

Cisco Customer Success Manager (DTCSM) v2.1

本コースの学習内容

Cisco Customer Success Manager (DTCSM) v2.1 コースでは、Customer Success Manager (CSM) 業務を適切に遂行し、顧客がそのソリューションから価値を実現して、顧客の事業成果を達成できるようにするための能力と自信が得られます。実際のユースケースやケーススタディに基づくシチュエーションを活用し、実践的な演習を通じた経験学習を行います。この高度にインタラクティブなコースでは、ベストプラクティスのツールと方法を活用しながら、ファシリテーターや同僚からのフィードバックを受け取ることで、コアタスクの遂行を練習し、自信を持つことができます。

このコースは、カスタマーライフサイクルの概念と、顧客によって実現する価値を高め、顧客を維持する可能性を最大限にし、ビジネス機会を更新または拡大しながら、顧客のライフサイクル ジャーニーを最適化する方法に基づいて構成されています。このコースでは、820-605 Cisco® Customer Success Manager (CSM) 試験に向けて準備を整えることができます。この試験に合格すると、Cisco Customer Success Manager Specialist 認定を取得します。

コース日数

- インストラクタートレーニング：教室で 3 日間
- E-Learning：教室での 3 日間に相当

得られるメリット

このコースで得られること

- 重要性が高まっている CSM 業務に関するスキルと知識を育成し、組織と事業成果をカスタマーエンゲージメントにおける技術ソリューションの面から推進する
- CSM 業務に関する主要な概念と技術を理解する
- 820-605 CSM 試験に向けて準備する（合格すると、Cisco Customer Success Manager Specialist 認定を取得します）

出題内容

820-605 CSM 試験では、ソリューションの開発と統合、活用促進を妨げる要因を明らかにし、それを克服するための対策、活用フレームワークの実装と顧客利用データの解釈に加えて、顧客を更新に導き、カスタマーライフサイクル全体で新しい販売機会を獲得することに関する受験者の知識とスキルが問われます。

820-605 CSM 試験に合格すると、Cisco Customer Success Manager Specialist 認定を取得します。

参加対象者

- Cisco Customer Success Manager Specialist 認定の受験者
- 技術の実装を通じて、事業成果の決定、測定および納入を行うために顧客と協力した経験のある方

参加方法

- インストラクタートレーニングについては、[シスコラーニングロケーター \[英語\]](#) を参照してください。
- プライベートグループトレーニングについては、[シスコプライベートグループトレーニング \[英語\]](#) を参照してください。
- E-Learning については、[シスコラーニングネットワークストア \[英語\]](#) を参照してください。
- デジタルライブラリーについては、[シスコラーニングライブラリ \[英語\]](#) を参照してください。
- E-Learning を購入するその他の方法については、learning-bdm@cisco.com までお問い合わせください。

コースの詳細

目標

本コースを修了すると、次のことができるようになります。

- Customer Success Manager の役割を説明する
- カスタマーエクスペリエンスを確実なものにするために Customer Success Manager が使用するツールを説明する
- カスタマーエクスペリエンスへのライフサイクルアプローチを説明する

前提条件

このコースに正式な前提条件はありませんが、次の事項を満たすことが推奨されます。

- 技術の実装を通じて、事業成果の決定、測定および納入を行うために顧客と協力することに興味と経験がある方

アウトライン

- サブスクリプションエコノミーへの移行
- 成功に欠かせない顧客との関係性の強化
- カスタマーサクセス マネージメント アクティビティ

©2020 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1502R)

この資料の記載内容は2020年1月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先

オンラインサポート (認定、試験一般) : ciscocert.secure.force.com/japan
マーケティング お問い合わせ : certification-japan@cisco.com