

מאפייני תכנית התמיכה של Rimini Street

Rimini Street®

מאפייני השירות	פרטים	יתרונות
מהנדס תמיכה ראשי מוקצה (PSE)	Rimini Street שמה יותר דגש על שירות מלא ופחות על שירות עצמי. נקצה לך PSE עם 15 שנות ניסיון בממוצע לפחות, שיזכה לגיבוי מצוות של מומחים טכניים מיומנים שיבטיח פתרון מידי של כל בעיה.	<ul style="list-style-type: none">קבל גישה ישירה לתמיכה של מהנדס ברמת מומחה.היעזר בצוות תמיכה שמפגין הבנה עמוקה בסביבות ובצרכים התפעוליים שלך.קבל תמיכה ממהנדסים מנוסים ביותר שמבינים את התהליכים העסקיים שלך, ולא רק את התוכנה.הימנע מהסלמות אינסופיות ומהותרת הבעיה ללא טיפול.
תמיכה זמינה 24/7/365	צוות התמיכה העולמי של Rimini Street מאושר ועומד לרשותך 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, 365 ימים בשנה.	<ul style="list-style-type: none">קבל תמיכה בכל עת שתזדקק לה.
זמן תגובה מובטח של 30 דקות לבעיות הקריטיות לייצור	תכנית התמיכה של Rimini Street מבטיחה יצירת קשר תוך פחות מ-30 דקות מרגע פתיחת הקריאה; זמן התגובה הממוצע בפועל לקריאת הלקוח קצר מחמש דקות.	<ul style="list-style-type: none">זמן תגובה קצר יותר מאריך את הזמן המוקדש לפתרון הבעיה.תגובה ממהנדסים מנוסים ביותר, שיכולים לפתור את הבעיה שלך מיידית.תגובה מהירה מקצרת את זמן ההשבתה של מערכות ועובדים.צמצם עלויות של הפסקות בפעולת מערכת.
תמיכה עולמית	שירותי התמיכה של Rimini Street ניתנים בקנה מידה עולמי. בשלב זה, Rimini Street מספקת תמיכה ללקוחות הפועלים בלמעלה מ-90 ארצות.	<ul style="list-style-type: none">קבל תמיכה בכל עת שתזדקק לה.
עדכונים עולמיים בתחומי המיסוי, החוק והרגולציה	תעריפים ורגולציות הקשורים ליישומי תוכנה בתחומי שכר, חשבונאות, נכסים קבועים וניהול שרשרת אספקה ברמה הגלובלית משתנים כל הזמן. במסגרת תכנית התמיכה של Rimini Street, היישומים שלך מתעדכנים בשינויים האחרונים בתחומי המיסוי, החוק והרגולציה העולמיים כדי שהפעילות העסקית שלך תהיה תמיד מדויקת ותואמת לכל החוקים.	<ul style="list-style-type: none">שמור על תאימות בדיווחים.Rimini Street יכולה לספק עדכונים ל-200 ארצות בערך לגבי השינויים הרגולטוריים.Rimini Street מספקת עדכונים ללא קשר לגיל התוכנה שלך.תהליך הממתין לפטנט.
תמיכה בלוקליזציה	ריבוי של גרסאות לוקליזציה הייחודיות לארצות מסוימות עשוי להקשות על תהליך היישום והתמיכה במערכת עולמית. מהנדסי התמיכה של Rimini Street מספקים תמיכה ברמת המדינה לבעיות בנושאי תצורה, תהליכים, שפה ותאימות לדרישות.	<ul style="list-style-type: none">מהנדסי תמיכה עם ידע בתהליכים עסקיים ספציפיים עבור יותר מ-90 ארצות.אנליסטים בתחומי המיסוי, החוק והרגולציה המכסים כ-200 ארצות.
פתרון בעיות ותיקוני באגים ליישומים ארגוניים	בדרך כלל, הספק כולל בתיקונים ובעדכונים מאות תיקונים בלתי-קשורים, מה שמאלץ אותך ליישם ולבדוק את כל התיקונים הכלולים, רק כדי לפרוס את התיקון היחיד שאתה זקוק לו. תכנית התמיכה של Rimini Street מנטרלת את העלות והסיכון המיותרים האלה. מהנדסים מנוסים מפתחים תיקונים המטפלים ישירות בבעיות הספציפיות שלך, ומאפשרים לך לפרוס במהירות רק את התיקונים שאתה זקוק להם.	<ul style="list-style-type: none">קצר את הזמן לייצור על-ידי היפטרות מההתעסקות בתיקונים ועדכונים כלולים מיותרים.צמצם את הסיכוי לריבוי תיקונים ועדכונים שיגרמו לבעיות חדשות.צמצם את כמות הבדיקות המיותרות עקב ריבוי תיקונים ועדכונים.

