

2014年5月8日

「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の サービス拡充について ～ビジネスホン主装置の故障を自動的に検知し、復旧をサポート～

- NTT東日本は、ビジネスホンの操作説明や故障修理等を行うサポートサービス「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の基本メニューに、ビジネスホン主装置の故障を自動的に検知し、お客様にお知らせするとともに、復旧の支援・手配を行うサービス(以下、本サービス)を2014年5月12日より追加します。
- これにより、お客様による故障修理の手配が不要になるとともに、故障復旧までの時間の短縮化が期待されます。
- なお、本サービスの追加後も「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の提供料金に変更はありません。

1. サービス拡充内容

本サービスは、ビジネスホンに関する操作説明・故障修理等を行うサポートサービス「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の基本メニューに新たに追加されるサービスです。

ビジネスホン主装置の故障が発生した際に、オフィスまるごとサポート受付センターでお客様がご利用のフレッツ光を通じて自動的に故障発生を検知^{※1}し、お客様へお電話で状況をお知らせして復旧を支援するとともに、必要に応じて技術者の現地派遣を行います。^{※2}

これによりお客様による故障修理の手配が不要になるとともに、故障復旧までの時間の短縮化が期待でき、故障発生の確認から復旧までお客様のビジネスホンのご利用をトータルでサポートします。

※1 自動検知できる主な故障は主装置(ハードウェア)の故障、オプションユニット/収容パッケージの故障、電源喪失、「ひかり電話」異常の検知です。(電話機等の内線端末は本サービスの対象外です)

※2 提供イメージは【別紙1】参照

(参考)サービス拡充前後におけるサービス内容比較

従来	今回
<ul style="list-style-type: none"> ■ 不慮の取扱いによる故障修理 ■ 火災や自然災害に起因する故障修理 ■ 鳥獣害及び虫の混入による故障修理 ■ 各種部品の劣化による故障修理 ■ 雷による故障修理 ■ 電磁雑音による故障修理 ■ 代替機器の設置 ■ 盗難時の保証 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 不慮の取扱いによる故障修理 ■ 火災や自然災害に起因する故障修理 ■ 鳥獣害及び虫の混入による故障修理 ■ 各種部品の劣化による故障修理 ■ 雷による故障修理 ■ 電磁雑音による故障修理 ■ 代替機器の設置 ■ 盗難時の保証 ■ 故障情報のお知らせ 新たに追加

2. 提供時間

平日 9:00～17:00

3. 提供条件

本サービスをご利用いただくためには下記の条件を全て満たす必要があります。

(1) ご利用のビジネスホンの機種が「Netcommunity SYSTEM αNX II Plusシリーズ」(2013年5月27日販売開始)であること※³

(2) フレッツ光※⁴をご利用していて且つビジネスホンに直接収容している構成であること※⁵

(3) ご利用のフレッツ光にPPPoEセッションの空きがあること(ビジネスホンサポートでPPPoEセッションを1セッション専有する必要があるため)※⁶

※³ 監視装置等、お客様に別途ご準備いただく機器等はございません。

※⁴ 「フレッツ 光ネクスト」および「B フレッツ」が対象です。(「フレッツ光 ライト」は対象外)

※⁵ 回線終端装置からビジネスホン主装置にフレッツ光が直接収容されている必要があります。詳細は【別紙1】参照

※⁶ セッションに空きが無い場合、別途「フレッツ・セッションプラス」をお申し込みいただく必要があります。

4. 提供料金

本サービスの追加後も「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の提供料金に変更はありません。

* ビジネスホンサポート提供料金一覧は、【別紙2】参照

* 現在、「Netcommunity SYSTEM αNX II Plusシリーズ」にてビジネスホンサポートをご利用中のお客様が本サービスをお使いになる場合には、派遣工事(有料)にてビジネスホン主装置のファームウェアのバージョンアップが必要となります。詳細については、弊社営業担当者までお問い合わせください。

