。



チャット機能

Help U専用チャットツールで顧客とリアルタイムでのやり取りが可能です。



使用統計

期間別、オペレーター別のリモートサポート記録と平均対応時間などの統計の確認が可能です。



画面双方共有

顧客様の画面をリモートするだけでなく、顧客様からの操作が必要な場合、もしくは見本としてお見せしたい場合はオペレーターの画面を顧客様に共有するサポートも可能です。



再起動後の再接続

設定の変更やアプリのインストール後など、再起動を余儀なくされる場合もHelpUの接続は中断されず引き続き遠隔サポートが可能です。



接続後exe自動削除

接続するたびにダウンロードフォルダーに残ってしまうExeファイルを自動削除します。

Help U (ヘルプユー) の機能について！



画面共有

遠隔地にいるお客様のPCの画面を共有して試してみることができます。



マウス制御

遠隔地にいるお客様PCのマウスを制御できます。



キーボード制御

遠隔地にいるお客様PCのキーボードを制御できます。



ファイル送信

ファイルを送る機能を使用できます。



ファイル受信

ファイルを受信する機能を使用できます。



双方向ファイル送信

双方向ファイルを送信することができます。



マルチディスプレイ

お客様がマルチディスプレイの場合も簡単にディスプレイを切り替えながらご確認いただけます。



ペン機能

オペレーターがお客様PCにペンで描きながら説明をする機能になります。



画面キャプチャー

サポート中の画面をキャプチャーすることができます。



クリップボード

クリップボードコピーと貼り付けができます。



オペレーターの画面共有

お客様にオペレーターの画面を共有することが可能です。お客様はオペレーターの画面を操作できません。



チャット機能

遠隔サポート中お客様とチャットができます。



タスクマネージャー実行

タスクマネージャー表示(Ctrl+Alt+Del)をサポートします。



レーザーポインター機能

オペレーターのマウスをお客様画面でレーザーポインターとして表示します。



プロセス情報表示

お客様PCのプロセス情報を確認/制御できます。

Help U (ヘルプユー) の機能について！



システム情報を見る

お客様のPCのシステム情報を確認できます



コントロールパネルを開く

コントロールパネルを開く、プログラム追加 / 削除、日時、インターネットオプション、ディスプレイ



再起動後再接続

お客様PCが再起動後自動で接続します。



重複ログイン防止機能

オペレーター重複ログイン時使用者が既存接続を切断することが出来ます。



全体画面

遠隔サポートを全体画面で見ることができます。



Windowsスタートボタンクリック

Windowsスタートボタンをクリックします。



コマンドプロンプト

コマンドプロンプトを実行します。



画面自動スクロール。

遠隔サポート画面をスクロールできます。



オペレーターサポート中止

お客様はオペレーターがお客様PCを制御できないように制御を中止できます。



管理者アカウント提供

オペレーター管理と遠隔サポート統計履歴を確認できます。オンライン決済も可能です。



オペレーター番号接続方式

オペレーターが案内した番号をクリックして簡単に遠隔サポートサービスを受けられます。



認証コード接続方式

オペレーターが案内した認証コードを入力して遠隔サポートサービスを受けられます。



使用統計

オペレーター別、期間別のサポート記録と使用統計を確認できます。



専用接続ページ提供

お客様専用のページも提供しております。



ロゴイメージ変更

お客様接続ページのロゴを直接編集することができます。

PC版 Help U (ヘルプユー) 利用の流れ



遠隔サポート準備

サポート担当の方は、リモートアプリをインストールして実行していただくと6桁認証コードが発行されます。



顧客に接続ページのご案内

その6桁の数字を、お客様にお伝え！（お客様個別URLの場合は、1桁の数字）



リモート接続開始

お客様は、WEBで6桁認証コードを入力していただくと、リモート接続完了&遠隔サポート開始！

オペレーター



接続ページ



お客様



Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : オペレーター

The screenshot displays the HelpU Agent application window. The main interface is divided into several sections:

- Header:** "helpU" logo and two URL links: <http://889889.jp/> and <https://889889.jp>.
- Table:** A table with columns for "認証番号" (Authentication Number), "接続状態" (Connection Status), "発行時間" (Issuance Time), and "番号" (Number).

