



報道発表資料

2000年7月28日

インフォテリア株式会社

インフォテリアコミュニケーションズ株式会社

インフォテリアとインフォテリアコミュニケーションズ、サポート体制を強化

～ サポート専用ポータルサイトの開設とサポートメニューの拡充により、
XML ベースのシステム構築と運用を強力にバックアップ ～

インフォテリア株式会社（東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎）と子会社のインフォテリアコミュニケーションズ株式会社（大阪市中央区、代表取締役社長：田中 実）は、2000年7月28日より、サポート専用サイトの開設とサポートメニューの拡充を中心とするサポートサービスの強化を行います。XML 技術をベースにしたシステムの開発や導入が本格的に稼動してきており、XML ソフトウェアに対する技術サポートへのニーズが高度化、多様化しつつあることに応えての体制強化となります。これによってインフォテリアは、顧客企業に対して高品質な XML 関連製品に加え、システムの安定した稼動に不可欠なサポート基盤を提供していきます。

今回のサポートメニューの拡充により、利用しやすいインシデント毎の電子メールでのサポートから、オンサイトや時間外などの顧客固有要件に対応できる年間契約をベースとする高度なサポートまでの3つのパックを新たに追加、サポートニーズをきめ細かくカバーします。サポートサービスの充実により、顧客企業は、導入したシステム、予算、運用状況などに最適の技術サポートを選択してサービスを受けることが可能になります。また新たに開始されるサポート専用サイトでは、サポートサービスの対象顧客別に専用のサポートポータルサイトを開設、サポート履歴の確認や関連情報の閲覧を行うことができます。サポートサイトは、インフォテリアコミュニケーションズ株式会社により運営されます。

<概要>

■ 新サポートパッケージ一覧

サービス名	サポートパック・ライト	サポートパック・オンコール	サポートパック・プレミアム
インシデント数	1 インシデント	無制限	無制限
料金(税別)	10,000 円	2,000,000 円	個別見積
サービス対象	iPAD, iMaker for Excel, XML Authority	全製品※	全製品※
サポート方法	電子メール	電子メール 電話(フリーダイヤル) FAX (フリーダイヤル)	個別相談
サービス日時	通常営業日 電子メール、FAX 24 時間受付 電話受付 10:00 - 12:30, 13:30 - 17:00		個別相談
サービス範囲	ご購入いただいた製品に関するサポート 製品を使用している環境に関しては、トラブルなどの原因の切り分けを支援		
サービス対象者	ご契約いただいたお客様の部署内でのご担当者 1 名様		
期間	ご契約より 1 年間		

※ロータス株式会社から販売されている XML Server for Domino は除く

■ サポート専用ポータルサイト

- 概要：
- ・ ユーザ専用ページによるカスタマイズされた情報提供サービス
 - ・ ユーザ登録関連情報の一元管理
 - ・ 問い合わせ窓口の提供

サービス開始 2000年7月28日
日：

インフォテリア株式会社について

インフォテリア株式会社は、1998年、日本初のXML専門ソフトウェア会社として設立されたXML分野のリーディングカンパニーです。東京と米ボストンに拠点を置き、世界市場に向けてXML製品の開発と販売を行っています。インフォテリアでは、先進のXMLテクノロジーをベースにXMLの普及を促進するコンポーネント製品や、企業間電子商取引（BtoB-EC）および企業間アプリケーション統合をXMLベースで行うためのソフトウェアを提供しています。

インフォテリア コミュニケーションズ株式会社について

インフォテリア コミュニケーションズ株式会社は、XML技術に特化したテクニカルサービス企業です。経験豊富なソフトウェアエンジニアリソースを配し、インフォテリア製のXMLソフトウェアに対し、通常の技術サポートに加え、ソフトウェアのソースコード修正など、より高度な障害対応も提供しています。今後のXML適用分野の広がりに伴う高度な技術サポートと障害対応ニーズに応えていきます。

###

インフォテリア、Infoteria、iPEXはインフォテリア株式会社の商標です。その他の製品名やブランド名は各社の商標または登録商標です。

<お問い合わせ先>

記事掲載用：	info@infoteria.co.jp	（電子メール）
	http://www.infoteria.com/	（ウェブサイト）

以上