



世界で最も使われているITデバイスサポートツール “TeamViewer” の最新事例とMDM連携

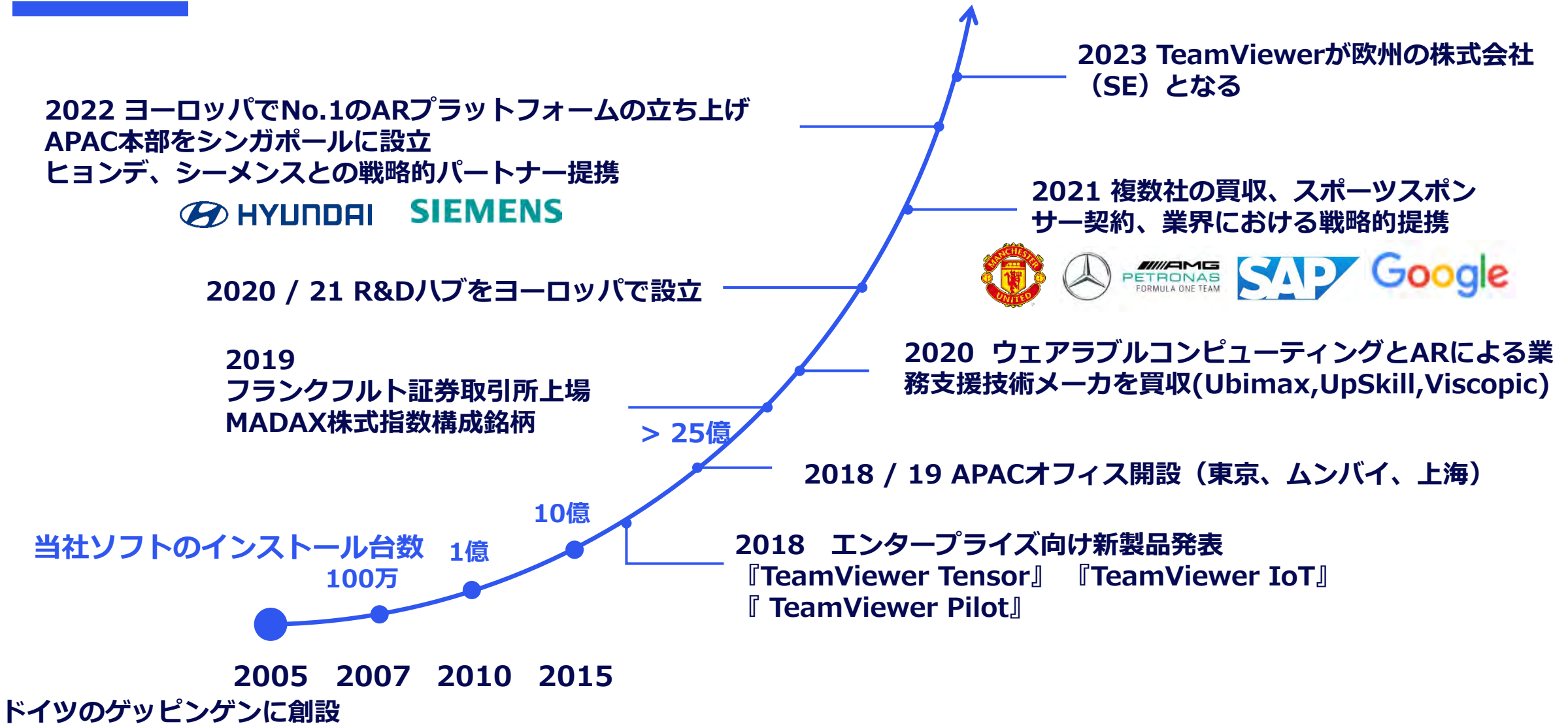
TeamViewer ジャパン株式会社

Agenda

- TeamViewer ご紹介
- TeamViewer Remote とは？
- ユースケースと事例
- ライセンスと価格
- まとめ

TeamViewer会社概要

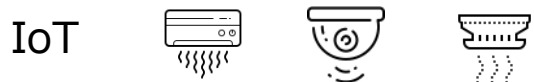
TeamViewer沿革



TeamViewer とは

ヒト・モノ・プロセスを結合し、
制御するプラットフォーム

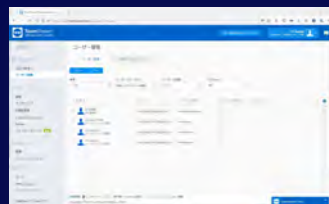
様々なデバイス



各種OS

TeamViewer

リモートビジネスプラットフォーム



様々なプロセス



SIEMENS

zendesk

Microsoft Intune

IBM MaaS360



servicenow

ヒトのワークフロー
(製造、検査、支援等)

