

CAカスタマ・サクセス・アドボケイト・プログラム



概要

ご利用のCA Technologies製品で優先的なサポート対応とパーソナライズされたサービスをお探しですか?CAカスタマ・サクセス・アドボケイト・プログラムでは、CA製品のすべてに関してお客様のチームに特権アクセスを提供します。このプログラムをご契約いただくと、経験豊富なカスタマ・サクセス・アドボケイト (CSA) がお客様と緊密に連携をとり、成功をお手伝いします。CSAは、CA全体の一元的な窓口として、お客様がビジネスに不可欠な情報とサポートをより容易かつ迅速に得られるようお手伝いします。

CSAは、ご利用のCAポートフォリオに関する詳細な知識を備えた、お客様の連絡窓口でありアカウント・スペシャリストです。お客様のチームのメンバーがCA内に配属され、お客様の関心事を理解し、投資を最大に生かせるよう支援し、より迅速な成果、高い生産性、これまで以上の満足度とサービスを得られるように対応しているとお考えください。

主な実績

- **迅速な成果**: 複数の製品について、優先的なサポート受け付けと迅速な対応を提供します。
- **比類のないサービス**: CAエコシステム全体で一元的な連絡窓口として、より迅速な問題解決をお手伝いします。
- **利用状況の改善**: 最新のアップグレードやトレーニングに効率的にアクセスできます。
- **総合的なサポート**: トレンドを見極め、使用率を評価し、改善領域への措置を行い、お客様のIT投資を最適化します。
- **ROIの向上**: ご使用のCAソリューションから最大限のメリットを引き出します。

主なサービスの特長

- 優先的なサポート受け付けと初期対応により、ミッションクリティカルな運用のニーズを満たします。
- サポート、セールス、サービス、研修、製品管理などのチームへの連絡窓口として、お客様が必要とする支援を必要なときにお届けします。
- プロアクティブな管理と分析により、お客様の投資を最大限に活かす方法を特定します。
- 毎週ご連絡を差し上げ、四半期ごとに直接お会いすることで、最適なコミュニケーションとコラボレーションを実現します。
- お客様に合わせた製品ロードマップとレポートを提供します。
- お客様に合わせたエクスペリエンスと専門技術により、ユーザ・エクスペリエンスとROIを改善します。

ビジネス上の課題

今日のアプリケーション・エコノミーでは、スピード、効率性、生産性がこれまで以上に重要です。しかし、ITインフラストラクチャの複雑さから、サポート、セールス、サービス、研修の各チームと連携をとるには時間がかかることがあります。その結果、多くの技術チームがソリューションの価値を最大限に発揮させることができず、利用状況、使用率、ユーザ・エクスペリエンス、ROIが犠牲になっています。

CAカスタマ・サクセス・アドボケイト・プログラムは、お選びいただいたサービス・レベルに応じて、お客様専任担当コンシェルジュとして、またはパートタイム的にご利用いただける担当コンシェルジュをチームに提供することで、こうした問題に対処します。いずれの場合もCSAは、お客様のパートナーとなり、卓越したサービスをお届けし、優れたソフトウェアのメリットを最大限に活用できるようにします。CSAはお客様の案内役として、サポート・ライブラリから最新のトレーニングやアップグレードまで、すべてのCAリソースへのアクセスとその活用を容易にします。その結果お客様は、管理にかかる時間を削減し、イノベーションにより多くの時間をかけられるようになります。

サービス概要

ビジネス・ソリューションの成功には、最先端のテクノロジー以上のものがが必要です。製品やソリューションの設計、実装、カスタマイズを行うための経験豊富なプロフェッショナルが必要です。また、ソリューションを最適化する方法をユーザに伝える質の高い研修や、問題発生時に支援を行う高度なスキルを持つサポート・チームも必要になります。CAカスタマ・サクセス・アドボケイト・プログラムをご契約いただくと、一元的な窓口を通じてこれらのサービスをすぐにご利用いただけます。

選択されたサービス・レベルに応じて、CSAパッケージには以下が含まれます。

- サポート・インシデントの優先受け付け*: 重大度が同じ場合、CSAプログラムのメンバは優先受け付けにより、CSAプログラム・メンバ以外のお客様より先に初期コールバックを受けられます。
- 優先的な初期サポート対応*: CSAプログラムのメンバは、サポート・インシデントの受け付けが優先されるだけでなく、レスポンスタイムのサービスレベルオブジェクトも短縮されます。
- CAが関係する重要なプロジェクトに関するお客様の目標、重要性、タイムラインを明確にします。
- 各部門と連携し、最も迅速かつ効果的な方法で問題を解決します。

- 週に1回、お客様の組織と話し合いを行い、懸念事項や課題、新しいチャンスに対処し、お客様のポートフォリオの状況と普及度を分析し管理することで、お客様のソフトウェア投資へのROIを向上させます。
- 四半期に1回、お客様と直接お会いし、以下を行います。
 - 製品、サービス、研修、サポート・リソースの全体的なご利用状況を評価・分析し、業務上の要件に応じて、ご提案を行います。
 - 事業部門、製品、ソリューション全体にわたってお客様の目標を理解し、それらの目標を達成するためにCAがどのようにお手伝いできるかを検討します。
 - 将来、同様な問題を回避するために、エスカレーションについて調査します。
 - サポート・ケース統計とトレンド分析を提供し、CA Technologiesがお客様をより効果的にサポートできる方法について話し合います。
- CA Technologiesの適切な製品、サービス、サポート、研修の各チームを割り当て、以下を行います。
 - カスタマイズされた製品ロードマップを共有し、お客様の目標とCAのソリューションとの整合性を高めます。
 - 重要なリソース要求を迅速に処理します。
 - CAの研修チームにトレーニングのニーズを伝えるお客様担当の連絡窓口として、習得する必要があると思われる知識に基づいてトレーニングコースをお勧めします。
 - お客様のCA製品に影響する主要な製品のフィックス、機能、リリース、ライフサイクル終了通知などをお知らせします。
 - アップグレードへの対応の枠組みを提供し、アップグレード・サービスやサポートの選択肢をお勧めします。
- カスタマイズされた定期的なステータス・レポートを提供し、変更、トレンド、課題、アクションについて文書化します。
- エスカレーションの開始から終了まで一元的な管理の窓口として機能します。
- CA Technologiesとお客様とのあらゆる接点を通じて、合理化されたサービスで解決を迅速化し、生産性を向上させます。

CSAは、お客様のパートナーとして、お客様の時間と技術をプロアクティブに最適化します。スピードと効率が不可欠な場面で、CSAはお客様が必要とする支援を必要なときに提供します。

詳細については、ca.com/csa/jpをご覧ください。

CA Technologies (NASDAQ: CA) は、企業の変革を推進するソフトウェアを作成し、アプリケーション・エコノミーにおいて企業がビジネス・チャンスを獲得できるよう支援します。ソフトウェアはあらゆる業界であらゆるビジネスの中核を担っています。プランニングから開発、管理、セキュリティまで、CAは世界中の企業と協力し、モバイル、プライベート・クラウドやパブリック・クラウド、分散環境、メインフレーム環境にわたって、人々の生活やビジネス、コミュニケーションの方法に変化をもたらしています。詳細についてはca.com/jpをご覧ください。

* 優先受け付けと優先初期対応は、カスタマ・サクセス・アドボケイト・プログラムを通じてのみ提供されます。制限事項があります。詳細については、担当のアカウント・マネージャにお問い合わせください。