認証番号	接続状態	発行時間	番号
508892	待機	PM 02:20:30	1
- Buttons:** "セッション追加" (Add Session), "セッション削除" (Delete Session), "遠隔終了" (End Remote), and "環境設定" (Settings).
- Form Fields:** "お名前:" (Name), "電話番号:" (Phone Number), "メール:" (Email), and "サービス開始時間:" (Service Start Time).
- Text:** "セッション追加" and "セッション削除" buttons are highlighted in blue. Below the table, there is a checkbox for "接続アラード音" (Connection Alert Sound) and a note: "* 最大発行可能なセッションは3です。" (Maximum number of sessions that can be issued is 3) and "* アカウント期限: 2023-11-15 (228 日残る)" (Account expiration: 2023-11-15 (228 days remaining)).
- Footer:** "Copyright HelpU, Inc. All rights reserved." and "環境設定" (Settings).

On the right side of the window, there is a "サポート履歴" (Support History) section with a "サポート内容" (Support Content) field. Below this, there are radio buttons for "解決" (Solved), "未解決" (Unsolved), and "保留" (Reserved), and a "内容保存" (Save Content) button.

In the bottom left corner, there is a blue banner with the text "オペレーター" (Operator) and an illustration of a female operator wearing a headset and working on a laptop.

Help Uエージェントインストール後に専用IDとPWでログインします。

Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : ユーザー

HelpU 連携サポート専用ページ

お客様登録プログラム 日本語

helpU | May I help you?
何を助けますか?

案内されたオペレーター番号をクリックしてください。

1

該当オペレーター番号が見えない場合は、「リフレッシュ」ボタンをクリックしてください。 リフレッシュ

提供された「遠隔認証暗号」を入力してください。

遠隔認証暗号(6桁の数字) 600697 認証暗号入力

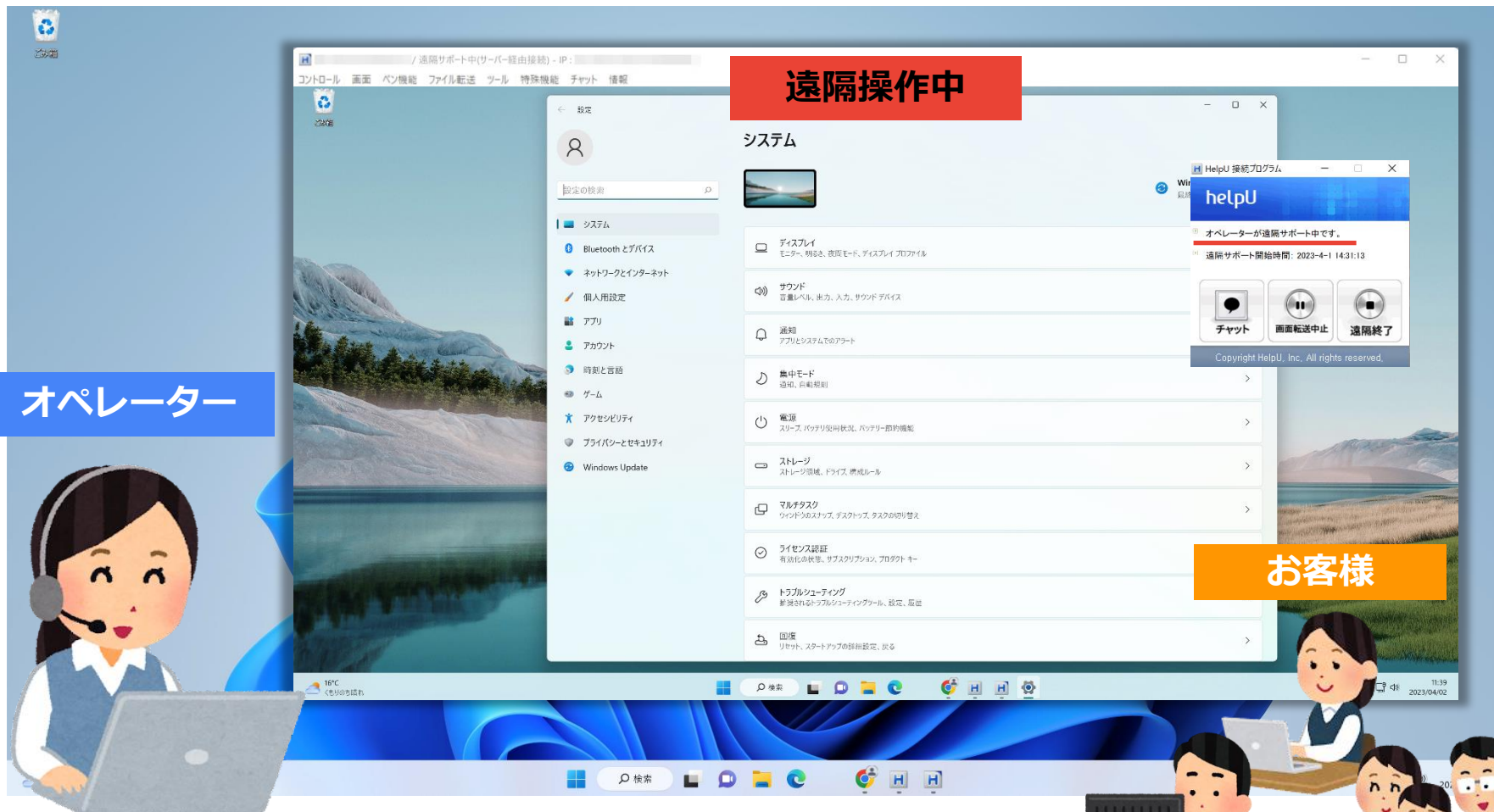
Copyright©HelpU, Inc. All rights reserved.

