

# リミニストリートのSiebelサポート



## すべての製品ラインをサポート

### サポート対象リリース

5.x、6.0.x、6.3.x、7.0.x、7.5.x、  
7.7.x、7.8.x、8.x

### サポート対象のシステムコンポーネント

- ビジネスプロセスの自動化/  
ワークフロー/State Model
- EIM
- 負荷分散 (ラウンドロビン、  
Resonate、サードパーティ)
- Object Manager の最適化
- セキュリティ-シングルサインオン、  
LDAP
- Siebel EAI/コンポーネントの  
インタフェース
- Siebel Tools のコンフィグレーション、  
スクリプト作成
- システム管理

### 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%削減しつつ、イノベーションへ資金を配分しビジネスの成長を促進

## 次世代カスタマーエクスペリエンスソリューションを 現行のSiebelアプリケーションプラットフォームで開発

### 製品サポートの概要

リミニストリートは、Siebel の保守サポートを Oracle 社に代わって提供することで、大幅なコスト削減、バリューの高いサービス、新たな性能や機能の追加などにより、次世代のカスタマーエクスペリエンスソリューションを実現します。リミニストリートの経験豊富な専門家チームは、比較的古いSiebel 5.xから、最も最近の8.xまで、さらにはSiebel Mobile、Cloud、OnDemand、Telecommunicationsを含む、全ての製品ラインに渡る幅広い Oracle® 製品とリリースの保守サポートサービスを提供します。

### ビジネス上の課題

Siebel アプリケーション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。多くの企業では、ベンダーが提供する高額な年間サポートはもはやこの成熟したアプリケーションには見合わないと思われるようになってきました。デジタルマーケティング、e コマース、カスタマーエクスペリエンスといった分野における新しい性能や機能を、Siebel アプリケーションのプラットフォームの中核として追加できることは、今後の継続的な成長とイノベーションのための大きな鍵となっていくでしょう。

### リミニストリートのソリューション

リミニストリートは、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分以内に対応しています。お客様は、ソフトウェアの修正と更新、カスタマイズされたコードに対するサポートだけでなく、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いただくことができます。

## 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
<b>サポートサービス</b>			
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	■		
<b>戦略的サービス</b>			
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	■		
<b>リソースへの効果</b>			
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

## カスタマイズされたコードのサポート

Siebelを導入している企業の多くは、アプリケーションを大幅にカスタマイズしています。リミニストリートでは、お客様がそうしたカスタマイズを開発するために多大な時間と費用を費やしてきたことを認識しており、お客様がサポートを受け始めた時点で実装されているすべてのカスタマイズされたコードをサポートします。さらに、サポート開始後にお客様が作成し、テストし、本番環境に実装する新たにカスタマイズされたコードもサポートします。

## 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。