

Support-Services von Rimini Street für SAP HANA Database



Gesamter SAP HANA Database-Support

Unterstützte Support Package Stacks (SPS)

Unterstützte SAP-Systemkomponenten

- HANA Studio
- HANA Client
- HANA Host Agent
- HANA Information Center
- HANA Advanced Data Processing
- HANA Spatial
- LT Replication AddOn
- LT Replication Server
- SAP Business Objects Data Services
- HANA XS Engine
- HANA XS Advanced Runtime

Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer 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 der Unternehmensbedarf diese erfordert
- Finanzierung von IT-Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Gesamtkosten für die SAP-Wartung

Vereinfachen Sie Ihre Strategie zur Wartung Ihrer Unternehmens-IT und maximieren Sie die Rendite Ihrer SAP-Investition

Produktsupport im Überblick

Support-Services von Rimini Street für SAP® HANA Database lösen den Support durch SAP ab und bieten den Kunden die Möglichkeit, ihre Gesamtbetriebskosten für HANA Database zu reduzieren und Support mit extrem kurzen Reaktionszeiten zu erhalten. Die Kunden können ihr derzeitiges stabil laufendes Release weiter nutzen und aktuelle SAP-Updates weiterhin dann installieren, wenn es in ihren eigenen Zeitplan und ihr Budget passt. Wir unterstützen HANA Database sowie andere SAP-Produkte wie SAP Business Suite-Anwendungen, SAP Business Warehouse (BW) und die SAP BusinessObjects Business Intelligence-Plattform.

Ausgangssituation

SAP HANA Database-Kunden sehen sich mit kostspieligen Updates konfrontiert, die ihren Geschäftsbetrieb beeinträchtigen und sich in der Regel kaum oder überhaupt nicht bezahlt machen. Diese Unternehmen stellen fest, dass sie Experten neu schulen oder sogar neu einstellen müssen, weil HANA Database neue Qualifikationen erfordert, die rar sind. Außerdem haben Inhaber von HANA Database-Lizenzen mit dem Problem des mangelhaften Supports durch SAP zu kämpfen.

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 sowie einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

„Inhaber von Unternehmenssoftwarelizenzen benötigen beim Support unbedingt verschiedene Optionen. Unabhängige Supportanbieter spielen bei der Schaffung eines wettbewerbsorientierten Umfelds eine wichtige Rolle. Außerdem besitzen die Kunden jetzt die Freiheit, ihre SAP HANA Database auf unabhängigen Support umzustellen – mit der Gewissheit, nicht mehr an den Support durch den Softwareanbieter gebunden zu sein. Dies bedeutet für SAP-Lizenzinhaber einen höheren ROI und mehr Kundenzufriedenheit.“

R. „Ray“ Wang,
Chefanalyst und Gründer
 Constellation Research, Inc.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Support-Services von Rimini Street für SAP HANA Database erhalten Sie unter www.riministreet.com/sap-hana-db.

Kurzinfo zu Rimini Street

Rimini Street ist der weltweit führende unabhängige Anbieter von Support-Services für Unternehmenssoftware. Unser innovatives, preisgekröntes Programm, mit dem Inhaber von Oracle- und SAP-Lizenzen Einsparungen von bis zu 90 Prozent bei den Support-Gesamtkosten erzielen können, schreibt die Geschichte von Support-Services für Unternehmen seit 2005 neu. Kunden können ihr derzeitiges Software-Release mindestens 15 Jahre lang ohne erzwungene Upgrades weiter nutzen. Fortune-500-Unternehmen, mittelständische Betriebe sowie öffentliche Organisationen verschiedenster Branchen vertrauen dem unabhängigen Supportanbieter Rimini Street.

Vergleich der Supportprogramme

	Rimini Street	SAP
Namentlich benannter regionaler Primary Support Engineer	■	
Garantierte Reaktionszeit von maximal 15 Minuten rund um die Uhr an 365 Tagen des Jahres bei Problemen der Prioritätsstufe 1	■	
Garantierte Mindest-Supportdauer von 15 Jahren	■	
Services zur Sicherheitsberatung (herstellerneutral)	■	
Interoperabilitätssupport	■	
Performance-Tuning-Support	■	
Strategische Anwendungsplanung, Zuweisung von Funktionalitäten und Enhancement-Analyse	■	
Namentlich benannter Global Account Manager für jeden Kunden	■	
Services für Innovations- und Funktionalitäts-Roadmaps	■	
Onboarding- und Archivierungs-Services	■	
Fehlerbehebung für Anwendungen und Repositories	■	■
Fehlerbehebung durch entsprechende Dokumentation	■	■
Konfigurationssupport	■	■
Betriebssupport	■	■
Support während des Installations- und Upgrade-Prozesses	■	■

Supportdetails

Performance-Tuning

Wir führen Datenbank-Tuning zur Steigerung der Performance durch und stellen sicher, dass HANA Database bei Ihnen weiter mit hoher Leistung arbeitet.

Interoperabilität

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

Anschrift:

Rimini Street GmbH, Westhafenplatz 1, 60327 Frankfurt a.M.,
 Tel: +49 (0)69 710456 230 Fax: + 49 (0)69 710456 450 E-Mail: kontakt@riministreet.com
riministreet.com/de [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) twitter.com/riministreet_de

© 2016 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Rimini Street und das Rimini Street-Logo sind eingetragene Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.