

Cisco Customer Success Manager (CSM) トレーニングおよび認定プログラム

顧客が投資の価値を最大限実現するよう支援

デジタル製品やサブスクリプションベースの製品モデルの分野では、これまで以上に豊富なオプションが用意されているため、自社サービスへの登録時と同様の簡単なステップで、競合他社に切り替えられてしまう可能性があります。ビジネスのハイテク分野で成功するには、競争の激しい業界への機敏な対応が必要です。最も成功しているプロフェッショナルは、クライアントリレーション、ブランドの提唱者、ソリューションアーキテクトの間をシームレスに移行します。そのためには、顧客との強力な関係を構築するためのスキルを習得するための最適なトレーニングが必要です。

Cisco® Customer Success Manager (CSM) 認定は、プランニングから更新までのカスタマーライフサイクル全体において、顧客の目標達成を支援するツールを提供します。認定には1つの試験があり、1つのトレーニングコースを用意しています。トレーニングコースには2つの形式があります。

- インストラクター指導クラス：対面またはビデオ会議で、リアルタイムの講義と演習が開催されます。
- E-Learning：自分のペースで、自分のスケジュールで学習できます。

Cisco Customer Success Manager 認定は、顧客満足度、更新および新規販売において継続して報われる、価値のある投資です。

メリット

- 主要なカスタマーエクスペリエンス業務における**自分のスキルの確認**
- 顧客が製品から**最大の価値を得られるよう支援**
- **更新率と収益**、さらには顧客満足度の向上
- 顧客のライフサイクル ジャーニーのあらゆるステージで**顧客との関係性の強化**
- 急速に変化するカスタマーエクスペリエンスの世界で**優位に立つ**

次のステップ

[Cisco Customer Success Manager](#)

ページで詳細を確認してください。

顧客との関係性には注意力と専門知識が必要

Cisco Customer Success Manager 認定を取得するには、820-605 Cisco Customer Success Manager (CSM) 試験に合格する必要があります。

CSM 試験に対応するトレーニングコースは Cisco Customer Success Manager (DTCSM) です。トレーニングコースにはインストラクター指導クラスと E-Learning の形式が用意されています。

トレーニングコースでは次の内容をカバーします。

- ITソリューションの開発と統合
- 活用を妨げる要因の特定とそれを排除するための対策
- 活用フレームワークの実装
- 顧客の使用状況データの解釈により顧客の更新を推進
- カスタマーライフサイクル全体で新しい販売機会を育成

このコースは、顧客との関係を強化し、価値を実現し、ビジネスの成果を達成するための確かなフレームワークと実証されたスキルのコアセットを提供します。