

# Support-Services von Rimini Street für Agile Product Lifecycle Management



## Unterstützte Produktlinien

Agile PLM, Agile PLM for Process

## Unterstützte Releases

ALLE Komponenten und Release-Versionen

## Supportabdeckung

- Agile Product Collaboration
- Agile Product Quality Management
- Agile Product Portfolio Management
- Agile Product Governance & Compliance
- Agile Engineering Collaboration
- AutoVue Enterprise Visualization for Agile
- Oracle Product Lifecycle Analytics

## Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support, auch für alle individuellen Softwareanpassungen ohne Aufpreis
- Keine erzwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn diese eine klare Investitionsrendite versprechen
- Finanzierung von Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Gesamtwartungskosten

Erzielen Sie erhebliche Einsparungen und verlängern Sie die Nutzungsdauer Ihres Agile PLM-Systems.

## Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den Support für Agile Product Lifecycle Management (PLM) durch Oracle ab und stellt sicher, dass Ihre derzeitige Software weiterhin einwandfrei mit Ihrer Datenbank, Middleware und anderen Anwendungen zusammenarbeitet. Rimini Street bietet erhebliche Kosteneinsparungen über das Jahr hinweg sowie Premium-Supportleistungen und die Flexibilität, selbst zu entscheiden, ob Sie Upgrades Ihrer Oracle®-Software durchführen möchten oder nicht.

## Ausgangssituation

Die Agile PLM-Systeme von heute laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Für viele Inhaber von Agile PLM-Lizenzen bieten die durch Oracle vorgeschriebenen kostspieligen Produkt- und Plattform-Upgrades wenig Nutzen, und ihnen stellt sich die Frage, ob sie einen entsprechenden Gegenwert für die jährlichen Supportgebühren ihres Softwareanbieters erhalten. Viele Unternehmen und andere Organisationen verlängern lieber die Einsatzdauer des bisherigen stabilen Agile PLM-Release und reduzieren die Kosten erheblich, indem sie auf unabhängigen Premium-Support durch Rimini Street setzen.

## Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Support-Modell von Anbietern mit seinen verschiedenen Ebenen auf den Kopf und geht damit weit über den standardmäßigen Problem-Support hinaus. Jeder Kunde erhält einen personalisierten Service durch einen erfahrenen Primary Support Engineer (PSE). PSEs stehen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit und sind von überall auf der Welt aus erreichbar. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt bei kritischen Problemen weniger als 5 Minuten. Die Kunden profitieren von Softwarekorrekturen und Support für Anpassungen, einschließlich Prozesserweiterungen, sowie einem Expertenteam mit Fokus auf Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und umfassender Sicherheit.

„Die Entscheidung für Rimini Street für den Support unserer Oracle EBS-, Oracle Agile- und Oracle Database-Umgebungen fiel uns nicht schwer. Die Anwendungen sind mit allen Funktionen ausgestattet sowie stabil und geeignet, unsere Unternehmensprozesse noch viele weitere Jahre zu unterstützen. Wir sind absolut zufrieden mit den Vorteilen, die uns der Support durch Rimini Street bietet – einschließlich der erheblichen Kosteneinsparungen, eines Service der Premium-Klasse und des strategischen Werts für unser Unternehmen.“

**IT-Direktor**  
Clean Energy Company

### Supportprogramme im Vergleich

Support-Merkmale	Rimini Street	Oracle Premier und Extended	Oracle Sustaining
<b>Support-Services</b>			
Fehlerbehebungen in Anwendung und Dokumentation	■	■	Keine neuen Fixes
Support – Betrieb und Konfiguration	■	■	
Support – Installation und Upgrade	■	■	Keine neuen Upgrade-Skripts
Namentlich benannter, regionaler Primary Support Engineer mit durchschnittlich 15 Jahren Erfahrung	■		
Account-Management-Services	■		
SLA mit garantierten Reaktionszeiten von höchstens 10 Minuten bei kritischen P1-Fällen mit Update innerhalb von 2 Stunden	■		
Vollständiger Support ohne erforderliche Upgrades	■		
Support für individuelle Anpassungen	■		
Leistungssupport	■		
Interoperabilitäts- und Integrationssupport	■		
Vollständiger Support für aktuelles Release für mindestens 15 Jahre ab Vertragsbeginn	■		
<b>Strategische Services</b>			
Beratungsservices zu technischer, funktionaler und anwendungsbezogener Roadmap	■		
Cloud-Beratungsservices	■		
Lizenzberatungsservices	■		
Services zur Sicherheitsberatung	■		
Beratungsservices zu Interoperabilität und Integration	■		
Beratungsservices zu Überwachung und Prüfung	■		
<b>Auswirkung auf Ressourcen</b>			
Erhebliche Reduzierung der Betriebskosten (Budget, Personal, Zeit)	■		
Unabhängigkeit von der vom Anbieter diktierten Roadmap	■		

### Supportdetails

Support für sämtliche Oracle-Anwendungen und Oracle Database aus einer Hand

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Premium-Programm für Support und Wartung ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre marktführenden Agile PLM-Softwareprodukte zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und ihre Integration in Ihre Systeme von Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards und andere Unternehmenssysteme. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadatenintegration und das Drill-Through zu Transaktionsdetails. Rimini Street-Support beinhaltet einen zentralen Ansprechpartner für Ihren gesamten Support- und Wartungsbedarf in Bezug auf Ihre Unternehmenssoftware sowie fundiertes Know-how, Premium-Support und einen personalisierten, besonders reaktionsschnellen Service.

### Interoperabilitätssupport

Der Interoperabilitätssupport umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung auf potenzielle Infrastrukturänderungen sowie Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und Behebung von Interoperabilitätskonflikten.