

リミニストリーの エンタープライズソフトウェア製品向け 独立系第三者保守サポート

サポートサービスプログラムの特徴

リミニストリーの独立系第三者 エンタープライズソフトウェアサポートは、ソフトウェアベンダーが提供するサポートとは際立った違いがあります。より包括的で、よりパーソナルで、より応答性が高いサポートをご提供します。現在お使いのソフトウェアのバージョンで、ベンダーよりもはるかに長期的に満足度の高いサポートが提供されるため、アップグレードのタイミングをクライアント自身が決めることができます。

リミニストリーは、こうした違いに基づいて構築された、全く新しいソフトウェアサポートサービスのカテゴリを打ち立てました。私たちは、様々な企業が多額の費用を支払っているにもかかわらず、得られるメリットがあまりにも少なすぎるという現状を目にしてきました。そうした企業は、ビジネス上の価値に見合わないペースでアップグレードを求められ、常にベンダーサポートのタイムテーブルに従わされています。

リミニストリーはそうした状況を一変させました。これらの成熟し安定したソフトウェアアプリケーションを今後も継続的に運用できるというすで実証されている価値、そしてビジネスを促進するうえで必要不可欠なアプリケーションをクライアントが必要なやり方でカスタマイズする重要性を、はっきりと認めたサポートモデルをデザインしたのです。そのため、ベンダーのベースラインアプリケーションやデータベースと同じように、クライアントのカスタマイズされたコードもサポートしています。

しかし、リミニストリーはさらにその先を目指しました。10年以上の実務経験を持つエキスパートエンジニアのグローバルチームを構築し、維持しています。クライアントが数分以内にチームのサポートを利用できる体制にし、クライアントのサポートエクスペリエンスを完全に刷新しました。当社は、クライアントのビジネスシステムをサポートすることへの情熱に突き動かされて、サポート機能およびサービスの包括的ポートフォリオを開発しました。それにより、クライアントのシステムは問題なく稼働し、スタッフはイノベーションに集中できるようになります。セキュリティ、テクノロジースタック全体の相互運用性、インテグレーション、バグの修正、パフォーマンス、アップグレード、税金、法令、規制の順守など、あらゆる分野をカバーしています。

- クライアントのためのリミニストリートチーム
- 応答性の極めて高いサポートおよびコミュニケーション
- サポート範囲
- 含まれるサービス
- 絶え間ない改善
- イノベーションのための資金とリソースの解放

■ クライアントのための リミニストリート チーム

専任のサポートエンジニア

リミニストリートは、セルフサービスよりもフルサービスに力を入れています。クライアントには、専任のサポートエンジニアが割り当てられます。サポートエンジニアは、クライアントを継続的にサポートする担当責任者です。平均15年以上の経験を持っており、エンタープライズソフトウェアでクライアントが直面するあらゆる問題に対応するため、機能面および技術面のエキスパートによって構成されるチームがバックアップします。

- エキスパートレベルのエンジニアリングサポートに直接つながります。
- クライアントの環境や運用上のニーズを熟知した、現地のサポートエンジニアと共に働きます。
- クライアントと直接協働することで、ソフトウェアだけでなくクライアントのビジネスプロセスについても理解する高度な経験を持つエンジニアのサポートを提供しています。

エキスパートエンジニア

クライアントがお使いのアプリケーションやテクノロジーに関して10年以上の経験を備えたリミニストリートのサポートエンジニアは、担当サポートエンジニアと共に組織されたチームとして働き、クライアントの抱える問題に迅速かつ正確に回答し、確かな解決策をご提供します。

- クライアントの問題解決に専念する経験豊富なエンジニアの力を体験してください。
- クライアントのリクエストを安心してお任せいただけます。
- 世界トップクラスの才能を誇るエンジニアが、休日も含め年中無休で対応いたします。

アカウントマネジメント

リミニストリートの年間サポート契約の一環として、すべてのクライアントは経験豊富なアカウントマネージャーのチームに連絡できます。リミニストリートのアカウントマネージャーは、オンボーディングプロセス中から、すべてのご契約期間を通じて、リミニストリートへのスムーズな移行と、既存のソフトウェアから最大限の投資利益率を上げることを確実に実現するお手伝いをいたします。

リミニストリートのアカウントマネージャーは、クライアントとの関係の維持、新しいクライアントサービスの導入に責任を負います

- リミニストリートでは、戦略、ビジネス、契約、エスカレーション関連の事項など、非技術的な問題についても同じ1つの窓口からご相談いただけます。
- 専門的なガイダンスを受けて、複雑なシステム戦略を正しく遂行し、クライアントの成熟したテクノロジープラットフォームの寿命を延ばします。
- クライアントの戦略目標を理解することで完成する、パーソナライズされたサービスをご活用ください。

