これさえ読めば大丈夫！
リモートメンテナンスをすぐに開始！

islonline

# リモートメンテナンス利用
# かんたんガイド




『リモートメンテナンス』での
**ISL Online** 利用のメリットをご紹介

islonline


ISL Online とは P2

リモートメンテナンスで便利な常駐接続 P3

リモートメンテナンスで ISL Online を利用するメリット P4-5

実際に使ってみよう！ P6-10

ISL Light のオペレーター操作画面と主な機能 P11

便利な使い方　外部業者へメンテナンス委託 P12-13

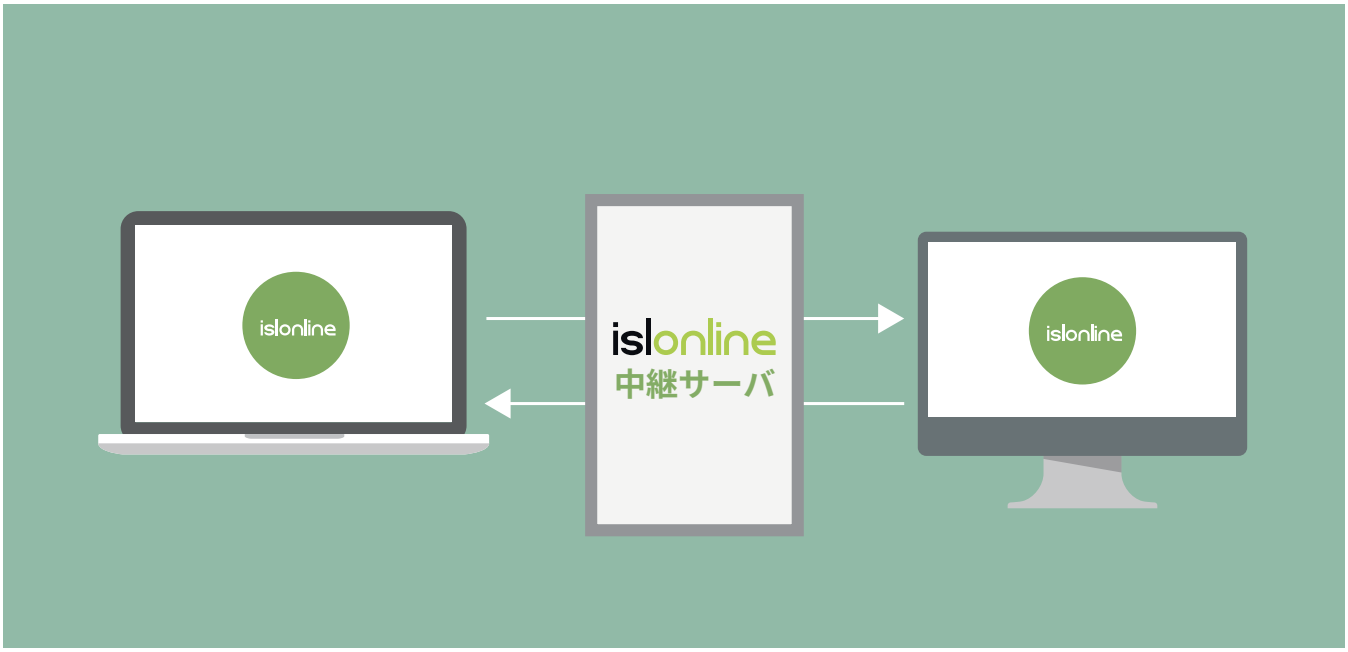
便利な機能 P14-19

- ユーザー登録した外部業者の権限制限 …… P14
- 2段階認証によるセキュリティ強化 …… P15
- 自動レコーディング機能 …… P16
- クライアントの同意で接続許可 …… P17
- クライアント端末への常駐接続のコントロールと、接続開始の通知設定 … P18
- セッション再接続 …… P19

まとめ P20

# ISL Online とは

ISL Online は、離れたところにあるデバイス（PC、スマートフォン、タブレット、サーバ等）とデバイスをネットワークでつないで操作することができる**リモートコントロールツール**です。




ISL Online はプログラムによって中継サーバーを経由し、セキュアに遠隔地の端末画面を「画像データとして」表示させます。それぞれのプログラムは中継サーバーまでしか接続できないため、中継サーバーを自社ネットワークまたは管理可能な場所に設置することで全通信を管理下におき、セキュアなリモートアクセス環境を構築できます。

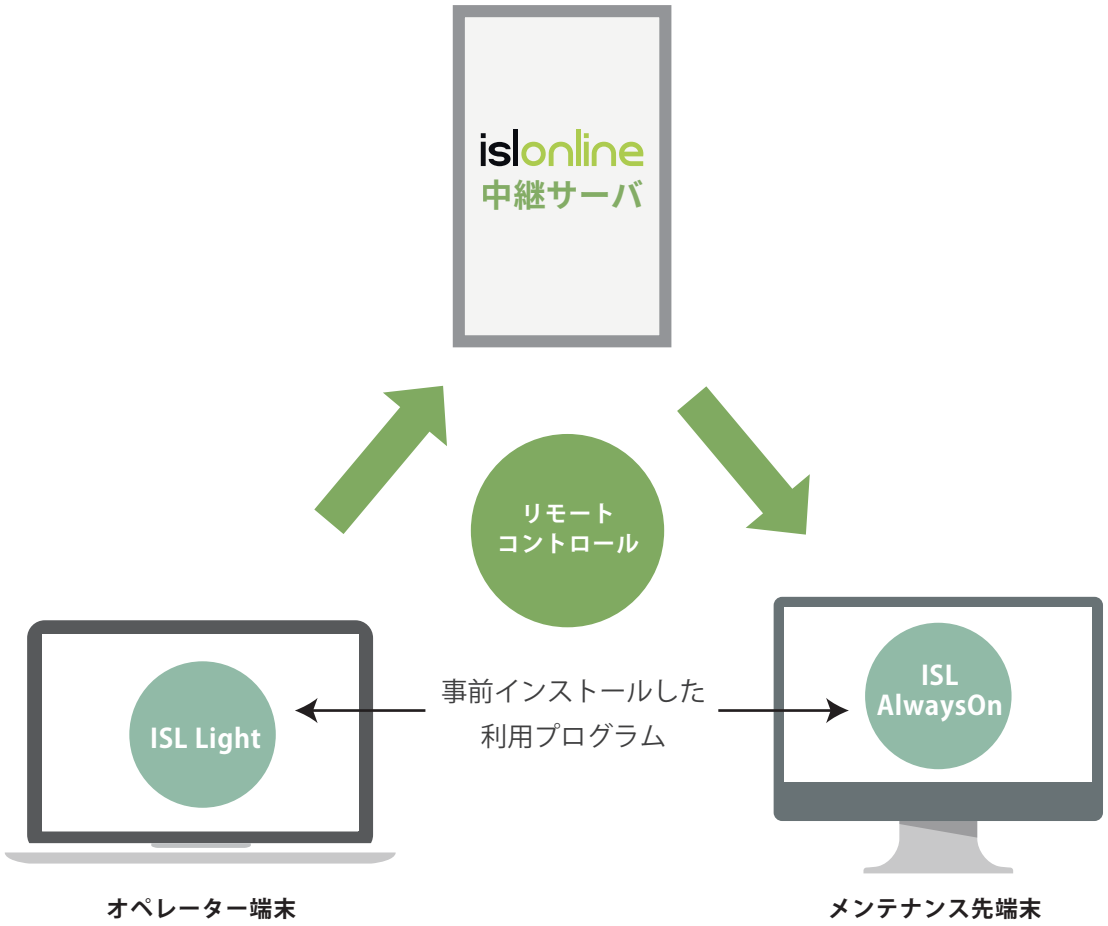
社内ヘルプデスクやコールセンターの現場で遠隔サポートツールとして利用されています。
また、**遠隔でサーバーなどのメンテナンスを実施することができるツール**としても、多くのお客様にご導入いただいております。

