

ORACLE ADVANCED CUSTOMER SERVICES FOR HYPERION

おもな機能

Oracle Advanced Customer Services では、あらゆる人的およびコスト的問題へのソリューションとして以下の Hyperion サービスを提供します。

- Hyperion 製品のインストールと構成
- アップグレードとパッチ・リリースのインストール
- アプリケーション・パフォーマンスのチューニングと最適化
- Hyperion のサード・パーティ・アプリケーションへのコンフィギュレーション
- Hyperion アプリケーションの移行
- インフラストラクチャの評価
- 重要フェーズでの追加サービスの提供

おもな利点

- IT 価値の最大化
- ROI の加速化
- コストおよび複雑さの低減

オラクルの *Hyperion* アプリケーションでは、戦略上および財務上の広範なパフォーマンス・プロセスをサポートし、卓越した管理を実現します。この市場をリードする包括的な製品を使用すれば、予測どおりの結果が導かれ、透過性とコンプライアンスが向上し、ビジネスの連携が強化されて、利益が向上します。*Oracle Advanced Customer Services* では、個々のお客様に特化したサポートと高度なサービスによって *Hyperion* の導入および運用を支援し、お客様の *Hyperion* への投資効果を最大限に引き出します。

Oracle Advanced Customer Services for Hyperion : ビジネス目標に適合したサービス

Oracle Advanced Customer Services では、*Hyperion* のカスタマイズされたサービス・ソリューションを提供することで、すべてのお客様がもつ固有の高度なサポートへのニーズやビジネス・アドバイザリへのニーズに対応します。*Advanced Customer Services* のすべてのサービス同様、年間契約ベースの広範なサービス・オプションを提供し、ビジネス要件およびコスト要件の双方を満たす継続的なアプリケーション支援をおこないます。お客様が測定可能で有益な目標達成が得られるよう、段階的なパッケージにより、適切なタイミングで適切なサービスを提供します。高いサービス・レベルと廉価な価格で、お客様の *Hyperion* パフォーマンスへの期待が確実に満たされるよう支援します。

Advanced Customer Services ではサービス・デリバリ・マネージャ (SDM) による継続的なサービスが中心となっており、この SDM は *Hyperion* システムの利点を最大限に活用するよう専念します。

Oracle Advanced Customer Services for Hyperion

Advanced Support Assistance – 単一の窓口として SDM がサービス・リクエストを管理・監視し、解決の迅速化を図ります。有意義な行動計画のもとで適切な人材がアサインされ、迅速に効果的な問題解決が成されるよう支援します。

Priority Service – サービス・リクエストの優先的な対応および迅速な解決を提供します。さらにレビューおよびフィードバックにより継続的なサービス向上の促進に努めます。専任の **Priority Service Manager (PSM)** がお客様の環境に合わせたシステムおよびプロセスを設定し、問題が優先されるよう徹底します。

Business Critical Assistance – サービス・リクエスト解決とともに、お客様固有の業務およびプロジェクトに適合したプロアクティブなアドバイスおよび支援を提供します。SDM はお客様が設定した IT 目標に沿うようエンジニア・チームをコーディネートし、*Hyperion* の各プロジェクトが成功するよう支援します。

Oracle Advanced Customer Services は以下の企業によって採用されています。

- Fortune 100 社のうち 94%にあたる企業
- 世界規模の銀行上位 10 行のうち 9 行
- 航空宇宙および防衛企業上位 5 社のうち 4 社

Solution Support Center – お客様の環境、業務、およびプロジェクトを熟知している担当エンジニア・チームにより、もっとも包括的なサービスを提供します。直通のホットラインでのお客様のご依頼に応じて、担当エンジニア・チームはクリティカルなサービス・リクエストを支援し、各種評価および分析を含むプロアクティブな一連のサービスを提供します。

Assisted Services – 特定の移行計画や変更管理について、必要に応じてお客様や SI パートナーにアドバイスを提供します。Hyperion 製品に熟練した技術者が、インストール、移行、およびアップグレード計画に関してお客様を支援します。エキスパートなエンジニアがリモートまたはオンサイトで Hyperion 製品のインストール、アップグレード、およびチューニングを支援し、お客様のシステム全体で機能するよう Hyperion を構成します。

サービス・デリバリ・マネージャ

ACS のどのサービスを選択しても、お客様が Hyperion 製品から得られる利点を最大限に活用できるよう、サービス・デリバリ・マネージャ (SDM) が全力で取り組みます。アサインされた SDM は単一の窓口となり、重要なビジネス要件を特定し、サポート・プロセスを調整し、共通の連絡先を文書化し、ミーティングのスケジュールを設定するなど、年間を通じたサービスの提供計画を作成します。

SDM はオラクルの製品サポート部門および製品開発部門の Hyperion スペシャリストの専門知識をも活用し、お客様のサービス・リクエストを迅速化に努めます。SDM は日本語を話し、お客様固有のビジネスと IT 事情をよく把握しているため、サービス・リクエスト対応のエスカレーションだけでなく、継続的なプロアクティブな対応の改善が可能です。

さらに、SDM は四半期レビューを実施して、ベスト・プラクティス標準に照らしたお客様システムのパフォーマンス評価、お客様のビジネス計画および IT 導入計画に関する打合せ、エスカレーション予測と事前対応の実施、オラクルとの連携から最大の価値を引き出すためのアドバイスなどを行ないます

お問い合わせ

Oracle Advanced Customer Services の詳細は、
<http://www.oracle.com/lang/jp/support/advanced-customer-services/index.html> を参照してください。

Copyright © 2008, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

この文書はあくまで参考資料であり、掲載されている情報は予告なしに変更されることがあります。

オラクル社は、本ドキュメントの無謬性を保証しません。また、本ドキュメントは、法律で明示的または暗黙的に記載されているかどうかに関係なく、商品性または特定の目的に対する適合性に関する暗黙の証や条件を含む一切の保証または条件に制約されません。

オラクル社は、本書の内容に関していかなる証もいたしません。また、本書により、契約上の直接的および間接的義務も発生しません。

本書は、事の書面による承諾を得ることなく、電子的または物理的に、いかなる形式や方法によっても再生または送することはできません。

Oracle は、Oracle Corporation の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標です。