



## VMware Customer Connect™ のご紹介

VMware とお客様のコラボレーションの方法を刷新する、最新の革新的なプラットフォームが登場します。従来ご利用いただいていた My VMware に代わる VMware Customer Connect は、より高度に統合されたシンプルなデジタル エクスペリエンスをお客様に提供します。



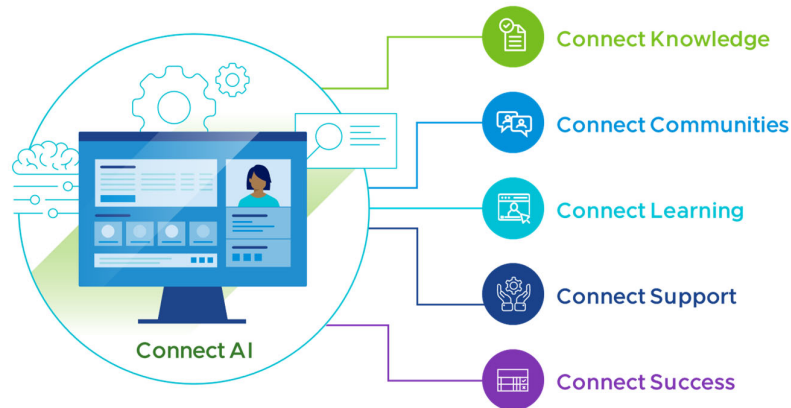
[こちら](#)より、概要の紹介ビデオをご覧ください。

Customer Connect は、各種の構成要素（Connect Communities、Connect Knowledge、Connect Learning、Connect Support、Connect Success）からなる、高度に統合されたデジタル プラットフォームです。Customer Connect を利用することで、お客様は以下を実現できます。

- VMware 製品に関連するあらゆるユースケース、問題、質問に対応するコンテンツを一元的に検索
- コミュニティを通じほかのお客様と交流してサポートを受けられるほか、オンデマンドまたはインストラクター主導のトレーニングで専門知識を習得して VMware の認定資格を取得
- VMware 製品のダウンロードとライセンスの管理
- VMware 製品に関する問題のトラブルシューティングのためのサポート リクエストの作成と管理
- エンタイトルメント、ファンド、チーム メンバーの管理

Customer Connect の使用体験を向上させるための「頭脳」として機能するのが、Connect AI です。Connect AI はさまざまな形で人工知能と機械学習（ML）を活用し、お客様のニーズの予測と、適切なヘルプ情報やコンテンツへとシームレスにガイドする自動のオンライン アシスタンスを通じて、お客様の問題の迅速な解決を支援します。

# vmware® CUSTOMER CONNECT™



## Customer Connect の構成要素

Customer Connect は 5 つの主要な要素で構成されており、その全体を Connect AI のインテリジェンスレイヤーが基盤となり支えることで、高度に統合されたプラットフォームを実現します。

**Connect Knowledge** は、お客様による問題の自己解決をサポートするコンテンツの集積をベースとして構成されています。お客様が適切なリソースに迅速にアクセスできるようにすることを目的として、Google やその他の方法での検索により、問題解決に役立つコンテンツをすばやく特定できるよう、ナレッジベースの記事、製品ドキュメント、コミュニティのディスカッション内容をインテリジェントに検索して提示します。これにより、お客様は Connect Knowledge を構成する各種デジタル プラットフォーム（ナレッジベースの記事、TechZone、製品ドキュメント、ブログなど）のすべてを活用して、スムーズに問題を自己解決できます。

ナレッジ活用型サービスのアプローチを採用することで、VMware のセルフサービス エクスペリエンス チームは、Customer Connect 内の集成的な知識と経験を活かして、お客様による自己解決のためのコンテンツの高度化、改善、新規作成を推進します。セルフサービス エクスペリエンス チームは VMware のサポート部門との緊密な連携のもと、Customer Connect 内のセルフサービス リソースを拡充することで、お客様の問題のより迅速な解決という目標を追求します。

