



Extreme Networks Premier Service

Sep.2024

Extreme Networks K.K.

APAC Premier Service



- Premier Service 概要
- Premier Service メニュー
- Premier Service の本質



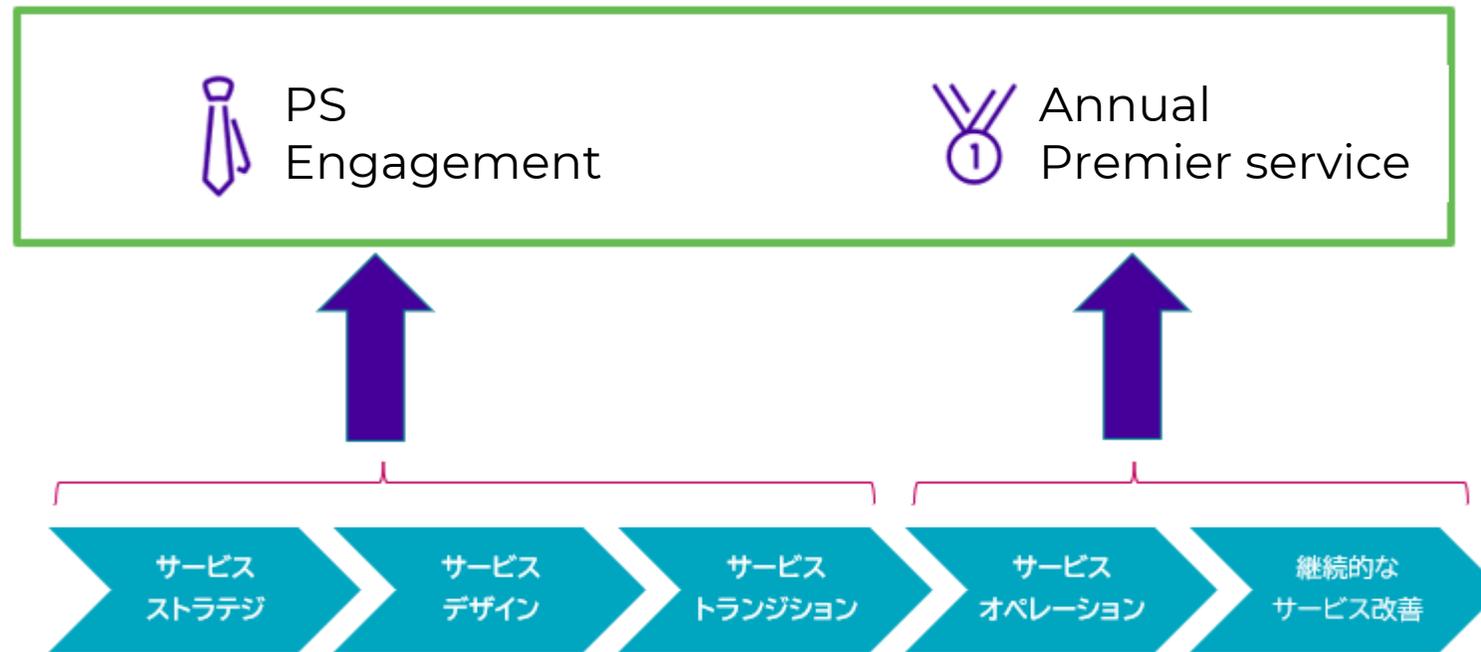
