



ポストセールス・テクニカル・サポート・サービス

顧客満足度の改善とビジネス効率の向上

ハイライト

- お客様のニーズに即して対応可能な拡張性に優れたテクニカル・サポート・サービスを可能にする、世界規模のリソースとインフラの提供。
 - 集約されたソリューションによる、コスト効率のよいサポートの推進。
 - 業界トップクラスのサービス提供によるリスクの軽減。
-

どのようなビジネスにおいても、顧客の満足度やロイヤルティを決定付けるのは、なにか問題が発生した際に受けるサポートの品質です。テクニカル・サポートのインフラやスキルがない、複数のサービス・プロバイダーを効率的に管理できない、グローバルでその地域にあった言語での対応ができないといった問題がある場合、顧客に対して、しかるべきレベルのサポートを提供するのは困難です。企業には、コア・ビジネスに専心できる時間を増やししながら、より質の高い販売後のテクニカル・サポートを全世界の顧客に提供するための、コスト効率に優れたシンプルなソリューションが必要です。

IBM マネージド・ベンダー・サポート・サービスでは、世界でもトップクラスのポストセールスのテクニカル・サポートを提供するためのインフラとスキルが提供されます。この包括的なサービスは、社内の要員確保や複数のサービス契約を管理するのに必要なコストの数分の一のコストで、利用できます。IBM は、30 年ものポストセールスのテクニカル・サポート経験があります。209 カ国、127 カ国語で、24,000 名のスペシャリストがサービスを提供しており、さまざまなリスクの緩和とビジネス効率の強化を図りながら、お客様のご要望にお応えします¹。

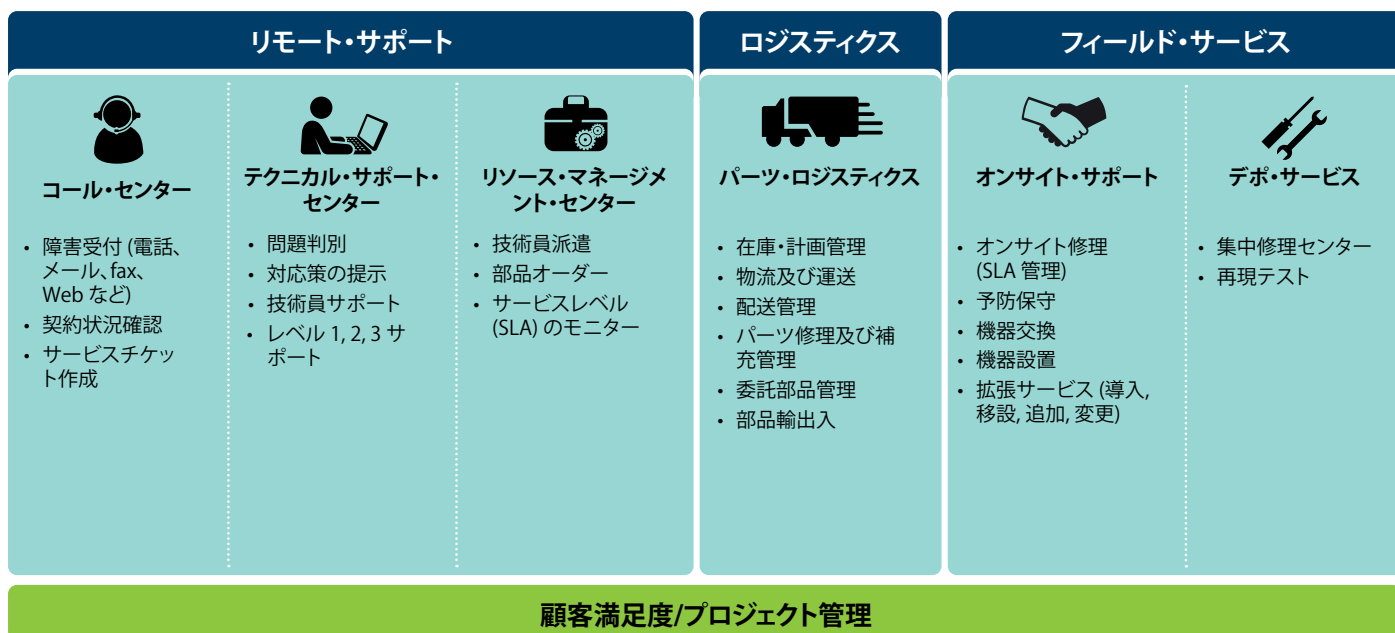


テクニカル・サポートのインフラを提供

ポストセールのテクニカル・サポートにおいては、製品や顧客の規模や多様性に対処するために、柔軟性のあるソリューションが必要です。そのために、IBM では以下のようなサービスをご提供し、お客様に必要なサービスを選んでいただけるようにしています。

- **ポストセールス・サポートのためのサービス・アセスメント:** これによって、お客様固有のニーズと予算に応じた、最善の組み合わせのポストセールス・テクニカル・サポート・サービスを明らかにします。
- **コール・センター:** 障害が発生した際にサポートのリクエストを受け付けます。
- **テクニカル・サポート・センター (Technical Support Center: TSC) サービス:** 問題をリモートで特定し、対応先の提示、必要に応じてメーカーの技術員を手配します。

