

DX チューターサービス のご案内

2021年10月（第二版）

日商エレクトロニクス株式会社

目次

1. はじめに	3
2. ご契約プラン	3
3. ポイントのご利用に関して	3
3-1. ポイントの消費	3
3-2. ポイントの有効期限	3
4. 各プログラムについて	4
4-1. 「メールサポート」	4
4-2. 「オンライン Web 会議サポート」	4
4-3. 「デジタルレイバーアカデミー」	5
5. サポート範囲	6
5-1. Blue Prism.....	6
5-2. Microsoft Power Automate/Power Apps.....	6
6. その他前提条件	7

1. はじめに

本資料は日商エレクトロニクスが提供する、「DXチューターサービス」をご案内する資料です。

■「DXチューターサービス」とは？

RPAの内製化を支援するための新しいサポートサービスのカタチです。ポイント制（チケット制）で必要な分のみスモールスタートでサービスをご利用いただけます。

お客様のニーズに応じてご購入いただいたポイントをメールでのお問い合わせ、Web会議のサポートに割り当ていただけます。余ったポイントはデジタルレイバーアカデミー（教育サービス）の講習費用にも活用できる柔軟なサービスです。

2. ご契約プラン

ポイントは10ポイント単位でご契約可能です。

3. ポイントのご利用に関して

3-1. ポイントの消費

プログラムごとにポイント消費数と消費のタイミングが定められています。

プログラム名	必要なポイント数	消費のタイミング
メールサポート	お問い合わせ1件につき、1ポイント消費	お客様よりお問い合わせを受領したタイミングで消費
オンライン Web 会議サポート	Web 会議1回につき、2ポイント消費 ※1回最大50分間	Web 会議の日時が確定した時点で消費 ※Web 会議実施日はポイントの有効期限を越えていてもかまいません。
デジタルレイバーアカデミー	デジタルレイバーアカデミーの各コースに対して、1ポイントを10,000円分として利用可能 ※価格は弊社ウェブをご確認ください。	トレーニング申込日に消費 ※トレーニング受講日はポイントの有効期限を越えていてもかまいません。

3-2. ポイントの有効期限

有効期限は「DXチューターサービス 申込書」提出いただいた翌月の日（＝サービス開始日）より3カ月間とし、ポイントの持ち越しは不可とします。

4. 各プログラムについて

4-1. 「メールサポート」

■プログラム概要：

メールサポートとは、お客様のお問い合わせをメールで回答するサービスです。

■ご利用の流れ：

『DX チューターお問い合わせフォーム』から、お問い合わせ内容をご連絡いただきます。メール受領後に弊社エンジニアがメールにて回答します。

■受付方法：

弊社指定の Web フォームより必要事項（申込書に記載の登録番号など）をご記入の上ご提出下さい

■SLA：

- ・フォーム入力後、弊社からの初回レスポンスは、原則、2 営業日以内とさせていただきます。
- ・対応時間は、土日祝祭日、年末年始を除く平日 9 時 17 時です。

■前提条件：

- ・1 件のお問い合わせで 1 ポイントを消費します。
- ・一件のお問い合わせに複数の内容が含まれている場合などは、2 ポイント以上消費する可能性がございます。2 ポイント以上消費する場合は、回答前に事前にお客様にご確認いたします。
- ・お問い合わせの解決をお約束するものではありません。
- ・複雑な事象の場合、メールからオンライン Web 会議サポートへの切り替えをご提案する場合がございます。
- ・お問い合わせが不明瞭な場合、回答いたしかねることがございます。
- ・お客様環境での検証が必要な場合は、Web 会議において事象の再現を確認をお願いすることがございます。
- ・サポート範囲の詳細は、「5. サポート範囲」の章をご確認ください。

4-2. 「オンライン Web 会議サポート」

■プログラム概要：

オンライン Web 会議サポートとは、Web 会議（5 0 分/回）でお客様のお問い合わせにお答えするサービスです。

■ご利用の流れ：

指定のフォームより、ウェブ会議の日時をご予約いただきます。弊社より Web 会議（Zoom）の URL を所定のメールアドレスに送信します。予約時間になりましたら、弊社担当者よりコールさせて頂き、Web 会議を開始します。時間は 50 分間です。

