



Zoom運用支援・保守サービス

Zoom After Care

サービスメニューのご案内

Zoom After Care

Zoomを導入後も安心して運用して頂くためにZoom Rooms端末保守対応だけに限らず、Zoomプラットフォームの設定支援及びZoom側起因と想定される障害時でもお客様に代わりZoomへのエスカレーションを行います。



Zoom After Careは 2つのサービスで構成されます。

Zoom Core

運用アシストプラン

Zoomプラットフォーム設定に関するお問合せを受け付けます。お客様運用に沿ったアドバイスをさせていただきます。
Zoom側起因と想定される障害時でもお客様に代わりZoomへのエスカレーションを行い解決に向けて対応します。

Zoomライセンスとパッケージになった「VTV edition」も提供しています。

Zoom Rooms xSP

Zoom Rooms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製品交換、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。

ストレスなく円滑にZoomを利用できるサポート体制を提供

お客様運用に沿ったZoomプラットフォームに関する設定アドバイスやZoom側起因での障害時でもお客様に代わりZoomへのエスカレーションを行い解決に向けて対応します。



【サポート対象Zoomライセンス】

Zoom Workplace Pro / Zoom Workplace Business / 大規模ミーティング
Zoom Rooms / Zoom Video Webinar / Conference Room Connector

➤ VTVジャパンサポートデスク

VTVジャパン自社内に設置。

操作、設定から障害対応、利用方法まで専用機にも精通した、キャリア5年以上の専任スタッフが直接対応いたします。



- 受付方法: 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。
- 問い合わせ時間: 平日の午前9:00～午後5:30 *土曜日、日曜日、祝日、年末年始等弊社が定める休日を除く

Zoom Rooms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.

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 | 大型ディスプレイ一体型製品限定

コールサポートの付帯はもちろん、大型ディスプレイ一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。

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。