

Customer Support Council Basic Plan



・設立呼びかけ人:

・ アジレントテクノロジー

・ 日本ユニシス

・ 日本オラクル(カスタマー・サポート) 2008/2/8

活動目的:

- オラクルサポートに関するユーザー側からの要求をオラクル社へ伝える
- 日本オラクル社のサポート施策・戦略をユーザーと共有する
- OAUG USのSupport Councilと連携し、有用な情報・活動を共有する

対象とする範囲:

- 日本オラクルが取り扱うアプリケーション製品(但し当面はEBSのみ)のサポートについて

期待される効果:

- 情報共有・議論の場ができる
- 問題解決に向けたアイデア共有(ユーザー+オラクル社)ができる
- オラクル社から情報・提案がタイムリーに共有される

役割分担:

- Oracle : ユーザーからの要求に対して改善案を提示、またはOracle側からユーザーへ(調査等)協力依頼を提示
- ユーザー : サポートの問題を議論して集約し、Oracle側へ提示
(アンケートを実施して問題点を明確化)

具体的な施策(今後のスケジュール):

- ① 2/8 : 第1回Customer Support Council立ち上げ開催・コアメンバー決定
- ② 2~3月 : サポートに関する問題点把握の為にアンケート実施
- ③ 3月頃 : 第2回Customer Support Council開催
- ④ 4/13-17: Collaborate 08 (OAUG US主催@Denver USA)へ代表参加



第2回 日本OAUG Customer Support Council

日本OAUG
Customer Support Council幹事会
2008年7月17日

Customer Support Councilの活動目的と本日の主旨

■ Customer Support Councilの活動目的

- ✓ オラクルサポートに関するユーザー側からの要求をオラクルへ伝える
- ✓ オラクルのサポート施策・戦略をユーザーと共有する
- ✓ OAUG USのCustomer Support Councilと連携し、有用な情報・活動を共有する

■ 本日の主旨

- ・ 2008年2月8日に初回を開催し、今回で2回目
- ・ 前回上がった質問の中から、サービスレベルについてオラクルより説明
- ・ 本日のオラクルからのアップデート、前回のアンケートを参考に、次回以降で取り上げたいテーマを、グループに分かれてフリーディスカッション

(サポートサービスに対する課題・要望など)

本日上げられたご意見を幹事でまとめ、今後のカウンシルのテーマ選定を行います。

また、要望事項はオラクルへ提出し、次回のカウンシルまたはカウンシルメンバーご登録者へメール等で回答をお送りします。

- 株式会社ソピア 米村 穰
- イー・ビー・ソリューションズ株式会社 前田 美樹
- アジレント・テクノロジー・インターナショナル株式会社 渡辺 聡

オラクル

- 日本オラクル株式会社 本村 衛
カスタマーサービス統括本部 アプリケーションサポート本部長

**会長、幹事を募集しております。
ご希望の方は事務局までお申し出ください。**

オラクルからのアップデート (配布資料なし)

前回のアンケートサマリー(参考)

1-1	サポート情報共有	例えば不具合発生時の対応などで参考にできるものがあれば取得したい。また問合せを行った時、その問合せ自体には直接関係ないが、気になったことなどは伝えきれていない。そういったことをもっと積極的に伝えられる場であってほしい。
1-2	サポート情報共有	CSM等、新しいツールやプロセスがサポートの品質向上に大きく寄与すると思います。USのOracle&OAUGパートナーにサポートを含めたプラクティスはあるか調査できるでしょうか？
1-3	サポート情報共有	オラクルポータルの利用実態
1-4	サポート情報共有	基本仕様の修正としてあげられたKrownの内容がマニュアル類に反映されていない為、開発時の手間になっている。また、Krownを見る時は何か障害があがったときに見ることが多いので、事前に情報をあげられれば、それだけ対応が早くなると思う
2-1	サポート体制	オラクル側のSupport体制がユーザには見えていない。当面はオラクルとの情報シェアが第一ステップ。平行してユーザの声を集めることが必要。
2-2	サポート体制	目標(目的)、スピード感をなかなか共有できない。対応計画が見えない(スケジュール、方向性)
2-3	サポート体制	業務ソフト(ソリューション)のサポートについて、オラクル日時のサポートは異なると考えます。EBSを選択したということはオラクル製品のサポート(EB,ポータルOASなど)が一元化してサポートできることと思います。その観点での強化を望みたい。その情報は基本サポートであるのでは。(作業は別でも良い)
2-4	サポート体制	サポートの質:サポートの担当の方が日本人から他国の方に変われ、サポートの質が下がっているようだ。
2-5	サポート体制	大きな方針:例えばR12がリリースされてすぐに一年以上経過したが、日本ではまだGeneral Availableではない。しかしサポート期間(Full)が切れるのは全世界同時。これは是なのだろうか。
3-1	バージョンアップ	他社でのバージョンアップ情報をうまく共有したい。無駄な費用を時間をさける為、ベストな方法、しくみを提案してほしい。日本オラクルからのサポートがまったくないと感じる。
3-2	バージョンアップ	バージョンアップに関するサポート体制、手順事例等、事前検討に必要な情報が欲しいです。
3-3	バージョンアップ	R12へのバージョンアップ情報。