■ 応答性の極めて 高いサポートおよび コミュニケーション

重大な問題に10分以内に対応することを保証

リミニストリートのサポートは、重大な、優先度1 (P1) の問題が提出されてから10分以内に経験豊富なエンジニアが対応することを保証します。クライアントの優先度1 (P1) の問題に対する実際の平均応答時間は3分未満、優先度2 (P2) の問題では5分未満です。

また、対応するエンジニアは、多くの場合、クライアントの非本番環境にすでにリモート接続されているため、対応開始時の無駄な時間を削減できます。

- より迅速に回答できる上、解決までの時間が短縮されます。
- 経験豊富なエンジニアによる迅速な対応が可能です。
- 迅速な対応により、システムおよび人的リソースのダウンタイムをなくします。

頻繁なコミュニケーション

当社のサービスレベル合意書 (SLA) では、あらゆる段階でクライアントに最新の情報をお届けするため、頻繁で積極的なコミュニケーションをお約束しています。当社のプロセスでは、P1ケースの場合は2時間経過ごと、P2ケースの場合は4営業時間ごと、P3ケースの場合は5営業日ごとに、クライアントの問題に関する最新情報をお送りすることが義務付けられています。

- 未解決の問題について常にその状況を把握できます。
- クライアントは普段通りに業務を遂行できます。当社から、問題解決に向けた進捗状況を常に共有させていただきます。
- クライアントが問題のフォローアップに必要とする労力と時間を排除します。

■ サポート範囲

エンタープライズアプリケーションおよびデータベースの問題解決とバグ修正

ベンダーは通常、パッチと更新を何百もの無関係な修正とバンドルしているため、クライアントは、必要とする1つの修正を展開するためだけに、含まれているすべてのパッチを実装しテストすることを求められます。リミニストリートサポートサービスは、この間接的なコストとリスクを排除します。経験豊富なエンジニアが、クライアント固有の問題を直接解決する修正を開発し、必要な修正だけを迅速に展開できるようにします。

- バンドルされたパッチや更新を回帰テストする必要がないため、本番稼働までの時間を短縮できます。
- バンドルされたパッチや更新によって新たな問題が引き起こされる可能性が軽減されます。
- バンドルされたパッチと修正によって発生する余分なテストの量を減らします。

クライアントのカスタマイズされたコードに対する問題解決とバグの修正

リミニストリートは、追加料金なしでカスタマイズ部分のサポートを提供しています。対照的に、ソフトウェアベンダーでは、標準のサポートプログラムにカスタマイズ部分のサポートは含まれていません。そのため、重要なカスタマイズされたコードをサポートするために、外部コンサルタントを雇うか、内部リソースを追加で投入する必要があります。対照的に、リミニストリートのエンジニアは、カスタムコードの修正が必要な場合であっても問題を解決し、修正を開発します。

- ベンダーからは決して得られない、必要なカスタマイズ部分へのサポートが受けられます。
- カスタムコードの問題が解決するまでの時間を短縮します。
- 本番環境へのリリース前に、経験豊富なエンジニアリングチームとQAチームが、クライアントの非本番環境で構築およびテストされたリミニストリートの修正を使用して単体テストを実施できます。それにより、時間を節約できます。

年中無休でサポートを利用できます

リミニストリートのグローバルサポートチームは、24時間年中無休でスタッフを常駐させており、いつでも対応しています。

優先度1(重大な)のサポート案件は、「フォローザサン」(複数のグローバル拠点による24時間対応)のアプローチを採用しており、案件は、終業時に次のシフトのエンジニアにシームレスに渡されます。

優先度2の案件も、「フォローザサン」(複数のグローバル拠点による24時間対応)を利用する場合があります。ただし、ビジネスニーズを満たすために、ご希望のタイムゾーンまたは代替タイムゾーンで作業することもあります。

- 緊急の問題は、こちらの都合にはおかないで発生します。リミニストリートでは、常にサポート体制を整えています。
- 問題が発生した時点で、対応する準備ができている経験豊富な人材が、必要なときにいつでもサポートいたします。

グローバルサポートの範囲

リミニストリートの独立系第三者エンタープライズソフトウェアサポートサービスは、世界中で提供されています。リミニストリートは現在119カ国で、事業を展開するクライアントにサポートを提供しています。