様々なヒト



経営者・従業員



専門家



作業者

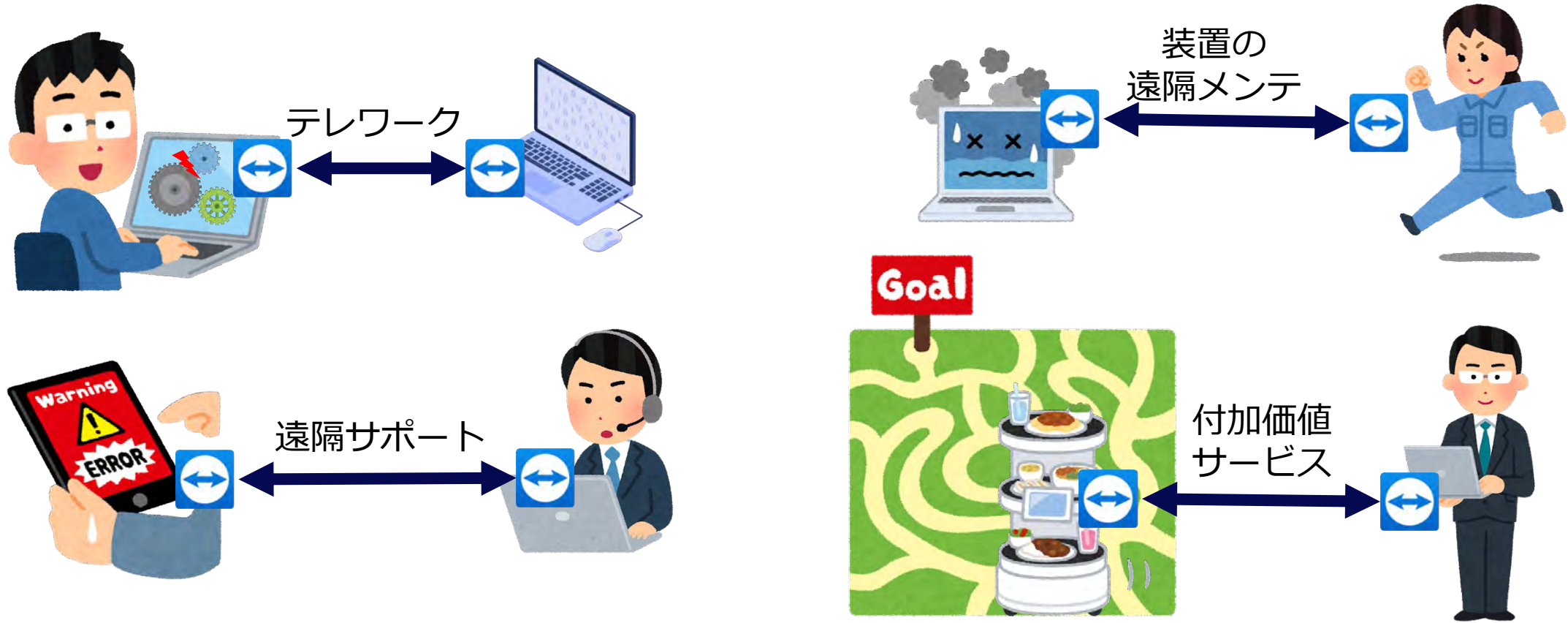


顧客



関連会社

TeamViewer の使用例



国内外の事例



AMG
PETRONAS
FORMULA ONE TEAM



AIRBUS

SHARP



PHILIPS

SIEMENS
Ingenuity for life

intel®



RICOH

NEC ネットエスアイ



