

서비스 기능	세부 사항	이점
기본 지원 엔지니어(PSE) 배정	Rimini Street는 셀프 서비스보다 완벽한 서비스에 중점을 두고 있습니다. 고객에게 경력이 평균 15년 이상인 PSE를 배정하고 모든 문제를 즉각적으로 해결할 수 있도록 기능 및 기술 전문가로 구성된 팀에서 이 PSE들을 지원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전문가 수준의 엔지니어링 지원을 직접 이용하실 수 있습니다. ■ 귀하의 시스템 환경 및 운영 요구 사항을 자세히 파악하고 있는 지원 담당자와 논의할 수 있습니다. ■ 소프트웨어뿐만 아니라 비즈니스 프로세스까지 파악하고 있는 고도로 숙련된 엔지니어로부터 지원을 받을 수 있습니다. ■ 계속되는 상부 보고 없이 문제를 “바로 처리할 수 있습니다.”
연중무휴 지원 이용 가능	Rimini Street 글로벌 지원 팀은 연중무휴로 운영됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객이 필요할 때 언제든지 지원을 받을 수 있습니다.
프로덕션 환경의 중요한 문제에 대해 30분 이내 대응 보장	Rimini Street 지원은 고객이 요청한 지 30분 이내에 회신 전화를 하며 고객 문의에 대한 실제 대응 시간은 평균 5분 미만입니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 재빠른 대응은 문제를 해결할 시간을 더 많이 확보할 수 있게 합니다. ■ 시스템상의 문제를 즉시 처리할 수 있는 고도로 숙련된 엔지니어가 대응 업무를 담당합니다. ■ 신속한 대응으로 시스템 및 인력 가동 중단 시간을 단축할 수 있습니다. ■ 시스템 중단으로 인한 비용을 절감할 수 있습니다.
글로벌 지원 범위	Rimini Street 지원 서비스는 전 세계에서 제공됩니다. 현재 Rimini Street는 90개 이상의 국가에서 고객에게 지원 서비스를 제공하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객이 필요할 때 언제든지 지원을 받을 수 있습니다.
전 세계 세금, 법무 및 규제 업데이트	전 세계 급여, 회계, 고정 자산 및 공급망 관리용 소프트웨어 애플리케이션과 관련된 세율과 규정은 지속적으로 변경되고 있습니다. Rimini Street 지원은 애플리케이션을 전 세계 최신 세금, 법무 및 규제 변경 사항에 맞게 업데이트하여 고객이 항상 비즈니스를 정확하고 규정에 맞게 운영할 수 있도록 보장합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 리포트 규정을 준수할 수 있게 해 드립니다. ■ Rimini Street는 약 200개 국가의 규제 변경 사항에 대한 업데이트를 제공하고 있습니다. ■ Rimini Street는 소프트웨어 사용 기간에 상관없이 업데이트를 제공해 드립니다. ■ 이는 특허 출원 중인 프로세스입니다.
현지화 지원	국가별 현지화 작업에서는 글로벌 시스템을 구현하고 지원하는 것이 매우 까다로울 수 있습니다. Rimini Street 지원 엔지니어들은 국가별로 소프트웨어 구성, 프로세스, 언어 및 규정 준수 문제를 지원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지원 엔지니어들이 90개 이상의 국가에 대한 비즈니스 프로세스 지식을 갖추고 있습니다. ■ 세금, 법무 및 규제 분석가들이 약 200개 국가에 대한 자료를 파악하고 있습니다.
엔터프라이즈 애플리케이션의 문제 해결 및 버그 수정	일반적으로 공급업체는 귀하의 시스템과 관련 없는 수백 개의 수정 사항이 포함된 패치와 업데이트를 번들로 제공하기 때문에 필요한 1개의 수정 사항을 구현하기 위해 번들에 포함된 모든 패치를 적용하고 테스트해야만 합니다. Rimini Street 지원에서는 이러한 오버헤드 비용과 위험을 제거했습니다. 숙련된 엔지니어들은 특정 문제를 직접 해결할 수 있는 수정 사항을 개발하여 고객이 필요한 수정 사항만 신속하게 구현할 수 있도록 지원합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 패치 및 업데이트 번들을 “재구성”할 필요가 없기 때문에 프로덕션 환경이 가동되기까지 소요되는 시간이 단축됩니다. ■ 패치 및 업데이트 번들로 인해 새로운 문제가 발생할 가능성이 줄어듭니다. ■ 패치 및 수정 번들로 인한 관련 없는 테스트 수가 줄어듭니다.

