

Support Account Management

ビジネス上の課題

ServiceNow のソリューションが最適な状態で動作していますか？アップグレードの準備は十分にできていますか？ソリューションは将来の需要に対応できますか？一般的に、企業には潜在的な問題に対処するための余力がなく、予防的メンテナンスを実施したり、サービスの提供やシステムパフォーマンスを改善する機会を探したりすることはありません。エキスパートによるガイダンスなく、技術的問題の解決、重要な変更の実施、アップグレードの実行、そして主要イベントの調整を行うことは困難なことです。ServiceNow の Support Account Management (サポートアカウント管理) プログラムは、これらの課題に対処するように設計されています。

ServiceNow のソリューション

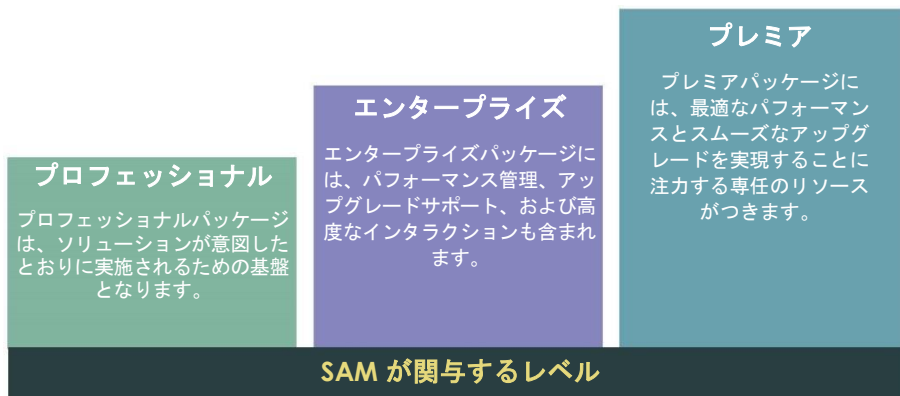
Support Account Manager (「SAM」) は、お客様の運用チームの拡張機能として役割を果たします。サポートアカウントマネージャーは、ビジネスプロセスの所有者、管理者、そして技術的リソースと緊密に連携して、全体的な顧客満足度と成功を確保します。

- **アドボカシー。** SAM は、カスタマーアドボケートとしての役割を果たします。また、お客様の組織と ServiceNow のエキスパートの間の連絡役として機能し、お客様の戦略やビジネス目標に沿った最高の提案を行います。
- **窓口は 1 つ。** SAM は、解決策を通じて未解決のインシデントを管理し、お客様に代わってテクニカルサポートの問題を調整します。
- **独自の専門知識。** SAM は、環境とインスタンスのインフラストラクチャを理解して分析し、学習し情報を得たガイダンスを提供します。
- **管理。** SAM は ServiceNow やお客様のリソースと連携して、問題やプロジェクト、さらには ServiceNow やお客様が導入する他の大きな変更を支援し、ガイダンスを提供します。

これらのアクティビティにより、すべての意志決定が、お客様のビジネスの成果に対する潜在的影響を踏まえて導入前に行われるようになります。

SAM パッケージ

ServiceNow のサポートアカウント管理は、お客様固有のサポートニーズに合わせて 3 つのサービスパッケージから選択できます。ソリューションが発展して拡大すれば、お客様は次のレベルのサービスパッケージにアップグレードできます。



利点

積極的なガイダンス

ServiceNow の Support Account Manager (SAM) の支援を受けながら、ソリューションを今後数年間のビジネスに対処できるものにします。ソリューションを今後さらに強化していくために、今行わなければならないサポートアクティビティを優先させようとするときに、SAM がお役に立ちます。SAM がいることで、アップグレードの準備や変更の計画、プロセス全体の管理を行う上での手助けが得られます。

より多くの業務をこなす

ソリューションを確立してスムーズに進めることに戸惑う必要はありません。代わりに、ServiceNow SAM が、ソリューションを効果的に管理する方法を示し、少ない労力でより多くの業務を行えるようにします。SAM はまずお客様の満足度のいくように問題を迅速に解決します。そのため、お客様は組織を発展させるためのアクティビティに集中することができます。

お客様に特化したサポート

お客様と同様にお客様の環境に精通したエキスパートとともに作業を進めましょう。SAM と連携することで、ソリューションを管理する際に、ベストプラクティスに確実に従うことができます。また、SAM がソリューションを分析し、常に最適な状態でソリューションを実行できるようにします。

欠かすことのできないサポート

ServiceNow の SAM の専門知識とお客様固有の環境の理解は、戦略的計画や運用計画の効果的な管理につながります。サーバーメンテナンス、ソフトウェアのアップグレードとパッチ適用、およびプラットフォームの拡張などのすべてのサポートとクラウドアクティビティの窓口として、SAM は、最高度のシステムパフォーマンスと可用性の実現を目指します。

重大な問題が発生した場合は、SAM が最優先でサポートを行い、必要に応じて内部および外部の追加リソースと調整します。問題の解決では、SAM はエキスパートと協力して根本原因を特定し、今後の発生を回避するためのアクションプラン、戦略、またはプロセスを作成します。

積極的かつ予防的ガイダンス

Support Account Manager (SAM) は、日々の業務における混乱を減らし、今後発生しないための取り組みを行います。SAM はリモートモニタリングや監視を通じて、インスタンスの使用状況、傾向、相互運用パターンを分析し、お客様の環境に影響を与える前に潜在的問題に対処する機会を見出します。

アップグレードの計画と管理

SAM は、最初の計画ミーティングから実際のアップグレードイベント、そしてそれ以降のイベントに至るまで、ガイダンスやサポートを行います。アップグレード計画と管理には、リスク領域を特定するインスタンス構成のレビュー、ターゲットリリースの提案、ターゲットバージョン内での既知の不具合の検討、そして推奨されるベストプラクティスの概要把握や導入などの重要なプロセスがあります。

SAM は必要に応じて、アップグレードを支援するために、技術的リソースの追加に関与し、重要問題の解決を推し進めません。

早い投資回収

SAM は、確立されたベストプラクティスを用いてお客様の ServiceNow の環境を改善し、新しい特徴や機能性を活用する機会を見出します。

SAM は、優先度の高いインシデント、詳細検討、根本原因分析で得られた知見の説明、未解決のインシデント、問題、および変更、利用傾向、およびパフォーマンスに関する定期報告やステータスの更新を行います。

SAM は、改善が必要な領域を特定し、問題に適時に対処するための措置項目や期限を示します。

内容	プロフェッショナル SAM	エンタープライズ SAM	プレミア SAM
インシデント、問題、変更、および強化を迅速に解決する積極的な管理および事業継続性の維持	✓	✓	✓
迅速に問題を解決するエスカレーションの管理および調整	✓	✓	✓
レポートングおよび運用レビューの頻繁な実施によるパフォーマンスおよび可用性の改善	隔週	隔週	週次
アップグレードおよび主要イベントの確実な管理		✓	✓
パフォーマンスに関する潜在的問題を事前に特定し、エンドユーザーへの影響を軽減する		✓	✓
お客様のソリューションだけに注力する専任リソース			✓
SAM による現場訪問	なし	年に 2 回	年に 4 回



© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow、ServiceNow のロゴ、Now、Now Platform、およびその他の ServiceNow マークは、米国またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、関連する各会社の商標である場合があります。
SN-Data Sheet-SupportAccountManagement-112119