

データシート

リミニストリーットの Oracle Retail サポート



主要な Oracle Retail 製品

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

主なメリット

- 耐用期間の延長と、ソリューション全体の総所有コスト (TCO) 削減
- 追加料金なしで受けられるカスタマイズ サポートを含めた、極めて迅速なサポート
- 強制的なアップグレードを回避しつつも、確実な ROI が見込まれる場合はアップグレードも可能になる柔軟性を維持
- 総保守コストを最大 90% 削減し、節約分はイノベーションと事業の成長促進に投資

Oracle サポートの SLA を改善し、ROI を向上

製品サポート概要

リミニストリーットは 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。ご利用中の Oracle Retail ソフトウェア単独でのサポート、または Oracle エンタープライズ アプリケーションや Oracle データベース向けの当社サポートと組み合わせたサービスを提供します。単一プロバイダーによる利点を生かした、複数の製品にわたる統合的サポートというメリットを享受いただくことが可能になります。

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、多くのお客様はソフトウェアベンダーから求められる強制的なアップグレードや納得のいかないサービスに不満を感じ、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。こうした組織では、現在利用している Oracle Retail のリリースを今後も長期的に使用したいと考えており、実際に多くの組織が Oracle によるサポートをリミニストリーットが提供するの独立系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。

リミニストリーットのソリューション

リミニストリーットは、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エキスパートに直接アクセスすることが可能です。PSE は、24 時間 365 日、世界中どこからでも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復、エキスパートチームによる互換性の問題への対応、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。

「最近の調査によれば、Oracle アプリケーションのライセンスの 88% 以上が、コストを大幅に抑えながら適切なサービスを得ることができるサードパーティー サポートという選択肢大きな関心を寄せています」

創設者兼首席アナリスト、
R. “Ray” Wang
Constellation Research, Inc.

サポート プログラムの比較

	リミニストリート	Oracle
地域ごとの専任サポート エンジニア	■	
24 時間 365 日のサポート、重大な問題については 15 分以内の対応を保証	■	
カスタマイズ サポート	■	
15 年間保守保証	■	
セキュリティ アドバイス サービス (ベンダー中立性の保持)	■	
相互運用性サポート	■	
戦略的アプリケーション プランニング、機能マッピング / 機能拡張解析	■	
お客様ごとにグローバル アカウント マネジャーを任命	■	
オンボーディングおよびアーカイブ サービス	■	
アプリケーションおよびリポジトリの修正	■	■
ドキュメントのみの修正	■	■
設定サポート	■	■
運用サポート	■	■
インストールおよびアップグレード プロセスのサポート	■	■

サポートの詳細

Oracle アプリケーションを一括サポート

ISO 認証を取得した、受賞歴のある高度なサポートおよび保守プログラムが、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 のシステムとの統合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統合やトランザクションの詳細へのドリルスルーも可能にします。リミニストリートの Oracle Retail 向けサポートは、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お問い合わせを 1 つの連絡窓口で対応し、実績に裏付けられた専門能力によって、高度なサポート、お客様固有のニーズに対応する極めて迅速な個別サービスを提供します。

相互運用性サポート

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。

リミニストリートについて

リミニストリートは、独立系エンタープライズソフトウェア サポートサービスにおけるグローバル リーダーです。2005 年以来、エンタープライズ向けサポートサービスのあり方を次々と塗り替えてきました。受賞歴を持つこの革新的プログラムにより、Oracle や SAP のライセンスは、総サポート費用を最大 90% 削減することができます。お客様は、現行のソフトウェア リリースをアップグレードすることなく少なくとも 15 年間は使い続けることが可能になります。多様な業界のフォーチュン 500 企業、中規模企業、公共セクターなどが、ソフトウェア ベンダーから独立した信頼できるサポート プロバイダーとして、リミニストリートを選択しています。

日本リミニストリート株式会社

〒163-1030東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー N30階 電話 03 5326 3461 Fax 03 5326 3001

contactjp@riministreet.com www.riministreet.com/jp

本社: 米国ネバダ州ラスベガス