価格

RemoteOperator **Enterprise**

(同時接続課金)

基本ライセンス*1				
基本契約(年額)	スポット契約(月額)※2			
400,000円(税抜) / 1ライセンス~	40,000円(税抜) / 1ライセンス~			

追加オペレーターライセンス*3							
年額	月額						
5,000 円(税抜) / 1ライセンス〜	500円(税抜) / 1ライセンス〜						

リモートモニタリングライセンス			
年額	月額		
300,000円(税抜) / 1ライセンス〜	30,000円(税抜) / 1ライセンス〜		

- 導入支援サービス 800.000円(税抜)~
- ※1 オペレーターの同時接続数をライセンス単位とした料金体系となります。
- ※2 年額契約中にスポットでライセンス数を増やす際にご契約いただけるメニューです。
- ※3 本サービスを利用するオペレーター(スーパーバイザーを含む)の人数分だけ追加オペレーターライセンスが必要となります。
- ※ 導入にあたり、セキュリティチェックシートの提出が必要な場合、別途お見積りいたします。お問い合わせください。

基本ライセンスとは

1同時接続ごとに必要となるライセンス

- ・基本ライセンスの数だけ、オペレーターが同時にお客様へ 接続(リモートサポート)できます。
- ・専用プログラムのインストール台数に制限はありません。

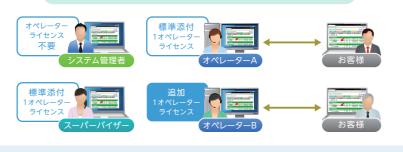


追加オペレーターライセンスとは

[RemoteOperator]を利用するすべてのオペレーターが必要なライセンス

・基本(年額)ライセンスには1ライセンスにつき、オペレーターライセンスが1つ標準で付きます。 オペレーター(スーパーバイザーを含む)の人数に応じて、さらに足りない分の追加オペレーター

基本2ライセンスで追加オペレーターライセンスを1つ利用する場合



リモートモニタリングライセンスとは

複数の管理者が"リモートモニタリング機能"を利用する場合に 必要なライセンス

- 基本(年額)ライセンス1契約につき、リモートモニタリングライセンスが1ライセンス (1同時利用分)付属します。
- ・リモートモニタリングライセンスの数だけ、管理者(システム管理者、マネージャー) は同時にリモートモニタリング機能(5ページ参照)を利用できます。



導入支援サービスとは

導入から運用まで、本サービスを効果的にご活用いただくための 教育支援メニュー

- ・メガバンクで実際に採用されているお客様サポートのノウハウを生かした 本サービスの**運用マニュアル**、接続ガイドをお渡しします。
- ・オペレーター向けに、本サービスの操作説明会を実施いたします。
- ・初めてリモートソリューションをご導入いただくお客様でも、スムーズかつ 短期間で本サービスの運用を開始できます。
- 導入支援サービスの詳細につきましてはお問い合わせください。



動作環境

※動作環境の詳細はインターコムのWebサイトをご覧ください。

	コンソール(オ^	ペレーター)側※1	エージェント(お客様) 側			
対応端末	Windows端末	iPad	Windows端末	Mac端末	iPhone / iPad	Android (Ver.5.x以上推奨) ※3
推奨Webブラウザー	Microsoft Edge (最新版) Internet Explorer 11 (最新版)	_	Microsoft Edge (最新版) Internet Explorer *2 (マイクロソフト社がサポート するパージョン) Firefox (最新版) Google Chrome (最新版)	Safari (最新版)	Safari (最新版)	Google Chrome (最新版)

- ※1 管理ツールを利用する際の推奨Webブラウザーとなります。
- ※2 "Webエージェント"の場合、Internet Explorer 11の最新版のみ対応しています。
- ※3 Androidは "Webエージェント" (7ページ参照) のみ対応しています。
- ** オペレーター側PCは、リモートサポートを行うために専用プログラムのインストールが必要です。

。 ※interCOM、RemoteOperator は、(株)インターコムの登録商標です。※その他、記載されている会社名、商品名は、各社の登録商標または商標です。※本商品の内容・仕様および画面デザインは、予告なく変更する場合があります。

株式会社インターコム

社 〒110-8654 東京都台東区台東 1-3-5 反町ビル

[RemoteOperator専用窓口] フリーコール: 0800-700-6901 【IP電話の方はこちら] TEL: 03-6479-1350

中 部 営 業 所 〒456-0018 名古屋市熱田区新尾頭 1-6-9 TEL: 052-678-3901 西日本営業所 〒542-0081 大阪市中央区南船場 2-5-12

