

導入事例

株式会社大西様

「グループ会社に対するヘルプデスクを5年前からリモートで実施しています。これまでに色々なツールを使いましたが、ISL Onlineが最良だと言えます。」



衣料・服飾・雑貨の総合卸売業からヤングアパレルの企画・製造・販売、カー&バイク用品の専門店チェーンまで幅広い事業を展開する大西グループの持株会社である同社。

フランチャイズ加盟店やその他取引先からグループ各社の事務所・工場・小売店舗まで、同社に関わる多くの企業に対して、PCサポートを提供しています。取引先も大西グループの拠点も全国に広がっているため、PCに不具合があった際のサポートにリモートサポートを活用することで、業務の効率化やコスト削減を実現できていると言います。そのリモートサポートツールにISL Onlineを導入した同社。その選定理由をお伺いしました。

株式会社大西様 会社概要

設立:1944年
資本金:9億30万円
売上:グループ連結 833億3百万円(2009年2月)
従業員数:194名(社員138名 その他56名)
所在地:〒541-6666 大阪市中央区久太郎町3-4-12
TEL:06-6252-1234
事業内容:持株会社としての、グループ経営戦略の策定・推進、グループ経営の監査、その他グループ経営管理及び支援業務



■これまでのツールでは実現できなかった運用を「ISL Online」の採用により、実現可能に

- 単刀直入にお伺いします。なぜ、ISL Onlineを導入されたのでしょうか？

結論から申し上げますと、これまで使っていたツールに比べ、使い勝手が良く、リモート操作のスピードも速かったというのが、ISL Online導入の理由です。

- 「使い勝手」とは具体的にどのようなことでしょうか？

ISL Onlineの使い勝手の良さは2つあります。一つは、「事前インストールが不要なISL Light」と「常駐モジュールをインストールするISL AlwaysOn」を併用して使えるということです。もう一つは、実運用に耐えられるスピードでファイル転送を行うことができるということです。

- それは、以前のツールではできなかったということでしょうか？

はい。そうです。以前に導入していたツールに関してお話しする前に、まずヘルプデスクにリモートコントロールツールを導入した経緯をお話します。

弊社ではユーザー側で原因の切り分けをさせていません。問題があればまず連絡をしてもらいます。これは以前から変わっていません。

その上で、以前は動作不良と思われるPCを送付してもらったり、緊急の場合は出張して復旧しに行ったりというサポートを行っていました。しかし、それではコストも復旧までの時間も掛かります。次に、保守サービス会社に委託をしました。しかし、これもコストの問題は解決しませんでした。

そこで、5年ほど前からS社の「P」というリモートコントロールツールを使った社内サポートを行い始めました。出張は大幅に削減できたのですが、この製品はサポート対象のPC全てインストールが必要なため、運用に苦労しました。

事前インストールの問題を解決することを目的として、次にR社の「R」という製品を導入しました。しかし、本社側から常時PCの状態を管理したい遠隔地の工場は常に社員がPCの近くにいるとは限りません。そこで常駐モジュールをインストールする製品の必要性を感じました。また、この製品はファイル転送速度が低かったため、ファイル転送機能を使ってプログラムファイルなどを送付することができず、事前にメールで必要なファイルを送ってから、リモートサポートを開始するなどの手間が掛かっていました。

ISL Online「15日無料体験」のお申込

www.islonline.jp

■「ISL Online」の導入で、ユーザの待ち時間を削減

- ISL Onlineの導入効果について教えていただけますか？

事前インストールがいらぬ「ISL Light」に加えて、遠隔地の工場など事業上重要な拠点のPCに、常駐モジュール「ISL AlwaysOn」をセットアップし、いつでもアクセスできるようになったことで、情報システム側・拠点側の双方の負荷を削減できるようになったことが一番大きな導入効果です。常駐型とワンタイム型、どちらか1つだけではなく、用途に合わせてそれぞれの機能を使い分けられることは我々にとって非常に意味のあることです。

情報システムからのサポートを必要としている人は、PCのトラブルを解決するための方法を覚えることはありませんし、またその必要もありません。そのためユーザの操作を減らせることは、大きなメリットがあります。

また、ファイル転送やリモート操作のスピードも満足しています。回線の細い拠点に対しても、ストレス無く操作できることで問題解決までの時間を短縮することができます。

機能だけでなく、コスト面でもISL Onlineはメリットがあります。ライセンス単価が抑えられているため、これまでの製品の同時接続数1ライセンス分の価格で、ISL Onlineは同時接続数2ライセンスに増やすことができます。同時にサポートできるPCを増やすことで、ユーザがサポートを受けるための待ち時間を大幅に短縮できました。

- 貴重なお話を聞かせて頂き、ありがとうございました。

ISLonlineTM 導入メリット

- ワンタイム型と常駐型が併用できるため、ヘルプデスクの運用を効率化することが可能
- 高速ファイル転送により、サポートに必要なデータ送受信の手間を削減、問題の早期解決につながる
- 他製品と比較して、ライセンス単価が抑えられているため、同時セッション数を増やして運用することが可能