本書では、リモートメンテナンスでのメリットを分かりやすく解説しており、**これさえ読めば、すぐに活用することができます。**

# リモートメンテナンスで便利な常駐接続

## ● 常駐接続

プログラム（ISL AlwaysOn）をあらかじめメンテナンスしたい端末にインストールしておくことで、簡単にリモートコントロールを行うことができるようになります。




### ISL Light

ワンタイム接続、常駐接続を行うことができます。インストールせずにご利用可能ですが、頻繁にリモートコントロールを行う場合は、インストールしておくと便利です。

### ISL AlwaysOn

常駐接続のプログラムです。ISL AlwaysOn をあらかじめインストールした PC・サーバーには ISL Light を使用して簡単にリモートコントロールを行えるようになります。

# リモートメンテナンスで ISL Online を利用するメリット

## ● すぐに始められる

リモートメンテナンスのために追加購入が必要な HW 機器がないため、既存の環境に ISL Online をご導入いただければ、すぐにリモートメンテナンスをはじめることができます。



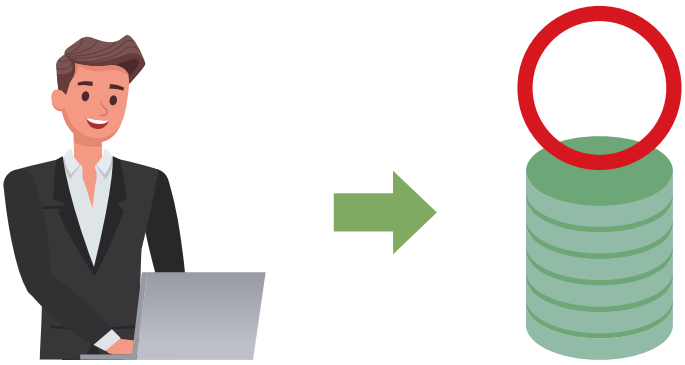
## ● メンテナンスのための移動がなくなる

遠隔地からリモートでメンテナンスできるようになるため、現地への移動がなくなります。
交通費 / 移動時間が削減でき、業務改善につながります。



## ● 接続先端末が無人でも対応することができる

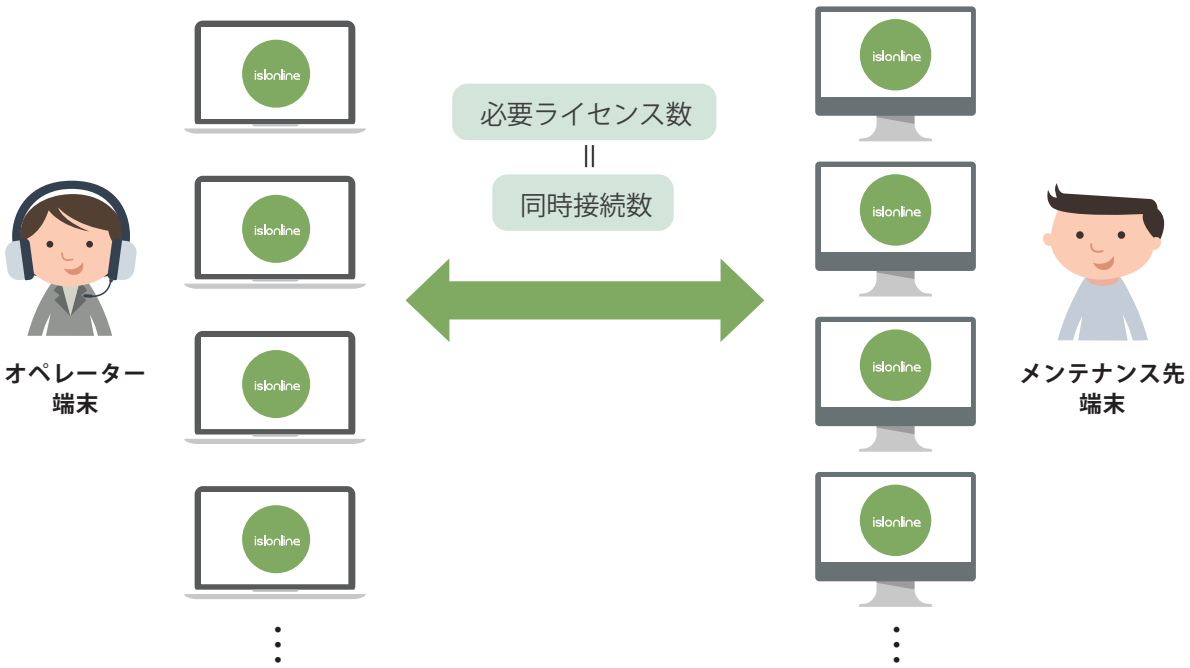
メンテナンスしたい遠隔地の端末（サーバーなど）にあらかじめ常駐モジュールをインストールすることで、端末（サーバーなど）側に人がいなくても、接続してメンテナンスができます。



