

未来通信創造カンパニー

interCOM<sup>®</sup>



# RemoteOperator<sup>®</sup>

サポートライセンス

# Helpdesk

## ご紹介資料

株式会社インターコム

# はじめに

「RemoteOperator Helpdesk」には、  
環境・用途で選べる2種類のライセンスがあります。

本資料ではこちらを  
ご説明します！

## サポートライセンス

### 有人

お客様のリモートサポート  
社内ヘルプデスク



## リモートアクセスライセンス

### 無人

PC・サーバーメンテナンス  
システム保守



※ライセンスの違いについて、後半のP.23～でもご紹介しています。

## 1. サポートライセンスとは

- 1-1. サポートライセンスとは
- 1-2. 利用シーンと導入効果
- 1-3. 選ばれる3つの理由
- 1-4. 導入企業

## 2. 機能と操作

- 2-1. 接続フロー
- 2-2. 操作画面（サポート担当者側画面）
- 2-3. 操作画面（管理ツール画面）
- 2-4. サポートクオリティを向上させる機能
- 2-5. 活用シーンを広げる マルチデバイス対応
- 2-6. 安心して使うための機能
- 2-7. よりよく使うための機能

## 3. 価格

- 3-1. 価格
- 3-2. オプションのご案内
- 3-3. 月額 追加ライセンス
- 3-4. 購入例・動作環境

## 4. RemoteOperator Helpdesk シリーズのご案内

- 4-1. 用途で選べるライセンス
- 4-2. ライセンスごとの違い（概要）
- 4-3. ライセンスごとの違い（機能）

## 5. 評価版について

## 6. お問い合わせ

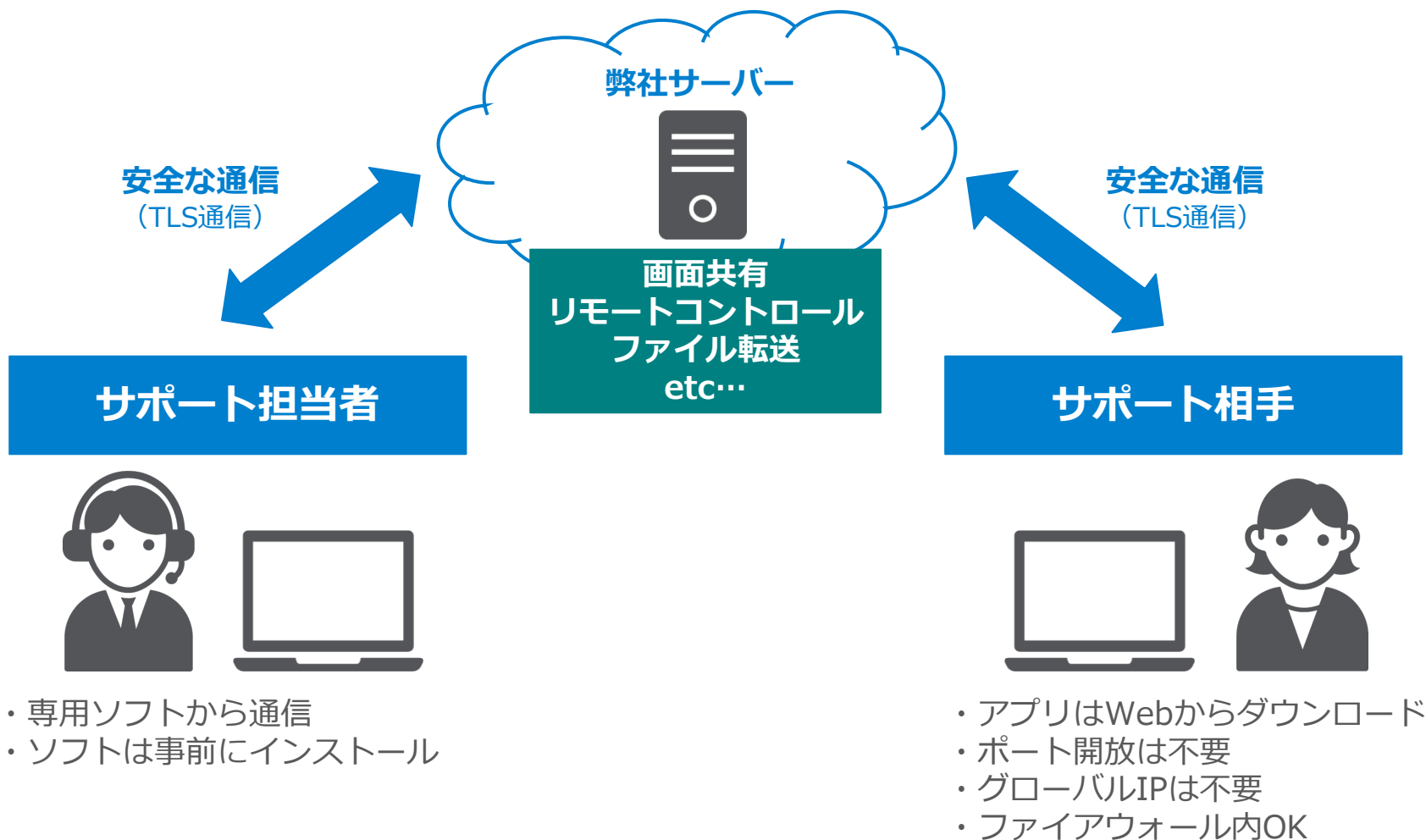
## 7. 会社概要



# 1. RemoteOperator Helpdesk サポートライセンスとは

# 1-1. サポートライセンスとは

インターネット上で安全にサポート相手の画面を見ながら課題を解決できる、安心のリモートコントロールツールです。



## 1-2. 利用シーンと導入効果

画面を直接見ながら操作、データ転送などができるため  
今まで抱えていたサポート上の課題を一気に解決できます。

### お客様サポート



- ・操作方法がわからない
