

クラウド側の操作やトラブルに関する問い合わせはもちろん、 Microsoft 365 を利用するためのWindows 10を含む クライアント製品までの技術サポートをワンストップで提供します

1 Office 365/Microsoft 365の運用時の課題

パブリッククラウドへの移行目的のひとつに運用・保守にかかる作業・コストの軽減があげられます。従来のオンプレミスシステムでは、ハードウェアの管理やサービス更新（機能追加・修正適用）などの運用・保守はユーザ側で行われます。そのため、ユーザ側で利用するハードウェアや各OS/ソフトウェアに関する知識・ノウハウを持つ必要があり、さらに重要なシステムでは、ハードウェア、OSやソフトウェアの各製品ベンダーの技術サポートを購入するなどのコストもかかります。一方、パブリッククラウドではハードウェア故障時の対応やサービス更新はサービス提供事業者側で行われるため、従来の運用・保守の作業負荷は軽減されます。しかし、ユーザが見えないところで日々サービス更新が行われるため、突然画面イメージが変わったり、機能が急に利用できなくなったなど、予期せぬトラブルが発生する可能性があります。また、従来オンプレミスでは、一般的にシステムが年々安定していきますが、Office 365/Microsoft 365では、日々サービスが更新され続けるため、トラブル発生時の保守作業から解放さ

れるわけではありません。そのため、Office 365/Microsoft 365の企業向けサービスプランでは、マイクロソフト社からライセンスに紐づいた無償の標準サポートが提供されています。しかし、標準サポートのサポート範囲は原則としてデータセンター側の問題のみです。働き方改革、モバイルワークなどの目的でOffice 365/Microsoft 365を導入するユーザも多く、サービスを利用するにはPCやスマートフォンが必須です。しかし、PCやスマートフォンなどのクライアント側のトラブルやオンプレミスサーバー（認証サーバーなど）と連携したシステムトラブルが発生した場合、標準サポートでは原則としてサポートの対象外です。そのため、Office 365/Microsoft 365を安心して運用するためには、ライセンス付属の標準サポートだけでは不十分で、クライアント側やオンプレミスサーバーも含めた技術サポートが必要です。このような課題に対する解決方法として、NEC 365サポートデスクを提供しています。

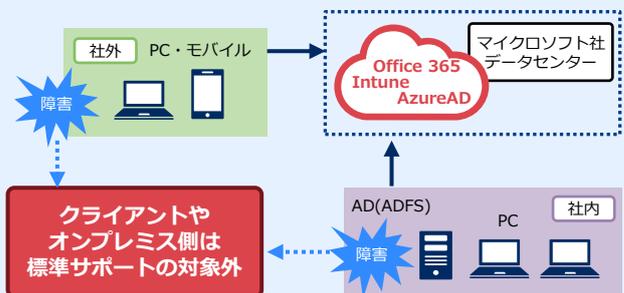
課題：サービス更新による影響

Office 365のデータセンター側のサービス更新は不定期・継続的に発生



課題：標準サポートだけでは不十分

ライセンス付属の標準サポートのサポート範囲は原則データセンター側のみ

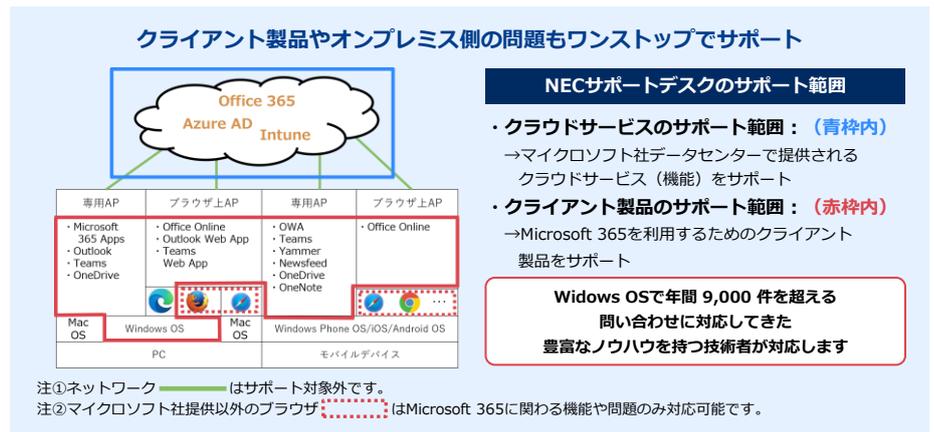


2 クラウドからMicrosoft 365を利用するためのクライアント製品までをまとめてサポート

NEC 365サポートデスクは、Office 365/Microsoft 365に関する技術サポートを提供するサービスです。データセンター側の操作やトラブルに関する問い合わせはもちろん、Office 365/Microsoft 365を利用するためのクライアント製品までをワンストップでサポート提供します。また、オンプレミスのマイク