**Connect Communities** では、VMware に関する多数のフォーラムにアクセスできます。これらのフォーラムでは、世界中の VMware エキスパートとの間で意見の交換や知識の蓄積により、急を要する問題の解決策をスピーディに得ることができます。お客様は時間や場所を問わず、いつでも必要な解決策を Connect Communities 内の信頼できるユーザーから教えてもらうことができ、ほかの場所では得られない知識を共有して、ユーザー同士で互いにスキルを高め支援し合うことができます。Connect Communities では、お客様は以下が可能で

- 質問を投稿し、ほかの VMware のお客様や VMware 従業員からの支援を得る
- VMware に関する自らの経験を共有し、ほかのユーザーの学習を支援
- 関心のある製品に関連する、注目を集めている最新のディスカッションを把握
- Customer Connect における経験に基づく、コミュニティの推奨事項の情報を入手

**Connect Learning** は、最新のスキルを習得してキャリア アップを図るうえで役立ちます。Connect Learning (旧称 VMware Learning Zone) は、お客様が知識の向上を図り、VMware のソリューションをさらに高度なレベルで活用するための多彩なコンテンツを提供します。Connect Learning では、各種コースの受講、認定試験の受験、認定資格のトラッキングができます。また、VMware に関するトレーニングにいつでも場所を問わずアクセスできます。ライブの Web セミナー、イベントの録画、解説のコース、短時間のハウツー ビデオ、認定試験準備用のコンテンツ、オンデマンドのラボなど、多岐にわたる充実のコンテンツを利用できます。

**Connect Support** では、サポート関連のタスクを簡単、スピーディ、直感的な方法で実行できます。Connect Support は高度な機械学習モデルを活用しており、経験豊富な VMware のエンジニアによる反復的なトレーニングを通じて VMware 製品の知識を「学習」します。そうして得られた知識を活用するとともに、動的かつインテリジェントなプロンプトにより問題の重要な詳細情報を把握し、もっとも適任なエンジニアを割り当てることで、お客様のトラブルシューティングを効果的に支援します。Connect Support は、以下の機能を搭載しています。

- インテリジェントな検知機能と自然言語分類を使用して製品、バージョン、問題のカテゴリを把握し、担当者へのサポート リクエスト アサインの的確性を向上
- Connect AI により、膨大な情報ソースをインテリジェントな方法で常時修正して個々の問題への関連性をより正確化し、適切なコンテンツを推奨
- サポート リクエストを作成する際に、提供が必要な情報のタイプをリアルタイムのプロンプトでお客様に示すことで、問題解決までの時間を短縮
- お客様はポータル内でサポート リクエストの情報を更新できる担当者を組織内で設定することができ、ウォッチ リスト機能により更新の通知を E メールで受信

**Connect Success** は、VMware Success 360 をご購入いただいたお客様限定のサービスです。Connect Success は、目標を達成するための規範となる Success Plan に基づいています。各自の健全性スコアカードによってお客様の全体的な健全性をモニタリングし、サポートの利用状況、製品パフォーマンス、ビジネス上の目標達成に向けた進捗を追跡できます。Connect Success は、2021 年第 2 四半期のリリースにおいて Customer Connect に統合される予定です。

### Customer Connect の新機能

Customer Connect の初回リリースでは、お客様の体験が向上する新機能が提供されます。これには次のものが含まれます。

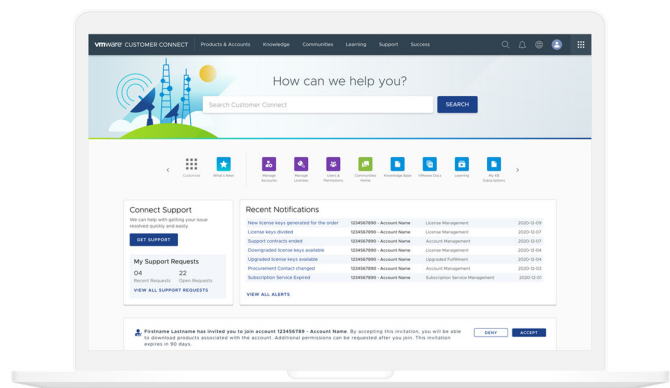
- ワンクリックで迅速かつ効率的に必要なアプリを見つけられるアプリ ランチャーを利用できます。また、[My Apps] ナビゲーション パネルをカスタマイズして、製品のダウンロード、アカウント管理、ユーザーと権限、ライセンス管理、ナレッジベース、お客様向けツール (Skyline、サイジング ガイドライン) など、よく使用するアプリケーションを表示できます。
- お客様がいつでもワンクリックで必要な機能にアクセスできるよう、サイト全体にわたりナビゲーションを再設計しました。

