

**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。）



# 新ビジュアルモールサポートセンター情報

**新電話番号：0120-901-837**

オペレータ受付時間：弊社営業日\*10:00-19:00

運営開始日：

**2019/11/01**

午前10時（日本時間）

※数字入力によるお客様認証がございます。「お問い合わせ番号」をお手元にご用意しておかけください。  
「お問い合わせ番号」の表示場所は、本資料のp.6をご覧ください。

## ■ 一般・技術お問い合わせ

項目	時間内（当社営業日*10:00-19:00）	時間外（左記以外の時間帯）
フォーム受付	← →	← →
電話受付（有人）	← →	
ご回答業務時間	← →	

## ■ 障害/稼働状況確認

項目	時間内（当社営業日*10:00-19:00）	時間外（左記以外の時間帯）
フォーム受付	← →	← →
電話受付（有人）	← →	
電話受付（無人）		← →
稼働状況照会（Web/電話）	← →	← →

## ■ サービス監視・障害対応体制

項目	時間内（当社営業日*10:00-19:00）	時間外（左記以外の時間帯）
サービス監視	← →	← →
障害対応（発生時のみ）	← →	← →

\* 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

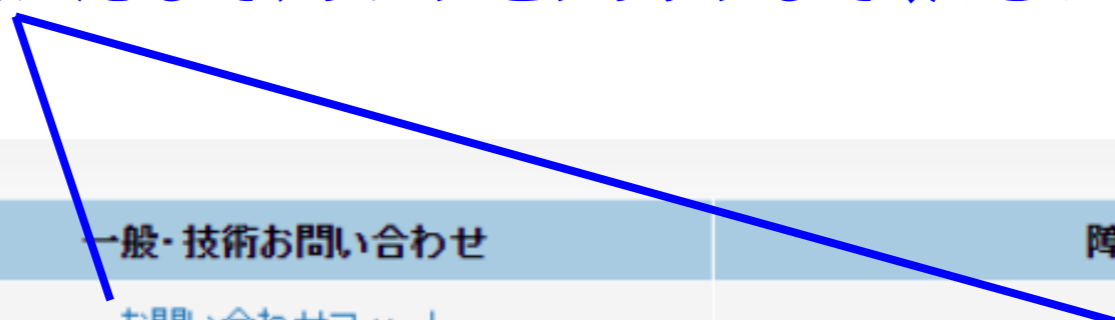
	一般・技術お問い合わせ	障害・稼働状況のご確認
受付方法	お問い合わせフォーム	お問い合わせフォーム
受付時間	当社営業日 10:00-19:00	24時間365日 有人受付:当社営業日 10:00-19:00 無人受付:上記以外の時間帯
お問い合わせ番号	<b>3333-3333</b> お電話、フォームでのお問い合わせの際に必要となります。	
備考	運用管理者様よりご連絡をお願いいたします。 システム稼働状況は、以下のページにてご確認いただけます。 <a href="https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/">https://web1.mediaservice.whitecloud.jp/ServiceInfo/</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ください。 <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>	visuamall 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 だけです。
お問い合わせ番号 <small>必須</small>	3333-3333
ご契約事業者名 <small>必須</small>	<input type="text"/> ※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」よりご確認いた だけます。
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>	visuamall 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」 だけです。
お問い合わせ番号 <small>必須</small>	3333-3333
ご契約事業者名 <small>必須</small>	<input type="text"/> ※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」 だけます。
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\*<sub>1</sub>

折りたたみ時

展開時

\*<sub>1</sub> : 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)

Legend: ✔ 正常 ⚠ 一部障害 ✖ 障害

サービス名	稼働状況
SMART CATALOG	正常にご利用いただけます。
QUICK SIGNAGE	正常にご利用いただけます。
MOVIE LIBRARY	正常にご利用いただけます。
コンテンツ管理システム	正常にご利用いただけます。
コンテンツのダウンロード	正常
ファイル転送ソフト (SFTP) での素材入稿	正常
コンテンツ管理システムの一部機能のご利用	正常



# 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。**

