

# Support-Services von Rimini Street für Oracle Retail



## Unterstützte Oracle Retail-Produkte

Merchandising Operations Management (MOM), Merchandising Planning and Optimisation und Supply Chain Planning and Execution

## 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 Wartungs-Gesamtkosten

## Verbessern Sie Ihr SLA für Oracle-Support und steigern Sie Ihren ROI

### Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst Support- und Wartungs-Services von Oracle für Oracle Retail-Software ab. Wir können Support für Ihre Oracle Retail-Software alleine erbringen, oder auch in Verbindung mit Support für Ihre anderen Unternehmensanwendungen und Oracle Database. Kunden, die unseren kombinierten Support nutzen, erhalten ein integriertes Service-Angebot mit allen Vorteilen des Supports aus einer Hand.

### Ausgangssituation

Die Oracle Retail-Systeme von heute laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Daher sind viele Kunden durch vom Softwarehersteller vorgeschriebene Upgrades und wenig überzeugende Service-Level frustriert und glauben nicht mehr, dass die hohen Kosten des jährlichen Supports durch Oracle für sie wirklich wirtschaftlich angemessen sind. Sie verlängern lieber die Einsatzdauer der bisherigen stabilen Oracle Retail-Version und viele reduzieren die Kosten, indem sie anstelle des Supports durch Oracle auf unabhängigen Support durch Rimini Street setzen.

### Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Herstellersupport-Modell mit seinen verschiedenen Ebenen vom Kopf auf die Füße und geht damit weit über den Standard-Problemsupport hinaus. Jeder Kunde erhält einen personalisierten Service durch einen erfahrenen Primary Support Engineer (PSE). Auf diese Weise erreichen die Kunden gleich beim ersten Anruf einen Experten. PSEs stehen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit und sind von überall in der Welt aus erreichbar. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt bei kritischen Problemen weniger als 5 Minuten. Die Kunden profitieren von Softwarekorrekturen, Support für individuell an ihre Anforderungen angepassten Code sowie einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

„Eine Umfrage, die ich kürzlich durchgeführt habe, hat gezeigt: Mehr als 88 Prozent der Inhaber von Lizenzen für Oracle-Anwendungen sind an Supportoptionen von Drittanbietern interessiert, die ihnen die Gelegenheit zu erheblichen Kosteneinsparungen und gutem Service bieten.“

**R. "Ray" Wang,**  
**Chefanalyst und Gründer**  
 Constellation Research, Inc.

### 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 Integrationsupport	■		
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 Ihre sämtlichen Oracle-Anwendungen aus einer Hand

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Programm für Premium-Support und -Wartung ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre Produkte der marktführenden Oracle Retail-Softwarereihe zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und deren Integration in Ihre Systeme von Oracle und SAP. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadaten-Integration und das Drill-Through zu Vorgangsdetails. Bei den Support-Services von Rimini Street für Oracle Retail 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 umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung auf potenzielle Infrastrukturänderungen sowie Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und Behebung von Interoperabilitätskonflikten.

[riministreet.com/de](http://riministreet.com/de) | [kontakt@riministreet.com](mailto:kontakt@riministreet.com) | [linkedin.com/company/rimini-street](https://linkedin.com/company/rimini-street) | [twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)

©2021 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. DE-051321