

| 服务特色 | 详情 | 优点 |
|--------------------------|--|---|
| 指定首席支持工程师 (PSE) | Rimini Street 对全面服务的重视程度超过自助服务。我们为您指定的 PSE 的平均从业年限至少为 15 年，其后援团队的职能和技术专家可确保迅速解决您的任何问题。 | <ul style="list-style-type: none"> 直接获得专家级技术支持。 与您接洽的支持人员对您的环境和运营需求有详细的了解。 为您提供支持的工程师经验丰富，不仅熟悉软件，还深谙您的业务流程。 避免无休止的上报和在解决问题上“踢皮球”。 |
| 提供全年全天候支持 | Rimini Street 全球支持团队人员齐备，全年 365 天、每周 7 天、每天 24 小时随时待命。 | <ul style="list-style-type: none"> 随时获得您需要的协助。 |
| 保证在 30 分钟内对上线系统关键性问题作出响应 | Rimini Street 支持团队保证在从请求时间算起的 30 分钟内回电答复；针对客户问询的平均实际响应时间不到五分钟。 | <ul style="list-style-type: none"> 更短的响应时间可缩短问题解决周期。 作出响应的工程师经验丰富，可立即着手处理您的问题。 更快速的响应水平可减少系统停机时间和人力资源停工时间。 降低系统停机成本。 |
| 支持范围遍及全球 | Rimini Street 在世界各地提供支持服务。Rimini Street 目前支持的客户共计在 90 多个国家/地区有业务运营。 | <ul style="list-style-type: none"> 随时获得您需要的协助。 |
| 全球税务、法律和法规更新 | 软件应用程序中与全球薪资、会计、固定资产和供应链管理相关的费率和法规经常发生变化。通过引入全球税务、法律和法规领域的最新变更，Rimini Street 能支持您的应用程序不断更新，确保您的业务运营始终准确、合规。 | <ul style="list-style-type: none"> 保持报告合规性。 Rimini Street 能够为近 200 个国家/地区提供法规变化更新。 无论您的软件已使用了多久，Rimini Street 都能提供相应的更新。 专利申请流程。 |
| 本地化支持 | 具有多个国家/地区特性的本地化工作会给全球性系统的实施和支持带来挑战。Rimini Street 支持工程师可针对软件配置、流程、语言和合规性问题提供国家/地区级别的支持。 | <ul style="list-style-type: none"> 支持工程师对 90 多个国家/地区的特定业务流程有深入了解。 税务、法律和法规分析师的支持能覆盖近 200 个国家/地区。 |
| 企业应用程序问题解决和错误修补 | 供应商通常将补丁和更新与数以百计不相关的修绑定在一起，即便您只需要部署一个必要的修补，也不得不实施和测试其中包含的所有补丁。Rimini Street 的支持消除了这一成本开销和风险。经验丰富的工程师可专门针对您的具体问题开发相应的修补，让您可以快速仅部署所需的修补。 | <ul style="list-style-type: none"> 由于无需“改造”绑定的补丁和更新，因此可缩短上线周期。 降低绑定的补丁和更新引入新问题的可能性。 减少由绑定的补丁和修补所导致的无关的测试量。 |

