

Caractéristiques des services	Détails	Avantages
Ingénieur support principal dédié	Rimini Street privilégie un service complet au libre-service. Un Ingénieur support principal possédant une expérience d'au moins 15 ans en moyenne vous est affecté, lequel est entouré d'une équipe d'experts fonctionnels et techniques assurant une résolution rapide de tous les problèmes.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez de communications en direct avec des experts du support technique.■ Traitez avec un personnel de support qui connaît parfaitement vos environnements et comprend vos besoins opérationnels.■ Bénéficiez d'un support assuré par des ingénieurs expérimentés qui ont une connaissance approfondie non seulement des logiciels, mais également de vos processus métier.■ Évitez les escalades sans fin de votre demande, et de voir votre problème « refilé au voisin ».
Disponibilité du support 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	L'équipe du support international de Rimini Street est disponible 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'une assistance dès que vous en avez besoin.
Un délai de réponse garanti de 30 minutes pour les problèmes critiques pour la production	Le service de support de Rimini Street garantit un rappel téléphonique dans les 30 minutes qui suivent la demande de support ; le délai de réponse moyen réel aux demandes des clients est inférieur à 5 minutes.	<ul style="list-style-type: none">■ Un délai de réponse plus court réduit le temps de résolution.■ Une réponse assurée par des ingénieurs hautement expérimentés qui peuvent travailler immédiatement sur votre problème.■ Des niveaux de réponse plus rapides réduisent les temps d'arrêt des systèmes et des ressources humaines.■ Réduction des coûts liés aux pannes des systèmes.
Un support à l'échelle mondiale	Les services de support Rimini Street sont assurés dans le monde entier. Actuellement, Rimini Street offre ses services de support à des clients en activité dans plus de 90 pays.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'une assistance dès que vous en avez besoin.
Mises à jour réglementaires, juridiques et fiscales à l'échelle mondiale	Les taux et les réglementations liés aux applications logicielles de paie globale, de compatibilité, d'actifs immobilisés et de gestion de la chaîne d'approvisionnement sont en perpétuelle évolution. Le support Rimini Street maintient vos applications à jour avec les toutes dernières normes fiscales, juridiques et réglementaires essentielles pour garantir l'exactitude et la conformité permanentes de vos opérations métier.	<ul style="list-style-type: none">■ Assurez votre conformité en matière de génération de rapports.■ Rimini Street est en mesure de fournir des mises à jour liées aux normes réglementaires pour près de 200 pays.■ Rimini Street fournit des mises à jour, quel que soit l'âge de votre logiciel.■ Un processus en attente de brevet.
Support de la localisation	Les localisations adaptées à plusieurs pays peuvent fortement complexifier la mise en place et le support des systèmes déployés à l'échelle mondiale. Les ingénieurs de Rimini Street proposent un support local pour la configuration logicielle, ainsi que pour les problèmes de processus, de langue et de conformité.	<ul style="list-style-type: none">■ Des ingénieurs de support spécialisés dans les processus métier spécifiques de plus de 90 pays.■ Les analystes des données réglementaires, juridiques et fiscales couvrent près de 200 pays.
Résolution des problèmes et corrections d'erreurs pour les applications d'entreprise	En général, les éditeurs proposent des correctifs et des mises à jour qui regroupent des centaines de corrections d'erreurs sans lien les unes avec les autres, vous obligeant ainsi à implémenter et à tester tous les correctifs inclus, simplement pour déployer le seul dont vous avez besoin. Le support Rimini Street élimine ces coûts et ces risques inutiles. Ses ingénieurs expérimentés développent des correctifs pour vos problèmes spécifiques, que vous pouvez déployer rapidement en fonction de vos besoins.	<ul style="list-style-type: none">■ Réduisez votre délai de mise en production en évitant de devoir « annuler » les correctifs et mises à jour groupés.■ Réduisez le risque de nouveaux problèmes liés à la mise en œuvre des correctifs et mises à jour groupés.■ Réduisez le nombre de tests superflus inhérents aux correctifs et mises à jour groupés.