Rimini Street 지원 프로그램의 특징

서비스 기능	세부 사항	이점
추가개발 부분의 문제 해결 및 버그 수정	Rimini Street는 추가 비용 없이 추가개발 부분 서비스를 제공합니다. 소프트웨어 공급업체들은 이와는 반대로 자사의 표준 지원 프로그램에 사용자 개발 부분을 포함시키지 않고 있습니다. 이로 인해 고객은 회사 고유 업무용 사용자 개발 코드를 지원하기 위해 외부 컨설턴트를 고용하거나 내부 인력을 충원해야 합니다. 하지만 Rimini Street 엔지니어들은 고객의 추가개발 부분의 문제를 해결해 드릴 뿐만 아니라 이 문제를 직접 해결할 수 있는 수정 사항도 개발하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객에게는 매우 필요하지만 공급업체로부터는 결코 받을 수 없는 추가개발 부분에 대한 지원을 받을 수 있습니다. ■ 사용자 추가개발 부분의 문제를 해결하는 시간을 단축해 드립니다. ■ 따라서 기업의 ABAP개발 프로그래머를 매출 또는 가치를 향상시키는 프로젝트에 재배치할 수 있습니다.
운영 지원	Rimini Street 엔지니어들은 구성, 보안, 인프라, 플랫폼, 데이터베이스 및 변경 관리 문제뿐만 아니라 광범위한 빌드 및 배포 문제에 대한 지원도 제공합니다. 또한 운영 모범 사례를 제안하여 고객이 시스템을 지속적으로 가동하는 동시에 운영 비용은 낮출 수 있도록 해드립니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 인프라를 최고 성능으로 운영할 수 있습니다. ■ 가동 중단 시간을 단축할 수 있습니다. ■ 운영 비용을 최적화할 수 있습니다. ■ 변경 관리 규정 준수 문제를 줄일 수 있습니다.
구성, 설치 및 프로세스 지원	조직은 끊임없이 변화하는 비즈니스 방식에 신속하고 효과적으로 적응해야 합니다. 이를 위해 소프트웨어 및 비즈니스 프로세스 경력이 평균 15년 이상인 Rimini Street 엔지니어들이 Best Practice 및 소프트웨어 Configuration의 좋은 방안을 제안해 드립니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소프트웨어 애플리케이션이 제공하는 전체 옵션을 완벽하게 파악하고 있습니다. “다양한 경험과 지식을 보유한” 지원 엔지니어들로부터 지식을 전수받을 수 있습니다. ■ Best Practice에 대한 지식을 얻을 수 있습니다.
업그레이드 및 마이그레이션 지원	Rimini Street의 소프트웨어 Archiving 서비스를 이용하면 소프트웨어의 현재 버전이 머물러 있지 않아도 됩니다. 업그레이드할 준비가 되면 Rimini Street 엔지니어들이 업그레이드, 도구 릴리스 또는 마이그레이션 중 발생할 수 있는 문제에 대한 해결책을 제시해 드립니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소프트웨어에 대한 초기 투자 가치를 지켜 드립니다. ■ 소프트웨어 공급업체가 아니라 귀사의 일정에 따라 업그레이드할 수 있습니다.
소프트웨어 Archiving	현재 프로덕션 릴리스가 마지막이지는 않습니다. 아직 ERP 애플리케이션의 최신 릴리스를 실행하고 있지 않다면 Rimini Street로 전환하는 동안 최신 소프트웨어 릴리스 및 관련 구성요소를 다운로드할 수 있도록 도와 드리겠습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소프트웨어 Archiving 서비스를 통해 원래 투자 가치를 지켜 드립니다. ■ 소프트웨어 Archiving 서비스를 통해 업그레이드 권한을 가져갈 수 있습니다. ■ 공급업체가 아니라 귀사의 일정에 맞춰 업그레이드할 수 있습니다.
고객 관리	Rimini Street의 연간 지원 계약을 이용하는 모든 고객에게 전담 고객 관리자(Account Manager)가 지정됩니다. Rimini Street 전담 고객 관리자는 온보딩 프로세스부터 참여하여 계약 기간 내내 고객이 Rimini Street로 순조롭게 전환하고 기존 소프트웨어 투자에 대한 수익을 극대화할 수 있도록 도와 드립니다. 전담 고객 관리자는 고객 만족에 중점을 두며 고객 유지 및 설문 조사 결과에 대한 책임을 집니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기술을 제외한 전략, 비즈니스, 계약 또는 상부 보고 관련 문제들은 단일 연락 창구를 통해 Rimini Street에 문의할 수 있습니다. ■ 전문가의 안내에 따라 복잡한 시스템 전략을 검토하고 안정적으로 운영되고 있는 기술 플랫폼의 수명을 연장시킬 수 있습니다. ■ 고객의 전략적 목표까지 파악하여 보완된 맞춤형 서비스를 지원해 드립니다.

