

リモートサポート

Remote Support



サービス開始のお知らせ

2010年7月

アルバック・ファイ株式会社 カスタマーサービス部

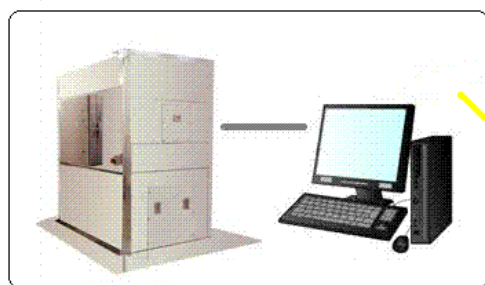
このたび当社では、ネットワークを介した表面分析装置のリモートサポートサービスを開始致します。運用開始は2010年8月1日を予定しておりますので、ぜひご検討下さい。

■ サービス内容

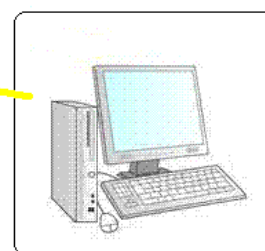
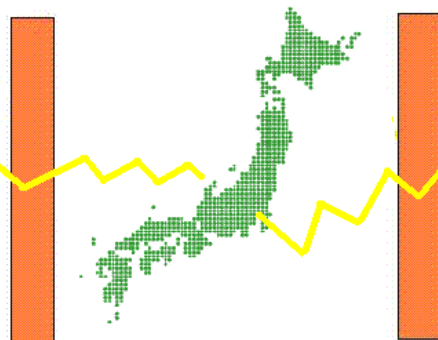
お客様の装置に障害が発生した際に、不具合の原因を技術員がインターネットを介して確認し、より正確に状況を判断します。また、簡単なソフトウェアの不具合に関しては、本サービスにて復旧できる場合があります。

■ サポートシステムの概要

本システムは、安全なインターネットサイトを通じ、”お客様の装置” と ”当社サポートコンピュータ” を接続します。その際、当社から提供した接続用コード番号をお客様が入力する事により、接続用プログラムが自動的にダウンロードされ、インターネットによる遠隔検査を可能にします。



お客様の装置



当社サポートコンピュータ

■ ご準備いただくもの

- ◆ 当社装置を制御しているコンピュータがインターネットに接続できる環境をご準備下さい。

■ ご利用に際してのお願い

- ◆ リモートサポートサービスのご提供時間は、原則として平日の当社営業時間帯とさせていただきます。
- ◆ 本作業時、接続機器の操作などはお客様にお願いします。技術員と打合せの上、対応をお願いします。
- ◆ 予約制での運用を予定しています。
- ◆ コンピュータが停止する様な不具合の場合は、対応する事が出来ません。

■ 契約について

- ◆ 対象機種は、OSとしてWindowsXP以上のコンピュータが稼動している当社表面分析装置と致します。
- ◆ 本サービスは保守契約を締結いただいているお客様を対象としております。ご要望により、リモートサポートのみの契約も有償にて承ります。

■ お問い合わせ先

リモートサポートに関するお問い合わせは、カスタマーサービス部まで。



0467-85-6523 FAX:0467-85-4224

URL : <http://www.ulvac-phi.com/>