

データシート

# リミニストリーの Siebel サポート



## 全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

### サポート対象システムコンポーネントの選択

- 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ーフェイス
- 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

- 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 が見込まれる場合にはアップグレードを可能とする柔軟性を維持
- 総保守コストを最大 90% 削減し、節減分は新たなイノベーションや、事業の成長促進に投資

## 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

### 製品サポート概要

リミニストリーは、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。リミニストリーの経験豊富なエキスパートチームは、古い Siebel 5.x から最新の 8.x、さらには Siebel Mobile、Cloud、OnDemand、Telecommunications まで、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。多くの組織では、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とアップデート、カスタマイズ部分に対するサポートの他、エキスパートチームによる相互運用性の問題への対応、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いただくことができます。

## 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のサービス	■	
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	■	■

### 詳細情報

Siebel 向けのリミニストリートのサポートに関する詳細は、[www.riministreet.com/jp/services/products-and-releases-supported/siebel](http://www.riministreet.com/jp/services/products-and-releases-supported/siebel) をご覧ください。

## サポートの詳細

### カスタマイズサポート

Siebel を利用している組織の多くは、アプリケーションの大幅なカスタマイズを行っています。リミニストリートでは、お客様がそうしたカスタマイズに多くの時間とリソースを費やされてきたことを重視し、サポート開始時に存在するすべてのカスタマイズをサポートしています。さらに、サポート開始後に行われ、テストを経て本番環境に導入された新たなカスタマイズもサポートします。

### 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 のライセンシーは、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](mailto:contactjp@riministreet.com) [www.riministreet.com/jp](http://www.riministreet.com/jp)

本社: 米国ネバダ州ラスベガス