

サービスの特徴	詳細	メリット
専任の上級サポートエンジニア (PSE)	リミニストリートはセルフサービスよりもフル サービスを重視しています。平均して 15 年以上の経験を持つ PSE が割り当てられ、その後ろには問題を迅速に解決できるように機能や技術のエキスパート チームが控えています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ エキスパートレベルのエンジニアリング サポートに直接アクセスできます。</li> <li>■ お客様の環境と運用に関するニーズを詳しく理解しているサポート スタッフとやり取りできます。</li> <li>■ ソフトウェアだけでなくお客様のビジネス プロセスを理解している、熟練したエンジニアによるサポートを受けられます。</li> <li>■ 際限のないエスカレーションの挙げ句に問題が「放棄される」のを回避できます。</li> </ul>
年間 365 日、毎日 24 時間対応のサポート	リミニストリートのグローバル サポート チームは、年間 365 日、週 7 日、毎日 24 時間対応でスタッフを配置しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 必要なときにいつでも支援を得られます。</li> </ul>
本番稼働に影響する重大な問題については 30 分以内の対応を保証	リミニストリートの保守は、ご依頼から 30 分以内にご連絡することをお約束します。お客様のお問い合わせに対する実際のレスポンス タイムは平均 5 分以内です。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 応答時間が短いほど、解決までに費やせる時間が増えます。</li> <li>■ お客様の問題にすぐに対応できる熟練したエンジニアが応答します。</li> <li>■ 対応が迅速であるほど、システムや人材の不稼働時間が減ります。</li> <li>■ システム停止によるコストを軽減します。</li> </ul>
グローバル サポートの範囲	リミニストリートのサポート サービスは全世界で提供されます。リミニストリートは現在、90 か国以上での事業を通じてお客様にサポートを提供しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 必要なときにいつでも支援を得られます。</li> </ul>
各国の税務および法規制に関する更新	各国における給与、会計、固定資産、サプライチェーン マネジメント用のソフトウェア アプリケーションに関する税と規制は絶えず変化しています。リミニストリートは、事業活動の正確さと準拠を確実に維持する上で重要な、最新の税務や規制の変更に合わせてアプリケーションを更新し続けます。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 報告に関するコンプライアンスの維持。</li> <li>■ リミニストリートは、約 200 か国を対象に、法規制の変更に対応する更新を提供する能力を備えています。</li> <li>■ リミニストリートは、ソフトウェアの使用年数に関係なく、更新を提供します。</li> <li>■ 特許出願中のプロセス。</li> </ul>
ローカライゼーション サポート	複数の国ごとにローカライゼーションを行うと、グローバル システムの導入と保守に大変な労力が必要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、処理、言語、コンプライアンスの問題について国レベルのサポートを提供します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 特定のビジネス プロセスに関する知識を備えたサポート エンジニアが 90 か国以上に配置されています。</li> <li>■ 約 200 か国を対象に、各国の税務および法規制についての分析を提供します。</li> </ul>
エンタープライズ アプリケーション向けの問題解決とバグ修正	ベンダーは、パッチや更新に数百個の無関係な修正をバンドルするのが通常であり、ユーザーは必要な 1 個の修正を展開するだけのために、含まれるすべてのパッチを実装してテストしなければなりません。リミニストリートのサポートは、このような費用とリスクを排除します。経験豊富なエンジニアが、お客様に固有の問題の直接対応する修正を開発し、必要な修正だけをすばやく展開できるようにします。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ バンドルされたパッチや更新を「後付け」しなくて済むため、本番稼働までの時間が短縮されます。</li> <li>■ バンドルされたパッチや更新により新たな問題が発生する可能性を軽減します。</li> <li>■ バンドルされたパッチや修正により生じる無関係なテストの量を減らします。</li> </ul>

