

イプスイッチ 購入後技術サービス

製品を使いこなし、スムーズに業務効率化できるよう支援します

ITチームの活躍を支援

イプスイッチの使命は、ITチームの活躍を支援することです。この使命を達成するため、当社では、お客様がイプスイッチのソフトウェアを早期に立ち上げて稼働させ、活用していただくためのお手伝いをいたします。製品購入後技術サービスは、試用や購入が容易な当社製品を、効果的に効率よくご利用いただくためのサービスです。

イプスイッチは、創立以来、優れた製品の開発に取り組んでおり、イプスイッチの製品によって大きな成果をお客様に手にしていただくため、継続的な自己改革を通じて日々研鑽に励んできました。

お客様から変わらぬ信頼を受けられるよう、質の高い製品購入後サポートを心がけております。たとえば、当社の顧客維持率とサポート更新率は、製品によっては90年代半ばと同じ高いレベルのままです。また、当社のネット・プロモーター・スコア (NPS) の範囲はすべて50以上です。これは、企業間取引 (B-TO-B) ソフトウェア企業としてはかなり例外的な数値といえます。

さらに、最近のイプスイッチのお客様アンケートでは、イプスイッチのサポートまたはトレーニング、あるいはその両方を受けたことのあるお客様について、サポートもトレーニングも受けなかったお客様と比べてサポート・ケースが45%少ないという結果となりました。これらの数字は、当社のサービスおよびトレーニングを受けていただいたお客様が、その効果をご実感いただいていることを示します。

多様な付加価値プログラムおよびサービスを担当する当社のサポート・エンジニア、製品エキスパート、トレーニング・インストラクターのチームが、技術サポート、製品トレーニング、コンサルティング・サービスを通じて、お客様をご支援します。

技術サポートおよびメンテナンス

イプスイッチでは、製品を支障なく効果的にご利用いただくため、ライセンス許諾製品のご購入時に、1年、2年、または3年のアクティブ・サービス契約をご用意しています。このサービス契約期限が切れた後は、当社の[年次更新プログラム](#)によって、サポートを中断なく利用できるほか、ソフトウェアのバージョンをいつも最新のものに維持することができます。

技術サポートは、保証期間内 (購入後30日間) のイプスイッチ製品ご購入者様か、またはアクティブ・サービスをご契約のお客様すべてにご利用いただけます。サービス契約があれば、ソフトウェアの最適なインストールと設定を行うための支援を受け、技術的問題が発生した場合に解決することができ、イプスイッチの製品をより効果的にご利用いただけます。

サービス契約は、「フォロー・ザ・サン」グローバル・サポートによって適切なタイミングで適切なサポートをお客様に提供します。イプスイッチは、北米のサポートセンターに加え、パートナーおよびお客様とのコミュニケーションやお問い合わせにフランス語、ドイツ語、スペイン語、オランダ語、英語で対応するフルサービスセンターを設置しています。

アクティブ・サービス契約の特典

- ▶ 「[イプスイッチのコミュニティ](#)」への完全アクセス
- ▶ [オンラインヘルプ](#)と、イプスイッチの[知識ベース](#)にアクセスして必要なときに必要な情報を簡単に入手
- ▶ 常に最善の解決策を探そうとする[サポート・エンジニア](#)の支援を得ながら複雑な問題や疑問点を解決
- ▶ 公表されたサービス・レベル・アグリーメントによって、レスポンス、アップデート、支援のタイミングが明確
- ▶ [製品更新](#)とバグフィックスへの優先アクセス
- ▶ 仮想およびローカルのユーザーグループ・ミーティングへのVIP待遇でのご招待
- ▶ 製品のベータプログラム参加へのご招待



イプスイッチのサービス契約を結んでいただくと、問題が深刻な場合、現地語が話せるエンジニアが現地時間に対応いたします。

イプスイッチのコミュニティ

イプスイッチのコミュニティは、意見、課題、アイデアをつなげ、学び、共有することによって、最善の問題解決方法を見つけ、システムを改善するのに役立つ強力なオンラインツールです。このオンラインツールで扱う分野は製品ごとに分類されていますが、いずれのリソースも1つの場所からアクセスできるようになっています。このオンラインツールでは、セルフヘルプ型の充実したサポートおよびコミュニティ・リソースが公開されたイプスイッチの知識ベースを利用でき、以下のような機能があります。

