

Support-Services von Rimini Street für Oracle Fusion Middleware



Ausgewählte Supportabdeckung

- **Anwendungsserver:** WebLogic, Tuxedo, Internet Application Server, Oracle Application Server
- **Business Intelligence:** Hyperion, Essbase, OBIEE, BI Discoverer
- **Business Process Management:** BPM Suite, Aqualogic, BPEL Process Manager, Business Process Analysis Suite
- **Datenintegration:** Oracle Data Integrator, GoldenGate, Enterprise Data Profiling und Data Quality
- **Entwicklungstools:** JDeveloper, Designer, OAF, ADF, OAE, Forms, Reports, BI Publisher
- **Enterprise Management:** Application Testing Suite, Oracle Enterprise Manager Packs for Middleware
- **Identitätsmanagement:** Identity and Access Management Suite, SSO, Access Manager, Adaptive Access Manager, Directory Services
- **Service-Integration:** SOA Suite, Application Integration Architecture
- **Benutzerinteraktion:** Oracle WebCenter Portal, Oracle OAS Portal

Führen Sie Support-Services zusammen und maximieren Sie den Wert von IT-Investitionen

Produktsupport im Überblick

Rimini Street bietet Wartung und Support für Oracle® Fusion Middleware-Software allein oder in Kombination mit Support für Oracle- oder SAP®-Unternehmensanwendungen und Support für Oracle Database. Kunden, die kombinierten Drittanbieter-Support nutzen, erhalten ein integriertes Service-Angebot mit allen Vorteilen des Supports aus einer Hand.

Ausgangssituation

Oracle Fusion Middleware-Systeme laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weitaus weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. In diesem Kontext sind viele Lizenzinhaber durch vom Hersteller vorgeschriebene Upgrades und wenig überzeugende Service-Level frustriert. Kunden, die wenig Nutzen in ihren Jahressupportverträgen sehen, entscheiden sich für die Verlängerung der Einsatzdauer der bisherigen Releases und realisieren umfangreiche Kostenreduzierungen, indem sie den Oracle-Support durch unabhängigen Drittanbieter-Support ablösen.

Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Herstellersupport-Modell mit seinen verschiedenen Ebenen auf den Kopf und geht damit weit über den Standard-Problemsupport 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 von einem Expertenteam mit Fokus auf Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitlicher Sicherheit.

Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer IT-Investition
- Besonders reaktionsschneller Support rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- 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 bei den Gesamtwartungskosten

Supportprogramme im Vergleich

Support-Merkmale	Rimini Street	Oracle Premier and Extended	Oracle Sustaining
Support-Services			
Fehlerbehebungen in Repository 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 Fällen mit Update innerhalb von 2 Stunden	■		
Vollständiger Support ohne erforderliche Upgrades	■		
Leistungssupport	■		
Interoperabilitäts- und Integrationssupport	■		
Vollständiger Support für aktuelles Release für mindestens 15 Jahre ab Vertragsbeginn	■		
Strategische Services			
Beratungsservices zu technischer, funktionaler und anwendungsbezogener Roadmap	■		
Cloud-Beratungsservices	■		
Lizenzberatungsservices	■		
Services zur Sicherheitsberatung	■		
Beratungsservices zu Interoperabilität und Integration	■		
Beratungsservices zu Überwachung und Prüfung	■		
Auswirkung auf Ressourcen			
Erhebliche Reduzierung der Betriebskosten (Budget, Personal, Zeit)	■		
Unabhängigkeit von der vom Anbieter diktierten Roadmap	■		

Supportdetails

Support für Oracle-Anwendungen und -Datenbanken aus einer Hand: Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Programm für Premium-Support und -Wartung ist speziell auf die tagtägliche Wartung der Oracle Fusion Middleware-Produktfamilie zugeschnitten. Wir kümmern uns um den Support für die Anwendung und deren Integration in Ihre Systeme von Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards und SAP. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadaten-Integration und das Drill-Through zu Vorgangsdetails. Bei Rimini Street erhalten Sie einen zentralen Ansprechpartner für Ihren gesamten Support- und Wartungsbedarf zu Ihrer Unternehmenssoftware sowie fundiertes Know-how, Premium-Support und einen personalisierten, besonders reaktionsschnellen Service.

Interoperabilitätssupport: Der Interoperabilitätssupport von Rimini Street umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung des Drittanbieter-Supports für Enterprise Software auf potenzielle Infrastrukturänderungen sowie Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und der Behebung von Interoperabilitätskonflikten.

Rimini Street GmbH

Westhafenplatz 1, 60327 Frankfurt, Deutschland | Tel: +49 69 710456 230 | Fax: + 49 69 710456 450
riministreet.com/de | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | twitter.com/riministreet

©2020 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. „Rimini Street“ ist eine eingetragene Marke von Rimini Street, Inc. in den USA und anderen Ländern. Rimini Street, das Rimini Street-Logo und Kombinationen davon sowie andere durch TM gekennzeichnete Marken sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken bleiben Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Sofern nicht anders angegeben, beansprucht Rimini Street keine Angliederung, Unterstützung oder Verbindung im Hinblick auf einen solchen Markeninhaber oder andere hier genannte Unternehmen. Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt, wird von der Oracle Corporation, SAP SE oder einer anderen Partei nicht unterstützt oder empfohlen und ist nicht Gegenstand einer Partnerschaft zwischen Rimini Street und einer oder allen der genannten Parteien. Sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der hier wiedergegebenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf die Richtigkeit oder Vollständigkeit der von Dritten bereitgestellten Informationen ab und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen.