

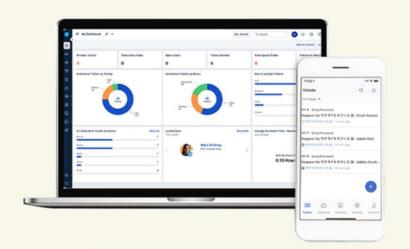
## 株式会社サテライトオフィス

# サテライトオフィス・社内ヘルプデスク for Freshworks (通称: Freshservice)





## サテライトオフィス・ 社内ヘルプデスク for Freshworks (通称: Freshservice)







#### Freshservice とは?

Freshservice は、社内向けのヘルプデスク対応サービスです。①Q&Aサイト運用(社員様が自己解決用)②問合せ(インシデント&チケット)管理、複数オペレータでの問合せ管理機能(情報共有/履歴管理/自動振分….)③会社資産管理(パソコン/携帯/社用車・・・)④インストールソフトウェア管理 ⑤各種パフォーマンスレポートが可能です。→社内ヘルプデスクの運用パフォーマンスを劇的に向上せます。



## 統合型サービス管理ソリューション

Freshservice は、社内ヘルプデスクのオールインワン型統合プラットフォームです。 使いやすいUIでノンコードでカスタマイズも可能です。



FreshWorks社(ホームページはこちら)は、アメリカナスダックに上場し、<u>時価総額数千億円(現在の時価総額はここをクリック)</u>のIT大手企業になります。

Freshservice は、全世界で2万社導入されているクラウドサービスであり、日本語化もしっかりと解りやすくローカライズ化されています。

## Freshservice の機能

#### 1.Q&A(FAQ)サイトの運用が可能

社員向けQ&A(FAQ)サイトの運用が可能。Q&Aデータの作成も簡単です。 (例:画像貼り付けはコピー&ペーストで容易)利用される社員様は、全文検索やサジェスト機能、リコメンドQAなど自己解決を容易にします。

#### 2.社内問合せ管理

Q&Aで自己解決できない場合は、WEBフォームからの問合せが可能。問合せはチケット&インシデントとして管理されます。Q&Aの満足度調査機能(解決できましたか?と質問)。問合せは履歴も含め一元管理可能です。

#### 3.複数オペレータ処理

複数オペレータによる効率化処理が可能。(例:返信メールテンプレート、問合せステータス管理、SLA設定によるスーパバイザー通知、自動振分、過去全てのユーザー別の問合せ履歴を保存.....)

#### 4. 社内の備品/資産管理

会社支給のパソコン、携帯などの資産 管理を実現(例:自分が保有のパソコンが壊れた時、端末No.と問合せチケットをリンク可能。)その他、社用車貸出管理や各種簡易申請(例:年末調整申請、購入申請)も実施可能

#### 5. インストールソフト管理

社員の方がインストールしているソフトウェアのライセンス管理が可能。社員の方が、どのパソコンに、どのソフトウェアを利用しているか?を管理(上位バージョンにて提供)

#### 6. 高度なレポート機能

各種Q&A利用状況、オペレータの活動 状況など、社内ヘルプデスクの指標と なる情報をレポート化。スーパーバイ ぜの方は、全体管理が容易です。



## Freshservice のスマートな機能&特徴



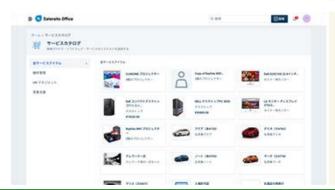
#### 社内Q&A(FAQ)サイトの運用

社内ヘルプデスク用 Q&A(FAQ)サイトでは社員様自身での自己解決をスムーズにサポート(全文検索、リコメンドQ&A、自分が検索したQ&Aサジェスト)。 Q&Aデータ自体の作成も簡単(画像貼り付けは、コピー&ペース。カテゴリの作成やサイトのデザインもCMSにて簡単に編集可能)社員様は、Q&Aサイトでか解決できない場合は、その場でWEB問合せ可能(管理者様は、どのページをみて、問合せしてきたかが把握可能)



