

# News Release

2014年4月8日

株式会社日立ソリューションズ・ビジネス

## リモートサポート基盤提供サービス「DoSupport」の販売を開始 ～遠隔サポート機能をクラウド型サービスで提供～

株式会社日立ソリューションズ・ビジネス(本社:横浜市西区高島、取締役社長:大西 博久)は、このたび、PCのトラブルなどの問い合わせに対し、ヘルプデスクのサポート対応を遠隔操作機能で支援するリモートサポート基盤提供サービス「DoSupport(ドゥ・サポート)」を2014年4月9日より販売開始します。

近年、オフィスのPC環境は、ハードウェアとソフトウェアの両面において多様化・複雑化が進み、トラブル発生時にお客様からの電話やメールによる説明では状況を把握できない、対応に時間がかかるなど、ヘルプデスクでのサポート対応が難しくなっています。また、電話やメールでの問い合わせ対応で解決できない場合、オンライン上で原因究明・不具合対策を行うなど、問題解決まで長期化するケースが増加し、お客様・オペレータ双方に大きな負担となっており、問題解決までの時間を短縮したいというニーズが高まっています。

このたび販売を開始する、リモートサポート基盤提供サービス「DoSupport」(以下、本サービス)は、サポートを行う技術者(以下、オペレータ)のPC(以下、オペレータPC)とサポートを必要とするお客様のPC(以下、お客様PC)とをセキュアに接続して画面共有・遠隔操作することで、お客様が直面している問題の迅速な解決を支援するクラウド型遠隔サポートサービスです。

### ■ 特長

#### 1. ネットワークの変更が不要

オペレータPCやお客様PCのネットワーク環境を変更することなく、オペレータPCとお客様PC間とをインターネットを介して接続し、遠隔サポートを可能とします。

#### 2. 簡単・セキュアな遠隔サポート

オペレータPC、お客様PCともにソフトウェアのプリインストールや、新たな機器を導入することなく、オンデマンドSSL-VPNを開設し、簡単・セキュアにPC同士を接続します。お客様PCへの接続時にはお客様の同意がなければ接続できず、接続後はお客様PCからいつでも切断できるため、お客様は安心して遠隔サポートを受けることができます。