Caractéristiques du programme de support de Rimini Street

Caractéristiques des services	Détails	Avantages
Résolution des problèmes et corrections d'erreurs pour vos spécifiques	Rimini Street propose le support des spécifiques sans frais supplémentaires. Les éditeurs de logiciels, quant à eux, n'incluent pas le support des spécifiques dans leurs programmes de support standard. Cela vous oblige à faire appel à des consultants externes ou à utiliser des ressources supplémentaires en interne pour assurer le support du code personnalisé stratégique. À l'inverse, les ingénieurs de Rimini Street peuvent résoudre les problèmes et développer des correctifs adaptés à vos spécifiques.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez du support pour les spécifiques dont vous avez besoin et que votre éditeur ne vous a jamais fournis.■ Réduisez les délais de résolution des problèmes liés à votre code spécifique.■ Réaffectez vos programmeurs de maintenance à des projets générateurs de revenus ou à forte valeur ajoutée.
Support opérationnel	Les ingénieurs de Rimini Street traitent l'ensemble de vos problèmes de conception et de déploiement, ainsi que les problèmes liés à la configuration, à la sécurité, à l'infrastructure, à la plateforme, aux bases de données et aux modifications. En outre, ils vous conseillent sur les meilleures pratiques opérationnelles à adopter pour maintenir l'intégrité de vos systèmes et réduire vos coûts opérationnels.	<ul style="list-style-type: none">■ Assurez des performances optimales pour votre infrastructure.■ Réduisez les temps d'arrêt.■ Optimisez vos coûts opérationnels.■ Réduisez les problèmes de conformité liés à la gestion des modifications.
Assistance pour la configuration, l'installation et les processus	Les entreprises doivent pouvoir s'adapter rapidement et efficacement aux pratiques professionnelles en constante évolution. Forts d'une expérience de 15 ans en moyenne dans les logiciels et processus métier, les ingénieurs de Rimini Street proposent des conseils sur les meilleures pratiques et la configuration logicielle.	<ul style="list-style-type: none">■ Ayez une parfaite compréhension de l'ensemble des options offertes par vos applications logicielles. Bénéficiez des connaissances des ingénieurs du support qui possèdent l'expérience appropriée.■ Découvrez les meilleures pratiques.
Support des mises à niveau et des migrations	Avec le service d'archivage logiciel de Rimini Street, vous n'êtes plus prisonnier d'une version figée. Dès que vous êtes prêt à procéder à une mise à niveau, les ingénieurs de Rimini Street fournissent des résolutions aux problèmes qui pourraient survenir lors d'une mise à niveau, de l'intégration d'outils ou d'une migration.	<ul style="list-style-type: none">■ Pérennisez votre investissement logiciel initial.■ Procédez aux mises à niveau selon votre propre calendrier, et non pas celui de l'éditeur de votre logiciel.
Archivage logiciel	Votre version de production actuelle ne doit pas forcément être la dernière. Si vous n'exécutez pas encore la dernière version de votre application ERP, Rimini Street vous aidera à télécharger la toute dernière version logicielle et les composants associés lors de votre transition vers son support.	<ul style="list-style-type: none">■ L'archivage logiciel pérennise votre investissement initial.■ L'archivage logiciel protège votre droit aux mises à niveau.■ Procédez aux mises à niveau selon votre propre calendrier, et non celui de votre éditeur de logiciels.
Gestion de compte	Dans le cadre du contrat de support annuel de Rimini Street, chaque client se voit affecter un chargé de compte. Les chargés de compte de Rimini Street interviennent lors de la procédure d'intégration et tout au long de la durée du contrat afin de garantir une parfaite transition vers Rimini Street et d'aider les clients à valoriser au maximum leurs investissements logiciels existants. Dédiés à la satisfaction des clients, ils sont responsables de la fidélisation des clients et des résultats d'enquêtes.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez des services d'un interlocuteur Rimini Street unique pour les problèmes non techniques, y compris les questions liées à la stratégie, à l'activité, aux contrats ou aux ajustements.■ Bénéficiez de conseils d'experts sur la gestion de stratégies système complexes et prolongez la durée de vie de votre plateforme technologique vieillissante.■ Bénéficiez de services personnalisés appuyés par une parfaite compréhension de vos objectifs stratégiques.

