

ドコモのモバイルソリューション

# mobileESCORT

製品情報(Q&A)や、製品マニュアルを  
簡単に携帯コンテンツ化!!  
携帯電話で実現するユビキタスサポートサービス!!

## 利用者の要求を携帯電話で簡単サポート

『いつでも』・『どこでも』のユビキタス・ユーザサポート・ソリューションが  
携帯電話で実現可能です。

音声ガイダンスを含む従来のサポート・ノウハウを簡単にコンテンツ化!!!

サポートセンタ機能をケータイに丸ごとダウンロード!



顧客向け  
『インフォメーションサービス』  
に...

ユーザ向け  
『製品取扱い説明』  
に...

社員向け  
『緊急対応マニュアル』  
に...

etc...

コンテンツ化!!!

従来のサービス利用イメージ

### mobileESCORT

Q & A形式の簡単操作で問題解決  
必要に応じて  
便利な機能でセンタ接続!!!  
➢ 問合せメール作成/送信機能  
➢ センタ窓口発呼(ダイヤルイン)機能

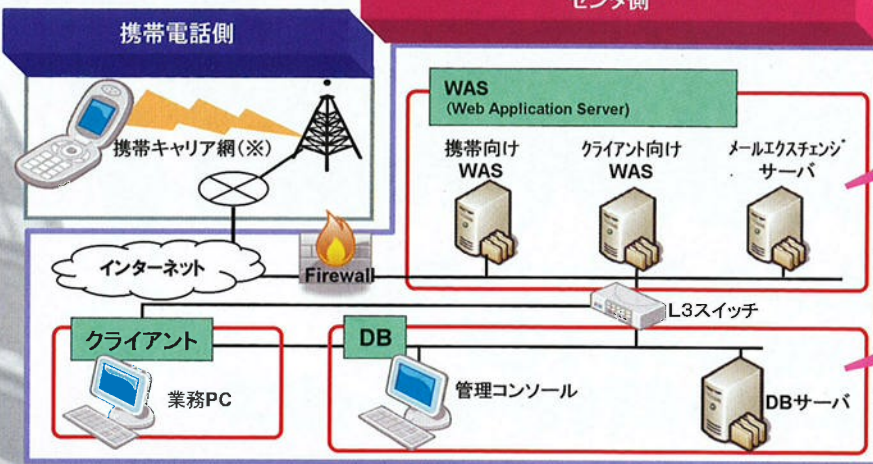


サポートセンタ



## システム構成

### システム構成概要



Webサーバは、  
フリーソフト(\*1)  
で構築可能！

\*1: Apache HTTP Server

DBサーバは、  
フリーソフト(\*2)  
で構築可能！

\*2: PostgreSQL 8.3.3

※ 機種により対象外のものがあります。

## 機能構成

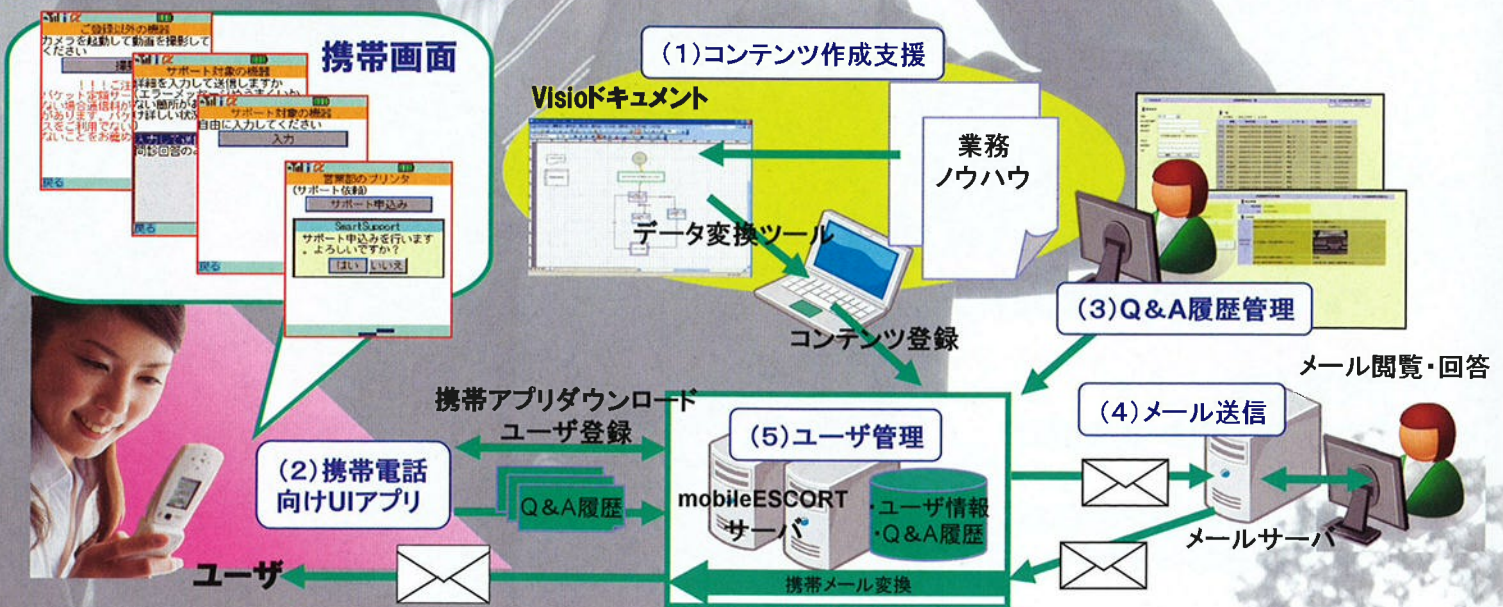
### mobileESCORT本体機能

端末側	サーバ側
<b>標準機能</b> 携帯用アプリケーション 1. 問合せ 2. 動画・音声・画像アップロード 3. 対象アカウント・QA表選択 4. ユーザ情報表示 5. アカウント表示	<b>標準機能</b> 携帯向けWAS AP 1. 問合せ到着通知 2. 回答投入 3. 検索・表示 管理PC向けWAS AP 1. ユーザ情報 - 登録、検索・表示、更新、削除 2. 端末アプリケーション - ダウンロード、登録 3. QA表 - 配布、登録 Mail Server用AP 1. 問合せメール中継 2. 回答メール中継
