

【プレスリリース】

報道関係者各位

2024年3月7日
株式会社ブリスコラ

ブリスコラ、API 管理製品「BAMs Series」の サポートメニューを拡充

～ サポート体制の強化により、
24 時間 365 日対応の BAMs Series プレミアサポートの提供を開始 ～

株式会社ブリスコラ（本社：東京都港区、代表取締役：末貞 慶太郎、以下：ブリスコラ）は、OSS Kong Gateway をベースとした自社開発によるフルライフサイクル API 管理製品「BAMs Series」の 24 時間 365 日対応のプレミアムサポートを、2024 年 4 月より提供開始することを発表します。

ブリスコラは高度化する API プラットフォーム市場においてミドルレンジからハイレンジの API 管理製品導入環境のお客様の要望に応えるべく、BAMs Series の追加機能や独自プラグインの開発も視野に、これまでの豊富な API 管理導入実績から得た知見を元に、24 時間 365 日対応のプレミアムサポートや 2024 年 1 月 9 日発表^{※1} のお客様専属となる API プラットフォーム カスタマーサポートといったメニューを整え、お客様の導入後の保守・運用を支援し API 活用シーンの更なる活性化に尽力していきたい考えです。

また、ブリスコラはこれまでの導入実績を背景に API 管理製品に精通し専用のトレーニングを完了した人材によって保守・運用人材の強化を図りサポート体制を拡充させました。これにより、お客様の API 管理製品の稼働・運用を包括的に支援してまいります。

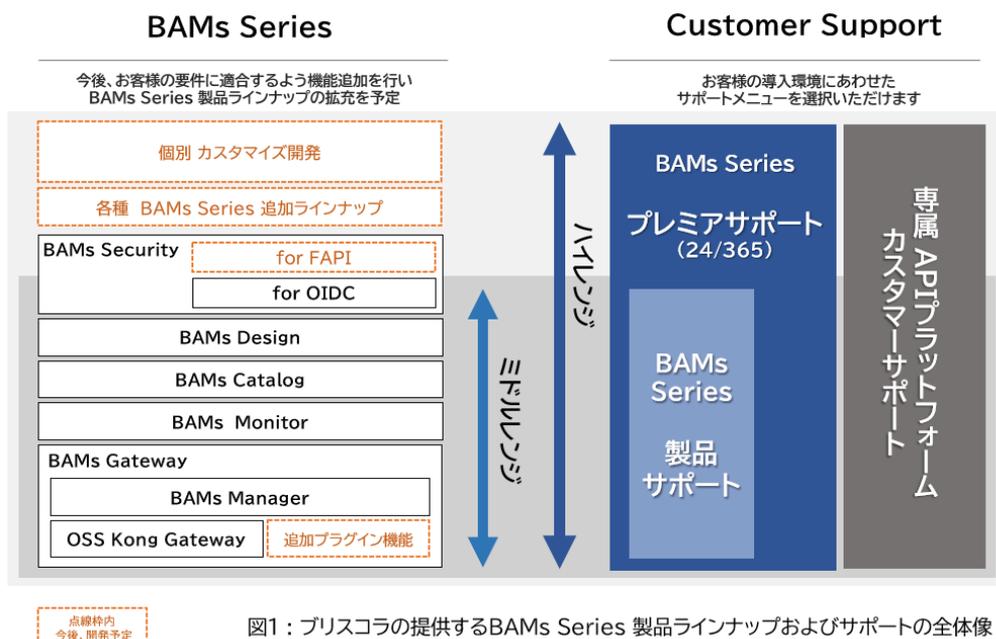


図1：ブリスコラの提供するBAMs Series 製品ラインナップおよびサポートの全体像

※1 ブリスコラ、API プラットフォームの運用を包括的に支援する「API プラットフォーム カスタマー サポート」の新規提供を開始
<https://www.briscola.co.jp/press/press-7239/>