ロソフト社のサーバーのサポートをNECと契約している場合は、連携してワンストップで調査を実施します。Windows OSで年間 9,000 件を超える問い合わせに対応してきた、豊富な製品知識・技術ノウハウを持つ技術者が対応します。

また、Office 365/Microsoft 365のサービス更新情報について特に影響が大きい変更や、よくある問い合わせ（FAQ）についても、NECがピックアップして提供するため、予防保守にも活用できます。



3 導入効果

経営観点のメリット

NEC 365サポートデスクはビジネス停止リスクを軽減します。Office 365/Microsoft 365で提供されるメールなどのコミュニケーション基盤サービスは、いまや日々の業務に欠かすことができない重要なインフラです。これらのシステムが停止した場合、そのダウンタイムがビジネスに与える影響は少なくありません。Office 365/Microsoft 365は稼働率99.9%を保証しているサービスであり、SLAの高いコミュニケーション基盤サービスです。しかし、サービス更新による予期せぬトラブルや、ユーザ環境側（クライアントやオンプレミス認証サーバーなど）のトラブルでシステムが利用できなくなるリスクもあります。

NEC 365サポートデスクでは、Windows OSやExchange Serverなどのマイクロソフト社ソフトウェア製品のノウハウを持ち、かつOffice 365/Microsoft 365のサービス更新情報に精通したエンジニアが、マイクロソフト社と連携し、データセンター側だけでなくクライアントやオンプレミスも含めたサポートを提供するため、サービス停止によるビジネスへの影響を軽減できます。

システム運用管理面のメリット

運用・保守コストを低減できます。パブリッククラウドにより、オンプレミス環境でユーザが担ってきたサーバー管理や修正適用などの作業が軽減される一方で、Office 365/Microsoft 365側では日々サービス更新されるため、予期せぬトラブルが発生する場合があります。Office 365/Microsoft 365は主にデータセンター

側で提供されますが、利用するためのクライアントの管理・保守や、オンプレミス側の認証サーバーなどと連携する場合にはオンプレミスサーバーを含めた管理・保守作業も必要です。

NEC 365サポートデスクでは、マイクロソフト社製品の技術サポート経験とノウハウを豊富に持つエンジニアが、マイクロソフト社と連携して、データセンター側からクライアントやオンプレミス側のサーバー機能も含めてサポート対応するため、運用・保守にかかるコストの低減が図れます。またNEC側で特に重要と思われるサービス更新情報や、FAQをピックアップして提供するため、情報収集に係るコストの低減を図れます。

利用者のメリット

エンドユーザには安心感を提供します。

Office 365/Microsoft 365では多岐にわたるサービスが提供されており、それらのサービスは日々更新され、新規機能の追加も行われます。NEC 365サポートデスクでは、Office 365/Microsoft 365の各種サービスやサービス更新情報を日々トレースし、マイクロソフト社サーバー製品の技術ノウハウを持つエンジニアが、サービス更新によるトラブルを予防する情報を提供します。トラブルが発生した場合でも、クライアントやオンプレミス側のサーバーを含めた解決を支援します。また、トラブル時の復旧支援だけでなく、Office 365/Microsoft 365の新サービスの管理・設定方法などの管理者様からのお問い合わせや、Office 365/Microsoft 365を利用するための操作方法についてもお問い合わせに対応します。

4 Office 365/Microsoft 365の安定したシステム運用実現に向けて

Office 365/Microsoft 365では、マイクロソフト社が運用・保守し、ライセンスに付属の標準サポートもついているため、それ以上の技術サポートは不要との声をお聞きます。しかし、システムの安定した運用のためには、ライセンス付属の標準サポートだけでは足りません。NEC 365サポートデスクでは、Office 365/Microsoft 365の各サービスを利用するためのクライアント

やオンプレミス側の認証サーバーなどの技術問い合わせ、障害復旧支援を提供します。Teams クライアントの設定方法、Outlook側かデータセンター側かの問題の切り分けで標準サポートでは対象外とされたが、サポートデスクにて対応し解決したなどの事例も多くあります。NECでは、安定したシステム運用実現に向けてNEC 365サポートデスクを提供します。