

2013年11月19日

企業のICT導入と運用をトータルでサポートする 「Bizプレミアムサポート」の提供開始について

～従業員向けの安価なヘルプデスクと訪問設定サポートで中堅・中小企業を支援～

NTTコミュニケーションズ（略称：NTT Com）は、主に中堅・中小企業におけるICT導入と運用をトータルでサポートする「Bizプレミアムサポート」を2013年11月19日より提供開始します。「Bizプレミアムサポート」では、以下の2つのサービスを提供します。

[1] 「Bizプレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」

従業員からのパソコンやスマートデバイス^{*1}などの設定や操作方法に関する問い合わせに対し、ICTの専門スタッフが電話やパソコンのリモート操作で直接対応します。また、万一スマートデバイスを紛失した場合のアカウントロック・解除などの対応も可能なため、BYOD^{*2}の導入に際しての従業員サポートにも適しています。

[2] 「Bizプレミアムサポート 訪問設定サポート」

ICTの専門スタッフがオフィスや店舗などに訪問し、設定作業を代行するサービスです^{*3}。「Bizプレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」とあわせて、中堅・中小企業のICT導入と運用をトータルでサポートします。

1. 背景

従来、パソコンなど企業内で使用するICT機器の運用管理については、専任の情報システム担当者を置くことができない中堅・中小企業にとって大きな負担となってきました。また近年では、スマートデバイスの業務への導入や、Windows XPのサポート終了に伴うパソコンの一齐更改など、新たに情報システム担当者が従業員をサポートしなければならない場面が増えていきます。

NTT Comでは既に、パソコンやスマートデバイスの設定などを電話やリモート操作でサポートする「OCNプレミアムサポート/マイプレミアムサポート」を提供しており、のべ100万件以上の利用実績があります。また訪問型のサポートとしては、企業向けの「訪問設定サポート」と個人向けの「ユーザサポートプラン」を提供しており、同じくのべ100万件以上の利用実績があります。NTT Comは、これらのノウハウを活かし、中堅・中小企業で導入しやすい価格とメニュー体系で「Bizプレミアムサポート」を提供していきます。

2. サービスの特長

(1) ICTの専門スタッフが対応する総合ヘルプデスクを提供

「Bizプレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」では、従業員の質問にICTの専門のスタッフが直接対応し、電話とリモート操作で分かりやすくサポートします。また、「Bizプレミアムサポート 訪問設定サポート」により、導入説明会から現場での代行作業に至るまで総合的なサポートが可能です。

(2) スマートデバイスを含めたマルチデバイス対応

「Biz プレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」、「Biz プレミアムサポート 訪問設定サポート」とともに、パソコンや周辺機器、業務用ソフトウェアはもちろん、スマートフォンやタブレット端末などのスマートデバイスも含めてサポートします。機種や OS のバージョンを問わず、また一人で複数の端末を利用している場合でも対応できます。

(3) アカウント関連の問い合わせに対応できるため、BYOD に好適

「Biz プレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」では、スマートデバイスを紛失した際のアカウントロック・解除や、遠隔操作で端末を使用不能にするリモートロックなど、BYOD 導入時のセキュリティを高めるための対応も可能です。

3. サポート内容と料金^{*4} <詳細別紙>

「Biz プレミアムサポート 従業員向けヘルプデスク」

- 端末(パソコン/スマートデバイス)の設定・操作説明
 - 周辺機器・ソフトウェアの設定・操作説明
 - トラブルサポート (対処方法の案内、アカウントロック・解除など)
 - NTT Com が提供するサービス^{*5} の 設定・操作説明
- など

対応時間 9:00~21:00 (平日)

初期費用	無料
月額利用料金	従業員数 20 名までの場合 16,800 円(税込)から

「Biz プレミアムサポート 訪問設定サポート」

- 従業員へのサービス導入説明会
 - 端末(パソコン/スマートデバイス)へのサービスインストール・初期設定代行作業
 - ネットワーク設定の代行作業
- など

訪問基本料金	1 拠点あたり 5,250 円(税込) 端末 5 台まで
メニュー料金	2,100 円(税込)から

4. 提供開始日

2013 年 11 月 19 日(火)

