

IT システムの劇的な管理効率向上に Oracle Advanced Customer Services IMPACT



卓越した運用環境をご提供

特長：

- サービス・デリバリー・マネージャ
- お客様の技術スタッフと日本オラクルの技術者が協働で作成するサービス・プラン
- 技術的なアセスメントと各種推奨事項の提案
- プロアクティブな技術アドバイスとナレッジ・トランスファの提供

利点：

- お客様のクリティカルなお問い合わせを合理的に管理し、迅速に問題を解決
- お客様のビジネス・ニーズに合わせ、サービス・リクエスト (SR) を優先管理
- IT 運用管理効率の劇的な向上

オラクルのすべてのソリューションは、プロジェクトのコスト、リスク、複雑さを低減し、お客様の技術戦略に劇的なインパクト (IMPACT) を提供します。Oracle Advanced Customer Services (ACS) の IMPACT は、エキスパートによる卓越したソリューションの提供により、お客様の Oracle Database および Oracle Applications のプロジェクトを効率化し、IT 投資を最大限に活用します。

すべてのオラクル製品プロジェクトにおいて最高の成果を生むようにデザインされた IMPACT は、ACS の 6 ヶ月間のパッケージです。

劇的な管理効率向上のためのカスタマイズ・サービス

IMPACT は、ソフトウェアの新規導入や中小規模のミッション・クリティカルなプロジェクト、現在のオラクル環境の変更管理などへのご支援を目的とした Oracle Advanced Customer Services (ACS) のサービスです。高度にカスタマイズされた戦略的なサービス IMPACT では、日本オラクルの専任エキスパートが、絶えず変わり続けるお客様オラクル環境の運用管理効率を向上するために、継続的に専心します。半年間、ACS の付加価値とコスト削減メリットを十分に享受しつつ、お客様は IT 目標を達成し現在のビジネス・ニーズを再評価できます。ACS との長期的な関係をご検討中のお客様には、IMPACT は最適な選択となります。

定評ある ACS の年間契約サービスの戦略的な構成はそのままに、契約期間のみ半年間に短縮した IMPACT は、お客様固有の IT 目標と予算目標の達成に確実な成果をもたらすことをご支援します。Oracle Applications の新規導入やアップグレード、あるいは現在の IT 環境の変更管理にも、IMPACT はミッション・クリティカルなオラクル・プロジェクトに最強かつ効果的なソリューションを提供します。

- Oracle Database
- WebLogic Server
- E-Business Suite
- PeopleSoft
- Siebel

IMPACT はお手頃な価格でパフォーマンスを最大化し、リスクを低減し、総所有コスト (TCO) を削減します。半年間のサービス期間終了後には、ACS の年間契約サービスへ移行しサービス内容をより充実することで、高まり続けるビジネスのニーズをより満たすことができます。

エキスパートの積極的ガイダンスでリスクを軽減

IMPACT では、契約開始時から日本オラクルの ACS エキスパート・チームが積極的なガイダンスを行い、ソリューション・サービスを提供することで、Oracle Database または Oracle Applications のプロジェクトに確実な成果をもたらします。新規インプリメンテ

ACS 年間契約サービス

Oracle Advanced Customer Services(ACS)では、4つのレベルの年間契約サービス・パッケージもあわせて提供しています。各レベルはエキスパートが提供するソリューション・サービスの内容に応じて段階分けされているので、お客様のご予算やビジネス・ニーズに応じて最適なサービスを選ぶことができます。

関連サービス：

ACS では、以下の年間契約サービス・パッケージを提供しています。

- Solution Support Center
- Business Critical Assistance
- Priority Service

ーションからアップグレード、複雑化したグローバル展開や統合プロジェクトにいたるまで、数えきれないほどのオラクル・プロジェクトを手がけてきた知識と経験を最大限に活用することで、Oracle ACS のエキスパートは、システム可用性を最大化し運用パフォーマンスを最適化して、サービス・レベルを向上し IT の資源効率を高めることができます。

バランスのとれたサービスで最高の成果を

プロジェクトにおいて、初期の段階で潜在的問題を特定し回避することは、迅速な導入やシステム障害リスク低減のために必要不可欠です。IMPACT は IT システムのパフォーマンスと可用性向上のため、ベスト・プラクティスを積極的に取り入れた、バランスのとれたサービスを提供します。

IMPACT のサービスのプランニング、スケジュール、実施は、サービス・デリバリー・マネージャ (SDM) が継続的に行います。お客様にアサインされた SDM がお客様のご要望に合わせて、システム環境詳細、サポート・プロセス、双方の連絡先、エスカレーション方法など、詳細なサポートプランを策定します。

さらに、日本オラクルのエキスパート・チームが充実したサービスを提供します。お客様の IT 環境、プロジェクト、重要なビジネス機能に精通しているため、カスタマイズされた積極的な技術支援を効率良く行え、お客様の IT スタッフの生産性向上に貢献します。

また、IMPACT が提供する各種テクニカル・アセスメント・サービスは、オラクルの世界中の顧客ベースを通して得られたツール、最先端技術、ベスト・プラクティスを適用しながら、現在 IT システムが抱える潜在的問題を回避し問題を解決するための推奨事項を提案し、御社のアプリケーションおよびアーキテクチャ環境のアップグレードに不可欠な情報をもたらします。お客様の IT スタッフの生産性が向上すればするほど、お客様はビジネスを推進する戦略的パワーが得られます。

Oracle IMPACT: 継続的な運用効率の向上、エキスパートによる高品質なサービス、資源の更なる有効活用、より大きなビジネス成果をもたらします。

お問い合わせ

Oracle Advanced Customer Servicesで提供しているサービスの詳細は、下記のサイトをご覧ください。

<http://www.oracle.com/lang/jp/support/advanced-customer-services/index.html>

メールでのお問い合わせ先: cs-bd_jp@oracle.com

Copyright © 2009, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.

Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.