



IBM Expert Labs
Subscription Services

Expertise Connect (エキスパティーズ・コネクト)

Automation, Data & AI, AI Apps

IBM Cloud & Cognitive Software
2021年8月

Expertise Connect (エキスパティーズ・コネクト)

flexible and scalable to meet your requirements

Expertise Connect (エキスパティーズ・コネクト) は、IBMソフトウェア製品を安定してご利用いただくために、お客様の環境や運用体制を把握した上で、構築、運用/保守における課題解決、予防保守などの技術支援を提供する、IBMソフトウェア・サブスクリプション&サポート (SS&S) を拡張するサブスクリプション・サービスです。

Technical Account Manager

TAMは製品に関する技術的専門知識を持つ技術アドバイザーで、お客様専任の担当者として一貫してお客様を支援します。

製品の可能性を最大限に引き出すためにお客様のシステムを技術的に理解することで課題やリスクに対して迅速に対応します。



Priority Handling

製品障害発生時、製品サポート部門・開発部門での優先対応（初期対応として、サポート部門内で同じ重要度の問い合わせに対して優先的に対応）を行います。

Problem Management & Escalation

障害発生時、問題切り分け支援、問題内容や背景、業務への影響を考慮した製品サポートや製品開発部門との連携やエスカレーションなど、状況に応じた迅速な課題解決をリードします。

Risk Mitigation

重要障害を未然に防ぐため、お客様環境への影響が想定される既知問題や新規修正/新バージョンの情報の提供、適用/移行に向けてのアドバイスを提供します。

Digital Learning

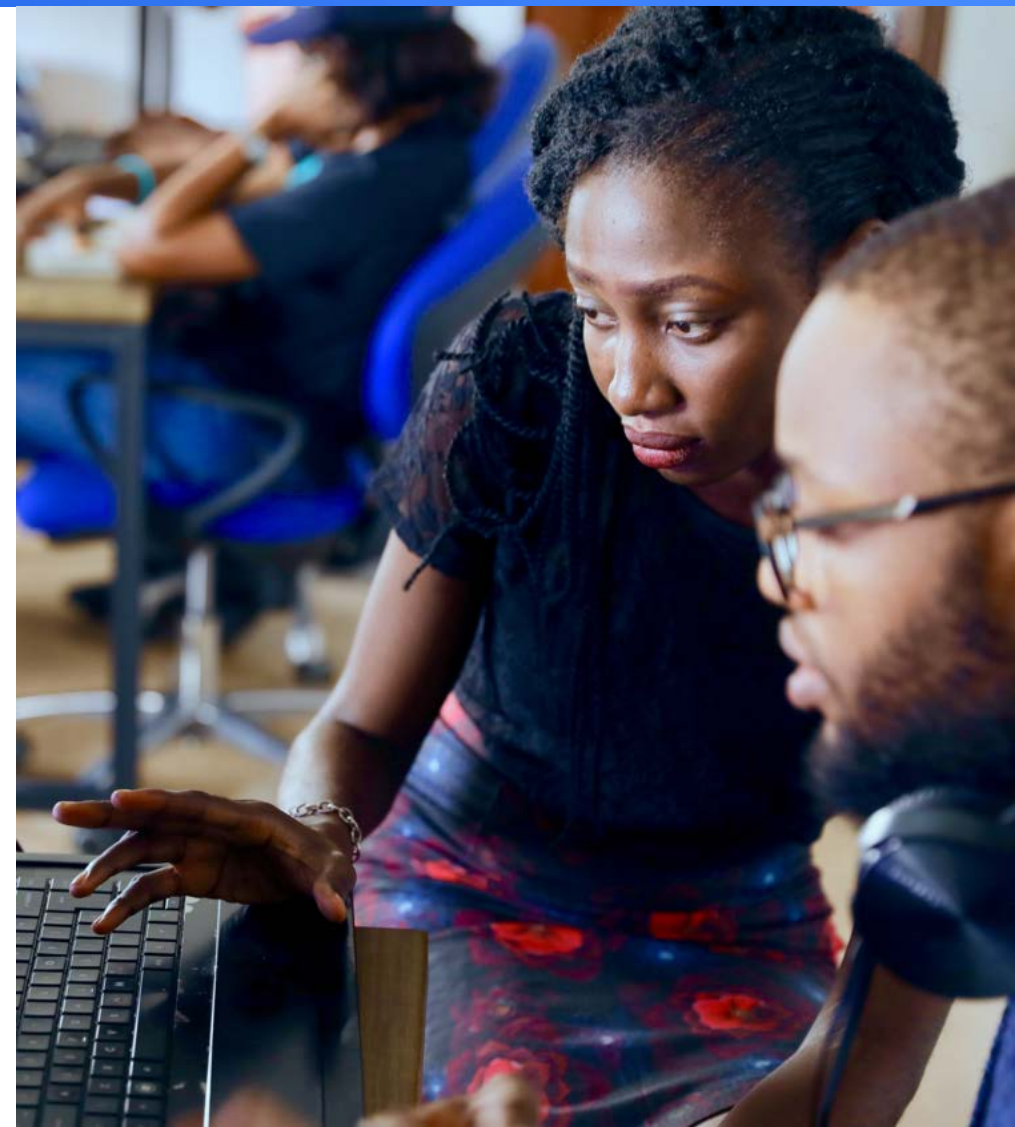
教育用Webコンテンツが25%ディスカウントで提供されます。時間や場所に制限されないセルフスタディが可能となります（コンテンツは英語となります）。