# リモートメンテナンスで ISL Online を利用するメリット

## ● 同時接続ライセンスなので低コスト

同時接続する数のライセンス分のご契約があれば良いため、低コストで運用できます。
オペレーター数やメンテナンスしたい端末数はいくつでも登録することができます。




例：最大同時接続 3 本なら 3 ライセンスのみの購入で OK

## ● 高セキュリティで外部業者へもセキュアにメンテナンス委託ができる

豊富なセキュリティ機能により、外部業者へのメンテナンス委託も安全に実施できます。



| | | |
|---|---|---|
| 業者本人確認<br>二段階認証 | IP/Mac アドレス制限 | ファイルの送受信<br>禁止制御 |
| 接続時の許可制設定 | 管理者による<br>接続の強制終了 | 接続開始時の<br>メール通知 |

# 実際に使ってみよう！❶（パブリッククラウドライセンス※）

※「パブリッククラウドライセンス」は、サーバー構築不要でインターネット接続できる環境があればすぐに利用できるライセンス形態です。他の「オンプレミスライセンス」や「プライベートクラウドライセンス」のライセンスについては別途お問合せください。

まずは体験版パブリッククラウドライセンス（15日間）のご登録が必要です。
（製品ライセンス版の使用を開始する場合も、最初に体験版を登録する必要があります）

## アカウントを作成しましょう

ISL Online をご利用いただく際には、アカウントの作成が必要となります。
アカウントを作成すると、無料体験版として 15 日間お試しいただけます。
また、ライセンス版の使用を開始する際には、このアカウントを引き続きお使いいただけます。

### step1 メールアドレス・パスワードを「登録」

製品ページの右上にある [ 体験版お申込み ] をクリックし、メールアドレスとパスワードを登録します。



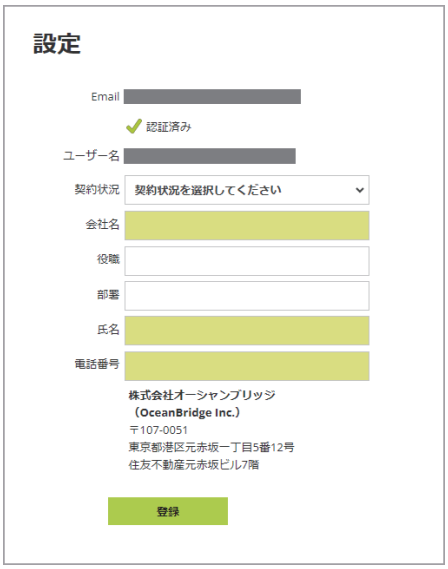

### step2 通知メールから「アカウントを認証」

登録したメールアドレスに通知メールが届きます。
メール本文内の [ アカウントを認証 ] をクリックします。




### step3 ユーザー情報を入力し「登録」

登録画面でユーザー情報を入力し、[ 登録 ] をクリックします。
（黄色の欄は必須項目です）



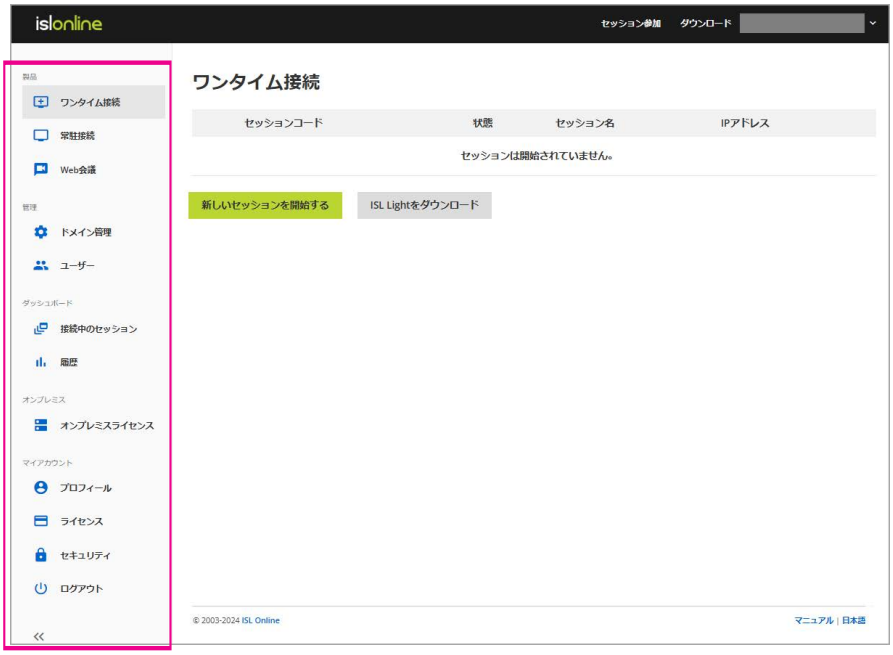
# 実際に使ってみよう！❷

## ログインしてみましょう

アカウントの作成が完了すると、オンラインページにログインした状態となります。
ISL Online 製品サイトの右上にある「ログイン」ボタンからもログインできます。

