

# 痒いところに手が届く アットシスの【リモートITサポート】



お客様のパソコンを遠隔操作し、問題解決をサポートします。  
技術スタッフが操作しますので、**お客様はお電話一本で難しい操作の必要なし!**  
お客様のお時間と経費節約に役立つサービスです。

「リモートITサポート」は、インターネット経由でお客様のパソコン画面を確認しながら遠隔操作することにより、パソコン・周辺機器・アプリケーション・ソフトウェアなどのお悩みを解決するお手伝いをするサービスです。高額な費用をかけることなく、IT業務をアウトソーシング出来るようになります。電話だけでは伝えにくい症状や、実際に自分で操作をして解決することが不安な方におすすめです。インターネットに接続していれば、お電話一本でリモートITサポートがご利用いただけます。今すぐ相談したいとき、ちょっとしたパソコン操作について聞きたいときに、お気軽にご相談いただけます。

※リモートITサポートは、お客様のご承諾を得た上でインターネット経由で接続する仕組みになっています。

## ●ご利用環境

- ・インターネットに接続可能なパソコンが必要です。
- ・Windows7以上(Windows 7 / 8.1 / 10)がインストールされたパソコンが必要です。
- ・パソコン周辺機器のサポートをご希望の場合は、インターネットに接続可能なパソコンとパソコン周辺機器が有線もしくは無線で接続されている必要があります。
- ・お使いのパソコン設定やセキュリティソフト、インターネット環境により、リモートITサポートがご利用いただけない場合がございます。あらかじめご了承ください。ご希望のお客様へは出張サポート(別途見積)をご紹介します。

## ●ご注意事項

- ・ご契約されたパソコン、またはご契約されたパソコンに繋がっている周辺機器に対するサポートになります。
- ・本サービスはメーカー、ソフトウェアハウスおよびサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。お問い合わせの内容によっては、お問い合わせの対象となる機器、ソフトウェア、サービスをそれぞれ提供するメーカー、ソフトウェアハウスおよびサービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれの提供主体に対してお客様ご自身で直接お問い合わせすることを案内するに留まる場合があります。この場合も、リモートITサポートの回数としてカウントさせていただきます。
- ・周辺機器、アプリケーション、ソフトウェアのご利用方法に関するお問い合わせの際は、IDやライセンス、パスワードなどの契約情報が必要になる場合がございます。
- ・サポート対応中にお客様のパソコンのデータや個人情報などが、技術スタッフに見えてしまう場合がございます。あらかじめご了承ください。

## リモートITサポートの料金

料金は全て税抜価格

ご契約プラン	ブロンズ	シルバー	ゴールド
	Bronze	Silver	Gold
初期設定費	1,000円/台		
月額費用※1	3,000円	5,000円	10,000円
サポート台数	1~5台	6~10台	11~20台
サポート回数※2	5回	10回	20回
サポート追加料金/回※3	800円	700円	600円

※1 最低契約期間は3ヶ月となります。料金のお支払は、3ヶ月単位、6ヶ月単位、1年単位となります。

請求書到着後にご入金ください。(振込手数料はお客様ご負担をお願い致します)

※2 1契約あたりのサポート回数です。1回のサポート時間(お電話やリモートサポートでご説明させていただく時間)は最大15分までとしています。この時間を超える場合は、15分毎にサポート1回としてカウント致します。

ただし、状況によりこのとおりではない場合もございます。

※3 サポート回数を超えた場合の1回当たりの追加料金です。

**029-291-6182** 21台以上のサポートについてはご相談ください。

## ●リモートITサポート対応時間

**9:00~17:00** (土・日・祝日、お盆、年末年始を除く)

詳細は弊社ホームページの営業カレンダーをご覧ください。予告なく変更になる場合がありますので、ご了承ください。

## ●対応エリア

茨城県内

リモートITサポートがご利用いただけない場合、ご希望のお客様へは出張サポート(別途見積)をご紹介します。

## ●サポートについて

お客様が困っていることをオペレーターにお伝えください。内容や混雑状況により異なりますが、可能な限り早急な対応を致します。

ただし、内容によっては折り返しとなり、お時間を頂戴する場合がございます。

受付後24時間以内の解決を目指し、解決できない場合は、24時間以内に必ずご連絡致します。

まずはお電話・ホームページからお気軽にお問い合わせください!



Expand the possibilities for IT.