#### 3. 効率的な同時接続ライセンスを採用

オペレータやサポートを受けるお客様の人数・端末数、サポート回数や接続時間に関係なく、オペレータの同時接続数に応じて定額でご利用いただけます。

 **株式会社日立ソリューションズ・ビジネス**

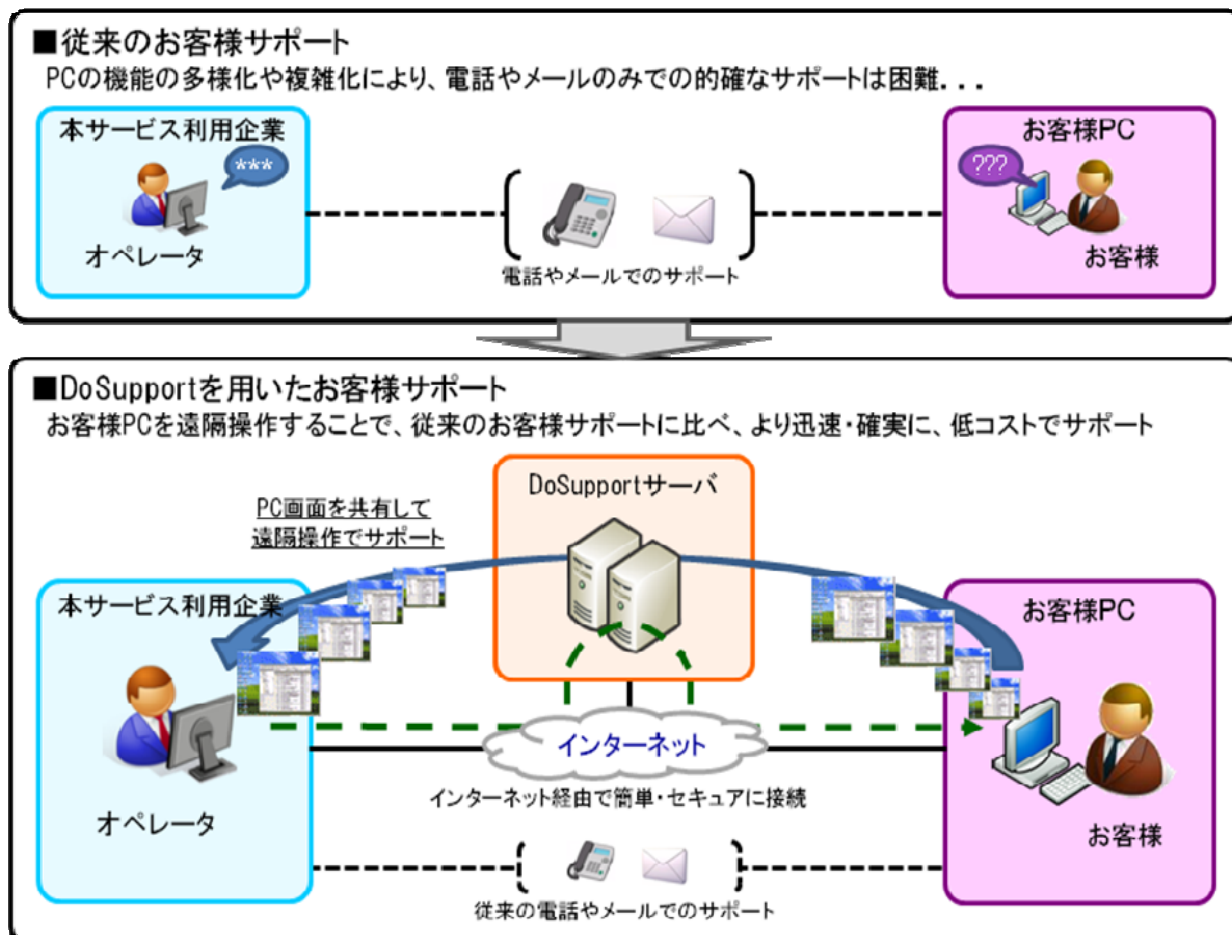
本社 〒220-0011 神奈川県横浜市西区高島一丁目1番2号  
Tel 045-224-6111(代表)  
ホームページ <http://www.hitachi-solutions-business.co.jp/>

**日立ソリューションズ・ビジネス**

#### 4. ご利用企業様の認知度向上に貢献

お客様PCの画面に本サービスご利用企業様(以下、利用企業)のコーポレートロゴやオペレータの画像が表示できるので、お客様が利用企業を識別することができ、お客様の安心感や利用企業の認知度向上に貢献します。

#### ■ システム構成(運用イメージ)



#### ■ 動作環境

オペレータPC	Windows Vista / 7 / 8 / 8.1 (Windows RT / RT 8.1を除く)
お客様PC	Windows Vista / 7 / 8 / 8.1 (Windows RT / RT 8.1を除く) Windows Server 2003 R2 / 2008 / 2012 / 2012 R2

※動作環境の詳細は、製品紹介ページをご覧ください。

■ 提供価格

品名	形名	価格(税抜)
リモートサポート「DoSupport」企業登録料	S-DR0001	30,000円
リモートサポート「DoSupport」年間利用料(1アカウント)	S-DR0002	216,000円

■ サービス提供開始予定日：2014年5月9日

■ 販売目標

今後1年間で1億円

■ 製品紹介URL：

<http://www.hitachi-solutions-business.co.jp/products/system/asp/dosupport/index.html>

<製品・サービスに関するお問い合わせ先>

株式会社日立ソリューションズ・ビジネス 営業企画部

TEL:045-224-6754 FAX:045-224-6719

ホームページ：<http://www.hitachi-solutions-business.co.jp/inquiry/>

<報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署：総務部

TEL:045-224-6155 FAX:045-224-6119

■ 個人情報の取り扱いについて

本お問い合わせ先に送られる個人情報は、ご本人様、またはお客様の承諾なく、以下に定める目的以外での利用や第三者への開示等はいたしません。

お問い合わせへの回答や、ご本人様、またはお客様に有益と思われるサービス、製品の情報を DM・電話等でご案内させていただく場合がございます。

配信停止・情報の訂正・削除等をご希望の方は、[hsb-sales@ml3.hitachi-solutions.com](mailto:hsb-sales@ml3.hitachi-solutions.com) にご連絡ください。

※ 「DoSupport」は、株式会社日立ソリューションズ・ビジネスの登録商標です。

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。