

ケース

問題を伝えれば、答えが返ってくる。

問題は検出結果ではなく、電話でやって来ることもあります。「ベンダーが再インストールしてから、業務ソフトが10回も落ちている」。指し示せる検出結果はありません。ケースは担当者自身の説明をもとに、バックグラウンドで端末を詳しく調べ、答えをチャットに返します。

45

下の例で実行したチェック

19

費用 (Wegcoins)

0

端末に加えた変更

ケースを開くとき

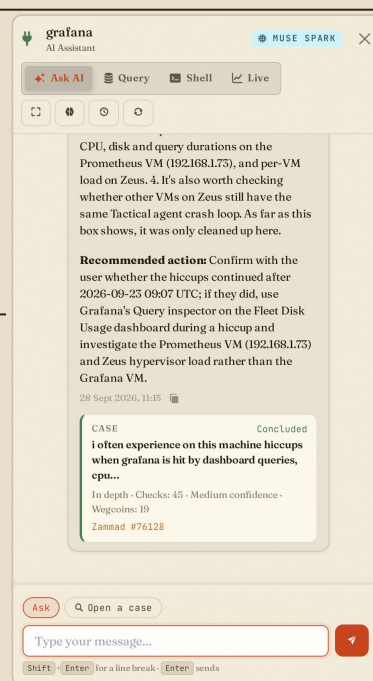
検出結果が答えるのは「なぜこのチェックが反応したのか」です。ケースが答えるのは「こう聞いたので、何が起きているのか突き止めてほしい」という問いです。エラーの出ないクラッシュ、毎朝9時に遅くなる端末、1人のユーザーだけ失敗するプリンターなど。グループや顧客全体にも使えます。「この拠点のPCがすべて朝9時に固まる」なら、どの端末が影響を受け、どれが受けていないかから始めて、複数の端末をまたいで調べます。

仕組み

1. 端末のチャットで **Open a case**（ケースを開く）を押し、自分の言葉で問題を書きます。いつから起きているか、読んでほしいログファイル、最大5つのスクリーンショットやログを添えられます。
2. 費用が発生する前に、上限（初期値150 Wegcoins）と残高、または自社の Anthropicキーで実行されることが表示されます。
3. Claude Opusがバックグラウンドで調査します。端末に保存された履歴、ライブのosquery、読み込んだファイル、エージェントのカタログにある決まった診断を使います。ページを閉じてもしまりません。
4. 結論がチャットに届きます。分かったこと、除外したこと、推奨する対処、確度、実行したチェックの数、費用です。
5. チェックを入れれば、Zammadにチケットが登録されます。お客様向けには中立的な文面、詳細は内部メモとして残ります。

しないこと

ケースは読むだけです。お客様の端末に書き込んだり、何かをインストール、起動、停止、変更したりはできません。そのためのツールを持っていないからで、テストがそれを固定しています。担当者自身の権限で、決まった上限（モデル呼び出し40回、ツール呼び出し80回、45分）の範囲で動き、使った分だけが上限まで課金されます。修正に変更が必要なときは、ケースは言葉で推奨し、判断するのは人です。



端末のチャットで完了したケース（画面は英語版）。推奨する対処と、その下のケースカード：45件のチェック、確度は中程度、費用は19 Wegcoins、登録先のヘルプデスクのチケット。