## リミニストリートの保守プログラムの特徴

サービスの特徴	詳細	メリット
カスタマイズに応じた問題解決とバグ修正	リミニストリートは、追加料金なしでカスタマイズのサポートを提供します。これに対してソフトウェアベンダーでは、標準サポート プログラムにカスタマイズのサポートは含まれません。このため、ユーザーはカスタマイズされたミッションクリティカルなコードをサポートするために、外部コンサルタントを雇ったり、内部の人員を割いたりしなければなりません。これと対照的に、リミニストリートのエンジニアは問題を解決し、お客様のカスタマイズに直接対応する修正プログラムを開発します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 必要でありながらベンダーからは得られない、カスタマイズに対するサポートを得ることができます。</li><li>■ カスタム コードの問題に関する解決までの時間を短縮します。</li><li>■ 保守要員のプログラマーを、売上に貢献するプロジェクトや価値を高めるプロジェクトに割り当て直すことができます。</li></ul>
運用のサポート	リミニストリートのエンジニアは、全体的な構築や展開に関する問題だけでなく、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、変更管理に関する問題に対するサポートを提供します。それに加えて、リミニストリートのエンジニアは、お客様のシステムの稼働状態を維持し運用コストを削減するために、運用のベスト プラクティスに基づくアドバイスを行います。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ インフラストラクチャの稼働を最大のパフォーマンスに維持します。</li><li>■ 不稼働時間を減らします。</li><li>■ 運用コストを最適化します。</li><li>■ 変更管理のコンプライアンスに関連する問題を軽減します。</li></ul>
構成、設定、プロセスに関する支援	組織は、絶えず変化するビジネスの慣習に、すばやく効果的に適応する必要があります。ソフトウェアやビジネス プロセスに関して平均 15 年にわたる経験を持つリミニストリートのエンジニアが、ベスト プラクティスやソフトウェア構成に関するアドバイスを行います。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ お客様が使用するソフトウェア アプリケーションで提供されるオプション全般について網羅的な知識を持っています。「実地経験」を持つサポート エンジニアの知識を提供します。</li><li>■ ベスト プラクティスに関する知識を提供します。</li></ul>
アップグレードおよび移行のサポート	リミニストリートのソフトウェア アーカイブ サービスを利用することで、固定されたバージョンにロックインされるのを回避できます。アップグレードの準備が整ったら、リミニストリートのエンジニアが、アップグレード、ツールのリリース、または移行の最中に生じる可能性がある問題への解決策を提供します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ソフトウェアへの初期投資を保護します。</li><li>■ ソフトウェア ベンダーの都合ではなくお客様のスケジュールに基づいてアップグレードします。</li></ul>
ソフトウェア アーカイブ	お客様が現在使用している本番稼働リリースが、最後のリリースになるとは限りません。ご使用の ERP アプリケーションが最新リリースでない場合、リミニストリートは、お客様が リミニストリートに移行する間、最新のソフトウェア リリースおよび関連コンポーネントのダウンロードを支援します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ソフトウェア アーカイブにより、お客様の元々の投資が保護されます。</li><li>■ ソフトウェア アーカイブにより、アップグレードする権利が保護されます。</li><li>■ ベンダーの都合ではなくお客様のスケジュールに基づいてアップグレードします。</li></ul>
アカウント管理	リミニストリートの 1 年ごとのサポート契約の一部として、お客様ごとにアカウント マネージャーが任命されます。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 プロセスおよび契約期間にわたって従事し、リミニストリートへの円滑な移行を確実に進めるとともに、お客様の既存のソフトウェアにおける投資収益率を最大化できるよう支援します。  リミニストリートのアカウント マネージャーは、お客様満足度を重視し、お客様の契約継続と調査結果に責任を負います。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 戦略、ビジネス、契約、エスカレーションに関連する問題など、技術以外の問題についてもリミニストリートの 1 つの連絡窓口からお問い合わせいただけます。</li><li>■ 複雑なシステム戦略をうまく推進し、成熟したテクノロジー プラットフォームの使用期間を延長できるように、エキスパートがアドバイスします。</li><li>■ お客様の戦略的目標の理解によって補完される、お客様に合わせたサービスを活用できます。</li></ul>