慶應義塾
Keio University



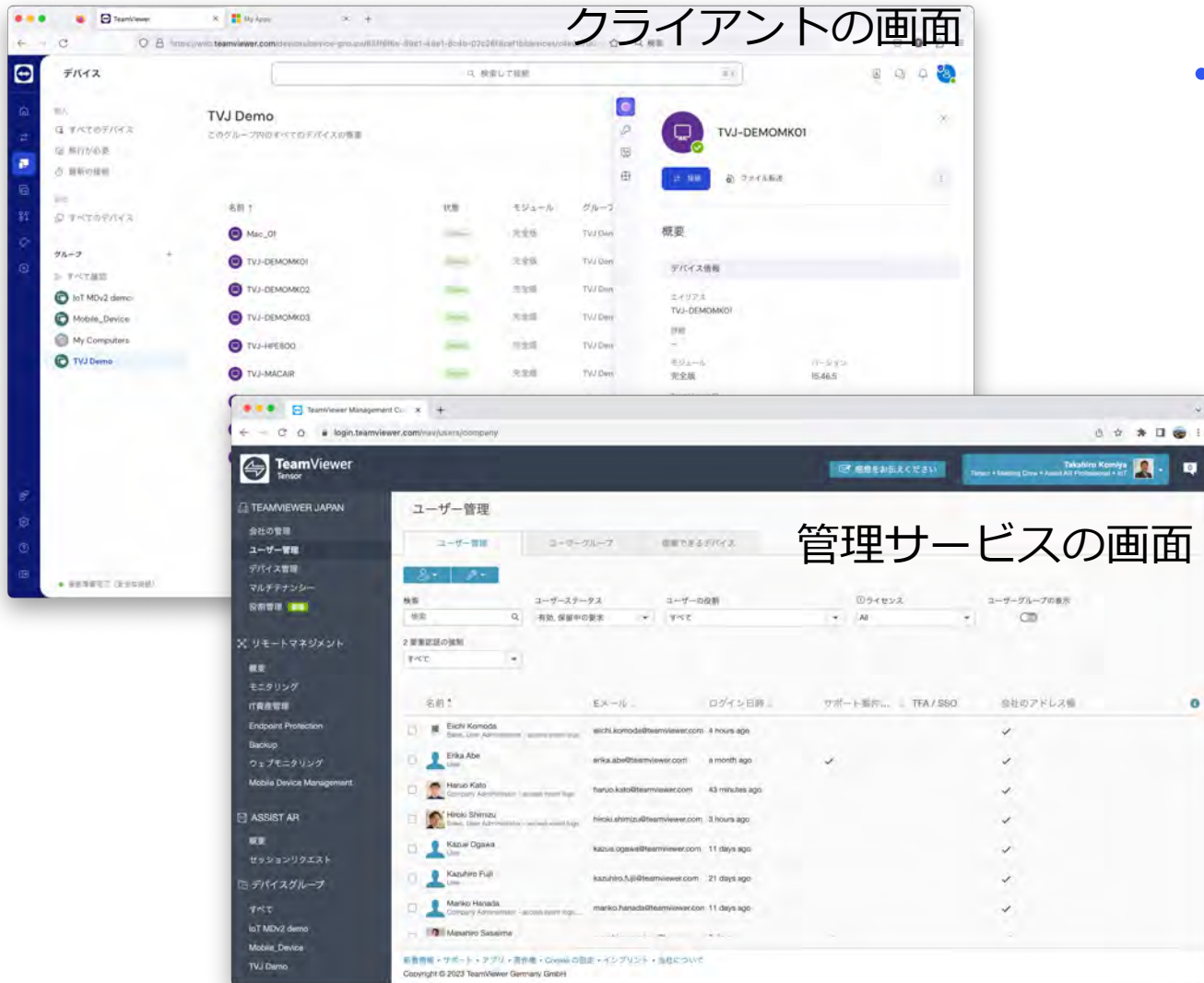
HUGE
HUMAN HOSPITALITY HUGE

東京特殊車体株式会社
京王グループ



TeamViewer とは？

TeamViewerの特徴



特徴

1. いつでもどこでも簡単に接続
2. 多くのプラットフォームを遠隔から操作
3. ネットワーク構成をしらなくても接続
4. 非常にセキュア
5. 日本でも多くの実績

