Challenging Tomorrow's Changes

「Customer Service Portal」
リリースのご案内

2023年4月1日
(更新日：2024年4月26日)

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
CTCテクノロジー株式会社

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

1.はじめに

- ご契約頂いているお客様向けに保守統合のポータルサイトである「Customer Service Portal」を開設いたしました。

  本サイトは、契約に基づく対象機器の把握や、当該機器の問い合わせや対応の依頼、技術情報・アラート情報の確認、障害時の報告などが行えるものです。
  障害対応では進捗状況も確認することでき、サービス復旧の予測にも活用することができます。

  また、契約状況の確認や保守契約の更新も、見積書や請求書のやり取りを含めて、本サイトを通してオンラインで行うことができます。

- 本資料にて、「Customer Service Portal」の概要から利用開始の手順をご説明いたします。

- ご利用いただき、よりお客様のビジネスが円滑に遂行できるよう保守サービスを提供し続けてまいります。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

2.アジェンダ

- はじめに
- アジェンダ

1. 概要
    1. Customer Service Portalの概要
    2. Customer Service Portalの機能
2. Customer Service Portal利用イメージ
    1. ご利用イメージ①
    2. ご利用イメージ②
    3. 画面イメージ
3. アカウント管理とアクセス制御
    1. プロファイルによるアクセス制御①
    2. プロファイルによるアクセス制御②
    3. アクセス制御について
    4. アクセス制御申請について
4. 利用開始手順
    1. 利用開始手順
5. 問い合わせ窓口の統合スケジュール
    1. 受付窓口の統合スケジュール
6. 参考資料
    1. 利用規約・方針
    2. 対象サービス範囲とお問い合わせ先の統合予定一覧
    3. 用語説明

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

1.Customer Service Portal概要

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

1.1 Customer Service Portalの概要

保守契約機器の「障害窓口」、「契約管理」をWeb上でご利用いただけるCustomer Service Portalを2022年7月4日より無償（※1）でご提供いたします。

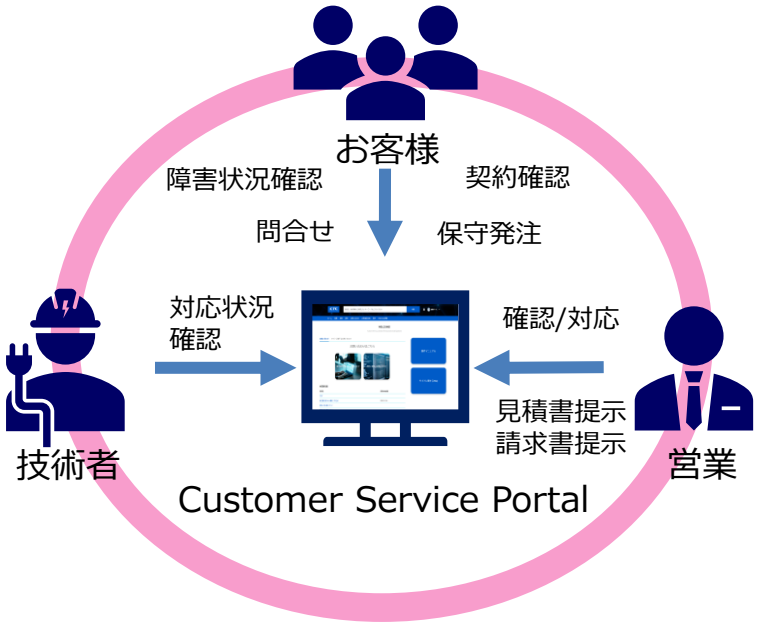
障害受付をCustomer Service Portal上で実現でき、お客様の障害履歴管理が可能となります。

保守更新見積や請求書を電子データ（PDFファイル）で授受することも可能です。

お客様の情報を一元化することで、お客様によりご満足いただけるサービスを提供し続けます。

障害状況の把握

障害時の進捗状況をWeb上にて確認が可能となります。



契約管理

お客様の契約情報をWeb上にて”いつでも”確認が可能となります。

見積・請求書

見積書や請求書をWeb上で電子データでの授受が可能となります。（※2）

※2：FY24中リリース予定

お客様情報をWebにて一元化

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

1.2 Customer Service Portalの機能

- 障害受付をCustomer Service Portal上で実現でき、お客様の障害履歴管理が可能となります。
- 保守更新見積の発注/再見積依頼もWeb上でワンクリックで依頼が可能です。（※1）

