



# Cisco Customer Experience トレーニングおよび試験

## 顧客の目標達成を支援

デジタル オファー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。サブスクリプションベースの世界で成功を収めるには、カスタマーライフサイクルのあらゆるステージで、専任の高いスキルを持つカスタマーエクスペリエンス スタッフが必要になります。皆様もこうしたスタッフの一人になることができます。

Cisco® Customer Experience トレーニングおよび試験では、導入、活用、拡張、更新のスキルが問われます。顧客の目標を達成し、サブスクリプションの更新を妨げる要因を改善または克服できるようになります。これらのプログラムは、新しいオファーのクロスセルや顧客の活用率の向上にも重要な役割を果たします。

顧客が求めている支援がサービスの導入、フィードバックの提供、問題のエスカレーション、あるいはサブスクリプションの更新のいずれであっても、Cisco Customer Experience トレーニングおよび試験を受けることで解決策をもたらし、顧客満足度を高める専門知識が得られます。

## 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が得られるよう支援
- ・ 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

## 詳細

Cisco Customer Experience トレーニングおよび試験に関する詳細は、[cisco.com](https://cisco.com) ページを参照してください。

## Cisco Customer Experience トレーニングおよび試験

シスコでは3種類の Customer Experience トレーニングと試験を用意しています。完了するには、それぞれの試験に合格する必要があります。

- **Cisco Customer Success Manager** 認定では、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。
- **Cisco Renewals Manager** 検証では、カスタマーサクセス、ビジネスアキュメン、リーダーシップ、シスコのツールとプロセスなど、カスタマーエクスペリエンスの概念とツールに関する知識が問われます。試験監督なしのこの試験に合格すると、カスタマーエクスペリエンスにおけるスペシャライゼーションを求めるシスコパートナーの要件の1つを満たすことになります。
- **Cisco Customer Success Specialist** 認定では、顧客がカスタマーライフサイクルの次の段階に移行し、その将来のイメージを描けるようにすることで、シスコ製品をエンドツーエンドで活用し続けていただくための専門知識が問われます。アカウントチーム、セールススペシャリスト、デリバリーチームなどと緊密に連携を図り、顧客に最高の体験を提供します。