

ORACLE ADVANCED CUSTOMER SERVICES FOR ORACLE CRM ON DEMAND

ORACLE

ADVANCED CUSTOMER SERVICES

おもな特長

- アプリケーション・マネージャのアサイン
- ミッション・クリティカルな問題へのプロアクティブなアドバイス
- お客様固有のニーズに応じたアクション・プラン
- アプリケーション・ライフ・サイクルのベスト・プラクティス
- ソリューションを最適化するためのテクニカル・レビュー

おもな利点

- ミッション・クリティカルな問題への迅速な対応
- お客様からの問い合わせの総合窓口
- お客様固有のニーズに応じたサービス
- ROIの改善
- リスクの低減
- 運用のベスト・プラクティス
- 最適な導入とパフォーマンス

お客様のミッション・クリティカルなCRM（カスタマ・リレーションシップ・マネジメント）業務に Oracle CRM On Demand を利用すれば、パフォーマンスの最適化とリスクの低減により、TCO を大幅に削減できます。急速に変化する現在のビジネス環境では、IT システムはIT とビジネス両方の要件を満たす必要があります。お客様固有のニーズに応じた Oracle Advanced Customer Services のサービスを利用すれば、現在の Oracle 環境の運用方法を大幅に改善でき、最大の投資効果が得られます。

**CRM On Demand のための Oracle Advanced Customer Service :
ビジネス要件も予算要件も満たすソリューション**

**CRM On Demand の Advanced Support Assistance :
アサインされたアプリケーション・マネージャがプロアクティブに支援**

Oracle Advanced Customer Service のアプリケーション・マネージャはお客様と緊密に連携し、プロアクティブなサービスを提供して、リスクの低減とパフォーマンスの向上に尽力します。さらにお客様固有のニーズに応じて、お客様の CRM On Demand の運用を効率化します。問い合わせの総合的な窓口として、サポート部門との社内調整やミッション・クリティカルな問題のエスカレーションを通じて、お客様へのトータルな支援に努めます。

技術とビジネス両分野で高度な専門知識を持つアプリケーション・マネージャは、迅速に問題に対応し、アプリケーション機能導入の最適解をアドバイスします。お客様の技術上/ビジネス上の優先事項を熟知しているため、お客様の技術ご担当/業務ご担当と協力してアクション・プランを策定し、ミッション・クリティカルな問題を迅速に解決し、CRM On Demand ベスト・プラクティスへのプロアクティブなアドバイスを提供します。アプリケーションの順調な稼働こそ最優先であることを認識し、積極的な調査・分析を通じてお客様からの問い合わせに対応します。さらにお客様とオラクルとのパイプ役として、お客様の問題、問い合わせ、機能拡張要求などに献身的に尽力します。

**導入のベスト・プラクティス :
アプリケーションに関する専門知識をオンサイトで提供**

ビジネス・ソリューションを導入する際に課題として発生するさまざまな問題のうち、ソフトウェア製品には直接関係のない要因によるものが 80% 近くも占めます。これらの諸問題やクリティカルなアプリケーション戦略にとっては、

ORACLE

その状況に特化したアドバイスをタイムリーに得ることが非常に重要です。**Advanced Customer Services** では高度に特化したオンサイト支援を提供して、**Oracle CRM** アプリケーションのスムーズな導入と長期運用に貢献します。

アプリケーション・マネージャは、お客様の技術部門と業務部門が予測可能で安定した進捗を維持できるように、計画から導入後まで一貫して、**Oracle** システムの生産性を最大限に引き出すためのオンサイト支援を行います。テクノロジーの有効性、ビジネス・プロセスの調整、プロジェクトの管理構造、ビジネス・アプリケーションの戦略、エンドユーザーの生産性と適用方法などについて、定期的なチェックポイントによる評価を測定することで、業務効率を継続的に向上できるようになります。

アプリケーションの技術的課題に対するソリューション

Oracle Application Expert Services (AES) では、グローバルで活躍するオラクルのアプリケーション・スペシャリストが、お客様の技術部門と連携し、高度で複雑な技術的課題に対して実用的かつ革新的なソリューションを提供します。必要に応じてお客様のプロジェクト・マネージャや技術部門を支援しながら、アプリケーション構成およびカスタマイゼーションの監査やテクニカル・レビューを実施し、**CRM On Demand** 導入プロジェクトを支援します。**Application Expert Services** の高度な専門知識と経験が、お客様のプロジェクトの開発コストを抑え、リスクを低減し、ビジネス・ソリューションを最適化します。

テクニカル・レビューでは、運用時の問題発生リスクを低減し、**CRM On Demand** ソリューションの導入効果を最適化します。プロジェクトの主要な段階で **CRM On Demand** システムを評価し、パフォーマンスの劣化、標準への不適合、アップグレード時に影響を及ぼす可能性のある問題などを特定します。おもな特長は以下のとおりです。

- プロジェクトを通して主要な段階ごとに潜在的問題を特定
- 構成／統合／評価の各段階で、ベスト・プラクティスへのアドバイスと明確なソリューションを提案
- **Application Expert Services** が世界中の **CRM** プロジェクトで培った経験から最大の導入効果を実現

お問い合わせ

CRM ソリューションとして **Oracle CRM On Demand** を選択すれば、**Oracle Advanced Customer Services** がパフォーマンスを最適化しコストを低減する最良のサービスをご提供します。

Oracle Advanced Customer Services で提供されているサービスの詳細は、<http://www.oracle.com/lang/jp/support/advanced-customer-services/index.html> をご覧ください。

メールでのお問い合わせ先：acs-sal_jp@oracle.com

Copyright © 2009, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.
This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.
0408