Customer Support Councilメンバー登録について

- 今後、カウンシルへ上げた要望への回答を希望される方、次回以降もカウンシルへの参加を希望される方は、Customer Support Councilのメーリングリストへのご登録をお願いいたします。

お帰りの際、お手数ですがアンケートと一緒に名刺を事務局へお渡しください。事務局にて登録させていただきます。



第三回 Customer Support Council (CSC)

2008年10月24日(金) @日本Oracle



CSC幹事

- ・ アジレントテクノロジー 渡辺
- ・ EBSS 前田
- ・ ソピア 米村

- 活動要求Voting結果のサマリー 30分

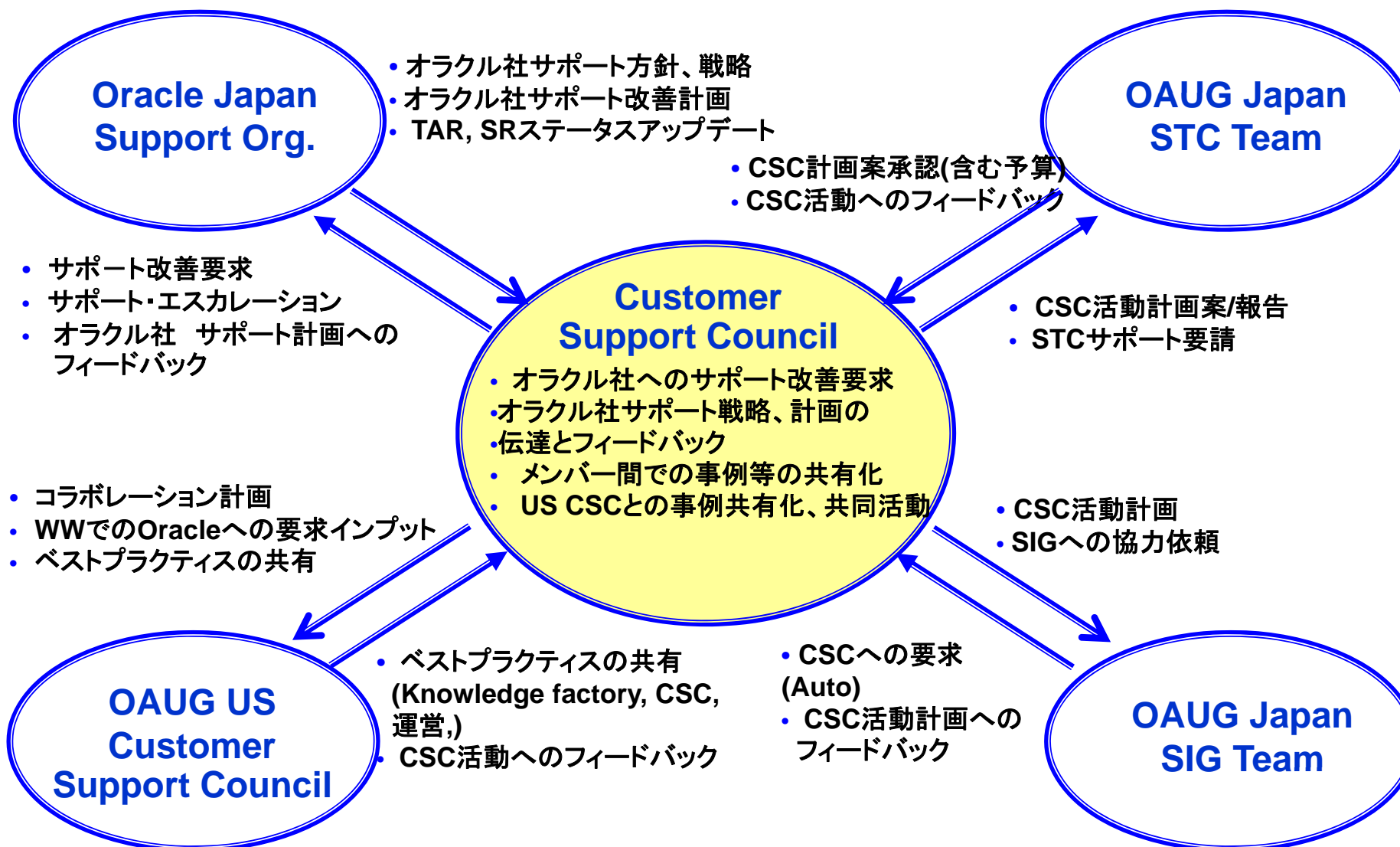
- Customer Support Council(CSC)活動計画案の提示 30分
 - ✓ CSCの位置づけと役割
 - ✓ CSCの目的、期待される効果
 - ✓ 活動計画
 - ✓ コミュニケーション計画