### オンラインページの画面

各製品（ワンタイム接続、常駐接続、Web 会議）の利用、アカウント情報の管理・設定が行えます。




**1 製品ページ**　ISL Online の各製品を利用できます。（ワンタイム接続 / 常駐接続 /Web 会議）

**2 アカウントメニュー**

| | |
|---|---|
| **ドメイン管理** | 管理者向けの画面を表示します。<br>（本機能はライセンス管理者とライセンス管理者が許可したユーザーのみ利用できます）※1 |
| **ユーザー** | ユーザーの作成・管理を行います。<br>ユーザーごとに異なる権限を割り当てるなど、利用状況に応じて設定できます |
| **接続中のセッション** | 現在接続中のセッションを確認できます。切断もできます。 |
| **履歴** | ISL Online の利用状況（利用ユーザー、同時接続数、セッションの継続時間など）を確認できます。 |
| **プロフィール** | ユーザー情報（Email、パスワード、氏名、ニックネーム）を変更できます。 |
| **ライセンス** | ご契約中のライセンス情報を確認できます。ライセンスのアクティベーション（ライセンス版のご利用開始時 / 更新時）もこちらから行います |
| **セキュリティ** | 2 段階認証（多要素認証）の設定や、ISL Online のアカウントにアクセスした端末情報を確認できます。 |
| **オンプレミスライセンス** | ISL Conference Proxy のサーバー登録などを行います。<br>（本機能はオンプレミスライセンスをお持ちのユーザーのみ利用できます）※2 |
| **ログアウト** | オンラインページからログアウトします |

※1: 詳細な利用方法は、ドメイン管理マニュアルをご参照ください
https://islsupport.oceanbridge.jp/portal/ja/kb/isl-online/manual/administration

※2: 詳細な利用方法は、ISL Conference Proxy 新規セットアップマニュアルをご参照ください
https://www.oceanbridge.jp/isl/cp/manual/ISLOnlineServerManual.pdf

# 実際に使ってみよう！❸ クライアント（メンテナンスされる側）

## リモートメンテナンスで利用する場合の事前準備

「常駐接続（ISL AlwaysOn）」の常駐モジュールをあらかじめメンテナンスしたい端末にインストールしておくことで、安全かつ迅速に接続できます。社外・自宅などの「場所」や、PC・タブレット・スマートフォンなどの「端末」にとらわれずにアクセスできます。

### 「常駐接続（ISL AlwaysOn）」設定方法

#### ◆クライアント（メンテナンスされる側）端末への ISL AlwaysOn のインストール

1. メンテナンスされる側の端末で、オンラインページにログインします。（前ページ参照）

2. [ 常駐接続 ]→[ 常駐接続をセットアップ ]→[ このコンピューターを追加 ] をクリックすると、プログラム（ISL AlwaysOn の常駐モジュール）のダウンロードが開始されます。

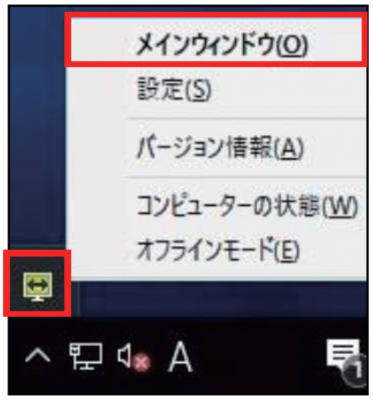


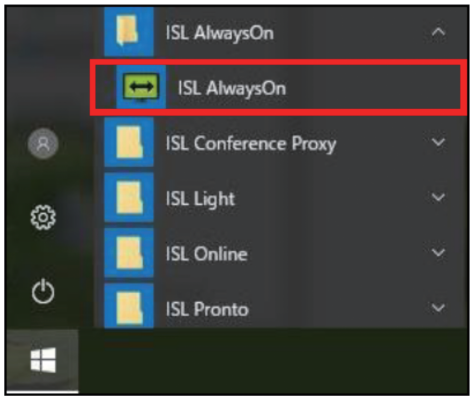

3. ダウンロードしたプログラムを実行し、インストールを行います。
[ セットアップが完了しました ] のメッセージが表示されたら、[ 完了 ] を選択します。

   セットアップ完了後、端末にアクセスするためのパスワードの入力が求められます。半角英数 8 文字以上のパスワード（大文字小文字を区別します）を設定し、[ アクセス許可 ] をクリックします。



4 タスクトレイのアイコンまたはスタート画面から［ISL AlwaysOn］を選択して、メインウィンドウを表示します。




5 「コンピューターの状態」のオプション（ISL AlwaysOn、デスクトップ共有、ファイル共有）が全て「有効」に、「オペレーター」に登録したユーザー名が表示されていればインストール完了です。
「オペレーター」に何も表示されない場合は、前述の手順をもう一度行ってください。




これで、ISL Online 常駐接続のクライアント（メンテナンスされる側）端末の準備が整いました。次ページから、実際にリモートメンテナンスを開始する手順をご案内します。

# 実際に使ってみよう！ 4　オペレーター（メンテナンスする側）

## リモートメンテナンスを開始する手順

### 「常駐接続」開始方法

1. メンテナンスする側の端末からオンラインページにログインし「常駐接続」をクリックします。
2. ISL AlwaysOn がインストールされている端末の一覧が表示されます。
   接続したい端末の [ 接続 ] を選択すると ISL Light プログラムがダウンロードされます。




3. ダウンロードされた接続用プログラム（ISL Light）を実行します。
4. Windows の場合、「セキュリティの警告」ダイアログが表示されることがあります。

   ダイアログが表示された場合は、実行を選択します。
   （設定環境や使用している ブラウザー により、表示されるダイアログが異なります）

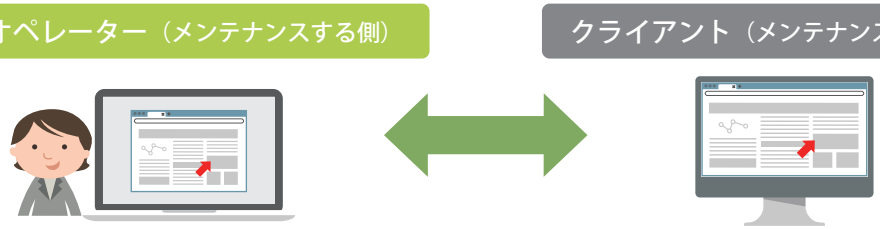



5. 事前準備でクライアント端末で設定したパスワードを入力し、「接続」を選択します

   ※パスワードの入力に5回失敗すると、プログラムが終了します。
   再度プログラムを実行して接続を行ってください。
   ※パスワードを保存するにチェックを入れた場合、次回以降パスワードの入力が不要になりますが、接続オプションは変更できなくなります。オンラインページのアクションあるいは設定よりパスワードを変更することで、パスワードの保存を解除できます。