Premier Service 概要

Extreme Networks Premier Service



Keep Your Team Focused on Goals Rather Than
Problem Resolution

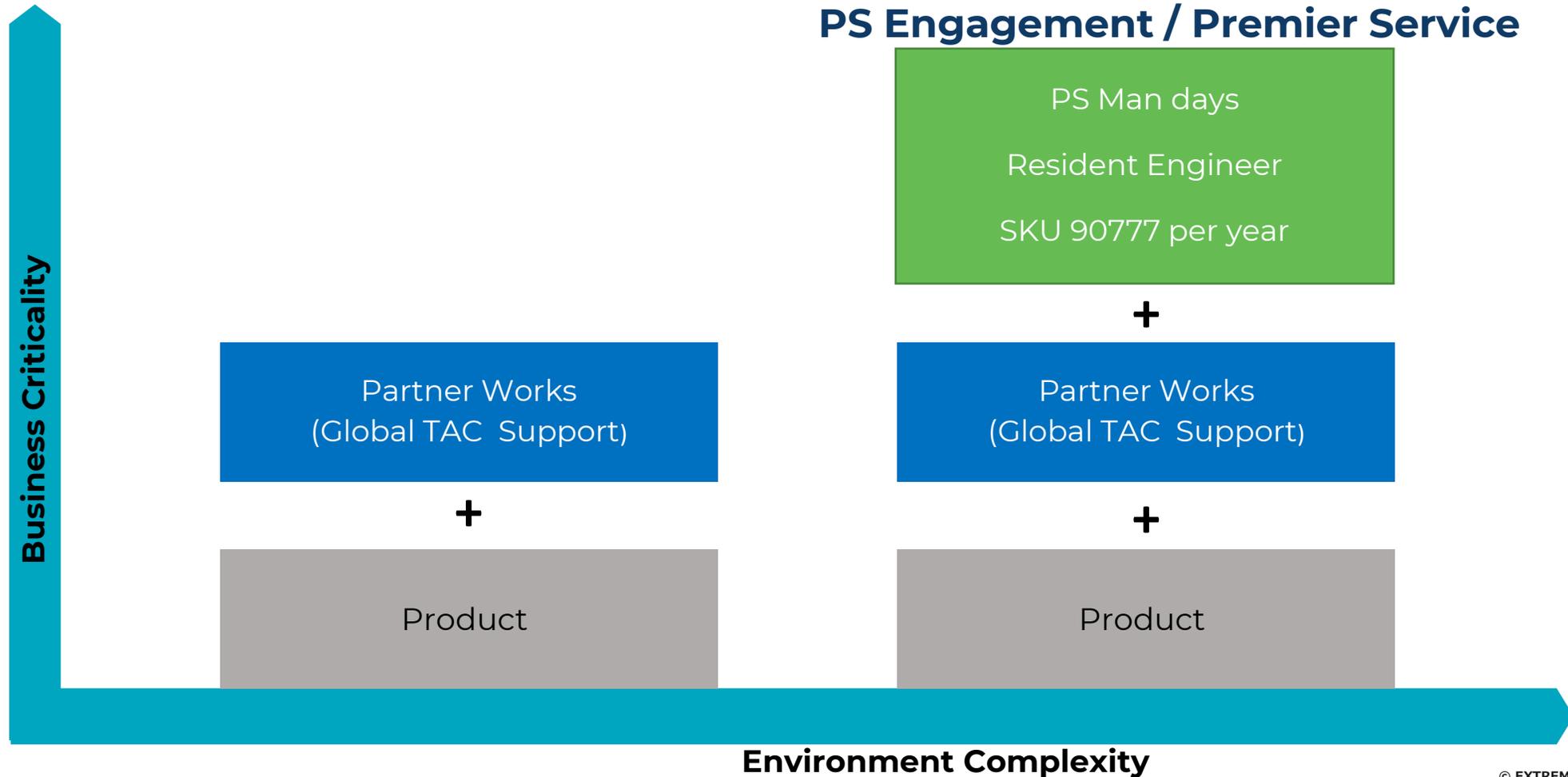
お客様のご要望をもとにご提供するサービスのScope of Deliveryを策定し、対応いたします。