- ▶ **サポート** - サポート・ケースの作成と管理
- ▶ **製品** - ライセンスおよび更新の管理と製品のダウンロード
- ▶ **質問** - コミュニティ内で質問し、他のユーザーと知識を共有
- ▶ **アイデア** - アイデアを発表、投票、コメントして当社製品の改善を支援
- ▶ **ライブラリ** - WhatsApp Gold の生産性を改善するためのスクリプトのダウンロードと共有
- ▶ **トレーニング** - オンライン・トレーニングなどのトレーニング・リソースへのアクセス

「これまでさまざまなベンダーを利用してきましたが、イプスイッチは最高レベルのサービスを提供する数少ないベンダーの一つです。」

テネシー州保安局

オンラインヘルプと知識ベース

イプスイッチの知識ベースは、1つの場所にすべての製品情報が集約されているため、適切な答えを素早く見つけることができます。この知識ベースでは、具体的な質問を入力して回答を得たり、トピックごとに回答を検索したりできるようになっています。サポート・ケースを作成せず、このようなセルフヘルプ型リソースを使用すると、1つまたは複数の質問に対する回答や結果を速やかに得ることができます。

ライブ・サポート

アクティブ・サービス契約では、営業時間中に無制限のサポートを提供しているほか、業務に支障をきたす問題については年中無休で24時間いつでもご利用いただける緊急(延長時間)サポートも、オプションとしてご用意しています。当社のサポート・エンジニアはより良いサービスをご提供できるよう、最善の解決策を見出せるよう、心がけております。質問に答えるだけでなくお客様の目的を見極め、その視点から問題に取り組み、お客様の具体的な状況に沿った適切な解決策を導き出します。それぞれのお客様に個別の事情があり、使用状況はお客様ごとに異なりますから、このアプローチは重要です。

サポート・チームの成果は、解決したケースの数ではなく、ケースのネット・プロモーター・スコア(NPS)の総数に基づいて評価されます。当社のサポート・チームは2015年にNPS 49を、2016年にはNPS 54を達成しました。サポート・ケースは、イプスイッチのコミュニティにログインして、サポート・ページで作成してください。

イプスイッチのコミュニティ、または年中無休で24時間いつでも利用できる当社の広範なオンライン情報を通じて解決できない問題については、イプスイッチとその広大なグローバル・パートナー・ネットワークが現地語でライブ・サポートを提供します。当社パートナーは、イプスイッチ製品の高品質技術サポートを提供することが認定されており、当社のエキスパートや技術サポート・スタッフもバックアップいたします。

公表サービス・アグリーメント

当社の公表されたサポートに関するサービス・レベル・アグリーメント(SLA)はユニークです。寄せられた具体的なケースの重要性に基づいて、パートナーやお客様に対して当社が保証するサービス対応レベルが規定されています。その問題の業務への影響度に対応したレベルの緊急性で、問題に対処します。

	緊急	高	中	低
最初のレスポンス	2時間 (営業時間内)	4時間 (営業時間内)	1日 (営業日のみ換算)	2日 (営業日のみ換算)
アップデート	1日 (営業日のみ)	2日(営業日のみ) または要求に応じて	要求に応じて	要求に応じて
支援	継続的に対応	継続的に対応	可能な限り対応	可能な限り対応

「素晴らしい製品、素晴らしいサポート。あなた方の価値は計り知れません!」

Field Asset Services, LLC

製品アップデート

当社の製品ロードマップは顧客主導型であり、毎年、メジャー・バージョンとマイナー・アップデートをそれぞれ1つずつリリースします。当社の製品マネージャーおよび技術サポート・チームはいつでもイプスイッチのコミュニティとお客様に積極的に関わり、その声に耳を傾けます。お客様からの機能的なリクエストについてはメジャー・リリースで対応し、要望のあった拡張機能やバグフィックスはマイナー・リリースで対応します。アクティブ・サービス契約を締結すると、すべての製品アップデートを優先的にご利用いただくことができます。

