



Extreme Services



今日の課題



ネットワークの複雑化



ITスキルのギャップ



IT技術者の不足

Services



Extreme's Vision for the Enterprise

インフィニット
ディストリビューション

カスタマー
セントリック

スケール

- 新技術導入のリスク排除
- Enable scale by leveraging expertise
- 導入速度を早め、顧客利益を最大化

1 Network, 1 Cloud, 1 Extreme を Extreme serviceで実現へ



エクスペリエンス



クラウド & インフラエキスパート



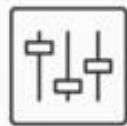
包括的ポートフォリオ

Flexible consumption models



100%

In-house,
7x24x365 Global
Tech Support



~99%

RMA
On-time Delivery
Performance



10+ Years

Avg Tenure of
Professional Service
Engineers



9.5/10

Avg Case
CSAT Score for
All Regions



インターネット黎明期から培われた
圧倒的なサポートエクスペリエンス



新旧テクノロジーのスムーズな構築



継続するネットワークサービスへの
投資効果を最大化

Provide customers with choices and the highest quality of service

"Extreme Services, recognized as the top ranked service and support organization by Gartner, are essential in assisting customers with their digital transformation by delivering superior business outcomes.

-Ed Meyercord, CEO Extreme Networks

リスク管理のための包括的なサービスポートフォリオ



パートナーワークス

24時間365日の経験豊富なグローバルTAC
お客様自己解決のためのサービスツール
#条件に応じて日本語対応のTACサービスもご
提供可能です。



PS エンゲージメント サービス

IT エキスパートをお客様のご要望に
応じて提供します。



プレミアムサポート サービス

専任のサービスデリバリーマネー
ジャが様々な問題に対して迅速
に対応します。

EXPERIENCE

**9.5 CSAT
GTAC**

KNOWLEDGE

**90%
Willingness to Recommend***

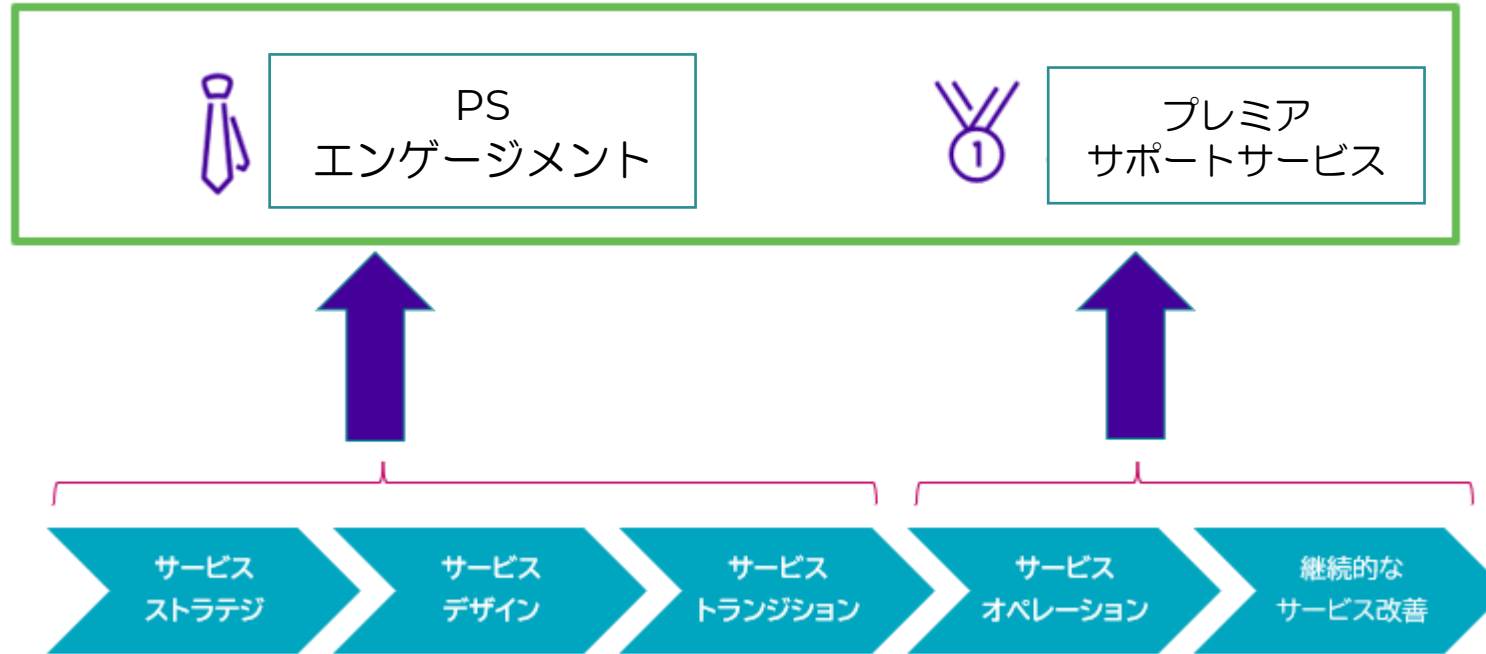
BREADTH

Customer Success

Extreme Networks Premier Services



お客様のご要望をもとにSoDを策定し、お見積りをご提供いたします。



※ITILサービスライフサイクルより

予期せぬ事態が発生した場合にネットワークの専門家にアクセスできる
人員配置とニーズに基づいた柔軟なメンテナンス オプションを備えています



- 24時間365日のリモート技術サポート支援
- 継続的なソフトウェアのアップデートとサポート
- さまざまなハードウェア交換オプション
- 24時間365日のWebサポートポータルへのアクセス
- メーカー独自のナレッジベースへのアクセス
- オンラインドキュメント、サポートツール
- 世界中の顧客をサポートする強力なグローバル エクスペリエンス

