

メトローム リモートサポート



専門スタッフがすぐに対応

メトロームリモートサポートー専門スタッフのサポートがすぐに受けられます

02

想像してみてください。あなたは夜までラボに残って仕事をしており、顧客が首を長くして待っている分析を始めようとしています。ところが…システムが、すぐに解決できない問題の発生を報告してきました！

こんなピンチを救ってくれるのが、メトロームのリモートサポートです。実際にサポートを受けるのはとても簡単です。お客様はリモートソフトウェアを使って、当社の有資格サービスエンジニアまたはアプリケーションスペシャリストにお使いのメトローム分析システムへのアクセスを許可します。お客様はその専門スタッフと電話で話しながら、コンピュータ上で生じている問題を文字通り《**見せる**》ことができます。あとはメトロームのサービスエンジニアが引き受けて、エラーを分析し、お客様のコンピュータ上でワンステップずつ解決手順を実行していきます。これはとてもわかりやすく、効率的で、コストを削減でき、セキュリティの面からも大変安全な方法です。

メトロームのリモートサポートには大きなメリットがあります。当社のリモートサービスがあれば、お客様は本当に必要な時にメトロームの専門スタッフから直接サポートが受けられます。貴重な時間をより有効に使えるだけでなく、分析システムのダウンタイムを最小限にとどめることができます。

メトロームのリモートサポートは、パソコン上のソフトウェアで制御されるメトロームのすべてのシステムについて利用可能です。この新しいサービスを利用するために必要なのは、インターネットへの接続だけです。

さらに効率的な問題解決をお約束します！

- 対応までの時間を保証
- 装置のある現場で直接アプリケーションサポート
- 出張作業なしで問題を解決
- 緊急時に専門スタッフが直接サポート



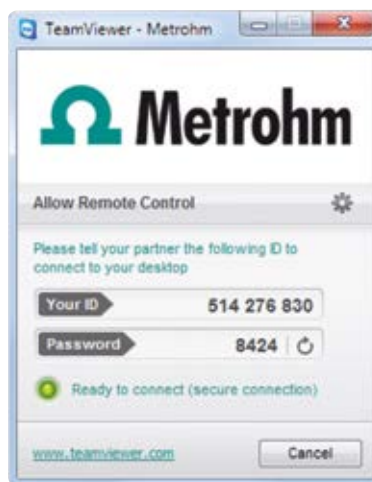
メトロームリモートサポートーさまざまな状況でお客様を直接支援

メトロームリモートサポートは、さまざまな状況で価値ある支援をお約束します。システムに問題が生じた際のトラブルシューティングやシステム診断はそのほんの一例にすぎません。メトロームのリモートサポートは以下のような場面でも大いに役立ちます：

問題	解決方法
キャリブレーションカーブの作成方法を忘れてしまった。	メトロームリモートサポートなら、メトロームのアプリケーションエンジニアがすぐにお手伝いします。使用したメソッドの簡単なチェックも含まれています。
メトローム分析システムでファームウェアのアップデートが必要になった。	メトロームのサービスエンジニアが、すぐにご利用のシステムをアップデートします。同時にシステムの機能チェックも行います。
ある測定メソッドがうまく動かないが、その問題点を電話で伝えることが難しい。	メトロームリモートサポートなら、メトロームのアプリケーションエンジニアに問題の状況を《 見せる 》ことができます。エンジニアはすぐに問題を把握し、お客様のコンピュータ上で解決します。
エラーメッセージが出ているが自力で解決できない。	メトロームのサービスエンジニアがシステム診断を行い、問題を解決します。

一番大切なことはお客様のセキュリティ

インターネットのセキュリティにおいて誰もリスクを背負いたくはありません。そこでメトロームは、世界的に定評ある遠隔操作ソフトウェア「TeamViewer」を採用しています。ホームバンキングシステムと同様に、すべてのデータトラフィックはRSA1024ビット(非対称暗号化)で暗号化され、セッションエンコーディングはAES 256ビットで行われます。TeamViewerは起動されるたびに、そのセッション用の新しいランダムパスワードが作成されます。メトロームのサービスエンジニアは、お客様の許可なしに操作することはできません。お使いのコンピュータに何かをインストールしたり管理者権限を求められたりすることなく、小さなプログラムを走らせるだけでOKです。



www.metrohm.jp



本社 〒103-0015
東京都中央区日本橋箱崎町30-1
タマビル日本橋箱崎 8階
TEL 03-5642-6143 (サービス部)
FAX 03-5642-6142

大阪支店 〒541-0047
大阪市中央区淡路町 3-1-9
淡路町ダイビル 5階 502C
TEL 06-6232-2311 FAX 06-6232-2312
e-mail metrohm.jp@metrohm.co.jp