# リミニストリートの保守プログラムの特徴

サービスの特徴	詳細	メリット
アドバイザー サービス	リミニストリート のアドバイザー サービスでは、幅広いトピックにわたって、対話型のウェビナー、エキスパートや仲間との議論に参加できる、目的に特化した貴重な機会が提供されます。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 新しい製品、ソリューション、戦略に関する情報を入手し、既存のエンタープライズ ソフトウェアへの投資の価値を高めるのに役立てることが出来ます。</li><li>■ 仲間や業界のエキスパートとのやり取りを通じて、ベスト プラクティスを共有できます。</li></ul>
お客様満足度プログラム	リミニストリートは、お客様からのフィードバックを体系的に収集することによって、サービス品質を測定し、プロセスの改善を進め、お客様満足度を注視しています。これにより、革新的なプログラムを通じて極めて優れた結果を確実に達成します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ お客様からの次のものに直接的に活かされます。<ul style="list-style-type: none"><li>■ 製品の改善</li><li>■ 新しいサービスと機能</li><li>■ プロセスの改善</li></ul></li></ul>
年間サポート料金を 50 パーセント削減	リミニストリート のサポートは、年間サポート料金の削減と、将来的に予測可能な低コストのサポートモデルの確立を可能にします。リミニストリートの極めて迅速な独立系サポートが、ソフトウェアベンダーと比較して年間で 50 パーセント低いコストで利用できます。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ベンダーでは Extended Support および Sustaining Support に 10 ~ 20 パーセントの違約金が発生しますが、これを回避できます。</li><li>■ 実際のサポート費用を理解し、容易に予測することができます。</li><li>■ 削減されたコストを、価値を高めるプロジェクトに振り向けることができます。</li></ul>
既存のアプリケーション リリース向けの最低 15 年間のサポート	リミニストリートの保守により、良好に機能する安定したリリースを 15 年以上にわたって稼働し続けることができます。これは、お客様固有のニーズに合わせてカスタマイズされている場合でも同じです。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ コストのかかる強制的なアップグレードを排除します。アップグレードは、プラスになる価値があるとお客様が判断した場合のみ行います。</li><li>■ エンタープライズ アプリケーションの ROI が向上します。独立系サポートによって、ソフトウェアへのお客様の初期投資の価値が高まります。</li><li>■ ご使用のアプリケーション リリースに対するサポートをベンダーが打ち切った後も、税務と法規制に関するコンプライアンスの更新を引き続き受け取ることができます。</li></ul>
相互運用性分析 とサポート	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 のサポート エンジニアは、相互運用性に関する問題を診断し、解決策を推奨します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ お客様が使用するエンタープライズ ソフトウェアにおいて最大の投資収益率を達成します。</li><li>■ 他のソフトウェアやハードウェアのベンダーとの協力を円滑化します。</li><li>■ ベンダー間の責任の押し付け合いを回避します。</li></ul>
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	ビジネス ニーズによってアップグレードが必要になった場合、リミニストリートはソフトウェアのインストールとアップグレードのために必要な手順についてガイダンスを提供するほか、テクノロジー スタックの別のレイヤーとの競合を避ける手法についてもお伝えします。当社はアップグレードは実施しませんが、アップグレードの前、最中、および後に充実したサポートを提供します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ アップグレードされたソフトウェア コンポーネントのチューニングと構成のガイダンスを提供します。</li><li>■ アップグレードの際に、カスタマイズの移行方法についてアドバイスします。</li></ul>
パフォーマンス サポート	リミニストリートのエキスパートは、データベース性能に影響を与える可能性があるテクノロジー スタックの詳細について理解しており、アプリケーションの高速動作の維持に必要な修正を提供します。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ データベースのチューニングを支援します。</li><li>■ 性能を低下させずにアプリケーションとブラウザのバージョン間で変換を行うスマート プロキシ サーバーの導入を行うための詳細な推奨事項を提供します。</li></ul>

