

Microsoft Teams Rooms運用支援・保守サービス

MTR After Care

サービスメニューのご案内

MTR After Care

Microsoft Teams Rooms(MTR)を導入後も安心して運用して頂くためにMTR端末の保守対応だけに限らず、MTRアップデート情報の提供やTeams Roomsアプリ起因と想定される障害時でも弊社知見を踏まえアドバイスさせていただきます。



| MTR After Careは 2つのサービスで構成されます。

MTR Core

MTRアップデート情報の提供

MTRアップデート情報をいち早くキャッチしユーザーが混乱しないよう事前に社内へ展開させることは安定運用に必要不可欠です！

TeamsRoomsアプリ起因とされる障害時支援

MTR障害時、TeamsRoomsアプリ起因と想定される場合でも弊社知見を踏まえ障害解決に向けてアドバイスさせていただきます。

MTR xSP

MTR端末 メーカー毎の保守サービス

コールサポートはもちろんのこと、代替機サービスやオンサイト保守など機器不具合時の対応は弊社へお任せください。

Microsoft Teams Rooms(MTR)アップデート情報を機能詳細と一緒にご提供

MTRアップデート情報は、Microsoftより公開URLが案内されています。ただし、公開情報の内容や機能詳細を自社で確認することはリソース(手間や時間)の観点から難しい場合があります。これらの情報が整理されていない中で勝手にアップデートされてしまうと、ユーザーが混乱するなど運用に支障をきたすこともあります。そこで、弊社ではお客様に代わり、アップデート情報及び機能詳細についてドキュメントを提供いたします。

情報提供の内容について

- ・ Microsoft側リリース直後に弊社Microsoft環境にて動作確認を行い機能と併せて利用方法を確認いたします。
- ・ リリース後、2週間以内に確認した内容を取りまとめドキュメントとして情報を提供いたします。
- ・ 情報の提供はWindows版及びAndroid版を合わせて年10～15回程度を想定しています。 ※2023年実績 Windows版 6回、Android版 8回

その他重要事項について

- ・ MTR自動アップデートタイミングを「リリース後30日以降での反映」を推奨します。
- ・ ご契約時にMTRアップデート情報提供先のご担当者及びメールアドレス情報をご提示頂きます。
- ・ MTRアップデート情報に関するお問い合わせは、VTVジャパンサポートデスク専用電話またはメールでの受付となります。(対応時間:平日9:00～17:30)
- ・ MTRアップデート情報は、お客様環境依存問題やセキュリティ、認証、またはデバイス管理に関わる環境確認は含まれません。
- ・ MTRアップデート情報は、Microsoft社が公開する情報に基づくものとし、その内容はMicrosoft社のリリース情報に記載された範囲に限定されます。
- ・ MTRアップデート情報は、各ハードウェアメーカー、モデル単位でご案内するものではありません。

Teams Roomsアプリ起因と想定される障害時支援

MTR運用での障害発生時、端末(ハードウェア)起因の場合にはMTR xSPでの保守サービスにご加入頂くことで機器の交換や代替機の貸し出し等のサポートをお受けすることができますが、Teams Roomsアプリ起因の場合には、原則お客様側での対応となります。

そこで、弊社では自社知見を踏まえ障害解決に向けてアドバイスをさせていただきます。

障害時支援の内容について

- ・ 5ページ目にイメージ図と併せてご紹介いたします。

その他重要事項について

- ・ 障害時のお問い合わせについては、VTVジャパンサポートデスク専用電話またはメールでの受付となります。(対応時間:平日9:00～17:30)
- ・ 障害時切り分けにおいて、端末(ハードウェア)起因と想定されMTR xSP保守未加入の場合にはお客様対応となります。
- ・ 障害時支援において、お客様Microsoft365環境に対し直接的な設定変更等を行うものではありません。
- ・ 障害時支援において、問題の性質や複雑さによっては完全な解決に至らない場合があることを予めご了承ください。

3.詳細機能説明



①QRコードを利用して会議へ参加

新しいバージョンではタッチコンソールやモニタ上にQRコードが表示されます。



ユーザーはQRコードをカメラアプリで読み取り、モバイルのTeamsアプリを経由して以下の操作を行うことが可能です。ユーザー自身も参加者として会議に参加します。(カメラ、マイク、スピーカーをミュートした状態で参加)

- ・ ルームを使用して参加 (現在進行中または10分以内に開催される予約会議に参加します)^{※1}
- ・ 今すぐ会議を開催^{※1}
- ・ コンテンツのキャスト (今すぐ会議を開催し、参加したユーザーのスマホの画面やPowerPointを共有します)

※1 ユーザーは以下のようなRooms端末のコントロールを行います。
カメラミュート、マイクミュート、クロードキャプションの有効化、レイアウト変更

注：スマホは位置情報を有効にする必要があります。
デフォルトではQRコードを利用できるユーザーは同一テナントユーザーに限定されます。

5

3.詳細機能説明



③ギャラリービューに会議チャットが規定で表示されます

ギャラリー ビューで Windows上のTeamsの会議室とTeamsの会議に参加するときに、会議チャットが既定で表示されるようになりました。チャットメッセージを会議室の前面に簡単に表示できるようになりました。管理者は、会議室の既定のチャット エクスペリエンスを構成でき、ユーザーは会議中に変更を加えて、タッチコンソールを使用してチャットを表示または非表示にすることができます。