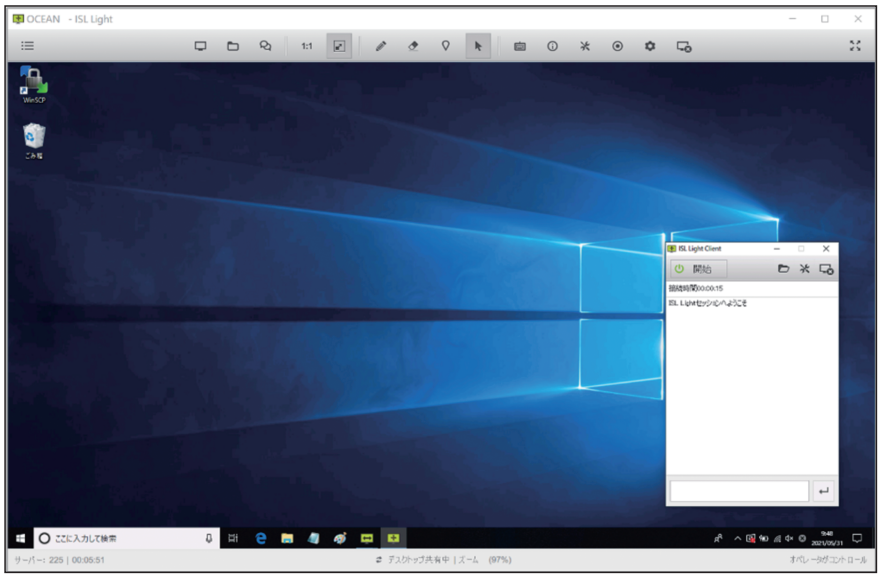



6. 接続が開始され、デスクトップ共有が始まります。

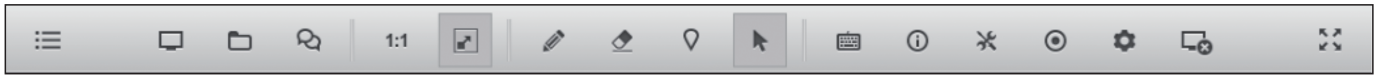


# ISL Light のオペレーター操作画面と主な機能

画面共有が開始されたら、オペレーターは、遠隔でクライアント端末を操作することができるようになり、メンテナンス作業を行うことができます。



## ●ツールバー



| 主な機能 | |
|---|---|
| 画面を見る | 接続先のデスクトップ画面を見る |
| 画面を見せる | デスクトップ画面を接続先に見せる |
| キーボード＆マウス操作 | 接続先のマウスを操作、キーボード入力 |
| ファイル転送 | ファイル / フォルダの送信・受信（容量制限なし） |
| Ctrl+Alt+Del の送信 | コマンドを実行してシステムを再起動する |
| ホワイトボード | 画面上にペンで書き込む（双方向で可能） |
| スクリーンショット取得 | 接続先の画面キャプチャ画像を取得する |
| ブラックスクリーン | 接続先の画面上に黒幕をはる |
| 画面拡大・縮小 | モニターサイズに合わせて画面サイズを調整 |
| 画面カラー数 | 回線速度に合わせて画面カラー数を変更可能 |
| 遠隔プリント | 接続先のファイルを自身のプリンタで印刷 |
| セッション再接続 | 接続先を再起動後、自動でセッションを回復 |
| セーフモード再接続 | 接続先を再起動後、セーフモードで再開 |
| エスカレーション | 別のオペレーターにセッションを転送する |
| レコーディング | 操作内容を動画データで保存する |
| テキストチャット | 文字入力での会話（画面共有開始前も可能） |
| 音声・ビデオチャット | ヘッドセットとカメラを利用した会話 |

# 便利な使い方　外部業者へメンテナンス委託❶

外部のメンテナンス業者をオペレーターとして登録し、リモートメンテナンスを実施してもらうことができます。
その際、各種セキュリティ対応によりセキュアなメンテナンス環境を作ることができます。

※ISL Online はユーザーライセンス契約により、第三者利用を禁止しておりますが、弊社へ申請書「ISL Online 関係会社等使用申請書」をご提出いただき、内容に問題がなければ、弊社から許可を出すことで、ご利用いただくことができます。第三者利用をご要望の場合は事前に申請書をご提出いただき、許可を受けてください。

## 外部のメンテナンス業者をユーザー（オペレーター）に登録

### step1 オンラインページにログインして [ ユーザー ] をクリック




### step2 [ ユーザー（オペレーター）の追加 ]

[ ユーザー（オペレーター）の追加 ] を選択して、
ISL Online を利用するユーザーを作成します。
※一度作成したユーザーのユーザー名は変更できません。変更が必要な場合は、新たに作成します。




### step3 ユーザー情報を入力

ユーザー名、Email、氏名（任意）を入力して、[ 保存 ] を選択します。




### step4 パスワードを変更

作成したユーザーの Email にパスワードを設定するメールが送信されます。
受信メールから新しいパスワードを設定して、[ 変更 ] を選択します。






# 便利な使い方　外部業者へメンテナンス委託❷

## 常駐接続先端末を登録した外部業者（ユーザー）へ共有する方法

1 元々のアカウントでオンラインページにログインし「常駐接続」をクリックします。




2 ISL AlwaysOn がインストールされているコンピューターの一覧が表示されます。
共有したいコンピューターの [ アクション ] の「▼」を選択し、「共有」を押します。
ユーザー一覧が表示されたら、登録した外部業者（ユーザー）にチェックを入れて「共有」ボタンを押します。




これで、外部業者（ユーザー）のアカウントの「常駐接続」内に、設定した接続先コンピューターが共有されました。
外部業者がログインページへログインし、「常駐接続」を選択すると共有した接続先のコンピューターが表示されるようになります。「接続」を押し、あらかじめメンテナンスされる側端末で設定した（ISL AlwaysOn をインストールした際に設定した）パスワードを入力することで接続できます。

