

Customer Support Council 活動要望項目 Voting集計結果

カテゴリ	項目	重要性	緊急度	
サポート全般	1 対応速度の改善	19	10	
	2 24時間対応にともなう担当者間の引継ぎ問題(同様質問の排除)の改善	8	6	
	3 大連(中国)エンジニアの、問題解決のためのスキルアップ	5	5	
	4 SRのステータスの共有化	7	4	
	5 SRに対するアナリストの理解度の差の吸収	11	7	
	サービス方針、メニュー、契約関連	6 サポートサービス改善スケジュールの明確化	14	8
		7 サポートサービス課題に対する対応方針の明確化	15	13
		8 サポート料金体系の明確化	5	4
		9 サポートサービスメニューの明確化	6	5
	Support Portal方向性	10 サポートKPI(満足度等)の公開	8	6
		11 SoftwareConfigurationManager(SCM)の導入計画	0	0
	Support Portal使い勝手の改善	12 過去データ(TAR/KROWN)のMetalinkへの移行計画	7	8
		13 サポートポータルを使い勝手の改善	10	7
	製品リリース関連情報	14 各ERPの日本でのVersion-up時期と方法 → 各製品SIGで議論		
	製品Certify情報	15 Certify情報の変更について、理由/見直しの説明がなく、言ったことが変わる。(ムダな調査をやらされる) → 各製品SIGで議論		
		16 Certiry情報がよくわからない。個別はOKだが組み合わせるとNGがある。聞かないとわからない。 → 各製品SIGで議論		
US OAUGとのCollaboration	17 US OAUG Supprot Councilとの役割の明確化	2	2	
	18 Collaborateする項目の検討と実施計画の策定	1	0	
Council メンバー間でのCommuncation	19 SIGとの関係/共同活動項目の明確化	7	3	
	20 メンバー間での事例・ノウハウの共有(方法論)	9	4	
その他	21 7/17にオラクルから説明があったサポート体制説明資料を配布してほしい	11	8	
	22 サポートカウンシルで出た意見を次回フィードバックしてほしい(意見を聞くだけでなく、レスポンスが欲しい)	15	12	

追加項目
Sustaining Support製品であっても、状況によっては重要度1の対応を行って欲しい。

分割もしくは関連で追加登録したSRに対する情報の連携

更なるサポート延長に関する対応方針

SR登録時の必須項目の見直し(英語のままになっている箇所など米国の項目があり回答が難しい、もしくは、できない項目がある。)

11から12への移行事例の詳細な紹介

→企業情報として紙の配布はできないが、今後CSCでシェアできる機会を作っていく

→10/24以降で対応していく

回答数: 16社 21名
内訳: EBS:13社 16名
PeopleSoft:3社 3名

今後は、ハイライトの5項目について取り上げていく