



Citrix Customer Success Services

Select

24 時間 365 日体制（日本語は平日 9 : 30-17 : 30 営業時間のみ）のテクニカルサポートを受けられるほか、製品のバージョンアップデートにもアクセスできます¹

今すぐリスクの最小化とリターンの最大化を始めましょう

お客様の環境がクラウド、オンプレミス、またはハイブリッドクラウドといったどのような環境にしようとも、Customer Success Services Select は、新しい付加価値を提供します。このサービスは、お客様の稼働環境を正常な状態に保つだけでなく、お客様のシトリックス環境を最大限に活用していただけます。

シトリックスの新しい Select パッケージには次の特長があります。



お客様からの表彰歴もあるテクニカルサポートと保守

インストール、設定、問題解決、製品のバージョンアップ/アップグレードに関する豊富な専門知識をいつでも利用できます。



担当者によるガイダンス

シトリックスの担当者が提供するベストプラクティスによる、新規導入、アップグレード、移行に関する支援を受けられます。



トレーニング

無制限のオンライントレーニングにより、継続してスキルアップができます。



プロアクティブ（予見的）な監視

ツール、分析、実装のノウハウ、各種クラウドサービスの利用により、プロアクティブ（予見的）な監視と問題の防止を実現します。

- シトリックスのサポートは、お客様による顧客満足度評価において、**クラスのトップ**としてランク付けされています²
- 調査によれば、シトリックスサポートを保有しているお客様は、保有していないお客様に比べて、シトリックスの製品およびサービスを推奨する可能性が**4倍**となることが報告されています³
- シトリックスは、2015年度の「NorthFace ScoreBoard AwardSM for World Class Excellence」をお客様サービス部門で受賞しています⁴

シトリックスが新たに提供する Select パッケージ



サポートと保守

機能	説明	メリット
ソフトウェアのアップデートとアップグレード	ソフトウェアのアップデートやアップグレードが利用可能になった時点で、それらにアクセスできます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> シトリックス製品のアップデートにて、既知の問題に起因するサイト停止のリスクを低減します。 製品アップグレードにより、常にシトリックス製品の最新機能にアクセスし、最新のバグ修復を利用できます。
長期サービスリリース (LTSR)	最新の XenApp/XenDesktop へのアクセスを提供します。長期サービスリリース (LTSR) と累積アップデートは、同じベースバージョンを延長された期間使い続けることを希望されるお客様向けのリリースであり、Customer Select Services サポート契約に基づいて独占的に提供されます。サポートは、各 LTSR のリリースから 5 年間提供され、基本サポート期間が終了した際に追加で 5 年間の延長サポートを購入するオプションも提供されます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 同じベースバージョンの XenApp/XenDesktop を延長した期間使い続けることができます。予測可能な保守やスケジューリングされた定期的な累積アップデートも提供されます。 5 年間の基本サポートが受けられるほか、追加料金でさらに 5 年間の延長サポートが受けられるため安心です。
時間帯を選ばない無制限のサポート	電話、Web、ライブチャットを通じてテクニカルサポートに無制限にアクセスできます（「営業時間中にクラス最速の応答時間を実現」を参照）。 詳細はこちら (日本語は平日 9:30-17:30 営業時間)	<ul style="list-style-type: none"> クリティカルな問題の場合 24 時間体制でシトリックスのテクニカルサポートから支援が受けられます（それ以外の問題に関しては各地域の営業時間に基づいてサポートが受けられます）。(日本語は平日 9:30-17:30 営業時間)
無制限のテクニカルコンタクト	ケースのオープンおよび管理を行うためのテクニカルコンタクトを無制限に指定できます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> サポート契約 1 件につき無制限のテクニカルコンタクトを指定できるため、常に迅速に、直接コンタクトいただけます。
クラス最速の応答時間*	シトリックスのテクニカルサポートは、重大度 1 のインシデント（サイト停止）に関して 24 時間 365 日体制の支援を 30 分未満の応答時間で提供します。重大度 2（サイト劣化）の問題およびその他の問題に関しては各地域の営業時間に基づいてサポートが提供され、応答時間はそれぞれ 2 時間および 8 時間になります。 詳細はこちら (日本語は平日 9:30-17:30 営業時間)	<ul style="list-style-type: none"> クリティカルな問題（サイト停止）の場合、シトリックスのサポートエンジニアによる支援を 30 分以内に受けることができます。 クリティカル以外の問題の場合、各地域の 8 営業時間以内に支援を受けることができます。(日本語は平日 9:30-17:30 営業時間)
ライブチャット(英語のみ)	シトリックスのテクニカルサポートのチャットエージェントから、一般的な技術上の質問に関する回答を迅速に受け取ることができます。追加のトラブルシューティングの支援が必要となる場合、顧客は Web (eServices) キューへと移動されます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 簡単な質問に対する回答や、推奨されるサポート記事を探す場合の手間を短縮できます。 追加の支援が必要な場合、サポートエンジニアからの電話を要求することで、電話をかける手間がなくなるほか、詳細を繰り返して伝える必要もなくなります。
Supportability Pack	Citrix Supportability Pack は、シトリックスのサポートチームやエンジニアリングチームが作成した、よく利用される各種の診断ツールを集めたものです。Supportability Pack を利用すると、Knowledge Center からツールをダウンロードする必要がなくなります。また、Supportability Pack には、最新のツールのバージョンをチェックする自動アップデート機能が含まれています。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 1 度のダウンロードで利用可能となるツールの集合（自動アップデート機能付き）を使用して問題の診断と解決を行うことで、時間を節約できます。