【タッチコンソール側】



【TVモニタ側】



※TVモニタの右側にチャット履歴画面が表示されるため、複数拠点参加時には資料や相手側の映像が見にくくなる場合がございます。

7

3.詳細機能説明



④IDを使用した会議参加の機能強化

IDを使用してZoom会議に参加するオプションや、他のユーザーを選択するオプションは視覚的により明確化されました。



8

3.詳細機能説明

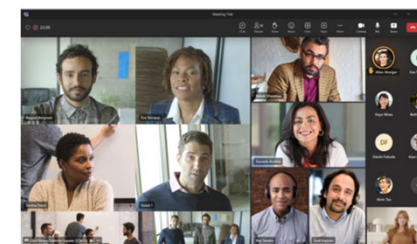


⑥IntelliFrame

サポートされているカメラを搭載した Pro ライセンスを持つすべてのMicrosoft Teams Roomsは、Cloud IntelliFrame に自動的にオプトインされます。ユーザーはタッチコンソール上からIntelliFrameをオン (default) またはオフに切り替えることができます。

注：会議参加時、自動で有効化されます。(無効化しても次の会議参加時に有効化されます)
機能するまで相当時間を要しますので取り扱いに注意が必要です。

■ IntelliFrameがオンの時



【映像イメージ】

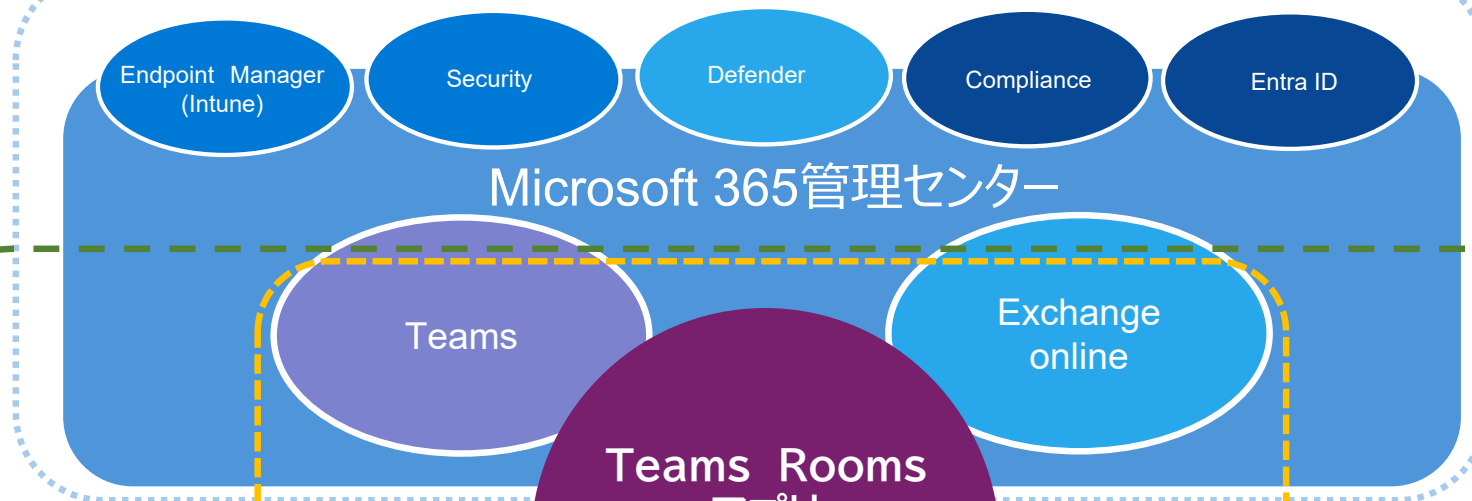


【弊社検証環境】

<参照先>
[Microsoft Teams Roomsで Cloud IntelliFrame を体験する - Microsoft サポート](#)

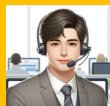
10

お客様対応範囲



MTR Core

障害解決に向けて
アドバイスを実施



Teams Rooms アプリ



【注意事項】

- ・お客様Microsoft 365環境に対し直接的な設定変更等を行うもの
ではございません。
- ・本サービスは、すべての問題の解決を保証するものではありません。
また、解決に要する時間は問題の性質や複雑さによって異なる場合
があります。

MTR xSP

- ・コールサポート
- ・製品交換
- ・代替機貸出
- ・オンサイト



Teams Rooms ハードウェア



VTVジャパン対応範囲

MTR端末 メーカー毎の保守サービス

コールサポートはもちろんのこと、代替機サービスやオンサイト保守など機器不具合時の対応は弊社へお任せください。

Lenovo

Yealink

poly

hp

logicool

neat.

CISCO

DTEN

xSP1 | コールサポート + 製品交換

VTVサポートデスク コールサポート対応時間

平日9時00分～17時30分(年末年始休暇を除く)

操作説明やシステム不具合などを、電話またはメールにてVTVサポートデスクへお問い合わせいただけます。
VTVサポートデスクのスタッフが対応し、操作説明・不具合の切り分けを行います。
また、機器が故障した場合、製品の交換対応を行います。

xSP2 | コールサポート + 製品交換 + 代替機貸出

障害切り分け時にサポートデスクにて機器が故障と判断される場合、製品交換の間、代替機をお貸出しいたします。
※機器の交換、取付、結線等現地作業はお客様側で実施して頂きます。

xSP3 | コールサポート + 製品交換 + 代替機貸出 + オンサイト

不具合と代替機の交換及び代替機と交換機の現地作業を弊社作業員が現地へオンサイトし対応いたします。
※オンサイトでの切り分け作業は本保守サービスに含まれません。

xSP4 | 大型ディスプレイ体型製品限定

メーカーによりサービス内容が異なる場合がございます。
詳細は担当営業へお問合せください。

コールサポートの付帯はもちろん、大型ディスプレイ体型向けに製品交換時の
オンサイト対応を提供いたします。