מאפייני תכנית התמיכה של Rimini Street

מאפייני השירות	פרטים	יתרונות
פתרון בעיות ותיקוני באגים עבור ההתאמות האישיות שלך	Rimini Street מציעה תמיכה בהתאמות אישיות, ללא עלות נוספת. ספקי תוכנה, לעומת זאת, לא כוללים תמיכה בהתאמה אישית בתכניות התמיכה הרגילות שלהם. לכן אתה נאלץ לגייס יועצים חיצוניים או להוסיף משאבים פנימיים כדי לתמוך בקוד מותאם אישית החיוני למשימה. לעומת זאת, המהנדסים של Rimini Street פותרים בעיות ומפתחים תיקונים שמטפלים ישירות בהתאמות האישיות שלך.	<ul style="list-style-type: none"> קבל את התמיכה להתאמות אישיות שאתה זקוק לה (ומעולם לא קיבלת) מהספק. קצר את הזמן לפתרון בעיות בקוד מותאם אישית. העבר את מתכנתי התחזוקה שלך לפרויקטים שמגדילים ערך והכנסות.
תמיכה תפעולית	מהנדסי Rimini Street מספקים תמיכה לטווח המלא של בעיות בנייה ופריסה, כמו גם בעיות תצורה, אבטחה, תשתיות, פלטפורמות, מסדי נתונים וניהול שינויים. בנוסף, מהנדסי Rimini Street מספקים ייעוץ בנושא שיטות עבודה מומלצות, כדי שהמערכות שלך יפעלו באופן חלק ועלויות התפעול יצומצמו.	<ul style="list-style-type: none"> שמור על ביצועי שיא בתשתית שלך. צמצם זמני השבתה. מטב את עלויות התפעול שלך. צמצם בעיות הקשורות לתאימות בנייה לשינויים.
סיוע בקביעת תצורה, התקנה ותהליכים	על ארגונים להסתגל במהירות וביעילות לנהלים העסקיים המשתנים כל העת. המהנדסים של Rimini Street, שלהם ניסיון ממוצע של 15 שנים בתוכנה ובתהליכים עסקיים, מציעים ייעוץ בתחום שיטות העבודה המומלצות וקביעת תצורת תוכנה.	<ul style="list-style-type: none"> קבל הבנה מקיפה של מלוא האפשרויות שיישומי התוכנה שלך מספקים. קבל ידע ממהנדסי תמיכה שכבר "ראו הכול". קבל ידע על שיטות עבודה מומלצות.
תמיכה בשדרוגים ומעברים	הודות לשירות ארכוב התוכנה של Rimini Street, לא תיתקע בגרסאות קפואות. כשתיה מוכן לשדרוג, מהנדסי Rimini Street יספקו לך פתרונות לבעיות שעשויות להתעורר במהלך שדרוג, שחרור כלים או מעבר.	<ul style="list-style-type: none"> הגן על השקעתך הראשונית בתוכנה. בצע שדרוג בהתאם ללוח הזמנים שלך, ולא זה של ספק התוכנה.
ארכוב תוכנה	גרסת הייצור הנוכחית שלך לא חייבת להיות האחרונה. אם עדיין אינך משתמש בגרסה האחרונה של יישום ה-Rimini Street, ERP, תסייע לך בהורדת גרסת התוכנה האחרונה והרכיבים הקשורים, בעת המעבר ל-Rimini Street.	<ul style="list-style-type: none"> ארכוב תוכנה מגן על ההשקעה המקורית שלך. ארכוב תוכנה מגן על זכותך לשדרוגים. שדרג בהתאם ללוח הזמנים שלך, ולא זה של הספק.
ניהול לקוח	במסגרת הסכם התמיכה השנתי של Rimini Street, כל לקוח מקבל מנהל לקוח. מנהלי הלקוח של Rimini Street מעורבים בתהליך ההצטרפות ולמשך כל תוקף החוזה, כדי להבטיח מעבר חלק ל-Rimini Street וכדי לסייע ללקוחות למקסם את התשואה שלהם מהשקעות קיימות בתוכנה.	<ul style="list-style-type: none"> קבל נקודת קשר יחידה מול Rimini Street לבעיות שאינן טכניות, לרבות שאלות הקשורות לאסטרטגיה, עסקים, חוזה או הסלמות. קבל הדרכת מומחה שתסייע לך ביישום מוצלח של אסטרטגיות מערכת מורכבות ובהארכת חיי הפלטפורמה הטכנולוגית הבשלה שלך. השתמש בשירותים מותאמים אישית, שמסופקים עם הבנה של היעדים העסקיים שלך.

