

# サポートメニュー

標準

Basicサポート

サポートサイト「OPSS」上で、サービスに関する基本的な内容についてお問い合わせいただけます。

- お問い合わせはお客様**共通窓口**を提供
- お問い合わせ毎にサポート担当者をアサイン
- 製品相談会

※ 帳票DXまたはoproarts Business以上をご契約のお客様

※ 開催日は固定枠から予約（先着順）

費用：無償

有償

Customer Success Plan（CSP）

Basicサポートの内容に加え、内製化に向けた幅広いご支援が可能です。

- お問い合わせはお客様**専用窓口**を提供
- カスタマーサクセス担当者をアサイン
- オンボーディング定例会
- 外部サービス連携機能の設定支援
- ケースプライオリティに応じた優先サポート

費用：ご契約サービス（オプション含む）

の定価の20% ※

※CSPの金額下限は¥24,000/月です。

### お客様専用窓口を開設

お問い合わせの窓口としてご要望に応じてSlackチャンネル(※)を開設します。実際のお問い合わせ対応はOPSS上となりますが、窓口担当者へのチャットでスムーズな起票が可能です。開設の要否に関しましてはご契約後に別途ヒアリングいたします。

対応時間：平日 9:00～17:30(土日祝祭日およびオプロ指定の休業日を除く)

※Slack以外のチャットツールをご指定いただくことはできません。

### カスタマーサクセス担当者をアサイン

窓口担当者をアサインしますのでお客様により近いサポート対応が可能です。

### オンボーディング定例会

帳票/ソアスクに関するオンボーディング期間に、ご要望に応じて定例会でのご支援を実施します。

※契約開始から3ヶ月、月1回の開催を基本とします。

※開催有無や頻度についてはお客様との調整になります。

※定例会の内容は、ご利用開始までの進め方や課題の共有、製品に関する質疑応答になります。お客様側で開催されるプロジェクトミーティングへの参加は含まれません。

### 外部サービス連携機能の設定支援

外部サービス連携機能（D3Worker）に関して、ご要望に応じて設定支援を実施します。

サンプルとなるD3Workerの設定（原則1ワーク）を作成し、それを元にお客様ご自身で設定を行えるようにご支援いたします。

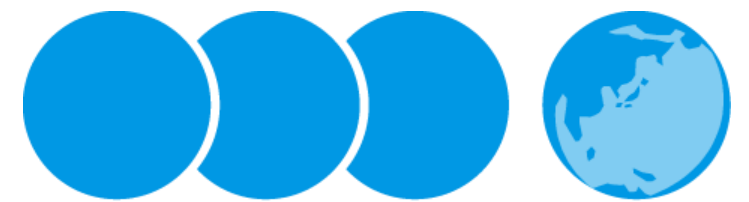
### ケースプライオリティに応じた優先的サポート

CSPでは優先的サポートをベストエフォートで提供します。

# 注意事項

---

1. お問い合わせ受付後の回答や質疑は、オプロ標準のサポートサイトでのやりとりが前提となります。（言語は日本語となります）
2. 対応時間はオプロ営業時間となります。  
※平日9時から17時半まで、年末年始休暇を除く
3. 内製化を支援するサービスのため、以下の内容は含まれません。
  - お客様環境に対する設定や開発、帳票開発などの実作業
  - カスタマイズされた内容に関するお問い合わせ
  - 要件定義、資料作成
  - データ移行



**Less is More.**