

リモートサービス

IT インフラストラクチャの要件および FAQ

特徴と利点

即時の通知 (リモートアラート)	即時の対応 (ダッシュボード)	即時の復旧 (プリンタへの接続)
- 工場の担当者が生産ラインから離れていてもプリンタの状態を通知 - ビデオジェットにアラートを送信することで、ビデオジェットによる診断プロセスを積極的に開始させることが可能	- 世界中のどこからでもプリンタ情報にリモートアクセス - プリンタ設定とパフォーマンスデータをひと目で確認	- プリンタ設定とパラメータをリモートで調整 - 故障している可能性がある部品をリモートで特定し、現場での解決を促進

ハードウェアとソフトウェアの要件 – お客様が用意

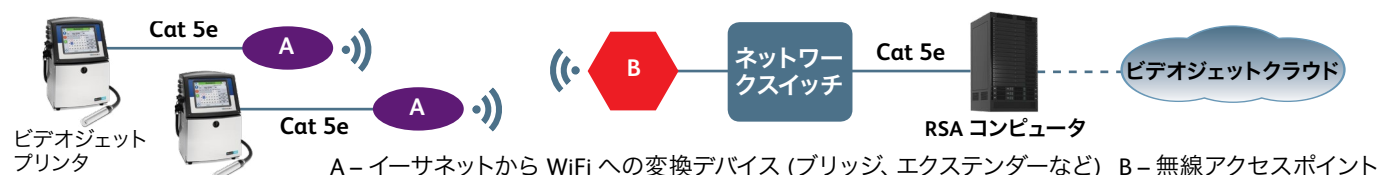
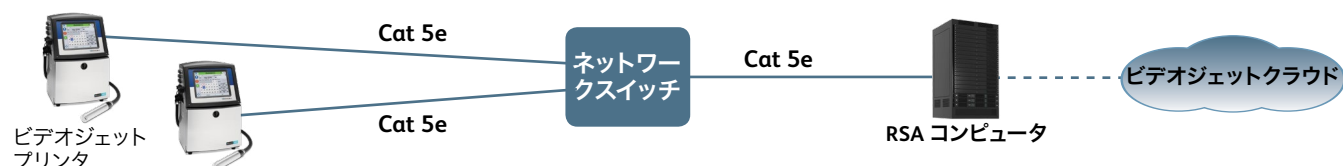
ローカルエリアネットワーク (LAN) のオプション:

- 1) ケーブル:** ビデオジェットのリモートサービスアプリケーション (RSA) とプリンタ間のすべての社内 LAN ケーブルは、Cat-5e 以上でなければなりません。
- 2) ワイヤレス:** ビデオジェットのプリンタには無線機能はありません。無線接続を有効にするには、イーサネットから WiFi への変換デバイスが必要です。
 - ビデオジェットのプリンタを既存の無線ネットワークに接続するには、プリンタごとにイーサネットから WiFi への変換デバイスが 1 台必要です (例:レンジエクステンダー、ブリッジなど)
 - 既存の WiFi ネットワークがないお客様の場合は、少なくとも 1 つの無線アクセスポイントが必要です
 - 無線ソリューションの選択に関してお困りの場合は、ビデオジェットがお手伝いします

リモートサービスアプリケーション (RSA):

- 4GB RAM
- 250 GB ハードディスク
- Windows® 7、Windows® 8、Windows® 10、Windows Server 2008、Windows Server 2012、仮想化可能

ローカルエリアネットワーク — 接続



ネットワーク設定要件

LAN 接続:

リモートサービスアプリケーション (RSA) ↔ プリンタ間の通信

RSA とプリンタは下に示すとおり、次のポートとプロトコルで通信します:

- UDP 13282** – RSA への自動接続のための、RSA からプリンタへのブロードキャスト。
- TCP 3282** – 約 30 秒ごとに 1 台のプリンタ当たり 2K バイトのプリンタデータを RSA に転送します。障害または警告が発生する場合は、発生ごとに約 8K バイトが転送されます。
- TCP 5900** – プリンタへの仮想ネットワーク接続では、接続が有効な場合、1 秒あたり約 2~4K バイトのデータロードがあります。RSA とプリンタが同じサブネット /VLAN 上にあることが理想です。同じサブネット /VLAN 上にない場合、お客様がネットワークスイッチを利用してこれらのポートで通信できるようにする必要があります。

WAN 接続:

RSA とビデオジェットクラウド間の通信は、常に RSA により開始されます。データは HTTPS で通信。

RSA ↔ ビデオジェットクラウド間の通信

RSA とビデオジェットクラウド間の通信は次のポートとプロトコルで行われます:

- TCP 9443、TCP 8080、TCP 22 (SSH)、TCP 80 (HTTP)、TCP 8005、TCP 443 (HTTPS)、TCP 9005**
- データは RSA からビデオジェットクラウドにアップロードされます。RSA は、必要に応じて、5 秒ごとにクラウドへのデータアップロードを試みます。データの量は、プリンタの台数と工場アクティビティによって異なります。
- SSH 22 HTTPS** – RSA とビデオジェットクラウド間の仮想ネットワーク接続通信。これらのポートでのアクセスを許可するように、ユーザーの会社のファイアウォールを設定する必要があります。

データセキュリティ (ユーザーネットワークを保護する手段)