※記載されている商品名は、各社の登録商標または商標です。

*1：スマートフォンやタブレット型端末のこと。

*2：Bring Your Own Device の略。スマートデバイスなど私有の端末を業務で活用すること。

*3：これまで「訪問設定サポート」として提供していたサービスに、一部メニューを追加して提供します。

*4：「Biz プレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」「Biz プレミアムサポート 訪問設定サポート」はそれぞれ個別にご利用いただけます。

*5：対象サービスは、Biz モバイルコネクト、050 plus for Biz、Biz メール、WideAngle マネージドセキュリティサービス MDM(順次追加予定)。

一般のお客さまからのお問合せ

カスタマーズフロント

Tel:0120-506-506

対応時間：土日祝日を含む、10：00-19：00（年末年始を除く）

(別紙)「Bizプレミアムサポート 従業員ヘルプデスク」サポート内容と料金

■ サポート内容

サポート項目	サポート内容
端末の設定・操作説明	パソコン/スマートデバイスの設定サポート
	パソコン/スマートデバイスの操作説明
周辺機器の設定・操作説明	周辺機器の設定サポート
	周辺機器の操作説明
ソフトウェアの設定・操作説明	市販ソフトウェアのインストール・設定サポート
	市販ソフトウェアの操作説明
NTT Comが提供するサービス*の設定・操作説明	サービス設定方法の案内 (例: コール転送の設定方法案内)
	サービス操作方法の案内 (例: アドレス帳の使い方の案内)
トラブルサポート	トラブル事象の切分け
	サービス関連 (例: スマホを機種変更して利用できなくなった場合の対処方法の案内)
	端末・周辺機器関連 (例: 無線LANが利用できなくなった場合の対処方法の案内)
	アカウント操作代行 (端末紛失時のアカウントロック/解除やリモートロック、パスワード忘れ時のパスワード初期化作業の代行)

*対象サービスは、Bizモバイルコネクト、050 plus for Biz、Bizメール、WideAngle マネージドセキュリティサービス MDM (順次追加予定)

■ 料金

➤ 初期費用：無料

➤ 月額利用料金：

従業員数	月額利用料金(税込)
20名まで	16,800円
100名まで	73,500円
300名まで	189,000円
500名まで	262,500円

(別紙)「Bizプレミアムサポート 訪問設定サポート」サポート内容と料金

➤ 訪問基本料金：1拠点あたり5,250円(税込) 端末5台まで

➤ メニュー料金：

メニュー	料金
端末設定サポート	
業務用PC初期設定	10,500円
業務用Android端末初期設定	10,500円
業務用iPhone・iPad初期設定	10,500円
Windowsアカウント追加設定	6,300円
OSインストール	8,400円
OSアップデート	6,300円
リカバリディスク作成	4,200円
BIOSアップデート	8,400円
Bootcampインストール・設定	10,500円
Timemachine設定	6,300円
ネットワーク設定サポート	
インターネット接続設定	4,200円
無線LAN接続設定	4,200円
無線LANクライアント設定	2,100円
高速モバイル接続設定	3,150円
PLC接続設定	3,150円
業務用ルータ設定	15,750円
業務用ルータ ファームアップ設定	4,200円
Arcstar Universal One構築支援	14,700円～
VPNルータ設定	15,750円
VPNクライアント設定	6,300円

メニュー	料金
周辺機器・ハードウェア設定サポート	
業務用プリンタ設定	8,400円
業務用スキャナ設定	8,400円
業務用複合機設定	9,450円
Bluetooth設定 (スマホ・タブレット)	3,150円
プリントサーバ設定	6,300円
ファイルサーバ設定	8,400円
外付けドライブ取付設定 (交換)	3,150円
内蔵ハードウェア取付設定	6,300円
ソフトウェア導入設定サポート	
ウイルス対策ソフトの導入設定	3,780円
Microsoft製品の設定	5,250円
Adobe製品の設定	5,250円
メール設定	2,835円
MS Exchange導入 (Outlookクライアント) 設定	3,150円
ソフトウェアインストール	3,150円
サービス導入 社内説明会代行	26,250円*～

*説明会の時間が60分の場合