情シスに効く!プリザンターとサポートサービス

- ・プリザンターが選ばれる10の理由
- ・サポートが利用されている8つの理由
- ・エンタープライズサービスのご紹介

Pleasanter

Business Application Platform



プリザンターとはなにか?



ハイパフォーマンスな高速表示でストレスフリーな業務を実現する国産オープンソースのWebデータベース「プリザンター」は、マネジメント快適化とチームの情報共有を可能にします。

10,000を超える企業とユーザーがプリザンターの汎用性を生かして多くの作業をシステム化し、個々の業務に柔軟に合わせたカスタマイズを自ら行い運用を行っています。オープンソースとして無料で公開されており、低コストで業務アプリケーションの導入が可能です。



2020年4月現在、プリザンターはオープンソースとして世に送り出されてから、わずか3年余りで3つもの賞が授与されました。第三者による数々の評価はプリザンターの優れた有効性を裏付けるものです。

- ・第30回中小企業優秀新技術 新製品賞ソフトウェア部門 優秀賞
- ・ASPIC IoT・AIクラウドアワード ASP・SaaS部門2018 ベンチャー大賞
- ・東京都 世界発信コンペティション 製品・技術(ベンチャー技術)部門 特別賞

本書の目的と構成について

本書では、企業で有効に活用されているプリザンターを運用する上で、サポートサービスが多くの企業の運用担当者や情シス部門から利用されている理由について説明すると共に、プリザンターの導入、ならびにサポートサービスの購入にあたり、稟議書・購入提案書を作成する上で有効な情報をまとめています。

- プリザンターが選ばれる10の理由
 - なぜプリザンターが大手の情報システム部や Slerに選ばれるのか、その理由を解説します
- 2 サポートが利用されている8つの理由 企業が直面する課題とその解決としてのサポートサービスの利用法について解説します
- エンタープライズサービスのご紹介

 テクニカルコンサルや年間サポートサービス

 など有償サービスをご紹介します

業務をもっと快適に

すでにプリザンターを利用しているユーザーは、これらのメリットには十分に気がついていますが、プリザンターが選ばれる代表的な10の理由を簡単に解説します。

Business App Platform Pleasanter



- ① オープンソースソフトウェアである
- ② 導入コストが安価である
- ③ アップグレード費用を強制されない
- ④ オンプレミス、プライベートクラウドで利用可能
- ⑤ すぐに作れて、すぐに使えて、いつでもスケール
- ⑥ 高速動作で、ストレスを感じさせない
- ⑦ ローコード開発で、非技術者でもアプリ開発が可能
- ⑧ 欲しい機能だけに絞って導入できる
- ⑨ データを一元管理し、チームで共有できる
- ⑩ 組織での管理、ログイン、アクセス権設定ができる

① オープンソースソフトウェアである

OSS(オープンソースソフトウェア)としてソースコードが公開されており、改変や再配布が自由に認められています。またソースコードが公開されているため、不正なプログラムや脆弱性などを常に確認でき、信頼性があります。プリザンターのライセンスはAGPLで公開されており、時にそのライセンスの伝播性が問題になりますが、デュアルライセンスとして商用ライセンスの提供もなされ、AGPL/GPLソフトウェアの利用を避けたいユーザーは有償の商用ライセンスを選択できます。

② 導入コストが安価である

プリザンターは全機能を無償で利用することができます。ダウンロードの後、自社システムにインストールして利用する形態のOSS版は、商用ライセンス利用時の各データ項目を26項目以上に拡張できる特典を除いては、なんら機能制限なく全て無償で利用できます。プリザンターを稼働させるためのOSとデータベースといった最小限の費用でスタートできます。

③ アップグレードの費用を強制されない

プリザンターは常にアップデート繰り返し、機能改善とバグフィックスを行っています。このアップデートのために費用を請求されることはありません。2019年4月1日~2020年3月31日の間で行われた機能追加・バグフィックスのためのリリースは100回を超えます。細やかな改善が行われているにも関わらず、このアップデートにおいて、特定のベンダーに対しバージョンアップの費用を払う必要はありません。

