4.1 トレーニングの実施

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.1_Conduct_Training#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.1_Conduct_Training#Activities)

概要

ビジネスユーザーにトレーニングを提供することは、UAT、ライブに行く、ライブに行く間に成功を確実にするための鍵です。これは、ロールアウトと導入の成功につながる重要な移行手順と知識の伝達です。Coupa は*トレーナーのトレーニング*アプローチに従い、トレーニングリードがビジネスのトレーニングを提供できるようにします。主要なプロジェクトリーダー、管理者、トレーナーは、プロジェクトの開始時にサインアップして、Coupa Universityからコアプラットフォーム認定を受けることをお勧めしています。実装中はいつでもレビューできるコースも事実上利用可能です。詳細については、ここを参照してください: <https://success.coupa.com/Learn>

Coupa Universityの学習コースは、顧客のプロジェクト提供から顧客への追加の知識伝達によって補完され、適切な製品領域における顧客の設計と構成に固有のものについてお客様に提供される場合があります。

活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **活動** | **キー入力** | **役割と責任** | **成果 物** | **サポート ドキュメント** |
| 完全なクーパ大学のレース  (プロジェクト開始時に完了していない場合) | お客様,クーパU | 顧客がコースにリソースを登録する | 対人研修  仮想クラス | <https://success.coupa.com/Learn> |
| コア プロジェクト チームへのナレッジ転送 | ソリューション アーキテクト、SME、お客様 | ソリューション・アーキテクト/SMEは、お客様のシステム管理と構成に関するお客様のリードへの知識移転を調整します。 | 顧客のプロジェクト リードおよびトレーニング リソースとのナレッジ転送セッション | [CLM管理者向けトレーニング](https://drive.google.com/open?id=1LWGpLBrxKIHLWAQ6cjiVvD8E64O3KCKS)  [CLM エンド ユーザー ロール ベースのトレーニング](https://drive.google.com/open?id=1RkXWoSwxElW7GuNo0lu0dxPMHL8lmcO0) |
| ビジネス ユーザーのトレーニング | 顧客 | トレーニング資料の作成とユーザーベースの有効化を担当するお客様 | ビジネス ユーザー トレーニングが完了し、ナレッジ ドキュメントが配布されました |  |

# .2 生産(MTP)への移行

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.2_Move_to_Production_(MTP)#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.2_Move_to_Production_(MTP)#Activities)

概要

本番への移行は、設計、構成、統合の検証が完了した後、Go-Liveの前の最後のステップです。Go-liveの前にMTP活動を計画して、クーパの生産で設定された構成と統合を完了し、生産業者の接続を有効にし、顧客の他の環境で前提条件タスクを実行する十分な時間を確保する必要があります。クーパに接続された内部システム。

活動

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | 前提条件 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| Go/No-Go プロダクション展開の準備状況の確認 | * UAT 完了 * 統合ビルドとテストの完了 * サプライヤー有効化完了 * お客様の内部システムの準備 | 顧客 | お客様は、MTP 活動を進めるためにサインオフのためのプロジェクト エグゼクティブ スポンサーと Go/No-Go 展開準備レビューを調整します。 | プロダクションゴーサインオフ | [サンプル展開準備レビュー](https://drive.google.com/open?id=1GrT9_YWUu3Qaruf-EIgoRyQB7qkxn90f) |
| バリューワークストリームビジネス準備レビュー | * 成功基準とビジネス目標は定義され、合意されます。 | CVMとお客様 | CVMは、お客様との価値ロードマップを公開し、レビューする前にビジネス準備レビューを実施します | ビジネス準備レビュー完了 | [バリューワークストリームの概要](https://coupadev.atlassian.net/wiki/download/attachments/109740643/20170707%20Value%20Stream%20Kick%20Off%20v04.1.pptx?api=v2) |
| リリース管理戦略のレビュー | * 準備活動が始まりました | CVM、EM、およびお客様 | CVM/EM は、リリース管理のプレイブックを顧客とレビューし、今後のリリーススケジュールと共に管理者に配信します | リリース管理戦略のベスト プラクティスの共有 | [リリース管理のプレイブック](https://drive.google.com/file/d/1DvEw0PLUtOhgjB2Mvsd4ahJVo1yaa4Cp/view?usp=sharing) |
| 生産に移行 | * UAT/MTP カスタマー サインオフ * サポートチケットの提出 |  | パーナー/カスタマーが本番インスタンスを設定    パートナーはCoupa EM/PMと連携して、顧客のサインオフを電子メールで取得し、「MTPチケットプロセス」文書で定義されているようにサインオフを添付してMTPチケットを提出します。クーパEM/PMは、完全性のためのチケットをレビューします | 運用環境のセットアップが完了しました  MTP チケットの提出 | [新しいインスタンスの設定チェックリスト](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/181354760/New+Instance+Checks)    [MTP チェックリスト](https://drive.google.com/open?id=1nCW0NgSXFiZKR295qXnMEJbbOeWhqp93)    [UAT サインオフ テンプレート](https://drive.google.com/open?id=1kZBd9Nn7mrnKVBivWzBFtoMInhOfwrz2)    [統合 MTP](https://drive.google.com/open?id=1-NjuJ09-KxifFqWq39XK1_Ph5gV7oJac)    [MTP チケットプロセスドキュメント](https://drive.google.com/open?id=1RnO2_XATsDERDPkpprKCqA8pr8b_zuHj) |
| 生産でのクーパ側の統合を有効にする | * UAT でクライアントからサインオフし、MTP の承認を行う * クライアントは統合ドキュメントをサインオフ (要件、データマッピング) * 統合のための UAT テスト スクリプトと対応するテスト結果 * 承認済み統合 MTP チケット |  | Coupa TS テクニカル アーキテクトは、サポート チーム エンジニアと協力して、運用環境での統合を可能にします。 | 本番環境で有効な統合 |  |
| 統合監視を有効にする |  |  | Coupa TS テクニカル アーキテクトは、統合の監視を可能にする責任があります。 |  | [統合監視の有効化](https://coupadev.atlassian.net/wiki/display/SERVICE/Enabling+Integration+Monitoring) |

