

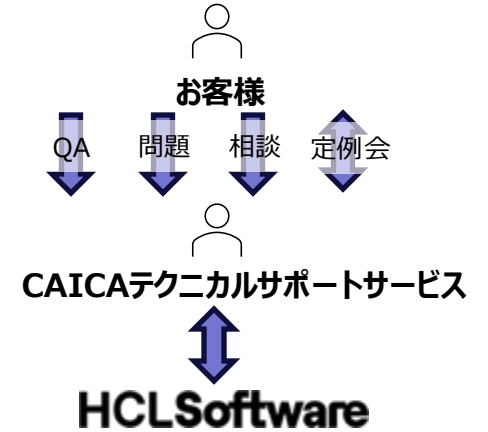
お客様の環境を理解したHCLSoftware製品の技術者が、HCLSoftware製品を利活用中に発生する問題やお問合せに対応します。

このようなお客様向け:

- ❑ 自社の環境を理解したHCLSoftware製品の技術者に、利活用の相談などを問い合わせできるパスが欲しい。
- ❑ 問題や質問が発生した際の解決時間を短縮したい。

サービス内容:

- お客様専属のHCLSoftware製品の技術者をアサインし、お客様の環境と利用形態を理解
- HCLSoftware製品の利活用に関するお客様の質問や問題に対応
 - インシデント 48件/年間まで
※4件/月ペース、1インシデントあたり8時間以上の対応工数が掛かる場合はお客様と合意の上で2インシデントカウント
 - 製品障害や公開されていない仕様詳細に関する問合せについて、お客様の代行としてHCLSoftware製品サポートへ問合せも可能（ワンストップサポート）
- 3ヶ月毎にインシデントサマリーレポートの作成
 - お問合せ内容、回答サマリ、お問合せ内容のカテゴライズと分析
- 3ヶ月毎に定例ミーティング(1-2時間)を実施
 - インシデントレポート報告
 - HCLSoftware製品の利活用に関する対面での個別相談
※ミーティング中に完了できないご相談事項が発生する場合は、お客様と合意の上でインシデントにて対応



期間: 1年間

概算費用: 320万円 (外税) ※基本的に各製品毎のご契約となります