④ オンプレミス、プライベートクラウドで利用可能

機密性の高い職場環境や、企業ポリシーによって、クラウドやそのサービスが未だに利用できないケースが存在します。プリザンターはオンプレミス環境にセットアップでき、クローズドな企業内ネットワーク環境で運用できます。また、企業専用のプライベートクラウドの環境においても同様にプリザンターをセットアップして利用できます。(一方でクラウド版のプリザンターのサービスも提供されています。)

⑤ すぐに作れて、すぐに使えて、いつでもスケール

プリザンターはデータの管理とコミュニケーションが行える汎用的なツールで、 Webブラウザを通してアクセスし、すぐに利用を開始できます。

例えば、情報システム部門のインシデント管理から始まり、営業部門の顧客管理と 商談管理の実施、総務部門の資材管理など、部門内からの利用から始め、部門間の 共同利用、全社での利用へと順次拡大することも可能です。また、Webブラウザで アクセスでき、社外営業やテレワーク先からのアクセスが必要となるなど業務活動 の変化にも柔軟に対応できます。

⑥ 高速で、ストレスを感じさせない

インプリムが独自に開発したPleasanter UIエンジン(Webアプリを高速に動作させることができる仕組み)を搭載し、非常に快適に動作するため、データの登録や検索、分析といった日常業務がストレスなく行えます。プリザンターのデータをそのまま表示したペーパーレス会議においても、画面表示で待たせることなく快適に行えます。

⑦ ローコード開発で、非技術者でもアプリ開発が可能

プリザンターはマウス操作で業務に合わせて必要なデータ項目を追加・リンクさせ業務アプリを作れます。一般的な、例えば顧客管理や商談管理、在庫管理、問い合わせ管理や日報、プロジェクト管理、人事データや勤怠管理など、コーディングレスで作成し運用を開始できます。一方でJavaScript、スタイルシートやAPIによるデータ連携の対応もあり基本機能でカバーできないカスタマイズに対応できます。

⑧ 欲しい機能だけに絞って導入できる

高機能で高価なパッケージソフトウェアでは、その機能を理解し効果を得るまでには、それまでの構築、教育、運用管理に多大な時間と費用を必要とします。 場合によっては無駄な機能やデータ項目のために混乱と誤解を招き、その機能や項目の削除にすらコストが発生します。また時にその難解さは、利用者の継続的なデータ入力を阻害する要因になり、システム離れを引き起こします。 プリザンターは必要な機能と項目を必要な分だけ利用することができ、スムーズな導入と運用の継続を促進します。

9 データを一元管理し、チームで共有できる

プリザンターは、Webブラウザを通して必要なデータをデータベースに集約し、複数ユーザで同時に使用できますため、プリザンターによる一元管理によって作業が大幅に軽減されます。データを見ながら複数の利用者がコメントを記入、リマインダーをメールで送り、チャットツールと連携してメッセージを送ることができ、利用者のコミュニケーションとアクションを促します。

⑩ 組織での管理、ログイン、アクセス権設定ができる

プリザンターでは、組織・グループ・ユーザー単位でアクセス権を設定できます。 さらに、レコード単位や、項目別にアクセス権を細やかに設定できるため、社外の 利用者とのデータ共有を行う場合でも同じアプリを利用しながら見せたいデータだ けを共有してコミュニケーションを取ることができます。自社内においてはActive Directory連携が行うことができ、プリザンターへログインアカウントとパスワード、 組織情報を同期できます。プリザンター内のアクセス管理もADに登録されている組 織情報とユーザーと連動して、効率的に管理できます。

企業が直面する困難

ここで紹介する「サポートサービスが利用されている8つの 理由」は奇しくも企業の運用担当者や情報システム部門が 直面する課題と一致します。システム運用する上で可用性、 機密性、完全性について求めようとすれば、解決しなければ ならない課題が見えてきます。

Support Services

サポートサービスが利用されている8つの理由



- ① 操作方法に答えてくれる
- ② トラブル対処を行ってくれる
- ③ 項目数を27項目以上増やせる
- ④ トータルサポートを提供してくれるパートナーがいる
- ⑤ OSSの「自己責任」利用の懸念を払拭できる
- ⑥ OSSの「ライセンス」の懸念を払拭できる
- ⑦ 初回回答を得られるまでの時間が短い
- ⑧ トータルコストが安い