Rimini Street 지원 프로그램의 특징

서비스 기능	세부 사항	이점
자문 서비스	Rimini Street 자문 서비스는 대화형 웨비나와 토론에 참석하여 전문가 및 동료들과 다양한 주제에 대해 얘기할 수 있는 집중적이고 소중할 기회를 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기존 엔터프라이즈 소프트웨어에 대한 투자 가치를 극대화하고 확장하는 데 도움이 되는 새로운 제품, 솔루션 및 전략에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다. ■ 동료 및 업계 전문가들과 교류하면서 모범 사례를 공유할 수 있습니다.
고객 만족 프로그램	Rimini Street는 체계적으로 고객 피드백을 수집하여 서비스 품질을 평가하고 프로세스를 개선하며 고객 만족도를 모니터링하는 혁신적인 프로그램을 통해 놀라운 성과를 달성해 드립니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객 피드백의 직접적인 효과: <ul style="list-style-type: none"> ■ 제품 향상 ■ 새로운 서비스 및 기능 개발 ■ 프로세스 개선
연간 지원 수수료 50% 절약	Rimini Street 지원을 통해 고객은 현재의 연간 유지관리 수수료를 절감하는 한편, 미래에 대비하여 예측 가능하고 비용이 저렴한 지원 모델을 이용할 수 있습니다. 대응력이 뛰어난 Rimini Street의 독립적 지원 서비스는 소프트웨어 공급업체보다 50% 낮은 연간 비용으로 이용할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지원 연장 및 유지 시 공급업체에서 부과하는 10 ~ 20% 페널티를 지불하지 않아도 됩니다. ■ 실제 지원 비용을 파악하고 쉽게 예측할 수 있습니다. ■ 절약된 비용을 가치를 향상시키는 프로젝트에 투자할 수 있습니다.
기존 애플리케이션 릴리스에 대해 15년 이상 지원 보장	Rimini Street 지원 서비스를 이용하면 기능이 뛰어나고 안정적인 릴리스를 고객의 고유한 요구 사항에 맞게 추가개발 부분도 15년 이상 운영할 수 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 값비싼 강제 업그레이드를 할 필요가 없으며 그럴 만한 가치가 있다고 생각되는 경우에만 업그레이드해도 됩니다. ■ 엔터프라이즈 애플리케이션의 ROI 향상: 독립적 지원을 통해 소프트웨어에 대한 초기 투자 가치를 높일 수 있습니다. ■ 공급업체에서 애플리케이션 릴리스에 대한 지원을 중단한 후에도 세금, 법무 및 규제 업데이트를 지속적으로 받을 수 있습니다.
상호 운용성 분석 및 지원	상호 운용성 지원에는 인프라 변경 가능성에 대비한 전략적 지침, 새로운 플랫폼에 대한 인증 확인 지원, 상호 운용성 상충 문제 해결 등이 포함됩니다. Rimini Street 지원 엔지니어는 상호 운용성 문제를 진단하고 해결 방법을 제시합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 엔터프라이즈 소프트웨어에 대한 최대 ROI를 달성할 수 있습니다. ■ 다른 소프트웨어 및 하드웨어 공급업체와의 협업을 촉진합니다. ■ 공급업체 간에 책임 소재를 가릴 필요가 없습니다.
설치 및 업그레이드 프로세스 지원	비즈니스 요구 사항에 따라 업그레이드를 해야 할 경우, Rimini Street는 소프트웨어 설치 및 업그레이드에 필요한 단계에 대한 지침뿐만 아니라 다른 기술 스택 계층과의 충돌을 피할 수 있는 기술도 제공합니다. 고객 대신 업그레이드를 진행하지는 않지만 업그레이드 전후 및 도중에 필요한 모든 기능을 갖춘 지원을 제공합니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 업그레이드된 소프트웨어 구성요소의 조정 및 구성에 대한 지침을 받을 수 있습니다. ■ 업그레이드 시 추가개발 부분을 마이그레이션하는 방법에 대한 조언을 얻을 수 있습니다.
성능 지원	Rimini Street의 전문가들은 데이터베이스 성능을 영향을 미칠 수 있는 기술 스택의 특징을 파악하고 애플리케이션이 정상적으로 작동하는 데 필요한 수정 사항을 지원하여 드립니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 데이터베이스 조정과 관련하여 지원을 받을 수 있습니다. ■ 성능 저하 없이 애플리케이션 버전과 브라우저 버전 간 변환을 수행하는 스마트 프록시 서버를 통합하는 데 필요한 세부적인 권장 사항을 제공받을 수 있습니다.

