

[PRESS RELEASE]

平成17年8月2日
株式会社フォース
日本エヴィクサー株式会社

画面共有型ヘルプデスク効率化ソフト「LiveSupport」販売開始

株式会社フォースと日本エヴィクサー株式会社は、このたび各社の技術・サービスを結集し、ホスティングサービスを利用したブラウザ経由による画面共有型ヘルプデスク効率化システムの販売について合意いたしました。

フォース株式会社（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長 相原 良孝、以下フォース）は、日本エヴィクサー株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長 瀧川 淳、以下エヴィクサー）が開発したブラウザ経由の画面共有型のヘルプデスクソフト「ライブサポート」を、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 和才 博美、以下NTT Com）が提供しているパワーフラットフォームホスティングサービス上にインストールし、ヘルプデスクシステムを構築、提供します。これにより、1社1サーバの「安全」、「簡単」、「低コスト」な、専用ホスティングタイプのヘルプデスクシステムの提供が可能になりました。また、標準でリモートサポート権限を持つオペレータ（カウンセラー）席を7席としたことで、導入時から大量の顧客を抱えたコールセンターやヘルプデスク向けとして即時利用可能となりました。「ライブサポート」は、2005年8月2日から販売を開始いたします。

【 システム提供の背景 】

パソコン量販店/販売店、パソコン関連機器販売会社、また社内向けパソコンサポートなどパソコンに関連するトラブルや相談に対応しているヘルプデスク部門は、電話やメールで顧客対応しているのが現状です。また、すでにリモートサポートを実施しているヘルプデスク部門もありますが多くのヘルプデスク部門は、少なからず問題を抱えながら運用しているのが現状です。製品の差別化は、品質、機能、価格が重要ですが、肝心のアフターサービスの品質に問題がある場合、WEBの掲示板や口コミで悪い噂は、瞬く間に広がり、製品の新規購入や買い替え（リピータ）需要に悪い影響を与えます。

このように、ヘルプデスクの品質向上や効率化は、ヘルプデスク部門にとって重要な課題となっています。特に電話やメールだけのサポートは、顧客の製品知識やパソコンの知識が不足している場合、問題解決に時間を要します。また、従来型のリモートサポートを

利用したヘルプデスクシステムにおいても、導入や操作性、運用コストなどに問題があり、このような課題が解決されているとは言えません。

現状のヘルプデスク部門の課題には以下のようなものがあります。

< 電話、メールサポートの課題 >

- ・ トラブル内容、相談内容そのものを十分に把握できず、的確な指示ができない。
解決までに時間を要し、顧客、ヘルプデスク双方のコストが増す。
- ・ 問題解決のためにオンサイト（出張）サポートしなければならない。
多数のエンジニアの確保が必要、エンジニア出張コストが増す。

< 従来型リモートサポートを利用したヘルプデスクの課題 >

- ・ 依頼者側PCへ専用ソフトウェアのインストールが必要である。
顧客先でのオンサイトインストールが増える、追加顧客毎に費用が発生する。
- ・ システムが「複雑」、「難解」なため、導入、設定、運用までに時間を必要とする。
システムの導入、運用管理に専門エンジニアが必要となる。
- ・ システム（サーバ）を自社に設置するため、運用管理が必要となる。
安定稼働のための専用サーバールームが必要、また専任のサーバ運用管理者が必要となる。

こうした課題をクリアするために、今回フォースは、実績があり、かつセキュリティ対策上も安心なエヴィクサーのリモートサポートタイプのヘルプデスクソフト「ライヴサポート」と、「安全」・「高信頼」のNTT Comが提供するパワープラットフォームホスティングサービスを組み合わせ提供することになりました。「ライヴサポート」は、現状のヘルプデスク部門が抱える悩みや課題を解決し、ヘルプデスク部門の効率化、ならびに顧客満足度の向上に貢献します。