米国、ブラジル、メキシコ、カナダ、英国、フランス、ドイツ、イスラエル、インド、韓国、シンガポール、マレーシア、台湾、日本、オーストラリア、ニュージーランドに専任のシニアサポートエンジニアを配備しています。

英語、ポルトガル語(ブラジル)、フランス語、ドイツ語、北京語、韓国語、日本語によるサポートが年中無休で提供されています。

- 必要な場所でサポートを受けることができます。
- 使い慣れた言語で対話することで、効率を高めることができます。

世界中の税金、法令、規制に関するアップデート

グローバルな給与、会計、固定資産、サプライチェーン管理のためのソフトウェアアプリケーションに関連し、税率や行政の規制は絶えず変化しています。リミニストリートのサポートサービスは、最新のグローバルな税金、法令、規制の変更について、クライアントのアプリケーションを最新の状態に保ちます。これらは、クライアントのビジネス運営を常に正確かつコンプライアンスを遵守したものにするために極めて重要です。

- レポートのコンプライアンスを維持します。
- 規制の変更については約200か国がアップデートの対象となっていることをご理解ください。
- 更新モジュールは、ソフトウェアの年数やバージョンに関係なく入手できます。
- 各国および管轄区域のコンプライアンス期限を順守します。

ローカライズのサポート

複数の国で固有のローカライズが必要な場合、グローバルシステムの実装と管理が困難になる場合があります。リミニストリートのサポートエンジニアは、ソフトウェアの構成、プロセス、言語、コンプライアンスに関する問題を国レベルでサポートします。

- すべての事業所で効果的かつ効率的に運用できます。
- どこで事業を運営するにしても、現地の要件を満たすことができます。

構成、セットアップ、およびプロセスの支援

企業は、絶えず変化する商習慣に迅速かつ効果的に適応する必要があります。リミニストリートのエンジニアは、ソフトウェアとビジネスプロセスについて平均15年の経験を持ち、ベストプラクティスとソフトウェアの構成に関するアドバイスをご提供しています。

- ソフトウェアアプリケーションが提供する、幅広いオプションにしっかりと対応しています。「現場で実践してきた」サポートエンジニアの知識を活用できます。
- 数千ものソフトウェアアプリケーションおよび環境を構成した経験に基づいて開発されたベストプラクティスを採用します。

アップグレードおよび移行のサポート

アップグレードの準備ができたなら、アップグレード、ツールのリリース、または移行の間に発生する可能性のある問題に対する解決策を、リミニストリートのエンジニアがご提供します。

- 新たな機能を、ビジネス上必要になった時に導入することで、ソフトウェアへの初期投資の範囲と価値を拡大できます。
- ソフトウェアベンダーのタイムテーブルではなく、クライアントのタイムテーブルでアップグレードできます。
- ビジネスにとって重要なアップグレードを実装し、収益の向上やコスト節約につなげることができます。

運用サポート

リミニストリートのエンジニアは、構築と導入展開に関するあらゆる問題のみならず、構成、セキュリティ、インフラストラクチャ、プラットフォーム、データベース、変更管理の問題に対するサポートもご提供します。加えて、システムを維持し、運用コストを削減するための運用上のベストプラクティスに関するアドバイスを提供します。

- 受賞歴のあるグローバルサポートチームのサポートをご利用いただけますので、システムとインフラストラクチャの構築や保守を自信を持って進めることができます。
- アプリケーションとテクノロジーを常に最高のパフォーマンスで稼働させます。
- ダウンタイムを短縮します。
- 運用コストを最適化します。

相互運用性の分析とサポート

相互運用性のサポートには、想定されるインフラストラクチャの変更に備えるための戦略的なガイダンス、新しいプラットフォームでの認証の確認、相互運用性の競合を解決する機能が含まれます。リミニストリームのサポートエンジニアは、相互運用性の問題を診断し、解決策を提案します。

- エンタープライズソフトウェアに対して最大限の投資利益率を引き出します。
- 他のソフトウェアベンダー、ハードウェアベンダーとのコラボレーションを促進します。
- ベンダー間の責任の押し付け合いをなくします。
- 1つのアプリケーションの互換性マトリックスが原因で、企業全体の他のアプリケーションの発展が阻害されることがあってはなりません。

パフォーマンスサポート

リミニストリームの専門家は、アプリケーションとデータベースのパフォーマンスに影響するテクノロジースタックのニュアンスを理解し、アプリケーションが快適に稼働し続けるためのチューニングとガイダンスをご提供します。

- ハードウェアにコストをかけることなく、エンタープライズアプリケーションのパフォーマンスを最大化します。
- データベースのチューニングに関するサポートを受けられます。