Caractéristiques du programme de support de Rimini Street

Caractéristiques des services	Détails	Avantages
Services de conseil	Les services de conseil de Rimini Street offrent des opportunités ciblées de participer à des webinaires et des discussions interactifs avec des experts et des collègues, traitant d'un large éventail de sujets.	<ul style="list-style-type: none">■ Découvrez de nouveaux produits, de nouvelles solutions et stratégies innovantes pour pérenniser et tirer le maximum de vos investissements actuels en logiciels d'entreprise.■ Communiquez avec des pairs et des experts du secteur pour partager les meilleures pratiques.
Programmes de satisfaction client	Rimini Street recueille systématiquement les commentaires des clients pour mesurer la qualité du service, engager des améliorations des processus et surveiller la satisfaction des clients afin de s'assurer que les programmes innovants produisent des résultats extraordinaires.	<ul style="list-style-type: none">■ Vos retours ont une influence directe :<ul style="list-style-type: none">■ Amélioration des produits■ Nouveaux services et nouvelles fonctionnalités■ Amélioration des processus
50 % d'économie sur les frais de support annuels	Le support Rimini Street vous permet de réduire vos coûts de maintenance annuels dès à présent et de bénéficier d'un modèle de support prévisible et peu onéreux pour l'avenir. Par rapport au support de votre éditeur de logiciels, le support indépendant ultra-réactif de Rimini Street vous permet de réaliser des économies annuelles de 50 %.	<ul style="list-style-type: none">■ Évitez les pénalités de 10 à 20 % que facturent les éditeurs pour l'extension et le prolongement de leur support.■ Comprenez et prévoyez aisément vos dépenses réelles en support.■ Réaffectez les économies réalisables à des projets à forte valeur ajoutée.
Au moins 15 années de support pour la version existante de votre application	Le support Rimini Street vous permet d'exploiter votre version stable et hautement fonctionnelle pendant 15 ans, voire davantage. Et ce même si elle est personnalisée pour répondre à vos besoins uniques.	<ul style="list-style-type: none">■ Évitez les mises à niveau forcées et onéreuses ; ne le faites que lorsqu'elles vous apportent un bénéfice réel.■ Améliorez le retour sur investissement de vos applications d'entreprise : le support indépendant ajoute de la valeur à votre investissement logiciel initial.■ Bénéficiez de mises à jour réglementaires, fiscales et juridiques pour assurer votre conformité, et ce même après l'arrêt du support de votre éditeur pour la version de votre application.
Analyse et support de l'interopérabilité	Le support de l'interopérabilité inclut des conseils stratégiques pour se préparer aux éventuelles modifications d'infrastructure, une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la possibilité de résoudre les conflits d'interopérabilité. Les ingénieurs du support Rimini Street établissent un diagnostic des problèmes d'interopérabilité et recommandent des solutions.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'un retour sur investissement maximal pour vos logiciels d'entreprise.■ Favorisez la collaboration avec les autres éditeurs de logiciels et fabricants de matériel.■ Bannissez les accusations parmi les éditeurs.
Support des processus d'installation et de mise à niveau	Si les besoins de votre entreprise exigent une mise à niveau, Rimini Street vous conseille sur la procédure requise pour installer et mettre à niveau le logiciel, ainsi que sur les techniques permettant d'éviter les conflits avec d'autres couches de la pile technologique. Nous ne réalisons pas la mise à niveau à votre place, mais nous vous proposons un support complet avant, pendant et après cette procédure.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'un accompagnement lors de la personnalisation et de la configuration des composants logiciels mis à niveau.■ Bénéficiez de conseils pour la migration des spécifiques lors de la mise à niveau.
Support des performances	Les experts de Rimini Street sont conscients des subtilités de la pile technologique pouvant affecter les performances des bases de données. Ils peuvent ainsi fournir les correctifs nécessaires pour garantir le fonctionnement des applications.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'une aide pour le paramétrage détaillé des bases de données.■ Bénéficiez de recommandations détaillées pour pouvoir intégrer des serveurs proxy intelligents qui font le lien entre les versions des applications et des navigateurs sans ralentir les performances.

