

CLOMO ユーザーミーティング 2020

お客様の CLOMO 活用に向けて



株式会社アイキューブドシステムズ
カスタマーサクセス本部
石村 桂一

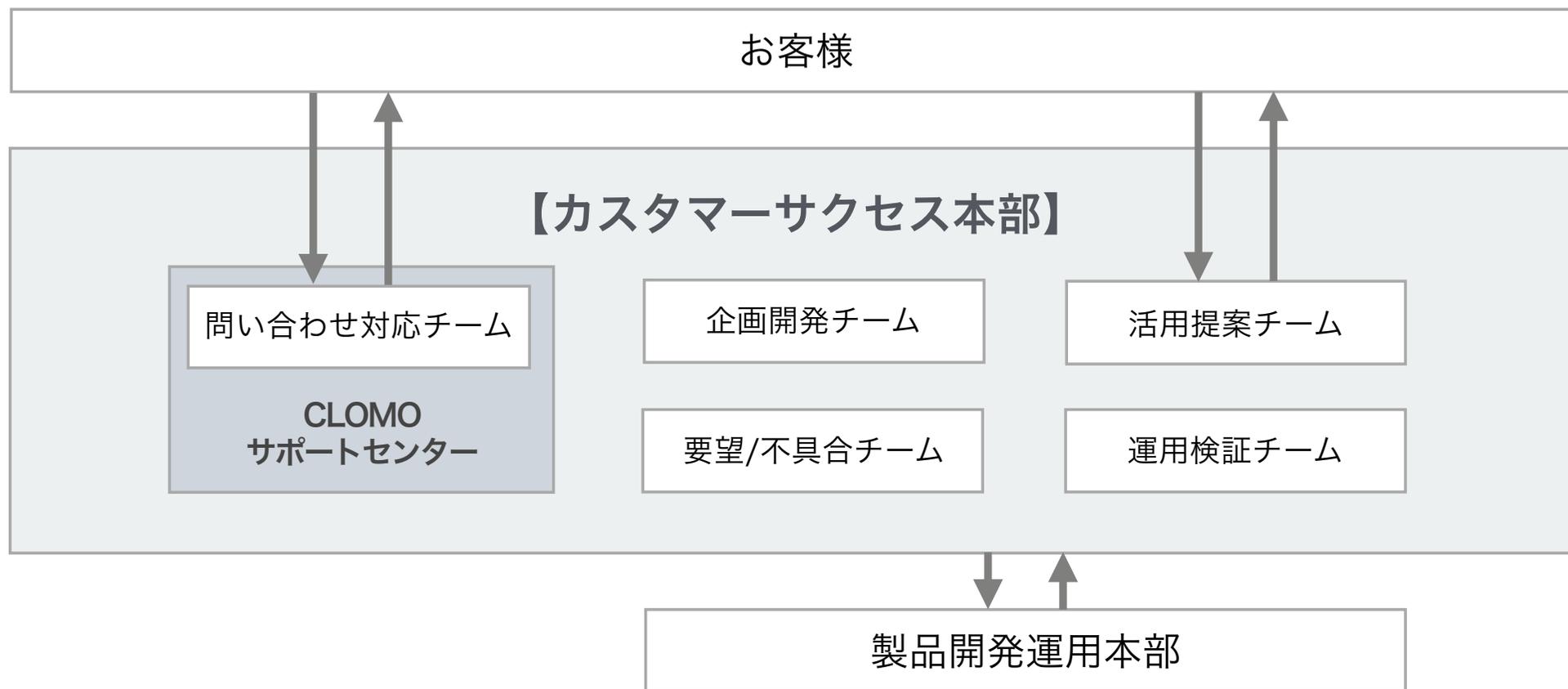
今日お話しすること

- CLOMO サポート体制について
- サポートサービスのご紹介