株式会社アットシス

TEL 029-291-6182

FAX 029-291-6183

茨城県水戸市元石川町 276-31

http://at-sys.co.jp

# リモートITサポートで対応できること

パソコンに問題があるのか、それとも繋いでいる周辺機器に問題があるのか・・・  
トラブルの原因が特定できない状況でもご安心ください。サポート対象が幅広いのでパソコントラブルだけではなく、周辺機器のトラブルやアプリケーション、ソフトウェアのトラブル、使用方法や設定方法で困ったときなども技術スタッフが操作方法などをアドバイス致します。

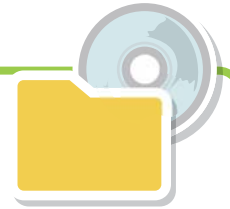
## パソコン関連



「文字入力や単語変換ができなくなった!」  
「OSの基本設定ってどうすればいいの?」  
「Windows Updateって必要?」  
「アクセサリ・システムツールって何?」  
「リカバリーってどうすればいいの?」

など

## ソフトウェア関連



「エクセルで表がうまく作れません!」  
「ワードで文頭が揃いません…」  
「はがきソフトの住所録を移したいのですが」  
「画像編集の仕方を教えてほしい」  
「市販のソフトのインストールをしたい」

など

## 周辺機器関連



「プリンターの設定はどうやるの?」  
「パソコンの音がならない」  
「iPhone・iPadをパソコンにつなげたい」  
「新しく購入した周辺機器が動きません!」  
「周辺機器の初期設定が分からない」

など

## インターネット関連



「インターネットするなら  
ウィルス・スパイウェア対策は必要なの?」  
「セキュリティ設定のやり方を教えてほしい…」  
「ウィルスソフトの設定方法が分かりません!」  
「ホームページがうまく見れない」  
「ダウンロードができない」

など

## メール関連



「メールアドレスの設定を追加したいのですが…」  
「メールの送受信がうまくできない」  
「外出先からメール送信ができません!」  
「スパムメール(迷惑メール)をどうにかしたい」  
「画像の添付・圧縮ファイルの事を教えてほしい」  
「ユーザー管理って何ですか?」

など

## ネットワーク関連



「ファイル共有ができない」  
「有線・無線ルータがうまく設定できません」  
「IP設定ってどうすればいいの?」  
「パソコンの初期ネットワーク設定が分からない」  
「無線LANが動作していない…」

など

### 【リモートITサポート内容一例】

プリンター導入設定 / 無線LAN設定・トラブル / ソフトウェアインストールトラブル / メールトラブル・設定 / 初歩的なパソコン使用方法 / デジタルカメラ接続設定 / USB接続機器設定 / ブラウザ設定 / アンチウィルスソフトウェア関連 / マルチメディアプレーヤー / イメージビューア / ファイル圧縮・解凍方法 / スキャナー接続設定 / ハードウェア接続トラブル / ネットワーク設定 / ネットワーク共有設定 / デバイス認識に伴うトラブル など

# リモートITサポートの流れ

## STEP 01 リモートITサポートへ電話



リモートITサポート: **029-291-6182** へお電話してください。  
サポート対応時間: **9:00~17:00** ※1

※1) 土・日・祝日、お盆、年末年始を除きます。  
詳細は弊社ホームページの営業カレンダーをご覧ください。  
予告なく変更になる場合がありますので、ご了承ください。

## STEP 02 相談内容をお伝えください



お客様が困っていることをオペレーターにお伝えください。  
内容や混雑状況により異なりますが、可能な限り早急な対応を致します。  
ただし、内容によっては折り返しとなり、お時間を頂戴する場合がございます。  
受付後24時間以内の解決を目指し、解決できない場合は、24時間以内に必ずご連絡致します。

## STEP 03 リモートITサポートによる対応



お客様にご承諾をいただいた後に、リモートITサポートを開始させていただきます。  
「リモートツール」をご利用いただけるよう、簡単な操作方法について案内いたします。  
接続になりましたら、技術スタッフが遠隔操作で対応を開始いたします。

**注意)**  
お客様のパソコンを遠隔操作している間は、トラブルの原因になりますのでパソコンのご使用をお控え下さい。また、内容によっては必ず解決をお約束できるものではありませんので、ご了承ください。

## STEP 04 リモートITサポート終了



「リモートツール」を切断していただきすべての対応が終了となります。

リモートITサポートをご利用になられた月には、月末にEメールで簡単な作業報告のご連絡をさせていただきますのでご確認ください。