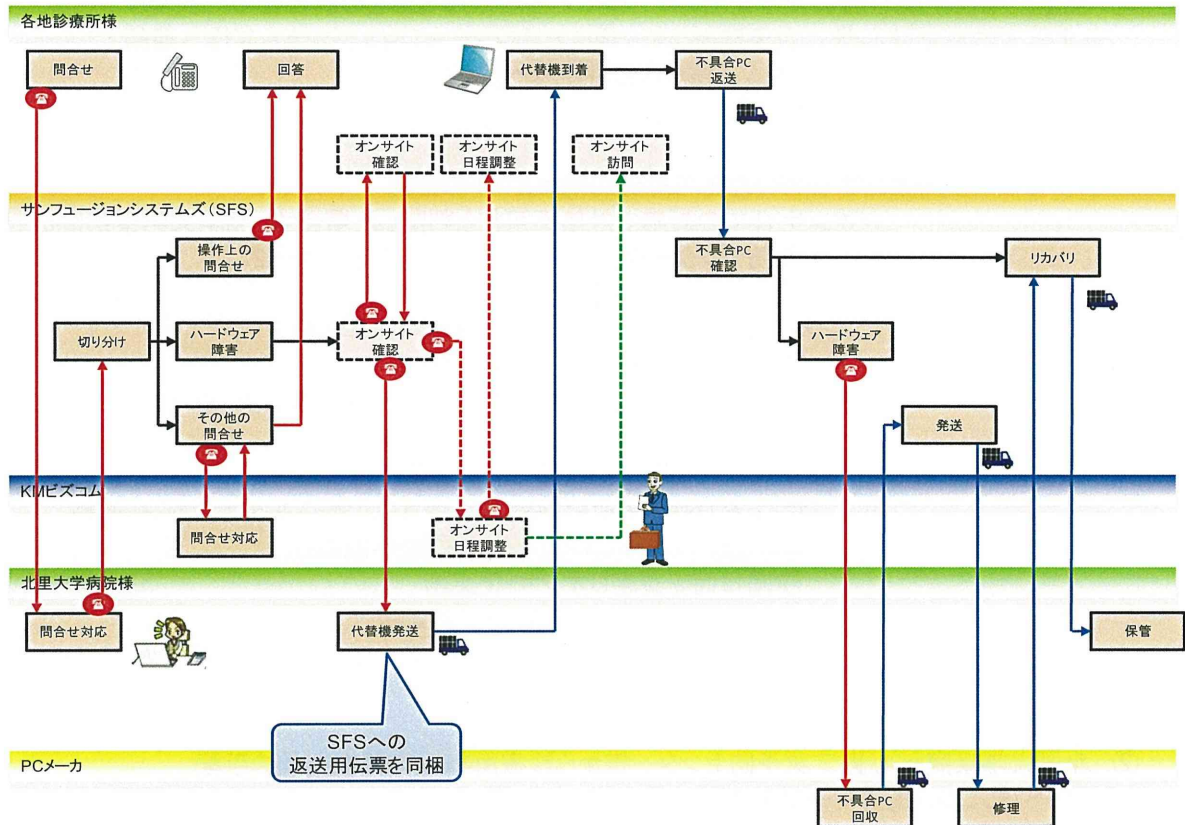


3. 問い合わせフロー



3.1. 連絡先一覧

※北里大学東病院 心臓二次予防センター

電話:042-748-2063

住所:〒252-0380 神奈川県相模原市南区麻溝 2-1-1

※サンフュージョンシステムズ

電話:0854-82-7791

住所:〒694-0054 島根県大田市鳥井町鳥井 666-10

※コニカミノルタビズコム

電話:03-5205-7840(担当 榎本)

