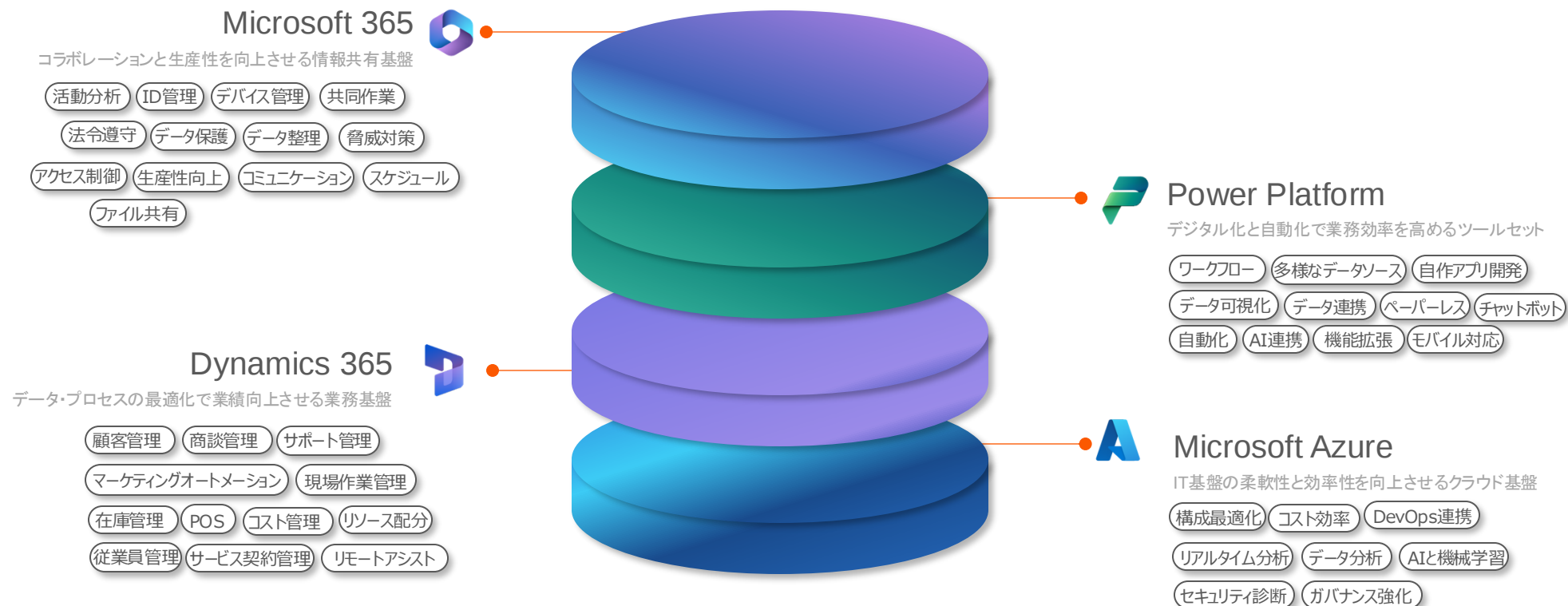


アバナード・フレキシブルサポート概要資料

アバナード株式会社



Microsoftクラウドソリューションを統合的に活用することで、 ビジネスパフォーマンスの全体的な向上が期待できます



本ページの記載内容は製品・サービスに関する機能、効果、実現性及び結果をお約束するものではありません。

詳細はマイクロソフト社の製品・サービス情報をご確認ください。

私たちのサービス

日々変化したり、新たに発生するお客様のニーズに対して、テクノロジーを最適な形で利用していくためのQ&Aサポート、課題識別や解決策模索のワークショップ、および実践形式でのトレーニングを提供します

