



Cisco Renewals Manager (700-805)

試験概要: Cisco Renewals Manager 試験(CRM 700-805)は、シスコパートナーのリニューアル マネージャー (RM) 向けの60分間の試験です。RM カリキュラム ラーニング マップでカバーされている Customer Experience (CX) の概念とツールに関する知識が問われます。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つを満たすこととなります。

次に、この試験の一般的な出題内容を示します。ただし、試験によっては、ここに示されていない関連項目も出題される場合があります。試験内容をより適切に反映し、明確にするために、次のガイドラインは予告なく変更されることがあります。

- 20%** **1.0** **カスタマーサクセスの基礎**
 - 1.1 サクセスプランの構成要素の説明
 - 1.2 サクセスプランにおける RM の責任の特定
 - 1.3 健全性指数の構成要素の説明
 - 1.4 主要な経常収益の財務用語の説明
 - 1.5 RACI 全体での RM の役割の特定
 - 1.6 RM のタスクの説明
 - 1.7 リニューアルマネージャーの役割の説明
 - 1.7.a 他のアカウントチームの役割との統合
 - 1.7.b 更新時の役割
 - 1.8 RM の役割における成功指標の説明

- 35%** **2.0** **ビジネスアキュメン**
 - 2.1 顧客の事業目標の達成を支援するため、顧客のネットワークに今ある製品、ソリューション、サービスを評価する
 - 2.2 事業目標を満たすための製品、ソリューション、サービスの価値の説明
 - 2.3 顧客に製品、ソリューション、サービスを伝えるため、ツール (TPV やアイスブレイカーなど) から得られたアウトプットを活用する
 - 2.4 顧客の調達オプションや購買モーションにおける主要な財務用語 (CAPEX や OPEX など) の意味の解釈
 - 2.5 説明:
 - 2.5.a 更新可能性
 - 2.5.b 年間経常収益
 - 2.6 更新サイクルの説明
 - 2.7 更新が予定どおり行われた場合と遅れた場合の財務およびサービスへの影響評価
 - 2.8 更新リスクに基づいたアクションプランの作成
 - 2.9 シスコおよびその他の製品に関連して、更新が会社の評価指標に及ぼす影響の判断

- 2.10 顧客にとって価値を高める契約要素の説明
- 2.11 契約を成功させるために推奨される活動の特定

- 30%** **3.0** **リーダーシップ**
- 3.1 T-9、T-6 および T-3 での、すべての契約、製品およびサービスに対するリスク評価の実施（全アカウントのリソースから得られるデータやインサイトを活用）
- 3.2 アカウントチームと連携して、顧客とエンドツーエンドの更新モーションを実施する
- 3.3 更新モーションを通じたアップセルやクロスセルの機会の特定（顧客にはより高い価値をもたらす、ベンダーには年間経常収益の増加をもたらす）
- 3.4 顧客の調達プロセスの説明
- 3.5 顧客が自社の IT ソリューションの価値をどう見ているかの説明
- 3.6 更新見積もりの作成手順の特定
- 3.7 更新見積もりの例外や標準的でない要素の処理手順の特定
- 3.8 注文処理手順の特定

- 15%** **4.0** **シスコのツールとプロセス**
- 4.1 スマートアカウントとスマートライセンスの説明
- 4.2 説明：
 - 4.2.a TPV
 - 4.2.b Cisco Ready ツールセット
- 4.3 エンタープライズ契約の説明
- 4.4 ライセンスモデルの説明
- 4.5 CX ポートフォリオの説明（新しく導入されたオファーを含む）
- 4.6 取引管理（例:CCW）プロセスの説明