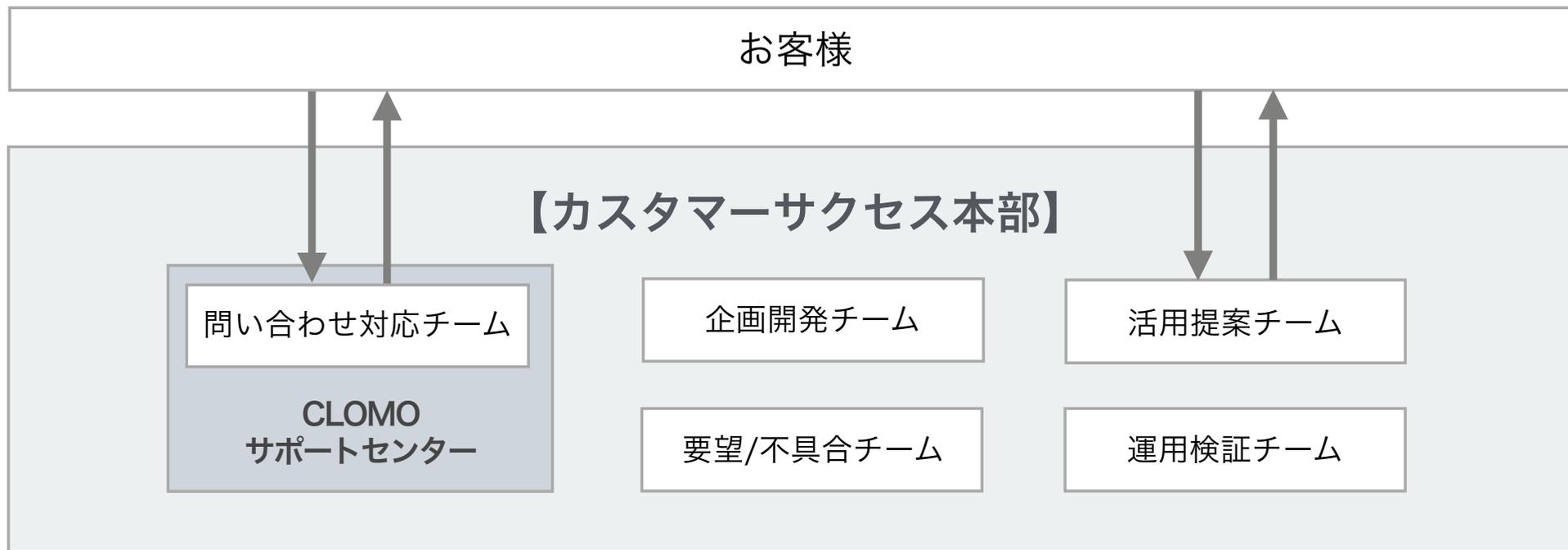


CLOMO サポート体制について

サポート体制のご紹介



カスタマーサクセス本部の取り組み



- ・ お問い合わせ対応
- ・ ご利用状況に応じた活用提案
- ・ サポートツールの運用と拡充
- ・ 不具合改修の優先度決め
- ・ 機能要望エスカレーション