目的・課題あぶり出し

チームメンバーが個々の役割や貢献を理解しやすい目的や課題を設定することで、モチベーションを向上します

アプローチの決定

優先度、影響度、実現可能性に基づいた意思決定プロセスを実践することで、期待値を実行可能な計画に変換できます

最適なツール選択

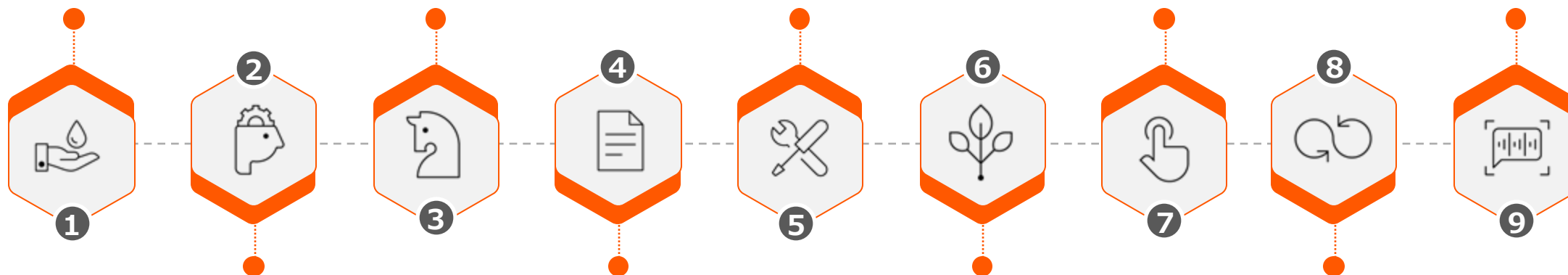
ツールの設計意図に沿って効果を最大化できる組み合わせを提示することで、業務に最適な形で活用する方法を発見できます

ユーザー教育

参加者の習熟度に合わせたトレーニングを提供することで、新しい知識や考えの定着化をスピードアップできます

言語サポート

オプションで英語サポートが可能なので、他拠点も含めた展開を計画できます



アイデア出しや分析

新しい視点やアプローチを発想・探索しやすいアクティビティを設計することで参加者の創造性を刺激します

利用シナリオ作成

ストーリーボード作成により利用者のニーズや要求を明確にし、関係者に具体的な運用イメージを共有できます

具体的な実現方法

コンセプト実現や課題解決の方法を提示することで、試行錯誤の時間を削減しスムーズに作業を開始できます

サービス管理

サービス対応を測定し定期的に分析し、効果的な支援の検討に役立てることができます

お客様の実際の声

クラウドサービス利用に関するこのようなお悩みございませんか？

01

標準化や定着化をどうすればいいかわからない



標準化や定着化を推進する方法として活用

1

専門家による
サポートデスク

2

評価・課題抽出・
計画策定
ワークショップ開催

3

実際の業務シナリオで
ハンズオントレーニング

02

課題に対する解決策が思い
つかない



現状と課題を評価し、計画を立案する方法として活用

1

専門家による
Q&Aセッション

2

分析・アイデア出し・
シナリオ策定
ワークショップ開催

3

具体的な課題で
シャドーイング訓練

03

意思決定するための材料が
不足している



選択肢を整理し最終決定するための準備として活用

1

比較検討
ツールの提供

2

デザイン思考で
優先順位設定
ワークショップ開催

3

選択肢の一部の
使用感や課題を把握

04

自分たちで進めているが
正しいか自信がない



自信を持ってプロジェクトを進めるための定期的な評価として活用

1

プロジェクトの
進行状況や課題
に対してアドバイス

2

ベストプラクティスや
成功事例の共有
セッション実施

3

検証環境で
シミュレーション実施

Q&Aサポート

問題解決方法や技術的なご質問に対するアドバイス



サポートデスク

専用のオンラインフォームに入力された技術的な問合せに対して、問題を評価・分類し、専門的な調査と分析を通じて解決策を提案します



Q & A セッション

定期的にテクノロジーの専門家を招き、最新トレンドや具体的な解決策についてのセッションを実施します



コンテンツ提供

複数の選択肢を比較検討するためのツールやフレームワーク（例えばメリット・デメリット、コスト分析など）を提供し、意思決定をサポートします

Q&Aサポート事例1

Microsoft 365

サポート デスク

- 特定の外部ユーザーに対して、一時的にSharePointを共有できますか
- Plannerは外部ユーザーに共有できますか
- 同期エラーが発生したOneNoteを復元することができますか
- 会議室の利用を否決された場合に、予定表から予約を削除する方法がありますか