免責事項：

*「最速の応答時間」という表現は、同じ業種および価格階層に属している競合製品との比較に基づいています。

シトリックスが新たに提供する Select パッケージ

サポートと保守 (続き)

機能	説明	メリット
高速化および自動化ツール	クラウドベースの Smart Tools は、シトリックスが開発したベストプラクティスの設計図を提供するものであり、POC 作業をスピードアップするほか、シトリックス製品の導入、アップグレード、移行を高速化します。パートナーや Citrix コンサルティングサービスは、顧客と協力して設計および実装プロジェクトを行う場合に、これらの設計図を利用または変更できます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> Smart Tools を使用すると、XenApp 6.5 から最新バージョンの XenApp/XenDesktop への移行を高速化できます。 シトリックスおよびそのパートナーにより開発された Smart Tools の設計図を使用することで、POC の構築やシトリックス製品の導入にかかる時間を短縮できます。
製品終了 (EOL) に達した製品のサポート購入の権利**	保守終了および製品終了の時期に達した XenApp や XenDesktop に関する延長サポートを購入するオプションです。Citrix Customer Success Services サポートのサブスクリプションにより、延長サポートを購入が可能となります。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 追加料金により補足的な延長サポート契約を締結することで、最新バージョンの XenApp/XenDesktop へとアップグレードする計画を立てるための時間を確保いただけます。
Citrix App Layering (日本語未対応)	App Layering は、アプリケーションやオペレーティングシステムのパッチを一度インストールした後、導入対象となるイメージの一部としてそれらを使用できるようにします。階層化されたイメージを、任意の環境で利用できるオープンな標準仮想ディスクとして発行できます。これにより、お使いの仮想環境全体で、単一の Windows 導入環境と、お手持ちのあらゆるイメージに含まれている各アプリケーションの単一コピーを維持できます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 1つのレイヤー内にアプリケーションをラップし、複数のレイヤーを仮想ディスクとして保存します。 アプリケーションやオペレーティングシステムを一度インストールした後、任意の数のイメージの一部としてそれを導入します。 アプリケーションレイヤーと OS レイヤーを階層化イメージの一部として結合し、それをターゲットプラットフォームに対して発行します。



機能	説明	メリット
設定やインストールに関する支援	シトリックスは、製品のインストール、アップグレード、設定時に発生した問題に関して、一問一答での一般的なガイダンスや支援を提供します。ただし、パーソナライズした設計および実装支援などの追加的な支援を必要とする顧客の場合、シトリックスのセールスおよびサービスチームへと誘導し、Citrix パートナーや Citrix コンサルティングを紹介します。(CTX225176 構成とインストールの問題に関するサポートについて) 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 単なる故障と修理サポートを超えたサービスを提供し、インストールのトラブルシューティングや設定ガイダンスによりタイムトゥバリューを短縮します。 Citrix パートナーや Citrix コンサルティングの提供するサービスを活用することで、料金に基づいた設計および実装支援が受けられます。
卓越したナレッジセンター	TechEdge セッションコンテンツのような、製品に関するベストプラクティスガイドに独占的にアクセスできます。記事をサブスクライブすると、その記事が更新された際に、ユーザーに通知されるよう設定できます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 実績あるベストプラクティスに基づいて、シトリックス製品のスケールアップや設定を行う方法を学習できます。 記事をサブスクライブすると、その記事が更新された際に通知を受け取ることができます。