使いやすいので
3万契約以上(日本国内)
使用されている

TeamViewer の代表的な使い方 - 1

有人アクセス(同席アクセス)



1. 困っているユーザーがオペレータにヘルプコールする
2. オペレータはユーザーにセッションリンクを送る(SMSやメール等)
3. ユーザーがリンクを開くとクライアントをダウンロードし、セッションを起動。
ユーザーはセッションを承諾する
4. オペレータがユーザーのデバイスを制御し、問題を解決

TeamViewer の代表的な使い方 - 2



1. あらかじめ、対象機器にクライアントを導入し、無人アクセスの設定をする
2. オペレータがデバイスを制御し、問題を解決

TeamViewerは安全？

- 通信は暗号化
- ユーザ認証、デバイス認証が必須
- ユーザのセッション許可
- オペレータ側情報の確認(場所、メールアドレス等)
- 多要素認証の設定が可能
- 各種機能のログ機能
- オレオレ TeamViewerの排除やセッションルールの設定などの先進設定も可能



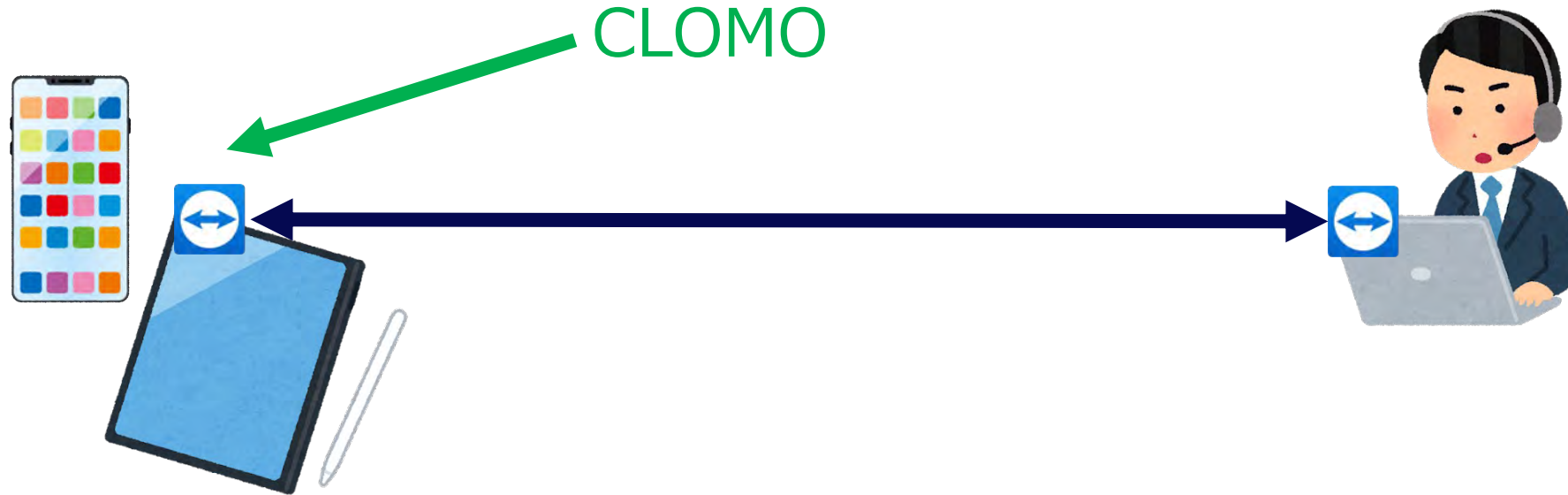
TeamViewerの ユースケース

- 課題
 - トラブル時のPCの復旧が大きな業務負荷
 - 台数が非常に多い
 - PCのOSやバージョンの管理ができていない
- メリット
 - 400台を超える台数のテレワーク、リモートメンテナンスを少人数で管理できた
- なぜTeamViewerだったのか
 - かねてからTeamViewerを使っており、簡単に使えることがわかっていた