■ 回答状況

- ✓ 回答数 16社 21名
- ✓ 内訳
 - EBS 13社 17名
 - PeopleSoft 3社 3名
 - Siebel 2社 2名 (EBSとダブリあり)



Microsoft Office
cel 97-2003 ワークシ



活動目的:

- オラクルサポートに関するユーザー側からの要求をオラクル社へ伝える
- オラクル社のサポート施策・戦略をユーザーと共有、フィードバックする
- OAUG USのCSCと連携し、有用な情報・活動を共有する
- メンバー間でのベスト・プラクティス、問題解決方法の共有化を図る

対象とする範囲:

日本オラクルが取り扱うアプリケーション製品のサポートに関するもの

期待される効果:

- サポートに関する情報共有・議論の場ができる
- 問題解決に向けたアイデア共有(ユーザー+オラクル社)ができる
- オラクル社から情報・提案がタイムリーに共有される
- US CSCとの情報共有によるサポートレベル向上、改善が図れる

■ 活動のPriority

- ✓ メンバーからの要求の中で重要度、緊急度が高いもの
- ✓ CSCの活動に関連するグループとの基盤作りに係るもの

■ 今期の計画案

現状把握と長期/.短期計画の策定、Quick-winの実現

- ✓ Oracle support 情報、改善計画の明確化とフィードバック
- ✓ US OAUG CSCとの協力体制、項目の検討とアラインメント
- ✓ メンバー間での情報共有項目と共有方法の検討、決定
- ✓ Quick winの実施と来年度以降の活動計画の明確化

活動項目	活動内容		9	10	11	12	1	2	3	4	5
1. Oracleサポート情報、改善計画	<ul style="list-style-type: none"> - 顧客満足度情報の分析と共有化 - サポート改善計画の策定、共有化 - サポート改善実施 			⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
2. Quick winの実現	<ul style="list-style-type: none"> - Quick win項目の検討 - Quick win 実施計画/実施 			⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
3. US OAUG CSCとの協力体制	<ul style="list-style-type: none"> - US CSCの現状調査 (運営等) - 協力項目の検討、計画策定 - US CSCとのアラインメント - 協力体制案実施 - F2F レビュー(Collaborate 09) 			⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	☹
4. メンバー間での情報共有化	<ul style="list-style-type: none"> - 情報共有項目の検討 - コミュニケーション方法の検討 - 実施 				⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒
その他年間計画	<ul style="list-style-type: none"> - CSC定例会議 - CSC幹事会 - 要求項目収集 (Survey) - 今年度反省と次年度計画案 		▲	○		△	○		△	○	△

1. 情報分析及び共有 (分析: ~10月後半/共有: 10月末)

- 顧客満足度に関する以下の情報の分析及び結果の共有
 - ✓ アンケートの評価ポイント分析
 - ✓ アンケートのコメントを確認
- 解決時間に関する以下の情報の分析及び結果の共有
 - ✓ SR起票からclose(SCL/HCL)の期間
 - ✓ SRの時間分析(顧客持ち/サポート持ち/開発持ち毎など)

2. サポート改善内容の共有 (改善内容の決定:11月末/実施:12月~)

* 主な改善内容はサポートの質(解決スピード向上含む)・システムとなりますが、1.の結果を受け、追加となる場合もあります。

- サポートクオリティの改善
 - ✓ 顧客満足度の改善
 - ✓ エンジニアのスキル(特にコミュニケーション)改善
- システムの改善
 - ✓ Metalink Interfaceに対する不満への改善

会議体

- | | | |
|------------------------------|---------|------------------------|
| ■ OAUG Steering committee | 活動報告/提案 | 6カ月毎 |
| ■ CSC ミーティング | 報告、検討 | 3カ月毎 |
| ■ CSC幹事会 | 計画、検討 | 2-3ヶ月毎 |
| ■ US OAUG CSC (face-to-face) | 活動報告共有 | 2回/年 (Collaborate/OOW) |

情報シェア

- | | | |
|-------------------|----------|-----------|
| ■ 情報提供 | News/Web | 随時 |
| ■ メンバー要求収集 | 計画策定 | 1回/年 3,4月 |
| ■ メンバーからのエスカレーション | 検討,要請 | 随時 |

会議体

■ メンバー・ミーティング

電話会議 毎月

Face-to-face 2回/年、OOW, Collaborate

■ メンバー間での共有情報

Oracle application support call metrics、
Oracle社のPilot survey, Metalink upgrade,
SCMのようなNew tool情報の事前実験

Best Practice

Oracle Supportといかに付き合うか？

Metalinkの機能

エスカレーション・プロセス

Self-support tool

■ メンバー間での情報共有方法

3か月毎のニュースレター

Web-site

OAUG eNews

■ US OAUG CSC Web-siteアクセス

User account登録、Cindy Force if any