

2007年8月22日

## ヘルプデスク業務支援サービス「UbiSupporter」を販売開始 離れた場所の PC をブラウザから遠隔操作できる ASP 型システム

株式会社日立情報システムズ（執行役社長：原 巖、本社：東京都品川区大崎、以下 日立情報）は、ブラウザを使用して離れた場所の PC を遠隔で操作できる ASP 型のヘルプデスク支援サービス「UbiSupporter（ユビサポーター）」を、本日より販売開始いたします。

「UbiSupporter」は、PC の画面をヘルプデスクのオペレータとユーザが共有することにより問題解決の効率化を提供する ASP 型のヘルプデスク支援サービスです。ヘルプデスクの品質向上に加え、電話やメールだけでは伝えにくく、従来では現地へ技術者を派遣していたサポート内容も、「UbiSupporter」の利用により遠隔操作で解決できます。また、月単位で利用できるため、サポート規模に応じて気軽に幅広く活用できます。

日立情報では「UbiSupporter」を、ヘルプデスクやシステム保守部門、全業種の情報システム管理者などに拡販し、2009 年度までに 5 億円の売上を目指します。

### 1. 「UbiSupporter」の特長

#### (1) 初心者にもやさしい簡単操作

ユーザは、ブラウザから指定の URL にアクセスするだけでヘルプデスクのオペレータに接続できるため、リモコンソフト等の事前インストールは不要です。

#### (2) 手軽に始められる ASP サービス

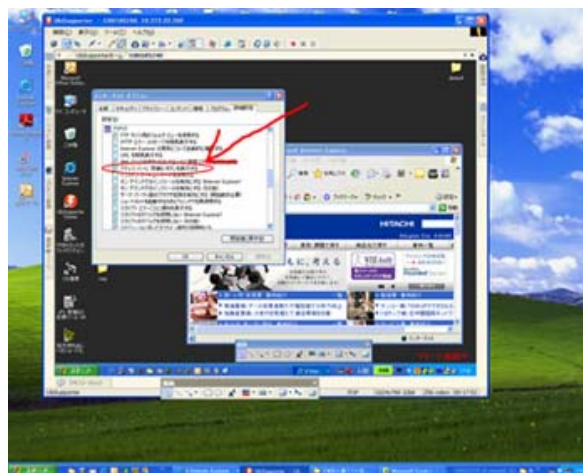
インターネットに接続された PC であれば、すぐに利用できます。また、ASP サービスのため、お客様がサーバ環境を構築することなく、月々の利用料も低価格で、手軽に利用できます。

#### (3) 徹底したセキュリティ対策

リモート操作は、接続されるユーザ側のアクションによって許可されるため、不正侵入等の心配がありません。また、利用中にユーザ側の意思で切断することも可能です。オペレータ側の認証は、ID/パスワードの他、IP/MAC アドレスによりオペレータ端末を限定することも可能です。さらに、全ての通信で機密性の高い暗号化通信を使用しており、ユーザ ID 毎の機能制限（例：ある ID はキー入力を制限しマウス操作のみ等）もできるため、お客様のセキュリティ要件に合わせ、安心して利用できます。

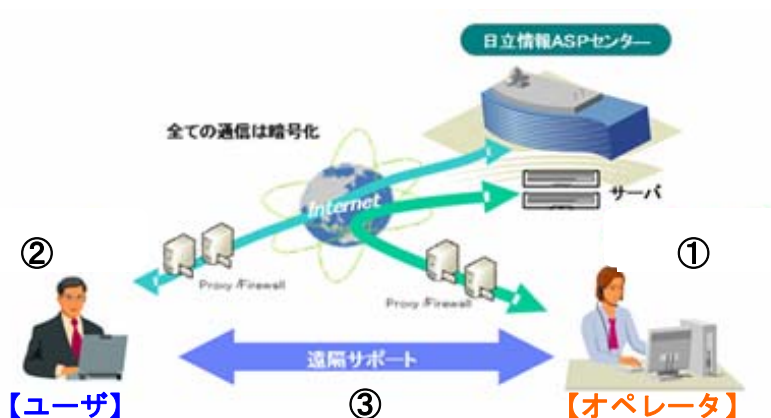
#### (4) 同時使用ライセンスで無駄のない利用

必要なライセンス数は、ユーザ側の人数に関係なく、同時に使用（接続）したいオペレータ側の数になります。本サービスを利用するオペレータとユーザの人数に依存しないため、ヘルプデスクの稼働率に合わせ、効率的に利用できます。



＜システム利用画面イメージ＞  
ポインタや音声チャット、画面描画、操作内容のレコーディング機能など多彩な機能を提供

## 2. 「UbiSupporter」のサービスイメージ



### 遠隔サポートの手順

- ① **【オペレータ】** ユーザから問合せがあったら、ビューアで ASP サーバへログイン。
- ② **【ユーザ】** オペレータから指定された URL にアクセスし、画面に表示されるユーザ番号を選択。
- ③ 遠隔サポート開始

## 3. 販売価格、販売計画

- (1) 販売価格： 1 ライセンス 月額 26,250 円 (税込)  
※初回利用時は、6ヶ月からの契約となります。
- (2) 販売目標： 2009年度までに5億円 (累計)

## 4. 問い合わせ先

### 【お客さまからの問い合わせ先】

商品問い合わせ窓口

お問合せ Web フォーム：<http://www.hitachijoho.com/contact/>

### 【報道機関からの問い合わせ先】

CSR 本部コーポレート・コミュニケーション部 松林、赤川

〒141-8672 東京都品川区大崎 1-2-1

TEL 03-5435-5002 (ダイヤルイン) e-mail [press@hitachijoho.com](mailto:press@hitachijoho.com)

以上