5. 提供開始日

2014年5月12日

6. お問い合わせ先

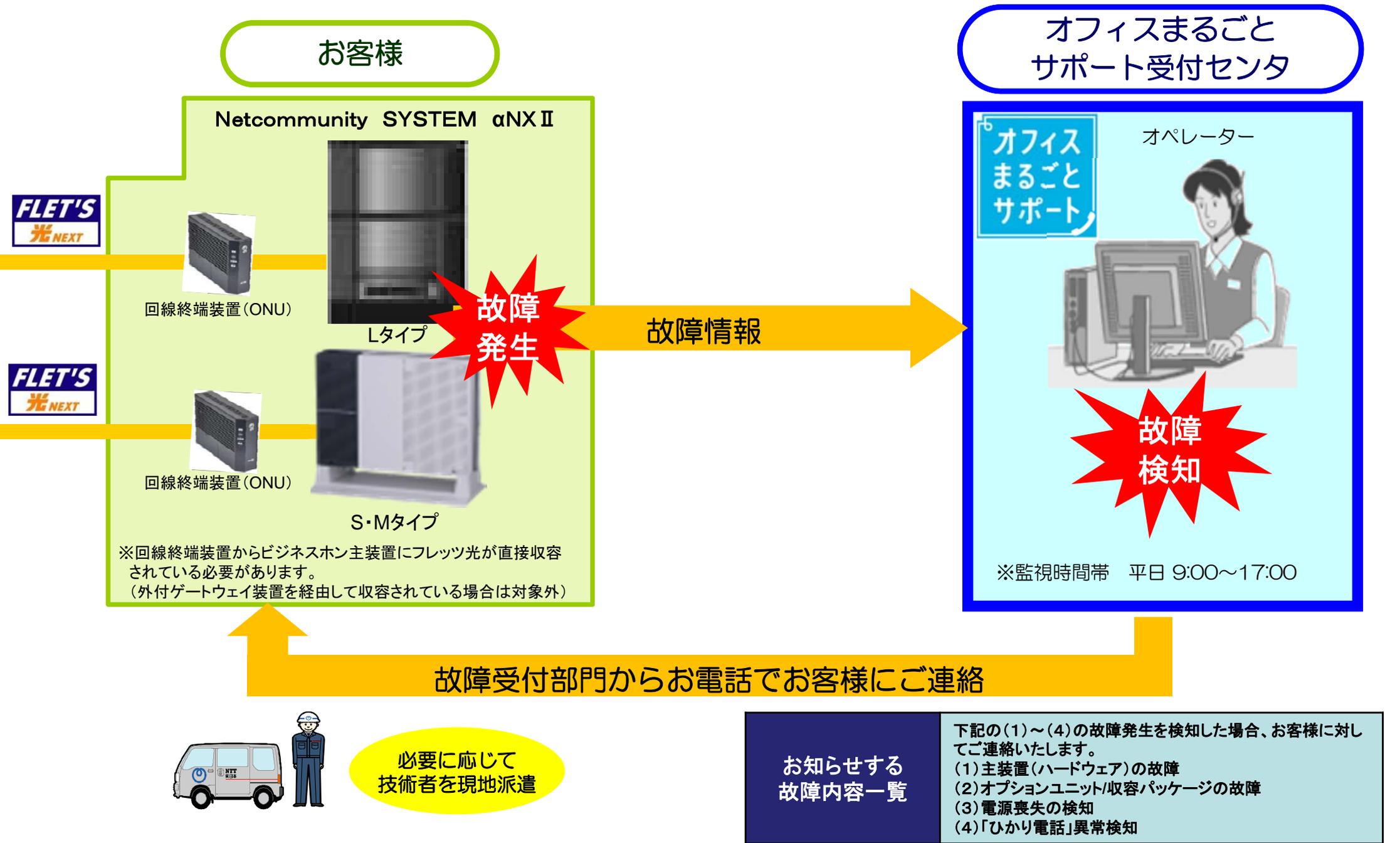
NTT 東日本の営業担当者にお問い合わせいただくか、または NTT 東日本「オフィスまるごとサポート」ホームページ (<http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/>) よりお問い合わせください。

【別紙1】故障情報お知らせサービスの提供イメージ

【別紙2】「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の提供料金一覧

【参考】「オフィスまるごとサポート」のメニュー体系

【別紙1】故障情報お知らせサービスの提供イメージ



※お客様がお使いの主装置のタイプ、オプションユニット/收容パッケージの種類、環境等によっては一部の故障情報をオフィスまるごとサポート受付センタへ送信できない場合がございます。また、電話機等の内線端末の故障情報は本サービスの対象とはなりません。詳しくは弊社営業担当者までお問合せください。

【別紙2】 「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の提供料金一覧

故障情報お知らせサービスの追加後も「オフィスまるごとサポート ビジネスホンサポート」の提供料金に変更はありません。

●基本メニュー

お客様のビジネスホンのタイプにより、下表の料金を適用します。

主装置タイプ	提供料金（月額）
主装置S	3,000円 (3,240円[税込])
主装置M	4,500円 (4,860円[税込])
主装置L	9,500円 (10,260円[税込])

●オプションメニュー

提供プラン	課金単位	提供料金（月額）
標準電話機など	契約台数ごと	300円 (324円[税込])
コールコードレスなど	契約台数ごと	500円 (540円[税込])
定期点検（～5台）	1の主装置ごと	1,500円 (1,620円[税込])
定期点検加算額（5台ごと）	契約台数ごと加算	500円 (540円[税込])
内線設定サポート	1の主装置ごと	500円 (540円[税込])

※契約台数に応じて、月額料金に割引が適用されます。詳しくは弊社営業担当者へお問い合わせください。

【参考】「オフィスまるごとサポート」のメニュー体系

「オフィスまるごとサポート」は、中堅中小企業のお客様のオフィスICT環境をトータルでサポートするサービスです。

オフィスまるごとサポート

サービス内容

ITサポート
(月額料金：3600円(税抜)～)

ITサポート type I (タイプアイ)
(月額料金：3600円(税抜)～)

ビジネスホンサポート
(月額料金：3000円(税抜)～)

複合機おまかせサポート
(月額料金：2000円(税抜)～)

パソコン周辺機器、ビジネスホンなどのオフィスIT機器をサポートするサービス。

- ①専用のサポートセンタによる問い合わせ受付。
- ②電話やリモートツールによる遠隔でのパソコン周辺機器の操作。
- ③トラブル復旧などをサポート。現地における対応が必要な場合はエンジニアがお客さまの事業所に訪問。

◎ITサポート type I (タイプアイ) は、フレッツ光以外のインターネット接続回線を通じて、全国のお客さまに提供するサービス。

ビジネスホンの故障発生をNTT東日本ビジネスホン監視拠点で自動的に検知し、お客様へ状況をお知らせするとともに、必要に応じて故障修理の手配を行う等、お客様のビジネスホンのご利用をトータルでサポートするサービス

複合機の故障発生や消耗品の残量不足をオフィスまるごとサポート受付センタで自動的に検知し、お客様へ状況をお知らせするとともに、必要に応じて故障修理や消耗品発送の手配を行う等、お客様の複合機のご利用をトータルでサポートするサービス

※「オフィスまるごとサポート」の詳細については下記HPを御覧ください。
http://www.ntt-east.co.jp/business/solution/marugoto/?link_id=tpbrnav