Q&A セッション

- Microsoft Formsで期待通りのアンケートが作成できない
- Forms回答受付メールが送信されない理由を一緒に調査してほしい
- 全体共有されているコンテンツが社内で問題となっており、解決策を相談したい
- Microsoft Bookingsの利用についてガイドしてほしい

コンテンツ 提供

- TeamsとD365連携でどんなことが実現できるのか知りたい
- ユーザーを一括登録するPowershellスクリプトのサンプルを提供してほしい
- Teams会議の文字起こしの利用方法と仕様に関する情報を持っていますか

Q&Aサポート事例2



サポート デスク	• キャンバスアプリ作成中のエラーについて解決方法を教えて欲しい • Power Automate Desktop利用時の不具合を調査してほしい • 営業ハブのエリア「アプリの設定」を管理者以外は表示しない方法が知りたい • PowerAppsで公開した最新バージョンを強制的に開く方法が知りたい
Q&A セッション	• Power BIのデータモデルについて相談がしたい • Power Appsアプリでログ機能を追加したいので相談したい • Power Automate Desktopの処理で発生した不具合について相談したい • 合否判定ロジックがうまく動かないのでトラブルシューティングを支援してほしい • データ操作でJSONの使い方が知りたい
コンテンツ 提供	• 新しいコネクタの監視、管理方法に関する情報を提供いただきたい • 販売データを分析するために、効率的なデータ準備方法が知りたい • UiPathからPAD移行を検討しており、調査項目に回答してほしい

Q&Aサポート事例3

Dynamics 365

サポート デスク

- 支払仕訳帳に割り当てられた請求書の詳細内訳を表示する方法はありますか
- 予算と営業案件を1つのグラフで表示させる方法はありますか
- Excelエクスポート先で任意のフォルダを設定する方法はありますか
- 取引先担当者から予定作成時のメール通知OFFにする方法はありますか
- D365メニューバーの新規登録メニュー（+）を非表示に出来ますか

Q&A セッション

- 消費税税率がゼロになるという不具合を修正したパッチ検証を支援してほしい
- D365のデータをリアルタイムで取得し、可視化する方法を支援してほしい
- Copilot for Sales設定を支援してほしい
- 180日以上経過の古い売掛金で段階的に入金のある顧客のエイジング内訳を正しく出力させる方法が知りたい

コンテンツ 提供

- SYSTEMがサポート案件の所有者を変更するタイミングの仕様を提供してほしい
- 仕入先新規登録の手順書が欲しい
- 転記済み仕訳の逆仕訳を作成するための手順書はありますか
- WoocommerceのデータをDynamics CRMに取り込むための最適解を考えたい

Q&Aサポート事例4

Microsoft Azure

サポート デスク

- ライセンスを自動付与させる方法がありますか
- セキュリティリスクを検出したときに通知させる方法がありますか
- ユーザー側でパスワードリセットできますか
- カスタムドメインの取得や設定方法を教えて欲しい

Q&A セッション

- Copilot利活用について相談したい
- 多要素認証の条件をレビューして欲しい
- セキュリティに問題がないか相談したい
- ファイルの持ち出しや流出を防ぐ方法を相談したい
- Defenderによるインシデント分類と解決方法を相談したい

コンテンツ 提供

- Blob StorageとSharePointの違いや取り扱い方を教えて欲しい
- Purviewの利点について教えて欲しい
- Azure AD B2Cのカスタマイズポリシーの理解が深まるコンテンツを提供してほしい
- SSO設定する手順を作成してほしい