Rimini Street 支持计划的特色

| 服务特色 | 详情 | 优点 |
|------------------|---|---|
| 针对定制代码的问题解决和错误修补 | Rimini Street 对客户的定制化支持不收取额外费用。与此相反，软件供应商的标准支持计划不包括定制化支持。为此，您不得不雇用外部顾问或增加内部资源来为关键性定制代码提供支持。相比之下，Rimini Street 工程师可解决问题并直接针对您的定制代码开发相应的修补。 | <ul style="list-style-type: none">■ 获得您虽然需要却从未在供应商处获得的定制支持。■ 缩短您的定制代码问题解决周期。■ 将您的维护程序员重新分配给创效或增值型项目。 |
| 运营支持 | Rimini Street 的工程师可为各类构建和部署问题以及配置、安全、基础设施、平台、数据库和变更管理问题提供全方位支持。此外，Rimini Street 工程师还提供系统运行最佳实践建议，让您的系统持续正常运行，并使运营成本保持在较低水平。 | <ul style="list-style-type: none">■ 让您的基础设施始终以峰值性能运行。■ 缩短停机时间。■ 优化您的运营成本。■ 减少变更管理合规性问题。 |
| 配置、设置和流程协助 | 公司需要快速有效地适应不断变化的业务实践。Rimini Street 工程师平均拥有 15 年的软件和业务流程经验，可提供最佳实践和软件配置建议。 | <ul style="list-style-type: none">■ 全面了解软件应用程序为您提供的各类功能选项。从拥有“相关经历”的支持工程师处获得知识。■ 获得最佳实践知识。 |
| 升级和迁移支持 | 借助 Rimini Street 的软件存档服务，您将不会受困于被冻结的版本。当您做好升级准备时，Rimini Street 工程师可为升级、工具发布或迁移期间可能出现的问题提供解决方案。 | <ul style="list-style-type: none">■ 保护您的初始软件投资。■ 根据您的而非软件供应商的时间表进行升级。 |
| 软件存档 | 您现有线上运行的版本无需是最后版本。如果您目前运行的并非 ERP 应用程序的最新版本，Rimini Street 将在您向 Rimini Street 过渡期间协助您下载最新软件版本及相关组件。 | <ul style="list-style-type: none">■ 软件存档可保护您的初始投资。■ 软件存档可保护您的升级权利。■ 可按您的而非供应商的时间表进行升级。 |
| 客户管理 | <p>作为 Rimini Street 年度支持协议的一部分，我们会为每个客户指定一名客户经理。Rimini Street 客户经理会参与客户转入流程以及合同的整个生命周期，以确保客户向 Rimini Street 平稳过渡，并帮助他们最大限度地提高现有软件投资的回报。</p> <p>Rimini Street 客户经理的工作重点是客户满意度，对客户保留率和服务调查结果负有责任。</p> | <ul style="list-style-type: none">■ 只需与一位 Rimini Street 联系人联系，便可解决包括策略、业务、合同或上报相关事务在内的非技术问题。■ 获得专家指导，以帮助您成功了解复杂的系统策略以及延长成熟技术平台的生命周期。■ 从基于对您战略目标的了解而制定的个性化服务中受益。 |

Rimini Street 支持计划的特色

| 服务特色 | 详情 | 优点 |
|-------------------------|--|--|
| 咨询服务 | Rimini Street 咨询服务提供一个聚焦的、有价值的机会, 让您与专家和同事一起参与各类主题的互动式网络讲座和讨论。 | <ul style="list-style-type: none">■ 了解新产品、解决方案和策略的相关信息以最大限度地提高和延伸现有企业软件的投资价值。■ 与同僚和行业专家联系, 共享最佳实践。 |
| 客户满意度计划 | Rimini Street 会系统地收集客户反馈, 以便衡量服务质量、推动流程改进和监控客户满意度, 由此确保创新计划取得非凡的成果。 | <ul style="list-style-type: none">■ 您的意见可直接推动:<ul style="list-style-type: none">■ 产品改进■ 新的服务和功能■ 流程改进 |
| 节省 50% 的年度支持费用 | 现在, Rimini Street 的支持可让您削减年度维护费用; 未来, 则可为您建立起一种可预测的低成本支持模式。与您的软件供应商相比, Rimini Street 响应速度超快的独立支持每年可节省 50% 的成本。 | <ul style="list-style-type: none">■ 避免向供应商支付 10-20% 的延长支持和持续支持罚款。■ 了解并轻易地预测您的真实支持支出。■ 将节省的成本重新分配给增值型项目。 |
| 为您现有的应用程序版本提供至少 15 年的支持 | 借助 Rimini Street 的支持, 您现有强大且稳定运行的系统版本包括定制化的功能, 仍然可以继续运行 15 年甚至更久。 | <ul style="list-style-type: none">■ 避免成本高昂的强制升级; 仅当您认为具有正面价值时才进行升级。■ 获得更高的企业应用系统投资回报: 独立支持可为您的初始软件投资增值。■ 即便供应商已终止为您的应用程序版本提供支持, 您仍可继续获得税务、法律和法规的合规性更新。 |
| 互通性操作分析和支持 | 互通性操作支持包括为潜在基础设施变更做准备所需的战略指导、新平台认证验证协助以及解决互通性操作冲突的能力。Rimini Street 支持工程师可诊断互通性操作问题并推荐解决方案。 | <ul style="list-style-type: none">■ 从您的企业软件投资中获得最大回报。■ 促进与其他软件和硬件供应商的协作。■ 避免供应商之间的相互指责。 |
| 安装与升级流程支持 | 如果因业务需要而进行升级, Rimini Street 可以就安装和升级软件的必要步骤以及避免与其他技术层发生冲突的技巧提供指导。我们不会代您执行升级, 但我们一定会在升级之前、之中和之后提供全方位支持。 | <ul style="list-style-type: none">■ 获得有关升级后软件组件调优和配置的指导。■ 获得有关升级时如何迁移定制代码的建议。 |
| 性能支持 | Rimini Street 的专家了解技术层中的哪些细微之处会影响数据库性能, 并提供必要的修补以使应用程序持续运行。 | <ul style="list-style-type: none">■ 获得数据库调优方面的帮助。■ 获得如何在不拖慢性能的情况下集成智能代理服务器的详细建议, 这些代理服务器可在应用程序与浏览器版本之间进行转换。 |