※1：発注時には、発注書のエビデンスの添付が必要となります。

	主な機能		Customer Service Portalで実現できること
	機能	効果	
障害受付	Web上で障害受付	履歴管理 状況把握	✓ Webで障害履歴を管理 ✓ お客様も技術員も営業も対応状況をCustomer Service Portal上で随時確認
保守更新見積（※2）	電子データ（PDFファイル）での授受（見積書・請求書）	手間削減	✓ 見積書、契約書、請求書をCustomer Service Portal上にアップロードし共有が可能 ✓ 見積書を検索機能で容易に検索することができる
	更新見積依頼	手間削減	✓ 発注/再見積依頼もWeb上でワンクリックで依頼が可能 ✓ 未回答見積がホーム画面に表示され、発注漏れの抑制

※2：FY24中リリース予定

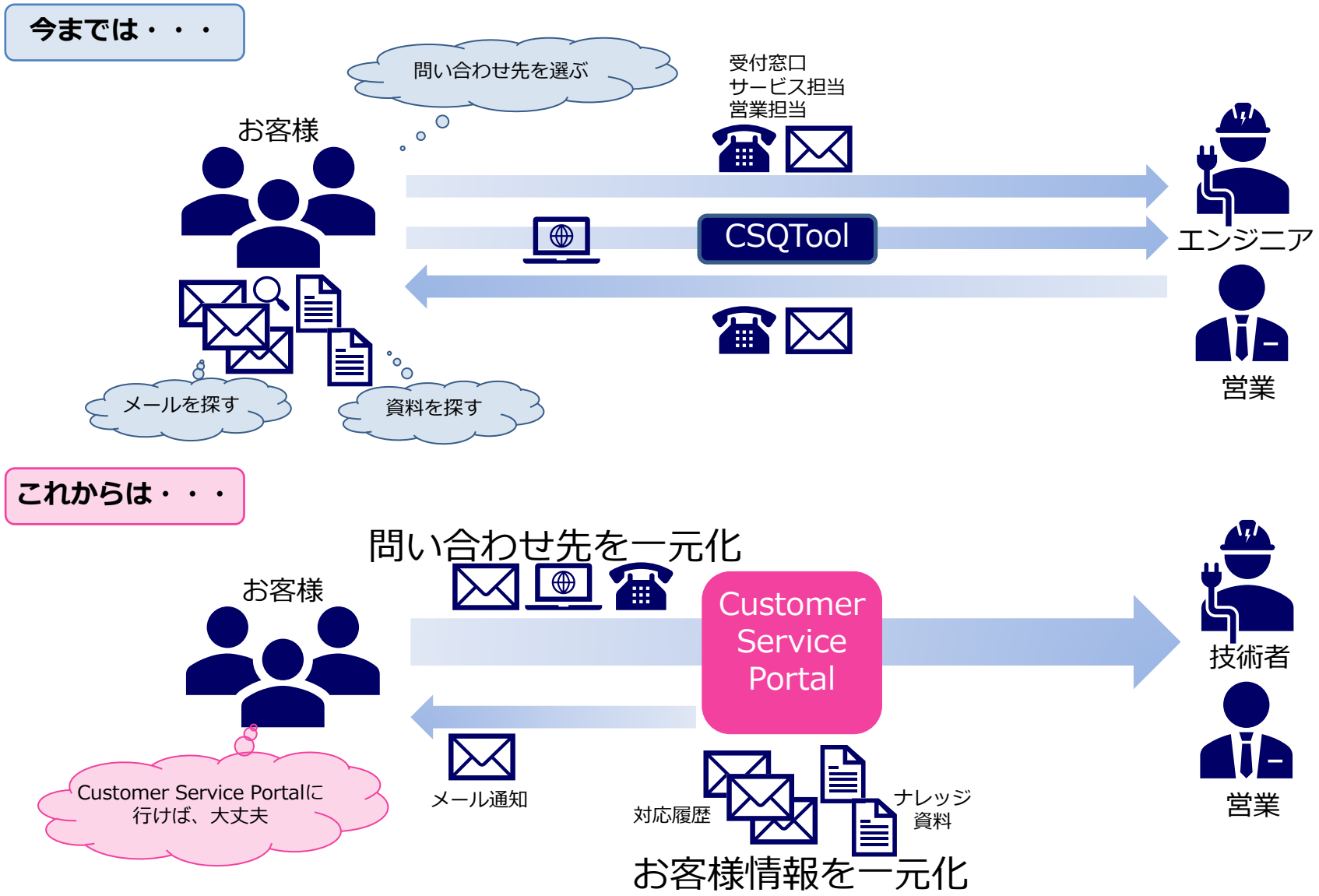
アカウント登録は必須となりますが、ご利用機能はお客様にてご選択可能です。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