ワークショップ

デザイン思考を取り入れた共創ワークショップ提供



現状把握とプランニング

ヒアリングやディスカッションを通じて、現状を把握し、異なる視点・手法で今後のアクションや具体的なステップを明確にします



「問い」の追求

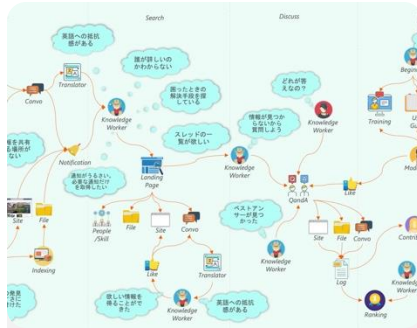
クリエイティブなアイデア出しを促進するための「問い」とファシリテーションを提供します。制約を設けず自由な発想で問題の本質を見出します



100-100セッション

参加者全員が前のめりで言いたいことを出し、終わった後に全員が自分ごととして、すぐに行動を移す状態とは程遠い会議を変えます

ワークショップ事例



Me Thinking から We Thinking へ

アイデア出し アプローチ決定
利用シナリオ作成

従業員の暗黙知を取り込み、新しいアイデアを生み出す使い方を模索し、利用シナリオとして落とし込む活動を実施しました。日本の業務部門からスタートし、グローバル全体にナレッジ蓄積と活用の輪が広がりました。

🕒 20時間 👤 4人

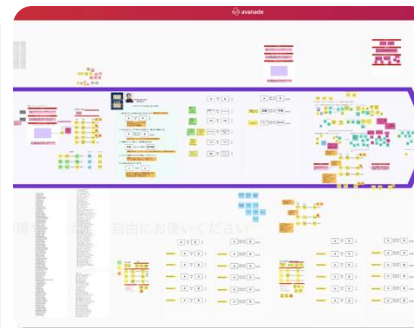


生成AIで業務改善ポイントを発見しよう

課題あぶり出し アイデア出し

「業務において課題がない」と考えているメンバーに参加してもらい、生成AIによる壁打ちを実施しました。無限の組み合わせからアイデアを生み出した結果、参加者から課題が出てくるようになり、現在では役職者も巻き込んだ組織改善活動となっています。

🕒 2時間 👤 10人



人が集まるワイガヤスペースづくり

目的あぶり出し アイデア出し

社内の空きスペースを有効利用するためのコンセプトを考えるワークショップを提供しました。業務で困ったときに解決策を見つけることができるスペースとするために必要なアクションと洗い出すことができました。

🕒 14時間 👤 6人



産休・育休「社員」のミライ

目的あぶり出し アプローチ決定
アイデア出し 利用シナリオ作成

女性が産休育休からスムーズに復職し、家庭と両立しつつ活躍できる職場づくりを検討し、アプリ開発が決定されました。将来的にお客様へ提供することを見据え、社内実証実験を開始しています。

🕒 20時間 👤 6人



やらされ感解消と自信を取り戻す

目的あぶり出し アイデア出し

「レゴ®シリアスプレイ®」で、未来に向けて、全員で1つの作品を作っていました。一人一人が独自の観点で作った作品でも互いに理解し合い、つながりを考えることで、個々の作品の魅力を損なうことなく、より大きなアイデアが出来上がる体験ができます。

🕒 3時間 👤 160人

トレーニング

利用方法、運用に関するハンズオントレーニング提供



カスタマイズ

基本カリキュラムに、お客様の業務を想定したシナリオを組み合わせ、参加者と対話しながらインタラクティブにテクノロジーの使い方を学べるハンズオントレーニングを提供します



