

True Broadband オペレータ のためのサービス & サポート

PacketFront は大規模な True Broadband Network の構築、運用、保守の経験に直接携わった世界で唯一のベンダーです。当社は大規模展開シナリオにおけるビジネス構想から運用上の問題に至るあらゆる課題に対処してきました。

ブロードバンドのオペレータ市場は、より高度な新サービスの提供に対する需要とともに、ますます競争が激しくなっており、ダウンタイムに対する許容度は実質的にゼロレベルです。PacketFront は、当社カスタマの成功を保証するために積極的な役割を担います。また当社はカスタマの期待を常に上回ることを目指しています。

PacketFront の Service & Support は以下の分野をカバーします。

- テクニカル アシスタンス センター
- カスタマサービス
- 専門家サービス



テクニカル アシスタンス センター

PacketFront は、ブロードバンドのオペレータやベンダー、PTT、サービスプロバイダ、およびシステムインテグレーションによる様々な経験を積んできました。この経験はブロードバンドオペレータ事業には何が必要か、そしてベンダーが提供するテクニカルサポートから何を期待すべきかのユニークな理解を我々にもたらしてくれました。我々はブロードバンドオペレータが他のブロードバンドオペレータに話すように当社カスタマに話します。

ブロードバンドネットワークには企業ネットワークとは全く異なる課題があります。そのため、PacketFront Technical Assistance Center (TAC) は専ら True Broadband オペレータへのサービスとサポートに注目してきました。事態を複雑にしないために、当社のサポート提供のためのわかりやすい価格決定や可用性モデルを実用化しました。さらに、提供品にたくさんのコンテンツを追加しましたが、それにより迅速な問題解決とエンドユーザの満足が確保されるでしょう。

PacketFront の TAC は当社カスタマのネットワークングおよびシステム専門知識の資源です。当社の技術専門家

チームが、PacketFront 全製品もしくはソリューションに関する技術問題で皆様のサポートいたします。

PacketFront プロアクティブ サポート プログラム

PacketFront は迅速な問題解決と機能の段階的拡張手続きへの必要性を理解しています。この理解に基づいて PacketFront Pro-active Support Program (PSP)を開発しました。このプログラムは問題解決に率先した方法を取ることによって時宜に合った適切なサポートを保証します。

ブロードバンドオペレータがその事業計画中的の見積りを実現するためには、ネットワークを維持し作動させることが決定的に重要です。従って、高い可用性とアップタイムが主要な関心事となります。

TAC 電話サポート

ブロードバンド オペレータにとって 24 時間サポート体制は不可欠です。とりわけ TV やテレフォニーのような高度なサービスの場合には無くてはなりません。PacketFront のすべてのカスタマは年中無休で 1 日 24 時間いつでも TAC にアクセスできます。

プリンシパル エンジニア

各カスタマは、PacketFront TAC から担当のプリンシパルエンジニアを指定されます。プリンシパルエンジニアは、各担当のカスタマのネットワークとサービスを熟知した、テクニカルサポートのリソースです。指定のバックアップ用リソースも含まれます。カスタマにとってプリンシパルエンジニアは TAC との主たる接点になります。

将来のリリース

BECS™ / SPECS™ および iBOS™ の新リリースは年間のサポート契約に含まれています。この契約には、2つのリリースまで遡ったサポートも含まれます。バグフィックスおよびマイナーリリースもサポート・プログラムに含まれます。

文書

当社カスタマの具体的なネットワークの実用化について深く理解するために、プリンシパル エンジニアはインストール後にネットワークとシステムプラットフォームを記録します。当社カスタマが当社にコンタクトした場合、時間がかかる文書化をすることなく直ちにその問題に取りかけられるように、プリンシパル エンジニアは四半期毎に記録を更新します。

True Broadband オペレータのためのサービス&サポート

リリース管理

新リリースノートが発表される毎に、プリンシパルエンジニアは全カスタマのネットワークとサービスプラットフォームを見直し、そのネットワークを最新に保つために必要なアップグレード推奨一覧を作成します。推奨は各ネットワークの特性とサービスの提供に依拠します。このサービスは、PacketFront が公式に発表した任意のバグフィックスまたはパッチにも適用されます。

HW 交換

迅速に問題に対応できるよう、大多数のブロードバンドオペレータは自身で予備部品の在庫を保持しています。PacketFront Return To Factory (工場への返品) では 10 営業日以内に処理されません。製品の不具合の場合にカスタマがしなければならないことは TAC に送付するだけです。カスタマは PFP 合意書の規定期間内に交換品を受け取ります。

遠隔アクセス

可能な限りもっとも効率的なサポートを提供するために、当社は各カスタマネットワークに VPN 接続 (もしくは相当品) を構築します。これにより TAC エンジニアは必要な際に効率的なトラブルシューティングを迅速に開始することができます。

TACweb

PacketFront TACweb は当社カスタマ用オンラインのテクニカルリソースで、ここからソフトウェアや文書および報告書をダウンロードできます。

カスタマサービス

PacketFront Customer Service (CS) 部はすべての出荷ロジスティクス、送り状作成などを扱います。出荷、送り状などに関する質問はすべてここに問

い合わせてください。HW に関しては、カスタマサービスが TAC RMA プロセスへの後方処理リソースとなります。TAC が返品を検査し、カスタマサー

ビスは交換品の送付を担当します。

プロフェッショナル サービス

PacketFront はブロードバンドオペレータのテクニカルサポートおよびリソースへのニーズは時とともに変化することを承知しています。ネットワークのロールアウトやアップグレード、マイグレーションは日々のオペレーションよりさらに多くのテクニカルリソースを要求する傾向にあります。この目的のため、当社は PacketFront Professional Services (PS) を構築しました。

プロフェッショナル サービス レベル

業務のニーズや範囲が異なっているため、利用できる専門家サービスリソースには 3 つのレベルがあります。

コンサルタント

コンサルタント業務の典型的なタスク:

- ネットワークオペレーション
- インストール
- マイグレーション

シニア コンサルタント

シニアコンサルタント業務には以下が含まれます。

- システムインテグレーションプロジェクト
- 設計問題
- 高度な技術リソースが必要な他の業務

プリンシパル コンサルタント

プリンシパルコンサルタントは以下のような業務を遂行します。

- プロジェクト管理
- オペレーション管理

プリンシパルコンサルタントのリソースは、より大規模なネットワークを開始する場合や、運用機能などの構築のサポート等に有用です。

摘要

PacketFront Service & Support では、当社カスタマが事業計画で指定した要件に対応すべく、当社カスタマをサポートする総合的なツールを提供します。つまり、当社カスタマがそのエンドユー

ザの満足を確保できるようサポートします。

当社は迅速な問題解決が必要であることを理解し、True Broadband Networks が

要求するアップタイムを皆様のネットワークが確実に提供できるよう最大限努力いたします。

当社はみなさまと共にあります!