



【シスコサーティフィケーション関連情報:第一回顧客満足測定日について】

2011年11月29日

顧客満足度調査 第一回測定日が近づいています。

サーティフィケーションの要件のひとつである顧客満足度調査の第一回測定日は、2012年1月28日です。(測定期間は、2011年1月29日～2012年1月28日です。)

つきましては、2012年1月28日までに、各サーティフィケーションの有効件数、シアターターゲットスコア 4.20 をクリア頂きますよう、お願い致します。

■PALでのステータス確認方法

1. <http://www.cisco.com/go/pal> へログイン
2. Reports モジュール→Choose Reports のプルダウンメニューから、Loyalty/CSAT Year Report を選択してください。
3. ページをスクロールダウンして、CSAT Year Overview のプルダウンが ” Q2 FY12 ” に設定されていることを確認してください。
4. Quick View の表内の、Combined Surveys 欄の " Total Valid Responses "必要件数以上となっているか、また" Overall Satisfaction Score " が 4.20 以上となっているかどうかを確認してください。

※ ” CRA Satisfaction Score ” という項目が下に表示されている場合は、そのスコアが、4.20 以上となっているかどうかをご確認ください。

■Quick View の表内の表示について

- Partner Sourced Surveys --- > パートナー様が PAL からサーベイ案内メールを送信し、それに対し回答したお客様の有効回答数およびスコア

- Cisco Sourced Surveys ---> シスコ営業担当が社内の顧客満足度調査用ツールからサーベイ案内メールを送信し、そのサーベイのパートナーに対する質問項目で、パートナー様を評価したお客様の有効回答数およびスコア

- Secondary Sourced Surveys ---> 過去 6 ヶ月以内に、主に TAC へケースオープンしたお客様などに対しサーベイ案内メールがシステムよりランダムに送信され、お客様が、パートナーに対する質問項目で、パートナー様を評価した有効回答数およびスコア

- Combined Surveys ---> 上記 3 つの回答の合計

■ サポートについて

チャネルパートナーパートナープログラム（サーティフィケーション/スペシャライゼーション/ATP/APP）、および、関連ツール（PAL、PSS、CSapp 等）に関するお問い合わせについては、パートナーリレーションシップチームへケースをオープンし、お問い合わせをお願いします。

パートナーリレーションシップチーム:

<http://www.cisco.com/web/JP/reseller/program/prt.html>

以上、よろしくお願いたします。