2.Customer Service Portal利用イメージ

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

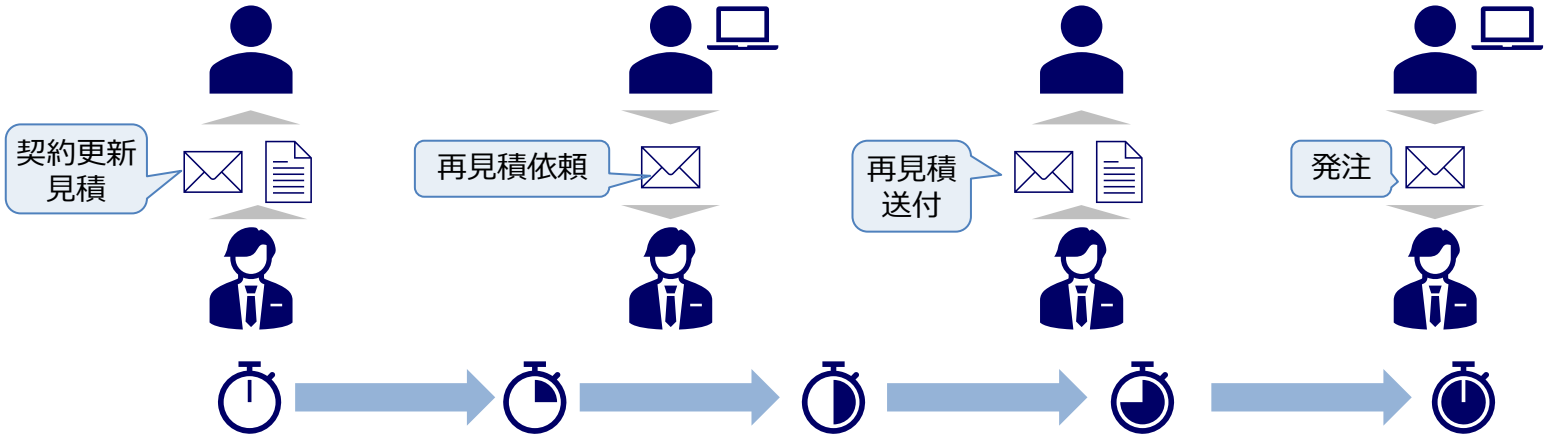
2.1 ご利用イメージ①



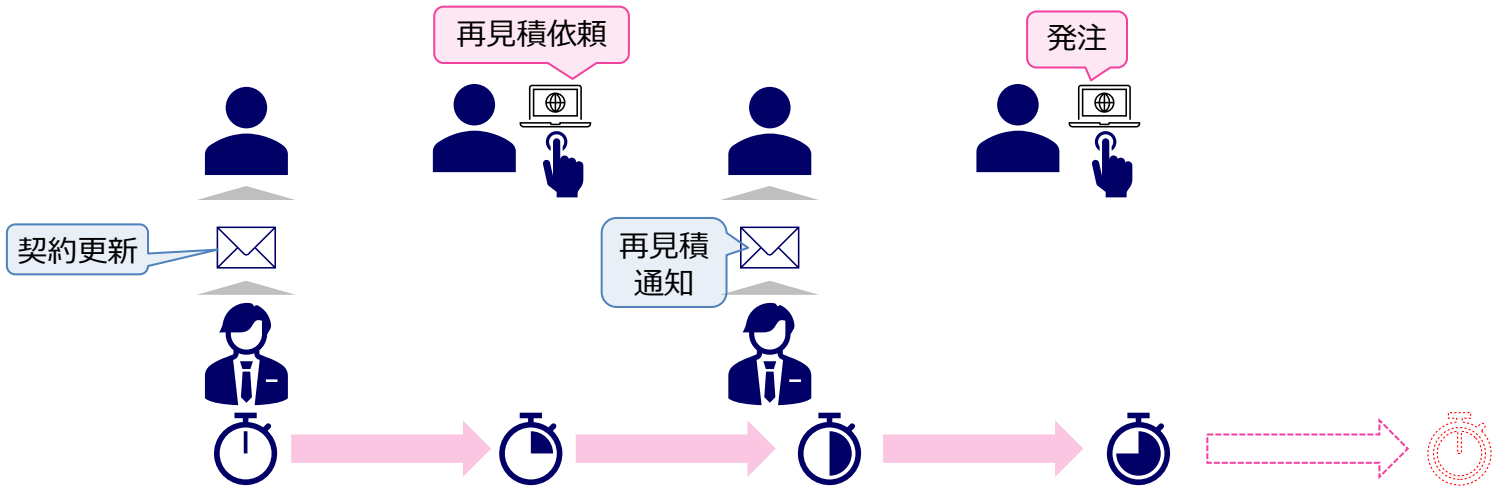
Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

2.2 ご利用イメージ②

今までは・・・ メールでのやり取りのため、メールを探したり文章を考えたりする時間が掛かる・・・



これからは・・・ Customer Service Portalは、簡単に回答できて、時間短縮



Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

2.3 Customer Service Portalの画面イメージ

※実際の画面と構成が異なる場合がございます。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

3. アカウント管理とアクセス制御