プリザンターは小さく開始でき、すぐにその効果を得られます。そして業務とその適用範囲、利用する部署の拡大、登録したデータの量の増大等により、その重要性の増し、多くの企業がサポートサービスの利用を開始しています。これらサポートサービスをなぜ利用するべきなのか、企業が直面する課題とその解決としてのサポートサービスの利用法について確認します。

①最も多い問い合わせは操作方法

課

題

- ・多数の操作系にまつわる質問が情シスのリソースを食いつぶす
- ・情シスのリソース不足がボトルネックとなり、問い合わせ作業に支障をきたす
- ・実働部門のフラストレーションを招き、システム離れを引き起こす

企業の情報システム部門においての利用では、開発面や技術的な要素が質問点となりますが、他部門へと導入を広げた場合に、最も多く投げかけられる質問は「操作」に関わるものです。

企業においてスムーズに導入と運用初期段階を進めることは、継続したシステム運用を成功 させることにおいて重要な要素です。操作方法の疑問を解決するために、マニュアルが利用 できますが、サポートサービスの活用で、より適した操作法、最善の解決法をプロフェッ ショナルな人材から早期かつ的確に得られます。

サポートサービスのプランによっては最大10人の問い合わせ担当者をアサインでき、多数のユーザーからの多くの質問を、とりまとめる情報システム部門がボトルネックとなることなくサポートサービスへ登録できます。またプリザンターのサポートサービスはWeb(プリザンターで作成されています)によって入力、回答を得るシステムで、過去の質問や、回答を常に確認・検索することができます。

②システムの可用性を高める

課

題

- ・システムのダウンは企業業務の停止を引きおこす
- ・オープンソースソフトウエアの利用は時に自己責任

多数の部門による利用、ならびにデータを入力されている場合、また重要な情報を管理している場合、システムの稼働時間は、企業の活動可能な時間に直結します。

すべてのシステムは完全ではなく、予測をしえない原因によって停止をすることもあります。 とくにオープンソースのソフトウェアにおいては、ソフトウェアの利用は自己責任とされま すが、自社のシステム管理部門だけでは問題の解決のためにオープンソースのソースコード を隅々まで解析している暇はありません。

一方でインプリムのサポートサービスではトラブルにも対処をおこなっています。プリザンターを熟知し、プリザンターのコードそのものを開発しているメンバーからなるチームでその対処を行い、早期に問題の解決を図ります。

またサポートサービスで報告されたソフトウェアの問題に対しても、プリザンターの年間100回を超すアップデートで答えています。

③標準で使用可能な項目数は各26個だが拡張は可能

課

題

- ・管理・記録したいデータ項目数が増え続け、既定の項目予約数では足りない
- ・項目数が足りないので、別テーブルとして管理し、作業工数が増えている

多くの業務に適用できるWebデータベースは様々な利用法があります。

インプリムが導入した企業では画面スクロールにして4画面分の入力項目が並んでいるケースがありました。

また、アンケートサイトに利用した場合、質問と返答入力項目だけでプリザンターのデータ 項目も利用可能数を超えるケースがありました。

プリザンターで利用できるデータ項目は6種類あります。「分類」「説明」「添付ファイル」「日付時間」「チェック」「数値」。これらの項目は、それぞれAからZまでの26個、つまり26個×6種類=156項目が用意され利用可能です。

多くのケースではこの利用可能数で対応可能ですが、前述の企業の用途のように、同種の項目において27個以上使いたい場合、年間サポートサービスのスタンダード、またはプレミアムを利用すること解決が可能です。

スタンダードおよびプレミアムサポートで提供されるプリザンターEnterprise Editionでは6種類のデータ項目合計数で900個まで増加させられる特典を提供しています。この特典を利用して解決を図れます。

4プリザンターだけが会社のシステムのすべてではない

課

題

- ・プリザンターは企業システムの一部で基幹システムがより重要である
- ・プリザンターだけの可用性に注目していてはならない

プリザンターに対してフォーカスをしてきましたが、企業におけるシステムはプリザンターだけではありません。むしろ、ほとんどの場合、基幹システムや財務システムなどを別に用意していることでしょう。