<b>調整機能</b> ・パラメタ設定機能	<b>調整機能</b> ・パラメタ設定機能 DB予備項目
<b>アドオン用インタフェース機能</b> 公開API	<b>アドオン用インタフェース機能</b> 公開API
<b>アドオン</b>	<b>アドオン</b>

### 個別アドオン機能

ユーザ固有機能(個別開発)部分

## システム運用イメージ

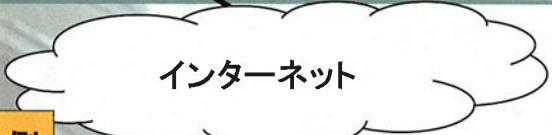


システム構築例

携帯側



対応キャリア	NTTドコモ
アプリ種別	メガiアプリ
実行環境	DoJa 5.0/5.0 LE以上
必要領域	スクラッチパッド0:170KB スクラッチパッド1:530KB



※「iアプリ」「メガiアプリ」はNTTドコモの商標または登録商標です。  
 ※ Apache, Tomcatは、Apache Software Foundationの登録商標または商標です。  
 ※ Javaおよびその他のJavaを含む商標は、米国 Sun Microsystems, Inc. の商標であり、同社のJavaブランドの 技術を使用した製品を指します。  
 ※ JDK/JREは、米国およびその他の国における米国 Sun Microsystems, Inc. の商標または登録商標です。  
 ※ Windows2000, WindowsXP, WindowsVista, IES SP2は、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または 登録商標です。

センタ側

携帯側以外からのアクセスも併せて遮断



WAS (Web Application Server)範囲

<mobileESCORT AP>		
Servlet実行環境 •Tomcat 5.5.26 •mod_jk 1.2.26	JDBC •postgresql-8.3-603	
HTTPサーバ •Apache 2.0.63	Java •JRE 1.5.0.14	
OpenSSLライブラリ •OpenSSL 0.9.8g		
OS : CentOS 4.6		
携帯向けWAS	クライアント向け WAS	メール エクスチェンジ サーバ

