

IIJ エンジニアリング、Microsoft 365 ユーザの操作 QA をサポートする

「Microsoft 365 ヘルプデスクソリューション」を提供開始

-- 情報システム部門が抱える M365 操作トラブル等問合せ対応の負荷を軽減 --

株式会社インターネットイニシアティブ (IIJ) の 100%子会社で IT 運用アウトソーシング事業を行う株式会社 IIJ エンジニアリング (代表取締役社長: 山井 美和、以下 IIJ エンジニアリング) は、企業や教育現場などで導入が広がっている「Microsoft 365」の利用者に対して、操作 QA をサポートする「Microsoft 365 ヘルプデスクソリューション」を本日より提供開始いたします。

本ソリューションは、中小企業からエンタープライズまで幅広く提供するもので、専用 Web ポータルを介して、Microsoft 365 の操作方法レクチャーやトラブルシュートに加え、他アプリケーションからの乗り換え導入の支援まで、ユーザの問い合わせに直接対応いたします。

情報システム部門は Microsoft 365 のユーザサポートをアウトソースすることで、サポート品質を担保でき、さらに、頻りにアップデートされる製品情報への追従といった運用負荷やエンジニア人材不足などの課題を解決し、コア業務への注力が可能になります。

IIJ エンジニアリングでは、従来広く情報システムの運用アウトソーシングサービスを提供しており、製造業 (従業員約 3,000 人、社内ヘルプデスク運用) や自治体教育機関 (教職員・児童生徒約 30,000 人、GIGA スクール端末サポート) など、これまで多数の Microsoft 365 利用者サポートの実績があり、その知見をもとに、このたび本ソリューションの提供にいたしました。

■Microsoft 365 ヘルプデスクソリューションの特徴

専用 Web ポータルを介したグラフィカルなサポート

Microsoft 365 のエンドユーザは、Web ポータル上で、スクリーンショットなどを添付して問い合わせ、サポートを受けることが可能です。電話やメールでは難しかった自身の状態の的確な伝達が容易になり、言葉に頼らないグラフィカルなコミュニケーションで、スムーズなサポートを実現します。

※電話受付サポートのメニューも用意しています。

日々のアップデートに追従し、情報システム部門の負荷を大幅に軽減

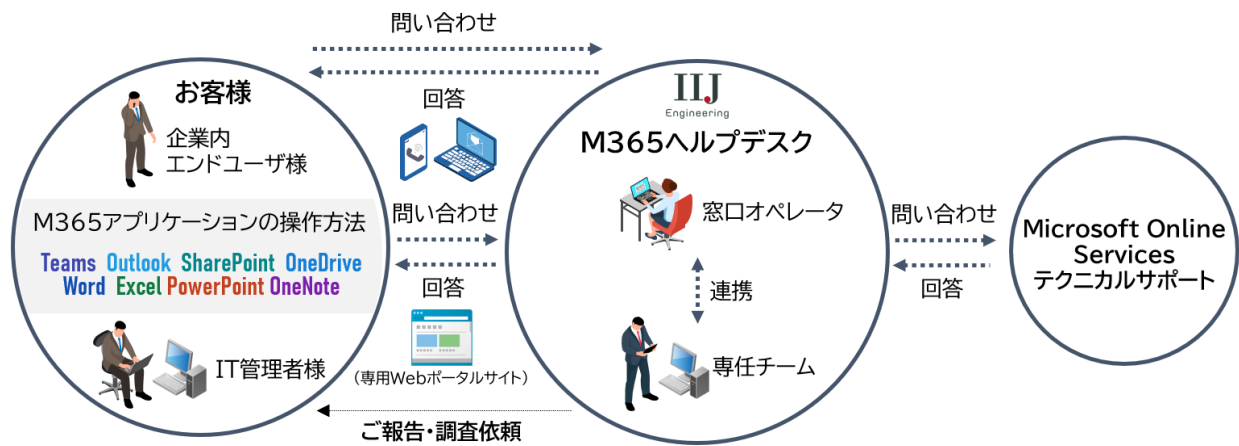
本ソリューションでは、Microsoft 365 の最新情報をもとにサポートを実施します。Microsoft 365 は機能やユーザインタフェースが日々アップデートされるため、情報システム部門でこれに追従し、ユーザサポートに反映する負荷は膨大なものですが、本ソリューションをご利用いただくことでそうした運用負荷を大幅に軽減します。

■ソリューション概要

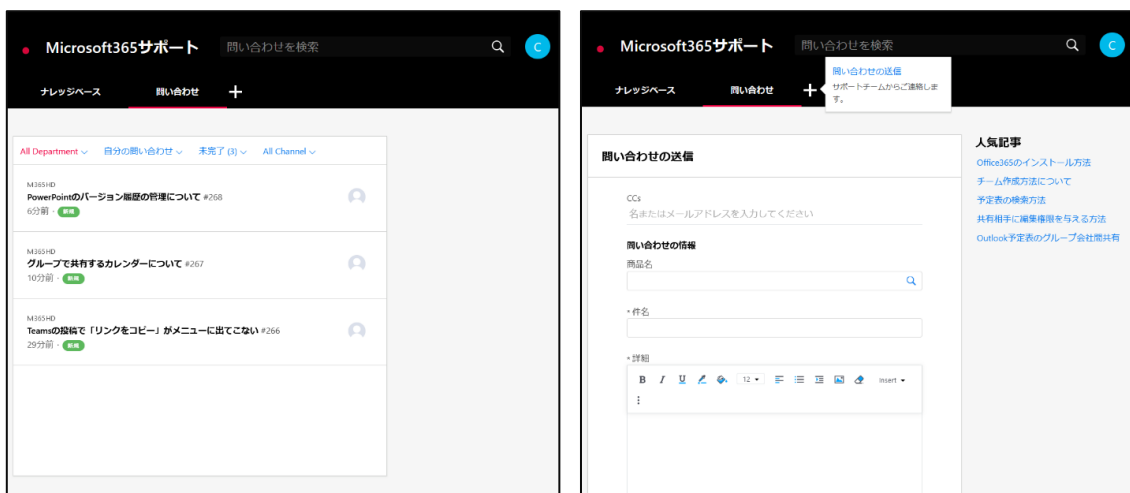
プラン	Web ポータル受付	Web ポータル+電話受付
機能	Web ポータルによる問い合わせ受付、回答	Web ポータルによる問い合わせ受付、回答 電話(専用番号、名乗り)による受付、回答
サポート時間	平日 9:00-17:30	平日 9:00-17:30
初期費用	0 円(税抜)	50,000 円(税抜)
月額費用 (参考価格)	100,000 円(税抜) / 月 ※問い合わせ 30 件利用時	710,000 円(税抜) / 月 ※問い合わせ 200 件利用時

(※)サポート時間は要望に応じて 24 時間 365 日対応も可能です。

■提供イメージ



■Web ポータル画面イメージ



IIJ エンジニアリングでは、IIJ グループが提供するサービスのユーザサポートや、情報システム運用のアウトソーシングなど、今後もサポートソリューションを拡大してまいります。

本件にかかるお問い合わせ先:

報道機関の方のお問い合わせ

IIJ グループ広報

TEL: 03-5205-6310 FAX: 03-5205-6377

E-mail: press@ij.ad.jp URL: <https://www.ij.ad.jp/>

一般の方のお問い合わせ

株式会社 IIJ エンジニアリング 営業窓口

TEL: 03-5205-4820 FAX: 03-5205-4821

E-mail: sales@ij-engineering.co.jp URL: <https://www.ij-engineering.co.jp/>