

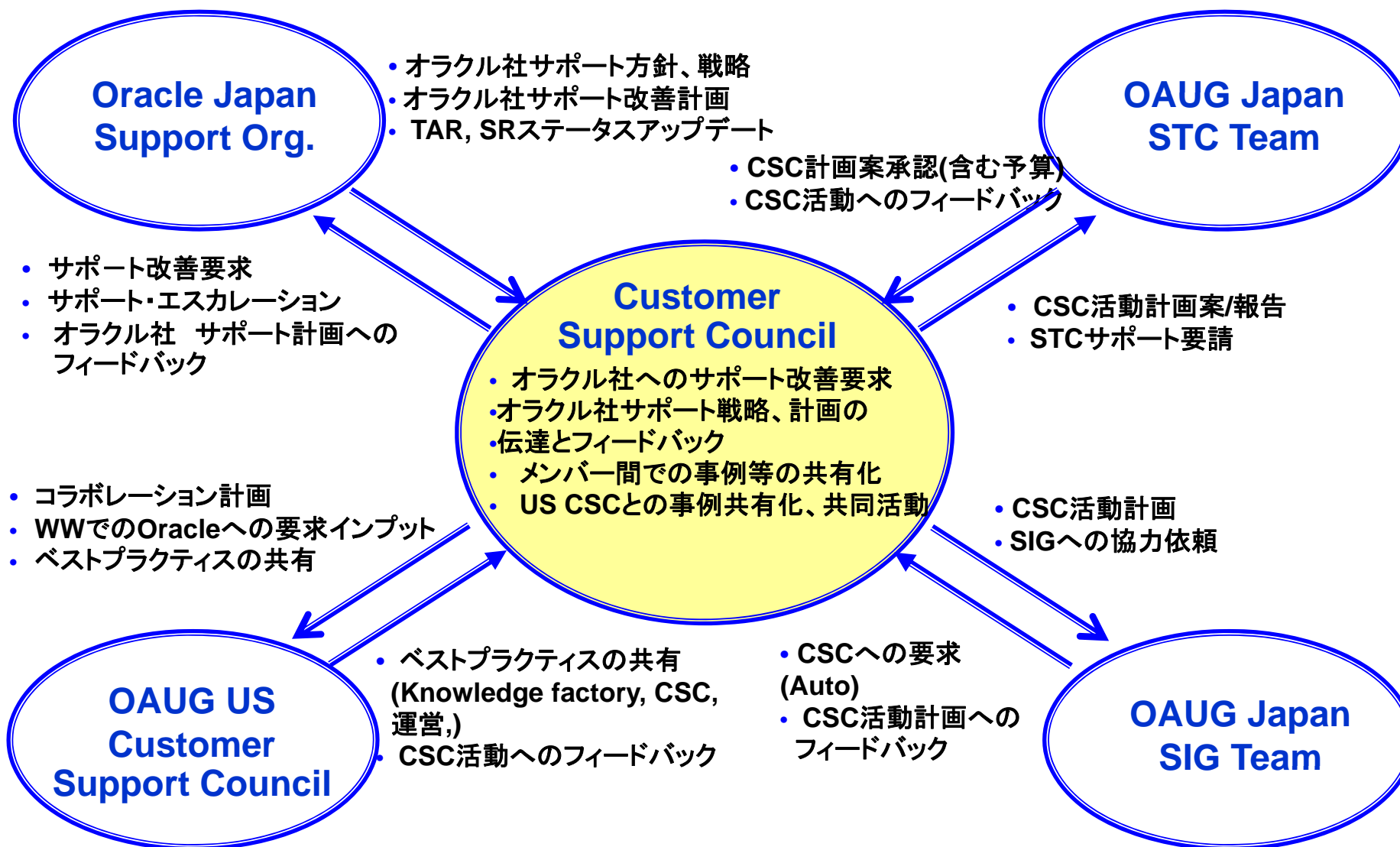
## 第三回 Customer Support Council (CSC)

2008年10月24日(金) @日本Oracle



### CSC幹事

- ・ アジレントテクノロジー 渡辺
- ・ EBSS 前田
- ・ ソピア 米村



## 活動目的:

- オラクルサポートに関するユーザー側からの要求をオラクル社へ伝える
- オラクル社のサポート施策・戦略をユーザーと共有、フィードバックする
- OAUG USのCSCと連携し、有用な情報・活動を共有する
- メンバー間でのベスト・プラクティス、問題解決方法の共有化を図る

## 対象とする範囲:

日本オラクルが取り扱うアプリケーション製品のサポートに関するもの

## 期待される効果:

- サポートに関する情報共有・議論の場ができる
- 問題解決に向けたアイデア共有(ユーザー+オラクル社)ができる
- オラクル社から情報・提案がタイムリーに共有される
- US CSCとの情報共有によるサポートレベル向上、改善が図れる

## ■ 活動のPriority

- ✓ メンバーからの要求の中で重要度、緊急度が高いもの
- ✓ CSCの活動に関連するグループとの基盤作りに係るもの

## ■ 今期の計画案

### 現状把握と長期/.短期計画の策定、Quick-winの実現

- ✓ Oracle support 情報、改善計画の明確化とフィードバック
- ✓ US OAUG CSCとの協力体制、項目の検討とアラインメント
- ✓ メンバー間での情報共有項目と共有方法の検討、決定
- ✓ Quick winの実施と来年度以降の活動計画の明確化

活動項目	活動内容		9	10	11	12	1	2	3	4	5
1. Oracleサポート情報、改善計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 顧客満足度情報の分析と共有化</li> <li>- サポート改善計画の策定、共有化</li> <li>- サポート改善実施</li> </ul>			⇒	⇒	→					
2. Quick winの実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quick win項目の検討</li> <li>- Quick win 実施計画/実施</li> </ul>			⇒	→						
3. US OAUG CSCとの協力体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>- US CSCの現状調査 (運営等)</li> <li>- 協力項目の検討、計画策定</li> <li>- US CSCとのアラインメント</li> <li>- 協力体制案実施</li> <li>- F2F レビュー(Collaborate 09)</li> </ul>			⇒	⇒	⇒	→				☹
4. メンバー間での情報共有化	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 情報共有項目の検討</li> <li>- コミュニケーション方法の検討</li> <li>- 実施</li> </ul>				⇒	⇒	→				
その他年間計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CSC定例会議</li> <li>- CSC幹事会</li> <li>- 要求項目収集 (Survey)</li> <li>- 今年度反省と次年度計画案</li> </ul>		▲	○		△	○		△	○	△
									→		→

## 1. 情報分析及び共有 (分析: ~10月後半/共有: 10月末)

- 顧客満足度に関する以下の情報の分析及び結果の共有
  - ✓ アンケートの評価ポイント分析
  - ✓ アンケートのコメントを確認
- 解決時間に関する以下の情報の分析及び結果の共有
  - ✓ SR起票からclose(SCL/HCL)の期間
  - ✓ SRの時間分析(顧客持ち/サポート持ち/開発持ち毎など)

## 2. サポート改善内容の共有 (改善内容の決定:11月末/実施:12月~)

\* 主な改善内容はサポートの質(解決スピード向上含む)・システムとなりますが、1.の結果を受け、追加となる場合もあります。

- サポートクオリティの改善
  - ✓ 顧客満足度の改善
  - ✓ エンジニアのスキル(特にコミュニケーション)改善
- システムの改善
  - ✓ Metalink Interfaceに対する不満への改善