※ITILサービスライフサイクルより



サービス概要： サービスの位置づけとサービス比較





Premier Service ソリューション

Deliverables	PartnerWorks	Premier Service	PS Engagement
GTAC テクニカルサポート	✓	✓	
最新ソフトウェアのご提供	✓	✓	
ハードウェア故障RMA対応	✓	✓	
サポートウェブポータル	✓	✓	
Extreme Networks ナレッジベース	✓	✓	
プライオリティケースキューイング		✓	
クリティカルケースハンドリング		✓	
RCAレポート (リクエストベース)		✓	
カスタマープロフィール管理(Extreme社内)		✓	
サポート定例会		✓	
バグスクラブサービス		Opt.	
レジデントエンジニア		Opt.	
カスタマイズ トレーニング			✓
オートメーション (script)			✓
サイト調査			✓
設計、プロビジョニング、最適化のサポート			✓
ネットワーク監査 (ヘルスチェック)			✓

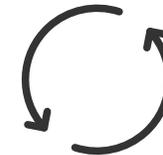
プロアクティブサポート

- PDM（プレミアム サービス デリバリー マネージャー）が割り当てられ、ポスト対応をリードします。
- PDMがパートナー/顧客の観点からテクニカル アシスタンス センター（GTAC）と協力し、サポートパフォーマンスを最大化します。



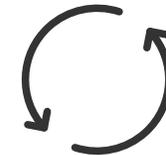
パーソナライズ&レスポンスブル

- 現地の言語をサポートします。
- PDMが問題発生時のシングルエスカレーションポイントになります。
- 定例会での進捗報告や対処すべき問題の細かい調整が可能です。
- 技術対応を実施します（Resident Engineer option）



テクニカルサービス

- カスタマイズトレーニング
- 自動化（スクリプト）
- サイト調査、設計、プロビジョニング、最適化のサポート
- バグスクラブレポート
- ネットワーク監査（ヘルスチェック）
- Etc..