▶ お客様の問題解決と
製品活用の促進

製品開発フローにおける品質確認

製品開発のフローにおいても、お客様目線で製品品質の確認をおこなっています。



- ・ 製品設計レビューやマニュアル作成
- ・ 利用状況を想定した運用テスト



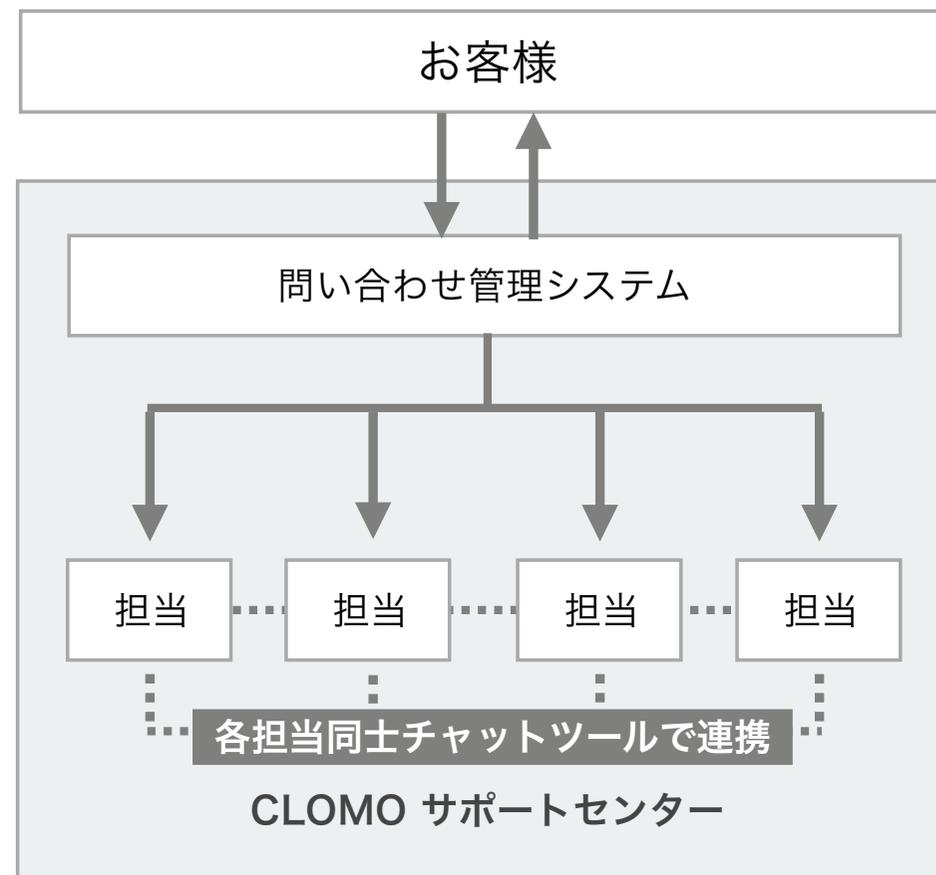
お客様目線でのサービス品質向上

with コロナに向けてのサポート体制

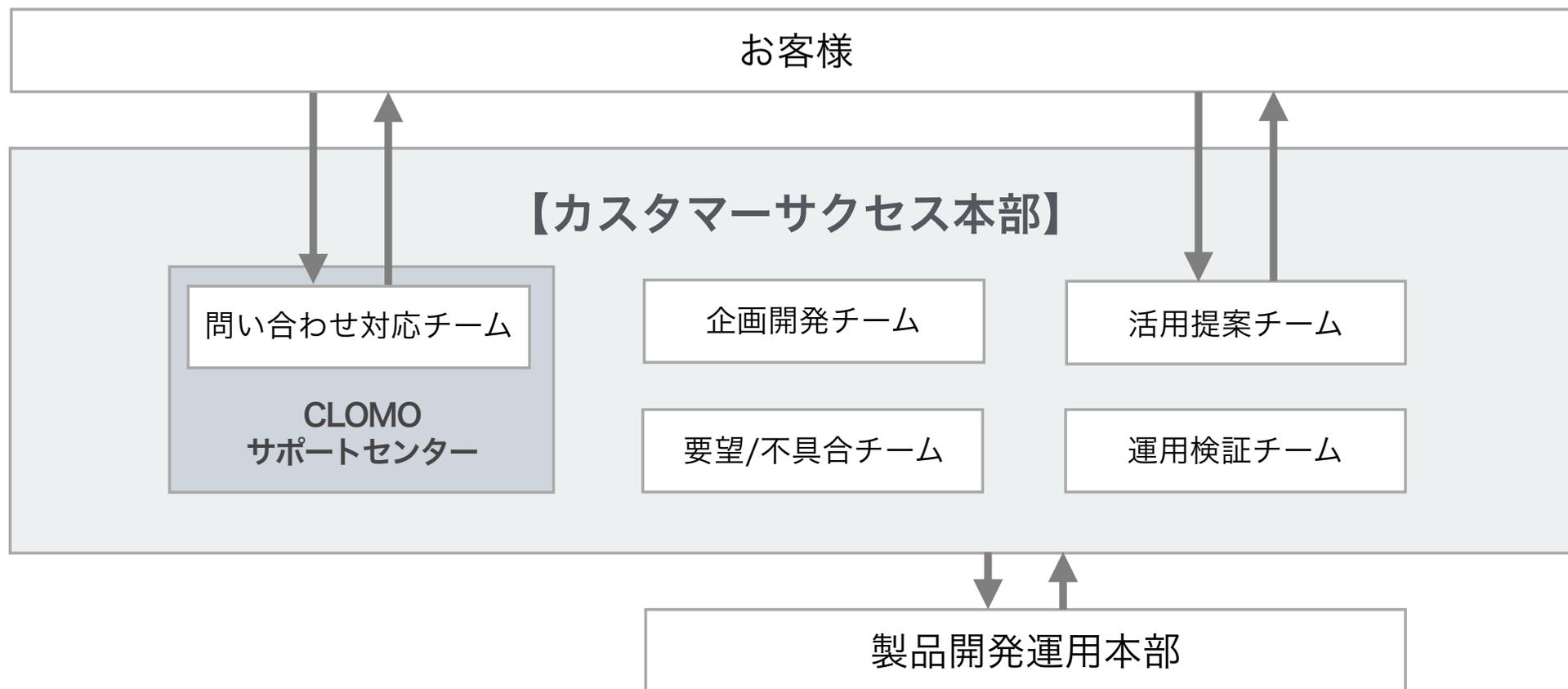
- ・ 電話を含む全てのお問い合わせを一元管理
- ・ 全担当の問い合わせ対応状況を可視化
- ・ クラウドコンタクトセンターの導入
- ・ 各担当同士の連携はチャットツールを活用
- ・ メイン相談担当を決め、密な情報共有を実現



リモートワーク環境下においても
お客様の製品サポートを実施



サポート体制のご紹介



サポートサービスのご紹介

サポートサービスのご紹介

- ・ CLOMO ユーザーサポート (Web サイト)
- ・ CLOMO STATUS DASHBOARD
- ・ CLOMO MDM 管理者トレーニング (有償)
- ・ CLOMO サポートチケット (有償)
- ・ CLOMO ステップアップセミナー

セミナー情報

CLOMOステップアップセミナー