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

3.1 プロファイルによるアクセス権限制御①

- お客様アカウントには、2種類のプロファイルを用意しています。
  プロファイルによって、アクセスできる権限が異なります。
  - **契約者一般アカウント（ユーザ発行不可）**は、全ての情報にアクセスすることが可能です。他のお客様アカウントの追加などは出来ません。アクセス制御後は案件内の情報のみの閲覧となり、他の案件情報閲覧はできません。
  - **問い合わせアカウント**は、見積・契約情報にアクセスすることが出来ません。
    また、他のお客様アカウントの追加などは出来ません。アクセス制御後は案件内の情報のみの閲覧となります。他の案件情報閲覧はできません。

- お客様アカウントに設定できるプロファイルは、1つのみとなります。

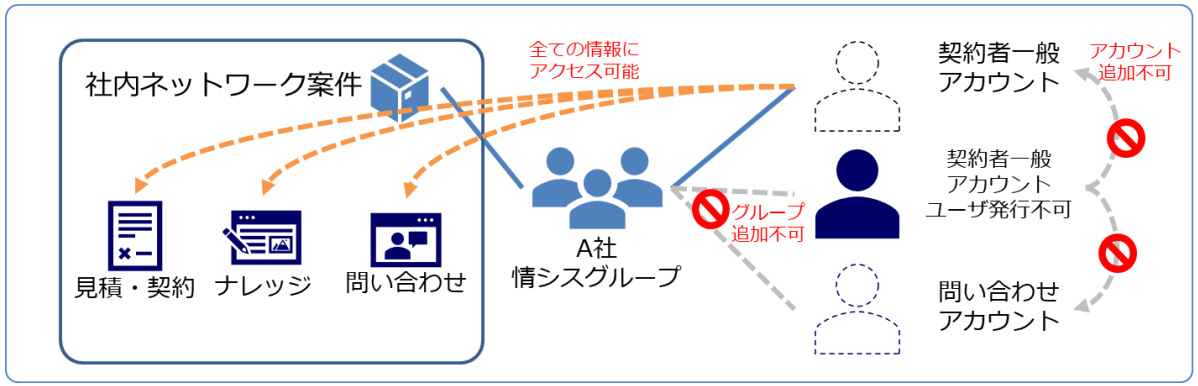
	プロファイル	問い合わせ 対応可能	見積契約情報 参照可能	アカウント 追加可能
1	契約者一般アカウント （ユーザ発行不可）	○	○	×
2	問い合わせアカウント	○	×	×