なぜ PSエンゲージメントが必要とされるのか？

Extreme Networksはソリューション ポートフォリオが包括的である分、必要なスキルセットを自社で用意するにはどうしても時間がかかります。

PS エンゲージメントにより、お客様は最短でExtreme Networksのソリューションを展開可能です。

※提供内容はお客様と協議の上、ご提案させていただきます。

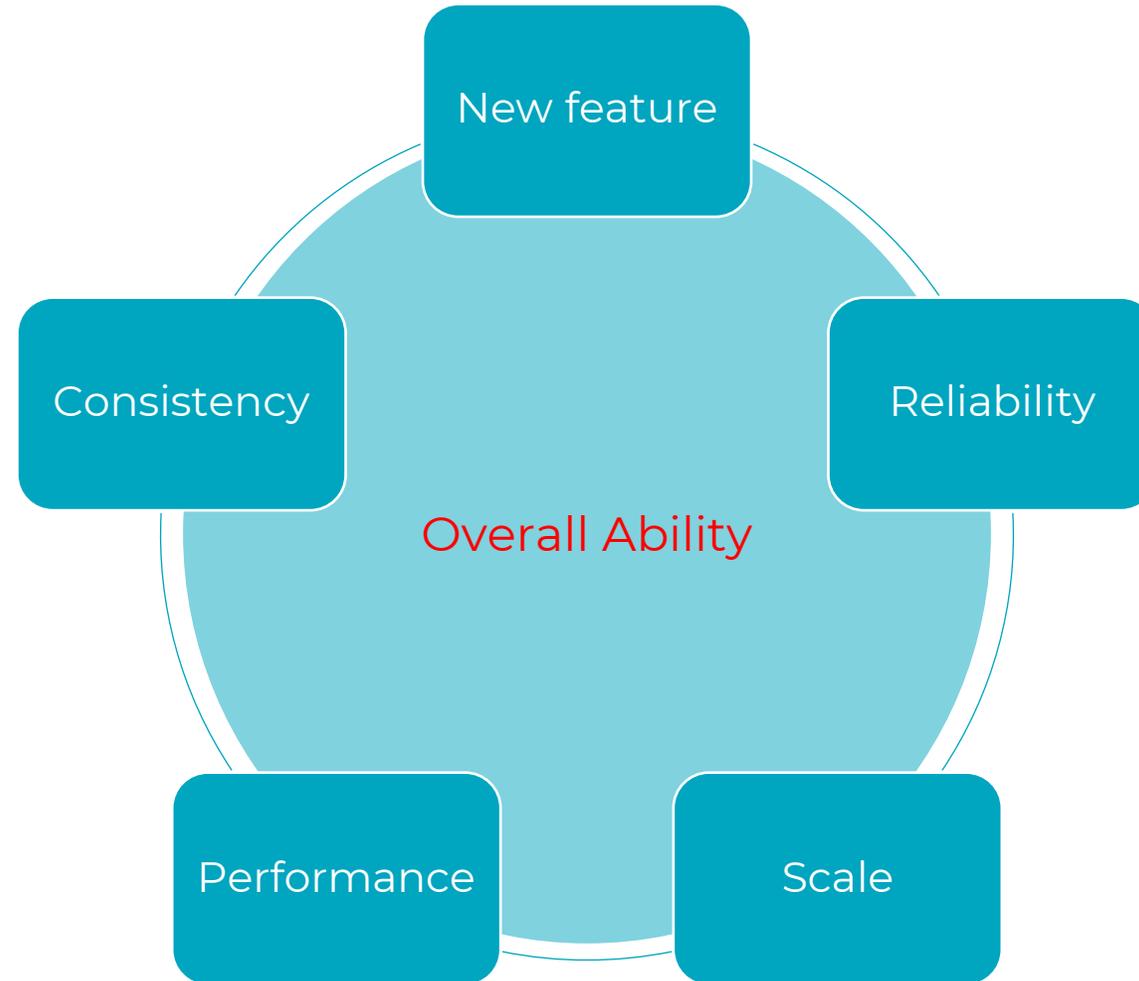
Premier Service SoD summary(Sample)

サービス	成果物
<p>Premier Support Delivery Manager (PDM) 専任のPDM によるサポート窓口</p> <ul style="list-style-type: none">- 基本は平日9:00-18:00- Support Activity に対するPartner 様の相談窓口の一本化	<p>Single contact information</p>
<p>Case Escalation Management Extreme TAC Case OpenからCloseまでのPartner様支援</p> <ul style="list-style-type: none">- 重要度に応じPartner様と定期電話会議の主催、進捗アップデート- 国内外の関連部門と連携し、より早期解決に向けた支援	<p>RCA Report (email, pptx, doc, etc.)</p>
<p>Regular Support Meeting 調査報告、課題共有、改善活動等、支援内容についての定期レビューを実施</p> <ul style="list-style-type: none">- 要求に応じ、Face to FaceによるPartner様との定例会議	<p>Monthly Support Review</p>
<p>Open / Fixed Defects report (Option) Bug情報をBug Scrub report をPartner 様へ提出</p> <ul style="list-style-type: none">- ユーザーコンフィグをもとにBugのRiskを調査し、Reportへコメントいたします。	<p>Bug scrub reports per contract Period</p>



