

# Support Rimini Street pour la gestion du cycle de vie des produits Agile



## Gammes de produits prises en charge

Agile PLM, Agile PLM for Process

## Versions prises en charge

TOUS les composants et TOUTES les versions

## Couverture du support

- 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

## Principaux avantages

- Pérennisez et réduisez le TCO de votre investissement
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif, notamment le support des développements spécifiques sans frais supplémentaires
- Évitez les mises à niveau forcées tout en conservant la possibilité de mettre à niveau lorsque le retour sur investissement associé le justifie réellement
- Financez l'innovation et développez votre activité en réalisant jusqu'à 90 % d'économies sur vos coûts de maintenance totaux

Réalisez des économies considérables et prolongez la durée de vie de votre système Agile PLM

## Présentation du support produit

Rimini Street remplace le support Oracle pour Agile Product Lifecycle Management (PLM - Gestion du cycle de vie des produits Agile) et garantit que votre logiciel actuel continuera de fonctionner, tel qu'il a été conçu, avec votre base de données, vos middleware et vos autres applications. Rimini Street permet de réaliser des économies annuelles considérables, offre des services de support Premium et vous permet de décider s'il convient ou pas de mettre votre logiciel Oracle® à niveau.

## Défis professionnels

Les systèmes Agile PLM actuels sont stables et fiables : ils nécessitent beaucoup moins de support que les logiciels d'entreprise des générations précédentes. Bon nombre des titulaires de licences Agile PLM ne tirent que très peu d'avantages des coûteuses mises à niveau des produits et plateformes exigées par Oracle. Aussi, ils se questionnent sur le réel bénéfice tiré des frais de support annuels de l'éditeur. De nombreuses entreprises préfèrent prolonger la durée de vie de leur version Agile PLM actuelle et réduisent considérablement leurs coûts en optant pour le support indépendant Premium de Rimini Street.

## La solution de Rimini Street

Rimini Street bouleverse le modèle de support éditeur multiniveau et va bien au-delà de l'assistance standard de type panne/réparation. Chaque client reçoit un service personnalisé de la part d'un ingénieur support principal expert. De cette manière, les clients ont directement accès à un expert dès leur premier appel. Les ingénieurs support principaux sont disponibles 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an partout dans le monde, avec un temps de réponse moyen inférieur à 5 minutes pour les problèmes critiques. Les clients bénéficient de correctifs logiciels et du support des spécifiques, notamment les extensions de processus, ainsi que d'une équipe d'experts centrés sur les questions d'interopérabilité, la planification des feuilles de route et la sécurité holistique.

« Nous n'avons pas hésité une seconde lorsqu'il s'est agi de choisir Rimini Street pour le support de nos environnements Oracle EBS, Agile et Database. Les applications Oracle sont parfaitement fonctionnelles et stables et peuvent encore soutenir nos opérations commerciales pour de nombreuses années. Nous sommes extrêmement satisfaits des services de support offerts par Rimini Street et des avantages qu'ils nous apportent, notamment des économies considérables, un niveau de service Premium et une valeur stratégique pour notre activité. »

**AJ Pradhan,**  
Directeur de l'informatique  
Bloom Energy

## À propos de Rimini Street

Rimini Street est le leader mondial des services de support indépendant pour logiciels d'entreprise. En redéfinissant les services de support aux entreprises depuis 2005, notre programme novateur et primé permet aux titulaires de licences Oracle et SAP d'économiser jusqu'à 90 % sur les coûts de support totaux. Les clients peuvent continuer à utiliser leurs versions logicielles actuelles sans obligation de mise à niveau pendant au moins 15 ans. Des multinationales, des sociétés du classement Fortune 500, des PME et des entreprises publiques tous secteurs confondus ont choisi de faire confiance à Rimini Street comme fournisseur de support indépendant.

## Comparaison des programmes de support

	Rimini Street	Oracle
Ingénieur support principal dédié à votre compte, régional	■	
Support 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an avec réponse garantie dans les 15 minutes maximum pour les problèmes de priorité 1	■	
Support des spécifiques	■	
Minimum 15 ans de support garanti	■	
Services de conseil de sécurité (indépendants de l'éditeur)	■	
Support d'interopérabilité	■	
Planning d'applications stratégique, analyse de la compatibilité et de l'amélioration des fonctionnalités	■	
Chargé de compte international dédié pour chaque client	■	
Services d'archivage et d'intégration	■	
Correctifs d'applications et de référentiels	■	■
Correctifs de documentation uniquement	■	■
Support des configurations	■	■
Support opérationnel	■	■
Support des processus d'installation et de mise à niveau	■	■

## Détails du support

*Support centralisé pour toutes vos applications et bases de données Oracle*

Notre programme de support et de maintenance Premium primé et certifié ISO prend totalement en charge la maintenance de votre famille de produits logiciels leader sur le marché, Agile PLM. Nous assurons le support de l'application et de ses intégrations avec vos systèmes Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards et Enterprise, en tirant parti de l'intégration des données préconçues et des métadonnées, jusqu'aux détails des transactions. Le support Rimini Street vous offre un point de contact unique pour l'ensemble de vos besoins en support et en maintenance, une expertise éprouvée, des fonctions de support Premium et un service personnalisé ultra-réactif.

*Support d'interopérabilité*

Le support d'interopérabilité inclut des conseils stratégiques pour vous préparer aux éventuelles modifications d'infrastructure, ainsi qu'une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la résolution des conflits d'interopérabilité.

## Rimini Street SAS

4 place de la Défense, La Défense 4, 92974 Paris La Défense, France | Tél. : +33-(0)-1-58-58-00-08  
enquiries@riministreet.com linkedin.com/company/rimini-street twitter.com/riministreet

© 2019 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Le terme Rimini Street, le logo Rimini Street® ou leur combinaison avec d'autres marques signalées par le sigle TM sont des marques commerciales de Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques commerciales restent la propriété de leurs détenteurs respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne déclare aucune affiliation, approbation ou association vis-à-vis des détenteurs de ces marques ou d'autres sociétés mentionnées dans le présent document. Ce document a été créé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est ni sponsorisé, ni approuvé, ni affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre partie. Sauf disposition expresse contraire indiquée par écrit par Rimini Street, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, tacite ou légale concernant les informations présentées dans le présent document, y compris, sans s'y limiter, la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne pourra être tenu responsable des dommages directs, indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser ces informations. Rimini Street ne fait aucune représentation ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tierces parties et se réserve le droit d'apporter des changements aux informations, services, produits décrits dans le présent document, à tout moment.