

カスタマーサービス

膨大な数のコネクテッドデバイスに対し、Telenorは窓口を一本化しています。Telenorのグローバルネットワークを支えるのは、担当者による事前対応型のサポートです。専任のスペシャリストで構成されるチームが24時間365日体制でモニタリングやサポートを行います。

重要なのはお客様の成功。だからこそ、Telenor Connexionはすべてのお客様を大切にしています。Telenorのサービスオペレーションセンターでは、すべての案件に対し責任をもって精力的に対応し、トレーニングを積んだ専任チームがTelenorのIoTソリューションに特化して取り組んでいます。

何か問題が生じた場合は、メールや電話、サービスポータルを通じて、一本化された窓口で24時間365日いつでも直接連絡できます。テクニカルサポートやパフォーマンスのモニタリングを行う専門家チームが待機しており、必要な時はいつでもすぐに対応します。アジア地域でもテクニカルサポートをご利用いただけます。



サブスクリプションとIoT管理ポータル

リアルタイムの情報にアクセスできるウェブベースのTelenor Connexionサービスポータルにより、ソリューションを完全に管理できます。

- セルフサービスのウェブポータルを利用するか、TelenorのAPIとお客様のIS/ITシステムを直接統合することで、サブスクリプションベースを簡単に管理できます。
- SIM管理ツール、リアルタイムのトラフィック監視、アラート機能、履歴統計、診断ツールにより、情報を把握して管理できます。
- TelenorのIoT専任サポートスペシャリストが管理ポータルを管理し、お客様が遭遇し得るあらゆる問題に対処します。

サービスレベル契約(SLA)

Telenorは、セラー事業者としての強力なSLA遺産を基盤に、信頼できる高品質のコネクティビティを保証します。2012年以降では、コアネットワーク要素において99.99%のサービス可用性を実現。Telenorは、お客様のニーズに合わせてさまざまなSLAを提供しています。

モニタリングと予防診断

Telenorのサービスオペレーションセンターの最大の利点は、連絡する必要がほとんどないことでしょう。Telenorは、お客様によって異なるソリューションの予防診断を行うアプローチをとっています。継続的にモニタリングすることで、いかなる問題もできる限り素早く解決できるよう努めています。

Telenorは、あらゆるネットワークのコネクテッドデバイスを個別にモニタリングできます。発生し得る問題が見つかった場合は、電子メールでアラートを送信し、推奨する対応策を通知します。

サービス要求とインシデント管理

Telenorの専任チームが持つ利点の1つは、外部のコンサルタントに相談しなくても、先回りしてインシデントを解決できることです。サポートが必要であれば、社内が必要になるあらゆる能力を提供します。お客様はエンドカスタマーに対して責任を負っており、TelenorのIoTスペシャリストはお客様が可能な限り最高のサービスを提供できるよう支援します。

迅速な解決を保証するため、TelenorはInformation Technology Infrastructure Library (ITIL)で定められた一連の詳細なITサービス管理事例に準拠しています。いかなる不測の事態に対しても対応策を用意しており、ネットワークが常に最高のパフォーマンスを発揮できることを保証しています。

変更管理

Telenorが日々注力しているのは、お客様のソリューションを継続的に改善し、最適化することです。単に問題を解決するだけでなく、ソリューションを可能な限り優れたものにするよう支援しています。ソリューションを展開中に計画的アップグレードを行うことも可能です。それ以外に起こり得る障害は、コストがかかるダウンタイムを最小限に抑えるため、戦略的に分散処理されます。

24時間365日体制の専任チーム

Telenorのサービスオペレーションセンターは、24時間365日体制で対応しています。スペシャリストで構成されるチームはIoTやコネクティビティに精通しており、お客様を直接サポートします。



Connecting things. It's all about people.

TELENOR CONNEXIONについて

Telenor Connexionは、Internet of Things(IoT) ソリューションの設計と運用を手がけています。20年近くに及ぶIoTの経験や強力なソリューションポートフォリオ、協業のアプローチによって、コネクテッドサービスの価値を実現しやすいものにします。本社とテクニカルセンターはスウェーデンにあり、英国、米国、ドイツ、日本に拠点を置いています。TelenorConnexionは、世界最大規模のネットワーク事業者であるTelenor Group の100% 出資子会社です。

www.telenorconnexion.com
sales@telenorconnexion.com