L3スイッチ

WAS以外からのDBに対するアクセスを遮断

クライアント範囲

ブラウザ : IE6 SP2  
OS : Windows 2000/XP/Vista

業務PC

DB範囲

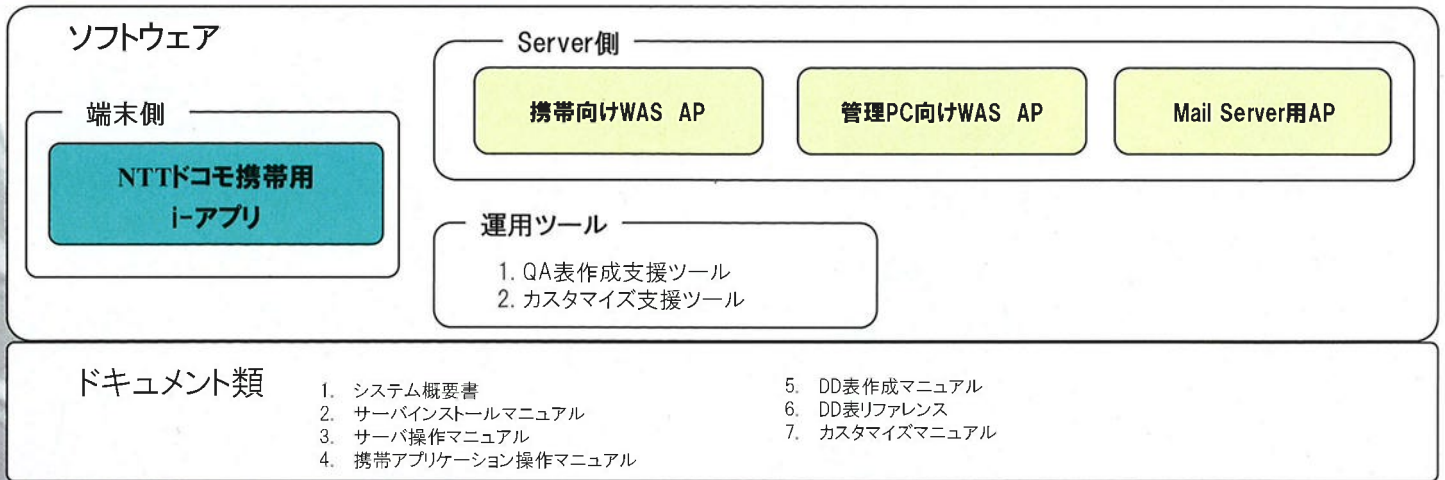
ブラウザ : IE6 SP2  
OS : Windows 2000/XP/Vista

データベースサーバ : PostgreSQL 8.3.3  
OpenSSLライブラリ  
OpenSSL 0.9.8g  
OS : CentOS 4.6

管理コンソール

DBサーバ

## 製品構成一覧



## 動作環境

### セキュア構成例

DBサーバを別セグメントに分離し、セキュリティレベルを向上させた場合の構成です。個人情報など、不正アクセスがあってはならないデータをシステムに置く場合に必須の構成です。

サーバ機	WAS側 ...	項目	要件	× 3台
		CPU	Intel Pentium4 2GHz以上	
		メモリ	1GB以上	
		HDD	80GB以上	
		NIC	100Mbps以上	

(内訳: 携帯向けWAS用、管理PC向けWAS用、Mail Server用)

サーバ機	DB側 ...	項目	要件	× 1台
		CPU	Intel Pentium4 2GHz以上	
		メモリ	1GB以上	
		HDD	80GB以上	
		NIC	100Mbps以上	

### 最小構成

サーバ側のソフトウェアを1つのサーバ機で実行する場合の構成です。

サーバ機 ...	項目	要件	× 1台
	CPU	Intel Pentium4 2GHz以上	
	メモリ	2GB以上	
	HDD	80GB以上	
	NIC	100Mbps以上	

## 価格体系

製品名		価格	備考
<b>1. ユーザライセンス</b>			
1	ライセンス100版	¥500,000	100ユーザ
2	ライセンス500版	¥1,500,000	500ユーザ
3	ライセンス1000版	¥2,000,000	1,000ユーザ
4	ライセンス3000版	¥4,800,000	3,000ユーザ
5	ライセンス5000版	¥7,000,000	5,000ユーザ
6	ライセンス10000版	¥12,000,000	10,000ユーザ
7	ライセンスフリー版	別途	制限無し
<b>2. アカデミーライセンス</b>			
		別途	教育機関(学生)向け: 制限無し
<b>3. 年間保守料</b>			
1	ライセンス100版保守	¥75,000	100ユーザ
2	ライセンス500版保守	¥225,000	500ユーザ
3	ライセンス1000版保守	¥300,000	1,000ユーザ
4	ライセンス3000版保守	¥720,000	3,000ユーザ
5	ライセンス5000版保守	¥1,050,000	5,000ユーザ
6	ライセンス10000版保守	¥1,800,000	10,000ユーザ
7	ライセンスフリー版保守	別途	制限無し
8	アカデミーライセンス保守	別途	教育機関(学生)向け: 制限無し

