

BizRobo! チャットサポートサービス指標

本書は、RPA テクノロジーズ株式会社（以下「当社」）のサービス「BizRobo! mini」「BizRobo! mini（ガバメントライセンス）」「BizRobo! Lite」「BizRobo! Lite+」「BizRobo! Basic」（以下「対象サービス」）のチャットサポートサービス（以下「本サポート」）に関し、本サポート提供についての指標を設定するものです。

本サポートの内容及び指標

◆ 内容

対象サービスの利用に関する問い合わせ対応

- ・ 対象サービスの動作環境に関する情報収集・分析
- ・ 対象サービスの障害に対するアドバイスや情報提供
- ・ その他対象サービス運用時の当該サービス障害に対する支援

◆ 問合せ方法

当社ポータル経由での Web 問合せ窓口へのご連絡

◆ 対応時間*ⁱ

平日 10：00～17：00（日本標準時間）*ⁱⁱ

◆ 初回応答時間*ⁱⁱⁱ

同日の対応時間内

ご確認事項

- ◆ 本サポートの利用には、対象サービス契約後、有償チャットサポートにお申しいただく必要があります。
- ◆ 本サポートの対応言語は、日本語とします。
- ◆ DX Base に関する問い合わせに関しては対応いたしません。
- ◆ Connector においてお客様利用システム等の API 記載方法等の問い合わせに関しては対応いたしません。
- ◆ 本サポートは、エンドユーザーが提起する質問や問題のすべてを解決できることを保証するものではありません。
- ◆ 本サポートで解決が困難なお問合せについては、弊社判断により別途弊社テクニカルサポートと協力して対応させていただく場合がございます。その場合、お問合せへの回答は従来のチャット窓口ではなくメールにて、弊社テクニカルサポートよりご連絡させていただきます
- ◆ 本サポートは日本国内向けとなります。本サービスで提供する情報など輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制などの輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取り下さい。
- ◆ 本サポート指標の内容は予告なく変更されることがあります。

*i 対応時間とは、受け付けた問い合わせに対するサポート作業実施可能な時間帯を指します。

*ii 平日とは、当社の営業日を指します。

*iii 初回応答時間とは、問い合わせを受領してから当該問い合わせに対する初回の返信を行うまでの目安となる時間を指します。