A group of birds flying in a V-formation against a clear blue sky, positioned in the upper center of the slide.

シスコ顧客満足度 (CSAT) プロセス およびベスト プラクティス ガイド

2017 年度 CSAT 調査

このガイドはスライドショー モードで表示することをお勧めします。

アジェンダ

- 17 年度 CSAT の要件
- ロー スコア フォローアップ
- PAL ツール: 画面紹介
- CSAT プロセスに関する重要な情報
- 推奨するベスト プラクティス
- 関連資料

17 年度 CSAT の要件

CSAT 変更の概要

- ・ **調査の質問の変更点**: 調査では、パートナーに対する総合的な満足度をエンドカスタマーに質問することはなくなりました。その代わりに、「友人や同僚にシスコチャネルパートナーを勧める可能性はどの程度か」を尋ねます。
- ・ スケールは 1 ~ 10 で、1 が「非常に低い」、10 が「非常に高い」です。
- ・ 1 ~ 4 がロースコアとなります。
- ・ シスコは、**2016年11月15日から2017年5月1日**までの期間に、顧客に調査を送付します。



概要:2017年1月のCSAT測定

- ・ パートナーは、顧客が調査を受信するための有効な連絡先氏名および電子メールアドレスを提供する必要があります。
 - ・ ゴールド:30
 - ・ プレミア:10
 - ・ セレクト/登録:10(VIP 参加の場合)
- ・ パートナーは調査の回答に関して責任を負う必要はありません。
- ・ シスコが調査の送付を担当します。
- ・ 1月の測定の完了後、電子メールアドレスを入力できない場合があります。

概要: 2017 年 7 月の CSAT 測定

- 現会計年度のすべてのロー スコア(1 ~ 4)をフォローアップします(該当する場合)。
 - PAL ツール* にフォローアップ アクティビティを入力します。
 - シスコは、2016 年 11 月 15 日から 2017 年 5 月 1 日までの期間に調査を送付します。
 - ロー スコアがなかった場合は対応することはありません。
 - アクションが実施されたことを示すコメントが記載され、PAL のステータスが [完了 (Completed)] または [該当なし (Not-Applicable)] に更新された場合、パートナーの記録は [フォローアップ済み (followed up)] と認識されます。
- *注: PAL は 2017 年 7 月 14 日(7 月の第 2 金曜日)にシャットダウンされます。

17 年度 CSAT 測定

- 1 回目の測定:17 年度第 2 四半期 - 2017 年 1 月 28 日
CSAT 測定日 - 2017 年 1 月 28 日
PAL ツールの開始日 - 2016 年 11 月 15 日
 - 2 回目の測定:17 年度第 4 四半期 - 2017 年 7 月 29 日
ロー スコア フォローアップの期限 - 2017 年 7 月 14 日
- * 調査の回答を受け取ることができる最終日は 2017 年 5 月 7 日です。
* パートナーがロー スコア フォローアップを行う最終期日
- 2 回目の測定を行う 2017 年 7 月 14 日

Get-Well プラン(ゴールドおよびプレミア)

1 月の測定

- 必要な顧客数を満たしていないパートナーは、要件に該当する場合、CSAT Get-Well プランの対象となります。
- 7 月の測定で顧客数を満たすまで、パートナーは Get-Well プランの対象となります。
- Get-Well プランに基づき、パートナーは 7 月の測定までに、現在のすべてのロー スコアをフォローアップする必要があります。ロー スコアがなかった場合、パートナーは認定および VIP の両方に適合していることとなります。

7 月の測定

- 現在のすべてのロー スコアをフォローアップしなかったパートナーは、要件に該当する場合、Get-Well プランの対象となります。
- 1 月の測定でフォローアップを終えるまで、パートナーは Get-Well プランの対象となります。
- Get-Well プランに基づき、パートナーは 1 月の測定までに、連絡先氏名および電子メール アドレスを必要な数だけ提供する必要があります。

ロー スコア フォローアップ

ロー スコア フォローアップの概要

- ロー スコア フォローアップ: パートナーは 1 ~ 4 のスコアを付けたエンド カスタマーをフォローアップする必要があります。パートナーは、顧客満足度調査で提起された顧客の問題および問題の解決方法に対処します。
- パートナーは、現会計年度のすべてのロー スコアをフォローアップする必要があります(該当する場合)。
- パートナーは、オンラインの PAL ツールの [フォローアップ(Follow Up)] セクションで、すべてのロー スコア フォローアップ アクティビティを追跡できます。
- パートナーは、PAL ツールの [フォローアップ(Follow Up)] セクションで、ロー スコア フォローアップ アクティビティをダウンロードし、報告に役立てることができます。