グローバルテクニカルアシスタンスセンター(GTAC)

24時間365日 オンラインサポートを提供



お客様自己解決用の豊富な強力なサポートマテリアル

- **GTAC Knowledge** –24x7x365 accessible Support knowledge database
- **The Hub** – Connect and share with the Extreme Networks community
- **GTAC Assisted Support** – When you have a complex question



Extreme Support Portal:
<https://extremeportal.force.com/ExtrSupportHome>

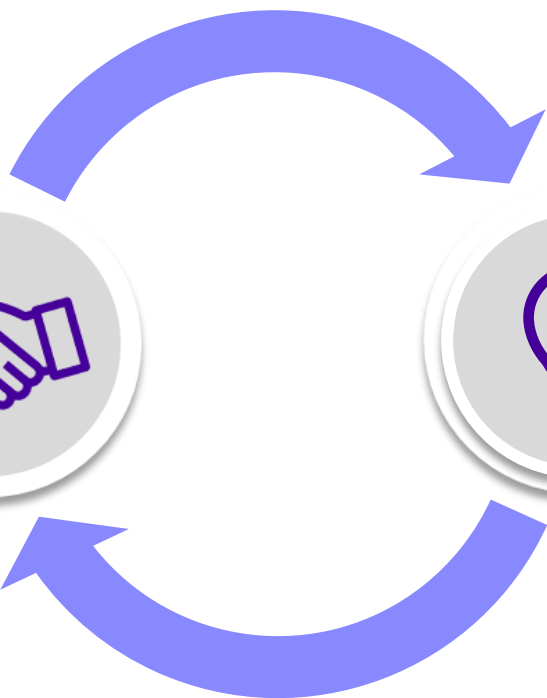
All locations are
100% in-sourced



PDM



Premier Engineer



- お客様は場所やチームに関係なく専門知識を活用いただけます。
 - 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。※

◆ 現地言語
◆ プロアクティブ
◆ パーソナライズ ◆ レスポンシブル

プロアクティブサポート

- 専任のPDM（プレミアム サービス デリバリー マネージャー）が割り当てられます。
- 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。
- メーカーとパートナーの強力な関係が構築可能です。

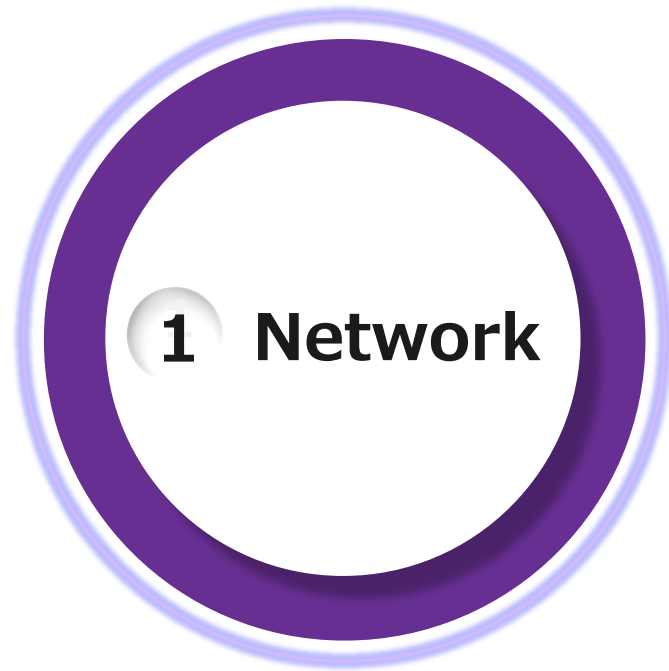
パーソナライズ&レスポンシブル

- 現地の言語をサポート
- パートナー/顧客視点でのサービス優先ケースをいち早く把握し、必要な対応を実施
- 問題発生時のシングルフォーカルポイントとしてPDMの連絡先をご提供
- 定例会で進捗報告や対応すべき問題の細かい調整が可能
- お客様に代わって問題分析と調査活動を推進します（Resident Engineer）



Deliverables	PartnerWorks	Premier Service	PS Engagement
GTAC テクニカルサポート	✓	✓	
ソフトウェアアップデートおよびサポート	✓	✓	
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			✓
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)			✓

Extreme serviceでお客様をインフィニットネットワークの世界へ！





ADVANCE
WITH US™

お気軽にお問い合わせください

<https://jp.extremenetworks.com/contact-sales/>