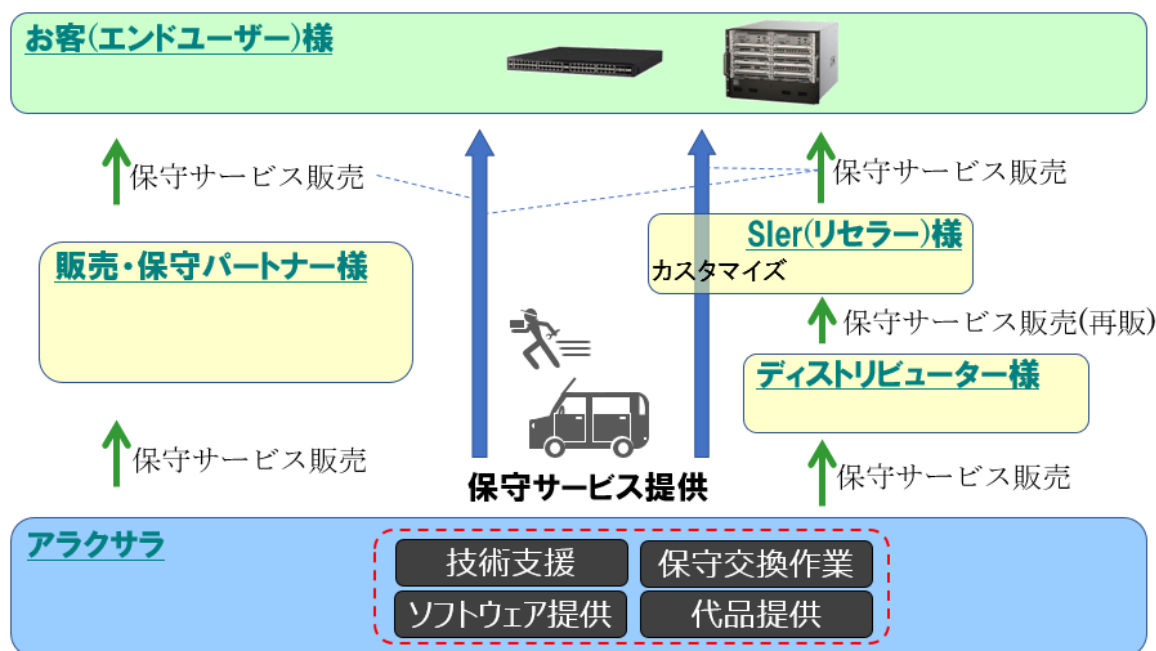


2020年10月28日
アラクサラネットワークス株式会社

アラクサラがネットワーク製品のメーカー保守サービスを開始 ～ 保守体制を柔軟に構築可能 ～

アラクサラネットワークス株式会社(本社:神奈川県川崎市 代表取締役社長兼CEO 中川 勝博 / 以下、アラクサラ)は、新たな保守プログラムとして、販売・保守パートナー様あるいはディストリビューター様を介して製品を販売するSler(リセラー)様に代わって、アラクサラから直接お客(エンドユーザー)様に提供可能な保守サービス「ALAXALAメンテナンスサービス」を用意し、10月から販売を開始しました。販売・保守パートナー様およびSler様は、「ALAXALAメンテナンスサービス」により、保守提供スキームの選択肢が広がり、保守体制を柔軟に構築することで、多様な保守サービスをお客様に提供することが可能となります。



「ALAXALAメンテナンスサービス」の概要

(詳細はhttps://www.alaxala.com/jp/support/maintenance/alaxala_maintenance_service.html)

