

オープンソースDBMSを万全の体制でサポート

株式会社アシスト サポートセンター



アジェンダ

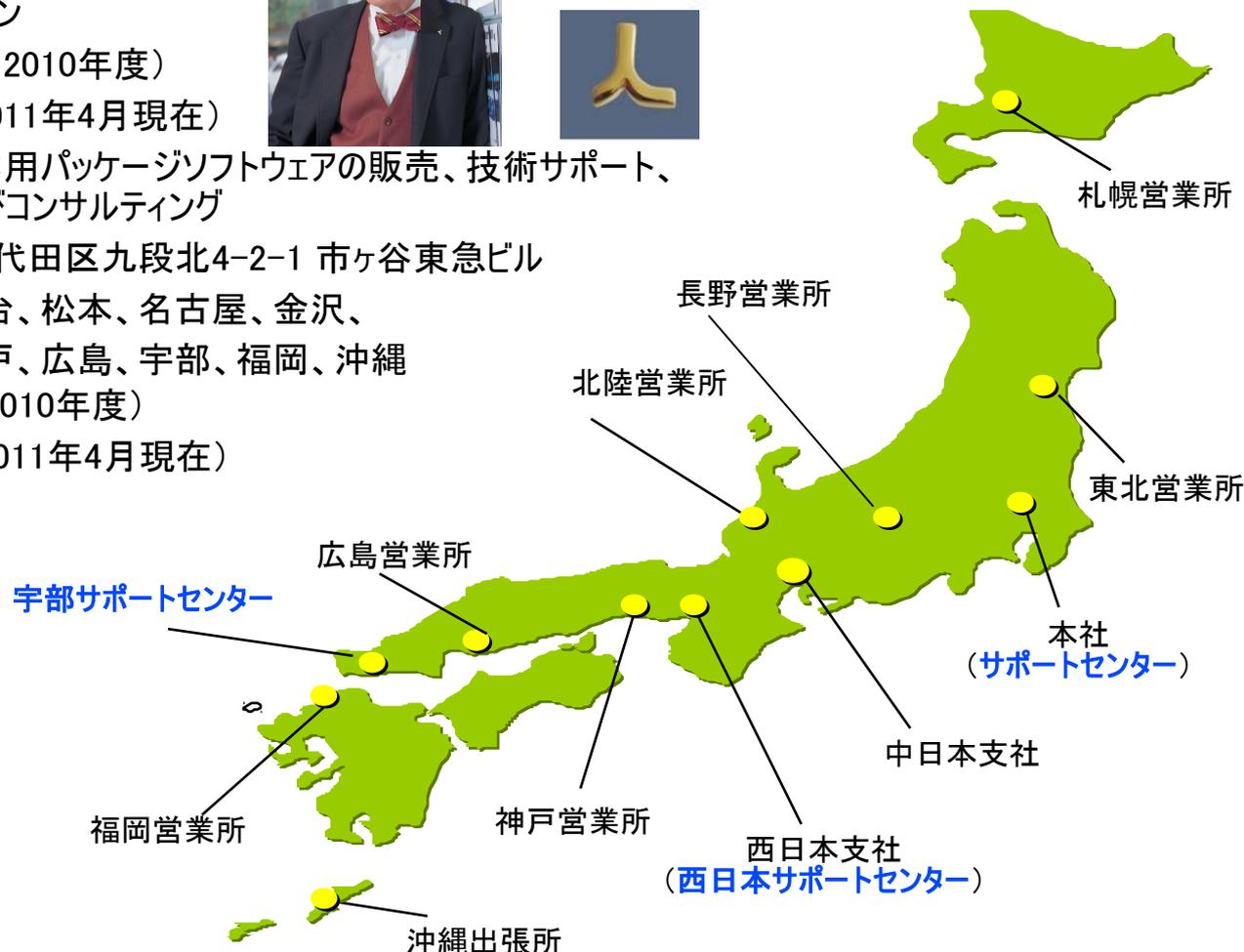
- 自己紹介
- 会社紹介
- オープンソースへの取り組み
- **Postgres Plus**への取り組み
- プロダクト・サポート契約のプロダクト・サポート範囲
- サポートセンターの利用方法
- Webサポートシステム(AWSC)の紹介

