

オンラインによる技術サポート提供手段の拡充について

最終更新日 2021年2月16日

 マトリックスサイエンス株式会社

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響を受け、弊社ではオンラインによる技術サポート提供手段の拡充を目的として以下サービスに契約しております。

- **TeamViewer** <https://www.teamviewer.com/ja/>
- **Zoom** <https://zoom.us/>
- **Microsoft Teams** <https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software>

上記3つのサービスについては弊社側がホストとして利用可能です。これらサービスはいずれもオンラインによるミーティングやリモート接続によるデスクトップ操作などが可能です。それぞれのサービスが発達した経緯から実行内容により操作性などに差があるものの、お客様の環境やサービスのご利用状況に合わせて選択可能です。

弊社では以下目的に利用する事を想定しています。

- ・ 打合せ
- ・ デモ
- ・ インストール作業 [保守ご加入のお客様のみ]
- ・ トレーニング [保守ご加入のお客様のみ]
- ・ トラブルシューティング [保守ご加入のお客様のみ]

◆ ご利用をリクエスト頂く前に、必ずネットワーク担当の方にご確認ください

現在これらのサービスの選択や運用ルールについては、弊社も含めお客様側でも手探り状態で検討中という事もあるかと思えます。オンラインサービスの実施をご希望される場合でも、**必ず所属機関のネットワーク担当の方にセキュリティ面などで問題がないか、また実施が可能な場合でも実行時に求めるルールなどがないか、ご確認頂きますようお願いいたします。**

◆ お客様側からのご要望がありましたらお気軽にご相談ください

お客様側でご契約されたソフトウェア/サービスを利用した、弊社によるオンラインサポート実施をご希望の場合などございましたらどうかご遠慮なくご提案/ご相談ください。できるだけご希望に添える形でのサービス提供に努めます。

以上