【 システムの特徴 】

「ライヴサポート」は、サポート依頼者側（以下お客様）のパソコンに専用ソフトウェアのダウンロードやネットワークの設定をする必要がなく、コールセンターやヘルプデスク部門のサポートオペレータ（カウンセラー）がお客様の技術的問題や相談をお客様パソコンの画面を見ながらリアルタイムに解決することができます。これによって、オンサイト（出張）サポートにかかる必要な時間と費用を節約することができ、かつお客様の問題や相談を短時間に解決できます。

リモートサポートを受けるお客様の操作は簡単で、お客様は自分のパソコンからブラウザ上でお客様固有のID、パスワードとサポートオペレータ（カウンセラー）がサポートの度に発行する認証コード（ワンタイムパスワード）を入力さえすれば、コールセンターやヘルプデスクオペレーター（カウンセラー）側のパソコン画面にお客様パソコンの画面が表示され、様々なトラブルを遠隔地からリモートで解決することが可能になります。

<主な特徴>

- ・速いリモートコントロール

エヴィクサーが開発したリアルタイム画像圧縮復元技術を利用し、速いリモートコントロールを実現しました。

- ・ハイセキュリティ

通信をSSL、AES - 128で暗号化しハイセキュリティを実現しました。
使用ポートは、http80ポート、https443ポートのみです。
リモートサポート操作を顧客によって強制停止できます。
リモートサポート接続時間の設定が可能です。

- ・簡単な操作

誰でも簡単にサポートが受けられるようブラウザ経由のリモートサポート方式を採用しました。

- ・優れたネットワーク互換性

動的IPやファイアウォール、プロキシを乗り越える画期的なネットワーク互換性があります。

- ・優れた管理機能

接続認証コードの作成

オペレータ（カウンセラー）ID、パスワードの発行と管理

オペレータ（カウンセラー）所属元管理

障害の種類別管理

全オペレータ（カウンセラー）の活動記録の表示・管理

全サポート記録と統計表示

有償サービスのための課金情報の管理（時間単位、回数単位で課金可能）
サポート終了時に顧客満足度の記録が可能

・ ヘルプデスク画面のカスタマイズ

コールセンターやヘルプデスクの名称、ロゴの変更、顧客入力画面のカスタマイズが可能ですので特徴のあるリモートサポートセンターの構築が可能です。

他にサウンド転送機能（顧客側から音を転送）などがあります。

【 価格・販売方法 】

本システムは、フォースが全国販売を行い、NTT Com が販売協力していく予定です。
本システムは、以下の価格で販売いたします。（以下の価格は内税です）

カウンセラー（オペレータ）7席、クライアント数無制限

1年目 導入費用 420,000円/一括支払い
システム使用料 312,900円/月

2年目～ SSL更新費用 89,250円/一括支払い
システム使用料 312,900円/月

カウンセラー（オペレータ）1席追加料金 31,500円/月

ヘルプデスクの入力画面やフレームのデザイン変更などは、個別見積もりです。
なお、ヘルプデスクの名称のみの変更は、導入費用に含まれています。

【 各社の概要 】

今回の「ライブサポート」販売における各社の役割は以下のとおりです。

1. 株式会社フォース：
「ライブサポート」の全国販売ならびに「ライブサポート」を顧客単位にプラットフォームホスティングサービス・サーバ上に構築し、提供する。
また、顧客からの一次サポートを担当する。
2. 日本エヴィクサー株式会社：
「ライブサポート」の基本システムをフォースに提供する。

関連リンク

・株式会社フォース <http://www.force.co.jp>

・日本エヴィクサー株式会社 <http://www.evixar.com>

・パワープラットフォームホスティングサービス <http://www.powerplatform.jp>

【 販売目標 】

年間300システム

【 お客様お問い合わせ先 】

株式会社フォース

横浜本社 営業部

Tel 045-681-1651 (直通) Fax 045-681-3728

日本エヴィクサー株式会社

東京本社 パートナーアライアンス事業部

Tel 03-5304-7726 (直通) Fax 03-5304-7727