- シングルサインオン機能を強化し、VMware ID によるほかの VMware のアプリケーションとの迅速な統合により、シームレスな使用環境を実現しました。
- 高度なフィルタリング機能を備えた一元的な検索により、TechZone と Connect Learning のコンテンツも検索できるようになりました。
- サポート リクエストの作成に Virtual Assistant を連携させ、必要情報の収集とリクエストの適切なエンジニアへの割り当てを効率化するガイド機能を実装しました。
- シングルサインオン対応の TAM サービスポータルをアプリランチャー内で利用できるようになり、Customer Connect 内での TAM サービスをシームレスに利用できるようになりました。

### 今後の機能強化予定

Customer Connect では今後も複数回にわたるリリースを予定しており、お客様の使用環境を改善し必要な情報をすばやく特定できるようにするための新機能を継続的に追加していきます。次回のリリースは 2021 年 3 月を予定しており、以下の機能が追加される予定です。

- **アラートと通知の統合:** Customer Connect 内のすべてのチャンネルからのアラートと通知が統合されることにより、サポート リクエストの状況更新、期限切れが近いライセンス、ナレッジベース (KB) の最新記事、製品のメンテナンス時間などに関する重要なお知らせを常に把握できるようになります。
- **アラートと通知の UI の設計変更:** Customer Connect のどの画面でも、アラートと通知を常時確認できるようになります。
- **通知の設定:** 受け取る通知の種類、通知の方法をカスタマイズして管理できます。



Connect Success は、2021 年第 2 四半期のリリース、および同年内における短期間での複数回のリリースを通じて統合される予定です。

### Customer Connect の Pacesetter プログラム

Customer Connect における設計の指針となっている原則は、統合デジタルカスタマーエクスペリエンスプラットフォームの提供を通じて、以下を実現するというものです。

- お客様が必要とするものをそれが求められる状況において提供するための、コンテキストベースの応答性
- お客様のプロアクティブな行動を支援するための予測機能
- 望ましい成果の達成に役立つお客様の技術力を高めるための具体的な情報の提供

カスタマー エクスペリエンスを最重視するという VMware のミッションに従い、VMware は Customer Connect プラットフォームの継続的な向上のための取り組みにおいて、お客様からのフィードバックが不可欠と考えています。この信念に基づき、VMware は [Pacesetter プログラム](#)を提供しています。Pacesetter プログラムは、Customer Connect への早期アクセス プログラムです。プログラムに参加されるお客様は、最新の機能やアップデートを通常より早く試用できるとともに、VMware の設計チームと関係を構築し、お客様にとって価値のある機能に関して直接フィードバックを提供することができます。

Pacesetter プログラムにご参加いただくには、登録が必要です。登録を完了されたお客様には、VMware の設計チームより最新の機能やアップデートをご紹介します、Pacesetter イベントへのご招待をお送りします。VMware ではお客様からのフィードバックを収集し、Customer Connect の今後のリリースにおける機能強化に反映させていただきます。

### Customer Connect を今すぐ体験

新しいデジタル プラットフォーム Customer Connect は、[こちら](#)からアクセスしてすぐに体験することができます。

---

#### マイク・オリンジー (Mike Olingy)

デジタル エクスペリエンス、ディレクター



マイク・オリンジー (Mike Olingy) は VMware のカスタマー デジタル エクスペリエンス部門のディレクターを務めており、VMware Customer Connect プラットフォームの設計を指揮しています。オリンジーは、お客様が VMware のソリューションとともに発展を遂げるあらゆるステージにおいて素晴らしい成果を達成していただくためのテクノロジーの提供に尽力しています。