免責事項:

**製品終了 (EOL) に達した製品のサポートについては、[「延長サポート」](#)を参照してください。別途契約が必要です。製品によっては、延長サポートが適用されないものもあります。

シトリックスが新たに提供する Select パッケージ



イネーブルメント

機能	説明	メリット
e ラーニングサブスクリプションへのアクセス	各自のペースで学習できるシトリックスの e ラーニングコースやリソース（シトリックスのサポートエンジニアが日常的に使用しているものと同じもの）へのオンデマンドアクセスが無制限に行えます。コース内容は、新しい製品バージョンがリリースされた後に継続して更新されます。追加のトレーニングや認定資格は別料金で提供されません。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 新しい製品バージョンがリリースされた際に、シトリックスのサポートエンジニアが利用しているコンテンツと同じものを使って学習できます。 新しいトレーニングモジュールが定期的に追加されるため、スキルを継続して磨くことができます。 料金を支払って追加トレーニングや認定資格を受けることで、学習を継続できます。
TechEdge	Synergy における 1 日間のトレーニングイベントであり、トップクラスのシトリックスのサポートエンジニアとの対面式のセッションを通じて、モビリティ、仮想化、ネットワーキング、クラウドテクノロジーの導入、最適化、トラブルシューティングを行う方法を学習できます。また、質疑応答が行えるほか、より詳細な議論を行うことや、人脈を作ることができます。 詳細はこちら	<ul style="list-style-type: none"> 最新のトラブルシューティング手法、ベストプラクティス、ツール、ヒントなどを学習できます。 業務をより効果的に行うための知識を得ることができます。 サポートの専門家と直接対面し、質疑応答、詳細な議論、人脈作りが行えます。

シトリックスが新たに提供する Select パッケージ



機能	説明	メリット
プロアクティブな Call Home 機能	<p>Call Home 機能は、XenApp/XenDesktop サイトのデータを Citrix Insights Services (CIS) へと定期的にアップロードすることで、XenApp/XenDesktop サイトのヘルスチェックを行います。データのアップロードは、日時の設定が可能で、アップロード時のサイトの状態を反映します。</p> <p>Call Home は、オンデマンドのデータのアップロードと分析を提供する Scout と同様に、ヘルスチェックを行うためにプロアクティブなスケジューリングされたデータのアップロードを実施するよう設計されており、分析が完了するとメールで通知されます。詳細はこちら</p>	<ul style="list-style-type: none"> • サイトのヘルスチェックを定期的に行うことで、問題をプロアクティブ（予見的）に検知できます。 • 分析結果（メールによる通知）をレビューすることで、潜在的な問題を事前に知ることができます。
システムの監視	<p>XenApp/XenDesktop サイトのヘルスチェックをオンデマンドで行う、クラウドベースの Smart Tools にアクセスできます。Smart Checks は、VDA 登録サービスやサイトサービスの設定、データベースとの通信などの一般的な問題を特定し解決する場合に役立ちます。</p> <p>結果は、問題のある領域をピンポイントで指定したサイトのスナップショットとして表示され、クリックすることで詳細情報や問題の解決方法が表示されます。また、Smart Checks には、製品アップデートのオンデマンド監視機能が含まれているため、サイトに既知の問題の修復が適用されており、サイトが最新の状態に維持されていることを保証できます。詳細はこちら</p>	<ul style="list-style-type: none"> • クラウドベースの Smart Tools および Smart Checks を利用することで、XenApp/XenDesktop サイトの健康状態に関して、オンデマンドのトラブルシューティングやプロアクティブな監視が行えます。 • オンデマンドのアップデートチェックを使用して、最新の製品アップデートにより XenApp/XenDesktop サイトのコンポーネントにパッチが適用されていることを保証することで、既知の問題のトラブルシューティングにかかる時間を短縮できます。
Workspace Environment Management	<p>Workspace Environment Management はインテリジェントなリソース管理およびプロファイル管理技術を使用することで、XenApp および XenDesktop 導入環境において、デスクトップへのログオン時間、アプリケーションの応答時間など可能な限り最良の性能を提供します。これは、ドライバーを必要としないソフトウェアのみのソリューションです。詳細はこちら</p>	<ul style="list-style-type: none"> • インテリジェントなリソース管理により、XenApp および XenDesktop のアプリケーション応答時間を最適化します。 • ユーザー環境設定のマルチスレッド化処理を通じて、ユーザーがアプリケーションやデスクトップにより高速にアクセスできるようにします。