ホームページ http://www.intercom.co.jp/



〒732-0816 広島県広島市南区比治山本町11番20号 NTT DATA比治山ビル

TEL: 082-252-3245





非対面チャネル強化ソリューション

ネットバンキング

27 RemoteOperator Enterprise







非対面営業を実現

※インターコム リモートソリューション (RemoteOperator、LAPLINKヘルプデスク) としての採用実績となります。

オンライン トレード

無料トライアル版でお試しください▶ http://www.intercom.co.jp/remoteoperator/enterprise/

画面共有で、まるで目の前にいるような 接客サポートとプレゼンテーション営業を実現

〈インバウンドサポートでの活用〉

相手と同じ画面を見ながら操作支援



お客様のPC画面上に、レーザーポインターを表示して、操作の指示、誘導を行います。

〈インサイドセールスでの活用〉

相手に同じ画面を見せながらリモート商談



製品画面や資料を共有して、お客様との商談を進めます。

銀行のユーザーサポート (非対面チャネル強化)

法人および個人のお客様に対し、 複雑な操作をわかりやすく支援して、 顧客満足度の向上を実現します。



損保/証券会社の Web申し込み/代理店支援

特約の選択など、複雑な操作のために 途中で迷ってしまう見込顧客の申し込み 操作を支援して売上アップを実現します。



インサイドセールス部門の

営業力強化

電話やEメールといった従来の非対面 チャネルの新たな要素 (リモートデモツール) として活用できます。



Webサービス(転職,予約サイト)の テナント設定

求人情報やツアー情報といった 各種サービス情報の登録や詳細設定の 支援などに活用できます。



お客様/サポートセンターの双方が満足する

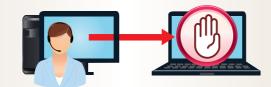
安心設計 金融業界での利用に適う、優れた機能が充実しています。

に Remote Operator® かい 安心してお使いいただける



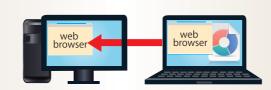


画面共有のみで 操作できない



お客様の画面をオペレーターが直接操作できる機能 は実装していません。お客様に対し、"勝手に操作さ れる"という不安を与えません。

ブラウザー画面 のみ共有



お客様に共有していただく画面は、操作支援に必要な ブラウザー画面のみです。お客様のプライバシーを最 大限保った上で、サービスを提供できます。

※ブラウザーだけでなく、任意のアプリケーション画面のみを共有することも可能です。

お客様PCへの インストール 不要



お客様は、ブラウザー上の"接続開始"ボタンからプロ グラムを起動して利用します。お客様の環境を変更す ることはありません。

共有中の画面を お客様PCへも表示

オペレーターが共有している画面は、お客様の PCにも常に表示されます。共有されている画面 の状態をお客様自身で確認できることが、リモー トサポート中の"安心感"につながります。

お客様PC



サムネイル画面から、オペ レーターが共有している画 面の状態を確認できます。 サムネイル画面上の一時停 止ボタンを押すと、一時的 に共有を解除できます。

5

サポート中の状況を 一括モニタリング

管理者は、リモートサポート中の各オペレーター の共有画面をモニタリングできます。万が一不 正な対応を発見した場合は、接続を強制遮断す ることも可能です。

管理者PC



特定のモニタリング 画面をクリックする と、拡大表示されま

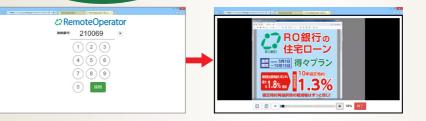
強制遮断ボタンで 接続を即座に解除 することができま

6

ブラウザー上で簡単 プレゼンテーション

プレゼンテーション機能では、お客様が普段お 使いのWebブラウザーを通じてリモート商談を 実行できます。

お客様PC



接続からリモート商談ま で、すべてお客様のブラウ ザー上で実行できます。 お客様がスマートデバイス の場合、わざわざ専用アプ リを導入いただく必要は ありません。

メガバンクの採用に代表される充実した

導入実績 (一部) プライバシー性の高い情報を扱う金融業界の企業様を中心に幅広くご活用いただいております。





- ●オペレーターがお客様のパソコンを閲覧する際、 Webブラウザーだけに範囲を限定できる点
- 2 お客様パソコンに専用アプリケーションの インストールが不要な点