住所:〒103-0023 東京都中央区日本橋本町 1-5-4

コニカミノルタ日本橋ビル10F

3.2. フロー詳細

- ①. 北里大学東病院心臓二次予防センター様にて各診療所様からの問合せの一次受け
 - 北里大学東病院心臓二次予防センター様にてサンフュージョンシステムズ様へ連絡
 - サンフュージョンシステムズ様から診療所様へ連絡
 - 操作方法等の問合せの場合は回答→【対応完了】
 - 機器類の不具合の場合は障害切り分けを実施
 - オンサイトでの対応で対処可能かどうかの確認
 - オンサイトでの対応で対処不可能と判断した場合は、北里大学東病院心臓二次予防センター様へ代替機の発送依頼を行う→②
 - オンサイトでの障害確認が必要な場合はコニカミノルタビズコムへ連絡
 - コニカミノルタビズコムから診療所様へ連絡し、
訪問日時を調整してオンサイト実施
 - コニカミノルタビズコムによるオンサイト障害切り分け
 - オンサイト対応で解決→【対応完了】
 - 障害内容によっては②で対応する
 - オンサイトでの対応で対処可能な場合はコニカミノルタビズコムへ連絡
 - コニカミノルタビズコムから診療所様へ連絡し、
訪問日時を調整しオンサイト実施
 - オンサイト対応で解決→【対応完了】
 - オンサイト対応で解決しない場合は②で対応する
- ②. 北里大学東病院心臓二次予防センター様から診療所様へ代替機発送の手配
 - ノートパソコン、電源ケーブル、AC アダプタ、サンフュージョンシステムズ様へ返送用の宅急便伝票を同梱
 - 診療所様へ梱包した機器を配送、診療所様に返送の際の梱包品や手順の連絡
 - 診療所様からサンフュージョンシステムズ様へ不具合機器が配送
 - 障害内容を確認
 - リカバリで解決する場合はリカバリを行い不具合修復
 - 北里大学東病院心臓二次予防センター様へ次回不具合発生時用の宅急便伝票を同梱して送付
 - 北里大学東病院心臓二次予防センター様にて
宅急便伝票と共に保管→【対応完了】
 - メーカー修理が必要な場合は NEC へ連絡して、引取修理依頼
 - NEC から修理完了した機器が返送
 - リカバリが不要の場合は北里大学東病院心臓二次予防センター様へ次回不具合発生時用の宅急便伝票を同梱して送付
 - リカバリが必要な場合はリカバリを行い、北里大学東病院心臓二次予防センター様へ次回不具合発生時用の宅急便伝票を同梱して送付
 - 北里大学東病院心臓二次予防センター様にて
宅急便伝票と共に保管→【対応完了】

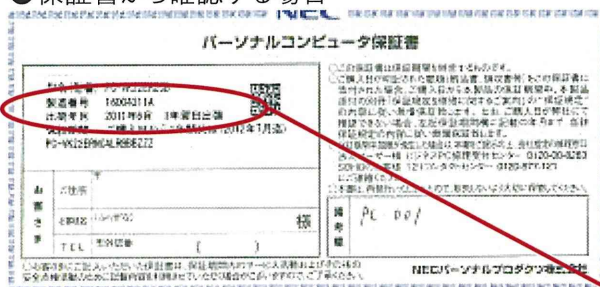
4. PC 修理受付 連絡手順

障害切り分けの結果、PC メーカーの保守対応が必要になった場合は、以下の手順でのご連絡をお願いいたします。

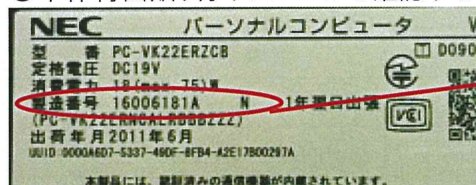
4.1. 本体製品番号の確認

ノート PC には固有の製造番号(シリアル番号)が付与されています。メーカー保守対応の際は、この番号によって製品の構成を確認し、適切なお案内がされますので、お問い合わせの前に製造番号をご確認ください。

●保証書から確認する場合



●本体背面貼り付けシールから確認する場合



製造番号

8桁の数字とアルファベット1文字の組み合わせです。

4.2. 標準保証拡張キット シリアル番号の確認

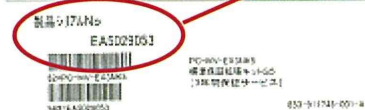
PC 本体の製造番号の他、標準保証拡張キットの製品シリアル番号も必要になります。付属の冊子「標準保証拡張キット G5 ご利用の手引」にシリアル番号が記載されています。



ご利用の手引き

～お客様へのお問い合わせ～

本サービスをご利用いただくには、お客様登録が必要です。速やかにお客様登録をお願いします。お客様登録には本冊子に記載の「製品シリアルNo」が必要ですので紛失しないようご注意ください。



製品シリアル No

アルファベット2文字と7桁の数字の組み合わせです。

4.3. 北里大学循環器病地域連携パス用 PC 初回配送先一覧(2011年9月)

PC ナンバー	PC 本体 シリアル	標準保証拡張キット シリアル	初回配送先
PC-001	16004311A	EA5029053	北里大学東病院 様
PC-002	16006251A	EA5028000	北里大学東病院 様
PC-003	16005691A	EA5029773	北里大学東病院 様
PC-004	13036691A	EA5028018	北里大学東病院 様
PC-005	16005701A	EA5028027	青山内科医院 様
PC-006	13037051A	EA5028036	浅利クリニック 様
PC-007	16006211A	EA5029071	うめざわクリニック 様
PC-008	16006241A	EA5029080	遠藤クリニック 様
PC-009	16005811A	EA5029062	尾形内科・循環器科 様
PC-010	16005711A	EA5029098	角張医院 様
PC-011	16006231A	EA5029107	上溝内科クリニック 様
PC-012	16006371A	EA5029116	桐生医院 様
PC-013	16006381A	EA5029125	阪クリニック 様
PC-014	16005831A	EA5029134	さがみ循環器クリニック 様
PC-015	16006261A	EA5029044	相模原クリニック 様
PC-016	16006401A	EA5028945	品川医院 様
PC-017	16006191A	EA5028954	しなだ呼吸器循環器クリニック 様
PC-018	16006411A	EA5028963	志村クリニック 様
PC-019	16005901A	EA5028972	相武台ニーレンクリニック 様
PC-020	16005881A	EA5028981	竹吉内科クリニック 様
PC-021	16006441A	EA5028990	田原メディカルクリニック 様
PC-022	16005851A	EA5029008	内科クリニックこばやし 様
PC-023	16005861A	EA5029017	博愛医院 様
PC-024	16006161A	EA5028045	馬場内科クリニック 様
PC-025	16006121A	EA5029035	平井クリニック 様
PC-026	16006181A	EA5027973	第二相模原クリニック 様
PC-027	16006221A	EA5027991	松崎医院 様
PC-028	16006201A	EA5029836	みそのハートクリニック 様
PC-029	16006271A	EA5027982	やぐち内科クリニック 様