Expertise Connectをお勧めするお客様

お客様の成功を支えるために

Expertise Connectは以下のようなお客様にお勧めしています。テクニカルアカウントマネージャー（TAM）はこれらの課題を解決するお手伝いをします。

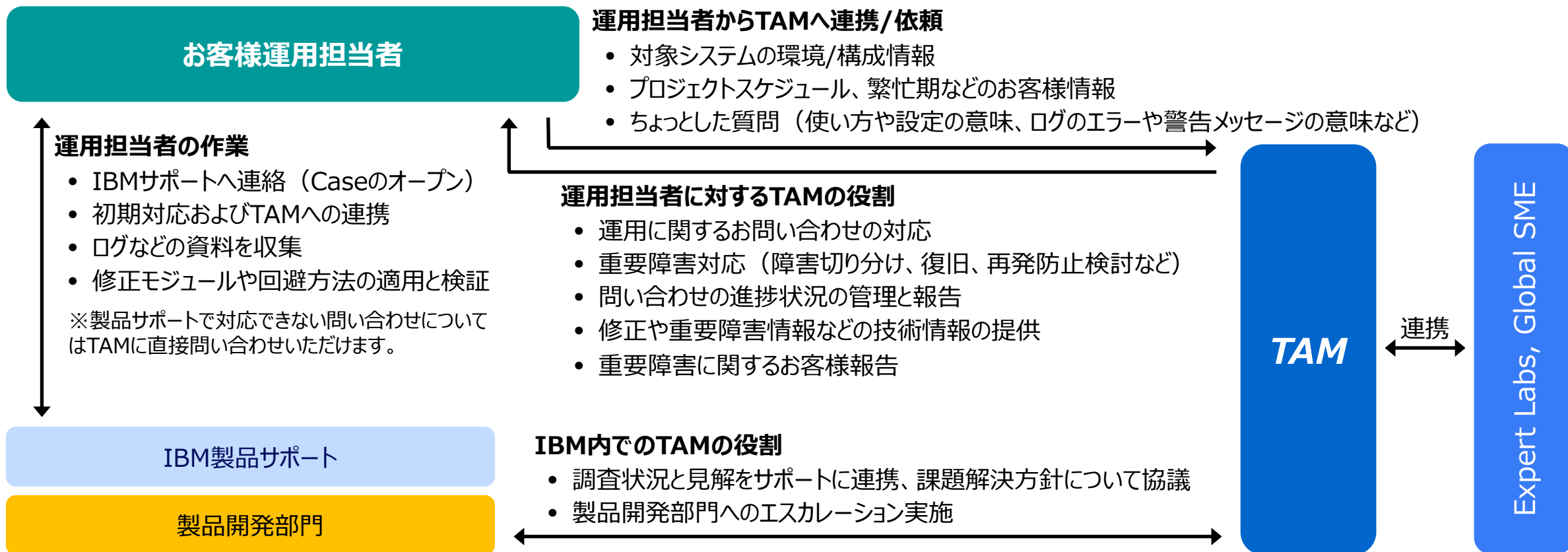
- 製品に依存した問題の対応に不安を感じる
- 障害発生時、サポートに状況がうまく伝えられるか不安
- 課題解決までの道筋が見えないことに不安やストレスを感じている
- 自社環境をわかっている人に製品サポートとの仲立ちをしてほしい
- 重要障害発生時、迅速に対応したい
- 定期的にリリースされるフィックスパックを適用するべきかわからない
- 何を監視すれば安定して運用できるかを知りたい
- 運用が安定するまでは専門家についていてほしい
- 本番リリースなどの重要なイベントは特別体制を検討したい
- バージョンアップや新しい環境への移行について相談したい
- 製品のEOS（End of Services）情報をタイムリーに知りたい



Expertise Connectによる支援体制の強化

課題対応の負荷を軽減して主要業務に集中していただくために

標準サポートに加えてExpertise Connectをお客様の構築プロジェクトや運用に組み入れることで、さらに強固な支援体制を構築することができ、製品に関する課題対応の負荷を軽減するとともにお客様が本来の業務に集中できる環境を実現します。



The IBM logo is centered on the page. It consists of the letters 'IBM' in a bold, white, sans-serif font. Each letter is composed of eight horizontal stripes, with the top and bottom stripes being slightly longer than the others, creating a distinctive striped appearance.