

4-2 サポートデスクから遠隔操作による自動起動

本機能の実行に際しては、**管理者にてサポートデスクからの遠隔操作を承認する必要があります**。その承認手順も合わせて説明します。

① サポートデスクでの申請メールの送信（サポートデスク）

サポートデスクにてリモートサポート起動による遠隔対応が必要と判断した場合、対象設備に対する遠隔操作によるリモートサポート起動を実行します。実行後、遠隔操作の承認を得るため、その設備に該当する管理者宛に申請メールが自動送信されます。

② 管理者にて申請メール文にある URL をクリック（管理者）

該当する管理者メールアドレスに以下の申請メールが届きます。内容を確認して承認する場合は**メール文中の URL をクリック**して承認画面を表示します。

【管理者のメール内容】

件名：KOM-MICS リモートサポート遠隔起動確認[Confirmation of Remote Support execution]

English follows Japanese below.

このメールは KOM-MICS のサーバーより自動的に配信されています。

KOM-MICS サポートデスクより、以下の設備のリモートサポート起動要求が来ています。

要求日時:2020/04/21 13:51:54 JST

国名:日本

社名:コマツ

工場名:TEST

建屋名:TEST

ライン名:TEST

設備名:test00001

PC 名:KMT9AC130X

このデバイスのリモートサポート起動を承認する場合、以下のリンクをクリックしてください。

承認により、アカウント管理者とサポートデスクにリモートサポート ID とパスワードを送信します。

<https://front.kom-mics.com/KomMicsWeb/RemoteSupportApproval.aspx?data=4e2f784d746e664a74335866674656663571433446687966564c336d483154426a42345874337230376a7058474b4b763269496759767341313975762f576c41773767577a6d743353794b75512b59452f2f51524c6663574d74355a3341584c6167346668794c6537304a6c36773259552b673961773d3d>

=====

株式会社小松製作所 KOM-MICS ユーザサポート

E-Mail : support@kom-mics.com

TEL : 080-3357-9920

=====

クリックすると承認画面が開きます

③ 申請を承認（管理者）

メール本文の URL をクリックすると、認証画面が表示されます。対象設備名を確認して問題なければ「承認」ボタンをクリックして承認します。



The screenshot shows the 'KOM-MICS リモートサポート承認' (Remote Support Confirmation) screen. It features a central form with the question '対象設備のリモートサポートを承認しますか？' (Do you confirm remote support for the target equipment?). The form contains the following fields: 国名: 日本 (Country: Japan), 社名: コマツ (Company: Komatsu), 工場名: TEST (Factory: TEST), 建屋名: TEST (Building: TEST), ライン名: TEST (Line: TEST), and 設備名: test11111 (Equipment: test11111). A green '承認' (Confirm) button is highlighted with a red rectangle. A blue callout bubble points to the button with the text '承認ボタンをクリック' (Click the confirm button). The footer includes 'Copyright © 2018 Komatsu Ltd. All rights reserved.'

国名: 日本
社名: コマツ
工場名: TEST
建屋名: TEST
ライン名: TEST
設備名: test11111

承認

承認画面にて「リモートサポートを承認し、サポートにメール送付しました。」と表示され、承認通知メールが自動送信されます。



The screenshot shows the same 'KOM-MICS リモートサポート承認' screen, but now it displays the message 'リモートサポートを承認し、サポートにメール送付しました。' (Remote support confirmed, email sent to support). The form fields remain the same: 国名: 日本, 社名: コマツ, 工場名: TEST, 建屋名: TEST, ライン名: TEST, and 設備名: test11111. The footer includes 'Copyright © 2018 Komatsu Ltd. All rights reserved.'

国名: 日本
社名: コマツ
工場名: TEST
建屋名: TEST
ライン名: TEST
設備名: test11111

④ リモートサポート起動の実行（サポートデスク）

管理者の承認通知を確認するとリモートサポート起動が遠隔操作で実行されます。

⑤ 管理者にてリモートサポート ID、パスワード通知メールを確認（管理者）

遠隔操作によるリモートサポート起動の実行が正常に完了すると、ID とパスワードが発行されます。ID とパスワードはサポートデスクと管理者にメールにて自動通知されます。通知メールにて管理者は特に実施が必要な操作はありません。

【管理者のメール内容】

件名：KOM-MICS リモートサポート ID&PASS 通知[Notification of Remote Support ID&Pass]

English follows Japanese below.

このメールは KOM-MICS のサーバーより自動的に配信されています。

リモートサポート用の ID とパスワードをお知らせいたします。

ID:1 437 084 326

Pass:5020

国名:日本

社名:コマツ

工場名:TEST

建屋名:TEST

ライン名:TEST

設備名:test11111

=====

株式会社小松製作所 KOM-MICS ユーザサポート

E-Mail : support@kom-mics.com

TEL : 080-3357-9920

=====

以上で、サポートデスクからのリモートサポート起動依頼に対する対応手順は完了となります。