アラクサラ製品の保守サービスは、これまで販売・保守パートナー様がお客様に提供していました。この保守サービスは、アラクサラが販売・保守パートナー様をバックラインで支えることで実現していました。ところが、保守体制を持たないディストリビューター様を介して製品販売するSler様においては、保守サービス体制を独自に構築することが難しい場合もあり、保守サービスをアラクサラから直接お客様に提供、あるいは保守サービスをアラクサラから導入し、カスタマイズしてお客様に提供したいというご要求がありました。また、販売・保守パートナー様においても、販売規模や保守体制の制約などから、保守サービスを自社にて行えない場合もあり、アラクサラから直接お客様に保守サービスを提供して欲しいというご要求もありました。

このため、アラクサラではお客様向けの保守サービス「ALAXALAメンテナンスサービス」を用意し、販売・保守

パートナー様およびSIer様がこれを利用して柔軟な保守体制を構築し、販売できるようにしました。

「ALAXALAメンテナンスサービス」の主な特徴は以下のとおりです。

- ・充実した技術支援
ネットワーク専門メーカーとして長年培ってきたノウハウを駆使して迅速な問題解決が図れます
- ・広範な保守エリア
県庁所在地、政令指定都市およびほとんどの中核都市を含む全国広範囲をカバーします
- ・多様なサービスメニュー
お客様のご要求レベルに合ったきめ細かなサービスメニューを提供します
- ・長期保守
最長10年間の長期保守サービスも受けられるため、長く安心してネットワーク機器をご利用いただけます

「ALAXALAメンテナンスサービス」の主なサービスメニューは以下のとおりです。

サービスメニュー		受付及び 対応時間帯	サービス内容			
			技術支援	保守交換作業 (オンサイト)	代品提供 (保守部品)	ソフトウェア提供
オンサイト	A	24 時間 365 日	○	○ (即日対応)※1	○	
	D	平日 9～17 時				
センドバック same day	A	24 時間 365 日	○	—	○ (即日配送) ※2	
	D	平日 9～17 時				
センドバック next day	A	24 時間 365 日	○	—	○ (翌日配送) ※3	
	D	平日 9～17 時				

※1. 駆け付け目標4時間以内。

※2. 配送目標4時間以内。

※3. 15時迄に配送が決定した場合は翌日到着目標で配送。15時以降に配送が決定した場合は翌々日到着目標で配送。

「ALAXALAメンテナンスサービス」の標準価格は、対象製品およびサービスメニューごとに設定しており、AX-2530E-24T-Bのセンドバック next day Dの場合、年額13,200円(税抜)/台にてご提供します。

なお「ALAXALAメンテナンスサービス」は、アラクサラのディストリビューターであるSB C&S株式会社様がSIer様を通して、お客様向けに販売を開始しております。

■ アラクサラネットワークス株式会社について

アラクサラネットワークス株式会社は、「快適で安心して使えるネットワークを世界の人々に提供し、豊かな情報通信社会の実現に貢献」を企業理念としています。情報ライフラインを支える概念としてギャランティード・ネットワークを提唱し、ネットワーク構築に必要な基幹系ルータおよびスイッチの開発から設計、製造、販売、保守のサービスを提供しています。

会社名	アラクサラネットワークス株式会社
設立日	2004年10月1日
代表者	代表取締役社長兼 CEO 中川 勝博
資本金	20億円
所在地	神奈川県川崎市幸区鹿島田一丁目1番2号 新川崎三井ビル西棟
従業員数	約230名（2020年3月末現在）
URL	https://www.alaxala.com/

■ 商標名称等に関する表示

本文に記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。

■ 製品に関するお問い合わせ先

アラクサラネットワークス株式会社 営業
〒212-0058 神奈川県川崎市幸区鹿島田一丁目1番2号 新川崎三井ビル西棟
URL: <https://www.alaxala.com/jp/contact/>

■ 報道機関お問い合わせ先

アラクサラネットワークス株式会社 広報担当【担当: 林謙治、綿貫達哉】
〒212-0058 神奈川県川崎市幸区鹿島田一丁目1番2号 新川崎三井ビル西棟
電話: 044-549-1706(ダイヤルイン)
URL: <https://www.alaxala.com/jp/contact/>

このプレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、最新の情報と異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。