#### 問合せ情報(チケット&インシデント)一元管理

WEB問合せ、一般メール問合せからの問合せを一元的に管理。オペレータは複数名で効率よく問合せを処理可能です。問合せにタグやステータスを記録し、オペレータ当人で解決できない場合は、複数オペレータ間でチャットでの情報シェアが可能です。問合せの回答テンプレート(データ差し込み可)。キーワードによる自動オペレータ振分。全ての問合せはチケット単位に履歴管理でき、チケット単位にステータス管理が可能です。SLA時間を設定する事で、遅延チケットはマネージャに通知されます。



#### 社内の資産管理(パソコン/スマートフォンの貸与、社用車の貸出運用.....)

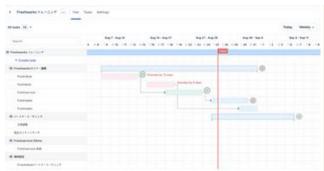
会社資産(パソコン、スマートフォン、プロジェクター、各種機材、社用車の 貸出/返却などの運用が可能です。また、その際の故障などの問合せは、上記の WEB問合せ時、自分保有の資産とマッピングし、問合せ可能です。(例の自分 のパソコンが故障→ヘルプデスクに問合せ。スマートフォン紛失→問合せな ど)また、年末調整の申請や社員証発行依頼など、簡単な申請依頼も実現可能

## Freshservice のスマートな機能&特徴



#### インストールソフトウェア管理

社員様のパソコンの詳細スペックを管理可能。(メモリ/CPU/ディスプレイ) さらに、インストールしたソフトウェアの管理も可能(そのソフトの利用方法 などの問合せ管理も可能。ソフトウェアの初回利用日と最終利用日などの確認 も可能)ソフトウェアの保有状況、更新数などの把握できソフトウェア購入の 判断基準としてご活用いただけます。



#### プロジェクト管理

簡単なプロジェクト管理が可能です。(社内資産と紐付けて、ガントチャート 的なプロジェクト管理が可能です。)



#### 社内ヘルプデスクの運用レポート機能

Q&Aサイトの運用状況、問合せの全体集計/進捗状況、各オペレータの運用パフォーマンスなどのレポート分析が可能です。社内ヘルプデスク運用のデータを可視化し、問い合わせ内容を分析し、今後の対策を立て、社内ヘルプデスクの運営を向上させることが可能です。



## 会社が抱える課題



複雑な社内のインシデント窓口の運用で効率的なインシデント対応・管理が難しい



部署ごとの備品・資産・SaaSサービスの管理が一元化ができず複数のソ リューションで管理している



対応履歴の漏れがある場合、原因の把握がしずらい

## Freshservice なら

- ・サポートポータルを運用し、効率的な社内のインシデントの一元管理が可能
- ・資産、SaaSサービスの管理を一目で確認
- ・最新アクティビティですべてのログが記録されるので、対応漏れを未然に防ぐ



## 課題を解決する Freshservice の機能一覧

1.社内のインシデント管理	受付されたインシデントをFreshserviceで効率的な管理ができます。
2.ワークフローの自動化	フィルターと条件でワークフローを作成して、インシデントを担当部署に 自動割り当て、定型文の機能で迅速な対応ができます
3.フィールドマネージ管理	デフォルト設定にこだわらず、顧客の社内の要望に沿って項目の追加・修 正・並び替えが簡単にできます。
4.ソフトウェアの自動検知	Freshserviceのディスカバリー機能で、自動的に新しいソフトウェアを検 知して、活用状況などの分析ができます。
5.モバイルアプリ	パソコンのウェブブラウザーだけではなく、iOSおよびAndroid用のモバ イルアプリで、インシデントの管理ができます。
6.バーコード機能	資産固有のバーコードをスキャンして、資産として登録したり、 Freshserviceでバーコードを発行し、アプリでスキャンするだけで資産の 使用状況を管理することができます。
7.ナレッジベースの運用	Freshservcieのソリューションによくあるインシデントを記事として登録 し、ナレッジベースを構築することができます。
8.最先端のデータセキュリティ	Freshserviceは、弊社製品及びプラットフォーム保護機能・包括的な監査 ネットワーク・システム・法令順守を兼ね備えた大企業レベルのセキュリ ティを保証します。