- ・使いたい機能のボタンがない
- ・申し込みができない
- ・すぐに来て環境を見てほしい



- ・画面を直接見て、適切に状況把握
- ・操作まで行うことで時間を短縮
- ・直接行かなくても対応可能

### 社内ヘルプデスク



- ・メールの設定がわからない
- ・文字が正しく打てなくなった
- ・新しく導入した業務管理ソフトの使い方がわからない



## 1-3. 選ばれる3つの理由

開発からサポートまで一貫したメーカー対応。  
リモートソリューションに20年以上携わり続けた実績があります。



### ☑ 信頼の国内製・高稼働率

- ・サーバー稼働率**99.999%以上**の高可用性※
- ・いつでも安心して接続可能
- ・国内メーカーが 開発～サポート を一貫で実施

※「RemoteOperator」シリーズ商品サーバーにおける、  
2022年度（2022年4月1日～2023年3月末）の稼働率です。

### ☑ 豊富な管理機能

- ・会社のポリシーに合わせて運用を統一できる機能設定
- ・利用管理や不正抑止を目的とした詳細な履歴機能

### ☑ 無駄なく契約できるライセンス体系

- ・同時接続数、IDはそれぞれ必要数のみ契約可能
- ・繁忙期に合わせて月単位のライセンス追加も可能

## 1-4. 導入企業

インターコムのリモートソリューションは、信頼と実績を重ねてこれまでに”10,000社以上に採用”されています。



業種：二輪車などの開発・販売  
用途：販売店サポート



業種：医療品卸売業  
用途：診療予約システムサポート



業種：システム開発・販売  
用途：ITの保守サポート全般



業種：業務ソフトメーカー  
用途：奉行シリーズサポート



業種：業務ソフトメーカー  
用途：業務システムサポート



業種：パソコン周辺機器メーカー  
用途：周辺機器サポート



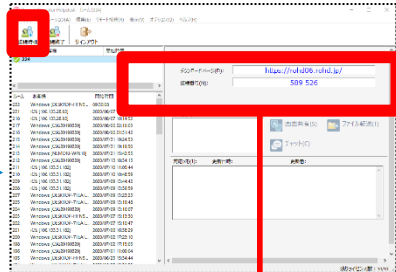
## 2. 機能と操作

# 2-1. 接続フロー

サポート担当者、サポート相手ともに3ステップで接続開始。  
お相手がITに不慣れでも簡単に接続できます。

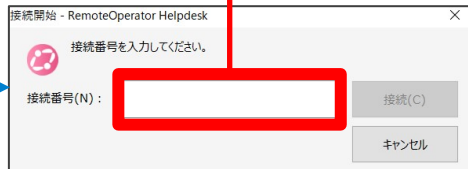
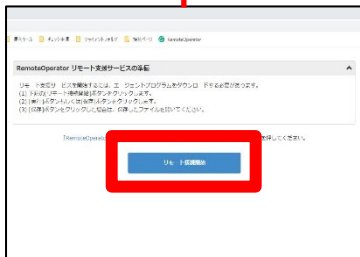
サポート担当者