מאפייני תכנית התמיכה של Rimini Street

מאפייני השירות	פרטים	יתרונות
שירותי ייעוץ	שירותי הייעוץ של Rimini Street מספקים הזדמנויות ממוקדות ובעלות ערך רב להשתתפות בוובינרים ובדיונים עם מומחים ועמיתים במגוון רחב של נושאים.	<ul style="list-style-type: none">הכר מוצרים, פתרונות ואסטרטגיות חדשים שסייעו לך למקסם ולהגדיל את ערך ההשקעות הנוכחיות שלך בתוכנות ארגון.צור קשר עם עמיתים ומומחים בתעשייה כדי לחלוק עמם שיטות עבודה מומלצות.
תכניות לשביעות רצון הלקוח	Rimini Street אוספת באופן שיטתי משוב מלקוחות כדי להעריך את איכות השירות, להניע שיפורי תהליכים ולעקוב אחר שביעות רצון הלקוח, על מנת להבטיח תוצאות יוצאות מן הכלל של התכניות החדשניות.	<ul style="list-style-type: none">המשוב שלך מניע באופן ישיר:שיפור מוצריםשירותים ומאפיינים חדשיםתהליכים משופרים
חיסכון של 50 אחוז בדמי תמיכה שנתיים	תכנית התמיכה של Rimini Street מאפשרת לך לצמצם את דמי התמיכה השנתיים ולקבל מודל תמיכה ניתן לחיזוי ובעלות נמוכה לעתיד. תכנית התמיכה העצמאית והרספונסיבית במיוחד של Rimini Street מוצעת במחיר שמאפשר לחסוך 50 אחוז מהעלות השנתית בהשוואה לספק התוכנה שלך.	<ul style="list-style-type: none">הימנע מעמלות תמיכה מורחבת וקבועה בגובה 10-20 אחוז של הספק.קבל הבנה ויכולת חיזוי בקלות לגבי ההוצאות הכספיות האמיתיות על תמיכה.נתב מחדש את החיסכון על עלויות לפרויקטים שמגדילים ערך.
15 שנות תמיכה לפחות בגרסת היישום הנוכחית שלך	הודות לתכנית התמיכה של Rimini Street, תוכל להפעיל את הגרסה המתפקדת והיציבה ביותר שלך למשך 15 שנים או יותר, גם אם היא מותאמת אישית לעמידה בדרישות הייחודיות שלך.	<ul style="list-style-type: none">הימנע משדרוגים כפויים יקרים; שדרג רק אם וכאשר תרגיש שיש לך ערך חיובי.קבל החזר השקעה מוגבר על היישומים הארגוניים שלך: תמיכה עצמאית מוסיפה ערך להשקעה הראשונית שלך בתוכנה.המשך לקבל עדכוני תאימות בנושאי המיסוי, החוק והרגולציה, גם לאחר שהספק יפסיק לתמוך בגרסת היישום שלך.
ניתוח ותמיכה של יכולת פעולה הדדית	התמיכה ביכולת פעולה הדדית כוללת הדרכה אסטרטגית שתכין אותך לשינויים פוטנציאליים בתשתית; סיוע באימות אישורים בפלטפורמות חדשות; והיכולת לפתור התנגשויות ביכולת פעולה הדדית. מהנדסי התמיכה של Rimini Street מאבחנים בעיות ביכולת פעולה הדדית וממליצים על פתרונות.	<ul style="list-style-type: none">קבל תשואה מרבית על ההשקעה שלך בתוכנות ארגון.קדם שיתוף פעולה עם ספקי תוכנה וחומרה אחרים.הימנע מהעברת אחריות/אשמה בין ספקים.
תמיכה בתהליכי התקנה ושדרוג	אם נחוצים שדרוגים למילוי הצרכים העסקיים, Rimini Street מספקת הדרכה לגבי השלבים הנחוצים להתקנה ולשדרוג התוכנה וכן טכניקות למניעת התנגשויות עם שכבות אחרות של פירמידת הטכנולוגיות. איננו מבצעים את השדרוג בשבילך, אך אנו מספקים תמיכה מלאה לפני השדרוג, במהלכו ואחריו.	<ul style="list-style-type: none">קבל הדרכה לגבי כוונות וקביעת תצורה של רכיבי התוכנה המשודרגת שלך.קבל ייעוץ לגבי העברת התאמות אישיות במהלך השדרוג.
תמיכה בביצועים	המומחים של Rimini Street מבינים את הדקויות בפירמידת הטכנולוגיות שעשויות להשפיע על ביצועי מסד הנתונים, ומספקים את התיקונים הנדרשים כדי שהיישומים ימשיכו לפעול כסדרם.	<ul style="list-style-type: none">קבל סיוע בכוונות מסד נתונים.קבל המלצות מפורטות לשילוב שרתי Proxy חכמים שעוברים בין גרסאות דפדפן ויישום ללא האטת ביצועים.