会社紹介

設立	1972年3月
代表取締役	ビル・トッテン
売上高	189億円（2010年度）
社員数	820名（2011年4月現在）
事業内容	コンピュータ用パッケージソフトウェアの販売、技術サポート、教育およびコンサルティング
本社所在地	東京都千代田区九段北4-2-1 市ヶ谷東急ビル
オフィス所在地	札幌、仙台、松本、名古屋、金沢、大阪、神戸、広島、宇部、福岡、沖縄
取引会社数	5,300社（2010年度）
主要取扱製品数	50製品（2011年4月現在）



People *Assisting* People



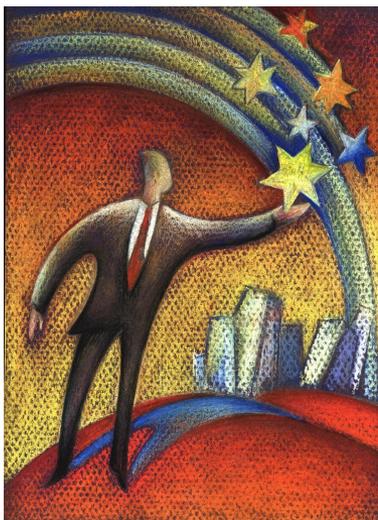
IS79282 ISO27001

市ヶ谷本社のサービス事業部が提供するテクニカル・サポートおよび、教育サービスは、ISO27001の認証を取得しています。

会社紹介

アシストの特長

- 「パッケージ・ソフトウェアの提供」一筋に40年
- 独立系だからこそできる、お客様への「お役立ち最優先主義」
- モノを作らないからこそ、「パッケージ・ソフト活用」のプロ



ソフトウェア・メーカーでない
ソフトウェア専門商社のアシストが目指すことは、
メーカーが作ったソフトウェア製品を
「アシスト」が介することでの付加価値をつけ、
お客様がソフトウェアを使いこなす上での
最適なサービスを提供すること。

