

学校のICTツールを熟知した専門スタッフがオンライン支援

リモートヘルプデスク

パソコン・モバイルデバイスの使い方や授業支援ツール、LMS（学習管理システム）において、マニュアルを見てもよくわからない、上手く操作できない・・・といったお困りごとやご不明点の解消はお任せください！



ICT教育と授業に“安心”をご提供します

“安心”をお約束する **3** つのポイント

1. 学校の運用を熟知したスタッフが対応

数多くの大学で常駐支援サービスを展開してきた経験やノウハウを活かし、現場を知っているからこそその高い技術力と確かな専門知識により「迅速」かつ「丁寧」にお答えします。

2. リモートによる確実な対応

『リモートヘルプデスク』には分野に特化した専門スタッフやICT支援員が多数在籍しており、幅広いお問い合わせに対応できます。

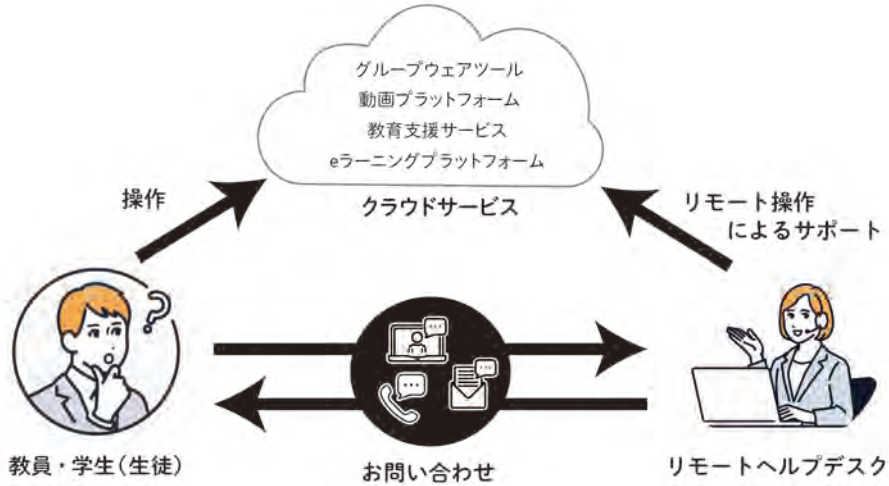
3. 繁忙期に合わせたサポート期間

通年・繁忙期・スポットなど、ご要望の期間に合わせてサポート可能です。

主なサポート内容



授業支援ツールやICT機器を気軽にご利用いただくためのサポートサービスです。



- LMSを活用した授業サポート
 - ・授業資料の準備・閲覧
 - ・レポート・課題の提出・採点・評価
 - ・テストの準備と実施
 - ・フォーラム・アンケート集計など
- ご相談（コンサルティング）
 - ・授業についてヒアリングと検証
 - ・授業プランの紹介
- 動画を含むマニュアル作成
- PC・モバイルデバイスのお困りごと対応
 - ・アプリの基本的な使い方説明
 - ・メール、プリンタ、クラウド、仮想デスクトップ、ネットワークなどの設定や操作対応
 - ・パソコンやモバイルデバイスの設定や操作方法に関するお困りごとの対応

※ご要望に応じたリモートサポート内容にカスタマイズすることも可能です。

サポート事例のご紹介



新学期から繁忙期の期間限定で『Moodle（ムードル）ヘルプデスク』のLMS遠隔支援を実施しました。初導入のシステムであったため、先生や学生への操作支援やお困りごとに対してサポートしました。

問い合わせ リモートサポート

- ✓ 先生や学生からのお問い合わせ
- ✓ 電話、メール、Web会議システムの画面共有を使ったヒアリング、機能の不明点を回答
- ✓ 実機検証やサンプルデータを作成し、Web会議システムの画面共有にて回答



ナレッジの 蓄積・報告

- ✓ 週次報告：サポート履歴をQ&A形式でまとめ、大学の情報管理部門に報告
- ✓ 月次報告：週次報告を集計・分析し、今後の対応を反映する
- ✓ 月次報告の内容からより良いサポートを提案し、最適な状態にブラッシュアップ