「アカウント登録申請書」にて申請ください。申請手順はP.19をご参照ください。

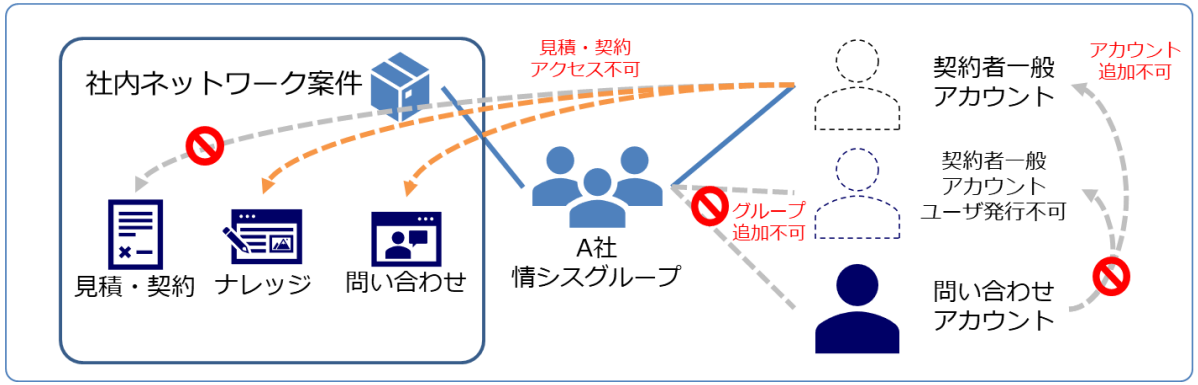
Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

