



Wind River Premium Project Support

Wind River Premium Project Supportは、最高水準のサポートをお客様に提供し、プロジェクトで発生する技術的な課題を効率的に解決します。

Premium Project Supportでは、受賞歴を誇るウインドリバーの標準サポートに加えて下記の付加価値を提供します。

- **経験豊富なシニアエンジニアの担当チームがサポート**：お客様のプロジェクトの内容を熟知し、組込みソフトウェアで平均10年以上の実績をもつシニアエンジニアがお客様を支援します。お客様のサポートリクエストは効率的に対処され、問題の背景や詳細を繰り返し説明することや、何段階もサポート窓口とやりとりする必要はありません。高い技術レベルで迅速に対応いたします。
- **プレミアムプロジェクトマネージャによるプロジェクト管理支援**：プロジェクトマネージャがお客様のプロジェクトの目標、技術環境、業務ニーズを把握し、ウインドリバー内での作業を調整してお客様のプロジェクトを支援します。
- **隔週の電話会議によるフォローアップ**：会議では未解決のサポートリクエストの進捗状況をご報告します。必要に応じてサポートエンジニアが電話会議に参加します。
- **厳格なSLA（サービスレベル契約）**：緊急度がCriticalに該当するテクニカルサポートリクエストについては、1時間（業務時間ベース）以内に回答します。

メリット

生産性の向上

- 問題解決までの時間を短縮します。お客様の不具合の切り分けに費やす時間を削減し、素早く設計作業を再開することができます。
- プロジェクトの背景や構成内容、目標、スケジュールを熟知した担当サポートチームがお客様を直接支援するため、再度問題点を説明する手間が省けます。
- 複数のテクノロジーやパートナーにまたがる複雑な問題については、担当チームが解決に向けて調整します。

リスクの低減

- プロジェクトの環境や経緯を把握した担当チームのプロジェクトマネージャが、最適なサポートを迅速に提供します。
- 問題点を随時監視していただけるよう、技術的な解決策や製品のアップデート情報を担当チームのサポートマネージャが一元管理し、最新状況を定期的にご報告します。
- お客様のプロジェクトニーズに対応する、最適な解決方法をご提供します。

CUSTOMER VIRTUAL LAB

Premium Project Supportにオプションの「Customer Virtual Lab」を追加いただくと、お客様の環境をウインドリバー内に構築し、サポートエンジニアが迅速に事象の再現および切り分けを行います。ソフトウェア構成に変更がある場合は、Customer Virtual Labで検証を行います。アップデートやパッチを適用する場合は、事前にウインドリバーがCustomer Virtual Labで検証を行いますので、変更による影響の検証作業にお客様の貴重な時間と労力を費やす必要はありません。

グローバルで高品質なサービスを提供

世界中どこでも、必要なサポートをお好きな時間に受けていただけます。13か所のグローバルサポートセンターのテクニカルエキスパートが、ご希望の時間帯に合わせてサポートします。

貴社チームと連携したサポート

商用オフザシェルフ(COTS)コンポーネントを含むシステムで複数の要素が相関する問題が発生した場合、社内ノウハウだけでトラブルシューティングを完了するには困難が伴う場合があります。ベンダー各社のコンポーネントにまたがる複雑な問題が発生した場合、不具合の切り分け作業に時間がかかるほか、プロジェクトのニーズに合った適切な解決策をベンダーから迅速に入手しなければなりません。Premium Project Supportをご利用いただくと、プレミアムプロジェクトマネージャが各種コンポーネントやベンダー間の連携を図り、問題の切り分けを行います。

リファレンスプラットフォームにもとづく標準的な回答ではなく、お客様の環境に合わせたサポートを提供します。お電話またはオンラインツールでご連絡いただくだけで、当社の経験豊富なエンジニアが迅速にサポートいたします。

プロジェクトが複雑化している、納期が厳しい、厳格なSLA順守義務があるといった課題をお持ちの場合は、Premium Project Supportをご利用いただくことで、開発チームの生産性を向上し、プロジェクトのリスクを低減できます。ウインドリバーのエンジニアが貴社の開発チームの一員であるかのように、お客様の環境に最適なサポートをご提供します。

お問い合わせ

サポートサービスに関する詳細は、www.windriver.com/japan/contact までお問い合わせください。

WINDRVR

ウインドリバーは、インテリジェントエッジ向けソフトウェアを提供する世界的なリーディングカンパニーです。そのテクノロジーは1981年の設立時より世界で最も安全かつセキュアなデバイスに搭載され、数十億台を超える製品に使用されています。ウインドリバーのソフトウェアと専門性は、最高水準のセキュリティ、安全性、信頼性を提供し、より優れたコンピューティングとAI機能が要求されるミッションクリティカルなインテリジェントシステムのデジタルトランスフォーメーションを加速しています。