- プリンタへの外部アクセスは、プリンタ経由で社内スタッフによってオンデマンドで許可されます。
- データ送信は、アウトバウンドに限定されており、常に HTTPS 経由で送信されます。ただし、リモート回復が必要な場合を除きます。
- ビデオジェットクラウドストレージは ISO 27001 を取得しており、クレジットカード業界 (PCI) のデータセキュリティ基準 (DSS) においてレベル 1 のサービスプロバイダとして認定されています。
- ビデオジェットクラウド内のデータにアクセスできるのは、ビデオジェット技術サポートおよびお客様が指定したユーザーに限定されており、地理的位置情報や標準 IT セキュリティプロトコルにより管理されます。

IT 関連のサポートおよび追加情報の問い合わせ先

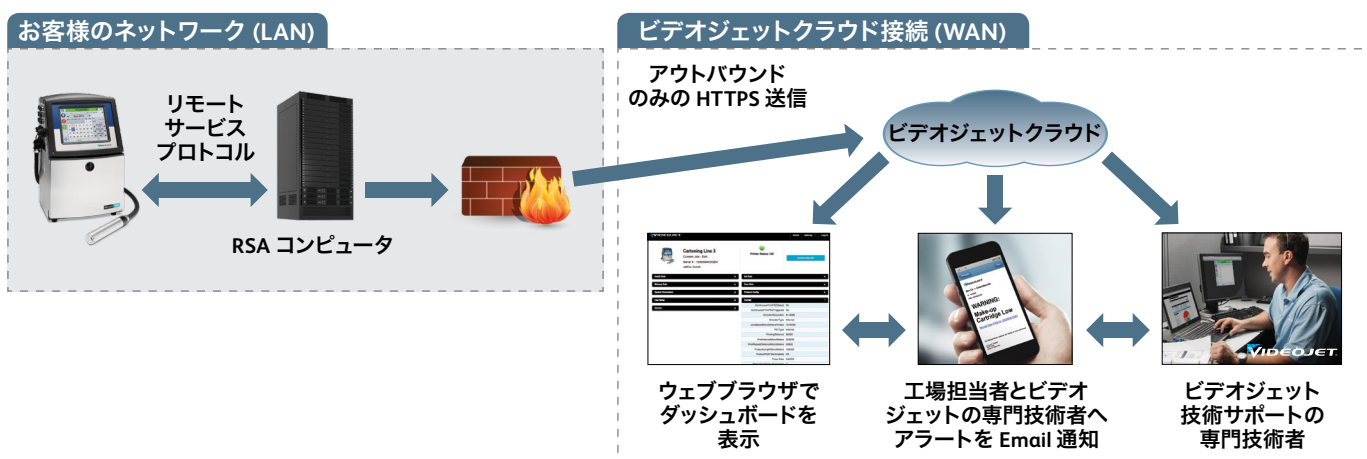
- ビデオジェット IT プロフェッショナルの Email アドレス: vrshelpdesk@videojet.com • サービスサイト: www.videojet.co.jp/remoteservice

Q: ビデオジェットリモート (遠隔修理保守) サービス (VRS) とはどのようなサービスですか?

A: VRS は、専用のリモートアラートおよび診断システムで、ビデオジェットイーサネット対応のビデオジェットプリンタ用にカスタマイズされています。このリモートシステムにより、プリンタステータスの変化、警告、および / または障害状況を Email でリアルタイムで通知できます。また VRS を導入することで、プリンタから離れた場所でも、社内メンテナンススタッフおよび / またはビデオジェットの技術サポートが、診断やトラブルシューティング、設定の調整や工場の担当者によるプリンタの問題の解決サポートを実行できます。

Q: プリンタのデータはどこに存在して、ビデオジェットリモートサービスはどのようにして、ユーザーのプリンタに接続するのですか?

A: データは RSA コンピュータを通してビデオジェットクラウドに転送されます。データはそこで恒久的に保存されます。



Q: ビデオジェットクラウドにデータを転送することには、どのようなメリットがありますか?

A: ビデオジェットクラウドにデータを転送することで、ビデオジェットの技術サービスから得られるサポートがより迅速に提供されるようになります。また、ビデオジェットの技術サポートがリモートで問題の診断、問題の解決および / またはプリンタの修理を支援できます。さらに追加のサービスが必要な場合でも、現場を訪問するサービスエンジニア向けにカスタマイズされたアクションプランを作成できます。このように前もって情報やアクションプランが準備できることで、ビデオジェットのサービスエンジニアが現場を訪問する際に問題解決に必要な知識、スキルセットおよび部品を用意してお客様のプリンタが必要とする作業を行うことができます。結果として短時間で要件に対応できて修理時間も最短で済むため、生産ラインの停止を最小限に抑えます。

Q: 1 つの RSA に何台のプリンタを接続できますか?

A: 本書に概要を示した最小要件を備えた RSA であれば、最大 75 台までのプリンタをサポートできます。RAM やディスクスペースを増やしたりプロセッサ速度を上げたりすることで、接続可能なプリンタ台数を簡単に増やすことができます。

TEL: 0120-984-602

Email: info@videojet.co.jp

URL: www.videojet.co.jp

ビデオジェット社

〒135-0064 東京都江東区青海 2-5-10

テレコムセンタービル 西棟 6F

© 2016 Videojet Japan— All rights reserved.

ビデオジェット社は常に製品の品質向上をめざしており、お客様への予告なく設計や仕様を変更する場合がありますので、ご使用に際しては最新の情報をご確認ください。Windows は Microsoft Corporation の登録商標です。Intel は Intel Corporation の登録商標、Intel Core は Intel Corporation の商標です。

部番 SL000628

ss-remote-service-it-requirements-0716