Premier service の本質

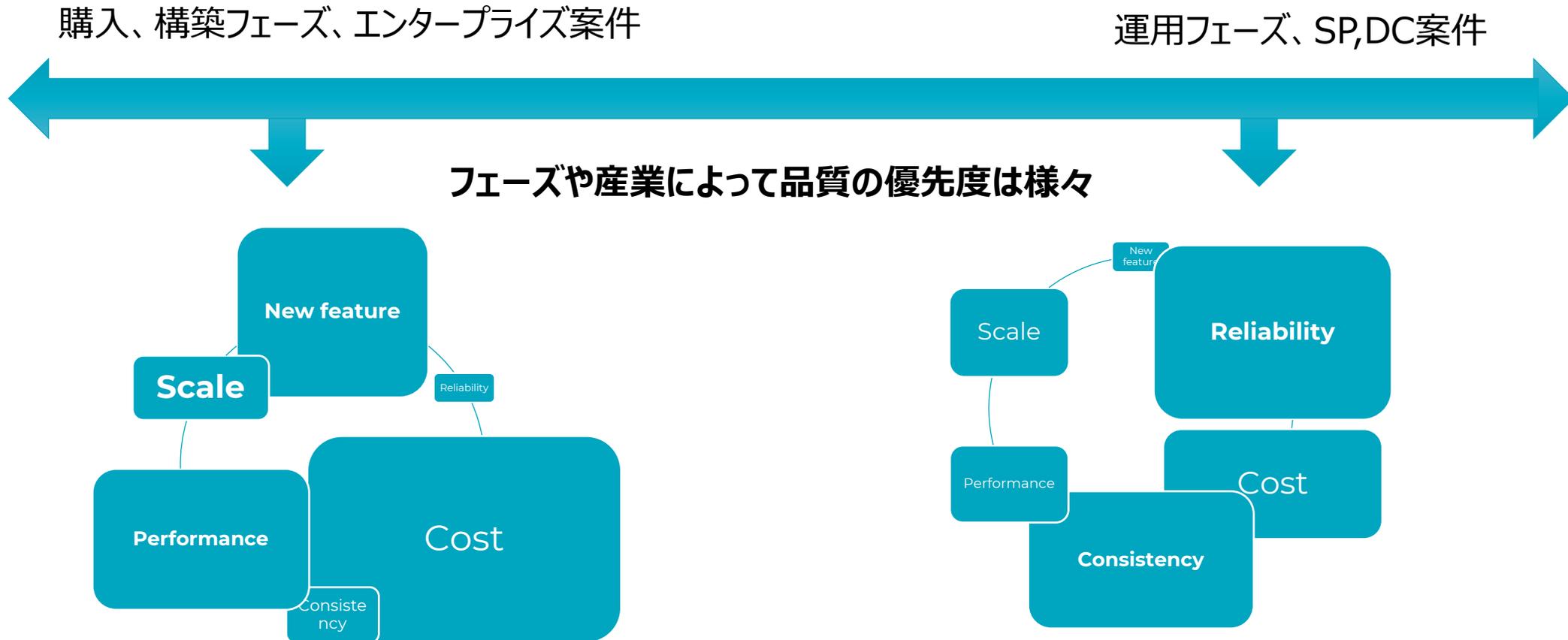
メーカーが目指す高品質例



Customer satisfactionにさらに一步踏み込む



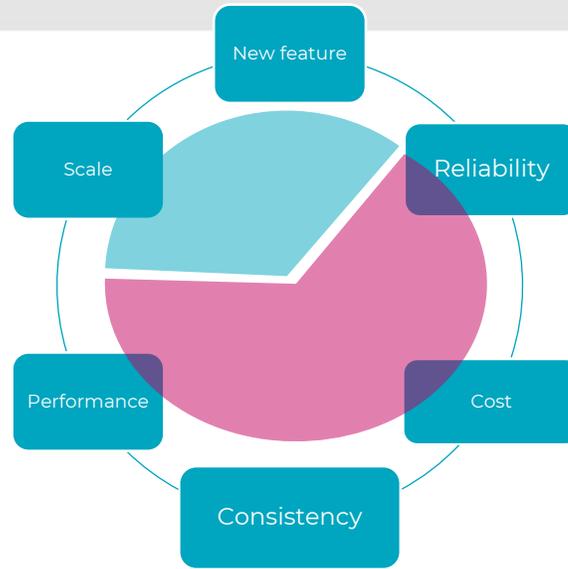
ユーザーが必要な品質例



Customer satisfactionにさらに一步踏み込む



PDMが内部で適切に声を上げ、
会社を動かす！



We've got your back, always.
Thank you!!