個別相談

参加者が業務を実施する上で発生する課題や疑問に対して、個別に解決の支援を実施することで業務課題解決とともに、継続的なスキル向上を図ります



シミュレーション

実際の使用感や課題を把握するために、デモ環境で実際にセットアップした機能を使用して実行可能性や効果の評価をサポートします

トレーニング事例

ユーザー育成



未経験からの アプリ開発

カスタマイズ

非IT部門の従業員が直接現場で課題を解決するために、アプリ開発に必要な知識を習得することを目標に、参加者の習熟速度に合わせ、入門から中級までを対象とした実践形式のプログラムを提供しました。現在では、社内でも継続的に必要なトレーニングとして認知されており、海外拠点も含めて1年以上続けられています。

🕒 8時間 👤 100人+

職化コミュニティ ジャーニー



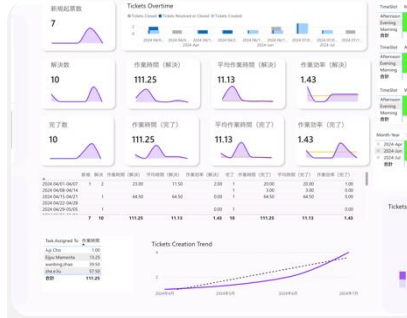
M365E1利活用推進 コミュニティ立ち上げ

カスタマイズ 個別相談

シミュレーション

M365E1の利活用と定着を推進する担当者様に対し、ユーザーサポートに必要な基礎的なソリューション知識、および定着化に向けたプランニングとユーザートレーニングを設計し実施する手法を学習プログラムとして提供しました。これにより、お客様自身が利用者拡大に向けた取り組みを推進できるようになりました。

🕒 130時間 👤 5人



レポートの 脱Excel属人化

カスタマイズ 個別相談

複雑な計算式や手順に迫られ、属人化していたレポート作成業務を自動化するために、Power BIの基礎トレーニングを実施し、さらにすべての参加者の業務状況に適應するため個別相談会を開催しました。現在では、Excelからの脱却と属人化の解消を実現しただけでなく、Power BIの利活用がさらに加速しています。

🕒 16時間 👤 20人

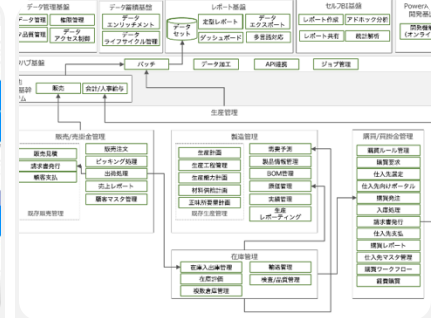


データドリブン営業 でパフォーマンスUP

カスタマイズ 個別相談

D365のSelesとCSを導入して蓄積された顧客活動を、営業所長が自ら可視化し分析することでチームのパフォーマンスを向上させることを目指し、Power BIとD365のトレーニングを実施しました。現在ではお客様の努力もあり、毎年業績が向上しています。

🕒 4時間 👤 30人



ERP・CRM導入 リスクの見極め

シミュレーション

ERPシステム導入前の機能や業務プロセス検討するために、実際の運用環境でリスクを見極める目的で、D365の実際の操作を通じた機能紹介やビジネス要件とのギャップを識別するためのシミュレーションを実施しました。これにより、お客様は自分たちで製造管理・在庫管理・販売管理を2年かけてD365で実現しました。