お客様

ユーザー側ではお客様用の接続ページにアクセスして、案内されたオペレーター番号をクリックするか6桁の認証コードを入力します。



Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : 操作中



遠隔操作を開始します。遠隔操作中のチャットも可能です。

Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : 操作中

遠隔操作終了

オペレーター



The screenshot shows the HelpU Agent interface with the following elements:

- Header:** helpU logo and navigation links for <http://889889.jp/> and <https://889889.jp>.
- Table:** A table with columns for 認証番号 (Authentication ID), 接続状態 (Connection Status), 発行時間 (Issuance Time), and 番号 (Number). One row is shown with 108746, 接続終了 (Connection Ended), PM 02:45:57, and 1.
- Buttons:** 接続待機追加 (Add Connection Wait), 接続待機削除 (Delete Connection Wait), 接続アラード音 (Connection Alert Sound), and 遠隔終了 (End Remote).
- Text:** * 最大発行可能なセッションは3です。 (Maximum number of sessions that can be issued is 3.) and * アカウント期限: 2023-11-15 (278 日残る) (Account expiration: 2023-11-15 (278 days remaining)).
- Footer:** Copyright HelpU, Inc. All rights reserved. and 環境設定 (Environment Settings).
- Support History Panel (右側):**
 - お名前: 天海 (Name: Amanami), 電話番号: 1449 (Phone Number: 1449)
 - メール: (Email field)
 - サービス開始時間: 2023-02-10 14:46:20 ~ 2023-02-10 14:46:31 (Service Start Time)
 - サポート内容 (Support Content): 社内VPNメンテナンス作業、Defenderの設定エラー 2/15再確認します。 (In-house VPN maintenance work, Defender configuration error, re-confirmation on 2/15).
 - サポート内容ステータス: 解決 (Solved), 未解決 (Unsolved), 保留 (Reserved).
 - 内容保存 (Save Content) button.

サポート終了後はサポート履歴の作成、保留・未解決・解決でステータス管理も可能です。

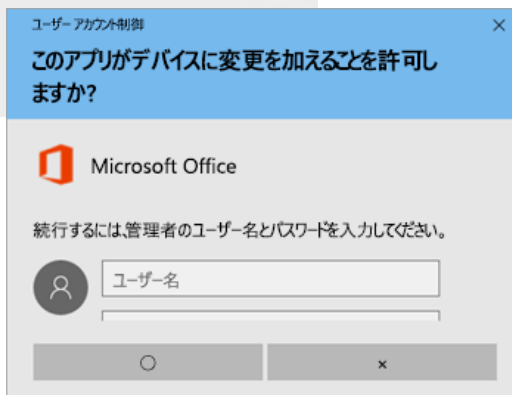
Help U（ヘルプユー）の管理者権限でサポートをする

H desktop-ae33dn3 / 遠隔サポート中(サーバー経由接続)

コントロール 画面 ペン機能 ファイル転送 ツール 特

- ✓ マウス/キーボード制御
- Windowsキー
- Ctrl+Alt+Del
- 管理者権限で再接続**
- 遠隔サポート終了

オペレーター



管理者情報を知っている場合

管理者情報を知らない場合

接続先PCが、Exeファイル、各種インストール、設定の際に『**管理者権限で制限されている場合**』でも、Help Uの管理者権限で再接続をして遠隔サポートをすることができます。

モバイル版 Help U (ヘルプユー) 利用の流れ



遠隔サポート準備

helpu.jpでリモートアプリをインストールして実行していただくと認証コードが発行されます。



顧客に接続アプリのご案内

HelpUリモートサポートアプリをダウンロードしてインストールした後、6桁の認証コードを入力してください。



リモート接続開始

認証コードを入力して、画面共有に同意していただくことで遠隔サポートが開始されます。

オペレーター

接続ページ

お客様



HelpU.jp 遠隔サポート



アプリのサポート

「HelpU Inc.」のその他のアイテム

- HelpU Add-On Universal HelpU Inc.
- HelpU Add-On LG HelpU Inc.
- HelpU Add-On LG HelpU Inc. 2.0*