Caractéristiques du programme de support de Rimini Street

Caractéristiques des services	Détails	Avantages
Services de conseil en sécurité	Rimini Street aide ses clients à sécuriser les applications de manière proactive tout en réduisant de 50 % les coûts par rapport aux programmes de support centrés sur les applications des éditeurs ERP. Dans la réalité, l'équipe de Rimini Street en charge de la sécurité technique et architecturale détecte et corrige les vulnérabilités des mois avant Oracle ou SAP, voire des années.	<ul style="list-style-type: none">■ Faites appel aux services de conseil pour mettre en œuvre des stratégies de meilleures pratiques holistiques dédiées à la sécurité globale des données de l'entreprise, des clients et des partenaires.■ Bénéficiez de conseils d'experts sur les stratégies de conformité PCI telles que la dissociation des informations de paiement et la segmentation des données de paiement.
Support des interfaces utilisateur et des périphériques	Les modifications des navigateurs Web et des appareils mobiles entraînent souvent des problèmes d'utilisation pour les applications ERP. Les experts de Rimini Street savent comment résoudre les problèmes d'utilisation afin de garantir le bon fonctionnement de vos processus métier, même au sein d'une pile technologique dynamique.	<ul style="list-style-type: none">■ Mettez en place des serveurs proxy intelligents qui prennent en charge les environnements intégrant des navigateurs non compatibles avec les messages HTML envoyés par les applications ERP.■ Concevez un environnement virtualisé sans affecter les logiciels applicatifs de base de votre entreprise, supprimant ainsi la nécessité de mises à niveau coûteuses et laborieuses.
Services Cloud	Les services Cloud de Rimini Street sont une offre de service groupée conçue pour aider les détenteurs de licences Oracle et SAP à transformer leur modèle informatique sur site à éditeur unique en un paysage informatique hybride grâce à l'intégration réussie de composants logiciels Cloud. Rimini Street propose actuellement des packs de support Cloud pour Salesforce.com et Workday.	<ul style="list-style-type: none">■ Bénéficiez d'un support pour les modules Oracle ou SAP en migration vers Salesforce.com ou Workday avant et après la date de transition, au besoin.■ Utilisez le système de création de rapports système hérités : Rimini Street peut assurer le support pour tout produit Oracle ou SAP migré vers Workday, afin de permettre à l'ancien système de rester fonctionnel et disponible pour la création de rapports et la recherche de données, tant que vous aurez besoin de pouvoir accéder à ces données.■ Bénéficiez d'une assistance à la planification de l'intégration de tout module migré depuis Oracle ou SAP vers Salesforce.com ou Workday, ainsi qu'avec l'intégration des processus pour les applications Oracle ou SAP.

À propos de Rimini Street, Inc.

Rimini Street est le principal fournisseur indépendant de services de support pour logiciels d'entreprise. La société redéfinit les services de support aux entreprises avec son programme novateur primé qui permet aux détenteurs de licences Oracle et SAP d'économiser jusqu'à 50 % sur les frais de support annuels et jusqu'à 90 % sur les coûts de support totaux sur dix ans. Les clients peuvent continuer à utiliser leurs versions logicielles actuelles sans obligation de mise à niveau ou de migration pendant au moins 15 ans. Des centaines de multinationales, sociétés du Fortune 500, PME et établissements du secteur public, opérant dans tous les secteurs, ont choisi de faire confiance à Rimini Street comme fournisseur de support indépendant.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.riministreet.com/fr ou appelez le +44 (0)20 3763 7463 ou le +1 702-839-9671 à l'international.

Rimini Street et le logo Rimini Street sont des marques commerciales de Rimini Street, Inc. Tous les autres noms de produit et de société peuvent être des marques de commerce de leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2011-2015. Tous droits réservés.

www.riministreet.com/fr