## Freshservice サポートポータル

Freshserviceのメイン【サポートポータル】で社員が簡単にインシデントの報告、サービスのリクエストなど業務連絡ツールとして活用できます。



#### サポートポータル

- ・ヘルプ記事
- ・インシデント報告
- ・サービスのリクエスト
- ・リクエストの承認
- ・新規ユーザーの追加
- ・社内のお知らせ



## サポートポータルの紹介



#### ヘルプ記事を観覧する

社内向けのナレッジベースを構築ができて、各種のマニュアルや手続き、申請フォームなどの情報をまとめて共有することができます。



#### 問題を報告する

サポートポータルで社員が発生したインシデントを報告して、Freshserviceで担当部署のエージェントが受付されたインシデントを対応することになります。



#### サービスをリクエストする

社内の新規デバイス・ソフトウェア・ サービスなどの申請、稟議申請などのタ スクをリクエストすることができます。



#### リクエストを承認

リクエストした内容の進捗状況などを社員がサポートポータルで確認することができます。



#### 新規採用者の登録

HR関連の機能で、新しく入社した社員の情報を登録することができます。



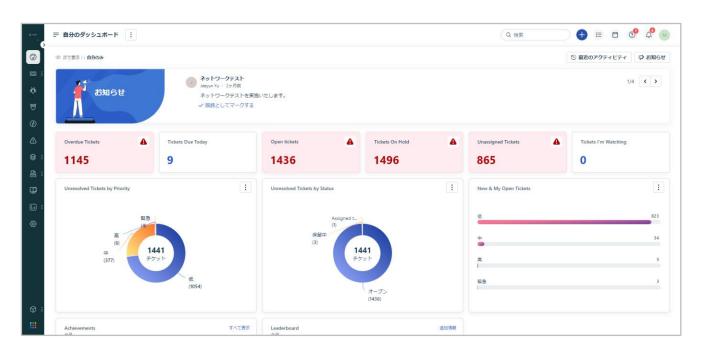
#### お知らせ

社内のイベントやメンテナンス作業など お知らせを登録することができます。



## Freshservice ダッシュボード

【ダッシュボード】のUIに設定したい項目を追加することで簡単に社内のインシデントの対応状況を数字、グラフで表示することができます。ダッシュボードに表示させたいコンテンツはフィールドマネージャでお選びいただけます。