# 便利な機能　ユーザー登録した外部業者の権限制限

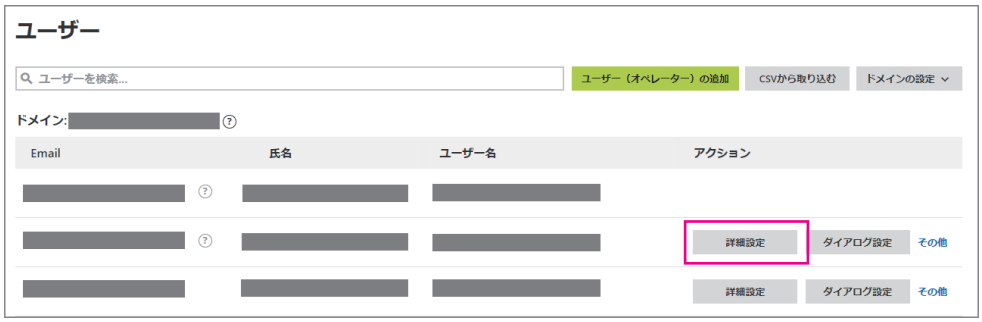
メンテナンスを委託した外部業者が、接続した端末からファイルを転送することを制限することができます。

## 外部業者（ユーザー）のファイル転送の禁止方法

1. 元々のアカウントでオンラインページにログインし、「ユーザー」を選択します。




2. 登録した外部業者の [ アクション ]→「詳細設定」を選択します。




3. 詳細設定の中の「ファイル転送」の「ファイル受信」と「ファイル送信」を無効に設定し、
一番下の「保存」を推すと、ユーザーのファイル送受信が禁止されます。



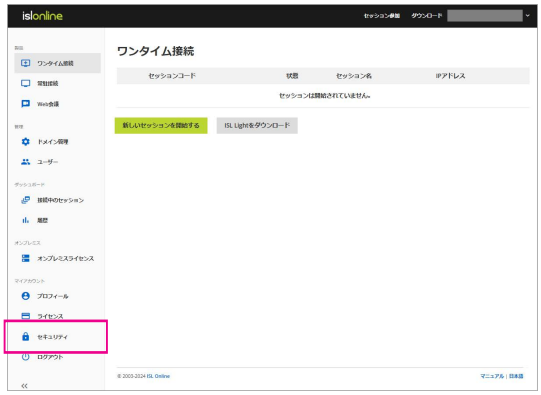
# 便利な機能　2段階認証によるセキュリティ強化

ユーザーのログイン時にパスワードに加えて、認証アプリ、電話番号、Email のいずれかから取得できるセキュリティコードを利用して本人確認を強化できます。
（認証アプリは Google Authenticator とMicrosoft Authenticator がサポート対象です）

## 2段階認証を有効にしてセキュリティを強化しよう

ここでは、電話番号での 2段階認証の設定方法についてご紹介します。その他の設定方法はマニュアルをご参照ください。

### step1　オンラインページに ログインして [ セキュリティ ] をクリック



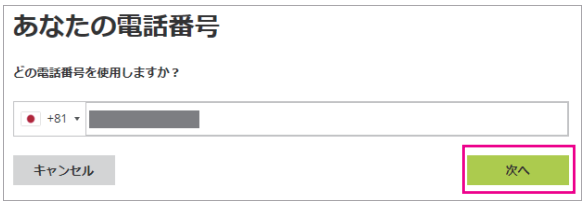

### step2　[2 段階認証 ] で [ 電話 ] を選択

[2 段階認証 ] を選択し、2 段階認証の方法から [ 電話 ] を選択して、[ 次へ ] を選択します。



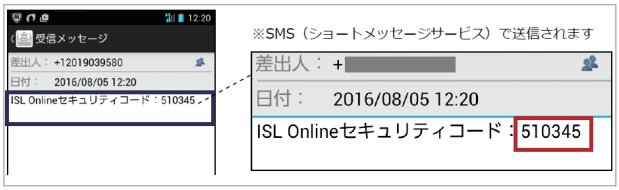

### step3　電話番号を入力

セキュリティコードの送信先（携帯電話の番号）を設定して、[ 次へ ] を選択します。



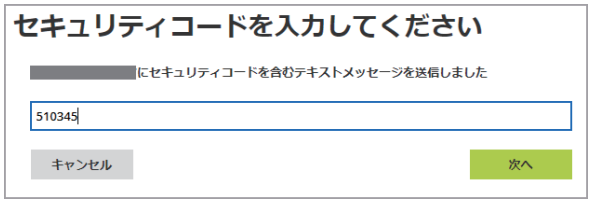

### step4　セキュリティコードを確認

登録した電話番号にセキュリティコード（6 桁）が SMS で送信されます。




### step5　セキュリティコードを入力

受信したセキュリティコードを入力して、[ 次へ ] を選択します。認証が完了すると設定が保存されます。




以降、設定したアカウントで ISL Online へログインすると、ログイン情報（ユーザー名およびパスワード）の入力に続いてセキュリティコードの入力が必要になります。セキュリティコードの有効期間は「2 分間」です。

より詳しい情報はこちらのマニュアルをご参照ください
https://www.oceanbridge.jp/isl/account/manual/AccountPageManual.pdf

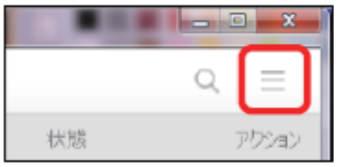
# 便利な機能　自動レコーディング機能

ISL Online は、画面共有時の操作を録画することができます。リモートメンテナンスの実施内容のエビデンスとして動画を活用することができます。セッション開始と同時に録画を開始する自動レコーディングを設定することもできます。

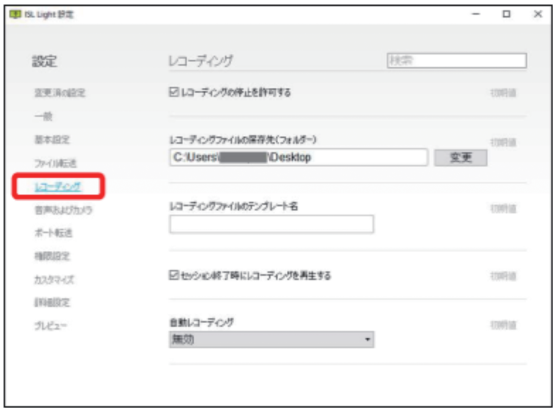
## 自動レコーディングを有効にする方法

1. ISL Light を起動します。

2. 画面右上のメニューを選択して、［設定］を選択します。




3. 設定画面が開きます。
左メニューから［レコーディング］を選択します。




| | |
|---|---|
| レコーディングの停止を許可する | チェックを外すと、録音開始時にツールバー上のレコーディング（停止ボタン）が押せなくなります。 |
| レコーディングファイルの保存先（フォルダー） | 録画した動画ファイルの保存先を指定します。（保存先にデスクトップを指定できます） |
| レコーディングファイルのテンプレート名 | 録画する動画ファイルに名前（テンプレート）をつけます。 |
| セッション終了時にレコーディングを再生する | セッション終了直後、録画したファイルを開くかどうかたずねるメッセージの表示 / 非表示を設定します。 |
| 自動レコーディング | セッション開始時の自動レコーディングの有効 / 無効を設定します。 |

