

イデックスビジネスサービス、 Acronis Cyber Protect Cloud 活用のITサービス「ラクサポ Plus」で、 顧客のセキュリティ対策や ヘルプデスクなどIT業務をフルサポート

福岡県福岡市に本社を置くイデックスビジネスサービスが、Acronis Cyber Protect Cloudを活用した「ラクサポPlus」を提供。セキュリティ対策サポートとアラート監視で顧客基盤を拡大。

イデックスビジネスサービスのITサポートチームは、ヘルプデスクサービス「ラクサポ」を展開していました。しかし、ラクサポでは問合せが少ない顧客とのエンゲージメントの構築に課題があり、契約件数が伸び悩んでいました。さらに「ラクサポ」契約外の顧客は営業担当者がヘルプデスク対応を兼務していたため、本来の営業活動に支障をきたしていました。

そこで、イデックスビジネスサービスはAcronis Cyber Protect Cloudを採用し、セキュリティ対策サポートを加えて「ラクサポPlus」として提供することにしました。その狙いは「ラクサポ」契約顧客へのサービス向上と中堅以上の大規模顧客の獲得です。Acronis Cyber Protect Cloudは月額課金なので、セキュリティ製品単体の販売と比べて利益率も高く、営業の手離れもよいため、採用することにしました。

ソリューション

「ラクサポPlus」は、Acronis Cyber Protect Cloudのセキュリティ対策とアラート監視からなるセキュリティ対策サポートと、ITヘルプデスク、IT業務BPOからなり、企業のIT業務をフルサポートするサービスです。

効果と展望

- ・IT専任担当者不在・拠点数多い顧客におけるIT業務代行の実現による本来業務への専念とダウンタイム短縮。
- ・Acronisの単一管理画面で全顧客管理を省力化・効率化。リモートマネジメント機能によるIT資産把握で実現する営業の最適提案。
- ・既存顧客への紹介と共に、全国のZoom Phoneの顧客にも拡大していく計画。

主な課題：

- ・ヘルプデスクサービス「ラクサポ」契約件数伸び悩みの解決
- ・営業担当が顧客対応の兼務で営業活動に支障をきたす状況の解消

主な要件：

- ・セキュリティ対策とヘルプデスクの統合による顧客のIT一括管理の実現
- ・アクロニスの単一管理画面での全顧客管理による業務の省力化、効率化



株式会社 イデックスビジネスサービス



「Acronis Cyber Protect Cloudを活用した「ラクサポPlus」を提供することで、中堅以上の大きな顧客との関係が強化され、定常的な売上確保と収益の向上に貢献しています。アクロニスから様々なアイデアをはじめ、きめ細かなアドバイスをもらえるため、ラクサポPlus拡販に向けた戦略立案の大きな力になっています」

株式会社イデックスビジネスサービス オフィス環境事業部 ワークスタイル課 廣田 隆行 氏