

Datenblatt

Support-Services von Rimini Street für Agile Product Lifecycle Management



Unterstützte Produktlinien

Agile PLM, Agile PLM for Process

Unterstützte Releases

Alle Komponenten und Release-Versionen

Supportabdeckung

- Agile Product Collaboration
- Agile Product Quality Management
- Agile Product Portfolio Management
- Agile Product Governance & Compliance
- Agile Engineering Collaboration
- AutoVue Enterprise Visualization for Agile
- Oracle Product Lifecycle Analytics

Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support, auch für alle individuellen Softwareanpassungen ohne Aufpreis
- Keine erzwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn diese eine klare Investitionsrendite versprechen
- Finanzierung von Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Gesamtwartungskosten

Erzielen Sie erhebliche Einsparungen und verlängern Sie die Nutzungsdauer Ihres Agile PLM-Systems

Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den Support für Agile Product Lifecycle Management (PLM) durch Oracle ab und stellt sicher, dass Ihre derzeitige Software weiterhin einwandfrei mit Ihrer Datenbank, Middleware und anderen Anwendungen zusammenarbeitet. Rimini Street bietet erhebliche Kosteneinsparungen über das Jahr hinweg sowie Premium-Supportleistungen und die Flexibilität, selbst zu entscheiden, ob Sie Upgrades Ihrer Oracle®-Software durchführen möchten oder nicht.

Ausgangssituation

Die Agile PLM-Systeme von heute laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Für viele Inhaber von Agile PLM-Lizenzen bieten die durch Oracle vorgeschriebenen kostspieligen Produkt- und Plattform-Upgrades wenig Nutzen, und ihnen stellt sich die Frage, ob sie einen entsprechenden Gegenwert für die jährlichen Supportgebühren ihres Softwareanbieters erhalten. Viele Unternehmen und andere Organisationen verlängern lieber die Einsatzdauer des bisherigen stabilen Agile PLM-Release und reduzieren die Kosten erheblich, indem sie auf unabhängigen Premium-Support durch Rimini Street setzen.

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 und Support für individuelle Anpassungen einschließlich Prozesserweiterungen sowie von einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

„Die Entscheidung für Rimini Street für den Support unserer Oracle EBS-, Agile- und Database-Umgebungen fiel uns nicht schwer. Die Oracle-Anwendungen sind mit allen Funktionen ausgestattet und laufen stabil. Sie sind geeignet, unsere Geschäftsabläufe noch viele weitere Jahre zu unterstützen. Wir sind absolut zufrieden mit den Vorteilen, die uns der Support durch Rimini Street bietet – einschließlich der erheblichen Kosteneinsparungen, einem Service der Premium-Klasse und dem strategischen Wert für unser Geschäft.“

AJ Pradhan,
IT-Leiter
Bloom Energy

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	Oracle
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	■	
Support für individuelle Anpassungen	■	
Garantierte Mindest-Supportdauer von 15 Jahren	■	
Services zur Sicherheitsberatung (herstellerneutral)	■	
Interoperabilitätssupport	■	
Strategische Anwendungsplanung, Zuweisung von Funktionalitäten und Enhancement-Analyse	■	
Namentlich benannter Global Account Manager für jeden Kunden	■	
Onboarding- und Archivierungs-Services	■	
Fehlerbehebung für Anwendungen und Repositories	■	■
Fehlerbehebung durch entsprechende Dokumentation	■	■
Konfigurationssupport	■	■
Betriebssupport	■	■
Support während des Installations- und Upgrade-Prozesses	■	■

Supportdetails

Support für Ihre sämtlichen Oracle-Anwendungen und Oracle Database aus einer Hand

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Premium-Support- und -Wartungsprogramm ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre marktführenden Agile PLM-Softwareprodukte zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und ihre Integration in Ihre Systeme von Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards und andere Unternehmenssysteme. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadaten-Integration und das Drill-Through zu Vorgangsdetails. Bei Rimini Street erhalten Sie einen zentralen Ansprechpartner für Ihren gesamten Support- und Wartungsbedarf zu Ihrer Unternehmenssoftware sowie fundiertes Know-how, Premium-Supportleistungen und einen personalisierten, besonders reaktionsschnellen Service.

Interoperabilitätssupport

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

Weltweiter Hauptsitz

Westhafenplatz 1 60327 Frankfurt Deutschland Tel: +49 69 710456 230 Fax: + 49 69 710456 450 <https://www.riministreet.com/de>

© 2019 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. Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt, wird von der Oracle Corporation, SAP SE oder einer anderen Partei nicht unterstützt oder empfohlen und ist nicht Gegenstand einer Partnerschaft zwischen Rimini Street und einer oder allen der genannten Parteien. Sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der hier wiedergegebenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street macht keine Zusicherungen und übernimmt keine Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen von Dritten und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen.