SaaS型リモートサポートソフト「LAPLINK ヘルプデスク」を機能強化。株式会社オービックビジネスコンサルタント様、ヤマハ発動機販売株式会社様でソフトウェア操作などの遠隔サポートツールに採用！

コンピューターソフトウェア開発の専門会社、株式会社インターコム（本社：東京都台東区台東、代表者：代表取締役社長 高橋 啓介）はこのたび、SaaS型リモートサポートソフト「LAPLINK ヘルプデスク（ラップリンク ヘルプデスク）」（2010年3月29日 発売）において、Windowsのトラブル修復用の起動状態（セーフモード）での遠隔操作など、より高度なユーザーサポートを実現する4つの機能追加を行いました。新機能を追加したバージョンは、2010年12月20日（月） より提供を開始します。

今回「LAPLINK ヘルプデスク」は、商品の導入を検討されている企業様、導入後商品をご利用されている企業様からのご意見を基に大幅な機能追加を行いました。一番要望の多かった新機能は、ユーザーサポート時にお客様のパソコンをセーフモードでリモートコントロールする機能です。この機能により、通常起動時では操作できないドライバソフトの変更や削除などの修復作業ができるようになり、難易度の高いトラブルを遠隔操作で解決することが可能となりました。そのほか、リモートコントロール中のPCを再起動後に自動接続させる機能など、新機能を搭載した本商品を利用することで、ユーザーサポートを提供する企業がより品質の高いサービスをお客様へ提供することが可能になります。

また本商品は、「勘定奉行」をはじめとする基幹業務パッケージシステム「奉行シリーズ」の開発・販売を行っている株式会社オービックビジネスコンサルタント様で2010年10月 から、バイク・スクーターなどヤマハ発動機製品の販売・サービスを行うヤマハ発動機販売株式会社様で2010年6月 から、それぞれご導入いただき運用が開始されました。株式会社オービックビジネスコンサルタント様ではソフトウェアのエンドユーザー向けサポートのために、ヤマハ発動機販売株式会社様では全国の販売店様に対するシステムサポートやソフトウェア操作指導のために、本商品をご活用いただいています。

インターコムはお客様からのご支持を励みとし、今後ともお客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品強化に全力を注いでまいります。「LAPLINK ヘルプデスク」の拡販を通じて、企業のユーザーサポートにおける、「パソコンの状況把握が難しい」、「説明が上手に伝わらない」、「トラブルがなかなか解決しない」などの悩みを解消し、ヘルプデスクを運営する企業の業務効率化とコスト削減を支援していきます。

■新機能

【1】セーフモードでのリモートコントロール【NEW】

お客様PCを、Windowsのトラブル修復用の起動状態であるセーフモードで再起動させて、リモートコントロールできます。画面表示の不具合を引き起こしたグラフィックドライバの修復など、通常起動時の操作だけは解決できないトラブルへの対応が可能です。難易度の高いトラブルを遠隔操作で解決でき、より高度なユーザーサポートの提供ができます。

【2】再起動後の自動再接続【NEW】
リモートサポート中にサポートスタッフがお客様のPCを再起動したとき、お客様のPCとサポートスタッフのPCを自動で再接続できます。再起動で一旦リモート接続が途切れた場合、お客様側で再び接続操作を行う手間をかけずに済みます。

【3】ユーザー切り替え対応【NEW】
リモートサポート中にサポートスタッフがお客様のPCの「ユーザーの切り替え」をすることができます。アプリケーションのインストールやパッチファイルの適用が必要になった際に、接続を切断せずに管理者権限ユーザーに切り替えて作業を継続することが可能です。

【4】お客様PC環境に適したサイズのクライアントモジュールのインストール【NEW】
お客様PCの使用しているOSを判別し、最適なサイズのインストールプログラムを自動で選択しインストールさせます。リモートコントロールの準備に時間がかからず、すぐにリモートサポートを開始できます。

【5】Windows Server 2008 R2 / Server 2008 に対応（クライアント側）【NEW】
お客様PC（クライアント側）の対応OSに、Windows Server 2008 R2 / Server 2008
を追加しました。企業向けのシステムサポートを行っている会社などで、さらに幅広くご利用いただけます。

■株式会社インターコムについて
設立 ： 1982年6月8日
代表取締役社長 ： 高橋啓介
資本金 ： 8,400万円
本社所在地 ： 〒110-8654 東京都台東区台東1-3-5 反町ビル
TEL ： 03-3839-6231 （代表）
事業内容：
1982年の創業以来、パソコン向け通信ソフトウェア専門の研究開発型カンパニーとして、「まいと～く」「FALCON」「Biware」など数々の商品を生み出し、今日ではパソコン業界を通して“通信のインターコム”との評価をいただくほどになりました。近年では、企業、学校、コンシューマー向けに、通信（レガシー/インターネット）およびセキュリティ、ユーティリティ関連のソフトウェア・ハードウェアソリューションの研究開発・販売、ECショップ運営などを行っております。

■LAPLINK ヘルプデスクについて
ヘルプデスク向けに年間契約で提供されるSaaS型のリモートサポートソフトです。インターコムが提供するサーバーを利用して、不特定多数のお客様に対してリモートサポートサービスを効率的に提供することが可能です。ヘルプデスクの担当スタッフが自席のPCからお客様PCを遠隔操作して問題を解決することにより、サポート時間の短縮など、ヘルプデスク業務の効率化が可能です。管理者の負担を軽減し、ヘルプデスク運営の効率化に役立つ専用管理ツールなど、豊富な機能を搭載しています。
＜LAPLINK ヘルプデスクに関する詳細情報は商品Webサイトをご参照ください。＞
http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/

■本商品に関する問い合わせ先
株式会社インターコム
SMB事業部 営業部 パートナー営業課

TEL：03-3839-6340
お問い合わせフォーム：
https://secure.intercom.co.jp/ComScripts/contact/product/laplink_helpdesk/

■本ニュースリリースに関する問い合わせ先
株式会社インターコム
マーケティング部
広報宣伝課 池田 雅志、澤田 季治
TEL：03-3839-6775　E-mail：masashi@intercom.co.jp

※interCOMは、株式会社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。

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com