- ①サインイン
- ②「接続待機」で表示された、接続ページと接続番号を伝える
- ⑥サポート相手を選択して「画面共有」を実施



サポート相手

- ③接続ページでプログラムをダウンロード
- ④プログラムを実行
- ⑤接続番号を入力



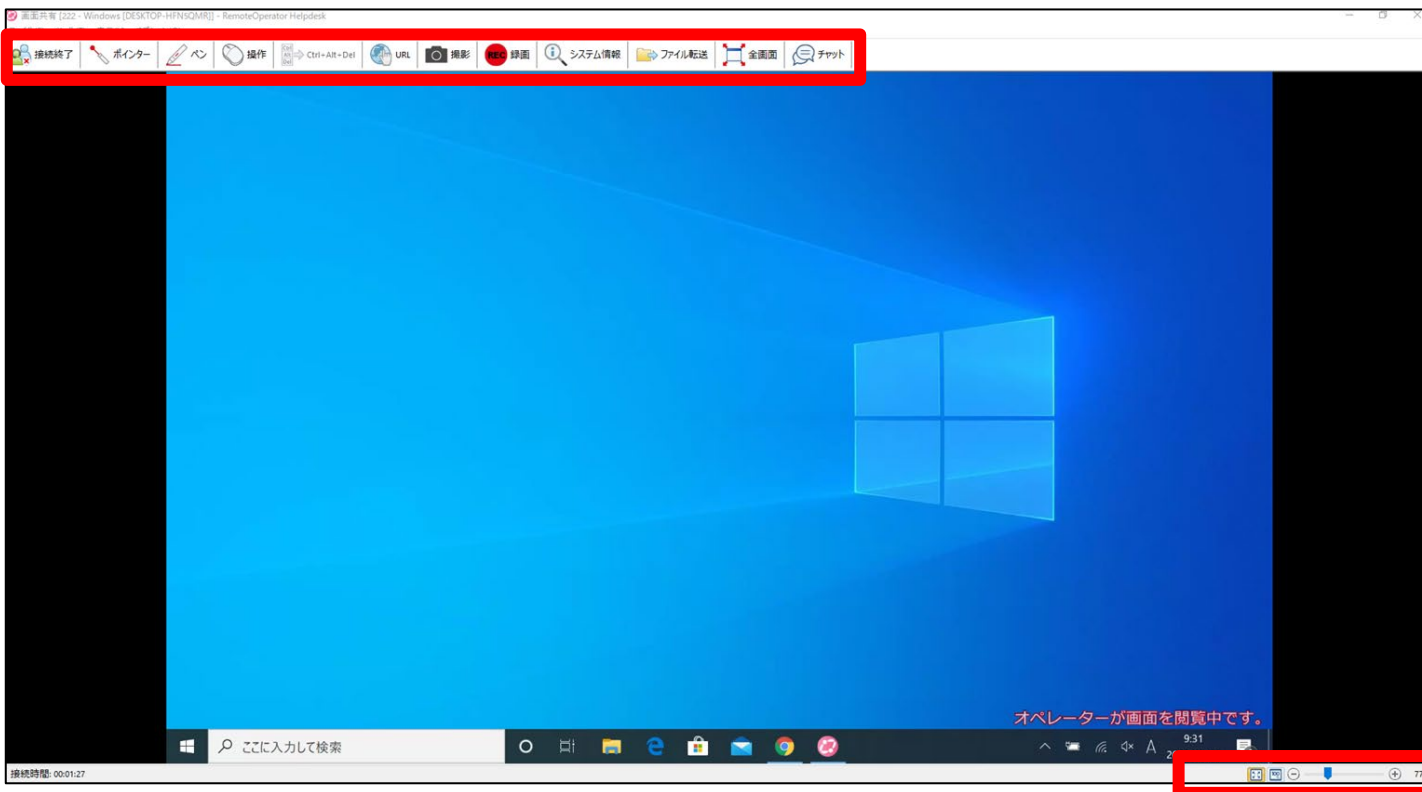
接続完了

※上記はWindows端末への接続フロー  
※Mac/iOS/Androidへの接続フローを知りたい場合は弊社営業まで

## 2-2. 操作画面（サポート担当者側画面）

直感的に利用できる、シンプルな設計。

上段のツールバーはカスタマイズ可能、縮尺は画面右下で調整。



**Ctrl** + **Shift** + **M** を実行

画面共有ウィンドウを最小化し、  
接続元PCの画面を表示できる

## 2-3. 操作画面（管理ツール画面）

対応履歴ログの管理や利用機能の制限などを行う「管理ツール」は Webブラウザから閲覧し、各種設定が可能。



対応履歴ログの閲覧が可能  
Web閲覧に加えCSVダウンロードも対応

グループごとに利用機能の制限や  
録画ファイルの保存先の指定ができる

※サポートライセンスでは使用しない

サポート担当者側、サポート相手側の  
動作設定やパスワードポリシー設定が  
できる

弊社ユーザー限定のサポートページ

## 2-4. サポートクオリティを向上させる機能

操作だけではなく、サポート相手のセキュリティ要件やサポートシーンに重要な機能を充実させ、サポートクオリティの向上へ。

