

POPCHAT:サポート@クラウド

POPCHATのご利用をサポートデスクとクラウドサービスで全面サポート

2017年1月～、サービス内容の大幅拡充にともなって新たな名称に変わりました。

サポート① サポートデスク

24時間365日稼働するサポートデスクにて、担当エンジニアが皆さまのPOPCHAT運用のお手伝いをさせていただきます。

サポート③ クラウドサービス(認証サポート)

急激に増加する台湾や香港からの観光客にサービス向上!
POPCHAT機器本体では非対応の「中国語(繁体字)」対応も可能です。

サポート② クラウドサービス(保守)

当社のセンターサーバが自動で、様々な保守サービスを実施いたします。
POPCHAT以外の機器まで稼働監視します。

サポート④ クラウドサービス(稼働レポート)

POPCHATを通じてWi-Fiサービスがどの位、どの国の人に応じた風に利用されたのか、毎月の利用状況(前月一ヶ月分)を確認できます。

対応項目	初年度保証	基本サポート@クラウド	24時間サポート@クラウド
サポートデスク			
平日9:00～18:00	×	○	○
24時間365日	×	×	○
販売店サポート(電話・メール)	×	○	○
ユーザーサポート(電話・メール) ※1	×	×	○
POPCHATシリーズ:リモート障害解析支援 ※2	×	○	○
POPCHAシリーズ:無償修理	○	○	○
POPCHATシリーズ:設定済み代替機の出し送り ※3,4,5	×	○	○
POPCHATシリーズ:バージョンアップ ※6	○	○	○
クラウドサービス(保守)			
POPCHATシリーズ:ログ自動バックアップ/設定ファイル保管 ※7	○	○	○
POPCHATシリーズ:稼働監視	○	○	○
POPCHATシリーズ:障害自動復旧	○	○	○
ネットワーク機器稼働監視 ※8	○	○	○
クラウドサービス(認証サポート)			
認証@クラウド多言語対応5種類:日/英/韓/中(簡体)/中(繁体)	×	○	○
認証@クラウド認証方式2種類:ベーシック/アクセスID ※9	×	○	○
「Japan Wi-Fi」認証ローミング ※10	×	○	○
クラウドサービス(稼働レポート)			
シスログ@クラウド前月一ヶ月分 ※11	×	○	○

注意! POPCHAT導入時のオンラインユーザ登録をもとに無償修理および各種サポートが行われます。正しく登録されていない場合には対象外となります。

※1:ユーザーサポートは、POPCHATシリーズ設置先の運用/管理者を対象とし、宿泊客等一般の利用者は含まれません。

※2:POPCHATシリーズ以外のネットワーク機器・回線に関する対応や、利用者のPC(OS・ブラウザ等)に関する対応は含まれません。

また、必ず障害原因が解明されるものではありません。

※3:代替機は、再整備された同等品となります。またお客様もしくは販売店による管理画面を使用した事前のバックアップが必要です。

※4:平日14:00までに出し送り決定しましたら当日出荷を致します。14:00以降の決定は翌営業日出荷となります。

※5:機器の送料は元払いとし、故障機器は代替機到着後1週間以内に当社へ送付して下さい。

※6:お申し込みが必要です。

※7:ログ・バックアップは最新の3ヶ月分を保管。設定ファイルは管理画面よりバックアップする必要があります。

※8:POPCHATシリーズ以外の機器の死活監視等を行う場合には事前にお客様により設定をPOPCHAT管理画面で行う必要があります。

※9:認証方式2種類→①ベーシック認証 ②アクセスID認証

※10:全国のPOPCHAT間で認証連携を可能とする「Japan Wi-Fi」への参画が可能となります。

※11:クラウド上のユーザー向け管理画面にて、常に「前月一ヶ月分」の利用状況を確認していただけます。