3.2 プロファイルによるアクセス権限制御②

契約者一般アカウント
（ユーザ発行不可）



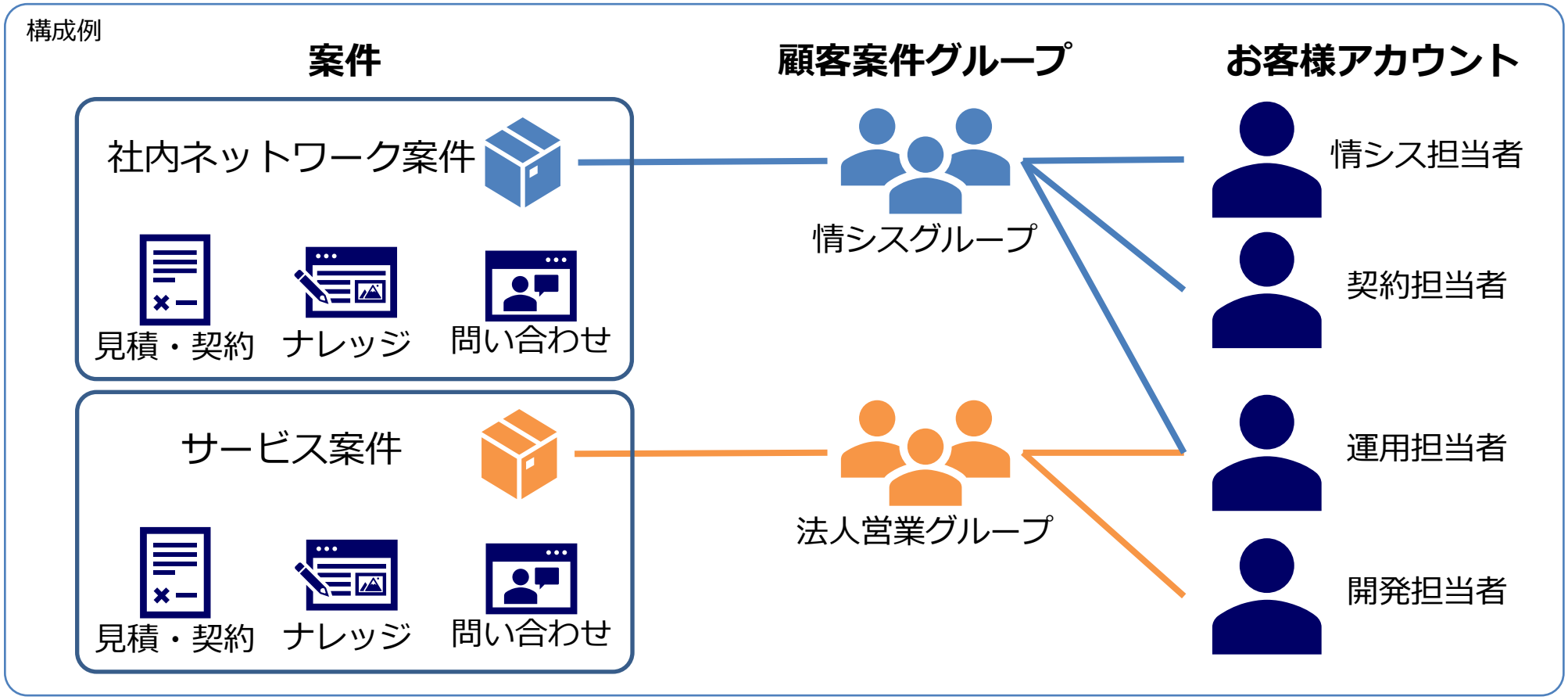
問い合わせアカウント



Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

3.3 アクセス制御について

- データに対してのアクセス制御を設定することが可能です
  - **『案件』**
    - データを「案件」という単位でまとめることが可能
    - 再販先の可視性を設定する場合も利用可能
  - **『顧客案件グループ』**
    - 「案件」に対して1対1で「顧客案件グループ」の紐づけ
    - アカウントは複数の「顧客案件グループ」に所属することが可能



Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

3.4アクセス制御申請について

■ 申請の流れ

1. お客様：アカウント登録申請
2. 弊社　：アカウント作成 → 登録完了通知
3. お客様：(必要に応じて)アクセス制御申請書
4. 弊社　：案件、案件グループ作成
5. 弊社　：案件グループとアカウント紐づけ → 設定完了通知

■ アクセス制御申請書への記載項目

	必要項目	例	説明
1	案件名	社内ネットワーク案件	アクセス制御で取り扱う管理単位の名前を指定してください。
2	顧客案件グループ名	社内ネットワーク案件グループ	アクセス制御で取り扱う管理単位にアクセスできるグループの名前を指定してください。
3	顧客案件グループに登録するアカウント名	xxx.xxx@abc.co.jp	アカウント名（メールアドレス）を記載してください。
4	案件と関連付ける保守契約番号	ABC1234567 （複数指定可能）	2で指定した顧客案件グループに所属する3のアカウントがアクセスすることが出来る保守契約の契約番号を指定してください。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

4.利用開始手順

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

4.1 利用開始手順

■ Customer Service Portalをご利用頂く際に、ご対応頂く内容は、以下の通りです。

1

Customer Service Portal アカウント登録申請Webにて
アカウント登録及びアクセス制御の申請をお願いします。

アカウント登録申請Web
https://ctct.form.kintoneapp.com/public/account-registration-form

2

アカウント発行の準備が整い次第、
「[Customer Service Portal]新規アカウント登録通知」の件名にて登録完了メールを送信いたします。

メール本文内のパスワード設定のリンクから「パスワード設定」をお願いします。

3

上記メールより
Customer Service Portalへアクセス頂き、ログインください。

Customer Service Portal
https://customer-support-service-portal.ctc-g.co.jp/

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

5.問い合わせ窓口の統合スケジュール

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

5.1 受付窓口の統合スケジュール

障害受付窓口はCustomer Service Portalのリリースに伴い、お問い合わせの受付窓口を順次統合致します。

- メールの障害受付窓口（one-stop@ctc-g.co.jp）は、2024年6月末を以て、受付を終了し、new-one-stop@ctc-g.co.jpに統合いたします。
- Web問合せのCSQTOOLからCustomer Service Portalへの統合は当面延期とし、統合開始3ヶ月前にCSQTOOLサイトにて改めてお知らせいたします。
  ※但し、一部のプロダクトは継続となります。（CSQTOOLサイトにてご確認ください）
- 電話の連絡先に変更はございません。

	受付方法	変更日	変更前	変更後
1	電話	変更なし		
2	メール	2024年6月末日	one-stop@ctc-g.co.jp	new-one-stop@ctc-gco.jp へ統合
3	Web CSQTOOL https://support.ctct.co.jp/csq/	統合開始の3ヶ月前に CSQTOOLサイトにてお知らせします。		Customer Service Portalへ統合 https://customer-support-service-portal.ctc-g.co.jp/ ※一部のプロダクトは継続となります。 左記CSQTOOサイトをご参照ください。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