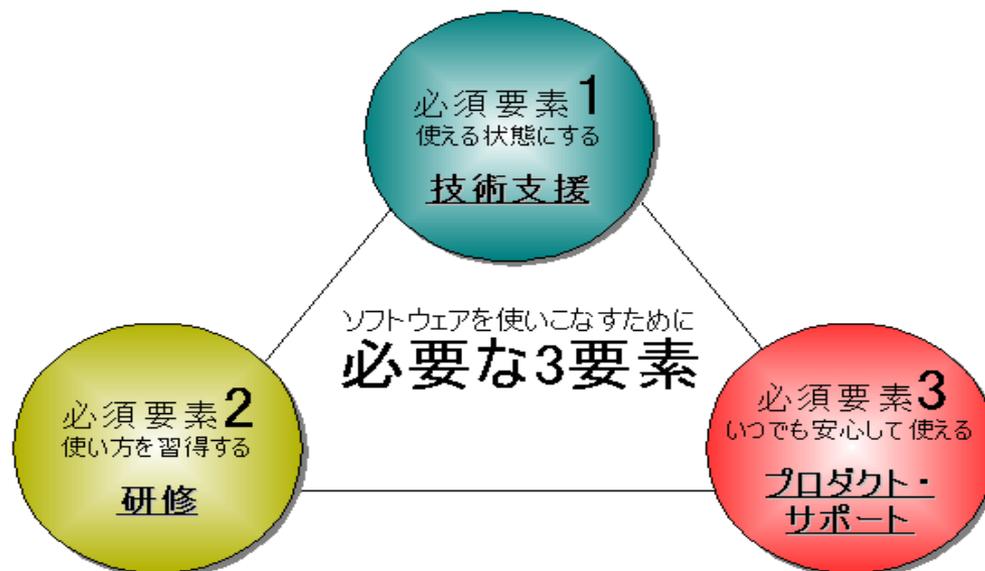


付加価値は**「人」**によって生まれ、
「人」によってその価値は評価される。

会社紹介

アシストが提供するサービスとは

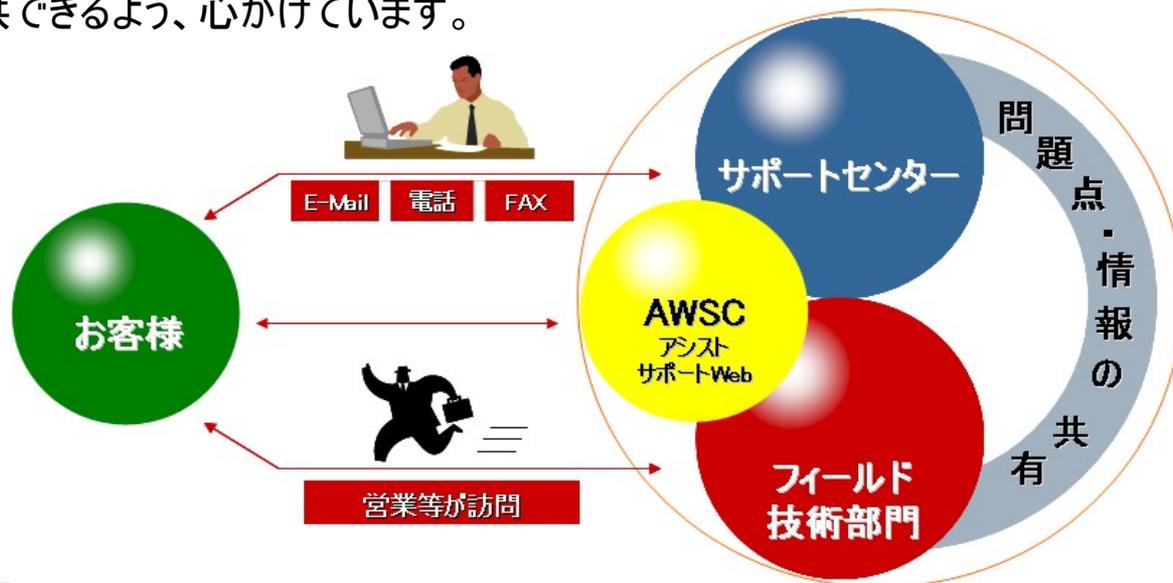
- ソフトウェアは単なる道具に過ぎません。道具は実際に「使いこなして」こそ価値が創られます。
- ソフトウェアを使いこなすためには、まず道具を「1.使える状態」にした後、「2.使い方の習得」を行い、現場が「3.いつでも安心して使える」状態にしなければなりません。
- アシストでは、お客様がこの3つの必須要素を実現し、ソフトウェアを「使いこなせる」ようになるまで、各種サービスを提供します。
- ソフトウェアはアシスト以外からご購入いただくことができて、質の高いサービスを提供できるのはアシストだけです。



会社紹介

アシストのサポート 【いつでも安心して使えるために】

- サポートセンターでは、常時**140名以上**の専任スタッフが、東京、大阪、山口のサポートセンターから、**24時間365日**お客様の問い合わせ対応を行い、**年間3万件以上**の問合せを対応しています。
- サポートセンター満足度100%(現在91%)を目指して、親切、丁寧そして役立つサポートを心がけています。
- アシストはお客様と常に1対1の関係であり続けたいと思っています。
 - お客様にはサポートIDを発行し、利用環境やお問い合わせ履歴を登録／管理しています。
 - また、多岐にわたる取扱製品の問い合わせ窓口を1つに統合管理することも可能です。
 - なお、サポートDBの情報は、フィールド・サポート部隊や営業も参照し、常にお客様にベスト・サポートを提供できるよう、心がけています。



アシストが提供する価値とは

- ユーザへのソフトウェアの紹介とソフトウェアの選択支援
- ソフトウェアの導入と活用方法の習得支援
- 技術サポート

オープンソースへの取り組み

- サーバ製品

- PostgreSQL

- 2009年10月 PostgreSQLプロダクトサポート 提供開始

- Talend

- 2011年2月 販売開始



PostgreSQL

talend*
*open integration solutions

- クライアント製品も各種サポート

ubuntu®

OpenOffice.org



mozilla

Thunderbird®



mozilla

Firefox®

Postgres Plusへの取り組み

企業におけるオープンソース・データベース採用の問題点

- 技術ノウハウの不足
- トラブル発生時の対処



アシストの施策

- 20年以上のデータベース・システム構築支援で培ったアシストの技術ノウハウの利用
- エンタープライズDB社との業務提携



2011年10月17日 Postgres Plusサービス開始

Postgres Plusへの取り組み

アシスト+Postgres Plusのメリット

Oracleに強いアシストだからできるPostgres Plusのサポート

- 性能、価格、保守レベルなど、あらゆる面から総合的な判断を行いRDBMSの選定にご協力することができます
- OracleとPostgres Plusのダブルサポートにより、アーキテクチャや機能、運用の違いを把握した状態で、お客様の技術スキル向上に寄与することができます
- Oracleのサポートを通じて築いてきたサポートの安心感、信頼性をそのままPostgres Plusにも活かすことができます
- 設計、診断やチューニングなど、RDBMSを知り尽くしているアシストならではの質の高いサービスが提供できます
- Postgres Plusシステム拡張に伴う、Oracleへのスムーズな移行を支援できます
- 当社取り扱いパッケージのリポジトリ用DBにご利用のPostgres Plusに対して、一括したサポートをご提供できます

