



# Avanade Flexible Support 概要資料

アバナード株式会社

## なぜ Flexible Support を作ったのか？

正解のないこれからの時代では小さな疑問や発見をまず実行し、挑戦から学ぶ姿勢こそが未来をつくるために必要不可欠です。

変化を感じ工夫や創造をすることができ、さまざまな視点から率直な対話を実施するサービスでお客様の心の拠り所となれるものを提供したいと考えています。





## 中小企業に寄り添えるパートナーを目指す

今一番のペインポイントはどこですか？その根本原因の探求から一緒にしませんか？  
世界はめまぐるしい速さで変化し、システム化、クラウド化、データ分析、リモートワークなどテクノロジーの進化の速さや環境に変化についていくのは簡単ではありません。  
Business & Technology Integrationのサービスでは、お客様の課題に合わせて様々なアプローチを提供しています。



### Support

操作方法や、不具合の解決方法を誰かに聞きたいときに問い合わせができる、カスタマーサクセスサービス



### Workshop

フレームワークを用いたさまざまな視点から課題をとらえるアクティビティ考えるべき価値や課題をあぶりだし、お客さまに合わせた解決策を模索



### Training

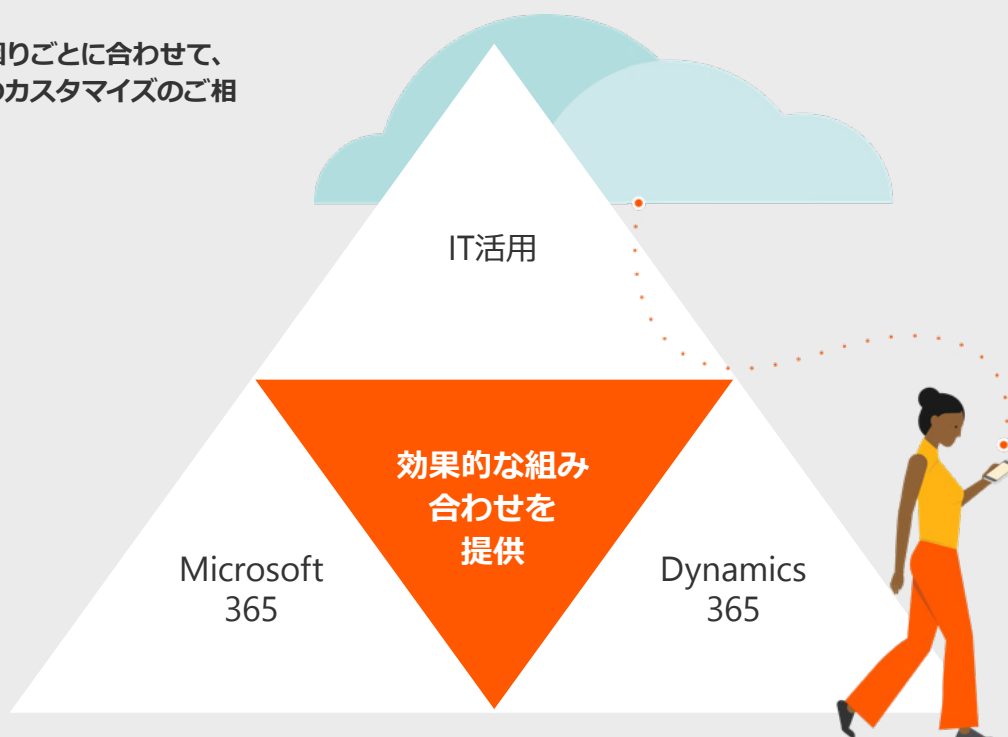
PowerAppsやMicrosoft Teamsの活用等、お客様の悩みに合わせて実践形式でトレーニング課題に応じてオーダーメイドでメニューを作成