## 導入メリット

### 1. サービス提供側

- ・各種業務におけるユーザ対応窓口のノウハウをVISIO形式で簡単に登録・更新が可能。
- ・サービス提供の殆どを、ユーザ側携帯端末を介して、Webサーバが自動的に対応するため、サービス提供のための要員コスト等を大幅に削減できる。
- ・サービス利用に関する各種情報(履歴や結果)をユーザ側端末と共有できるため、サービスの再提供やエスカレーションの際の対応コストを削減できる。
- ・サービス利用に関する各種情報(履歴や結果)を収集、管理できるため、ユーザ動向の分析や把握が可能となり、サービス改善や営業機会拡大に繋げることができる。

### 2. ユーザ側

- ・Applicationを携帯電話に一度ダウンロードするだけで、誰でも容易にサービスを利用可能
- ・携帯電話での通信が可能な場所なら、いつでも、どこでもサービスの利用が可能

## 主な提供機能

### サービスソリューション基本機能

#### (1)業務ノウハウのコンテンツ作成支援ツールと携帯コンテンツへの変換ツール

- ノード(条件・情報・アクションなど)とラベル付きアーク(選択枝)で業務ノウハウを記述するためのテンプレートおよび論理チェックツール。ノードとアークはMicrosoft VISIOで図で記述可能。
- VISIOで記述された図の携帯コンテンツへの変換ツール。

#### (2)携帯電話向けの対話用UIアプリ

以下の各ノードに対応したユーザインタフェースを提供。

- 条件ノード: 条件選択用ユーザインタフェース画面
- 情報ノード: 情報コンテンツを表示画面
- アクションノード: データ入力補助機能としての、各種ユーザインタフェース機能
  - 静止画撮影用UI
  - 動画撮影用UI
  - テキスト入力用のUI

#### (3)コンテンツ自動取得機能

予め携帯端末にダウンロードした携帯アプリにより、サーバからユーザ情報に基づいたコンテンツを自動取得する機能。サーバ上のコンテンツが更新されると、アプリが自動的にコンテンツを再取得する機能。

#### (4)アプリと携帯電話の電話・メール機能との連携

- アプリからの音声出力、アプリ実行結果(出力データ)のメール送信。
- 受信したメールからのアプリ起動。

### サービス運用支援機能

#### (1)ユーザ管理・履歴管理機能

- ユーザ情報の登録/管理
- ユーザがサーバに接続した情報の管理・閲覧
  - サービス利用履歴(アクセスログ・操作ログ・実行結果)
  - その他アップロードデータ(テキスト、画像ファイル、動画ファイル)

#### (2)統計情報管理

- ユーザのコンテンツダウンロード履歴
- ユーザのコンテンツ閲覧履歴(Q&A履歴)

## 特徴

### ■導入が簡単!!

既存の資源を有効活用

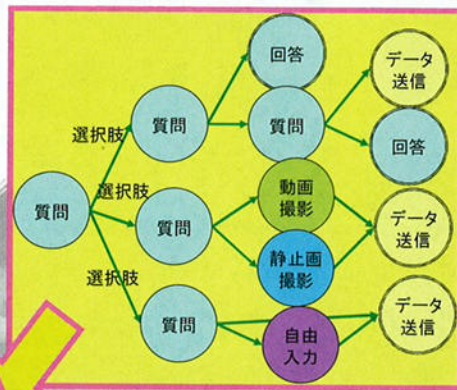
- センタで提供している現行の情報サービスを、携帯用コンテンツとして提供可能
- 携帯用コンテンツは、市販ツールで簡単作成!!
- ユーザは、携帯に専用コンテンツをダウンロードするだけ! いつでも、どこでも 利用可能



mobileESCORTを利用すると、

- ① 知りたい情報や解決策について、携帯電話の画面から一連のQ&A操作(条件や要求を選択入力)していただくだけで、最適な情報や解決策が表示されます。
- ② 問題が解決できない場合でも、Q&A履歴をサポートセンタにエスカレーションする機能を持っており、同時に送信可能な写真等の付加情報により、センタ側で問題や要求を正確に把握し、的確な回答を効率よく提供することが可能です。