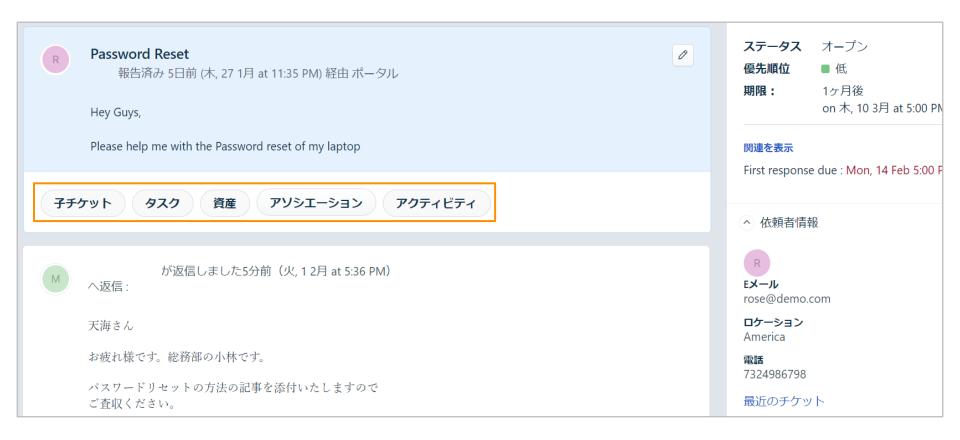
## ダッシュボードの メイン項目

- ・インシデント
- ・達成状況
- ・スマート通知
- ・カスタムチケット ビュー
- ・アクティビティログ



## Freshservice インシデント管理

サポートポータルで報告されたインシデントはFreshserviceの【チケットリスト】に届き、6つの機能で、適切なインシデント対応ができます。





## Freshservice インシデントの便利な機能



#### 子チケット

過去に発生した類似なインシデントの 回答と結び付けて、迅速に対応すること ができます。



#### タスク

インシデントの解決のため、関連部署や エージェントやグループにインシデント の対応をお願いすることができます。



#### 資産

インシデントと関連された資産(デバイス、サーバー等)を関連付けて効率的に対応することができます。



#### アソシエーション

密接な関係がある他のインシデントと関連付けて同時に対応することができます。



#### アクティビティ

インシデントの報告から対応まですべて のログがアソシエーションに保存される ので、対応履歴を一目で確認できます。



#### ディスカッション

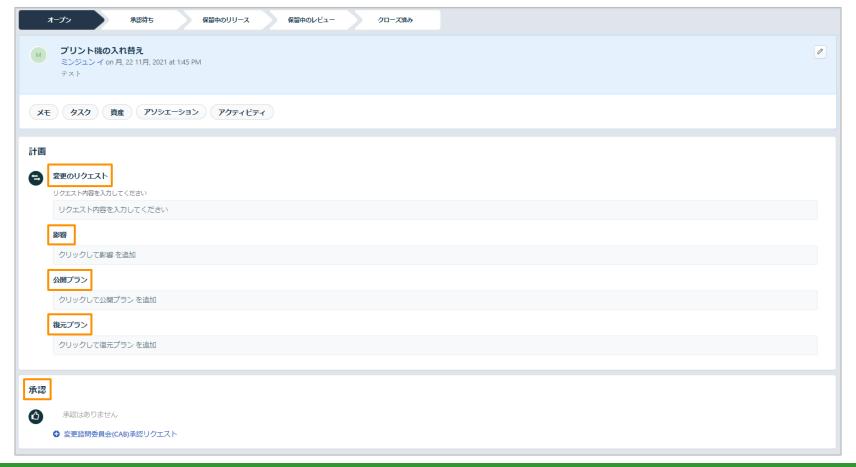
エージェント一人で対応が難しい場合、 他のエージェントを呼び出してディス カッションし、適切な解決策を探り出す ことができます。





## Freshservice 変更管理

社内のデバイスやサーバーを新たなものに入れ替える際に、【変更】でアジェンダを取り上げ、計画を立てて承認を得る流れで管理することができます。





## Freshservice インシデントの便利な機能



#### 変更のリクエスト

過去に発生した類似のインシデントの 回答と結び付けて、迅速に対応すること ができます。



#### 影響

インシデントの解決のため、関連部署や エージェントやグループにインシデント の対応をお願いすることができます。



#### 公開プラン

インシデントと関連された資産(デバイス、サーバー等)を関連付けて効率的に対応することができます。



#### 復旧プラン

密接な関係がある他のインシデントと関連付けて同時に対応することができます。



#### 承認

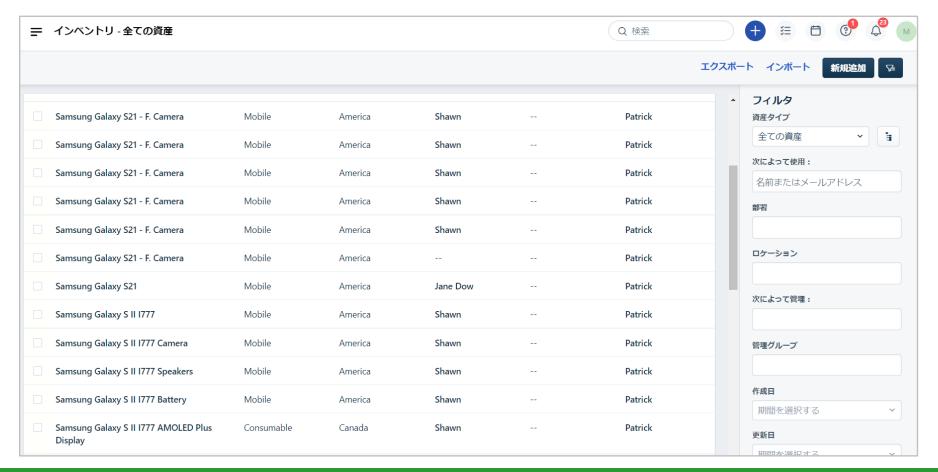
インシデントの報告から対応まですべて のログがアソシエーションに保存される ので、対応履歴を一目で確認できます。