6.参考資料

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

■ Customer Service Portal利用規約

- https://www.ctct.co.jp/others/customerportal_policy.html

■ 情報セキュリティ基本方針

- https://www.ctc-g.co.jp/utility/security_policy.html#securityPolicy-basicPolicy

■ 個人情報保護方針

- https://www.ctc-g.co.jp/utility/security_policy.html#securityPolicy-privacyPolicy

■ 個人情報の取扱いについて

- https://www.ctc-g.co.jp/utility/security_policy.html#securityPolicy-personalInformation

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

6.2 対象サービス範囲とお問い合わせ先の統合予定

	項目		対象/予定	補足説明
対象サービス	製品保守サービス	ハードウェア保守	○	電話・FAXやメールに加え、Customer Service Portalでお問い合わせや対応依頼を受け付けます。
		ソフトウェア保守	○	電話・FAXやメールに加え、Customer Service Portalでお問い合わせや対応依頼を受け付けます。
		ネットワークアドバンスドサポートサービス	○	電話・FAXやメールに加え、Customer Service Portalでお問い合わせや対応依頼を受け付けます。
	マネージドサービス		○	電話・FAXやメールに加え、Customer Service Portalでお問い合わせや対応依頼を受け付けます。
	システム環境構築サービス		—	Customer Service Portalの受付対象外となります。
	教育・研修サービス		—	Customer Service Portalの受付対象外となります。
受付窓口	情報提供サービス	Solution DataBase	統合予定	システムの統合を予定しております。
		CTC E-mailサービス	変更なし	特に変更はございません。
	メールでのお問い合わせ	one-stop@ctc-g.co.jp	統合予定	new-one-stop@ctc-g.co.jpに統合を予定しています。
	お電話でのお問い合わせ	通常契約を締結のお客様	変更なし	電話で受け付けたお問い合わせも、Customer Service Portalにて、過去履歴として閲覧可能となります。
		拡張契約を締結のお客様		
	従来のお問い合わせ先	CSQTOOL	一部統合	システムの統合を予定しております。 一部のプロダクトの問い合わせは継続します。

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation

6.3 用語説明

項目		説明
製品保守サービス	ハードウェア保守	ハードウェア機器の障害において、障害解析を行い障害原因に応じた、復旧処置のご提示とオンサイト修理による迅速なシステムの復旧を実施します。
	ソフトウェア保守	ソフトウェア製品の障害において、障害解析を行い復旧処置をご提示します。また、ソフトウェアの仕様、昨日や不具合情などのお問い合わせをお受けします。
	ネットワーク アドバンスド サポートサービス	ネットワーク機器の設定、動作機能、パフォーマンスについて、お問い合わせをお受けします。コンフィグレーションの作成や変更、機器構成の変更をご自身で実施されるお客様を対象としたサービスです。
マネージドサービス		システム構成を熟知したエンジニアがお客様システムに対しリモートもしくはオンサイトにて、障害復旧やオペレーションを行うなど、お客様の運用のご負担を軽減します。
システム環境構築サービス		ITシステムの単純な導入に留まらず、保守・運用フェーズを見据えたシステム環境設計・構築を実施いたします。
教育・研修サービス		CTCグループのシステム構築・運用ノウハウとグループ内外での研修の実施経験に基づき、時代に適応したITエンジニアを迅速かつ継続的に育成するサービスを提供します。
CTCアラート		各ベンダーで確認された影響度の高い情報（システムダウン、通信全断、発煙・発火、データロスト、セキュリティ脆弱性など）を提供いたします。
CSQTOOL		製品保守サービスで利用できるWeb問い合わせフォームです。 https://support.ctct.co.jp/csq/
Solution DataBase		製品保守サービスで利用できるナレッジデータベースです。 Q&Aやトラブル事例、Bug情報、パッチ情報、製品情報、セキュリティ脆弱性などの情報からカテゴライズされた記事を検索、参照することができます。 https://soldb.ctct.co.jp/soldb/

Copyright (c)2024 ITOCHU Techno-Solutions Corporation