デバイスおよびユーザーインターフェイスのサポート

Webブラウザやモバイルデバイスに関する変更は、しばしばERPアプリケーションのユーザビリティの問題につながります。リミニストリームのエキスパートは、動的なテクノロジースタックの場合であっても、困難なユーザビリティの問題を深く掘り下げて、ビジネスプロセスをスムーズに実行する方法を知っています。

バーコードスキャナ、プリンタ、タブレット、電話機など、作業現場の機器に問題が発生した場合であっても、包括的なサポートをご提供しています。

- 場所やデバイスを問わず、クライアントの業務全体を常に稼働させることができます。
- システムのあらゆる部分をオンラインで接続し、生産性を維持することで、スループットと成果を最適化します。

既存のアプリケーションリリースに対して15年間以上のサポートを提供

リミニストリームの独立系第三者エンタープライズソフトウェアサポート サービスにより、お使いの高機能で安定したリリースを（独自のニーズに合わせてカスタマイズされていたとしても）15年以上稼働させることができます。

- コストのかかるアップグレードを迫られることはありません。クライアントにプラスの価値があるとクライアントが感じられる場合に限り、好きなタイミングでアップグレードできます。
- エンタープライズアプリケーションのROIを向上させます。独立したサポートにより、ソフトウェアへの初期投資に付加価値をもたらします。
- ベンダーがクライアントのアプリケーションリリースのサポートを終了した後も、税金、法令、規制の順守に関するアップデートを引き続き入手できます。

■ 含まれるサービス

ソフトウェアアーカイブサービス

ベンダー使用許諾契約書および保守契約書には、保守契約の締結まで、ソフトウェアリリースにアクセスしてアーカイブする権利が付与されています。リミニストリームでは、アーカイブに関するガイダンスとISO認定プロセスを提供し、クライアントの投資を保護します。リミニストリームでは、アーカイブの範囲として、適切なアップグレード、更新モジュール、パッチ、ドキュメントが含まれるように定義します。ライセンスを取得したリリースを、必要がなくてもアーカイブしておくことで、将来的に、進化するビジネスニーズに基づいてハードウェアプラットフォームをアップグレードしたり変更したりできるようになります。

- ソフトウェアをアーカイブして、初期投資とアップグレードする権利を保護します。
- ベンダーのスケジュールではなく、クライアントのスケジュールに従ってアップグレードできます。
- 保守への投資に対する価値を最大限に引き出します。

アドバイザーサービス

リミニストリートアドバイザーサービスでは、インタラクティブなオンラインセミナーや、専門家や同じ職務を担当する方々との幅広い分野にわたるディスカッションに参加できる貴重な機会をご提供しています。

- 既存のエンタープライズソフトウェア投資の価値を最大限に獲得し、さらに拡大するのに役立つ新たな製品、ソリューション、戦略をご紹介します。
- 同職種の人々や業界の専門家とつながり、ベストプラクティスを共有しています。

■ 絶え間ない改善

顧客満足度プログラム

リミニストリートは、革新的なプログラムが確実に驚異的な結果を達成できるよう、クライアントのフィードバックを体系的に収集し、サービスの質を測定し、プロセスの改善を推進し、クライアントの満足度をモニターしています。

毎回案件が終了した時点で、クライアントのチームからグローバルサポートチームへお寄せいただくフィードバックはとても有用です。全案件の30~40%についてフィードバックを受け取っています。

クライアントからのご意見をダイレクトに反映:

- サービスエクスペリエンスの継続的な改善
- 新しいサービスと機能
- プロセスの改善により、さらに迅速な応答性と問題解決を実現

サポートパフォーマンスチーム

リミニストリートには、社員とプロセスのパフォーマンスをモニターし、自動化とプロセスの改善を開発する専任のチームがあり、日々、サポートの提供とクライアントのエクスペリエンスの改善を積み重ねています。

受賞歴のあるグローバルサポートサービスを毎年改善するのは大変なことです。サポートパフォーマンスチームは、日々昼夜を問わずそれに専念しています。

- クライアントのサポートエクスペリエンスは、最初から優れたレベルで提供され、そこから絶えず改善が加えられます。

人工知能 (AI) サポートプラットフォーム

リミニストリアートのAIサポートプラットフォームには、より素早く情報から実用的なインサイトを引き出すため、常に「学習」しているアプリケーションが備わっています。特許出願中のプラットフォームとアプリケーションは、第三者エンタープライズソフトウェアサポート業界における初の人工知能アーキテクチャとなっています。卓越性、サポートエクスペリエンスの向上、より良い成果の実現を目的として構築されています。

