

2020年5月7日
(改定日：2021年1月25日)

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ
カスタマーサービスセンター

画面共有サポートサービスの試験的提供開始に関するお知らせ

拝啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2021年2月1日より、「画面共有サポートサービス」につきましてWebexを使用したサービス提供といたします。

また、受付方法を予約制から待合室制に変更し、よりご利用いただきやすくいたしますので、この機会に本サービスのご利用をご検討ください。

画面共有サポートサービスは、皆様のお声にお応えして継続的に利便性を上げてまいりますので何卒よろしくお願いたします。

敬具

-記-

1. 画面共有サポートサービスの概要

画面共有サポートサービスは、クラウド型会議サービスCisco Webex Meeting（以下Webex）を使用し、弊社製品の操作方法がご不明な場合などに、お客様環境の画面を共有いただきながら、弊社担当が製品の操作方法をご説明させていただくサポートサービスとなります。

画面共有サポートサービスは待合室制となります。

後述の公開用URLにアクセスいただき待合室にて担当者が空くまで入室の許可をお待ちいただきます。

担当者が操作を行い、入室いただくことで対応を開始いたします。

2. 実施日時

画面共有サポートサービスは以下にて試験提供いたします。

- ・ サービス提供時間：平日 09:30 ～ 17:00（12:00～13:00は除く）
試験サービス提供開始日時：2021年2月1日（月曜日）9時30分から
試験サービス提供終了日時：2021年6月30日（水曜日）17時00分まで

※今回の変更に伴い、既予約分以外は2021年1月26日～2021年1月29日の間は画面共有サポートサービスの予約・提供を一時的に停止させていただきます。

3. 対象のお客様

弊社と年間技術サポートサービス(24時間サポートサービスを含む)をご締結いただいているすべてのお客様が対象となります。

4. 画面共有サポートサービスご利用の流れ

画面共有サポートサービスは、以下の流れでご利用いただけます。

【準備いただくもの】

弊社窓口の技術サポート契約を締結済みの対象製品のシリアルNoをご準備ください。もしくは、既にお問い合わせいただいている内容について継続してお問い合わせされる場合は、弊社担当からお伝えしております6桁のケース番号をご準備ください。

【画面共有サポートサービスご利用の流れ詳細】

(1) 公開用URLにアクセスいただく

画面共有サポートサービスをご利用いただく場合、下記「公開用URL」にアクセスしてください。

■公開用URL：

<https://sisco.webex.com/sisco/j.php?MTID=m62ccdfaaca1e6ea61320be1b1ac93d7d>

(2) 待合室にて入室許可をお待ちいただく

公開用URLにアクセスしますと、Webexの画面が起動されます。

Webexの画面が起動されましたら、「ミーティングに参加」をクリックして待合室に移動してください。

※待合室では「ミーティングに参加するには主催者の許可が必要です」と表示されます。

順次対応いたしますので、担当者が入室許可の操作を行うまでそのままお待ちください。

※担当者が順次対応しておりますが、5～10分経過しても入室が許可されない場合、他のお客様対応に時間を要している可能性があります。予めご了承ください。

(3) ブレイクアウトセッションに移動していただく

担当者が入室許可を行いますと、会議室に入室できます。

入室されましたら、担当者がお声がけの上、対応用のブレイクアウトセッションに誘導いたします。

お客様画面には「ブレイクアウトセッションは開始されています」の画面が表示されますので、「今すぐ参加」をクリックし、ブレイクアウトセッションに移動してください。

(4) 会社名、お名前、シリアル番号もしくはケース番号をご提示いただく。

担当者があらためてお声がけいたしますので、お客様の会社名、お名前、対象製品のシリアル番号もしくはお問い合わせ中のケース番号をご提示ください。

対象製品の保守が確認できましたら、画面共有サポートサービスを開始させていただきます。

※以下の理由で製品保守が確認できない場合、画面共有サポートサービスの対応をお断りさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

- ・技術サポート契約が締結されていない。
- ・技術サポート契約の期限が切れている。
- ・代理店窓口の保守契約となっている。
- ・評価版のシリアル番号である。

(5) 画面共有サポートサービスの対応終了

画面共有サポートサービスの対応が終了しましたら、担当者がお声がけしてお客様退出の操作を行いますので、そのままお待ちください。

会議室から退出の旨のメッセージが表示されましたら画面共有サポートサービスの対応の終了となります。

付録1 画面共有サポートサービスご利用時のご注意事項

<対応内容関連>

- ・画面共有サポートサービスは日本語のみの対応とさせていただきます。
- ・弊社製品以外についてなど、弊社技術サポートサービスの範囲を超えるご質問につきましては、回答は保証いたしかねます。
- ・公開用URLにアクセスする際、初回アクセス時にWebexのインストールが行われる場合がございます。Webexのインストールに時間を要する可能性がございますので、画面共有サポートサービスのご利用を検討されておりましたら事前に一度公開用URLにアクセスいただき、Webexのインストールを実施されることを推奨いたします。
- ・画面共有サポートサービスにてお客様画面を共有いただく際、個人情報をはじめとする重要情報などが表示されないよう十分ご注意ください。
弊社でも十分なセキュリティ対策は実施しておりますが、万一画面共有サポートサービスの際の情報漏洩などがありましても、責任を負いかねます。

【改訂履歴】

2020年5月7日	初版作成
2020年5月27日	サービス提供期間を2020年9月30日までに変更。 また文書内の各日付を延長後のサービス提供期間に合わせて変更
2020年9月30日	サービス提供期間を2020年9月30日までに変更。 サービス提供時間を16:30までに変更 また文書内の各日付を延長・拡張後のサービス提供期間に合わせて変更
2020年12月28日	サービス提供期間を2021年6月30日までに変更。 また文書内の各日付を延長後のサービス提供期間に合わせて変更
2021年1月25日	対応ツールをWebexに変更。 受付方法を予約制から待合室制に変更。

- ・ Cisco Webex Meetingは、米国Cisco Systems, Inc.の登録商標または商標です。
- ・ その他の社名、サービス名、商品名などは、各社の商標または登録商標です。

以上