Rimini Street 지원 프로그램의 특징

서비스 기능	세부 사항	이점
보안 자문 서비스	Rimini Street는 고객이 ERP 공급업체의 애플리케이션 중심 지원 프로그램을 이용할 때보다 비용을 50% 절약하는 동시에 더 안전한 애플리케이션을 사전 예방적으로 관리할 수 있도록 도와 드립니다. 실제로 Rimini Street의 기술 및 아키텍처 보안 팀이 Oracle 또는 SAP에서 취약점을 발견하여 해결하는 것보다 몇 달 또는 몇 년 앞서 취약점을 파악하고 이로 인한 문제를 피한 사례가 여러 번 있었습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 기업, 고객 및 파트너 데이터의 전반적인 보안 문제를 해결하는 포괄적인 모범 사례 전략을 구현할 때 자문 서비스를 활용할 수 있습니다. ■ 결제 정보 분리, 결제 데이터 토큰화 같은 PCI 규정 준수 전략에 대해 전문적 지침을 제공받을 수 있습니다.
기기 및 사용자 인터페이스(UI) 지원	웹 브라우저 및 모바일 기기와 관련된 변경 사항으로 인해 ERP 애플리케이션의 사용 가능성 문제가 발생하는 경우가 종종 있습니다. Rimini Street 전문가들은 어떻게 하면 까다로운 사용 가능성 문제를 심층적으로 분석하여, 고객의 비즈니스 프로세스가 동적인 기술 스택을 사용하는 경우에도 원활하게 진행되도록 할 수 있는지를 잘 알고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 스마트 프록시 서버를 구현하여 ERP 애플리케이션에서 보내는 HTML 메시지와 호환되지 않는 브라우저 환경을 지원할 수 있습니다. ■ 가상화 환경 구축으로 인해 핵심 엔터프라이즈 애플리케이션 소프트웨어를 변함없이 사용할 수 있기 때문에 비용과 시간이 많이 드는 업그레이드를 할 필요가 없습니다.
클라우드 서비스	Rimini Street 클라우드 서비스는 패키지형 서비스 제품으로, Oracle 및 SAP 라이선스 사용자가 현재의 온프레미스(on-premise) 단일 공급업체 IT 모델을 클라우드 소프트웨어 구성요소가 성공적으로 통합된 하이브리드 IT 환경으로 전환할 수 있도록 돕기 위해 고안되었습니다. 현재 Rimini Street는 Salesforce.com 및 Workday용 클라우드 지원 패키지를 제공하고 있습니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 필요한 경우, 전환일 전후에 Salesforce.com 또는 Workday로 마이그레이션된 Oracle 또는 SAP 모듈에 대한 지원을 받을 수 있습니다. ■ 레거시 시스템을 보고용으로 사용: Rimini Street는 Salesforce.com 또는 Workday로 마이그레이션된 모든 Oracle 또는 SAP 제품을 지원하기 때문에 사용 중지된 시스템의 데이터에 액세스할 필요가 있는 동안에는 해당 시스템을 보고 및 데이터 검색 용도로 계속 사용할 수 있습니다. ■ Oracle 또는 SAP에서 Salesforce.com 또는 Workday로 마이그레이션된 모든 모듈의 통합 계획뿐만 아니라 Oracle 또는 SAP 애플리케이션의 프로세스 통합에 대한 지원도 받을 수 있습니다.

Rimini Street, Inc. 소개

Rimini Street는 독립적인 엔터프라이즈 소프트웨어 지원 서비스 부문의 글로벌 리더 기업입니다. 2005년 창립한 이래 수상 경력에 빛나는 혁신적인 프로그램을 통해 Oracle 및 SAP 라이선스 사용자들이 총 지원 비용을 최대 90%까지 절약할 수 있도록 지원함으로써 엔터프라이즈 지원 서비스의 기준을 재정립하고 있습니다. 고객은 현재 소프트웨어 릴리스를 그대로 유지할 수 있으며 최소 15년간 업그레이드를 할 필요도 없습니다. 전 세계의 포춘 500대 기업, 미드마켓 및 공기업 조직 등 광범위한 업종에 걸친 1000여 개 기업에서 Rimini Street를 신뢰할 수 있는 독립적 지원 제공업체로 선택해 주셨습니다.

Rimini Street와 Rimini Street 로고는 Rimini Street, Inc.의 상표입니다. 기타 모든 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.
Copyright © 2011-2016. All rights reserved.

www.riministreet.com/kr

A4-KO-090716