Postgres Plusへの取り組み

サポートメニュー

- 搭載可能CPU、サポート時間など、利用用途により2種類のサポートレベルを提供

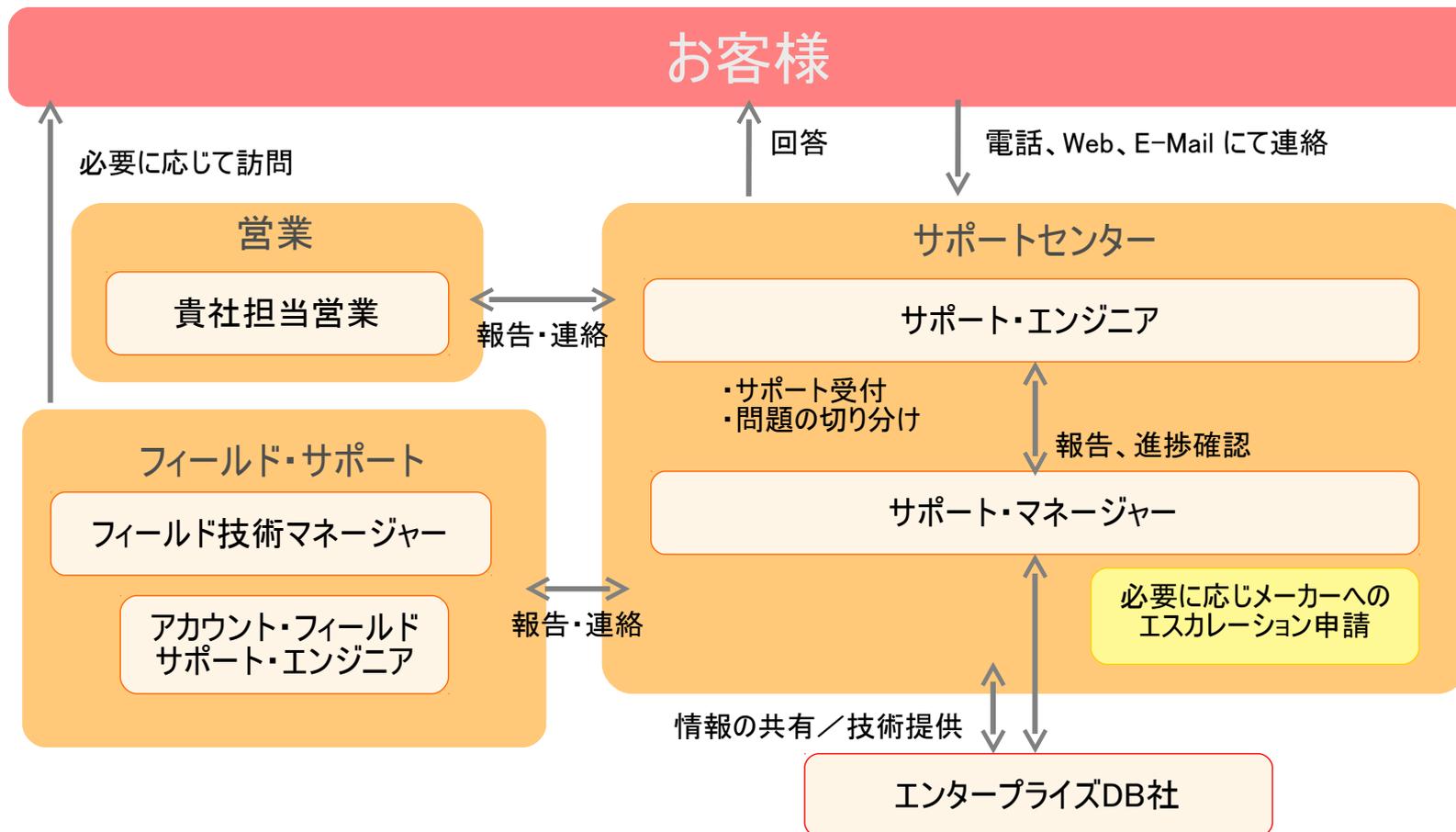
サポートタイプ	Advanced Server		Standard Server	
	プレミアム	ベーシック	プレミアム	ベーシック
期間	1年間			
課金単位	CPU数			
対応時間	24時間365日	平日9:00～17:00	24時間365日	平日9:00～17:00
問い合わせ方法	Web／メール／電話			
問い合わせ回数	無制限			
搭載可能CPU数	—	2CPU以下	—	2CPU以下
サービス定価(税別)	750,000円	330,000円	500,000円	170,000円

