

2003年2月20日

SAPソリューション導入企業に対するサポート体制を強化

SAP ジャパンの協力によりサービスレベル向上策「アクション・プラン」を確立

株式会社日立情報システムズ（社長：高須昭輔、本社：東京都渋谷区）は、SAP ジャパン株式会社（代表取締役社長：藤井清孝、本社：東京都千代田区、以下 SAP ジャパン）が提供する e-ビジネス・プラットフォーム、「mySAP.com ソリューション」の導入企業に対するサポート体制を強化します。具体的には、当社が展開する SAP ジャパン認定のヘルプデスク、「カスタマー・コンピテンス・センター（以下 CCC*注）」のサービスレベル向上施策を、SAP ジャパンの支援を得て「アクション・プラン」として取り決めました。これを実行することにより、お客様へ提供するヘルプデスクのサービス向上を図ります。

これまで当社では、SAP ジャパンが認定する SAP サービスパートナーとして、「SAP R/3」を中心としたシステム構築・運用等のソリューションをお客様に提供してきました。2001年6月には、SAP ジャパンより日本で初めて CCC の認定を受け、SAP R/3 認定コンサルタントの取得数は 551（2003年1月現在）と、情報サービス企業ではトップを誇っています。

当社では 2002年12月の CCC 認定更新にあたり、お客様へのサポート体制の強化に向け、**SAP ジャパンより運用体制強化支援策「SAP オペレーション・コンピテンス・アセスメント」サービスを受けました。これをもとに、お客様からの質問に対する応答時間の短縮化、問題解決時間の短縮化、障害対応手順の明文化などを盛り込んだアクション・プランを策定しました。**

当社では、今回策定したアクション・プランの実行により、SAP 製品導入企業・団体へのサポート体制強化を図り、お客様の経営・業務の更なる効率化と満足度の向上をめざします。

なお、本発表に際し、SAP ジャパン株式会社より、以下のコメントを頂いております。

SAP ジャパンとしましても、このたびの日立情報システムズ様のサポート体制強化の取り組みを歓迎いたします。私どもは、SAP のソリューションを導入されているお客様企業のビジネスの効率性は、運用管理の効率性に大きく左右されると考えております。その点、日立情報システムズ様は、お客様企業の業務部門への提供サービスの品質をさらに安定・向上させようとして取り組まれており、非常に高い評価を得られて当然だと考えております。これを機に、今後、日立情報システムズ様のような取り組みが、その他の導入パートナー様にも出始めてくるものと大いに期待しております。

SAP ジャパン株式会社 副社長 細谷 哲史

【本件に関する問い合わせ先】

㈱日立情報システムズ 社長室文書広報グループ 松林

TEL 03-3464-5073

FAX 03-3496-5684

E-Mail press@hitachijoho.com

*掲載された社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

以上

*注：CCC

CCC（カスタマー・コンピテンス・センター）の認定は、顧客における SAP ソリューションの保守・運用管理体制が SAP の定める基準に達していることを保証するものであり、SAP 顧客と SAP 間での迅速な情報共有や問題対応、新たな取り組みへの協力など、強固な関係を実現する基盤となっています。