4. 「自動レコーディング」欄の［無効］を［有効］に変更します。

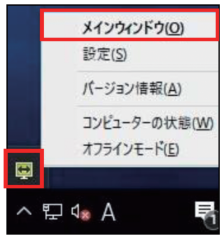
5. セッション開始時に自動で録画（レコーディング）が実行されるようになります。
【補足】クライアント側に動画を保存する場合は、クライアントの ISL Light で設定を行う必要があります。

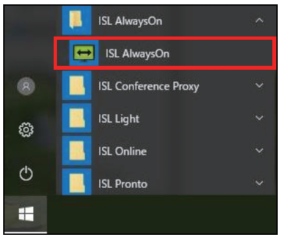
# 便利な機能　クライアントの同意で接続許可

リモートメンテナンスの接続開始を、クライアントの同意により接続を許可することもできます。または、同意なしでの接続設定とすることも可能です。貴社のセキュリティ設定に合わせた運用を行うことができます。

## クライアントの同意でアクセス許可する方法

1. メンテナンスされる側の端末のタスクトレイのアイコンまたはスタート画面から ISL AlwaysOn を起動して、メインウィンドウを表示します。



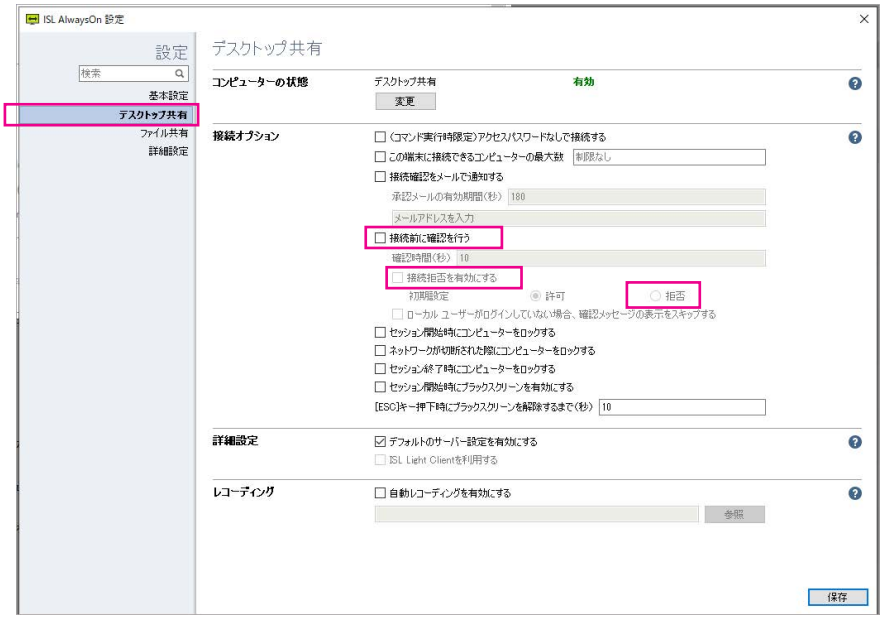




2. メインウィンドウ右上の [ 三本線 ] をクリックして、[ 設定 ] を選択します。

3. 「このアプリがデバイスに変更を加えることを許可しますか？」の確認画面で「許可」を選択します。

4. ISL AlwaysOn の設定画面が開くので、左側から「デスクトップ共有」を選択します。
「接続オプション」欄の「接続前に確認を行う」と「接続拒否を有効にする」にチェックを入れ、「拒否」を選択して「保存」を押します。



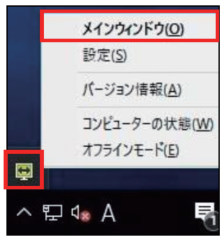

以降、オペレーターが端末へ接続を開始する際に「確認メッセージ」を表示し、確認時間以内にクライアントが許可しない場合は、接続が拒否されます。

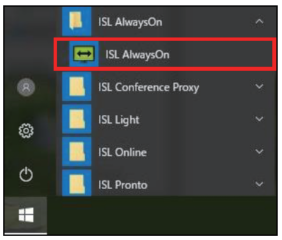
# 便利な機能　クライアント端末への常駐接続のコントロールと、接続開始の通知設定

リモートメンテナンスの常駐接続を勝手に行えないように、コントロールすることができます。また、常駐接続が開始された際に、指定したメールアドレス宛てに通知を送ることもでき、常駐接続を適切に管理し外部業者へも安心してメンテナンス委託をすることができます。

## 常駐接続を無効にする方法

1. メンテナンスされる側の端末のタスクトレイのアイコンまたはスタート画面から ISL AlwaysOn を起動して、メインウィンドウを表示します。




2. メインウィンドウ右上の [ 三本線 ] をクリックして、[ 設定 ] を選択します。

3. 「このアプリがデバイスに変更を加えることを許可しますか？」の確認画面で「許可」を選択します。

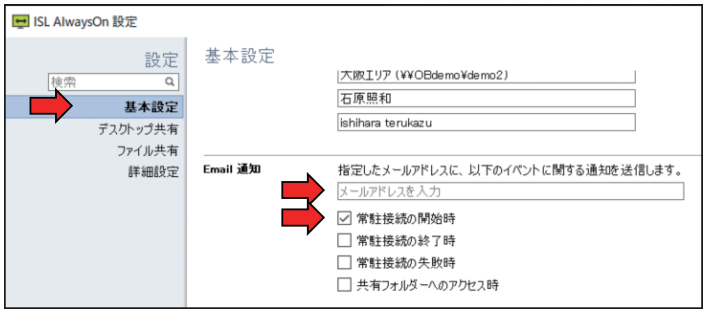
4. ISL AlwaysOn の設定画面が開くので、左側から「基本設定」を選択します。
「コンピューターの状態」欄の「変更」を押して「ISL AlwaysOn」のチェックを外し、「保存」すると、常駐接続の機能が全て停止します。
常駐接続を再開する際は、上記と同じ手順で「変更」を押して有効にします。