プリザンターを活用する企業においては、これら基幹システム等とプリザンターを連携させて利用し、また連携部分をインプリムのパートナーであるシステムインテグレーターに開発の依頼をしています。

このようなケースにおいては連携システム部やシステムの運用をトータルに支援してくれるパートナーが必要です。インプリムのパートナーはシステムの設計・開発から運用支援、保守サポートまで手掛けている企業があり、ITシステム運用会社ならではのきめ細かいサービスとお客様に合ったシステム運用サービスが提供されます。

⑤「オープンソース」の利用は自己責任という懸念

課

題

・オープンソースソフトウェア(OSS)の利用は自己責任

プリザンターは、有料で購入するプロプライエタリなソフトウェアとは異なり、最初からい わゆるサポートが提供されているわけではありません。

ライセンス条項にも、何ら保証はなく、その責任を有しないことが記載されています。

企業におけるシステムの運用においては、なんら保証のされないソフトウェアを自己責任に よって利用することは困難が伴います。

特にシステムの運用責任が問われる情報システム部門においては大きな問題です。

インプリムの提供するサポートサービスでは、プリザンターの開発を行っているエンジニア を含めたチームによりサポートが行われ、トラブルにも対応し、この課題に対処します。

⑥「オープンソース」のラインセンスの懸念

課

題

<u>・オープンソースの「GPL」「AGPL」等のライセンス違反という懸念</u>

プリザンターのライセンスはAGPLで提供されています。

また、よく知られていることですがAGPL/GPLには、自由な改変、再配布が認められているとともにソフトウェアの頒布時に同じライセンスを適用することが記されています。

プリザンターを企業のアプリケーションに組み込み、頒布を行う際のオープンソースの伝播性について懸念がある場合には、スタンダードまたはプレミアムサポートで提供される Enterprise Editionが利用できます。

Enterprise Editionは商用ライセンスとして提供され、オープンソースのライセンスが適用されません。

⑦業務の遅れや停止はコストに直結

課

題

- ・システム運用や操作における疑問に対し、回答の遅れは業務の遅れを招く
- ・トラブル、システムの問題への対処の遅れは、業務の停止と直結する

情報システム部門や、業務システムを利用するユーザー部門における運用や操作方法の疑問は、信頼度成長曲線のように運用開始時から初期時により多く、急激に発生します。 その解決法の提供遅れはスムーズな運用の開始を妨げます。

またシステムの可用性を考慮した場合、その稼働率を上げるため、動作不能時間を短くして 問題解決を早める必要があります。

インプリムの提供するサポートサービスでは初回応答時間を設定し企業の抱えるこれらの問題に答えています。

多数の部門で重要なデータを担うシステムに対し、質問への回答、トラブル対処を迅速に行っため、スタンダードおよびプレミアムプランプランでは初回回答までの時間を1営業日と定めているため、より早期の解決法の提示、トラブル対処が可能となります。

⑧かかる費用の削減(1/2)

課

題

・情報システム部門がコストセンターとしてとらえられ、運用コストの 削減が求められる

情報システム部門がコストセンターとして考えられ、そのコストの削減が求められています。 企業で利用されているSFAのSaaSでは1ユーザー当たりのコストはエンタープライズ向けで は10,000円/月を超えるものも少なくなりません。

また、安価とされるWebデータベースのSaaSでも1ユーザー当たりのコストは1,500円/月を超えます。

プリザンターを企業で利用することを検討した場合、インプリムのサポートサービスを契約 して利用した際の価格の比較は下記の表となり、より安価で運用することができます。

⑧かかる費用の削減(2/2)

課

題

・情報システム部門がコストセンターとしてとらえられ、運用コストの 削減が求められる

製品名	10名あたりのコスト/年間	100名あたりのコスト/年間
プリザンター 年間サポート	(ミニプラン) 180,000円	(プレミアムプラン) 1,200,000円
C社 Webデータベース(SaaS)	180,000円	1,800,000円
M社 CRM(SaaS)	(Professional版) 約840,000円	(Enterprise版) 約12,000,000円
S社 SFA(SaaS)	(Professional版) 約1,080,000円	(Enterprise版) 約21,600,000円