# リミニストリーの保守プログラムの特徴

サービスの特徴	詳細	メリット
セキュリティ アドバイス サービス	リミニストリーは、お客様に予防保守を提供してアプリケーションをより安全に維持しながら、ERPベンダーによるアプリケーション中心の保守プログラムに対して 50% のコスト削減の達成を支援します。実際リミニストリーの技術およびアーキテクチャのセキュリティ チームは、Oracle 社や SAP社が脆弱性を発見して対応する数か月前、時には数年前から脆弱性をピンポイントで発見して回避することがよくあります。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ アドバイス サービスを利用して、企業、顧客、パートナーのデータのセキュリティ全体に対応する総合的なベストプラクティス戦略を実行できます。</li><li>■ 支払い情報の分離や支払いデータのトークン化などの PCI コンプライアンス戦略についてエキスパートのガイダンスを提供します。</li></ul>
デバイスおよびユーザー インターフェイス サポート	Web ブラウザやモバイル デバイスに関する変更によって ERP アプリケーションにユーザビリティの問題が発生することがよくあります。リミニストリーの専門家は、動的なテクノロジー スタックがあってもスムーズにビジネス プロセスが実行され続けるようにするために、難しいユーザビリティの問題に深く取り組む方法を知っています。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ERP アプリケーションから送信される HTML メッセージと互換性のないブラウザ環境をサポートするために、スマート プロキシ サーバーを実装します。</li><li>■ コアのエンタープライズ アプリケーション ソフトウェアの変更が必要ない仮想環境を構築し、高額な時間のかかるアップグレードの必要性を排除します。</li></ul>
クラウド サービス	リミニストリー クラウド サービスは、Oracle および SAPライセンシーが、現在の社内設置型の単一ベンダー IT モデルから、クラウド ソフトウェア コンポーネントとの優れた統合によるハイブリッド IT 環境へ移行することを支援するために設計されたパッケージ サービスです。リミニストリーでは、現在 Salesforce.com 用と Workday 用のクラウド保守パッケージを提供しています。	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Salesforce.com または Workday へ移行する Oracle または SAP社のモジュールの保守を、必要に応じて移行日の前および後に提供します。</li><li>■ 既存システムのレポート作成の利用:リミニストリーは、Salesforce.com または Workday へ移行したすべての Oracle 社や SAP社の製品の保守を提供します。廃止されるシステムも動作を続けることができ、それらのデータへのアクセスが必要な限りレポート作成やデータの検索のために使用できます。</li><li>■ Oracle または SAP から Salesforce.com または Workday へ移行するすべてのモジュールについて統合計画を支援します。また、Oracle 社または SAP 社のアプリケーションとのプロセス統合を支援します。</li></ul>

## Rimini Street, Inc. について

リミニストリーは、エンタープライズ ソフトウェア向けの独立サポート サービスを提供するトップ企業です。受賞歴のある革新的プログラムでエンタープライズサポートサービスを根本から変えます。これらのプログラムにより、Oracle ライセンシーや SAPライセンシーは年間保守料金の 50 パーセントを削減でき、10 年間の保守費用全体では最大 90 パーセント削減できます。お客様は、現在のソフトウェア リリースを、アップグレードや移行を行わずに少なくとも 15 年間使い続けることが可能になります。グローバル企業から、フォーチュン 500 企業、中規模企業、公共部門まで、幅広い業界の数百の組織が、信頼できる独立系サポート プロバイダとしてリミニストリーを選択しています。

詳細については、[www.riministreet.com](http://www.riministreet.com) を参照するか、+44 (0)20 3763 7463 または +1 702-839-9671 (国際電話) までお問い合わせください。

Rimini Street および Rimini Street ロゴは、Rimini Street, Inc. の登録商標です。その他すべての名称は、それぞれの所有者の商標です。Copyright © 2011-2015. All rights reserved.

[www.riministreet.com](http://www.riministreet.com)

A4-JP-080315