

**ビジュアルモールサポートセンター  
変更のお知らせ  
-SMART CATALOG編-**

**-2019/10/11-  
ビジュアルモールサポートセンター**

平素よりビジュアルモールサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
す。

このたび、下記の通り、ビジュアルモールサポートセンター\*の運営体制を変更いたしますことをご案内申し上げます。

\*ご契約中のお客様向け「一般・技術お問い合わせ」「障害受付」を行うサポート窓口の呼称です。

**変更日時：2019年11月01日午前10：00-**

**変更内容：電話番号・受付時間・受付方法**

**お問い合わせの受付に際し、お客様とご契約の確認のため、認証を導入し、情報保護の強化および課題解決までの迅速化を目指します。**

電話・フォームでのお問い合わせ時にご用意いただく情報など、詳細につきましては、次項以降にてご説明いたします。

引き続き、ビジュアルモールサービスをご愛顧いただけますよう、なにとぞよろしくお願ひ申し上げます。



# お問い合わせ種別と受付方法

	一般・技術お問い合わせ	障害お問い合わせ
ご申告できる方	ご契約環境の運用管理者様	
受付時間	当社営業日* 10:00～19:00 (JST)	24時間365日
受付方法	<p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（有人受付）</p> <p>※IVR（自動音声応答）によるお客様認証後、オペレータにつながります。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p>	<p>■当社営業日* 10:00～19:00 (JST)</p> <p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（有人受付）</p> <p>※IVR（自動音声応答）によるお客様認証後、オペレータにつながります。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p> <p>■上記時間以外</p> <p>お問い合わせフォーム</p> <p>電話（自動音声稼働状況照会・無人受付）</p> <p>※IVRによるお客様認証後、お客様からのご申告を受け付けます。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意の上おかけください。</p>
対応内容	ご提供サービスに関わる一般的なお問い合わせに回答します。ご利用上のご不明点・サービス仕様のご確認等にご利用いただけます。	ご提供サービスに関わる稼働状況の確認、障害や不具合発生時のご対応を行います。※サービス提供上、障害が発生していないと判断した場合、「一般・技術お問い合わせ」に切り替えてご対応する場合がございます。

\*当社営業日：平日（土日祝日は休業）でございます。（年末年始、ゴールデンウィーク、当社指定休業日は、運用管理者様宛に都度ご案内いたします。）





## ご注意事項

---

ビジュアルモールサポートセンターの切り替えに伴い、下記の時間におきまして、関連情報の表示変更作業を行います。

作業終了後にサポートページに接続いただくと、新情報が表示されます。あらかじめご承知おきいただけますようお願いいたします。

**作業日時：2019/10/31（木） 20:00-22:00**

※作業時間中も、お客様のサービスのご利用に影響はございません。



# 「お問い合わせ番号」の表示場所

コンテンツ管理システム内、「サポート」ページ※に表示がございます。

※スマートカタログで、「システム管理者」「コンテンツ管理者」権限をもつユーザに公開されるページです。

貴社の「お問い合わせ番号」をご確認ください。

「システム」にマウスオーバー、「サポート」を押下。

マニュアル 使い方動画 ログアウト

コンテンツ 素材 利用実績 ユーザ ジャンル **システム**

事業者情報  
システム設定  
サポート

導入サポート

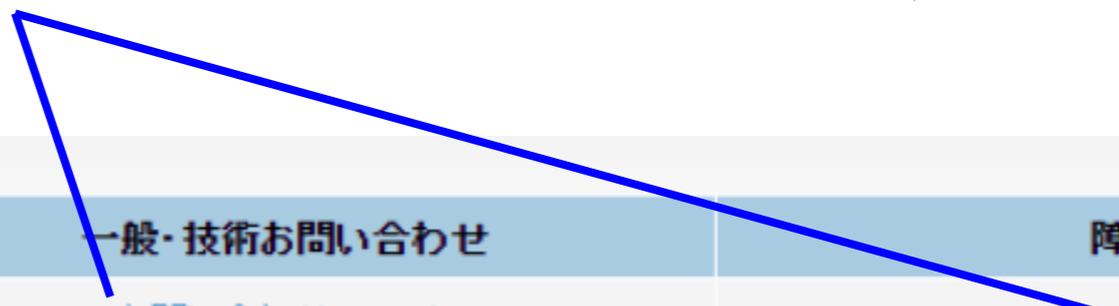
	一般・技術お問い合わせ	障害・稼働状況のご確認
受付方法	お問い合わせフォーム	お問い合わせフォーム
受付時間	当社営業日 10:00-19:00	24時間365日 有人受付:当社営業日 10:00-19:00 無人受付:上記以外の時間帯
お問い合わせ番号	<b>3333-3333</b> お電話、フォームでのお問い合わせの際に必要となります。	
備考	運用管理者様よりご連絡をお願いいたします。 システム稼働状況は、以下のページにてご確認ください。 <a href="https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/">https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/</a>	

ご契約毎に異なる8桁の番号です。



# お問い合わせフォームのリンク

お問い合わせ種別に応じて、リンクをクリックしてください。



	一般・技術お問い合わせ	障害・稼働状況のご確認
受付方法	お問い合わせフォーム	お問い合わせフォーム
	電話番号:0120-901-837	
受付時間	当社営業日 10:00-19:00	24時間365日 有人受付:当社営業日 10:00-19:00 無人受付:上記以外の時間帯
お問い合わせ番号	3333-3333 お電話、フォームでのお問い合わせの際に必要となります。	
備考	運用管理者様よりご連絡をお願いいたします。 システム稼働状況は、以下のページにてご確認いただけます。 <a href="https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/">https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/</a>	