<https://www.teamviewer.com/ja/success-stories/yoshida/>

このケースの発展形



現在

ITリモートサポートと資産管理やその他ツールが切り離されている

資産管理を行っているツールからTeamViewerに手動で連携

発展形

CLOMOと連携し、CLOMOの管理ビューからTeamViewerを呼び出して使う

連携し、付加価値の高いツールに

コニカミノルタ株式会社

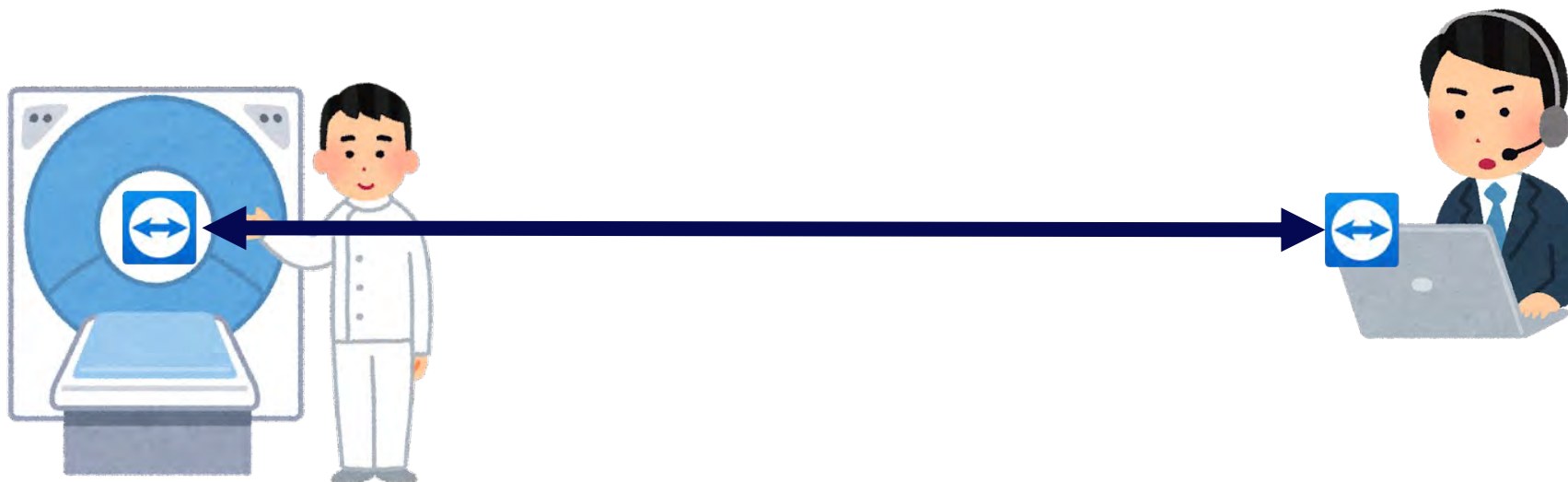
遠隔のエンドユーザーサポート

- 課題
 - フィールドサービス人員増の抑制
 - コストの削減と利便性の向上
 - セキュリティ確保
- メリット
 - オンサイトサポート回数を削減し、コストとCO2を低減
 - VPNなどを必要としないので、コスト削減
- なぜTeamViewerだったのか
 - シンプルなリモート管理を実現
 - 外部からセキュリティ認証を取得

<https://www.teamviewer.com/ja/success-stories/konica-minolta/>



このケースの発展形



現在

機器の予約がいっぱいなので、今すぐ修理してくれないと困る

TeamViewerで接続して、解析、ソフトを再起動

発展形

使い方がわからないので、今すぐ教えてほしい操作を代行してほしい(診断装置や医療事務機器)

