



## カタログ

# CareForカスタマーサクセス

CareForサクセスプランの本質は、お客様の成功を促進することです。インフォアとのパートナーシップを開始した初日から、お客様のクラウド投資を最適化するように設計されています。お客様の信頼できるビジネスパートナーとして、インフォア担当者が責任をもって対応し、お客様の業務効率の向上を支援します。

リソースやツールを活用し、またインフォアの専門知識にタイムリーにアクセスすることで、重要なビジネス目標を達成し、価値実現までの時間を短縮することが可能となります。

CareForカスタマーサクセスプランは、お客様固有のビジネスニーズにシームレスに対応する戦略的サポートを提供します。成功を収めるということは、本稼働後も続く長い旅であると考えています。

お客様をサポートするために、インフォアは以下のようなお客様中心のアプローチを実践します。

- インフォア・エクスペリエンスの向上
- 価値実現までの時間の短縮
- お客様のユーザーベースへのサポート力の改善
- 持続可能なソリューションへのロードマップの提供



お客様の現在および将来のニーズをサポートするため、CareForは5つのコアを備えており、それぞれがお客様のビジネス目標の達成を支援する独自のベネフィットを提供しています。

## サービスガバナンス

インフォアの統合されたサービスとサポートモデルにより、お客様のサクセスプランにおける全機能の監視・調整が可能となります。お客様が成功をおさめるための計画を、長期にわたり達成・維持できるようにすることが、私たちの目指す所です。

- お客様専任のインフォア担当者がアサインされ、責任を持ってお客様のあらゆるニーズに対応しますので、インフォアとのやりとりが容易になります。
- インフォアの持続可能性準備評価を活用することで、機能に対する潜在的なスキルのギャップやリスクを把握することが可能です。そのギャップを埋め、リスクを最小限に抑えながら、持続可能な成功のための計画を策定することができます。
- また、関心のあるトピックについての対話型オンライン説明会に参加することで、インフォアのソリューションをより深く理解することができます。

## SaaSのお客様向け24時間365日対応サポート

私たちの使命は、潜在的な障害を最小限に抑え、お客様の事業継続に悪影響を及ぼす可能性のある問題を軽減することです。お客様は、24時間 365日、アプリケーションサポートを受けることができ、ビジネス目標を継続的に達成するために欠かせない業務の効率化を維持することができます。

- オンラインや電話での対応に加え、インフォア独自の顧客プラットフォームであるInfor Conciergeにアクセスすることで、さまざまなサポートのオプションを利用することができます。
- お客様からのリクエストは、対応するインシデントの優先順位やランキングなど、お客様が選択した優先順位に基づいて対応されます。
- 必要に応じて、初期対応やトリアージでのインシデント解決時に、ライブで直接対話可能なセッションを利用することもできます。

\* 日本語での対応は日本時間平日営業時間となります。

## ビジネスアプリケーションのサポート

アプリケーションに精通したグローバルな専門家チームにアクセスすることにより、トラブルシューティングに費やす時間が短縮され、早期にトラブルを解決することが可能になります。その結果、より良いユーザーエクスペリエンスを得ることにつながり、全体的な生産性が向上します。さらに、この専門知識を活用することで、お客様のビジネスや戦略的計画の促進も可能になります。

- 進捗を阻害している可能性のある、「どのように」や「なぜ」という疑問に対しての回答をすばやく得ることで、チームの生産性を高めることができます。
- プランの適用範囲外の追加サポートが必要な場合、年に1インシデントの拡張サポートを受けることができます。お客様のニーズをサポートするためのスタッフが、常にスタンバイしているという安心感もメリットです。
- アクセス無制限のインフォアの広大なオンラインコミュニティでは、共通のアプリケーションについて、また業界に関する疑問や課題についてディスカッションすることができます。

## クラウドアップデートへの対応

お客様は、今後リリースされるクラウド製品に関する高度な知見を継続的に得ることができるようになります。それにより、リリース時の影響に対する不安が軽減され、強化された機能をどのように活用すればビジネス上の利益を得ることができるかということに集中できるようになります。

- リリース準備のためのウェビナーを受講することにより、今後リリースされるソフトウェアの具体的な内容について学ぶことができます。
- クラウドアップデート影響評価を活用すれば、今後のリリースがお客様の業務に与える影響を完全に把握することができ、またお客様のチームがその影響に事前に備えることで、潜在的な混乱を軽減することが可能になります。

## 重要なインターフェイスのモニタリング

インフォアの重要なインターフェイスに対するモニタリング機能を利用することにより、業務に支障をきたす前にソフトウェアインターフェイスの問題を緩和することができます。お客様のビジネスにとって最も重要なインターフェイスが、常にモニタリングされ、サポートされているという安心感を得ることができます。

- 最大6つのインフォアアプリケーションインターフェイスについて、当社のグローバルチームによる24時間体制のインターフェイスのモニタリングと対応を受けることができます。

## お客様の信頼できるビジネスパートナー

信頼はあらゆるビジネス関係の根底にあるものであり、インフォアはこれを非常に重要視しています。信頼できるビジネスパートナーとして、お客様の重要なサポート要求を見極めるとともに、ビジネスニーズを満たすために欠かせないプログラムを提供することをお約束します。インフォアはお客様の長期的な成功を約束し、将来のあらゆる場面で、お客様をサポートする体制を整えています。

詳しくはこちら [➤](#)



インフォアは、業界特化型のビジネスアプリケーションをクラウドで提供しています。17,000人の社員が、175か国以上で65,000以上のお客様のビジネスを支援しています。詳しくは、[www.infor.com/ja-jp/](http://www.infor.com/ja-jp/)をご確認ください。

Copyright© 2022 Infor. All rights reserved. 本文に記載の文字商標および 図形商標は、インフォアおよび/またはその関連会社ならびに子会社の商標および/または登録商標です。本文に記載のすべての他の商標は各所有者の所有物です。 [www.infor.com](http://www.infor.com).

東京都千代田区有楽町1-1-3 東京宝塚ビル16階

INF-2688711-ja-JP-0822-1