## Freshservice 資産管理

社内の資産(社用携帯、モニター、PCなど)を登録し、効率的な資産管理をすることができます。





## モバイルアプリで資産をスキャン



#### バーコードをスキャンして登録

製品ごとのバーコードをFreshserviceのアプリでスキャンし、資産を追加することができます。 バーコードはFreshserviceで新しく作成すること もできます。

#### Freshserviceモバイルアプリで資産管理

社内の資産にバーコードをスキャンして、所有者の確認、仕入れ先、保証期間の登録など社内の資産を効率的に管理できます。

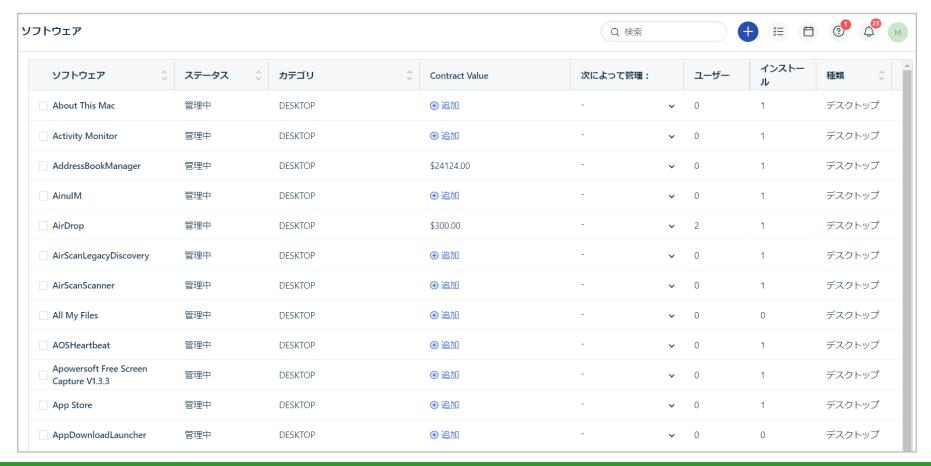






## Freshservice ソフトウェア管理

ディスカバリー機能で社内で使っているソフトウェアを自動検知して、ステータスの確認、 契約満了日などの確認ができ、ITSM管理に特化されています。





## ソフトウェア管理の便利な機能



#### ディスカバリー

Freshserviceのエージェントのパソコン にインストールされているソフトウェア を検知します。



#### プローブ機能

エージェントが社内のソフトウェアの活用状況、アクセス状況についてリアルタイムで確認ができ、効率的な管理ができます。



#### ソフトウェア自動割り当て

新しく入社された社員にソフトウェアを 自動割り当てして、見落とさずに初期 セットアップができます。



### 未活用のユーザー検知

ソフトウェアの削除もしくは実行していないエージェントを検知し、適切な社内のITSM管理ができます。



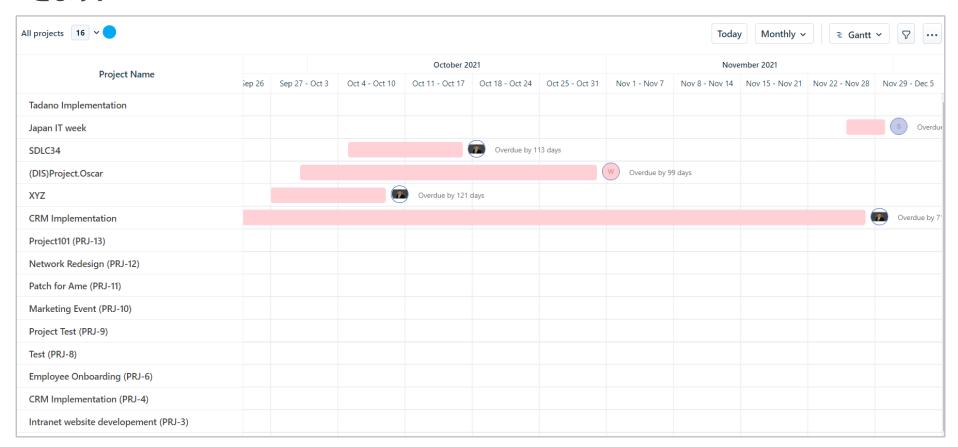
## ソフトウェアダッシュボード

検知したソフトウェアの一覧を確認する だけではなく、現在のステータスや利用 ユーザー数の確認をすることができます。



## Freshservice プロジェクト

社内のプロジェクト(メンテナンス作業、イベントなど)を登録し、Ganttチャートで進捗状況の確認とプロジェクト担当のエージェントに業務を指示、関連タスクを管理することができます。