■受付方法：

弊社指定の Web フォームより必要事項（申込書に記載の登録番号など）をご記入の上ご提出下さい

■SLA：

- ・フォーム入力後、弊社からの初回レスポンスは、原則、2 営業日以内とさせていただきます。
- ・対応時間は、土日祝祭日、年末年始を除く平日 9 時 17 時です。

■キャンセルポリシー

- ・やむを得ない事情によりキャンセルする場合、24 時間前までにご連絡をいただく必要がございます。
- ・24 時間前を過ぎてのキャンセルは、チケットが消費されます。

■前提条件：

- ・解決をお約束するものではありません。
- ・お打ち合わせの実施時間は、平日 9:00~17:00 となります。（土・日・祝日、年末年始を除く）
- ・50 分間を有効活用するため、事前にごお問い合わせを連携いただくとスムーズです。その場での回答は準備不足となる可能性がございます。
- ・サポート範囲の詳細は、「5. サポート範囲」の章をご確認ください。

4 – 3. 「デジタルレイバーアカデミー」

■プログラム概要

デジタルレイバーアカデミーとは、RPA 特化型の教育サービスです。

■ご利用の流れ

ポイントをデジタルレイバーアカデミー（教育トレーニングサービス）に充てていただくことも可能です。各コースの詳細のメニューは弊社のウェブページをご確認ください。

■受付方法

弊社指定の Web フォームより必要事項（申込書に記載の登録番号など）をご記入の上ご提出下さい。

■SLA

- ・フォーム入力後、弊社からの初回レスポンスは、原則、2営業日以内とさせていただきます。
- ・対応時間は、土日祝祭日、年末年始を除く平日 9 時 17 時です。

■キャンセルポリシー

- ・受講票(お申込み後、通常数日後にメールにて送付)発行後のキャンセルはアカデミー受講料全額のお支払いの対象となりますので、あらかじめご了承くださいませ。
- ・ご連絡なく不参加の場合もキャンセル扱いとなります。
- ・オンライン受講時の受講者の環境不備により受講が出来ない場合も当日キャンセル扱いとなりますのでご注意ください。

■コース一覧

開講日や最新情報は弊社ウェブページ (<https://digital-labor.nissho-ele.co.jp/services/academy/>) をご確認ください。(2021年8月現在)

5. サポート範囲

「メールサポート」、「オンライン Web 会議サポート」に関するサポート範囲は下記のとおりです。サポート範囲外の内容につきましては、お客様ご自身でご対応いただきます。

5 – 1. Blue Prism

サポート種類	責任者	内容
動作環境サポート	お客様	Blue Prismを利用するサーバ、仮想端末、ウィンドウズOS、ネットワーク、業務システムのサポート
プロセス自動化サポート	お客様、弊社	お客様が弊社がBlue Prism上で作成したプロセスやオブジェクトのサポート
製品サポート	Blue Prism社	Blue Prismが提供するソフトウェアが、仕様またはマニュアルの記述に従って機能しない製品障害のサポート

5 – 2. Microsoft Power Automate/Power Apps

サポート種類	責任者	内容
動作環境サポート	お客様	Power Automate、Power Appsを利用するアカウントやライセンス、利用しているPC、OS、連携先のアプリケーション、業務システムのサポート
フロー作成、アプリ作成サポート	お客様、弊社	お客様が弊社がPower Automateや、Power Apps作成したフローやアプリのサポート
製品サポート	Microsoft 社	Power AutomateやPower Appsが、仕様またはマニュアルの記述に従って機能し

		ない製品障害のサポート
--	--	-------------

6. その他前提条件

- ・弊社都合によりサービス内容や金額等が改訂となる場合があります。
- ・お問い合わせ先は契約後にお知らせいたします。
- ・一度ご購入いただいたポイントの払い戻しはできません。
- ・連携するシステム等に関するお問い合わせはお受けできません。
- ・連携するシステム側での問題が考えられる場合は、お客様でのお問い合わせをお願い致します。
- ・最終的な問題の解決、フローやロボットの完成をお約束するサービスではございません。
あらかじめご了承ください。

以上