

# Support-Services von Rimini Street für BusinessObjects



## Unterstützte Produktlinien

BusinessObjects Enterprise, Advanced Analysis, Interactive Analysis (Web Intelligence), Explorer, Dashboard Design (Xcelsius) und Crystal Reports

## Unterstützte Releases

Alle Releases ab BusinessObjects 6

## Ausgewählte unterstützte Systemkomponenten

- Ad-hoc-Abfragen und -Analysen: Interactive Analysis (früher Web Intelligence)
- BusinessObjects Enterprise
- Dashboard Design (früher Xcelsius), Enterprise Performance Management (EPM)
- Datenexploration: Explorer, Planning & Consolidation (früher OutlookSoft)
- Datenbankintegration: Universe Designer, Information Design Tool (IDT), Enterprise Information Management (EIM)
- Integration: Web Services-Abfragetool, BI Web Services
- Betriebliche Berichterstellung: Crystal Reports

## Gewinnen Sie die Kontrolle über Ihre Analysen-Roadmap und finanzieren Sie umsatzsteigernde Programme

### Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den SAP-Jahressupport für BusinessObjects ab. Sie erhalten ein integriertes Service-Angebot mit Interoperabilitäts- und Konfigurationssupport für BusinessObjects aus einer Hand. Rimini Street bietet Premium-Support und die Flexibilität, selbst zu entscheiden, ob Sie Upgrades durchführen möchten oder nicht – in Verbindung mit erheblichen Kosteneinsparungen.

### Ausgangssituation

BusinessObjects-Systeme benötigen weniger Support als frühere Generationen von Business-Intelligence-Software, denn die Produkte sind ausgereift und laufen stabil. Viele Lizenzinhaber stellen den Nutzen infrage, denen ihnen der Supportvertrag mit ihrem Softwareanbieter und die kostspieligen vorgeschriebenen Produkt-Upgrades bieten. Wer lieber sein derzeitiges BusinessObjects-Release behalten möchte, entscheidet sich für unabhängigen Support und erzielt dadurch erhebliche Kosteneinsparungen, um so in andere IT-Programme investieren zu können.

### 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 von einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

**Hauptvorteile**

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Keine erzwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn der Unternehmensbedarf diese erfordert
- Finanzierung von IT-Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Wartungs-Gesamtkosten

**Weitere Informationen**

Weitere Informationen zu Support-Services von Rimini Street für BusinessObjects erhalten Sie unter [www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/businessobjects](http://www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/businessobjects).

**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	SAP
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	■	
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 SAP-Anwendungen und Ihre Datenbank aus einer Hand*

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Premium-Support- und -Wartungsprogramm ist speziell auf Ihre Produkte der marktführenden BusinessObjects-Software-Reihe zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und die Integration in Ihre SAP-Anwendungen. 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-Support 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.

**Anschrift:**

Rimini Street GmbH, Westhafenplatz 1, 60327 Frankfurt a.M.,  
 Tel: +49 (0)69 710456 230 Fax: + 49 (0)69 710456 450 E-Mail: [kontakt@riministreet.com](mailto:kontakt@riministreet.com)  
[riministreet.com/de](http://riministreet.com/de) [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) [twitter.com/riministreet\\_de](https://twitter.com/riministreet_de)

© 2016 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.