三菱東京UFJ銀行



- 個人向けインターネットバンキング(三菱東京UFJダイレクト) の利用者に対する操作案内に活用
- お客様側でも確認できる点 2 管理者が自席から各オペレーターの

リモートサポート状況を一元管理できる点

●オペレーターが画面のどこを閲覧しているのかを

利用者に対する操作および設定方法の案内に活用



常陽銀行



- ●お客様の意思で画面共有の一時停止 / 再開が可能な点
- ②オペレーターが現在どの画面を共有しているのか、お客 様側で確認できることで安心してご利用いただける点



ヘルプデスクに導入し、お客様の操作案内などに活用



- ●ID、パスワードといった重要な個人情報を保護するための セキュリティ機能を搭載している点
- 2国内メーカーが開発・サポートしているため、 導入・運用に関して迅速かつ手厚い支援を受けられる点



全国の代理店に対し、画面共有を使った 円滑なコミュニケーションや営業支援用途に活用



- ①シンクライアント環境でも利用できる点
- 2 ライセンス体系がオペレーターの同時接続数であり、 リーズナブルに導入できる点





美容室向けサービスの既存顧客向け深耕営業、 予約システムの設定コンサルティングなどに活用



- ●操作が非常にわかりやすくシンプルな設計のため、 オペレーターに特別なスキルを必要としない点
- **②**お客様側でワンタイムパスワードを入力していただく 仕様のため、安心してご利用いただける点

システム概要と利用イメージ

オペレーターとお客様は、お互いにインターネット上の中継サーバーを経由してサービスを利用します。 暗号化された通信環境の下で安全にリモートサポートを行うことができます。

双方向の画面共有でお客様の操作をサポート



オペレーター側

事前にリモートサポートを行うための専用プログラム をPCにインストールしてサポートルームにサインイン します。画面に記載されたお客様用プログラムのダウ ンロードURLと接続番号をお客様にご案内します。

お客様側

オペレーターから案内されたダウンロードページより、 リモートサポートを受ける際に必要なプログラムをダ ウンロードします。次に接続番号を入力してサポート ルームにサインインし、リモートサポートを受けます。

※お客様側のプログラムには、専用プログラムを利用する「RemoteOperator エージェント」、プレゼンテーション機能限定でWebブラウザー上から利用する 「RemoteOperator Webエージェント」の2種類があります。Webエージェント については、プログラムのダウンロードが不要となります。

主な機能(機能の詳細は弊社Webサイトをご覧ください)

リモートサポートに関する機能

■お客様端末画面の共有 (画面共有) Windows / Mac / iPad / iPhone

画面共有中にオペレーターが使用できる機能

- ・レーザーポインター
- URLプッシュ通知
- ■プレゼンテーション※1 (オペレーター端末画面の共有) ※1 Webブラウザートで画面共有できます。
- ■エージェント自動削除
- 対応メモ
- ※お客様/オペレーターの利用環境によっては、 上記機能が一部制限される場合があります。 詳細は弊社Webサイトをご覧ください。

サポートセンターでの運用管理に関する機能

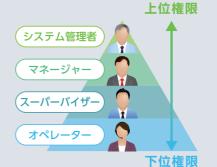
- ■ユーザー管理(ユーザー権限付与)
- ■セキュリティ設定
- オペレーター機能制御パスワードポリシー●IPアドレス制限
- ■リモートモニタリング
- ■リモートセッション履歴
- ■管理ツール操作履歴 (システム管理者ログ)

その他機能

- ■IPS/IDS (侵入検知/防御)*2
- ※2 RemoteOperatorは、不正なアクセスの兆候を検知/防御するIPS/IDSに対応していま

4段階のユーザー権限で一元管理

オペレーターやマネージャーなど、立場に応じたユーザー権限を付与して本サービスの利用を一元管理できます。



						0, 9 0	
	区分	画面 共有	利用履歴	リモート モニタリング	ユーザー 管理	管理ツール ログ	機能 設定
	システム管理者	×	0	0	0	0	0
	マネージャー	×	0	0	0	×	×
	スーパーバイザー	0	0	×	×	×	×
	オペレーター	0	0	×	×	×	×

※システム管理者とマネージャーの権限付与について、ライセンス費用は発生しません。 ※システム管理者とマネージャーの権限については、オペレーターの権限を追加設定することで画面共有を利用できます。 ※オペレーターの権限で確認できる利用履歴は、自身の利用履歴のみとなります。