# サービス概要

契約時間の使い方が自由な『時間課金制』の支援で、

Microsoft 365 と Dynamics 365 におけるお悩みやお困りごとを解決します。

※お客様のお困りごとに合わせて、  
提供メニューのカスタマイズのご相  
談承ります



## 課題解決に向けた ワークショップ

意味やアイデアの発見  
課題の見える化



## PowerAppsや Microsoft Teams の活用を実戦形式 でトレーニング

習熟度に合わせてお客様  
ごとに提供するトレ  
ーニングメニュー

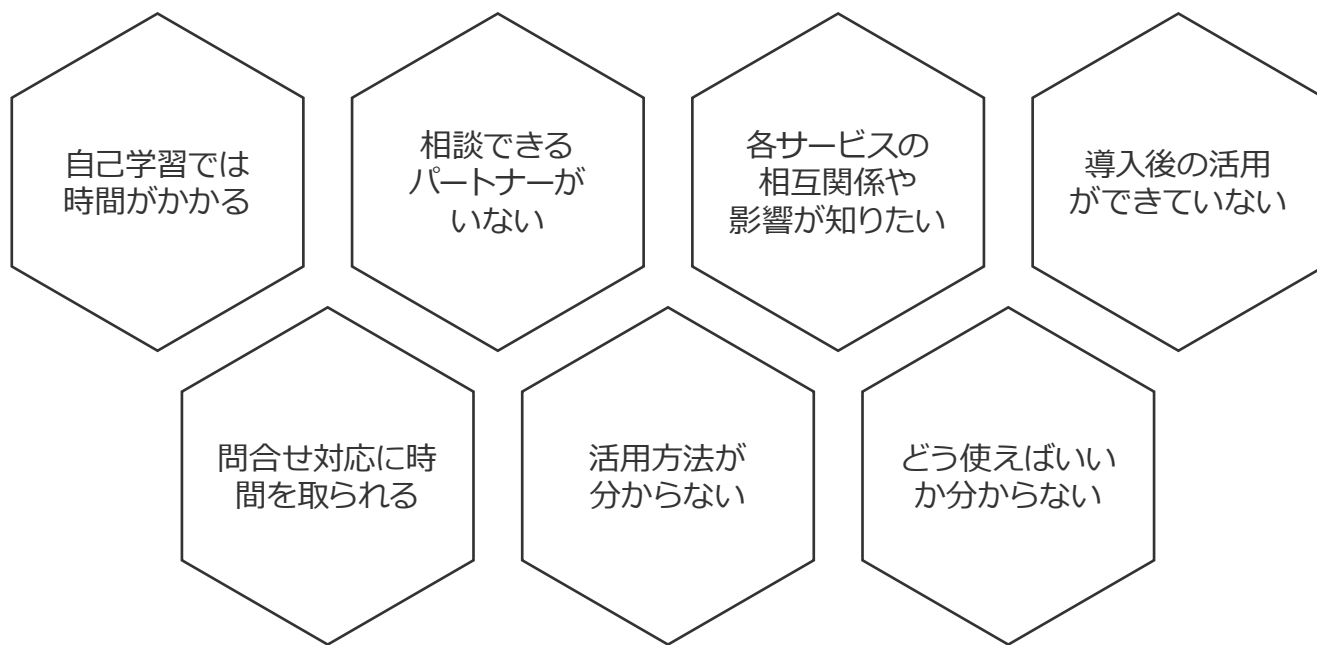


## 課題解決や 活用・ 運用における Q&A サポート

導入後のトラブルシュ  
ートや 運用を随時支援

# 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はございませんか？



## Flexible Support での解決方法(例)



課題解決に向けたグループ学習

### **Dynamics 365 : 運用を支援する仕組みの構築検討**

IT活用：人材や製品、KPIを分析し、今後の営業方針作成を支援



トレーニング

### **Microsoft 365 : ユーザー/ライセンス管理や、管理者基礎研修**

IT活用：業務部門へのPower Platformの実践型研修

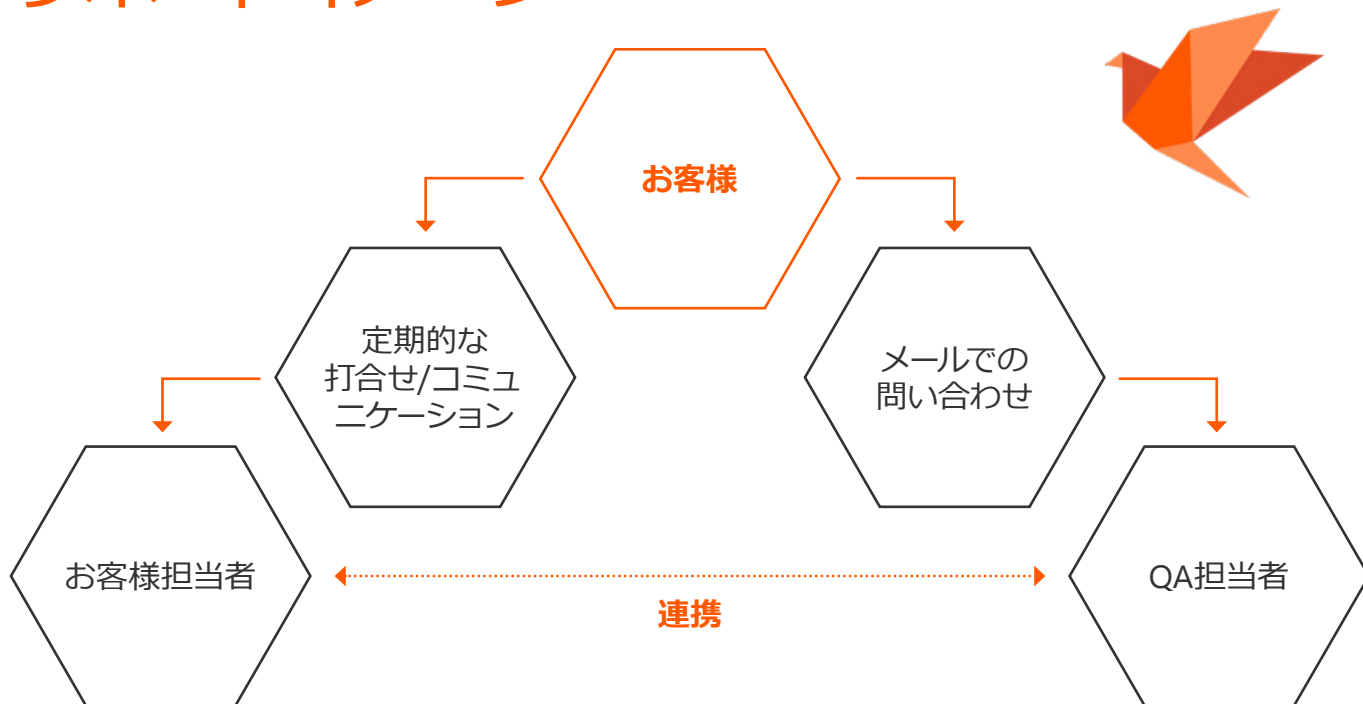


問合せ対応

### **Microsoft 365 / Dynamics 365**

導入後のトラブルシューティングや新機能追加を支援

# サポートイメージ



 <p><b>課題解決に向けたワークショップ</b></p>	 <p><b>トレーニング</b></p>	 <p><b>問合せ対応</b></p>
<p><b>Dynamics365</b> 運用支援の仕組み KPI作成と管理 etc...</p>	<p><b>Dynamics365</b> Dynamics 基礎 データ活用 Power Automate とのワークフローすみ分け etc...</p>	<p><b>メール</b> 問合せ新規受付 レポート配信 ニューストピック配信</p>
<p><b>Microsoft365</b> 展開と利活用検討 セキュリティ対策検討 etc...</p>	<p><b>Microsoft365</b> 管理者運用 セキュリティ設定 Power Apps基礎/サンプルアプリ作成 Power BI基礎 etc...</p>	<p><b>電話</b> 問合せ詳細確認</p>
<p><b>IT活用</b> DX方針検討 営業支援方法検討 福利厚生施策検討 etc...</p>		<p><b>Web会議</b> 問合せ詳細確認 操作ヒアリング/説明 お客様環境の確認</p>



## サービスプラン

### Basic

**8時間/月**

クラウドサービス導入検討段階、小規模運用段階のお客様