PAL ツールの 画面紹介

[調査の送信 (Send Surveys)] クイックビュー

[調査の送信 (Send Surveys)]リンクを使用して、調査を受信するための連絡先氏名および電子メールアドレスを送信します。



The screenshot shows a web interface for 'CUSTOMER SATISFACTION'. A blue arrow points from the text box above to the 'Send Surveys' link, which is highlighted with a red box. The interface includes a navigation bar with links for 'Overview', 'Send Surveys', 'Reports', 'User Access', and 'Follow Up'. Below the navigation bar, it displays 'Currently Viewing as: TEST - CCW Disti Test Company_DF_CCW(USA)' with a 'Change' link and a 'Return to My View' link. The main content area is titled 'Customer Satisfaction Select Survey' and contains a 'Back to Introduction' link, a 'Jump to a Section' dropdown menu, a '[Return to Top]' link, and an 'Assessment Status' section.

フォローアップ コンプライアンス クイックビュー

| Quick View - CSAT Year for [REDACTED] | |
|---------------------------------------|------|
| Certification Level | GOLD |
| Required Email Addresses Target | 30 |
| Number of Email Addresses Provided | 4 |
| Responses | |
| Partner Sourced Surveys | 3 |
| Cisco Account Team Sourced Surveys | 0 |
| Total Responses | 3 |
| Follow Up | |
| Total Low-Scores Received | 1 |
| Not Started | 1 |
| In Progress | 0 |
| Not Applicable | 0 |
| Completed | 0 |

調査合計:
パートナーによる、およびシスコによる有効な調査回答総数。

[フォローアップ (Follow Up)]: パートナーは、前回以降のすべてのロースコア調査をフォローアップする必要があります。

[フォローアップ (Follow Up)] リンク: PAL 管理者にのみ表示される

[フォローアップ (Follow Up)]: ロースコアの CSAT 調査をフォローします (該当する場合)。

Partner Central
Partner Access onLine (PAL)

CUSTOMER SATISFACTION

[Overview](#) | [Send Surveys](#) | [Reports](#) | [User Access](#) | **[Follow Up](#)**

Jane Doe, ABC COMPANY (USA)

Choose Reports
Loyalty/CSAT Year Report

Click [Here](#) for additional information about this page.

Related Links
[CSAT Frequently Asked Questions](#)
[Channel Partner Program](#)
[Certification Program](#)
[Specialization Program](#)

Learn more about Partner Loyalty Economics

パートナーが [フォローアップ (Follow Up)] リンクをクリックすると、すべてのロー スコア レコードが表示される

Low Score Follow Up ABC COMPANY

Filter By: Follow Up Status

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page: Next > [\(Download to Excel\)](#)

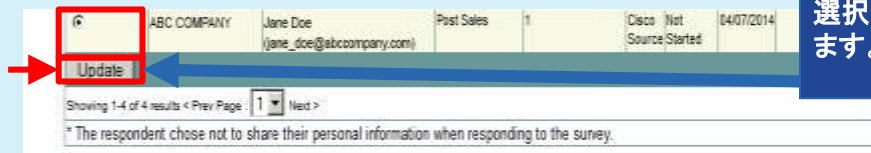
| | Customer Company Name | Contact Name | Follow Up Type | Overall Satisfaction Score | Survey Source | Follow Up Status | Follow Up Creation Date | Last Updated by | Last Updated Date |
|----------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> | ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Pre Sales | 2 | Cisco Source | Not Started | 08/18/2014 | | 08/18/2014 |
| <input type="radio"/> | XYZ COMPANY | John Doe (john_doe@xyzcompany.com) | Pre Sales | 2 | Cisco Source | Not Started | 05/05/2014 | | 05/05/2014 |
| <input type="radio"/> | ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Post Sales | 2 | Cisco Source | Completed | 05/05/2014 | | 05/05/2014 |
| <input checked="" type="radio"/> | XYZ COMPANY | John Doe (john_doe@xyzcompany.com) | Post Sales | 1 | Cisco Source | Not Started | 04/07/2014 | | 04/07/2014 |

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page: Next >

* The respondent chose not to share their personal information when responding to the survey.