CLOMO をご契約中のお客様を対象に、CLOMO 製品をより活用いただくための無料セミナーを開催しております。Zoom ビデオウェビナーを利用したオンライン形式のセミナーとなり、CLOMO を活用しスマートデバイス運用/管理をステップアップするための内容となっておりますので、ぜひご参加ください。

開催予定のセミナー CLOMOを使ってみよう

次回のスケジュールが決まりました

使ってみよう	CLOMO MDM できること
	1-1. デバイス詳細情報を取得する 1-2. インストールされているアプリケーションを取得する 1-3. 位置情報を取得する
	2-1. Apple Configurator 2をインストールする 2-2. カメラ制限を実行する 2-3. アプリ購入 (App Store) を禁止する 2-4. Safariを禁止する

サービスメニュー	サービス名	内容	前提条件
1	サービス初期設定 (OS)	お客様へのヒヤリング バックアップ作成 MDM構成プロファイル作成・設定 重要なアラート通知設定 アプリポリシー設定	AppleIDはお客様で取得済み AppleIDはお客様で取得済み AppleIDはお客様で取得済み AppleIDはお客様で取得済み AppleIDはお客様で取得済み AppleIDはお客様で取得済み
2	MDM Agent for iOS Enterprise初期設定 (iOS)		
3	DEP初期設定 (iOS)		
4	MAP初期設定/VPPアプリ登録 (iOS)		
5	構成プロファイル (iOS)		
6	サービス初期設定 (Android)		