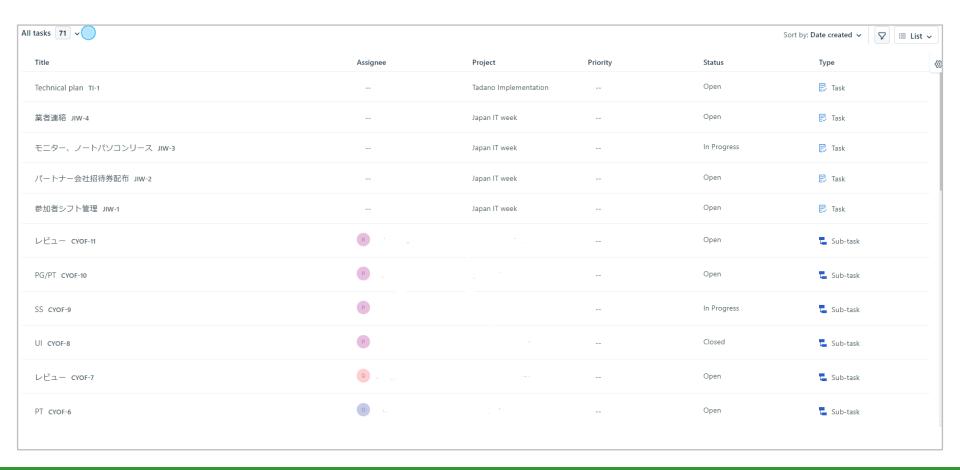






## Freshservice プロジェクトタスク

関連タスクの一覧をプロジェクト名、優先順位、ステータス、種類別に表示させることができ、メイン担当の確認と現在の進捗状況が一目でわかります。





本章は、その他の説明をします。





## サテライトオフィスのご紹介

#### 会社概要

社 名	株式会社サテライトオフィス
設 立	1998年7月
資本金	70,000,000円
代表者	代表取締役社長 原口 豊
社員数	140名(海外子会社含む)
所在地	〒135-0016 東京都江東区東陽4-3-1 東陽町信栄 (旧) 〒135-0016 東京都江東区東陽4-10-4 東陽
	TEL . 050 5035 0306 (伊圭) / 54V . 050 6

## Google Workspace



Google Cloud **Partner** 



Google for Education **Partner** 

- ★Google Workspace 公式パートナー
- ★Google for Education 公式パートナー
- **★LINE WORKS プラチナパートナー**

栄ビル4F

陽町SHビル5F

TEL:050-5835-0396(代表)/ FAX:050-6861-2893 連絡先

E-Mail:contact-info@sateraito.co.ip

サテライト環境で企業様をビジネス支援するサービスを展開しています。Google社@Google Workspace、マイクロソフト 社@M365、LINE WORKS、Dropbox Business、Meta社@Workplace from Meta などのクラウドコンピューティングに

特化し、SaaS型サービスのビジネス支援を展開しております。また、オフショア拠点として、ベトナムに、現地100%子会社

(サテライトオフィス・ベトナム)を設立し、オフショア開発の業務を推進!ロボット・IoTビジネスも拡大中です。

株式会社ネクストセット(100%子会社)