画面ショット



### ☑ 画角も調整されて保存可能

- ・エラーコードの取得
- ・エビデンス取得やサポート相手環境の把握

ポイント  
ツール



### ☑ クリック1つで起動可能

- ・操作NGのサポート相手に対する操作指示
- ・ポインターの色やサイズの変更も可能

ファイル  
転送



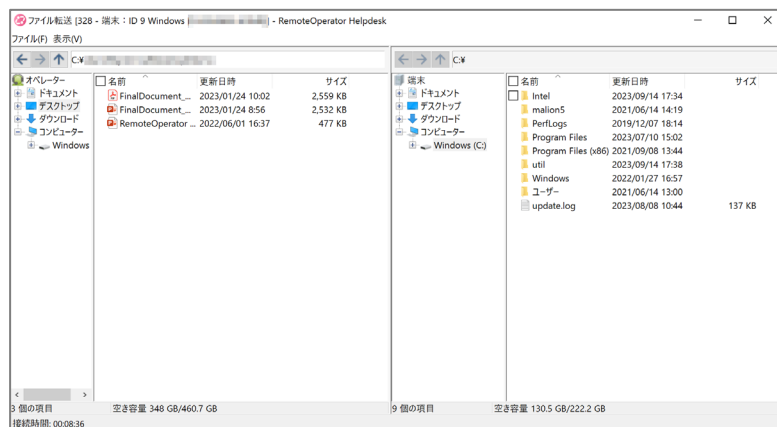
### ☑ ドラッグ&ドロップで簡単操作

- ・納品したシステムにパッチファイルを適用
- ・データセンターのログ採取

## 2-4. サポートクオリティを向上させる機能

ファイル転送は、双方のエクスプローラー一覧を見る方法に加えてドラッグ&ドロップで即時できる簡易転送の方法も用意。

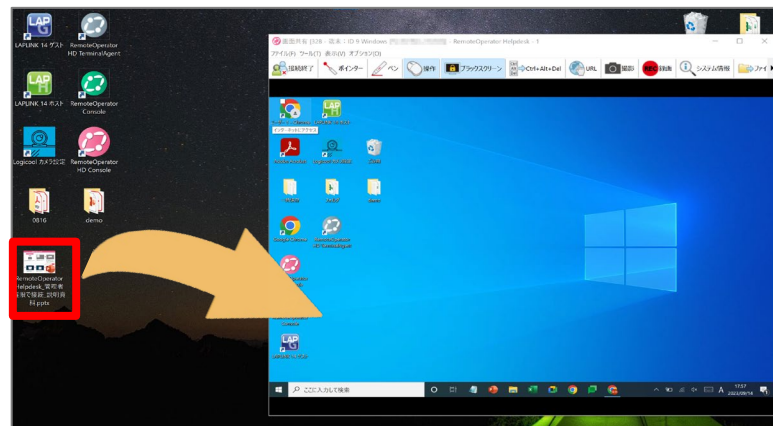
### 基本のファイル転送



大容量向け、双方向のファイル転送が目的

- ※エクスプローラーの一覧からファイル転送が可能
- ※コンソール⇔エージェントの双方向に対応
- ※ファイルサイズ上限は100GB
- ※一度に転送できるファイルは以下の通り
  - ↳Windows/Macエージェント：30,000個
  - ↳Android エージェント：10個

### 簡易ファイル転送



エージェント向け限定、簡易操作によるファイル転送が目的

- ※コンソールからエージェントへの一方向のみ対応
- ※差分転送、リカバリ転送は未対応
- ※ファイルサイズ上限は500MB
- ※一度に1ファイルのみ転送可能

