



あなたの隣にソノリテを

エンドユーザーサポートサービスのご紹介

Think COLORFUL  
**sonorite**

# 「おとえす」とは



Microsoft 365

PowerApps / Power Automateをはじめ、

Teams や SharePoint Online の

ユーザー様のお悩みを解決するサービスです



ユーザー様から直接ご質問いただけます

# こんな方にオススメです

## 日々のMicrosoft 365運用にお困りの IT部門のかた

- \* Power Apps や Power Automate を用いた市民開発が活発になってきた。
- \* 社員から質問が来るが、PowerApps / Power Automate を詳しく理解していないので答えられない。
- \* 社員からの質問が大量に来る。対応だけでパンクしてしまう。通常業務に手が回らない…。

## Microsoft 365をもっと活用したい 事業部門のかた・エンドユーザー

- \* Power Apps や Power Automate でのアプリやフローの開発が上手くいかない。
- \* 作ってみたが、この作り方でいいのかな…？詳しい人に聞きたい。
- \* IT部門に質問してもなかなか返事が返ってこない…。

# 「おとえす」の特徴

## ユーザー様から 直接質問可能！

ユーザー様からIT部門様を経由せずに直接弊社サポート担当にご質問頂けます。  
IT部門様の負担を軽減できるだけでなく、ユーザー様と直接やりとりするため課題を迅速に解決できます。  
初心者の方にも目線を合わせて対応いたします。

## サンプルアプリ・フロー提供 標準装備

特定の機能についてのサンプルを構成方法のガイドラインと併せて提供いたします。  
サンプルアプリ提供の際は構成のポイントを直接ご説明することも可能です。

# ご活用例

例えば以下のようなユースケースで存分にご活用いただけます。

CASE 1

利用開始直後で社内に有識者がいない。  
わからないところを他の人に聞けない

ユーザー向け

CASE 2

見様見真似でアプリを作って、動いたけれど…  
この作りが正しいのかわからない

ユーザー向け

CASE 3

社員・ユーザーからの問い合わせが多すぎてパンクしそう…。

IT部門向け

# ご活用例

CASE 1

わたしが分からないこと、周りも分からないみたい…。

課題

利用開始直後で社内に有識者がいない。  
わからないところを他の人に聞けない。  
IT部門も答えてくれない。



**技術面のご質問、お任せください！**

弊社のMicrosoft 365のエキスパートが、御社の環境を考慮してご質問にお答えします。  
難解なMicrosoft特有の言い回しを避けて分かりやすくお答えいたします。

# ご活用例

CASE 2

作ってみたけど、この作り方って正しいの??

課題

見様見真似で作って動いたけれど、  
この作りが正しいのかわからない。  
プロならどう作るのかなあ？



**サンプルアプリ・サンプルフローの提供が可能です！**

サンプルアプリ・サンプルフローを弊社が作成し、ご提供することが可能です。  
プロが「お手本」をお見せいたします。

# ご活用例

CASE 3

社員・ユーザーからの問い合わせが多すぎてパンクしそう…。

課題

市民開発が普及すればするほど、問い合わせが…。  
パンクしすぎて通常業務が出来ない。  
丸投げしてしまいたい。



**ユーザー様から直接ご質問頂けます！**

IT部門様を經由せずにユーザー様から直接弊社にご質問頂けます。  
IT部門様の手を煩わせることはありません。  
IT部門様の本来の業務に集中いただけます。



# 圧倒的メリット

## アプリ作成を**外注**



長いプロジェクト期間



開発ベンダーとの面倒なやりとり



数百万円～規模の高い開発費

## サポートを受けながら**内製**



開発ベンダーを介さないため  
軽快なフットワーク



社員のスキルアップ



リーズナブルなサポート費用

特に、小規模なアプリであれば外注よりも内製にメリット

# サービス概要



PowerApps / Power Automateに関する  
市民開発者様からの問い合わせを、  
メールにて直接お受けします

## ご質問への直接回答

ユーザー様へ直接ご回答いたします。初心者の方にも目線を合わせて対応いたします。

## サンプルアプリ フローの作成

サンプルアプリ・サンプルフローを弊社で作成し、ご提供いたします。（回数制限あり）

## ご利用状況 レポート

契約ご担当様（ご担当部署）に、ご利用状況等をTeams会議にてレポートいたします。

# サービス概要

## 対応製品

- Microsoft 365付属ライセンス（PowerApps Basic及びPower Automate Basic）で作成可能なキャンバスアプリ、およびクラウドフロー
- Dataverse for Teams

## ご提供物

ご提供物	対象者
お問い合わせへの回答	質問者
サンプルアプリ・フロー	質問者
サポート実績報告書（弊社テンプレート）	契約部門ご担当者

## ご料金

価格

45万円 / 月

回答コミット数

50件 / 月

回答コミット数とは、問い合わせ受付および最初のヒアリング以外の一次回答を含む何かしらの返信数と定義いたします。

サンプル  
アプリ  
フロー提供

4件 / 月

特定の機能についてのサンプルを構成方法のガイドラインと併せて提供いたします。  
サンプルアプリ提供の際は構成のポイントを直接ご説明することも可能です。

※ 初回3か月・以降3か月ごとのご契約更新とさせていただきます。

# ご契約・更新の例

初回ご契約：6か月(例)

更新継続・見直し

3か月



まず3か月間、  
エンドユーザー  
サポートを  
ご利用ください。

評価



3か月間の  
利用状況を分析  
し、ご報告しま  
す。

- ・ユーザーアン  
ケート
- ・問合せ状況の  
分析

再提案



エンドユーザー  
サポートの継続

コンサルティング  
サービスのご提案

専任コンシェルジュの  
ご提案

評価内容を元に  
お客様に最適な支援を  
提案いたします。

3か月ごとに  
継続した評価と  
サービスの見直しを  
実施いたします。

# ご制約事項

## 前提条件

- お支払いは毎月末請求、翌月末支払いにてお願いしております。
- 準委任契約を前提としています。
- お問い合わせはメールにて受付いたします。回答は原則メールでご連絡いたしますが、質問内容によっては、ご質問者様に**Teams**会議で詳細をお伺いさせていただく場合もございます。
- お問い合わせ受付は**24時間**対応しておりますが、メールの対応は**10:00～18:00**とさせていただきます。
- お問い合わせの初回受付時から**3営業日**以内に回答、もしくは回答目途のご連絡をいたします。
- お問い合わせの技術調査につきましては、弊社パートナーへ再委託する場合がございます。
- 緊急のお問い合わせにつきましては、優先度を上げて対応しますが、即時回答を保証するものではありません。
- お客様環境(端末・テナント)での調査作業につきましては、対応範囲外とさせていただきます。
- 弊社は在宅勤務となっておりますので、対応場所のご指定は受けかねます。
- 作成物は月ごとのサポート実績報告書とし、月末もしくは月初に送付させていただきます。