ユーザーグループ・ミーティング

イプスイッチでは、毎年、さまざまなバーチャル・ユーザーイベントやオンサイト・ユーザーイベントを開催しており、製品のデモンストレーションや製品情報の共有、お客様とのコミュニケーション、既存製品および新製品に関するお客様からのフィードバック収集の場となっています。アクティブ・サービス契約をお持ちのお客様は、これらのイベントにVIP待遇でご参加いただくことができます。

ベータプログラム

アクティブ・サービス契約をお持ちのお客様のみ、イプスイッチのベータ・プログラムに参加していただくことができます。ベータ・プログラムとは、次世代のソフトウェアを事前に実地利用していただき、問題の議論、質疑応答、イプスイッチ製品マネージャーおよび開発者との交流、当社製品の方向性の形成などの機会を提供するプログラムです。

製品トレーニング

イプスイッチのトレーニング・チームが、当社製品を最大限に活用して成果を達成できるよう支援するコンテンツを作成し、クラスでのトレーニングを行います。製品エキスパートであるトレーニング講師が、イプスイッチ製品の優れた機能をどのように使用、管理、サポート、活用すべきかについて説明します。ソフトウェアをマスターするのに必要な知識を獲得でき、イプスイッチのコミュニティ内でイプスイッチ製品の認定プロフェッショナルまたはイプスイッチ・アドボケート/アンバサダーになると、エキスパートとしてのステータス証明になります。

当社では、ライブのオンライン・クラス(スタンダード・カリキュラムとカスタム・カリキュラムの両方)と、オンデマンドの自己ペース型トレーニングを組み合わせた混成学習アプローチを採用しています。イプスイッチでは、現地の言語でトレーニングを提供するグローバル・パートナーも認定しています。当社のトレーニング・チームは、2016年上半期にNPS 53を達成し、アプローチの正しさと講師の技能の高さが示されました。

オンライン・コースには、インストラクター主導のカリキュラム、ワークブック、ハンズオン・ラボ、インストラクターによるマンツーマンのサポート、コラボレーション・ディスカッション、実際の問題を解決するための専門家によるコーチングが用意されています。講師は、10年を超える業界経験と技術的な専門知識を持つ当社の製品エキスパートが務めます。トレーニング・ビデオとマニュアルはすべて、イプスイッチのオンデマンド学習環境で入手できます。

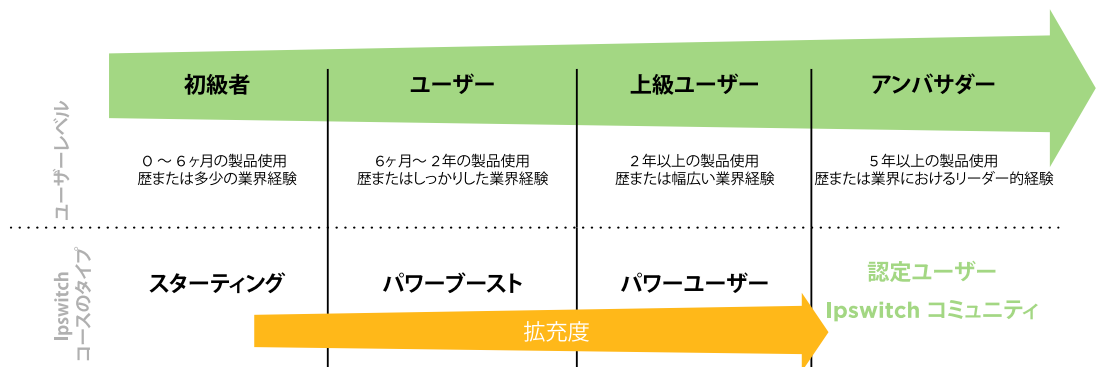
コースは、[1 クラスごとに購入](#)していただくシステムになっており、製品展開のライフサイクルに合わせて、習得が必要な内容別にモジュール化することができます。

ipswitch
WhatsUpGold

ipswitch
MOVEit

ipswitch
WS_FTP

ipswitch
MessageWay



スターティング・コース

- › イプスイッチ製品の使用経験が6か月未満の方向け。
- › トレーニング初日からイプスイッチ製品の知識を素早く吸収できるよう支援します。方向性がかめまます。