付加価値サービス化

NECネッツエスアイ

非ITデバイスのサポート

- 課題
 - 地方のホテル等で使用されるケースが多いため、状況のヒアリングで問題の特定が困難。そのため、現場にかけつける必要が多かった
 - ミーティングソフトでは現場にPC等の機材を持ち込む必要があるため、ユーザにお願いすることが多い
- メリット
 - Androidベースのデバイスでもリモートコントロールができるため、現地に行かずに原因特定が可能になった
 - 初動の工程を80%低減
 - フロア計画を遠隔から設定することができるようになった
- なぜTeamViewerだったのか
 - 遠隔制御で実績があった
 - Assist AR を使った現場支援も可能



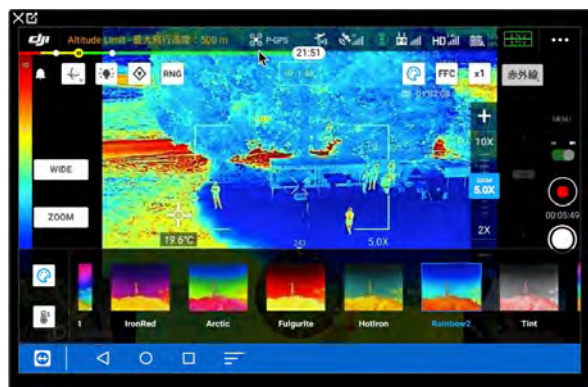
<https://www.teamviewer.com/ja/success-stories/nesic/>

このケースの発展形

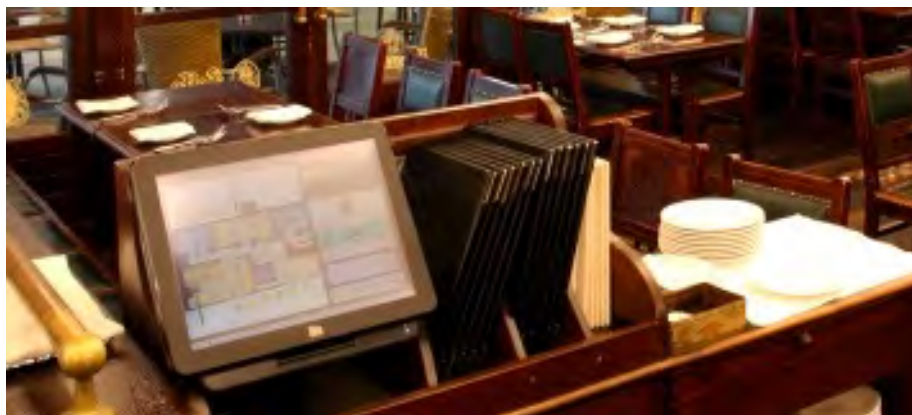
現在 PC、スマートフォン、タブレットだけサポート IT端末に接続して遠隔サポート