CLOMO ユーザーサポート

基本操作から、さらに進んだ使いまで。

キーワードを入力してください

ご利用にあたって

- ① サポートガイド
- ② ドキュメント

- 1.1. このサイトの使い方
- 1.2. 障害かな?と思ったら...
- 1.3. よくあるお問い合わせ
- 1.4. サポートへのお問い合わせ方法
- 1.5. 用語集
- 2.1. CLOMO サポートポリシー
- 2.2. CLOMO サービスレベル
- 2.3. フライバシポリシー
- 2.4. リリースノート
- 2.5. 旧マニュアルのダウンロード

CLOMO ユーザーサポート (Web サイト)

お客様の CLOMO 利用をサポートするためのユーザーサイトです。

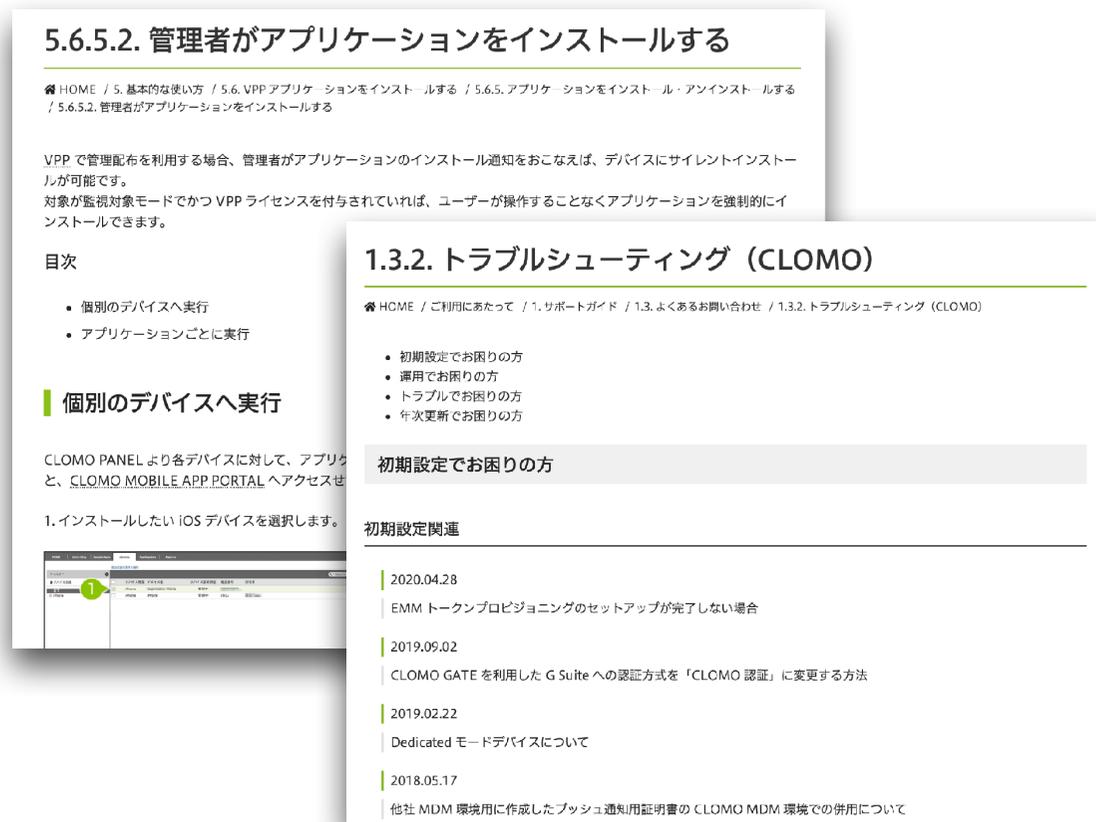
CLOMO 製品の操作方法に加え、トラブル対応や便利な使い方などのナレッジも掲載しております。