מאפייני תכנית התמיכה של Rimini Street

מאפייני השירות	פרטים	יתרונות
שירותי ייעוץ בנושאי אבטחה	Rimini Street מסייעת ללקוחות בתחזוקה מונעת של יישומים מאובטחים יותר, תוך חיסכון של 50 אחוז בעלויות בהשוואה לתכניות התמיכה ל-ERP מוכונות-היישומים של הספק. למעשה, במקרים רבים, צוות האבטחה הטכני והארכיטקטוני של Rimini Street מאתר ומונע פגיעויות חודשים ואפילו שנים לפני שהן מתגלות ומטופלות על-ידי Oracle או SAP.	<ul style="list-style-type: none"> השתמש בשירותי ייעוץ לגבי יישום של אסטרטגיות הוליסטיות לשיטות עבודה מומלצות, המטפלות באבטחה הכוללת של נתוני ארגון, לקוחות ושותפים. קבל הדרכת מומחה לגבי אסטרטגיות תאימות עם PCI, כגון הפרדת פרטי תשלומים וחלוקת נתוני תשלום לאסימונים.
תמיכה בממשק משתמש והתקנים	פעמים רבות, שינויים הקשורים לדפדפני אינטרנט ולהתקנים ניידים מובילים לבעיות ביכולת השימוש ביישומי ERP. המומחים של Rimini Street יודעים כיצד להתמודד עם בעיות קשות ביכולת השימוש ולהבטיח שהתהליכים העסקיים שלך יפעלו באופן חלק - גם עם פירמידת טכנולוגיות דינמית.	<ul style="list-style-type: none"> שלב שרתי Proxy חכמים, לתמיכה בסביבות עם דפדפנים שאינם תואמים להעברת הודעות HTML שנשלחות על-ידי יישומי ERP. בנה סביבה וירטואלית שתאפשר לתוכנת הליבה של היישום הארגוני שלך להישאר ללא שינוי, ובכך היפטר מהצורך בשדרוגים הצורכים הרבה זמן וכסף.
שירותי ענן	שירותי הענן של Rimini Street מהווים חבילה של הצעת שירותים, שנועדה לסייע לבעלי רישיונות שימוש בתוכנות של Oracle ו-SAP להמיר את מודל ה-IT המקומי, עם ספק יחיד, למודל IT מעורב עם שילוב מוצלח של רכיבי תוכנה בענן. בשלב זה, Rimini Street מציעה חבילות תמיכה בענן ל-Salesforce.com ו-Workday.	<ul style="list-style-type: none"> קבל תמיכה עבור העברת מודולים של Oracle או SAP ל-Salesforce.com או ל-Workday לפני ואחרי תאריך המעבר, במידת הצורך. השתמש בדיווח במערכת מדור קודם: Rimini Street תתמוך בכל מוצרי Oracle או SAP שהועברו ל-Salesforce.com או ל-Workday, מה שיאפשר למערכת שיצאה משימוש להישאר פעילה וזמינה למטרות דיווח וחיפוש נתונים, כל עוד אתה זקוק לגישה כזאת לנתונים. קבל סיוע בתכנון השילוב עבור כל המודולים המועברים מ-Oracle או SAP ל-Salesforce.com או ל-Workday, וסיוע בשילוב תהליכים עבור יישומי Oracle או SAP.

על אודות Rimini Street, Inc.

Rimini Street היא הספקית העצמאית המובילה של שירותי תמיכה לתוכנות ארגוניות. החברה מגדירה מחדש את שירותי התמיכה לתוכנות ארגוניות באמצעות תכנית חדשנית ועטורת פרסים, המאפשרת לבעלי רישיונות שימוש בתוכנות של Oracle ו-SAP לחסוך 50 אחוז מדימי התמיכה השנתיים ועד 90 אחוז מסך עלויות התמיכה במשך עשור. הלקוחות יכולים להישאר בגרסת התוכנה הנוכחית שלהם ללא צורך בשדרוגים או מעבר בין תוכנות למשך 15 שנים לפחות. מאות ארגונים בעולם, חברות מרשימת Fortune 500, ארגונים בגודל בינוני וארגונים במגזר הציבורי משלל תעשיות ותחומים, בחרו ב-Rimini Street בתור ספקית התמיכה העצמאית והמהימנה שלהם.

Rimini Street והלוגו של Rimini Street הם סימנים מסחריים רשומים של Rimini Street, Inc. כל שמות החברות והמוצרים האחרים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם השונים. Copyright © 2011-2015. כל הזכויות שמורות.

www.riministreet.com/he

A4-HE-090415