推奨されるその他のサービス



Technical Relationship Management (TRM)

TRM により、ソフトウェアへの投資の成果のサポートと最大化を非常に効率的に行っていただけます。高度な訓練を受けた専任の担当者がお客様に対応します。この担当者は、シトリックスソリューションに関して豊富な経験を積んでおり、迅速な問題解決能力を備えています。現在、200 を超える TRM が 1,300 社以上の組織に関わっています。弊社の目標は、プロアクティブなソリューションにより、ビジネスにおけるダウンタイムを最小化することです。

TRM には次の特長があります。

- お使いの環境に関するプロアクティブな管理を実現
- シトリックスに在籍している専任の担当者を提供
- お客様との 1 対 1 の関係を実現
- サポートコストを引き下げ、リスクを低減

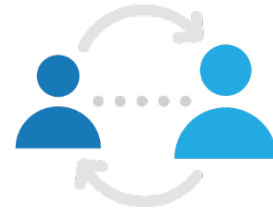


Citrix Education が提供する講師主導型のトレーニングクラス

シトリックスのエキスパートから、実践的なターゲット型のトレーニングを受けることができます。各自が抱える実際の課題について議論するチャンスが与えられるほか、認定資格を最終的に取得できます。

講師主導型のトレーニングクラスには次の特長があります。

- 個々の参加者またはグループをサポート
- オンサイトやトレーニングセンターで実施されるほか、GoToMeeting を通じてリモートからも実施できます
- お客様のニーズに合わせてカスタマイズできます



Citrix コンサルティングによる支援

シトリックスを使い始めたばかりのお客様から、すでにシトリックス環境を導入済みで改善や最適化を必要としている方までを対象に、弊社のエキスパートが現場まで出向き、お客様の抱えている最も困難な課題に取り組みます。

Citrix コンサルティングサービスがリモートから、またはオンサイトで、次のことを実現するためにお客様と共同で作業します。

- 迅速なプロジェクト展開
- プロジェクトリスクの軽減とタイムトゥバリューの短縮
- お使いのシトリックス環境の安定化、最適化、および管理

Citrix Select についての詳細は

→ now.citrix.co.jp/customer-success-services

注記

1. 深刻度 1 の問題に対する応答時間は、通常 30 分未満です。
2. 評価は、68%の Net Promoter Score に基づいています。これは基準となるスコアであり、業界標準を上回っています。業界ベンチマークと比較データは、Technology Services Industry Association (TSIA) により提供されたものです。
3. シトリックスの Net Promoter Score 調査は、2016 年上半期に実施されました。
4. <http://www.omegascoreboard.com/news/news-releases/omega-honors-40-companies-for-delivering-world-class-customer-service-2-cited-for-certification-in-employee-training/>

Citrix について

Citrix (NASDAQ:CTXS) は、可能性をさらに引き出すため、人、組織、モノがしっかりと連携し、相互でアクセス可能な世界を実現することを目指しています。Citrix のテクノロジーは、世界中のアプリケーションとデータのセキュアかつ容易なアクセスを可能にし、人々はいつでもどこでも仕事ができるようになります。Citrix は、サービスとしてのワークスペース (Workspace-as-a-Service、WaaS)、アプリケーションデリバリー、仮想化、モビリティ、ネットワークデリバリーおよびファイル共有などの各ソリューションを含む統合された包括的なポートフォリオを提供します。Citrix のソリューションにより、IT 部門は、クラウドやオンプレミス環境を介してあらゆるデバイスやプラットフォームで、ユーザーがクリティカルなシステムを確実に利用できる環境を実現できます。

詳細は、www.citrix.co.jp

本情報に関するご質問がありましたら、シトリックスのカスタマーサービス (cs-japan@citrix.co.jp) またはパートナーにお問い合わせください。

Copyright © 2017 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix, Synergy, GoToMeeting, GoToAssist, Citrix Workspace Suite, XenApp, XenMobile, ShareFile, NetScaler, VPX, CloudBridge VPX, NetScaler Gateway VPX, NetScaler Gateway, CloudPlatform, CloudPortal, XenServer, XenClient, AppDNA, EdgeSight, Citrix Provisioning Services, VDI-in-a-Box, CloudPlatform および CloudPortal は、Citrix Systems, Inc. および/またはその一もしくは複数の子会社の商標であり、米国の特許商標庁および他の国において登録されている場合があります。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の登録商標または商標です。