🕒 180時間+ 👤 3人

サービスプラン

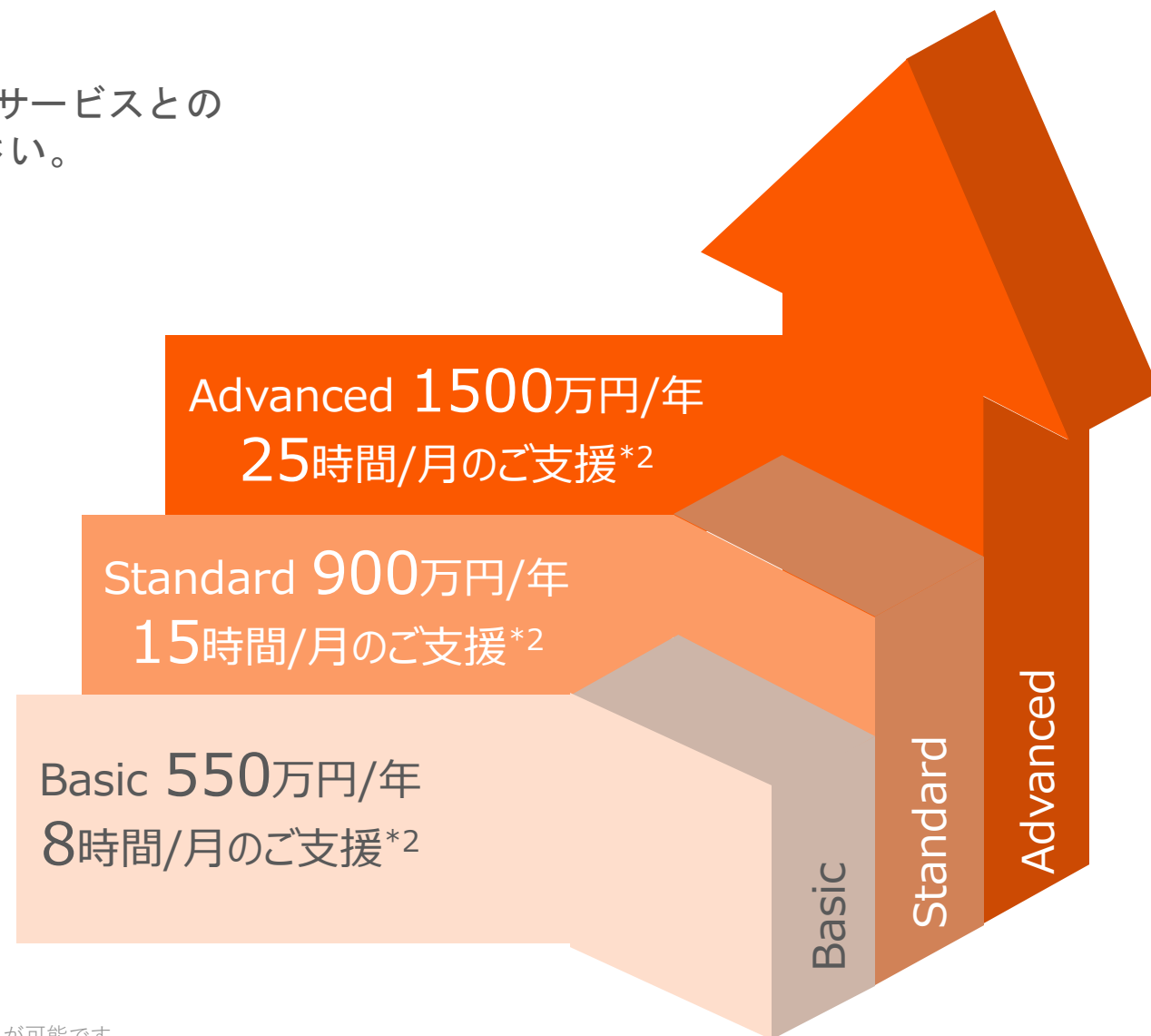
3つのプランを提供しております。内容のカスタマイズや他サービスとの組み合わせのご要望などございましたら、お申し付けください。

時間消費の対象となる作業

- お問い合わせの回答に必要な情報収集と調査結果の整理*1
- QAセッションのエキスパート稼働時間
- ワークショップのファシリテータとサポートの稼働時間
- トレーニング講師とサポートの稼働時間
- テキスト、スライド、動画、ディスカッションボードなど、コンテンツの設計・作成・レビュー・修正時間
- サービスの有効活用を目的としたディスカッション時間