※HP-UX の場合は、Advanced Server のプレミアムサポート(価格:1,500,000 円/ CPU) でのご契約となります。

※CPU のコア数は価格に影響ありません。

プロダクト・サポート契約のプロダクト・サポート範囲

サポート体制 【いつでも安心して使えるために】



サポートセンターの利用方法



- 問い合わせ方法は3通り[電話、E-Mail、Web(**AWSC**)]
 - お客様にとって一番ご都合の良い方法をお選び下さい。
 - 契約内容と問合せの緊急度により24時間365日対応可能です。
緊急時のお問い合わせは必ずお電話にてご連絡下さい。

- **問い合わせの参照/登録/更新が可能**

- 過去の問い合わせ履歴や経過まで、参照することができます。

- **製品やメーカーに関係なく、問い合わせを一元管理**

- **1つのアカウント(AID)で、ご契約頂いている製品を一元管理する事が可能です。**

(例)お客様がPostgresPlus、JP1でシステムを構築されている場合、ご契約毎にサポートIDが発行されますが、1つのAID アカウントに両サポートIDを紐付ける事で、お問い合わせ参照/登録/更新など一元管理が可能です。

- **システム全体の問題把握がスムーズ**

- Webでのお問い合わせに限らず、電話/E-Mail等、すべての問い合わせ情報が一元管理されます。

(例)AさんがWebから、Bさんが電話にて別々のお問い合わせをしていますが、同じサポートIDでお問合せをしていれば両者の問い合わせ(履歴)を参照する事が可能です。

- **問い合わせ一覧のダウンロード対応**

- サポートセンターの利用実績をExcel/Calcでダウンロード可能です。サポートセンターご利用実績としても活用頂けます。

- **アシスト・サポート製品のFAQ、サンプル集、技術資料の参照**

- **ご契約の有無に関らず(一部製品を除く)登録されているすべてのテクニカル情報を参照する事が可能です。**但し、プロダクト・サポート契約を締結されていない製品については、バージョンアップやパッチの提供はできません。

AWSCの利用方法(1) ～アカウント登録/ログイン～

- 初めてご利用いただく際には、AWSC利用アカウント登録を行う必要があります。
 - AWSCトップページ掲載の「**AWSCユーザ登録手順PDF**」をご参照の上、「**アカウントをお持ちでない方はこちら**」をクリックして、手続きを開始してください。
- すでにアカウントを登録されている場合には、トップページよりログインを行ってください。

アシスト プロダクトサポート - Microsoft Internet Explorer

ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

アシスト Ashisuto Web Support Center People Assisting People

アカウント登録 サービスの特徴 サポート体制 お問い合わせ方法 技術情報取得方法 サポート対応情報 アシスト TOP

ようこそ AWSC (Ashisuto Web Support Center) ^

アシストのサポートサイトでは、弊社取り扱い製品をご購入頂いたお客様向けに、各製品のサポート情報の提供や問い合わせの対応を行っております。

ANAB ISO27001 BSI
ISO79282 ISO27001
プロダクトサポート、教育サービスを提供する株式会社アシストサービス事業部は、ISO27001の認証を取得しています

ログイン

お知らせ

2010/01/18
【 研修受講料 最大25%OFF! 】
実務的なスキルを習得できるアシスト研修コースを、6月末まで特別価格にてご提供致しております。この機会に是非ご検討ください！

2009/12/22
【再掲】[年末年始の営業日]
アシストサポートセンターの年末年始の営業時間(基本対応時間)は次の通りです。
2009年営業終了日・・・2009/12/28(月) 17:00まで、
2010年営業開始日・・・2010/1/4(月) 9:00より。
重要度1の問題につきましては、24時間365日体制で問題解決のご支援を行います。
(ORACLE製品及び、JP1など一部の製品のみ実施)

2007/10/02
アシスト、3番目のサポートセンターを山口県宇部市に開設

アカウント登録

アカウントをお持ちの方はこちら

A I D :

パスワード :

ログイン

アカウントをお持ちでない方はこちら

AWSCユーザ登録手順 PDF[1157KB]

AID・パスワードをお忘れの方はこちら

インターネット

AWSCのデモをご覧ください

ご静聴ありがとうございました