## 2-5. 活用シーンを広げる マルチデバイス対応

サポート相手がどんな端末をご利用されていても、画面共有によるリモート支援が可能。

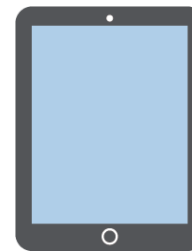
### PC～スマートデバイスに幅広く対応



Windows PC



Mac PC



iOS/Android

※モバイル端末は画面共有のみで、コントロールは不可

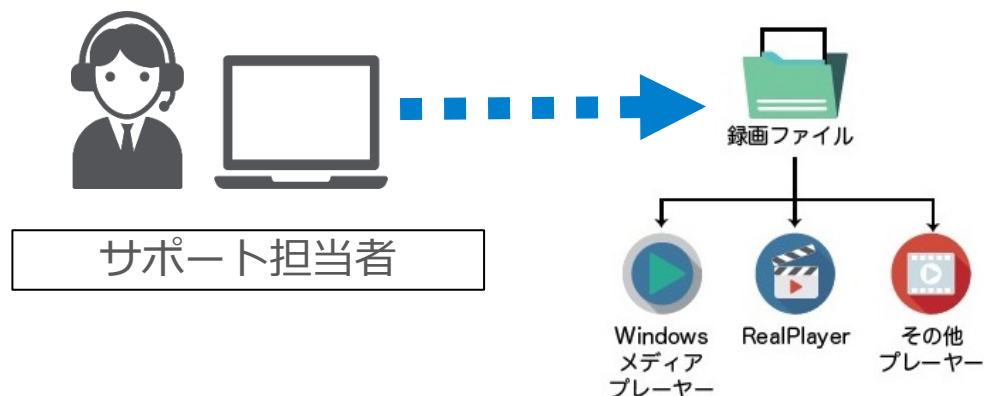
## 2-6. 安心して使うための機能

対応履歴ログや画面録画による操作履歴を残すことが可能。  
PDCAに活用したり、対応レポートとして提出することもできて安心。

### 録画 (mp4で保存)

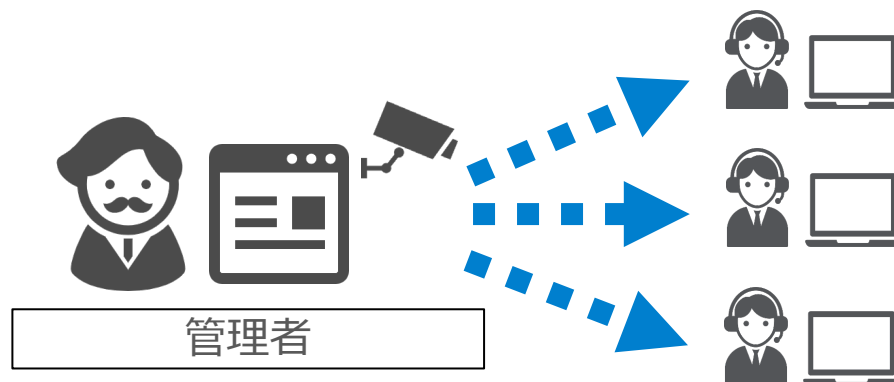
操作した内容を録画する機能。  
以下の3段階で設定できる。

- ・許可する/しない
- ・強制的に録画する



### モニタリング機能 (※)

サポート担当者の操作画面をリアルタイムで確認。リスクのある対応をしてしまいそうな場合、強制遮断も可能。

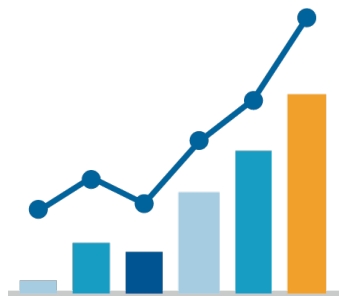


※オプション機能



## 2-7. よりよく使うための機能

現状を適切に把握し、より最適化された運用へ。  
管理者にとって嬉しい“統計機能”や“管理機能”などをご用意。



### 利用状況がわかる統計機能

- ・ 日別/月別などの利用件数の統計取得
- ・ 自由に設定できるサポート分類の管理も可能
- ・ Web閲覧/CSV出力も可能



### 自社運用に最適化する管理機能

- ・ オペレーター単位、グループ単位で機能の利用権限を管理
- ・ リモート操作やファイル転送時、許諾画面を表示可能
- ・ 接続ページはカスタマイズも可能（企業ロゴの表示など）

# 3. 価格

## 3-1. 価格

ライセンス本体 → **1ライセンス = 1同時接続**

同時に本商品でサポートを行う人数によりライセンス数が決まります。

	ライセンス数	価格	
		年額	月額
サポート ライセンス	1～9ライセンス	200,000円 / 1ライセンス	18,000円 / 1ライセンス
	10～49ライセンス	180,000円 / 1ライセンス	
	50ライセンス以上	営業部までお問い合わせください	

## オプション

(詳細はP16～)

