

リミニストリーのOracle Retailサポート

主要なOracle Retail製品

Merchandising Operations Management (MOM)、Merchandise Planning & Optimization、Supply Chain Planning and Execution

主なメリット

- 投資の寿命を延ばし、TCO（総所有コスト）を削減
- カスタマイズされたコードのサポート（追加料金なし）を含む非常に迅速なサポート
- アップグレードを迫られることなく、明確なROIが見込める場合にアップグレードが可能な柔軟性を保持
- 総保守コストを最大90%削減し、インベションへ資金を再配分しビジネスの成長を促進

OracleサポートのSLAを改善し、ROIを向上

製品サポートの概要

リミニストリーは、Oracle® Retailソフトウェアのサポートと保守をOracle社に代わって行います。Oracle Retailソフトウェア単体でのサポート、またはOracleエンタープライズアプリケーションやOracle Databaseと組み合わせたサポートが可能です。複数の製品を組み合わせたサポートを利用することで、単一プロバイダーによるサポートの利点を備えた統合サービスを利用することができます。

ビジネス上の課題

現在のOracle Retailシステムは安定的で信頼性が高く、前世代のエンタープライズソフトウェアに比べるとサポートの必要性は大幅に減っています。このような状況において、多くのお客様はベンダーからアップグレードを迫られることや納得のいかないサービスレベルに不満を抱いており、Oracleの高額な年間サポートに妥当な価値を見いだせなくなっています。こうした企業では、安定した現行のOracle Retailリリースの耐用年数を延ばしたいと考えており、実際に多くの企業がOracleによるサポートをリミニストリーが提供する独立系保守サポートに切り替えることによってコストを削減しています。

リミニストリーのソリューション

リミニストリーは、ソフトウェアベンダーの階層型サポートモデルを根底から覆すことで、「異常発生後に対応する」という従来のサービス形態をはるかに上回るサポートを提供します。シニアレベルの専任サポートエンジニア (PSE) が、お客様ごとの個別ニーズに対応したサービスを行います。それにより、お客様は電話一本で専門家に直接アクセスすることが可能です。24時間365日、世界中どこからでもサポートエンジニアと連絡をとることができ、重大な問題については平均5分以内で対応しています。お客様は、ソフトウェアの修正、カスタマイズされたコードに対するサポート、専門家チームによる相互運用性の課題への対応、ロードマップ計画、および総合的なセキュリティ対策といった数々のメリットを享受することができます。

「私が最近行った調査によると、Oracleアプリケーションライセンシーの88%以上が、有意義なコスト削減と優れたサービスを提供する第三者保守サポートの選択肢に関心を寄せています。」

R. "Ray" Wang 氏
創設者兼 プリンシパルアナリスト
Constellation Research, Inc.

サポートプログラムの比較

サポートの特徴	リミニストリート	Oracle Premier およびExtended	Oracle Sustaining
サポートサービス			
アプリケーションとドキュメントの修正	■	■	新しい修正なし
運用と構成のサポート	■	■	
インストールとアップグレードのサポート	■	■	新たなアップグレードスクリプトなし
平均15年の経験を持つ、専任のサポートエンジニア	■		
アカウントマネジメントサービス	■		
P1の重要なケースに対しては10分以内の応答を保証するSLAで、その後2時間ごとに最新情報を提供	■		
アップグレードが不要な、満足度の高いサポート	■		
カスタマイズされたコードのサポート	■		
パフォーマンスサポート	■		
相互運用性とインテグレーションのサポート	■		
契約日から最低15年間にわたる現行リリースへの満足度の高いサポート	■		
ストラテジックサービス			
技術的、機能的なアプリケーションロードマップアドバイザリサービス	■		
クラウドアドバイザリサービス	■		
ライセンスアドバイザリサービス	■		
セキュリティアドバイザリサービス	■		
相互運用性とインテグレーションに関するアドバイザリサービス	■		
モニタリングとチェックに関するアドバイザリサービス	■		
リソースへの効果			
運用コスト（予算、人員、時間）の大幅な削減	■		
ベンダー主導型ロードマップからの脱却	■		

サポートの詳細

Oracleのアプリケーションを一括サポート

ISO 認証を取得した、受賞歴のあるプレミアムなサポートおよび保守プログラムにより、市場をリードするOracle Retailソフトウェア製品ファミリーの保守をきめ細かくサポートします。アプリケーションのサポートに加えて、OracleおよびSAPシステムとのインテグレーションもサポートされるため、すでに構築済みのデータとメタデータのインテグレーションや、トランザクションの詳細へのドリルスルーも可能になります。リミニストリートのOracle Retailサポートは、エンタープライズソフトウェアのサポートと保守に関するあらゆる問い合わせを単一の窓口で対応し、実績に裏付けられた専門知識、プレミアムなサポート、お客様固有のニーズに対応する極めて迅速なサービスを提供します。

相互運用性のサポート

相互運用性のサポートには、今後のインフラストラクチャ変更に備えた戦略的ガイダンス、新しいプラットフォーム上で動作保証を検証するための支援、相互運用時の競合解決の支援などが含まれます。

riministreet.com/jp | contactjp@riministreet.com | twitter.com/riministreet_jp | linkedin.com/company/rimini-street

©2021 Rimini Street, Inc. All rights reserved. Rimini Street は、米国およびその他の国におけるRimini Street, Inc.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、Rimini Street, Inc.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、Rimini Street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、またそれらをサポート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、また、商品性または特定目的への適合性の黙示的保証を含むがこ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ません。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-071221