*1 問合せ内容や要望の背景理解を目的とした初回打合せは時間消費の対象外となります

*2 契約期間中の当月利用時間は、サービスプランに応じ最大45時間または25時間まで、繰り越し利用が可能です



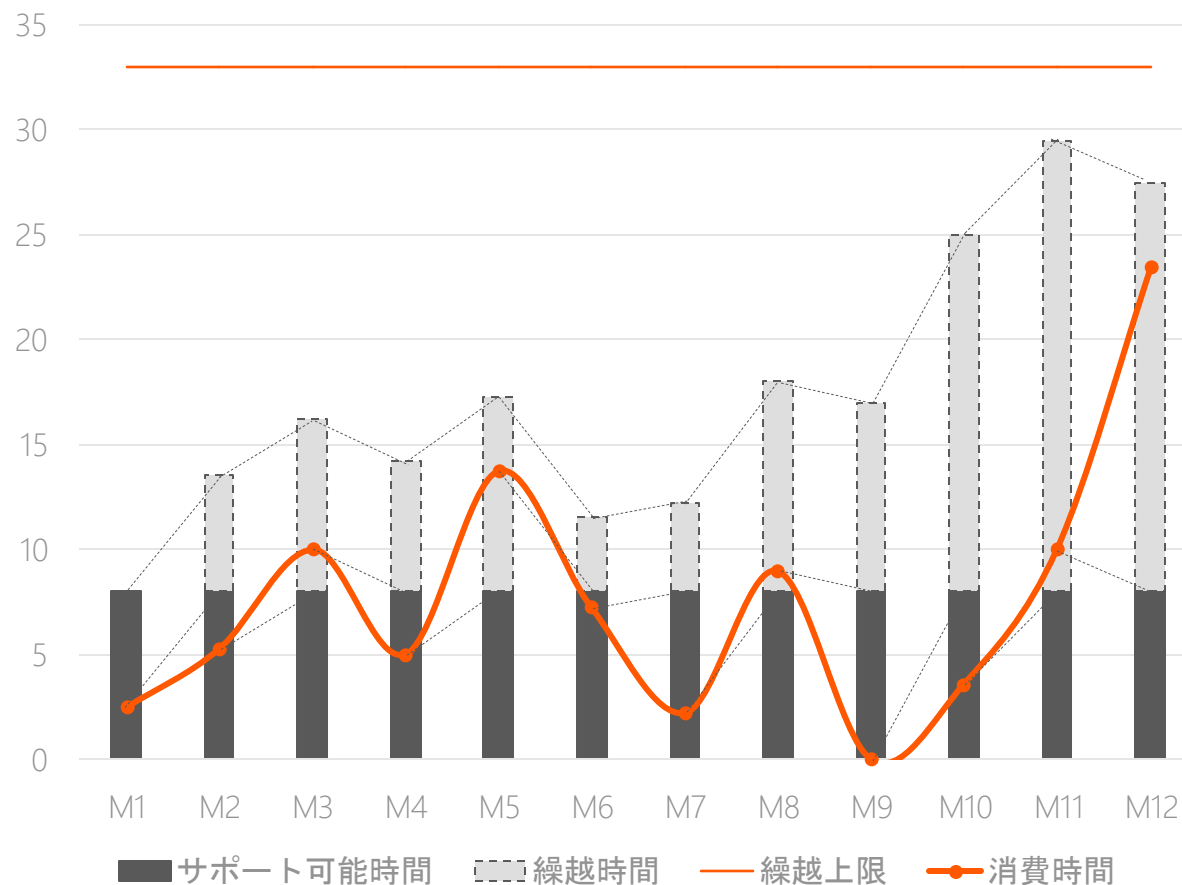
運用例

契約期間中は繰り越し対応可能

Advanced Plan 月25時間の支援	45時間まで 繰り越し可能
Standard Plan 月15時間の支援	
Basic Plan 月8時間の支援	25時間まで 繰り越し可能