### Standard

**15時間/月**

クラウドサービス運用中で、課題解決を推進中のお客様

全プランに含まれるサービス  
(※時間消費対象外)

月1回の定例ミーティング  
ご利用状況のレポート共有  
技術情報ニュースレター配信

### Advanced

**25時間/月**

クラウドサービス運用中で、課題解決および更なる活用を目指すお客様



# お問い合わせ窓口

Avanade Japan Business & Technology Integration

## メールアドレス

[japanbti\\_support@avanade.com](mailto:japanbti_support@avanade.com)

### アバナードについて

アバナードは、マイクロソフトのエコシステムにおいて、革新的なデジタル、クラウド、アドバイザリーサービス、各業界向けソリューション、デザイン主導のエクスペリエンスを提供するリーディングプロバイダーです。26カ国、56,000人のプロフェッショナルなスタッフが、顧客、その従業員、またそのお客様に、素晴らしい体験・影響という“真のヒューマン インパクト”を日々もたらしています。アバナードは、マイクロソフトのGlobal SI Partner of the Yearを他社よりも多く受賞しています。また、最も多くのマイクロソフト認定資格（60,000以上）と18のゴールドレベルのマイクロソフト技能を持ち、企業の成長と困難な課題の解決を支援する稀有な企業です。私たちは従業員を第一に考え、誰もが自分らしさを発揮できるインクルーシブな職場環境の提供に尽力しています。また、責任ある企業として持続可能な世界を構築し、恵まれない環境にある可能性を持った若者の支援もしています。アクセンチュアが筆頭株主であり、2000年にアクセンチュアとマイクロソフトによって設立されました。公式Webサイトは、[www.avanade.com/ja-jp](http://www.avanade.com/ja-jp)です。

© 2022 Avanadeおよびそのロゴは、Avanade Inc.の登録商標です。このドキュメントに含まれる会社名及び製品は、各社の商標または登録商標であり、会社及び製品の名前、商標、または著作権は、それぞれの所有者に帰属します。このドキュメントは情報提供のみを目的としており、お客様と弊社の間にはビジネスまたは専門的なサービスの関係をお約束するものではありません。このドキュメントの情報は2022年4月現在のものであり、何らかの法的な保証をお約束するものではありません。また、記載されるサービス内容その他の情報は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントおよびここに含まれるコンテンツは、弊社の事前の書面による同意なしに、いかなる方法でもコピー、複製、再発行、アップロード、投稿、送信、または配布することはできません。