- **リソース・マネージメント・センター (Resource Management Center: RMC):** 技術員によるオンサイト・サービスの実施スケジュールの作成、部品の発注、サービス・レベルの (Service-Level Agreement: 以下 SLA) のモニターをおこないます。
- **パーツ・ロジスティクス:** 在庫管理、部品の保管や配送など部品管理をおこないます。
- **オンサイト・サポート:** 故障修理サポート、予防保守、マシンや部品の交換/設置/移動、機器変更などが含まれます。
- **デポ・サービス:** 全世界でオフサイト修理や返品処理を行うほか、欠陥非検出テストやその他のラボ・テストによって、散発的な製品の障害や販売後のサポート依頼件数を減らします。



しかし、提供するポストセールス・サポート・サービスのレベルの高さや幅広さは、実際に顧客が体験したサポートの品質を評価する尺度の 1 つに過ぎません。顧客は、テクニカル・サポートが現地の言葉や文化習慣に基づいて、提供されることを期待します。また、部品やデバイスの交換が必要な場合は、それらが時間通りに届くことも期待します。

IT 業界の世界的リーダーである IBM は、209 カ国、127 カ国語で 24,000 名のスペシャリストが販売後のテクニカル・サポートを提供します²。グローバルサポート・インフラの中には、世界各地に設置された 58 カ所のサポート・センターがあります。ここには、世界 8 カ所の基礎研究所と 114 カ所のハードウェア/ソフトウェア開発研究所から専門知識が提供されています³。さらに、IBM は、昼夜を問わずお客様にサポートを提供するため多くの先進的なツール群を開発してきました。

顧客に部品をタイムリーに効率よく届けるのも、テクニカル・サポートの目的の 1 つであることは言うまでもありません。そのため、パーツ・ロジスティクスに関する IBM の専門知識とグローバル体制を利用できることは、お客様にとって大きな強みとなります。IBM は 1 日約 27,000 個の部品を世界中のお客様の拠点に配送しています⁴。全世界 556 カ所の部品センターに保管されている 110 万個の IBM 製品や他社製の部品を、精度 99.9% で把握して、顧客が必要とする部品を、必要なときに、必要な場所にお届けします⁵。

集約されたソリューションによる、コスト効率のよいサポートの提供

コスト削減と業務簡素化の適切なバランスを取ることは、メーカーにとって難しい問題だと言えます。

複数のサービス・プロバイダーや社内リソースに委託するのではなく、IBM にすべて委託することにより、お客様はポストセールス・サポートの複雑さを大幅に軽減できます。また、お客様は独自にテクニカル・サポート・インフラを運用するよりもコスト効率よく、顧客に価値を提供できます。さらに、高いスキルを持つ IBM の人員を活用することで、必要なスタッフの雇用、訓練、定着にかかる時間とコストを節約し、拡大するビジネス機会や新製品への対応に専念できます。また、IBM のサービスは即時にスケールアップ/スケールダウンできるため、オフピーク時に最適なスタッフ要員で対応することができます。そして何よりも、お客様は IBM のソリューションによって、より多くの時間とリソースを製品のイノベーションやビジネスの成長、さらには最終的な収益の確保のために費やせるようになります。

IBM のサービスにより、リスクを軽減

企業にとって、ポストセールス・テクニカル・サポートのサービス・プロバイダーに委託するという事は、自社の最も大切な財産である顧客をサービス・プロバイダーに委ねる重要な決定を下すことにほかなりません。企業のビジネスの根幹にかかわる問題をリスクにさらす余地はありません。だからこそ、業界最高レベルのポストセールス・サービスを提供する、テクニカル・サポート・プロバイダーを選択することが重要なのです。

IBM には、世界有数の製造メーカーのお客様のために、データセンター内外の IT 機器や産業機器を保守してきた 30 年間の経験が専門知識として蓄積されています。また、1 世紀以上にわたって自社のブランド・イメージを守ってきた経験を生かし、IBM はお客様のブランドと顧客の両方にとってのアンバサダーとしてサポートします。加えて、IBM は IT メーカー兼サービス・プロバイダーであるため、お客様のビジネスをしっかりと理解し、それを生かすことができます。また、当然のことですが、IBM は自社の先進的な知識の分野をお客様のビジネス・プロセスに融合させ、お客様のコンプライアンスと規制要件を管理することにも最大限の努力を払います。

IBM をお勧めする理由

IBM には、お客様のビジネス・システムをサポートしてきた、100 年を超える実績があります。IT メーカーとしての自社の経験を生かして、大規模、小規模を問わずすべての企業のお客様のビジネスを十分理解した上で、堅実なサービスをご提供します。スキル、部品、先進的なサービス提供ツールから構成される、テクニカル・サポート・インフラを活用して、柔軟で拡張しやすいサポートを、お客様の世界各地の顧客に、各顧客の母国語でご提供します。

詳細情報

IBM マネージド・ベンダー・サポート・サービスについて詳しくは、IBM 担当員または IBM ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、次の Web サイトをご覧ください。

ibm.com/services/jp/ja/it-services/technical-support-services/managed-vendor-support-services/index.html



日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510
東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM のホーム・ページは以下の Web サイトをご覧ください。
ibm.com/jp/ja

IBM、IBM ロゴおよび ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、ibm.com/legal/copytrade.shtml をご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBM が営業を行っているすべての国において利用可能なものではありません。

記載されている性能データとお客様事例は、例として示す目的でのみ提供されています。実際の結果は特定の構成や稼働条件によって異なります。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

お客様は自己の責任で関連法規を遵守しなければならないものとします。IBM は法律上の助言を提供することはいたしません。また、IBM のサービスまたは製品が、お客様がいかなる法規も遵守されていることの裏付けとなると表明するものでも、保証するものでもありません。

¹ 2012 年 7 月時点の統計値。

² 同上。

³ 同上。

⁴ 同上。

⁵ 同上。

© Copyright IBM Corporation 2015



Please Recycle