【背景】

日本市場において API を活用したサービスやビジネスモデル展開の増加により、API 管理製品の導入や API プラットフォームの構築・運用をすでに実施、また検討されているお客様が非常に多い傾向にあると考えられます。お客様のサービスやビジネスモデルの根幹となる部分で API 活用が増加することで、API マネジメントの重要性も増し、API 管理製品や API プラットフォームの万全な運用支援が必須となる傾向にあります。

ブリスコラは、このような背景を受け、これまでのサブスクリプションに含まれる製品サポートに加えて 24 時間 365 日対応のプレミアサポートやお客様ごとの専属サポート等、お客様の API 活用環境に合わせて選択ができるよう複数のサポートメニューを用意し、お客様にとっての最適解となるよう API 管理製品の提供と導入後の運用支援を包括的に提供できるよう体制を整えました。

ブリスコラが提供するサポートメニューの詳細は以下となります。



■ BAMs Series プレミア サポート

「BAMs Series プレミアサポート」は、BAMs Series Platinum サブスクリプションを購入頂いたお客様を対象として、追加費用にて選択いただけるサポートメニューです。より慎重かつ安定的な API 管理を希望されるお客様に対し、通常の製品サポート(平日 9 時～17 時内での対応)に加えて 24 時間 365 日対応のメニューとして提供をしております。

- 24 時間 365 日日本語対応の受付窓口の設置
 - ・ 環境構築に対する質疑応答
 - ・ ソフトウェアのバグ解消のための対応
 - ・ バージョンアップに対する質疑応答
 - ・ ソフトウェアが起因となる障害への対応

※ BAMs Series の Standard および Platinum いずれのサブスクリプションにも、基本的な製品サポート(平日 9 時～17 時内での対応) が含まれております。

■ 専属 API プラットフォーム カスタマーサポート

「専属 API プラットフォーム カスタマーサポート」は、ブリスコラから購入頂いた API 管理製品を導入頂き運用されているお客様を対象とし、専属のサポート窓口を設けることでお客様の導入環境を把握しより手厚いサポートを提供するメニューです。お客様の API プラットフォーム構築要素を構築担当エンジニアとサポート窓口担当が適宜連携し、障害内容をより的確に把握し、デプロイ環境に応じ迅速な対応ができるよう体制を整えます。ブリスコラはこれまでの豊富な API 管理製品導入で、様々なインフラやパブリッククラウド/プライベートクラウドなど各種デプロイ環境における知見を多く得ており、障害内容に応じて適切な一次切り分けを行い、迅速な解決策提示によりお客様の運用環境を包括的に支援していきます。

- 24 時間 365 日日本語対応の専用受付窓口の設置
お客様の BAmS Series 製品導入・運用環境に対し、
 - ・ 構築担当エンジニアとサポート窓口担当がブリスコラ内で連携し、構築環境の必要要素を的確に共有
 - ・ 障害の見極めを行い、重要度に応じた対応切り分けの認定
 - ・ お客様のビジネスへの障害による影響を最低限に抑える解決策の提示と対応の実施
- 障害対応のドキュメント提出
- 他、各お客様向けのカスタマイズによるサポート提供

■ 株式会社ブリスコラについて

<https://www.briscola.co.jp/>（企業サイト） <https://briscola-api.com/>（ブリスコラ API 事業専用サイト） /

株式会社ブリスコラは、デジタルテクノロジーを活用した幅広いアプリケーションやサービスを実現するために重要な API ソリューションに特化した事業支援会社です。OSS Kong Gateway をベースにしたフルライフサイクル API 管理製品「BAmS Series」を自社開発し、API 管理に必要な機能を包括的に提供しています。また、API 利活用に関わるコンサルティングや API プラットフォームの構築支援も行っており、これまで多くの導入実績を有しています。

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

※ 記載されている情報は、発表日現在のものです。最新の情報とは異なる場合がありますのでご了承ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

◆報道関係からのお問い合わせ先

株式会社ブリスコラ 広報部

TEL:03-6441-2614 E-mail : press@briscola-api.com

◆本サービスに関するお問い合わせ先

株式会社ブリスコラ

TEL:03-6441-2614 <https://www.briscola.co.jp/contact/>