	オペレーター ID数	価格	
		年額	月額
追加 オペレーター ID	1～99ID	5,000円 / 1ID	500円 / 1ID
	100～499ID	4,000円 / 1ID	
	500ID以上	営業部までお問い合わせください	

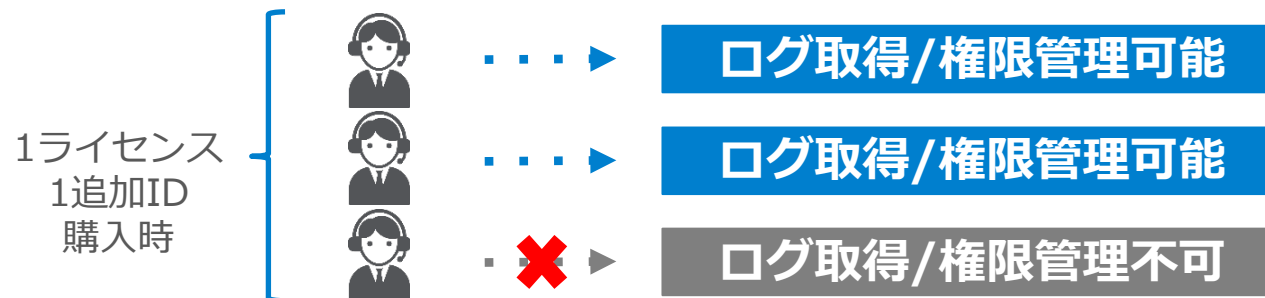
	価格	
	年額	月額
リモート モニタリング オプション	200,000円 / 1ライセンス	20,000円 / 1ライセンス

※価格はすべて税抜き・標準価格です。

## 3-2. オプションのご案内

### ●追加オペレーターID

- ・・・ 利用機能制限、ログ/統計を区別するID



1ライセンスにつき1オペレーターIDが付帯します。それを超えるオペレーターIDの管理をしたい場合は、足りないIDの数だけ追加オペレーターIDを契約することで管理が可能です。

#### 例：オペレーター3名、同時接続1セッションで利用する場合

1ライセンス (¥200,000/年) + 2ID (¥10,000/年) = ¥210,000/年

→ ライセンス本体×3 (¥600,000/年)で運用する場合と比べて **¥390,000/年 お得!**

※価格はすべて税抜き・標準価格です。

### ●リモートモニタリングオプション

- ・・・ リモートモニタリング機能※のご利用に必要なオプション

※オペレーターが共有中の画面を、管理者が管理ツール上で閲覧できる機能です。

複数名の管理者が同時に本機能を使用する場合、ご利用人数分のライセンスが必要となります。

## 3-3. 月額 追加ライセンス



### 繁忙期に嬉しいスポット月契約

- ・基本の年契約に加えて、“月契約”も用意
- ・繁忙期やトラブル発生時にスポットで追加可能

例：通常は2ライセンスで運用、繁忙期となる2月～4月だけ  
5ライセンスが必要になる場合

$$\begin{aligned} & 2 \text{ライセンス} \times 1 \text{年} \times \text{¥} 200,000 / \text{年} \\ & \quad + \\ & 3 \text{ライセンス} \times 3 \text{か月} \times \text{¥} 18,000 / \text{月} = \text{¥} 562,000 / \text{年} \end{aligned}$$



年間5ライセンス (¥1,000,000/年) と比べて **¥438,000円/年 お得!**

※価格はすべて税抜き・標準価格です。

## 3-4. 購入例・動作環境

### ● 購入例

自社商品のサポート用(オペレーター5名)

契約内容	【サポートライセンス】2ライセンス 【追加オペレーターID】3ID	
要件	<b>要件1</b> 2名のオペレーターが同時刻に別々のお客様をサポート →2ライセンス(年契約@200,000円(税抜)×2=400,000円(税抜)) <b>要件2</b> 5名のオペレーターの接続ログや利用機能を個別に管理 →3追加オペレーターID(年契約@5,000円(税抜)×3=15,000円(税抜))  ※要件2まで満たす場合は年契約415,000円(税抜)	