CLOMO ユーザーサポート (Web サイト)

分かりやすさを重視しており、
また、マニュアルとナレッジとを
横断したワード検索も可能です。

今後、CLOMO MDM の初期設定
動画の掲載も予定しております。



CLOMO STATUS DASHBOARD

CLOMO サービスの稼働状況をリアルタイムで確認可能です。
障害時には対応状況が随時掲載されます。

The screenshot displays the CLOMO Status Dashboard with a summary bar at the top and a detailed status table below. The summary bar includes three indicators: a green checkmark for '問題なし' (No issues), an orange exclamation mark for 'パフォーマンス低下' (Performance degradation), and a red 'X' for 'サービス障害' (Service outage). The main content area shows the 'CLOMO 稼働状況' (CLOMO Service Status) as of 2019.01.11 16:48. A table lists various services, all of which are currently '正常に稼働しています' (Operating normally). The 'CLOMO MDM' row is highlighted with a grey border, and a line connects it to the 'パフォーマンス低下' indicator in the summary bar.

サービス名	稼働状況
CLOMO PANEL	正常に稼働しています。
CLOMO MDM	正常に稼働しています。
CLOMO MOBILE APP PORTAL	正常に稼働しています。
CLOMO GATE	正常に稼働しています。
CLOMO SECURED APPs MANAGER	正常に稼働しています。
CLOMO SecuredBrowser	正常に稼働しています。

CLOMO MDM 管理者トレーニング (有償)

管理者向けのトレーニングサービスです。

- お客様の運用に沿ってトレーニング内容をカスタマイズ
- 管理者交代のタイミングでもご利用可能

CONFIDENTIAL

CLOMOを使ってみよう

使ってみよう	CLOMO MDM できること
デバイスの情報取得	1-1. デバイス詳細情報を取得する 1-2. インストールされているアプリケーションを取得する 1-3. 位置情報を取得する
ポリシーの適用方法 (iOS)	2-1. Apple Configurator 2をインストールする 2-2. カメラ制限を実行する 2-3. アプリ購入 (App Store) を禁止する 2-4. Safariを禁止する 2-5. 位置情報を定期取得する
ポリシーの適用方法 (Android)	3-1. カメラ制限を実行する 3-2. SDカードを制限する 3-3. Wi-Fiを制限する 3-4. 位置情報を定期取得する 3-5. アプリ購入 (Google Play) を禁止する
緊急時の対応	4-1. デバイスをロックする 4-2. パスワードを強制的に設定する (Android) 4-3. パスワードを解除する 4-4. デバイスを初期化する

CLOMO MDM 管理者トレーニング (¥100,000)

CLOMO サポートチケット (有償)

作業代行や運用コンサルティングなどをおこなう運用代行サービスです。

【例】

- ・ 初期設定（年次更新）に関する作業代行
- ・ CLOMO 設定内容の改善コンサルティング
- ・ 人事異動に伴うユーザー / デバイス情報変更 etc.

