

ERSQ
Evixar Remote Service Quality
リモートサービスの品質

機能 (原理)

- インターネットを介してリモートコントロールができる
- ネットワークフレンドリーにつながる (NAT、プロキシ等 自動対応)
- ニーズに即したユーザー認証機能がある (ワンタイム、固定パスワード)
- プログラムファイルはダウンロードなど柔軟に提供可能である

開発理念

SLA (Service Level Agreement) を目指して

- 設計基準
 - マニュアルを見ずに操作できるような直感的なインタフェース
 - 必要以上にリソースを要求しないこと
 - 障害原因を分析するためのログ機能を備えていること
- 出荷基準：テスト項目、テスト範囲を明確にする
- 運用基準
 - サーバ、回線負荷の正常値の範囲を明確にする
 - 稼動したままコンポーネント等をバージョンアップできること
- 情報公開基準：よくある質問やクレーム、メンテナンス予告時期、不具合を誠実に公開する

リモートサポートを使う人だけではなく、リモートサポートを受ける人のことにもできるだけ仕組みを知ってもらい、心地よいサポートを受けて欲しい

リモートコントロールを受けて、仕組みが分かっていないと「気味が悪い」のではないだろうか → その不安感を払拭する説明もサービスの付加価値となりうるのでは!?

分かりやすく

- 社内稟議に便利なサポート、セキュリティポリシーを明確にする
- WebサイトをPDF化すれば、簡単なドキュメントになるようにする
- 情報システム部門など「ネットワーク管理者」に向けた書類を用意する
- 説明で使う文言を統一する

コンセプト

- 簡単 (easy)
 - 専門知識がなくても、仕組みがすぐに理解できるように
 - 使おうと思ったら、すぐに試せる、すぐに手に入るように
- シンプル (軽い、valuable)
 - 使う機能 (本来のバリューに沿った機能) だけを
 - よく使う機能をもっと使いやすく
- いつでもどこでも最適に (just in time)
 - 使いたいときにこそ使えるように
 - 使いたいときにだけ使えるように
- 環境やリソースを汚さない (zero impact)
 - 他のアプリケーションとコンフリクトを起こさない
 - 極端にPC、ネットワーク回線の負荷を上げない
 - インフラ資源の消費を考慮する
- 安心したサービス (reasonable)
 - 固定IPアドレスでなく、公衆回線を使用している限り100%の接続安定度は保証できないが、それを補ういろいろな工夫を適正な価格で提供
 - SLA (Service Level Agreement) をお客様と共有する努力