パワーブースト・コース

- › イプスイッチ製品の使用経験が6か月以上か、または適切なスターティング・コースを完了した方向け。
- › 製品展開を管理、強化、最適化する方法について学習できます。

パワーユーザー・コース

- › 製品の使用経験が2年以上か、適切なスターティング・コースかパワーブースト・コースを完了した、上級システム管理者向け。
- › 専門家が覚えておくべき「秘訣とコツ」、組織独自のソフトウェアのサポート方法、イプスイッチのサービスに頼らずにすむような深い知識を習得できます。

また、イプスイッチでは、「スターティング」、「パワーブースト」、「パワーユーザー」コースを組み合わせることで1つのコースにまとめた集中トレーニングもご用意しています。トレーニングを短時間で済ませたい場合に最適です。

さらに、イプスイッチのコミュニティで、ビデオやライブ・クラスなどの様々な無料トレーニングもご利用いただけます。YouTube チャンネルの指定の条件でソートされたプレイリストでも、全製品の「新着情報」および「秘訣とコツ」をご覧ください。これらのビデオは、最新リリースに関する知識や製品を最大限に活用する方法を習得するのに役立ちます。

コンサルティング・サービス

当社は、妥当な価格設定と誠実な対応、すぐに使用できるソフトウェアで、高い評価をいただいています。当社製品はインストールが簡単ですが、価値を最大限に引き出すために専門家の力を借りたいお客様もいらっしゃいます。そのようなお客様を支援するため、イプスイッチでは、専門知識を有する当社システムエンジニアによる技術コンサルティング・サービスをご用意しています。イプスイッチのコンサルティング・サービスには、次のようなものがあります。

- › ソフトウェアのインストール - 時間とリソースを節約するための、特定の設定を施した上でのインプリメントを含む
- › カスタム・トレーニング - 使用状況に特化して展開を最適化することが可能
- › 状態チェック - ソフトウェアの最適化が可能。問題になりそうな状態があれば検出し、問題が顕在化する前に解決し、ダウンタイムを最小化可能。
- › アップグレード支援 - 最善のアップグレード・パスと最適なタイミングを判断

IT チームの活躍を支援

今日、どのような組織においても、それだけでなく忙しいIT部門には、ますます複雑化する一方のインフラを管理しながらダウンタイムを確実にほぼゼロにするという、ほとんど不可能に近い困難な業務が課されています。イプスイッチは、20年以上にわたり、試しやすく、購入しやすく、使いやすいIT管理ソフトウェアを提供することによってIT部門の業務をシンプルにするという目標に向かって努力してきました。

使いやすさを実現するための購入後技術サポート・サービスは、その目標を達成するための手段の一つです。イプスイッチのコミュニティ、知識ベース、当社のエンジニア・製品エキスパート・講師チームを総合的に活用することで、複雑なIT管理をシンプルにし、必要なときに必要なスキルと技術知識を獲得できます。困難な業務を担うIT部門を支援します。

コミュニティの説明やトレーニングのお申し込みは、<https://jp.ipswitch.com/support> をご覧ください。コミュニティ・ページからのサポートはすべて英語で対応しております。

Ipswitch, Inc.
15 Wayside Rd, 4th Floor
Burlington, MA 01803
(781) 676-5700

Ipswitch EMEA Centre of Excellence
Office 2B, Citypoint
Prospect Hill, Galway
Ireland

Ipswitch Japan 株式会社
〒106-0047
東京都港区南麻布4-11-22
南麻布T&Fビル8階