

サポート一覧

テクニカルスタッフによるスカイロジック製品の活用サポート

スカイロジック製品の導入に関して質問したいことや、導入後に改善したい案件が出てくることはありませんか？スカイロジックでは、自動検査に関連した製品をスムーズに導入し、最大限に活用していただくためのバラエティに富んだサポートを用意しています。ホームページによる無償サポート情報の提供から弊社テクニカルスタッフによるきめ細かいアドバイスまで、お客様に合わせたサポートを提供させていただきます。

インシデント単位の有償サポート

弊社テクニカルスタッフがスカイロジック製品の使用方法や問題解決についてアドバイスします。年間契約は不要。Web 店舗からインシデント単位でサポートを購入するだけでご利用いただけます。また検査サンプルでテストを行い、カメラ、照明等を含めたシステム提案も行っております。価格はサポート内容により 1 インシデント(※1)あたり 3,000 円または 5,000 円(共に税抜き)です。

無償		ホームページサポート	ご購入前サポート	ご購入後無償サポート
	説明	ホームページによる情報の提供	ご購入前の一般的なご質問	ご購入後の一般的なご質問
	対応	なし	(受付)メールのみ (対応)メールまたは電話	(受付)メールのみ (対応)メールまたは電話
	費用	なし	なし	なし
	期間	—	ご購入前まで	最後のご購入日から 60 日間
	内容	・無料評価版ソフトと取扱説明書の提供 ・動画による操作手順などのチュートリアル ・よくある質問などの情報提供	・設定、使用方法に関するご質問への対応 ・預かりサンプルテスト(2 件まで) ・弊社内でのデモンストレーション ・デモ機の貸し出し(台数に限りがあります)	設定、使用方法に関するご質問への対応 一般的なご質問への対応
有償		ブロンズサポート	シルバーサポート	ゴールドサポート
	説明	無償サポート終了後の対応	無償サポート終了後の緊急のお問い合わせ※2	カメラ・照明等を含めたシステムの提案やサンプルテストやデモンストレーション※3
	対応	(受付)メールのみ (対応)メールまたは電話	(受付)電話 (対応)電話	(受付)メールまたは電話 (対応)メールまたは電話
	費用	1 インシデント 3,000 円	1 インシデント 5,000 円	予め規定インシデント分の費用がかかります。1 インシデント 5,000 円
	期間	インシデント消費またはお申込みから 1 年間	インシデント消費またはお申込みから 1 年間	インシデント消費またはお申込みから 1 年間
	内容	・一般的なご質問への対応 ・設定、使用方法に関するご質問への対応	・一般的なご質問への対応 ・設定、使用方法に関するご質問への対応	・預かりサンプルテストおよびテスト報告書作成 → 4 インシデント分 ・弊社内でのデモンストレーション(※4) → 8 インシデント分 ・カメラ選定、照明テクニック、技術的打ち合わせやアドバイス(※4) → 4 インシデント分

※1: インシデントとは、お問い合わせ内容におけるご質問の最小単位です。1 回のお問い合わせの中に複数のご質問が含まれる場合には複数のインシデントを消費することになります。ご質問の用件が完了した時点で 1 インシデントを消費することになります。この間に複数のメールまたは電話のやりとりがあっても 1 インシデントと計算されます。ただしインシデントには 7 営業日の有効期間があり、当該インシデントの消費開始日から 7 営業日を超えて同一案件でのお問い合わせがあった場合には新たに 1 インシデントが消費されます。ご質問には 3 営業日以内に回答します。お問い合わせの内容が弊社製ソフトウェア・ハードウェアのエラーに起因するものと弊社が判断した場合にはインシデントは消費されません。1 インシデントの価格はサポート内容により 3,000 円または 5,000 円(共に税抜き)です。ご購入されたインシデントの有効期間はご購入日から起算して 1 年間です。

※2: ご質問の内容やテクニカルスタッフの業務混雑によりお電話で即答できない場合があります。サポートは日本語のみになります。

※3: これまでの実績や社内でのテスト結果に基づいて提案・アドバイスさせていただきます。個々のお客様のご利用に対する適合性(ご要求の精度、正確性を満たすかどうか)についての保証はいたしかねます。

※4: 最長 2 時間までの対応です。予約が必要です(info@skylogiq.co.jp)。

その他:

- ・サポート対象は EasyInspector ソフトウェアです。無償サポート期間は最後に EasyInspector をご購入された日から 60 日間です。
- ・ご購入後無償サポート期間中にインシデントを購入された場合、その有効期間は無償サポート期間終了日から起算して 1 年間です。
- ・事業所が複数個所ある企業様では事業所ごとにインシデントが管理されます(事業所ごとに独立したインシデント購入と消費となります)。