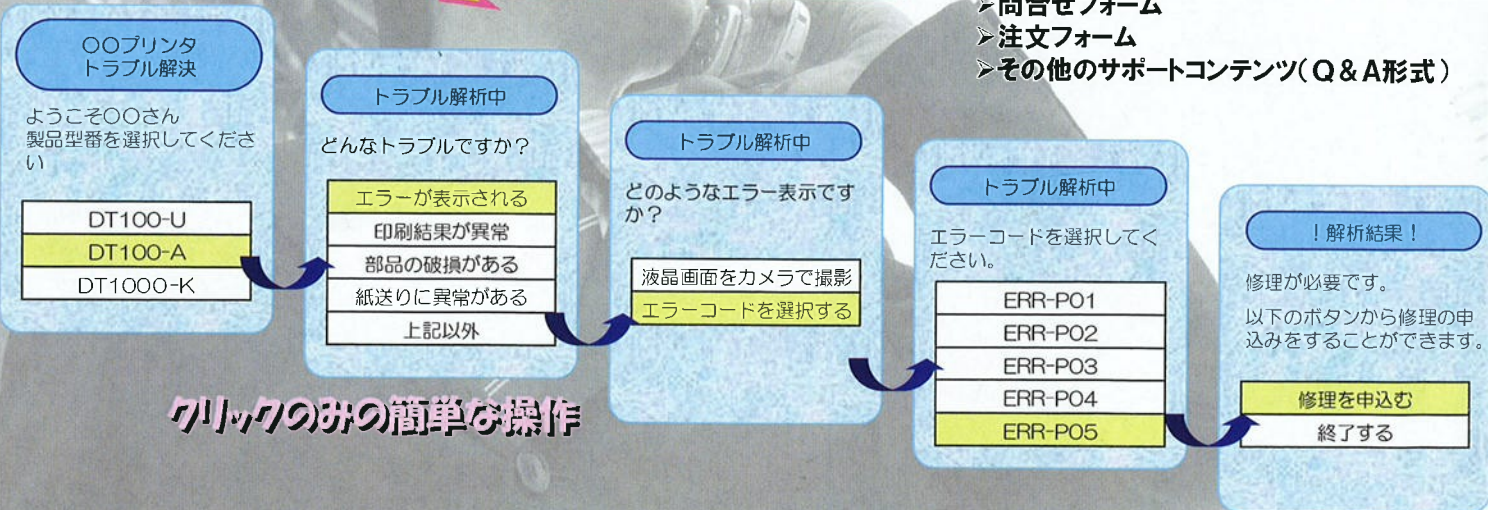
任意のQ&Aツリーを  
携帯コンテンツに変換



### ■高い拡張性!!

多彩なコンテンツ作成で、多様な応用

- 企業のインフォメーションサービス
- 社員向けヘルプデスクに利用
  - ・業務マニュアル・規約/心得
  - ・緊急時(災害)対応マニュアル ... 他
- 携帯用ユーザ登録フォーム
- 問合せフォーム
- 注文フォーム
- その他のサポートコンテンツ(Q&A形式)



クリックのみの簡単な操作

※ mobileESCORTは、ドコモ・テクノロジー株式会社の登録商標です。  
本稿に記載した登録商標、もしくは商標は、権利を所有する各社の登録商標、もしくは商標です。  
説明のためにそれらを記載する場合がありますが、商標権を侵害する意志、目的はありません。



このリーフレットは地球環境にやさしい再生紙を使用しています。

### ●問い合わせ先

### ●開発・発売元

NTT docomo

管理工学研究所  
Kanrikogaku Kenkyusho, Ltd.

ドコモ・テクノロジー株式会社

株式会社管理工学研究所

マルチメディア事業部  
神奈川県横浜須賀町の丘3-5  
NTTドコモR&Dセンタービル  
TEL 046-840-6484 TEL 046-848-5397  
Http://www.docomo-tech.co.jp/

北陸分室  
石川県金沢市尾山町3-18  
金沢東京海上ビル7F  
TEL 076-265-4666 FAX 076-265-4669  
Http://www.kthree.co.jp/