### ● 動作環境

以下、Webページをご覧ください。

<https://www.intercom.co.jp/remoteoperator/helpdesk/support/environment.html>

※価格はすべて税抜き・標準価格です。

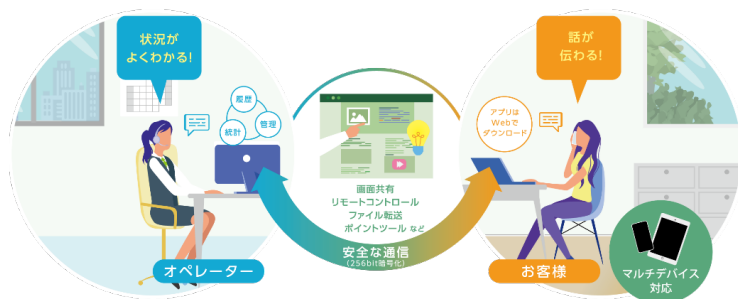
# 4. RemoteOperator Helpdesk シリーズのご案内

## 4-1. 用途で選べるライセンス

「RemoteOperator Helpdesk」には、環境・用途で選べる2種類のライセンスがあります。

お客様サポート  
社内ヘルプデスク

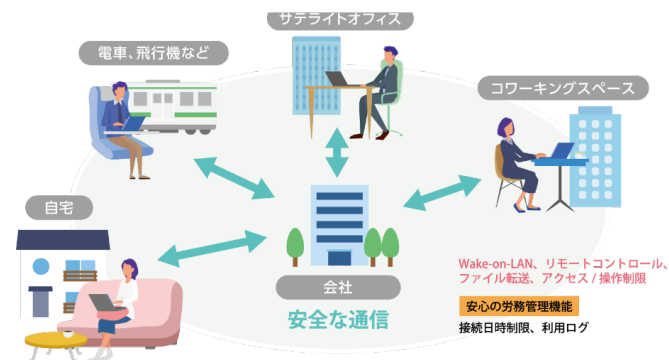
### サポートライセンス



- ✓ システムの操作・設定支援
- ✓ Webページからのお申込み支援
- ✓ テレワークPCのトラブルシュート
- ✓ 新システム導入時の操作支援

サーバーメンテナンス  
システム保守

### リモートアクセスライセンス



- ✓ 遠隔拠点のサーバーメンテナンス
- ✓ 遠隔拠点PCのトラブルシュート
- ✓ システム障害時のトラブルシュート
- ✓ 定期メンテナンス、状況確認



## 4-2. ライセンスごとの違い（概要）

2つのライセンスには、以下のような違いがあります。  
選び方に迷われる場合には、弊社営業へお気軽にお問い合わせください。

	サポート ライセンス	リモートアクセス ライセンス
接続先端末の事前インストール	不要	必要
接続先の操作	必要 (Webページへのアクセス、接続番号の入力)	不要
ライセンス体系	同時接続数による課金	接続先端末台数による課金
最低月額料金	18,000円/月から	1,000円/月から

## 4-3. ライセンスごとの違い（機能）

どちらのライセンスも利用者だけでなく、管理者にも配慮した設計。  
セキュリティに配慮した、安心のリモート対応を支援。

### 機能

サ = サポートライセンス リ = リモートアクセスライセンス

リモートコントロール	サ	リ
リモートコントロール	●	●
レーザーポインター/デスクトップペン	●	●
画面ショット	●	●
操作内容録画(動画ログ記録)	●	●
ファイル転送	●	●
チャット	●	●
標準ユーザーPCの権限昇格操作	●	●
Ctrl+Alt+Delete キーの送信	●	●
ユーザー切り替え	●	●
サインイン/サインアウト対応	●	●
再起動後の自動再接続	●	●
URL転送	●	●
クリップボード共有	●	●
接続先側PCマウスカーソルの表示	●	●
マルチモニター対応	●	●
システム情報取得	●	●
リモートコントロールなしでの画面閲覧	●	●
対応メモの保存	●	●
エージェントのキーボード・マウスロック	●	●
スクリーンセーバーOFFのオプション追加	●	●

接続	サ	リ
接続方法の選択 (接続番号/アイコン)	●	—
ネットワーク切断時の自動再接続	●	●
マルチセッション	●	●
エスカレーション	●	●
エージェントプログラムを インストールせずに起動	●	—
長時間待機時の警告/切断	●	—
再接続ショートカットの自動作成	●	—
接続終了時に任意URL表示	●	—
ライセンス利用状況の リアルタイム表示	●	—
エージェントの事前接続テスト	●	●
接続先のコンピューター名表示	●	●
Wake-on-LAN	—	●
リモートOSシャットダウン	—	●
リモートOS再起動	—	●
コンソールからのエージェント プログラムのリモートアップデート	—	●