# お問い合わせフォーム画面

内容に応じたフォームが開きます。



## スマートカタログ お問い合わせフォーム [一般・技術]

ビジュアモール スマートカタログの一般・技術に関するお問い合わせフォームです。  
お問い合わせはご契約時の運用管理者様よりお願いいたします。  
頂きましたお問い合わせには、当社営業日 10:00~17:00に対応いたします。  
※お問い合わせは、日本語での対応となります。(Japanese is available language for inquiries.)  
※「@visuamall.com」ドメインからのメール受信許可の設定をお願いいたします。

## スマートカタログ お問い合わせフォーム [障害専用]

ビジュアモール スマートカタログの障害に関するお問い合わせフォームです。  
一般・技術に関するお問い合わせはこちらよりお願いいたします。  
お問い合わせはご契約時の運用管理者様よりお願いいたします。  
※お問い合わせは、日本語での対応となります。(Japanese is available language for inquiries.)  
※「@visuamall.com」ドメインからのメール受信許可の設定をお願いいたします。

アカウント文字列 <small>必須</small>	<input type="text" value="visuamall"/> <p>ご契約時に設定いただいたアカウント文字列を入力ください。 ※アカウント文字列は、コンテンツ管理システム内の「システム」→「事業者情報」よりご確認ください。</p>
お問い合わせ番号 <small>必須</small>	<input type="text" value="3333-3333"/>
ご契約事業者名 <small>必須</small>	<input type="text"/> <p>※ご契約事業者名は、コンテンツ管理システム内の「システム」→「事業者情報」よりご確認ください。</p>
ご契約運用管理者名 <small>必須</small>	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>

アカウント文字列 <small>必須</small>	<input type="text" value="visuamall"/> <p>ご契約時に設定いただいたアカウント文字列を入力ください。 ※アカウント文字列は、コンテンツ管理システム内の「システム」→「事業者情報」よりご確認ください。</p>
お問い合わせ番号 <small>必須</small>	<input type="text" value="3333-3333"/>
ご契約事業者名 <small>必須</small>	<input type="text"/> <p>※ご契約事業者名は、コンテンツ管理システム内の「システム」→「事業者情報」よりご確認ください。</p>
ご契約運用管理者名 <small>必須</small>	姓: <input type="text"/> 名: <input type="text"/>

認証された情報が、自動入力され表示されます  
その他必要項目を入力いただき、フォームをご送信ください。



# サービス稼働状況表示

サービスの稼働状況を確認できるページをご用意します。主要な機能単位で利用可否を表示します。

URL : <https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/>

※コンテンツ管理システム>「サポート」ページにもリンクを設置いたします。

表示イメージ\*1

折りたたみ時

展開時

\*1 : 詳細デザインは、変更となる場合がございます。

障害・メンテナンス情報 (2019/07/16 19:32時点)

	正常	一部障害	障害
SMART CATALOG powered by visuamall	正常にご利用いただけます。		
QUICK SIGNAGE powered by visuamall	正常にご利用いただけます。		
MOVIE LIBRARY powered by visuamall	正常にご利用いただけます。		

展開時

	正常	一部障害	障害
正常にご利用いただけます。			
コンテンツ管理システムのご利用			
コンテンツのダウンロード			
ファイル転送ソフト (SFTP) での素材入稿			
コンテンツ管理システムの一部機能のご利用			



# よくあるご質問

**【ご質問①】 サポートセンター切り替え前から継続中のお問い合わせは、切り替え後に再質問が必要でしょうか？**

**【ご回答①】 いいえ。継続中のお問い合わせは、切り替えに関係なく、そのまま継続いたします。再質問は不要です。**

**【ご質問②】 サポートセンター変更後、前の電話番号にかけるとどうなりますか？**

**【ご回答②】 自動音声案内にて、新番号をご案内いたします。恐れ入りますが、新番号におかけ直し下さい。**

**【ご質問③】 お問い合わせ番号なしで電話をかけるとどうなりますか？**

**【ご回答③】 お客様認証ができず、お電話がつながりません。お手数をおかけしますが、お問い合わせ番号をお手元にご用意いただき、お電話いただけますようお願いいたします。**



## よくあるご質問

**【ご質問④】 お問い合わせフォームに認証があるとのことですが、普段気にしたことはありません。認証されているのでしょうか？**

**【ご回答④】 はい、コンテンツ管理システムのサポートページにあるお問い合わせフォームのリンクをご利用いただくと、何をご利用中のどのお客様か、すでに認証されておりますので、認証情報が自動で入力され、お客様による入力は不要です。**

**【ご質問⑤】 基本的に、お問い合わせの際はフォーム利用しかしておりません。その場合に何か変更されることがあるのでしょうか？**

**【ご回答⑤】 いいえ。お問い合わせフォームからのご質問・ご回答の流れは、今回のサポートセンター変更による影響はございません。これまで通り、お問い合わせ受付時のみ、お問い合わせフォームに入力いただき、その後、ご質問が解決するまでのやり取りは、メールで対応させていただきます。**