サービス名	内容	前提条件
1 サービス初期設定 (iOS)	お客様へのヒヤリング ブッシュ証明書作成 MDM構成プロファイル作成・設定 重要なアラート通知設定 アプリポリシー設定 設定内容報告書作成	AppleIDはお客様で取得済み実機でのMDM登録作業も含む (2台まで) 構成プロファイルは、機能制限のパスコード設定のみ対応。 アプリポリシーは1つのアプリのみ対応。
2 MDM Agent for iOS Enterprise初期設定 (iOS)	お客様へのヒヤリング ビルド証明書作成 プロビジョニングプロファイル作成 ブッシュ証明書作成 Agent for iOS設定 設定内容報告書作成	お客様でiDEP契約済み
3 DEP初期設定 (iOS)	お客様へのヒヤリング 環境設定 DEPプロファイル設定 デバイス登録 作業報告書作成	お客様でADP登録済み 1,000デバイスまで
4 MAP初期設定&VPPアプリ登録 (iOS)	お客様へのヒヤリング 登録 作業報告書作成	最大5アプリ
5 構成プロファイル (iOS)	お客様へのヒヤリング 設計・設定 設定内容報告書作成	初限 構成プロファイル、WiFi、VPN、EAN設定で、最大10構成プロファイル
6 サービス初期設定 (Android)	お客様へのヒヤリング パスコード設定 重要なアラート通知設定	実機でのMDM登録作業も含む (2台まで) デバイス設定プロファイルはパスコード設定のみ対応、1つのみ。 アプリポリシーは1つのアプリのみ対応。

CLOMO サポートチケット (¥50,000 / 1枚)

CLOMO ステップアップセミナー

ご契約中のお客様を対象に行っている
web オンラインセミナーです。

CLOMOの導入計画から基本的な使い方、
活用方法まで順を追って段階的に学べるよう
になっています。

人事異動などであらたにCLOMO管理者に
なった方にも受講をおすすめします。



セミナー情報

CLOMOステップアップセミナー

CLOMOをご契約中のお客様を対象に、CLOMO製品をより活用いただくための無料セミナーを開催しております。Zoomビデオウェビナーを利用したオンライン形式のセミナーとなり、CLOMOを活用したスマートデバイス運用/管理をステップアップするための内容となっておりますので、ぜひご参加ください。

開催予定のセミナー

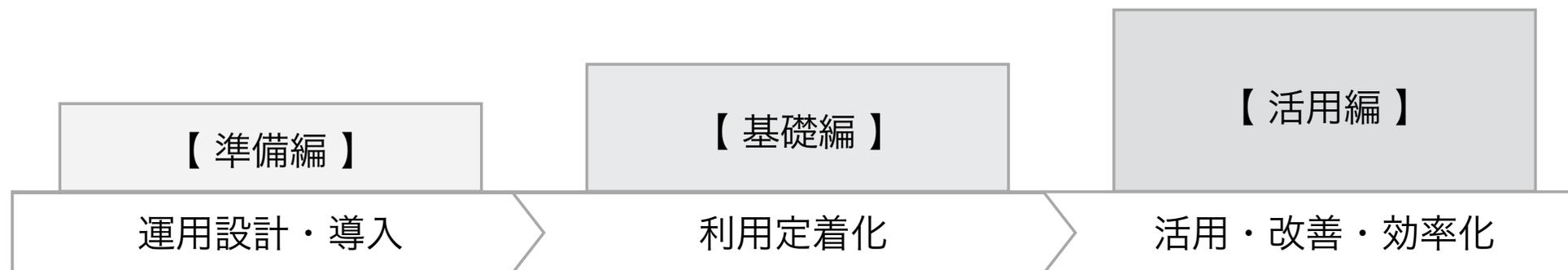
次回のスケジュールが決まりましたら開催情報を掲載させていただきます。

過去に開催したセミナー

- Apple Configurator 2 を活用した MDM 運用の実践セミナー
- DEP 活用を始めるための iOS デバイスの マニュアル DEP 実践セミナー

CLOMO ステップアップセミナー

- 【準備編】 MDM 初期設定およびデバイス登録方法について (iOS / Android)
- 【基礎編】 CLOMO PANEL の使い方
- 【基礎編】 プロファイル作成方法とデバイス紛失時の対応について
- 【活用編】 CLOMO で行うアプリの運用管理 (iOS / Android)
- 【活用編】 CLOMO 活用に向けてのおすすめ機能紹介