ロー スコア : パートナーが受け取ったすべてのロー スコア 回答数 (スコア 1 ~ 4)。

レコードはいつでも更新可能:レコードの左側にあるラジオボタンを選択 → [更新(Update)] をクリック

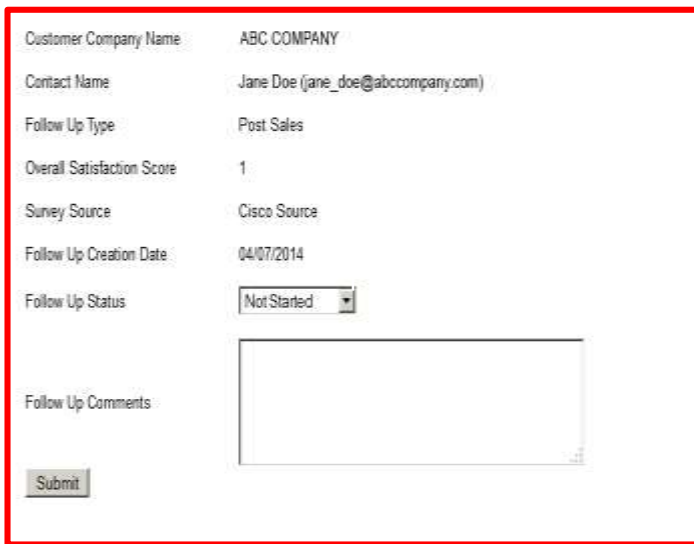


| | | | | | | |
|-----------------------|-------------|---------------------------------------|------------|---|-------------------------------|------------|
| <input type="radio"/> | ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Post Sales | 1 | Cisco (Not Source/Started) | 04/07/2014 |
|-----------------------|-------------|---------------------------------------|------------|---|-------------------------------|------------|

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page 1 Next >

* The respondent chose not to share their personal information when responding to the survey.

レコードの左側にあるラジオボタンを選択し、[更新(Update)] をクリックします。



Customer Company Name: ABC COMPANY

Contact Name: Jane Doe (jane_doe@abccompany.com)

Follow Up Type: Post Sales

Overall Satisfaction Score: 1

Survey Source: Cisco Source

Follow Up Creation Date: 04/07/2014

Follow Up Status: Not Started

Follow Up Comments:

Submit

フォローアップフィールド:
パートナーは、フォローアップのコメントを入力する必要があります。

[フォローアップ ステータス (Follow Up Status)] を [完了 (Completed)] または [該当なし (Not Applicable)] に設定 → コメントを入力 → [送信 (Submit)]

| | | | | | | |
|-------------|---------------------------------------|------------|---|-------------------------|------------|------------|
| ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Post Sales | 1 | Cisco Source:Started | 04/07/2014 | 04/07/2014 |
|-------------|---------------------------------------|------------|---|-------------------------|------------|------------|

Update

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page 1 Next >

* The respondent chose not to share their personal information when responding to the survey.

Customer Company Name: ABC COMPANY

Contact Name: Jane Doe (jane_doe@abccompany.com)

Follow Up Type: Post Sales

Overall Satisfaction Score: 1

Survey Source: Cisco Source

Follow Up Creation Date: 04/07/2014

Follow Up Status: Not Started

Follow Up Comments:

Submit

[フォローアップ ステータス (Follow Up Status)]: パートナーは、フォローアップステータスを [未開始 (Not Started)] から [進行中 (In-Progress)]、[完了 (Completed)] などに変更する必要があります。

[フォローアップ コメント (Follow Up Comments)]: パートナーは、テキストボックスにフォローアップのコメントを入力する必要があります。

[送信 (Submit)]: パートナーは、フォローアップステータスの変更やフォローアップコメントの詳細入力を完了したら、[送信 (Submit)] をクリックします。

送信すると、更新成功を示すメッセージが表示される

The screenshot displays a CRM interface for managing follow-ups. At the top, a yellow message box states "Follow Up Updated Successfully". Below this is a table titled "Low Score Follow Up ABC COMPANY" with a filter set to "ALL". The table shows four follow-up records. The third record, for ABC COMPANY, Jane Doe, is highlighted with a red box, showing a status change from "Not Source Started" to "Completed Source". A blue callout box points to this record with the text "ステータスの変化:ステータスはただちに変わります。". At the bottom of the table, an "Update" button is highlighted with a blue callout box that says "「フォローアップは正常に更新されました (Follow Up Updated Successfully)」".

Follow Up Updated Successfully

Low Score Follow Up ABC COMPANY

Filter By: Follow Up Status ALL

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page: 1 Next > (Download to Excel)

| | Customer Company Name | Contact Name | Follow Up Type | Overall Satisfaction Score | Survey Source | Follow Up Status | Follow Up Creator Date | Last Updated by | Last Updated Date |
|--|-----------------------|---------------------------------------|----------------|----------------------------|---------------|------------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| | ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Pre Sales | 2 | Disco Source | Not Started | 08/18/2014 | | 08/18/2014 |
| | XYZ COMPANY | John Doe (john_doe@xyzcompany.com) | Pre Sales | 2 | Disco Source | Not Started | 05/05/2014 | | 05/05/2014 |
| | ABC COMPANY | Jane Doe (jane_doe@abccompany.com) | Post Sales | 2 | Disco Source | Completed | 05/05/2014 | | 05/05/2014 |
| | XYZ COMPANY | John Doe (john_doe@xyzcompany.com) | Post Sales | 1 | Disco Source | Not Started | 04/07/2014 | | 04/07/2014 |

Update

Showing 1-4 of 4 results < Prev Page: 1 Next >

* The respondent chose not to share their personal information when responding to the survey.