4.3 ゴーライブ

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.3_Go-Live#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.3_Go-Live#Activities)

概要

クーパと一緒にライブに行っておめでとうございます!これは、ここに来て本当の節約を取り戻すために多くの努力の後に、顧客がシステムを起動するのを助ける素晴らしい気持ちです。

活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| スモーク テストトランザクションの統合 | クーパPS、パートナー、クライアント(ビジネス+インテグレーション) | * Coupa TS技術アーキテクトおよびクライアントとのミーティングをスケジュールするクーパPM/パートナー(ビジネス - 統合) * Coupa PM/パートナー/クライアントは、システム内の低い$ (ペニー)トランザクションを作成します。 * テストのための適切な統合をトリガするCoupa TSの技術アーキテクト | ライブ本番環境でのスモークテスト統合 |  |
| ゴーライブアナウンスをすべての人に送る | パートナー、クーパEM | * パートナーは、Coupa 提供のテンプレートを使用してライブ発表を完了します。 * クーパEMは、クーパ主導のプロジェクトのために同じことを行います * クーパEMは、承認のためのExecスポンサー/RVPに発表を提供します * クーパEMは、すべての人に送信します * Coupa EM がプロジェクト サイトにアナウンスをアップロードして添付 | Go-Live アナウンスは、すべての人と共有され、プロジェクト サイトに添付されています | [ライブ通知テンプレート](https://drive.google.com/open?id=1TMGdXSM_rElamvnlRpL_YS4fJR7JLuUp) |
| ライブスライドの作成 | クーパ EM | * クーパEMは、ライブスライドを行く記入します * クーパEMは、承認のためにエグゼクティブスポンサー/RVPに提示します * 金庫に追加されるマイク・ブラウンに配信 | マイク・ブラウンに配信され、ボールトに追加されたライブスライドを行く | [ライブスライドに移動](https://drive.google.com/file/d/19KTIoDAWUoSRYC4RdHjZKbRmz1_NIYZ_/view?usp=sharing) |

4.4 ハイパーケア計画の策定

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.4_Establish_Hypercare_Plan#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.4_Establish_Hypercare_Plan#Activities)

概要

Hypercare 期間により、プロジェクトをリードする実装リソースから、今後の顧客の成功をサポートし、保証するリソースへの移行がスムーズに行えます。導入リソースは、お客様と緊密に連携して、この期間中の生産上の問題を追跡し、解決します。優先度の高い問題は、サポートと CSM に移行する前に、解決するか、解決の計画を立てる必要があります。また、このフェーズで採用指標を測定し、最初から価値を確実に達成できるように支援することも不可欠です。

活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| アクションアイテムトラッカーの設定 | パートナー、クーパ午後 | * Coupa PM/パートナーは、トラッカーを作成し、管理します * Coupa PM/partnerは、トラッカーを表示および更新するためのCoupa TS技術アーキテクトへのアクセスを提供します | アクションアイテムトラッカー |  |
| トラッカーのレビュー、問題の修正、技術的な問題に対する更新トラッカー | パートナー、クーパPM、クライアント技術アーキテクト、クライアント統合チーム | * Coupa PM とテクニカル アーキテクトがパートナー/顧客とトラッカーをレビューし、解決への道筋を提供 |  |  |
| 導入の指標を週単位で確認する | パートナー, クーパ PM, クライアント | * Coupa PM/パートナーが環境/分析モジュール/SFDCから本番指標を収集し、お客様と共有 | 導入指標レポート | [導入指標レポートテンプレート](https://drive.google.com/open?id=1_JHqHUysDbnRb5vUAMWPobdxkqm3dEto) |

