

通信環境の 管理代行サービス

T-GAIA Smart SUPPORT

[ティーガイアスマートサポート]

<対象デバイス>

フィーチャーフォン	Android スマートフォン	Android タブレット
iPhone	iPad・iPad mini	Windows タブレット
		PC

※ OSバージョン、機種特性によりご利用できない場合がございます。詳しくはお問い合わせください。



スマートフォン・タブレットの **設定** **管理** **最適化** 導入のご相談からアフターフォローまで「ワンストップで対応」



こんなお悩みにお応えします。

各部署にわたる膨大な管理業務を
効率化したい

問い合わせその他業務で管理者の
業務負担が大きい

通信デバイス導入にかかる
業務負担を軽減したい

モバイルデバイスの
盗難・紛失対策を万全にしたい

など



ティーガイアのサービスでお悩みを解決！

管理者の「事務処理負担」を軽減 マスタ管理サービス

movino starをはじめ、ご利用のMDMやEMMツール等のマスタデータ管理業務を代行いたします。



業務
効率化



コスト
削減

モバイルデバイスの「困った」を即解決 ヘルプデスク

デバイスに関する利用者からのお問い合わせ対応を管理者に代わって代行いたします。



業務
効率化

PCの
ヘルプ対応も
受け付けます！
詳しくは裏面へ▶

総合的に
サポート！

出荷時の「各種設定」もお任せ キittingサービス

MDMサービスやブックマーク等を事前設定した状態で、すぐにご利用いただけるようにデバイスを納品いたします。



業務
効率化



導入
支援

万が一の時のために「安心」を持ち歩く セキュリティデスク

デバイスの盗難・紛失時対応として、24時間365日遠隔操作でデバイスのロックやワイプ(情報削除)を代行いたします。



セキュリティ
対策



24時間
サポート

お問い合わせ

03-6409-1135

営業時間(土日祝を除く)
9:30~17:30

株式会社ティーガイア ソリューション事業本部
✉ tk_help-desk@t-gaia.co.jp

モバイルデバイス
以外にも
対応!

PC・その他外部機器のお問い合わせも代行対応 PCヘルプデスクも受付けます!

Q. PC・その他外部機器のお問い合わせにお応えします。

PCソフトウェアの
設定方法・基本操作のご案内

PC・その他外部機器のインターネット接続の
専門知識に関するお問い合わせ

PCの故障原因の特定、
修理等の手配も代行

Smart Supportとの連携
(フィーチャーフォン・スマートフォン・タブレット)

管理者には
応対レポート
を提出



など

問題



電話でワンストップ対応

解決



ヘルプデスクで承ります。受付時間(土日祝を除く) 10:00~18:00

3ステップで問題解決!

1.状況の聞き取り ▶ 2.問題の原因を特定 ▶ 3.問題を解決

事前に使用環境を調査・確認し、お客様に最適なサポート体制を整えます。

- お客様のISMS機密情報取り扱い可能な範囲を前提といたします。
- PC/Androidについては、お客様指定のウイルス対策ソフトが導入されている事を前提としています。
- ウイルス感染と認識された時点で、お客様の社内ISMSウイルス対策ご担当者様に、取り次ぎ手配いたします。

PC基本操作



Windows
(基本操作全般)



ファイル操作関連



Mac OS



LAN接続関連

- 障害対応時・ハード障害時は、各メーカーのサポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。



標準OAソフト
(Office/メーラー)

- 開発元がHP等で一般に公開しているマニュアルや機能説明で紹介されている範囲を限度とします。なお、一般に公開していない場合や、情報が無い場合はサポートが行えない場合があります。
- マクロ/VBA等に関する対応は対象外とさせていただきます。
- 対応が困難な場合は、各サポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。
- 事前の受付時に、お客様との合意により対象ソフトは絞らせていただく場合がありますのでご了承ください。
- メーラーはOutlookのみ対応となります。Versionは契約時にお客様が指定されたOutlook/Versionに限りです。
- 障害対応時に、最善を尽くしますが、完全復旧できない場合がございますので予めご了承ください。
- 障害対応時は、各メーカーのサポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。



Web閲覧

- 操作全般(主にブラウザ等)の対応となります。
- 障害対応時は、各メーカーのサポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。
- サポートは契約時にお客が指定されたブラウザ/Versionに限りです。

外部機器



プリンタ

- PC側へのプリンタドライバインストールを支援いたします。
- PC側への設定・変更を支援いたします。
- 障害対応時・回答困難なご質問は、各メーカーのサポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。



その他外部機器
(DVD/FD/CD/USB等)

- DVD、FD、CD、USBの外部記憶装置を想定。
- 開発元がHP等で一般に公開しているマニュアルや機能説明で紹介されている範囲を限度とします。なお、一般に公開していない場合や、情報が無い場合はサポートが行えない場合があります。
- 対応が困難な場合は、各メーカーのサポートセンターへ問題を説明のうえ取り次ぎ手配いたします。

その他



社内FAQ集制作支援



各機器メーカーへの
修理・故障対応の手配



社内システムのパスワードリセット等
●別途手順書、管理者権限のご提供があり、機密情報規約の範囲で対応可能です。

※お客様の環境理解等にかかる研修初期費用が発生する場合がありますので予めご了承ください。 ※PC/電話機(社内IP電話等専用機の場合)/プリンタ等の必要備品はお客様負担となります。
※オフサイトの場合WAN接続/ヘルプ用LAN工事等の環境整備費用はお客様負担となります。

お問い合わせ

03-6409-1135

営業時間(土日祝を除く)
9:30~17:30

株式会社ティーガイア ソリューション事業本部
✉ tk_help-desk@t-gaia.co.jp