## 常駐接続の開始時にEmail通知を送信する方法

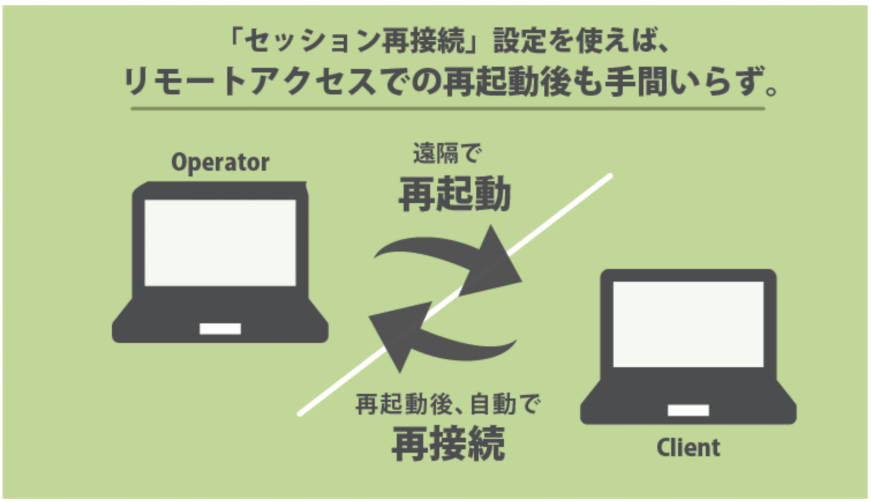
上記の 1 ～ 3 までは同じ操作です。

4. ISL AlwaysOn の設定画面が開くので、左側から「基本設定」を選択します。
「Email 通知」欄の「メールアドレスを入力」に送信先のメールアドレスを入力し、「常駐接続の開始時」にチェックを入れて「保存」すると、常駐接続が開始した際にメールで通　知



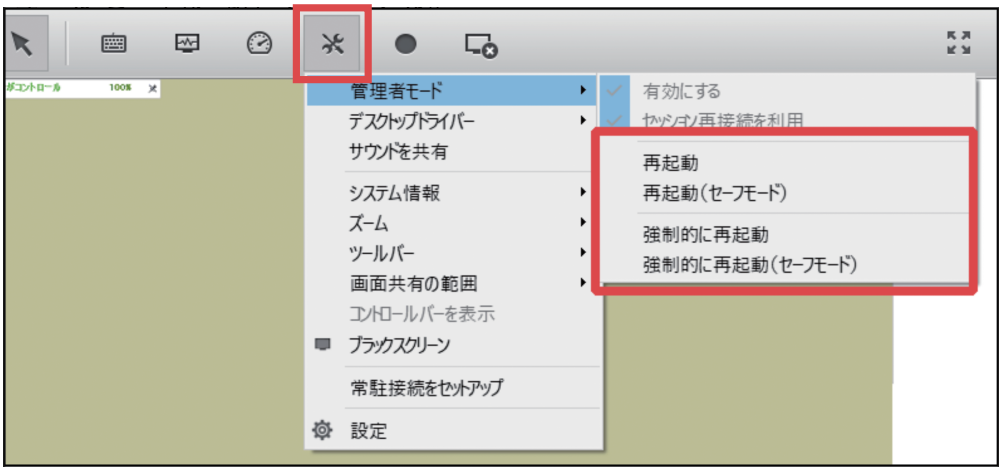
# 便利な機能　セッション再接続

リモートメンテナンス中に端末の再起動が必要になった際に便利なのが「セッション再接続」です。再起動の度に接続をやり直す必要がなく、自動でセッションを回復してくれるので、作業効率向上につながります。
オペレーター端末から再接続を指示することで、再起動後に自動でセッションに再接続を行います。




## セッション再接続の利用方法

1. オペレーター側の画面上の「ツール」から、「管理者モード管モードを有効にする」「セッション再接続を利用」を有効にし、オペレーター側で「再起動」「シャットダウン」「スタンバイ」「ログオフ」「休止状態」を実行すると、クライアント端末の起動後（ログイン後）に自動で同じセッションに接続されます。
クライアント端末が Windows の場合は、以下の方法から選択して再起動を行うことができます。
「再起動」　「再起動（セーフモード）」　「強制的に再起動」　「強制的に再起動（セーフモード）」




2. 再起動後は自動でセッションが再開し、再起動前と同様にリモートでのコントロールが可能となります。
（再起動からセッションが再接続するまでの間、オペレーター側が ISL Online を閉じたりセッションを終了してしまった場合は再接続は行われませんのでご注意ください。また、クライアント端末の再起動時に OS が立ち上がる前の認証工程がある場合、クライアント側で認証操作が必要です。）

# まとめ

このように、ISL Online はリモートメンテナンスで使えるツールです。

## すぐ開始できる

インターネットが接続できれば利用でき、追加機器の購入も必要なくオンラインメンテナンスを開始できます。

## かんたん接続

メンテナンスしたい端末に、あらかじめ ISL AlwaysOn をインストールしておくことで、かんたんに接続できます。無人端末にも対応できます。

## コスト削減

リモートで操作でき、移動費や移動時間の削減によるコスト削減ができます。

## 安心安全

様々なセキュリティ関連の機能により、安心安全に運用できます。外部業者へもセキュアな委託環境を実現することができます。

是非、リモートメンテナンスでご活用ください。
ご質問やご相談がございましたら、
お気軽にご連絡くださいませ。



本資料の内容は 2024 年 12 月時点のものです。
最新の情報はウェブサイト・各種マニュアルをご参照ください。

# islonline

**株式会社オーシャンブリッジ**

www.oceanbridge.jp

rev_2024Dc18