このアプリについて

ヘルプユー(HelpU)遠隔サポートはリアルタイム遠隔接続技術を利用して相談員が顧客のAndroid端末を遠隔操作しながら問題を解決できるサービスです。顧客のAndroid端末を遠隔接続しなくても、遠隔で操作が可能なモバイル遠隔接続サービスを受けることができます。



Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : オペレーター

The screenshot displays the HelpU Agent application window. The interface is divided into several sections:

- Header:** "helpU" logo and two URL links: <http://889889.jp/> and <https://889889.jp>.
- Table:** A table with columns for "認証番号" (Authentication Number), "接続状態" (Connection Status), "発行時間" (Issuance Time), and "番号" (Number).

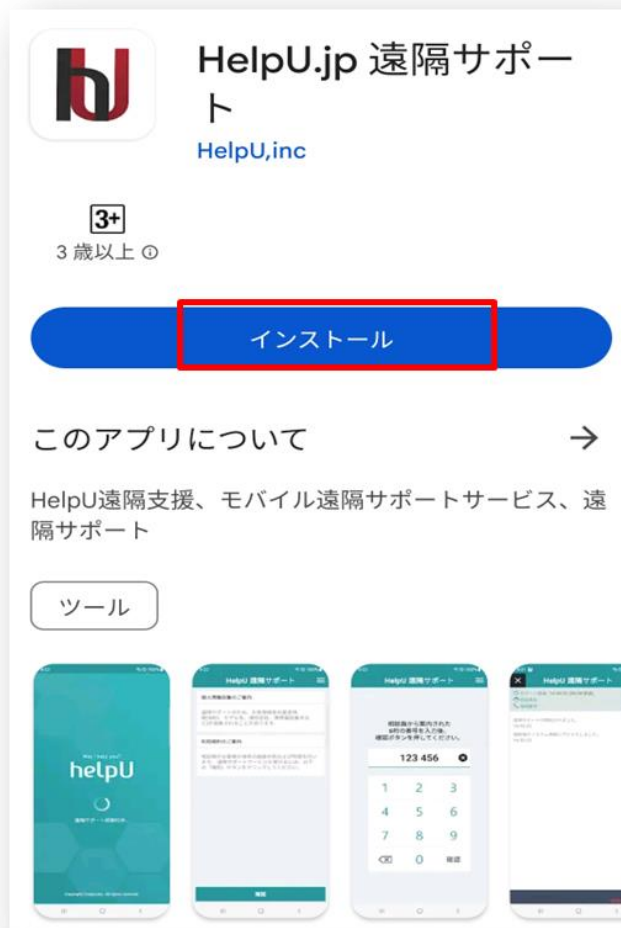
認証番号	接続状態	発行時間	番号
508892	待機	PM 02:20:30	1
- Buttons:** "セッション追加" (Add Session), "セッション削除" (Delete Session), "遠隔終了" (End Remote), and "環境設定" (Environment Settings).
- Form Fields:** "お名前:" (Name), "電話番号:" (Phone Number), "メール:" (Email), and "サービス開始時間:" (Service Start Time).
- Text:** "セッション追加" button, "セッション削除" button, "接続アラード音" (Connection Alert Sound) checkbox, and "遠隔終了" button.
- Footer:** "Copyright HelpU, Inc. All rights reserved." and "環境設定" (Environment Settings).

On the right side, there is a "サポート履歴" (Support History) section with a "サポート内容" (Support Content) field. Below it, there are radio buttons for "解決" (Solved), "未解決" (Unsolved), and "保留" (Reserved), along with a "内容保存" (Save Content) button.

At the bottom left, there is a blue banner with the text "オペレーター" (Operator) and an illustration of a female operator wearing a headset and working on a laptop.