発展形 非IT端末(POS端末、決済端末、サイネージ、ドローン、特殊カメラ)をサポート、制御 業務適用範囲が飛躍的に向上。採用困難という課題に対応。

ドローン



POS/OES

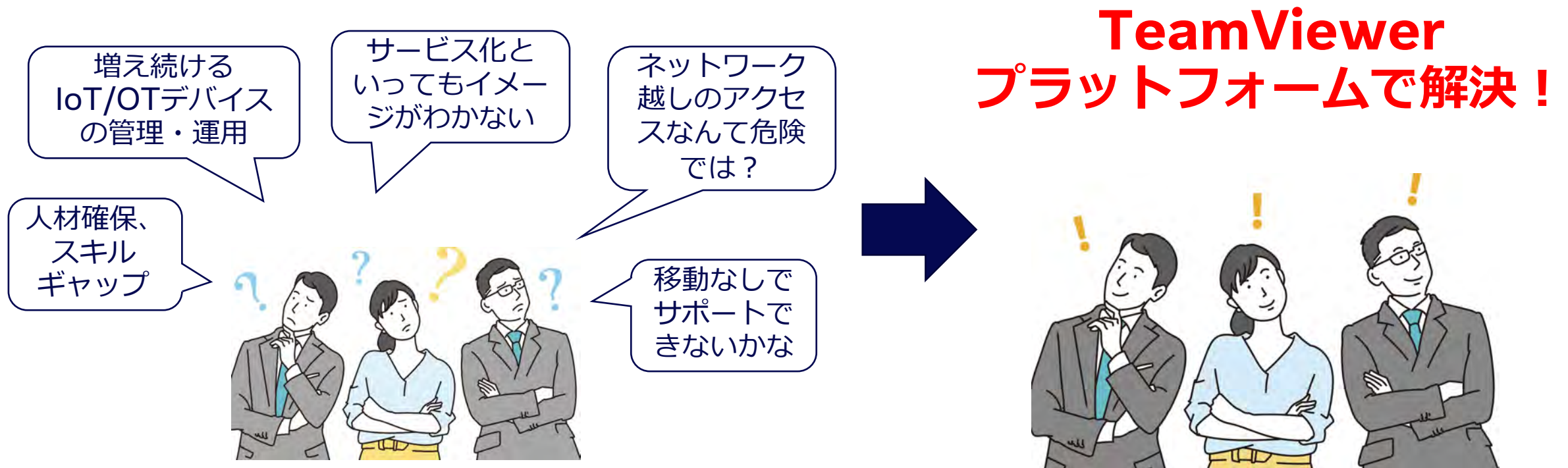


サイネージ、
決済端末

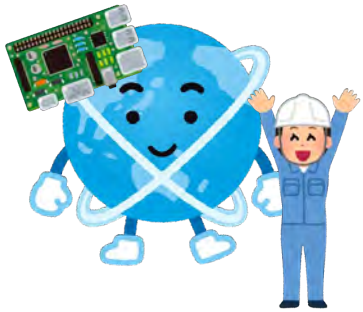


まとめ

TeamViewerによる効率的な業務の支援



TeamViewer のアドバンテージ



遠隔サポート



付加価値サービス、
対象デバイスの拡大

TeamViewer
を使うことで
すべて解消

セキュリティ



遠隔管理
一括管理



CLOMO + TeamViewer で更に使いやすく

2023.09.21

新サービス「TeamViewer Remote」提供開始のお知らせ

エンタープライズモバイル管理ソフトウェアを提供する、株式会社アイキューブドシステムズ（本社：福岡県福岡市、代表取締役執行役員社長 CEO: 佐々木 勉、以下、アイキューブドシステムズ）は、TeamViewerジャパン株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役 マネージング・ディレクター: 藤井一弘、以下、チームビューワー）と協業し、2023年9月21日（木）より、「TeamViewer Remote」の提供を開始することをお知らせいたします。

■背景・目的

近年、働き方の多様化やDX推進等の取り組みにより、企業等の組織においてデバイスを活用した業務が急速に増加しています。また、デバイス活用の多様化に伴い、IT担当者による遠隔地にあるデバイスへのリモートサポートやコントロール等のニーズが高まっています。アイキューブドシステムズでは、そうした市場のニーズに応えつつ、安心・安全な環境で、デバイスのリモート操作を行えるよう、チームビューワーが開発・提供をするリモートアクセスツール「TeamViewer Remote」の提供を開始します。

さらには、今後「CLOMO MDM」との連携機能のリリースを予定しております。これにより、「CLOMO MDM」の管理画面から「TeamViewer Remote」の設定等を行うことが可能となり、シームレスなリモートアクセスを実現し、IT担当者の負担軽減に貢献します。

■「TeamViewer Remote」について

「TeamViewer Remote」は、チームビューワーが提供するソフトウェアで、全世界で25億台以上のデバイスにインストールされているリモートアクセスツールです。二要素認証やエンドツーエンドの暗号化等、最新のセキュリティ基準に準拠しており、高いセキュリティレベルを維持した上で、IT担当者による各種デバイスへのリモートアクセスを可能にします。また、「TeamViewer Remote」を使うことで、店舗等に備え付けられている無人のデバイスの管理や、遠隔地で発生したITトラブル等への対応も可能となり、企業等の組織における、さらなるDX推進をサポートします。

「TeamViewer Remote」の機能詳細

<https://www.teamviewer.com/ja/products/remote/>

MDM + リモートコントロール
= IT/OTサポートの効率化

<https://www.i3-systems.com/news/20230921>



Thank you