Rimini Street 支持计划的特色

| 服务特色 | 详情 | 优点 |
|-----------|---|---|
| 安全咨询服务 | Rimini Street 可帮助客户通过采取积极主动的措施使应用程序保持更高的安全水平，同时与 ERP 供应商以应用软件为中心的支持计划相比，可实现 50% 的成本节省。事实上，一些漏洞早在 Oracle 或 SAP 发现并予以解决前数月甚至数年，就已被 Rimini Street 的技术和架构安全团队查明并规避。 | <ul style="list-style-type: none">■ 利用有关实施全盘最佳实践策略的咨询服务来解决公司、客户及合作伙伴数据的总体安全性问题。■ 获得有关分离付款信息和令牌化付款数据等支付卡行业合规策略的专家指导。 |
| 设备与用户界面支持 | 涉及 Web 浏览器和移动设备的变更往往导致 ERP 应用程序出现可用性问题。Rimini Street 的专家清楚如何深入探究棘手的可用性问题，让您的业务流程顺畅运行——即使是在技术层动态变化的情况下。 | <ul style="list-style-type: none">■ 实施智能代理服务器，为浏览器与 ERP 应用程序所发送的 HTML 消息不兼容的环境提供支持。■ 构建一个虚拟化环境，让您的核心企业应用系统软件保持不变，从而避免昂贵而又耗时的升级。 |
| 云服务 | Rimini Street 云服务是一种成套服务方案，旨在通过成功集成云软件组件，帮助 Oracle 和 SAP 许可证持有企业将其现有的内部部署、单一供应商 IT 模式改造成一种混合型 IT 环境。Rimini Street 目前提供面向 Salesforce.com 和 Workday 的云支持软件包。 | <ul style="list-style-type: none">■ 必要时，可在过渡日期前后提供对迁移到 Salesforce.com 或 Workday 的 Oracle 或 SAP 模块的相应支持。■ 使用旧有系统报表功能：Rimini Street 将为任何已迁移到 Salesforce.com 或 Workday 的 Oracle 或 SAP 产品提供支持，只要您有数据访问需求，退役系统仍可继续工作并作报表和数据查询之用。■ 将任何模块从 Oracle 或 SAP 向 Salesforce.com 或 Workday 迁移时获得集成规划协助，以及获得 Oracle 或 SAP 应用系统流程集成协助。 |

Rimini Street, Inc. 简介

Rimini Street 是领先的独立企业软件支持服务提供商。该公司正以屡获殊荣的创新计划重新界定企业支持服务，该计划使 Oracle 和 SAP 的许可证持有企业节省 50% 的年度支持费用，并在十年期间节省多达 90% 的总支持成本。客户至少可在 15 年内继续使用其现有软件版本，无需进行任何升级或迁移。各行各业的数百家全球性组织、财富 500 强公司、中型企业和公共事业部门都选择 Rimini Street 作为其信赖的独立支持提供商。

如需了解更多信息，请访问 www.riministreet.com 或致电 +44 (0)20 3763 7463（英国）或 +1 702-839-9671（国际）。

Rimini Street 和 Rimini Street 徽标是 Rimini Street, Inc. 的注册商标。所有其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。版权所有 © 2011-2015。保留所有权利。

www.riministreet.com/cn