4.5 サポートとCVMへの移行

目次

1. [概要](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.5_Transition_to_Support_and_CVM#Overview)
2. [活動](https://success.coupa.com/Implement/Overview/04_Deploy/4.5_Transition_to_Support_and_CVM#Activities)

概要

実装チームから Coupa サポート マネージャー、および割り当てられた顧客価値マネージャーへの移行は、顧客との継続的な成功を確実にするための鍵です。引き渡しドキュメントは、顧客のスナップショットであり、特定の要件や用語を含む必要があります。これは、ライブ後に顧客と協力する際のサポートチームと CVM チームのリファレンスになります。

これらのチームの詳細と、支出管理の最適化の取り組みに関する追加情報は、次のリンクを参照してください。

* [クーパを最適化する](https://success.coupa.com/Optimize)
* [サポート](https://success.coupa.com/Support)

お客様はまた、我々はクーパの使用をさらに促進するために、ベストプラクティスのウェビナー、毎週の営業時間、顧客のミートアップ、および他の多くの顧客ネットワーキングや顧客教育イベントの数を持っていることを見つけるでしょう!

活動

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 活動 | キー入力 | 役割と責任 | 成果 物 | サポート ドキュメント |
| 実装時に割り当てられていない追加リソースについて、Coupa サポートへのお客様のアクセスを要求する |  | クーパまたはパートナープロジェクトマネージャ | ポータルのサポートにアクセスする必要がある各顧客担当者の名前、電子メール、および電話 (利用可能な場合) を使用してサポート チケットを送信します。 |  |
| CVMへのカスタマーナレッジ転送 | PS-cVM ハンドオーバードキュメントの完成 | ドキュメントを完了し、PS-to-CVM の会議を開始する Coupa/パートナー プロジェクト マネージャー。 | CVM呼び出しに移行する前に、引き渡しドキュメントを完了します。Salesforce の ICM レコードにアタッチ | [PS から CVM へのアクセスとサポート ハンドオーバー テンプレート](https://drive.google.com/open?id=12Cftrl8KcQ1GOdSX6SwUXlwiyRvg8w8G) |
| プロジェクト サイトの残りの詳細を完了する |  | EM/SA/TA プロジェクトサイトの関連情報を記入 | 完成した成果物、プロジェクト・サイトの機能および統合情報 | [プロジェクト サイト](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/418448031/Customer+Projects) |
| クーパ統合サポートへの移行 |  | TS のテクニカル アーキテクトは、統合サポートを使用して移行コールをスケジュールします。 | プロジェクト サイトの完了した統合情報 | [プロジェクト サイト](https://coupadev.atlassian.net/wiki/spaces/PSM/pages/418448031/Customer+Projects) |
| PS から CVM への移行コールと TS 移行コール |  | クーポンPMは、該当する場合は、パートナーを含む通話を手配します。 | PS(パートナー)/TS/CVM/サポートによる内部通話によるお客様への導入 |  |
| 戦略的、EMEA、およびAPAC    サポートへのお客様の移行 | お客様がサポート ポータルに正常にログインできることを確認する | クーパPMは、関連する地域のサポート担当者との呼び出しをスケジュールします     * 米国- サポート担当者:   + [ティム・メテニティス](https://coupadev.atlassian.net/wiki/display/~tim.methenitis)   + [アンドリュー・ターナー](https://coupadev.atlassian.net/wiki/display/~andrew.turner@coupa.com) * EMEA - サポート担当者:   + [パトリック・コリンズ](https://coupadev.atlassian.net/wiki/display/~patrick.collins@coupa.com) * APAC - サポート担当者:   + [シヴ・ラヴィンドラン](mailto:shiv.ravindran@coupa.com) | サポートへの移行のための顧客の呼び出しを保留 |  |
| ミッドマーケット(米国のみ)    サポートへのお客様の移行 |  | クーパ プロジェクト マネージャー | 顧客の出席者を隔週のサポート移行コールのいずれかに追加します。これらは、サポート移行カレンダーで見つけることができます。  \*招待を転送しないでください。これを行うと、誰が出席する予定なのかをサポートに表示することはできません。 |  |
| 戦略的、エメア、および太平洋地域    CVMへのお客様の移行 |  | クーパ プロジェクト マネージャー | CVM への移行に関する顧客からの問い合いの保留 |  |
| ミッドマーケット(米国のみ)    CVMへのお客様の移行 |  | クーパ実装マネージャー | CVM に電子メールを送り、移行と主要顧客との連絡を通知します。CVM は、お客様との通話をスケジュールします。 |  |
| オープンエアとSFDCを更新 |  | クーパプロジェクト/インプリメンテーションマネージャー | OpenAirの更新:ハンドオフ日、エンゲージメントステータス、プロジェクトステージ  SFDC の更新:CVM ハンドオフ日付 (ICM 内) とアカウント プロファイルの顧客ステータス。 |  |