管理ツール	サ	リ
リモートモニタリング(オプション)	●	●
管理者によるコンソールの強制遮断	●	●
オペレーター(従業員)ごとの 利用機能管理	●	●
グループの作成	●	●
利用状況確認	●	●
接続履歴/統計 (接続時間/利用した機能の確認など)	●	●
管理ツール操作履歴	●	●
履歴・統計CSV出力	●	●
サポート開始ページの作成	●	—
プログラムのインストール設定	●	—
サポート(セッション)分類管理	●	●
コンソールプログラムの 自動アップデート	●	●
エージェントプログラムの 自動アップデート	●	●
利用端末管理	—	●
端末グループの作成	—	●
エージェント端末ごとの利用機能管理	—	●
接続日時設定(毎週、指定日時)	—	●

セキュリティ	サ	リ
通信の暗号化(TLS)	●	●
2要素認証	●	●
コンソールプログラムの IPアドレス制限	●	●
管理ツールアクセスの IPアドレス制限	●	●
エージェントプログラムの 自動削除設定	●	—
画面共有の一時停止	●	●
パスワードポリシーの設定	●	●
ブラックスクリーン	—	●
切断時の画面ロック	—	●
コンソールプログラムの MACアドレス制限	●	●

※「コンソールプログラム」はオペレーター/従業員側、「エージェントプログラム」はお客様/無人端末側のプログラムを指します。  
※iOS、Androidとの接続はサポートライセンスの画面共有のみの対応です。  
※サポートライセンスの場合、エージェントプログラムは必ず自動でアップデートされます。  
※リモートアクセスライセンスを使う場合、リモートコントロールの許可操作は不要です。

... and more !

## 5. 評価版について

評価版をご用意しております。

弊社営業へお問い合わせいただくか、下記URLからお申し込みください。

◆ お申し込みフォームはこちら

### 1. 検索

### 2. URLを入力

## 6. お問い合わせ

# 株式会社 インターコム



東京

本社  
〒101-0022 東京都千代田区神田練塀町 3 富士ソフトビル  
TEL: 03-4212-2775 FAX: 03-3255-1260

名古屋

中部営業所  
〒456-0018 名古屋市熱田区新尾頭 1-6-9 金山大和ビル  
TEL: 052-678-3901 FAX: 052-678-3905

大阪

西日本営業所  
〒541-0053 大阪府中央区本町 2-5-7 メットライフ本町スクエア  
TEL: 06-4705-3060 FAX: 06-4705-3063

東北

東北オフィス  
〒980-0022 仙台市青葉区五橋 1-4-30 五橋ビジネスセンタービル  
TEL: 022-399-7973 FAX: 03-3255-1260

神奈川

神奈川オフィス  
〒220-0012 横浜市西区みなとみらい 2-2-1 ランドマークプラザ  
TEL: 045-285-3641 FAX: 03-3255-1260

九州

九州オフィス  
〒810-0001 福岡市中央区天神 4-3-8 ミーナ天神  
TEL: 092-518-3202 FAX: 06-4705-3063



インターコムのマスコット  
チャーリーです。



## 7. 会社概要

会社名	株式会社インターコム (Intercom, Inc.)	
所在地	〒101-0022 東京都千代田区神田練堀町3 富士ソフトビル	
代表	代表取締役会長 CEO 高橋 啓介 代表取締役社長 COO 須藤 美奈子	
設立	1982年(昭和57年)6月8日	
資本金	8,400万円	
事業内容	運用マネジメント、オンライン商談、リモートアクセス、 テレワーク、FAX/EDI など BtoB向けソフトウェアソリューションの 企画・開発・販売およびクラウドサービス提供	
取引銀行	三菱UFJ銀行、みずほ銀行、三井住友銀行	
加入団体	一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会 一般社団法人ソフトウェア協会 一般社団法人ソフトウェア資産管理評価認定協会 モバイルコンピューティング推進コンソーシアム	
拠点	中部営業所	名古屋市熱田区新尾頭 1-6-9 金山大和ビル
	西日本営業所	大阪市中央区本町 2-5-7 メットライフ本町スクエア
	東北オフィス	仙台市青葉区五橋 1-4-30 五橋ビジネスセンタービル
	神奈川オフィス	横浜市西区みなとみらい 2-2-1 ランドマークプラザ
	九州オフィス	福岡市中央区天神 4-3-8 ミーナ天神
グループ会社	株式会社インターコム R&D センター (Intercom R&D Center, Inc.)	
その他	S&P グローバル 日本SME格付けで最上位「aaa」を14年連続取得	

マリオン  
**MaLion**

 RemoteOperator®

**Biware**®

**まよ**

 **Final Document**®  
ファイナルドキュメント

 **Hasso**®

**Web給金帳**®  
給与・賞与明細ペーパーレスシステム

**FALCON**

**LAPLINK**

20231218