[※]プリザンターのオンプレミス版を運用するには別途データベースとOSが必要です。

サポートサービスが利用されている8つの理由~まとめ~



サポートサービスを利用している企業の多くはこれら前述 の課題解決と理由からプリザンターとそのサポートサービ スを併せて利用しています。

また、プリザンターを開発しているインプリム社のパートナー各社も自社でプリザンターを利用し、インプリム社とのサポートサービスを利用しています。

また、プリザンター開発元のインプリム社ではプリザンターの採用事例も公開しています。多くの企業がプリザンターを有効活用して効果を上げています。

プリザンター・ダウンロードセンター https://pleasanter.org/dlcenter

エンタープライズサービス

サポートサービス以外にも、インプリム社およびパートナー 各社から、技術支援や教育サービスなどが提供されています。 必要な内容と、ユーザーのスキルレベルに合わせて、これら サービスの利用もご検討ください。

Enterprise Services

エンタープライズサービスの種類

インプリム社が提供しているシステム導入、テクニカルコンサル、 サポートのサービス内容一覧

	サービス				
対応項目	システム導入	トレーニング	テクニカルコンサル	年間サポート	
インストール作業	設定も含めて実施	-	手順の提供 専用WebによるQ&A	マニュアルの定時	
コンサルティング	-	-	構築・設計・技術面も含めて 専用WebによるQ&A	構築内容の推奨など専用 WebによるQ&A	
開発技術サポート	-	-	専用WebによるQ&A Webミーティング		
操作方法サポート	-	ワークショップ・ハンズオン アフターサポート	専用WebによるQ&A	専用WebによるQ&A	
トラブル対応	システム導入時	-	専用WebによるQ&A	専用WebによるQ&A	
期間	事前打ち合わせ 導入日	トレーニング: 0.5日〜1日 アフターサポート: 5〜10日 間	60日間	1年間	
金額	350,000円~	90,000~160,000円	600,000円~	180,000~ 1,200,000円	

エンタープライズサービスの利用フローと効果

プリザンターの評価

クラウド版のフリープランの利用や、デスクトップPCへのインストールを行い、無料で評価を開始できます。複数メンバーによるデータの共有利用も評価します。必要な開発・カスタマイズ内容も検討します。

システム導入サービス

システムセットアップを依頼可能です。Active Directory連携やチャット・メール連携設定、バックアップ等の設定まで実施されます。

トレーニング

実際の環境を操作しながら体験できます。業務をプリザンターに移行し、活用するスキルが身に付きます。トレーニング終了後はメールによるフォローアップ期間が用意されます。

テクニカルコンサル

APIやJavaScriptを利用してカスタマイズを行いたい場合、プリザンターの開発スキルを有する技術者が技術サポートを提供します。また、実現したい機能の実装方式のご提案、サンプルコードのご提供を行います。

サポートサービス

設定、操作、バージョンアップ等のお問い合わせに回答するサービスが提供されます。 トラブルが発生した場合、開発者による高度な技術サポートが提供されるので、運用 上の問題に備えられます。

全体運用

部門間や企業全体での運用を開始し、業務内容と共に範囲を拡大していきます。 社外との情報共有にも利用範囲を広げても良いでしょう。

年間サポートサービスの種類

プリザンターの年間サポートサービスはプリザンターの利用範囲や、企業規模に合わせて選択できる4つのプランを 用意しています。

項目	対応時間	プラン			
		==	ライト	スタンダード	プレミアム
インシデント件数 ※1	_	5 件	10 件	30 件	60件
システム数 ※2	_	1	1	2	3
登録担当者数 ※3	-	2 名	3 名	5 名	10 名
Webによる受付	24時間365日 入力可能	0	0	0	0
初回応答までの時間 ※4	営業日 9:30~17:30	3営業日以内	2営業日以内	1営業日以内	1営業日以内
Enterprise Edition (商用ライセンス)の提供※5	-	100ユーザまで	120ユーザまで	ユーザ数無制限	ユーザ数無制限
価格(年額前払い一括)	-	¥180,000	¥280,000	¥750,000	¥1,200,000
価格(月額後払い)※7	-	_	-	-	¥120,000

