



保守、維持、最適化：ビジネスの成功に必要なあらゆるサポートを提供

サポートサービス



本稼働開始後は、ITインフラに注意を払う必要がなくなり、ビジネス戦略に集中できるようになります。世界No.1のクラウド・ビジネス・スイートであるNetSuiteは、コストの削減、アップグレードの容易さ、統合データへのシームレスなアクセスを実現しています。しかし、企業が成長し進化し続ける中で、ソリューションのニーズが変わることもあります。お客様のビジネスに合わせてソリューションを拡張する必要があり、そのためにはサポートが必要です。

NetSuiteソリューションにおいても、製品に関する適切な専門知識なしで予期せぬ問題に対処するのは難しい場合があります。質問に対する回答を迅速に得て、問題を効率的に解決したいとお考えのことでしょう。ビジネス目標の達成に集中するために、ソリューションをプロアクティブに最適化するにはどうすればよいでしょうか。

有料サポートの主なメリット

- 問題を優先的に、すばやく、包括的に解決できます。
- 役に立つ、ソリューションに焦点を当てたリソースにアクセスできます。
- 自己完結からマネージドサービスまで、ニーズに合わせた柔軟なプランを提供します。
- Advanced Customer Supportが利用できます。
- リリースに関するアドバイスと推奨事項を提供します。
- パフォーマンスに関するアドバイスと推奨事項を提供します。

NetSuiteは、このようなタイプの質問に対処し、ROIを加速し、リスクを軽減しながら、ソリューションの成功を保証する、アクティベーションおよびサポート・サービスの完全なスイートを作成しました。

SuiteSupportは、ベーシックからプレミアムまで、必要なときに必要な回答が得られるサービスです。投資利益率を向上させたいお客様は Advanced Customer Support (ACS) を利用できます。これは、技術面、機能面、およびパフォーマンス面のあらゆるニーズに対応するための専任ソリューションチームと、ビジネス目標との整合を確保するためのサクセス・マネージャーが提供されるサービスです。どのNetSuiteの製品をお使いであっても、ソリューションの保守、維持、最適化をお考えなら、当社の幅広いサポートサービスをご利用ください。

SuiteSupport ベーシックサポート

すべてのお客様には、NetSuiteサブスクリプションの一部として、NetSuiteベーシックサポートが提供されます。これには以下が含まれます。

- 深刻度1/クリティカルな問題については、フリーダイヤルで24時間365日サポートが受けられます。
- NetSuiteの検索可能なナレッジセンター「SuiteAnswers」を通じて、不具合や重大な問題をオンラインでサポートします。
- NetSuite Support User Groupへのアクセスが可能です。

プレミアム・サポート

NetSuite プレミアムサポートは、お客様が導入したNetSuiteアプリケーションを確実に成功させるために設計された、クラス最高のサービスとメリットを数多く提供します。

深刻度の高い問題については、プレミアム・サポート・サービスを24時間365日ご利用いただけます。プレミアム・サポートには以下が含まれます。

- 非クリティカルな問題に関して、テクニカルセンターへのフリーダイヤルでのアクセスは、祝日を除く月曜日から金曜日の午前8時から午後6時（現地時間）までご利用いただけます。
- 順番待ちで優先的にサービスが受けられます。
- オンラインケースの対応においては、重要度に応じて優先度が変わります。
- 週末もご利用いただけます。
- 新しいリリース情報をいち早くお届けします。
- Oracle NetSuiteの使用と設定に関するアドバイスとサポートを提供します。

Advanced Customer Support (ACS)

NetSuiteのACSサブスクリプション・サービスは、NetSuiteユーザーが必要とするハンズオン製品ガイダンス、構成サポート、および継続的な最適化支援などをすべて提供します。ACSには、プラットフォームと環境のアーキテクチャ、ソリューションの構成、SuiteCloudの開発、教育パス、リリースのガイダンスとテスト、ソリューションのパフォーマンス評価、監視が含まれます。技術、機能、ソリューションのパフォーマンスの各サービスに対応する専任のソリューション・チームや、すべての目標の達成を確実にするACSデリバリーマネージャーなど、企業は、必要なときに必要なサポートを受けることができます。

ACSは、ビジネスを対応型から予防型に変え、NetSuiteを常に最適な状態に保ち、リスクを軽減し、ビジネスが成長し変化し続ける中でROIを増加させます。すべてのNetSuite関連製品およびサービスにACSを活用して、NetSuiteソリューションの可能性を最大限に引き出しましょう。

NetSuiteに関するお問い合わせ Japaninfonetsuite_JP@oracle.com

Japan | Phone: 03 6834 4888 | www.netsuite.co.jp

Copyright © 2023, Oracle and/or its affiliates. このドキュメントは情報提供のみを目的としており、記載内容は予告なしに変更される場合があります。このドキュメントに誤りがないことの保証はいたしかねます。また、口頭で明示されたか法律で黙示されたかを問わず、商品性もしくは特定の目的に対する適合性についての黙示的な保証を含め、いかなる保証や条件を提供するものでもありません。オラクルはこのドキュメントに関するいかなる法的責任も明確に否定し、直接的、間接的を問わず、本ドキュメントにより、いかなる契約上の義務を構成するものではありません。このドキュメントは、オラクルによる事前の書面による承諾を得ることなく、目的の如何を問わず、電子的手段または印刷によるものも含めていかなる形式や手段によっても複製または送信することは禁じられています。Oracle、JavaおよびMySQLはオラクルおよびその関連会社の登録商標です。その他の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