Help Uエージェントインストール後に専用IDとPWでログインします。

Help U（ヘルプユー）利用の流れ：お客様



お客様



HelpU.jpアプリをインストールしていただき、オペレーターから案内された6桁の認証番号を入力します。

Help U (ヘルプユー) 利用の流れ : オペレーター

遠隔操作中

アイテム	内容
モデル番号	CPH2557
Androidバージョン	13(CPH2557_13.1.1546(EX01))
OSバージョン	4.19.191+
解像度	Width : 1080, Height : 2400
シリアル番号	取得不可
ネットワークの種類	WiFi
IMEI(デバイスID)	取得不可
IPアドレス	172.168.1.95
ローミング	false
プロセッサ	arm64-v8a
メモリ使用量	Total: 3.78 GB, Free: 1.51 GB
	Total: 113 GB, Free: 105 GB
機種	なし
言語	en
バッテリー	96%

オペレーター

遠隔サポート中

Android | サーバー経由 - WiFi, Send 2 KB / Receive 804 KB | 1080 x 2400, 16 Bits
相対時間 00:00:58

遠隔操作を開始します。遠隔操作中のチャットも可能です。

Help U (ヘルプユー) 管理者メニュー

🏠 > 管理者メニュー ▾ > サポート内容見る ▾

サポート内容見る

該当IDをクリックすると、詳細なサポート内容を確認することができます。

アカウント管理

オペレーター管理

管理者情報修正

遠隔環境 設定

統計表示

サポート内容見る

月別遠隔サポート記録

検索条件

2023年 ▾

2月 ▾

オペレーターID ▾

検索

エクセル保存

番号	オペレーターID	オペレーター名	相談開始時刻	相談終了時刻	利用時間
1	era	era	2023-02-10 14:46:20	2023-02-10 14:46:31	11秒
2	era	era	2023-02-10 14:36:46	2023-02-10 14:45:27	8分 41秒
3	era	era	2023-02-10 14:33:35		
4	era	era	2023-02-10 14:20:28	2023-02-10 14:22:16	1分 48秒
5	era	era	2023-02-06 14:13:37	2023-02-06 14:33:36	19分 59秒
6	era	era	2023-01-31 13:59:43	2023-01-31 13:59:57	14秒
7	era	era	2023-01-27 17:09:20	2023-01-27 17:22:04	12分 44秒

管理者は、Help Uのサポート履歴の確認ができます。

Help U (ヘルプユー) 管理者メニュー

アカウント管理

オペレーター管理

管理者情報修正

遠隔環境 設定

統計表示

サポート内容見る

月別遠隔サポート記録

サポート内容

オペレーター情報

オペレーターID	オペレーター名	オペレーターIP (Public / Private)	オペレーターPC名
era	era	153.246.220.7/172.168.0.94	LAPTOP-EKD0VMFL

顧客情報

顧客IP (Public / Private)	顧客PC名	顧客OS
153.246.220.7/172.168.0.40	mj-MacBook-Pro	MAC

お名前	電話番号	メール
	1449	

顧客 サポート履歴

遠隔サポート開始時間	2023-02-10 14:46:20
遠隔サポート終了時間	2023-02-10 14:46:31
遠隔サポート利用時間	11秒
障害解決有無	未解決
サポート内容	社内VPNメンテナンス作業、Defenderno設定エラー 2/15再確認します。

オペレーター側のIPアドレス、接続先PCのIPアドレスやOSの確認、サポート内容の確認が可能です。

修正する

削除する

リストを見る

Help U（ヘルプユー）管理者メニュー

アカウント管理

オペレーター管理

管理者情報修正

遠隔環境 設定

統計表示

サポート内容見る

月別遠隔サポート記録

検索条件

月別 ▾

2023年 ▾

オペレーターID ▾

検索

エクセル保存

月	接続回数	パーセント	総利用時間	平均利用時間
1月	15回	75.0%	06:17:16	00:25:09
2月	5回	25.0%	00:30:39	00:06:07
3月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
4月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
5月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
6月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
7月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
8月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
9月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
10月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
11月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
12月	0回	0%	00:00:00	0:0:0
合計	20回	100.0%	06:47:55	00:21:28

月別の遠隔サポート回数、合計利用時間の確認が可能です。

Help U (ヘルプユー) ライセンス費用

プラン	ベーシック 6万円 / 1ライセンス	スタンダード 9万円 / 1+2キャンペーン	プレミアム 15万円 / 1+2キャンペーン
用途	簡単な社内のメンテナンス作業、 価格、リモートアクセス作業を 改善したい	同時に複数のデバイスの操作など 社外のクライアント様サポート向けに 使いたい	iOS & Androidのサポートなど、あ らゆる端末のリモートアクセスを All-In-Oneで対応
同時サポート端末数	1台	3台	6台
画面操作	○	○	○
ファイル送受信	○	○	○
画面録画	X	○	○
オペレーター番号接続	X	○	○
他のオペレータと セッション共有	X	○	○
複数のオペレータが 同時サポート	X	○	○
再起動後の再接続	X	X	○
iOS & Android モバイルデバイス接続	X	X	○
接続後exe自動削除	X	X	○