4.4. 修理受付窓口への連絡

翌営業日出張保証拡張サービス契約対象
法人のお客様 故障時の連絡先:ビジネスPC修理受付センター
電話番号:0120-00-8283
SOHOのお客様 故障時の連絡先:121コンタクトセンター
電話番号:0120-977-121

法人のお客様としてのご登録となりますので、下記までご連絡ください。

「ビジネス PC 修理受付センター TEL0120-00-8283」

※サービスの対応時間

月曜日～金曜日 9:00～18:00

NEC営業日に対応依頼を受け付け、「NECビジネスPC修理受付センター」にて稼動状況のカウンセリングや処置アドバイスを行い、必要に応じて引取修理を行う為に為に配送業者が伺う日時の調整をさせていただきます。

ただし、交通事情、天候、対象機器の設置場所等の条件により、翌々営業日以降の対応になる場合もありますので、あらかじめご了承ください。

引取修理の他に NEC 作業員によるオンサイトでの修理対応も行っておりますが、訪問先はサンフュージョンシステムズ様となります。

引取修理を依頼すると、対象PCをNECの委託業者がサンフュージョンシステムズ様へ取りに伺い、修理完了後にご返送されますが、ご返送先住所は引取先住所と同じである必要がある為、サンフュージョンシステムズ様へ返送されます。

改訂履歴

日付	内容
2011/08/31	初版作成
2011/09/13	第2版作成(初回配送先を修正)
2011/09/26	第3版作成(心臓二次予防センター様の連絡先を修正)

北里大学循環器病地域連携パス 保守連絡書 (2011年9月27日改訂版)

パソコンご利用に関してのお問い合わせや、パソコンに故障・障害が発生したと思われる場合（電源が入らない、画面表示がおかしい、動作が極端に重い、フリーズが頻発する、等）のご連絡は下記までお願いいたします。

連絡先：北里大学東病院 心臓二次予防センター

電話番号：042-748-2063

対応時間：平日 9:00～17:00

◆操作方法に関するお問い合わせ対応の流れ

1. 北里大学東病院 心臓二次予防センターにて受け付けます。
2. ソフトウェア開発元であるサンフュージョンシステムズよりご回答の連絡をいたします。

◆故障時対応の流れ

1. 故障・障害内容を北里大学東病院 心臓二次予防センターにて受け付けます。
2. 北里大学東病院 心臓二次予防センターからサンフュージョンシステムズに故障・障害内容を連絡し、問題の切り分けを依頼します。
3. サンフュージョンシステムズから各診療所様にご回答の連絡をいたします。
 - ※ ご回答の連絡に日数を頂く事もありますので、予めご了承をお願いいたします。
 - ※ 障害内容によっては、代替用パソコンの発送をいたします。
 - ※ オンサイト訪問での障害確認が必要な場合は、コニカミノルタビズコムから作業員を派遣いたします。



4. 代替用パソコンが必要となった場合は、北里大学東病院 心臓二次予防センターから代替用パソコンが送付されますので、開梱・接続いただきご利用ください。不具合の発生したパソコンは代替用パソコンが梱包されている箱に梱包いただき、サンフュージョンシステムズへ送付をお願いいたします。

※ 返送用の伝票は代替機に同梱されております。

※ 同梱頂くものは下記の通りとなります。

(不具合の内容によってはその他の機材を同梱して頂く必要もありますので、その際には別途ご連絡いたします)

・ノートパソコン…1台

・電源ケーブル/ACアダプタ…1式

※ 診療所様では代替機を継続利用いただく事になります。今までご利用になっていたパソコンの保存されているデータは無くなりますので、事前に外付けUSBメモリ等に**バックアップ**を行っていただくよう、お願いいたします。

(バックアップ方法につきましては、診療所用操作マニュアルをご参照ください)

※ オンサイト訪問でのご対応が必要な場合は、コニカミノルタビズコムから作業員を派遣いたします。

5. サンフュージョンシステムズで故障発生パソコンの修理対応を行い、修理が完了したパソコンは北里大学東病院 心臓二次予防センターにて保管いたします。

厚生労働科学研究費補助金 地域医療基盤開発推進研究事業
心臓病の再発予防を目途とした地域連携クリニカルパスの電子化モデル構築に関する研究
平成23年度 総括研究報告書および平成22-23年度 総合研究報告書

研究代表者 和泉 徹
〒252-0374 神奈川県相模原市南区北里1-15-1
北里大学医学部 循環器内科学
TEL 042-778-8111