※繰り越し時間は契約期間を過ぎるとお使いいただくことができません。
※繰り越し時間のご使用タイミングは、リソース状況によりご相談させて頂く場合がございます

(例：Basic Planの場合)



ご利用の流れ



ご商談/ご契約

ご状況ヒアリング
ご利用プランの決定
契約開始日の決定
契約書締結



サービス開始

課題の選定
ご利用メニューの決定
サポートスケジュール作成



定例ミーティング

利用状況レポートの共有
次月サポート内容の確認
フィードバック共有

前提条件

◆ 全般

- Flexible Supportの最低契約期間は1年間となります。
- 消費時間のカウント対象となるのは以下の内容です。具体的な消費時間はテーマや参加人数、担当者数によって変動します。
 - お問い合わせの回答に必要な情報収集と調査結果の整理
 - QAセッションのエキスパート稼働時間
 - ワークショップのファシリテータとサポートの稼働時間
 - トレーニング講師とサポートの稼働時間
 - テキスト、スライド、動画、ディスカッションボードなど、コンテンツの設計・作成・レビュー・修正時間
 - サービスの有効活用を目的としたディスカッション時間
- ワークショップやトレーニングのテーマや開催時間は貴社のご要望に合わせてカスタマイズ可能ですが、弊社リソース状況によっては日時をご相談させていただきます。
- ワークショップやトレーニングで利用するツールは、弊社にて用意するデジタルホワイトボードやLEGOブロック、Microsoft環境を利用します。
- QA対応はMicrosoft社クラウドサービスに関連する一般的なガイダンス（お客様が直面されているインストール、セットアップ、基本操作方法、トラブルに対する対処方法）を一問一答形式で実施致します。トラブルの根本原因を解決するためのサービスではありません。
- QA対応ではご質問に対して通常1営業日以内に1次回答いたします。調査を要する場合、別途調査時間目安をお伝えし継続調査が必要かどうかを伺います。
- 営業時間は、平日（月～金）9:00～17:00（土日、祝祭日、年末年始、Avanade Japan指定休日を除く）です。
- 契約の時間は原則月内利用限定です。ただし、両者協議の上タイムチャージ時間を月を跨いで（サービスプランに応じ、月最大45時間または25時間まで）調整いたします。
- オンライン/オンサイトどちらでも対応可能ですが、オンサイトの訪問日程は調整に時間がかかる場合がございます。また首都圏以外の遠隔地や宿泊・会場費を伴う場合には、ご相談の上で諸経費の負担をお願いいたします。

◆ セキュリティ・コンプライアンス

- 本サービスでは貴社の環境に当社の担当者からアクセスは行いません。必要に応じて情報の提供をお願いいたします。
- Flexible Supportより提供させていただくドキュメント、スクリプトは一般情報をもとにした内容となります。お客様先で利用いただく際には、お客様環境での事前確認、検証をお願いいたします。
- 本サービスで提供するトレーニングの録画は原則禁止とさせていただいております。

Confidential and Proprietary

本書面はアバナード株式会社および米国Avanade Inc.の秘密情報ならびに財産となる情報を含んでおります。また当該情報は日本法、連邦法その他の国の法律により特許、商標、著作権、営業秘密として保護の対象となっております。本情報のご提供は、再利用、開示、販売の権利を付与するものではありません。その利用は、アバナード従業員と本資料を受領のお客様の利用に限定され、アバナードの許諾なくして開示、再利用などを行うことができません。アバナードの書面による同意のない限り、本資料のすべての著作権、特許権、商標権、その他の知的財産権、複製（全部の場合も一部の場合も含む）、改変、追加、二次的創作、拡張、翻訳は制限されております。

本資料の情報はアバナードのご提案条件に関するビジネス原則の理解に基づくものであり、アバナードとお客様の間で何らの法的拘束力をお約束するものではありません。本資料の目的はお客様とアバナードが相互に受け入れ可能な、適切なサービス契約の締結に向けた手続きを進めることを目的とするものです。