^{※1} お問合せ1件につき1インシデントとしてカウントします。インシデント件数が不足した場合には1件当たり42,000円で追加購入可能です。

^{※2} システム数はPleasanterをインストールした数をカウントします。

^{※3} お問い合わせを頂くことが可能なご担当者様の人数です。1名あたり36,000円で追加購入可能です。

^{※4} 月曜日~金曜日(祝日及び年末年始(12/30~1/3)を除く)の9:30~17:30の営業時間内で、初回応答までの時間が1営業日の場合、お問い合わせを頂いた時間から営業時間内で通算8時間以内に初回の応答ができるよう努めます。

^{※5} 各項目を合計最大900個まで拡張できるEnterprise Edition(商用ライセンス)をご利用頂けます。

^{※6} サービス開始月の月末までに1年分の料金を前払いでご入金頂きます。

^{※7} サービス開始月から毎月末に請求書を発行いたします。1年の途中で解約する場合には次月度以降の料金を一括でお支払い頂きます。

サポートサービスの選び方(1/2)

前述のサポートサービスプランの紹介においてプリザンターの利用範囲、企業規模に合わせて選択する、と記載しました。具体的にプラン選択はどのような観点で行うべきでしょうか。

利用ユーザー数

利用ユーザー数が増えるにつれ、システム運用担当・企業内の問い合わせ担当者に入ってくる質問数は比例して増加します。また運用開始当初は操作に関する質問数が多く寄せられる傾向があります。

システム利用者数に合わせ、利 用可能なインシデント数と合わ せて選択すると良いでしょう。

(例:1人当たり1質問・トラブル×30人=30インシデントの消費)

サーバー数

サポートサービスでは対象となるサーバーを登録します。 複数のサーバーにインストールして利用する場合には、そのサーバー数に応じてサポートを選択します。本番、サービスを選択ト用環境とのであれば、スタンダードプランは上を選択するべきです。

(スタンダード:サポートサー バー数2、プレミアム:サポー トサーバー数3)

問い合わせ窓口数

利用部門・利用人数が多い大企業になれば、情報システム担当者や社内問い合わせ窓口を複数人配置していることも多いでしょう。

部門が多くなれば問い合わせも 多く、サポートサービスへの問 い合わせ入力がボトルネックに なる可能性があります。

サポートサービスに登録したい 人数という観点からプランも選 択できます。

サポートサービスの選び方(2/2)

前述のサポートサービスプランの紹介においてプリザンターの利用範囲、企業規模に合わせて選択する、と記載しました。具体的にプラン選択はどのような観点で行うべきでしょうか。

確実性と即時性

プリザンターに登録している データがどの程度の時間、参照 できなくても業務に支障がない のか。

また、他部門が質問やトラブル 対処への回答をどの程度待つこ とが許容可能なのかによって、 そのプランを選択しましょう。 スタンダード・プレミアムプラ ンであれば1営業日以内の初回 応答がなされます。

必要となる項目数

ひとつのアプリで同じ入力項目 が26個で足りるかどうか?に よって判断頂けます。

26個では足りない場合は、 Enterprise Editionをお使いい ただくことで最大900個まで拡 張できます。

(ミニプランは100ユーザまで、 ライトプランは120ユーザまで、 スタンダードプラン、プレミア ムプランはユーザ数無制限でお 使いいただけます)

再配布や外部公開

プリザンターはAGPLで配布されています。このライセンスは、ソフトウェアの自由な改変と再配布を認めていますが、再配布またはネットワークを通じた使用においてもその利用者に対して同じライセンスを適用するように求めています。

サポートサービスをご契約いた だき、Enterprise Edition(商用 ライセンス)を利用することで、 AGPLの適用を受けません。

おわりに

プリザンターはその汎用性と柔軟性、低コストといったこのホワイトペーパーに 記載されている10の理由により選ばれ、活用され、オープンソースのWebデータ ベースの地位を開拓しました。

そしてサポートサービスを利用すべき8つの理由によって、企業ユースの課題にこたえています。

サポートサービスの活用によってプリザンターの運用はより強固なものとなり、 より有効な活用法を見出すことができ、疑問への解決が提供されます。



OSS版ダウンロード https://pleasanter.org

クラウドサービス https://pleasanter.net

株式会社インプリム

TEL. 03-5942-6640

contact@Implem.co.jp



https://Implem.co.jp

インプリム