CLOMO ステップアップセミナー

■11/4 (水)

【活用編】 CLOMO 活用に向けてのおすすめ機能紹介

■11/26 (木)

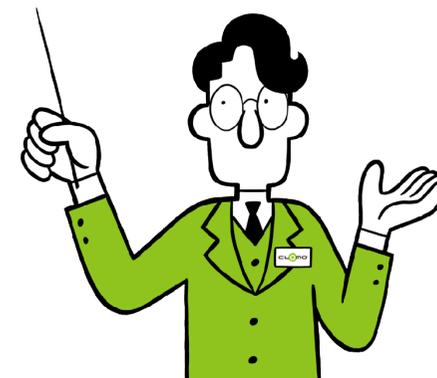
【基礎編】 CLOMO PANEL の使い方

【基礎編】 プロファイル作成方法とデバイス紛失時の対応について

■12/15 (火)

【活用編】 CLOMO で行うアプリの運用管理 (iOS / Android)

今後も、定期的な開催を検討中です。ぜひご参加ください！



サポートサービスのご紹介

- ・ CLOMO ユーザーサポート (Web サイト)
- ・ CLOMO STATUS DASHBOARD
- ・ CLOMO MDM 管理者トレーニング (有償)
- ・ CLOMO サポートチケット (有償)
- ・ CLOMO ステップアップセミナー

セミナー情報
CLOMOステップアップセミナー

CLOMO をご契約中のお客様を対象に、CLOMO 製品をより活用いただくための無料セミナーを開催しております。Zoom ビデオウェビナーを利用したオンライン形式のセミナーとなり、CLOMO を活用しスマートデバイス運用/管理をステップアップするための内容となっておりますので、ぜひご参加ください。

開催予定のセミナー
CLOMOを使ってみよう

使ってみよう CLOMO MDM ができること

- 1-1. デバイス詳細情報を取得する
- 1-2. インストールされているアプリケーションを取得する
- 1-3. 位置情報を取得する
- 2-1. Apple Configurator 2をインストールする
- 2-2. カメラ制限を実行する
- 2-3. アプリ購入 (App Store) を禁止する
- 2-4. Safariを禁止する

サービスメニュー	サービス名	内容	前提条件
1	サービス初期設定 (OS)	お客様へのヒヤリング フッシュ証明書作成 MDM構成プロファイル作成・設定 重要なアラート通知設定 アプリポリシー設定	AppleIDはお客様で取得済み MDM登録作業 ら含む (お住まいの国/地域) 構成プロファイルは、機能制限の パスコード設定のみ対応。 アプリポリシーは一つのアプリのみ対応。
2	MDM Agent for iOS Enterprise初期設定 (OS)		
3	DEP初期設定 (OS)		
4	MAP初期設定/VPPアプリ登録 (OS)		
5	構成プロファイル(OS)		
6	サービス初期設定(Android)		

CLOMO ユーザーサポート
基本操作から、さらに進んだ使いまで。

キーワードを入力してください

ご利用にあたって

- ① サポートガイド
 - 1.1. このサイトの使い方
 - 1.2. 障害かな?と思ったら...
 - 1.3. よくあるお問い合わせ
 - 1.4. サポートへのお問い合わせ方法
 - 1.5. 用語集
- ② ドキュメント
 - 2.1. CLOMO サポートポリシー
 - 2.2. CLOMO サービスレベル
 - 2.3. フライバシポリシー
 - 2.4. リリースノート
 - 2.5. 旧マニュアルのダウンロード

最後に

カスタマーサクセス本部の使命は、
スマートデバイスと CLOMO をご活用いただくことで、
業務が効率化されたり、生産性が向上されるなど、
お客様に本来の目的を達成いただくことだと考えております。

お客様が笑顔となるサービスをご提供できるよう、
誠心誠意努めてまいりますので、
これからも、CLOMO をよろしくお願いいたします。



