

SUPPORT BRIEF:

CA サポート プレミア

CA サポート プレミア

CA 製品をさらに効率よく効果的にご利用いただくために

agility
made possible™



貴社の IT 環境と業務を理解し、貴社のニーズに合ったサポートを提供してくれる CA サポート エンジニアを指名できたらとお感じになったことはありませんか。お客様固有の要件に合わせた CA 製品のトレーニング、技術的なアドバイス、サポートによって、CA 製品をさらに効率よく効果的に利用することができないかとお考えになったことはありませんか。

ビジネス要求にお応えします

IT 環境が複雑化してくると、貴社ビジネスに欠かせない役割を果たしている CA Technologies 製品の問題管理が、貴社サポート スタッフの方にとって負担になってしまう場合があります。貴社のスタッフが最新の製品リリース情報やフィックスに対応することや、全機能の活用方法を把握することが難しくなってしまうことも考えられます。

CA サポート プレミアは、お使いいただいているミッション クリティカルな CA Technologies 製品をサポートする個別サービスを行う指名サポート エンジニアを柱とした拡張サポート サービスです。

ビジネス価値の提供

- ・ 重大問題発生時、お客様の環境を把握しているエンジニアが窓口となり、お客様スタッフの対応工数を削減し、生産性を最大限に高めます。
- ・ 指名サポート エンジニアが技術的な問題を迅速に解決し、CA サポートとのコミュニケーションを効率化することで、お使いいただいている CA Technologies 製品の可用性を高めます。
- ・ 定期的にメンテナンス ヘルス チェックを行い、CA 製品をお客様環境に合わせて最適化します。
- ・ 製品機能をより効果的に活用していただくことで、投資収益率 (ROI) を向上させます。
- ・ 貴社を訪問してのプランニング セッションを通じて製品の効果を高め、貴社との協力関係を築きます。

サービス内容

CA サポート プレミアでは、標準の CA サポート保守契約に加えて以下のサービスを提供いたします。

- ・ 指名サポート エンジニア
 - お客様の業務を把握します
 - シビアリティ1のケースが発生した場合、いつでも（24時間365日）ケース オープンから30 分以内にご連絡いたします
 - 全ケースを対象に、お客様と定期的にサポート ケース レビューを行います
 - サポート ケースの履歴をレビューする電話会議を四半期に一度実施します
 - 貴社を訪問し、プランニング セッションを年に一度実施します
 - ショート ターム オンサイト サポートを提供します
- ・ 優先的なケース割り振り
- ・ 製品アップグレード期間中の、サポート体制強化
- ・ メンテナンス ヘルス チェック及びアップグレード プラン レビュー
- ・ 製品の新しいバージョン、緊急度の高いメンテナンス リリースやプラットフォーム リリースについての情報提供

なぜ、CAサポートなのか

CA サポートでは、経験豊かな CA 技術スタッフが、世界12ヶ所のグローバル サポート センターから16言語で、プロアクティブかつ継続的なサポートとクラス最高の応答力を提供します。お客様は、セルフ サービス テクノロジーから専任リソース、ピアツーピア ナレッジ共有まで最新のサポート サービスからお客様に合ったサービスをお選びいただくことができます。CA サポートは、CA サービス、研修サービス、サポート、パートナー、コミュニティを、お客様の成功にフォーカスしたシームレスなライフサイクル プロセスにまとめる Go Live with CA Technology プログラムにおいて不可欠な役割を果たします。

お申し込み方法

CA サポート プレミア ご契約のお申し込みやご相談は、CA アカウント チームにお問い合わせいただくか、または CA サポート ページ (<http://www.ca.com/jp/support>) をご覧ください。