「フォローアップは正常に更新されました (Follow Up Updated Successfully)」

ステータスの変化:ステータスはただちに変わります。

CSAT プロセスに関する 重要な情報

CSAT プロセスに関する重要な情報

- PAL ツールは、17 年度の調査については 2016 年 11 月 15 日 (PST) から使用できるようになります。
- 調査は、2016 年 11 月 15 日から 2017 年 5 月 1 日までの期間にパートナーの顧客に届けられます。シスコが CSAT 調査の送付を担当します。

2017 年 5 月 7 日以降は、アンケートの送信および回答の受信ができません。

- パートナーは、PAL ツールの終了日である 2017 年 7 月 14 日より前に、認定および VIP に関する Q4 測定 (7 月末) の CSAT 目標を達成しておくことが要求されます。
2017 年 7 月 15 ~ 30 日はロー スコア フォローアップを更新できないためです。
- シスコ会計年度内において、シスコが特定の担当者宛てに送信できる調査の案内状は 1 通のみです。パートナーは今までどおり、過去数年分の顧客の電子メール アドレスを検索することができます。
- パートナーは、2 つの送信元 (パートナー、シスコ) からの調査回答が現在の CSAT 結果に影響を与える可能性があることに留意する必要があります。パートナーの CSAT 結果は変更できません。
- 回答の有効のいかなを問わず、顧客の担当者が調査回答を送信した後で、シスコがパートナーの CSAT 結果を変更することはできません。
- 顧客の担当者は評価対象パートナーを変更できます。
- パートナーは、顧客組織内で複数の連絡先を指定できます。

VIP に関する CSAT

➤ ゴールド/プレミア

認定維持

➤ セレクトまたは登録

VIP のみを対象とする 10 件の調査

ゴールドパートナーには、ベースペイアウトのチャンスが 2 回あります(ベース + ゴールドキッカー):

- 1) 17 年度第 2 四半期に有効なエンドカスタマー氏名および電子メールアドレス 30 件
- 2) 17 年度第 4 四半期にロースコアフォローアップ(該当する場合)

プレミア、セレクト、登録パートナー: ベースペイアウト

- 1) 17 年度第 2 四半期に有効なエンドカスタマー氏名および電子メールアドレス 10 件
- 2) 17 年度第 4 四半期にロースコアフォローアップ(該当する場合)

推奨するベスト プラクティス

実施要項とベスト プラクティス

- カレンダーに記入してください。PAL の CSAT アクティビティは、2016 年 11 月 15 日に開始します。
- シスコは、2016 年 11 月 15 日から 2017 年 5 月 1 日までの期間に、顧客に調査を送付します。
- 調査の回答を受け取ることができる最終日は 2017 年 5 月 7 日です。
- ロー スコアに関する電子メール通知があった場合はメモし、すぐに顧客をフォローアップします。
- PAL 内でフォローアップ アクティビティを追跡します。アクティビティは、7 月の第 2 金曜日までに完了する必要があります。
- 詳細な Q&A ドキュメントは、10 月に CSAT Web サイト (www.cisco.com/go/csat) に掲載される予定です。
- その他の質問については、www.cisco.com/go/cs でお問い合わせください。

リソースおよびサポート

- PAL ツール: www.cisco.com/go/pal/
- CSAT の 17 年度における変更の詳細、およびよく寄せられる質問 (FAQ)を確認するには、次の URL にアクセスしてください
www.cisco.com/go/csats/
- PAL ツールおよび CSAT プロセスのサポートについては、お住まいの地域の CSG チームにお問い合わせください。



CISCO

TOMORROW starts here.

よく寄せられる質問 (FAQ)

- シスコが調査を送付するタイムフレーム

17年度調査の場合、シスコは、2016年11月15日から2017年5月1日までの期間に調査を送付します。

- 「有効な」連絡先氏名および電子メールアドレスの条件

有効な連絡先氏名および電子メールアドレスとは、現会計年度の調査を送付していない顧客のことです。

顧客がすでに調査を受け取っている場合、PALにはただちにメッセージが表示されます。

- ロー スコアが現会計年度になかった場合の対応

ロー スコアが現会計年度になかった場合、アクションを実行する必要はありません。パートナーは 2017 年 7 月の測定に適合していることとなります。

- 監査の観点からゴールド パートナーに求められるもの

調査にロー スコアがあった場合、パートナーは、クローズドグループ プロセスを示す必要があります。Loyalty Segmentation に関するフォローアップは適用外になりました。