株式会社サテライトオフィス・ベトナム(100%子会社)

株式会社コードラバーズ・ハノイ(80%子会社)

株式会社フロンティアポート(100%子会社)

株式会社ライオニス(50%子会社)

## http://www.sateraito.jp/

関連会社



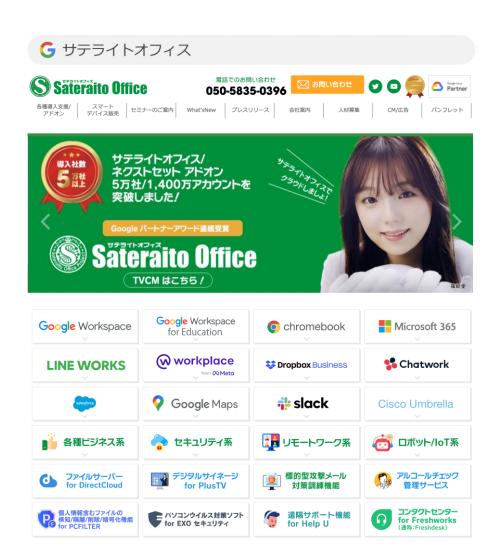
## サテライトオフィスのご紹介

サテライトオフィスは、Google Workspace / Microsoft 365 / LINE WORKS などの、クラウドサービスにアドオンして利用できる便利なサービスを自社で開発し、セットで提供させていただいております。 実績としては、全アドオンの導入社数は60,000社を超えております。

導入検討段階の支援も可能です。未体験&導 入後拡張希望の方もお気軽にご連絡下さい。

## 全アドオン導入社数

60,000 社以上



## Sateraito Office



## サテライトオフィスの強みについて

サテライトオフィスが提供するソリューションのメリットは何か説明させて頂きます。

#### 60,000社以上の導入実績によるノウハウ提供

60,000社(中小規模〜大規模)以上の導入支援によるGoogle Workspaceの情報が豊富です。新しい機能や新しい技術に関しても、導入済みのお客様とのコミュニケーションによりいち早く解決して行きます。また、60,000社様の要望の多いものから拡張アプリケーションとしてリリースして行きます。

#### **Google Workspace ビジネステンプレート+アドオンアプリケーションの提供**

多くのビジネステンプレートをご用意しております。今までのグループウェアーの様な、テンプレートも用意しております。また、Google Workspace内では実現できない部分は、拡張アプリケーションとして、API + Google App Engine などを利用する事で、今後も実現して行きます。是非、ご要望をください!

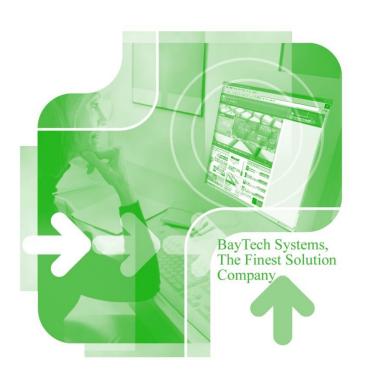
#### Google App Engine や APIによる開発(カスタマイズ)ソリューション

弊社Google App Engineフレームワークによるシステム開発が可能です。またAPIを利用した社内システムとの連携ソリューションも有効的です!今後もGoogle App EngineやAPI技術は、早い速度で拡張していきます。サテライトオフィスでは、いち早く技術を習得し、ソリューションとして、提供して行きます。

#### 弊社スペシャリストとのテレビ会議&オンサイトによるスピーディーなサポート体制

サテライトオフィスの**一番の強みはサポート**です。電話やテレビ会議や画面共有ソフトを利用し、とにかくスピーディーに解決していきます。満足度高いサポートを提供していきますので、よろしくお願いいたします。

Sateraito ~ for your best solution







Google for Education



Google Cloud
Partner



株式会社サテライトオフィス 〒135-0016

東京都江東区東陽4-3-1

東陽町信栄ビル4 F

TEL: 050-5835-0396(代表)

FAX: 050-6861-2893

E-Mail:contact-info@sateraito.co.jp