



マイクロソフト製品の専門エンジニアによるタイムチャージ サポートサービス

Live Support

Live Support は、豊富な構築実績に基づき、各マイクロソフト製品専門のエンジニアがお客さまの要望に合わせて柔軟かつ幅広く支援するタイムチャージ制のサポートサービスです。



Microsoft 365

Enterprise
Mobility + Security

Microsoft Azure

Microsoft Dynamics 365

Live Support が提供するサービス

マイクロソフト製品に特化した支援

マイクロソフト製品に特化したリモート支援サービスです。運用上で発生する技術的な問い合わせやトラブル対応をサポートします。

タイムチャージ制サービス

毎月の契約時間内で必要な時に必要なだけ利用できるタイムチャージ制の料金体系です。問い合わせがない場合でもトレーニング受講など、契約時間を無駄なく活用できます。

専任エンジニアによる対応

Live Support のエンジニアは、マイクロソフト製品のノウハウを豊富に持つ専任エンジニアです。毎月の契約時間内で、お客さまのさまざまな質問やお悩みに回答します。

Live Support で解決できます！



各製品に精通したエンジニアが、お客さまのビジネスをサポートします。
「必要な時に必要なだけ」など、フェーズに応じた利用時間の調整や、

必要になった時に追加購入できたりと柔軟に利用できます。



	Case 1	Case 2	サービス導入事例	
Microsoft 365	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 社内で Microsoft SharePoint Online を構築するので技術支援してほしい ▶ ユーザーが作成した Microsoft Power Platform を管理したい 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Microsoft Teams で投稿が表示されなくなったため、サポートしてほしい ▶ Office 365 における最新情報を定期的に提供してほしい 	機密機器 従業員：18,000 名	Microsoft SharePoint Online について、システム移行や運用課題に関する問い合わせ先として利用中
			電気機械 従業員：20,000 名	Office 365 全般について、お客さまサービスデスクのエスカレーション先として利用中
Enterprise Mobility + Security	<ul style="list-style-type: none"> ▶ どの製品を導入すれば良いのか事前に相談したい ▶ 導入したが操作方法や設定方法がわからず活用が進んでいない 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ゲストユーザーが Microsoft Power Apps にアクセスできないようにする方法を知りたい 	不動産 従業員：1,500 名	Microsoft Intune、Azure Information Protection 導入後のトラブルシューティング / QA 対応による運用支援 対象：iOS デバイス
			情報通信 従業員：2,000 名	Microsoft Intune 導入後のトラブルシューティング / QA 対応による運用支援 対象：Windows 10、Windows 10 モバイル、iOS デバイス
Microsoft Azure	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自分たちでクラウド環境を構築するので技術支援してほしい ▶ Azure IaaS の利用を活性化するために専門家のアドバイスがほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ やりたいことがあるが、Azure IaaS ができるのか確認したい ▶ 運用負荷を下げたいので自動化を検討したい 	保険 従業員：9,000 名	Azure IaaS 上に構築した営業支援システム導入後のスケールアウト等の Azure 操作に関するお問い合わせ対応
			医療機器 従業員：3,000 名	Azure IaaS 上に構築した社内トレーニング環境運用開始前のトラブルシューティング等の技術支援
Microsoft Dynamics 365	<ul style="list-style-type: none"> ▶ トライアル環境での製品評価時に、操作や機能を教えてほしい ▶ 自分たちで設定していきたいので、技術支援してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入後のサポート窓口のエスカレーション先を確保したい ▶ バージョンアップのための情報を提供してほしい 	大手運輸関連業 ユーザー数：600 名	Dynamics 365 導入後のトラブルシューティング / QA 対応による運用支援
			サービス業 ユーザー数：100 名	Dynamics 365 導入後の QA 対応やバージョンアップ時の情報提供や検証支援

利用の流れ

契約

■利用パックの決定 ■利用期間の決定(最低3ヶ月) ■担当者様の選任(2名以内)

初期ヒアリング
+
キックオフ

■利用方法 ■利用対象者(10名以内) ■利用環境(シート記入・お打ち合わせ)
■サードパーティツール ■キックオフ開催

※別途設定値一覧や、ユーザーグループの詳細など調査が必要な場合はお見積もりします。

サービス開始

問い合わせ方法

メール または 問い合わせポータル

対応時間

月～金 9:30～17:30 (土日祝祭日 及び 年末年始 [12月29日～1月4日] を除く)

回答方針

問い合わせの対応時間が3時間を超える場合、一次回答とともに継続調査が必要かどうかを伺います。問い合わせクローズ時に消費時間を報告します。

報告

オープン中の問い合わせと期間中にクローズした問い合わせを3か月毎にレポートとして報告します。

価格

お問い合わせください

前提条件

- ・本サービスはリモートサービスであり、オンサイトでのサービスではありません。
- ・本サービスの最低契約期間は、3か月です。
- ・月途中から契約開始した場合でも、1か月分のサービス費用がかかります。
- ・契約の時間は月内利用限定です。未消化分の翌月への繰り越しや前倒しはできません。
- ・サービス内容は情報提供であり、お客さま環境の設定作業は行いません。
- ・提供ドキュメントやスクリプトは参考情報であり、動作保証はしません。

- 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
- 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。



お問い合わせ先

日本ビジネスシステムズ株式会社

〒105-6316
東京都港区虎ノ門1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー16F
Tel: 03-6772-4000 Fax: 03-6772-4001
<https://www.jbs.co.jp>