- 言語や経験、タイムゾーンなどさまざまな要素を考慮して、最適なエンジニアをそれぞれの案件に割り当てます。
- リミニストリートでは、人のつながりを大切にしており、これを強化しています。これは、サポートの問い合わせを管理し、人とのやりとりにとって代わるように設計されたチャットボットのようなベンダー主導の自動化とは一線を画すものです。
- 数千件の案件分析に基づいて、平均で23%速い問題解決を実現します。

■ イノベーションのための資金とリソースの解放

年間保守費用を最大90%削減

リミニストリートのサポートサービスは、すぐに年間保守費用を削減できると同時に、将来的にも費用を予測できる、低コストのサポートモデルになっています。リミニストリートによる極めて応答性の高い独立系サポートサービスは、ソフトウェアベンダーと比較すると、最初から年間費用を50%節約できます。

アップグレードを迫られず、カスタマイズされたコードのサポートやセルフサポートコストが削減または不要になることによって、この費用はさらに節約（最大で合計75～90%）できます。

- サポートの拡大や維持のために、ベンダーによる断続的な10～20%の値上げを受け入れることを回避します。
- ベンダーサポートのタイムテーブルに基づいたコストのかかるアップグレードを回避します。
- カスタマイズされたコードのサポートも、サポートサービスの対象になります。
- 世界中のリミニストリートの専門家が24時間体制で対応し、セルフサポートの負担を削減します。
- サポートに関わる実際の支出を理解し、簡単に予測できます。
- ベンダー主導型ロードマップの制約を受けずに、節約したコストにより、イノベーションや価値向上をもたらすプロジェクトを含めたビジネス主導型のロードマップを遂行することができます。

リミニストリートに完全に匹敵するサポートサービスを提供できる会社は他にありません。それはデザインの違いによります。当社はサポートに特化（Engineered for Support™）しています。サービス主導型のデータサイエンスと人工知能に裏付けされた、最高の人材によるワールドクラスのサービスを構築しており、クライアントのビジネスに最高の成果をもたらします。

リミニストリートの包括的なサポートサービスがクライアントのシステムを見守っています。クライアントは、日々の業務を存続させることのために多くの時間や資金を費やすことを止め、事業の成長や競争力を育む上で必要な革新的イノベーションに予算やチームの人材を集中させることができます。

Rimini Street®

riministreet.com/jp
contactjp@riministreet.com
twitter.com/riministreet_jp
[linkedin.com/company/rimini-street/](https://www.linkedin.com/company/rimini-street/)

リミニストリート (Nasdaq: RMNI) は、エンタープライズソフトウェア製品とサービスのグローバルプロバイダーであり、OracleおよびSAPのソフトウェア製品に対する第三者保守サポートにおいて業界をリードしております。またSalesforce®のパートナー企業でもあります。リミニストリートは、エンタープライズソフトウェアライセンスにおいて、大幅にコストを削減し、イノベーションのために資源を自由にし、より良好な業績結果を達成することが可能となる、プレミアムで、非常に応答性が高い、統合型のアプリケーション管理およびサポートサービスを提供しています。業界を問わず、フォーチュン500のグローバル企業、中堅企業、公共セクター組織等を含む顧客が、信頼できるエンタープライズソフトウェア製品とサービスのプロバイダーとしてリミニストリートにサポートを委託しています。

© 2020 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Street は、米国およびその他の国におけるリミニストリートの登録商標です。Rimini Street, Rimini Street ロゴ、およびその組み合わせ、その他TMの付いたマークは、リミニストリートの商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者の財産権を構成するものであり、別段の記載がない限り、リミニストリートは、これらの商標保有者またはここに記載されているその他の企業との提携や協力関係にあるものでも、またそれらを支持しているものでもありません。この文書はRimini Street, Inc (「リミニストリート」) により作成されたもので、Oracle Corporation, SAP SE、または他のいかなる団体によっても後援、承認、または関係付けられたものではありません。別途、書面による明示的な記載がない限り、リミニストリートは記載されている情報についていかなる責任も負わず、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含みますが、それに限定されないすべての明示的、黙示的、または制定法上の保証を行いません。いかなる場合でもリミニストリートは、この情報の使用または使用が不可能な事態によって生じる直接的、間接的、結果的、懲罰的、特別的、または付随的損害のいずれに関する責任を負いかねます。リミニストリートは、第三者により提供された情報の正確性または完全性について一切の表明または保証を行わず、当該情報、サービス、または製品について随時変更する権利を有します。JP-121120