

Oracle Database の安定活用を支援する 「アシストあんしんサポートサービス」のサービス・メニューを刷新 ～オプション・サービスの導入で、顧客ニーズに合わせたサポートを提案～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:大塚 辰男、略記:アシスト)は、アシストが独自に提供する Oracle Database のユーザ向けサービス「アシストあんしんサポートサービス」のサービス・メニューを刷新し、本日より提供を開始することを発表します。

従来の「アシストあんしんサポートサービス」は、顧客企業のシステム構成の把握や定期ミーティングの実施、緊急時の現地対応といった通常のサポート・サービスでは実現できなかった高度なサービスを、「アカウント」、「アドバンス」、「プロアクティブ」、「プレミアム」の4段階で提供してきました。

今回の刷新では、この4段階でのサポート・サービスの枠をはずし、アシストが提供するサポート・カテゴリを「環境情報共有」、「サポートチーム」、「問い合わせ品質向上」、「不具合対処」、「運用監視」、「技術支援」の6つに分類し、それぞれのカテゴリの詳細項目を基本サービスと、顧客企業がシステム環境や予算に応じて選択できるオプション・サービスに再体系化しました。

アシストは、これまで以上にきめ細やかで質の高いサポート・サービスの提供を目指すとともに、顧客企業のより安定的なシステム運用の強力なサポートを通し、今後も顧客企業のビジネスに貢献していきます。

■「アシストあんしんサポート」について

「アシストあんしんサポート」のサービス内容は、基本サービスと任意で選択が可能なオプション・サービスで構成されています。

サービス内容		サービス分類	
環境情報共有	対象ソフトウェア設定情報の把握	基本	
	顧客イベントの共有	基本	
サポートチーム (エンジニアの任命)	担当窓口	アカウント・サポート・エンジニア(ASE)の任命 フィールド・サポート・エンジニア(FSE)の任命	基本 基本
	コミュニケーション	ASE、FSE との顔合わせ	基本
	問い合わせ品質向上	解決への補助	問い合わせ内容の共同精査
	品質向上	問い合わせ内容の満足度確認	基本
	不具合対処	不具合情報管理	不具合情報、技術情報の報告
パッチ適用テスト		個別修正パッチ適用テスト	オプション
		セキュリティ・パッチ適用テスト	オプション
		パッチセット(集積パッチ)適用テスト	オプション
運用監視	ソフトウェアの監視	監視サービス	iDoctor 監視サービス注1
	DB 診断	DB 診断サービス	DODAI 支援サービス注2
技術支援	定期支援	定期ミーティング	基本
	緊急時支援	顧客イベントの現地立ち会い	オプション
		障害時の現地情報収集	オプション
		障害再現待ちのための現地待機	オプション
		障害時の現地復旧サービス	オプション

*年間提供価格:基本サービス 140 万円(税別)～

*各サービスの詳細およびサービス提供時間については要問い合わせ

注1:iDoctor 監視サービスについて

iDoctor 監視サービスとは、Oracle Database の稼働状況を監視するサービスです。障害の徴候を事前検知し、アシストのサポートセンターが迅速な対応で支援します。

価格:要問い合わせ

サービス詳細ページ:

<http://www.ashisuto.co.jp/product/category/oracle-database-management/idoctor/>

注2:DODAI 支援サービスについて

アシストが長年培ってきた Oracle データベース技術ノウハウを集約した支援サービスです。支援の構成や手順、成果物などあらかじめ支援内容や品質を確認することができるため、安心してサービスを選択できます。

価格:要問い合わせ

サービス詳細ページ:<http://www.ashisuto.co.jp/product/category/solution/dodai/service/#tab>

■株式会社アシストについて

代表取締役会長:ビル・トッテン／代表取締役社長:大塚 辰男

設立:1972年3月

社員数:850名(2014年4月現在)

本社:東京都千代田区九段北4-2-1

URL:<http://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。「パッケージ・インテグレーター」として複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースのそれぞれの分野で支援しています。今年も“「お客様の最高」のために”というスローガンのもと、この3分野にさらに注力し、顧客企業の立場に立った製品選定と独自の組み合わせによる製品／サービスの提供を一層強化し、活動していきます。

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:田口

TEL:03-5276-5850 FAX:03-5276-5895

E-Mail:press@ashisuto.co.jp

■「アシストあんしんサポート」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト 情報基盤事業部 ビジネス推進部 担当:中村 剛

TEL:03-5276-3653 FAX:03-5276-5869

E-Mail:database@ashisuto.co.jp

サービス詳細ページ:

<http://www.ashisuto.co.jp/product/category/oracle-database-management/anshin-support/>

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。