

# Support-Services von Rimini Street für Hyperion



## Ausgewählte unterstützte Hyperion-Komponenten

- Financial Management
- Planning
- Workforce Planning
- Capital Asset Planning
- Strategic Finance
- Financial Close Management
- Data Relationship Management
- Performance Scorecard
- Profitability and Cost Management
- Financial Data Quality Management
- Integrated Operational Planning

## 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 diese eine klare Investitionsrendite versprechen
- Finanzierung von Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Wartungs-Gesamtkosten

Verbessern Sie Ihren Oracle-ROI und gewinnen Sie die Kontrolle über Ihre Supportkosten

## Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den Jahressupport durch Oracle für die gesamte Hyperion-Software-Produktreihe ab. Wir können Support für Ihre Hyperion-Software alleine erbringen oder auch in Verbindung mit Support für Ihre anderen Unternehmensanwendungen und Oracle® Database. Die Kunden profitieren von unserem integrierten Service-Angebot, das Ihnen mehr Vorteile und Support aus einer Hand bietet.

## Ausgangssituation

Die Hyperion-Systeme von heute laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Daher sind viele Kunden durch vom Softwarehersteller vorgeschriebene Upgrades und wenig überzeugende Service-Level frustriert und skeptisch, ob die hohen Kosten des jährlichen Supports durch Oracle für sie wirklich wirtschaftlich angemessen sind. Sie verlängern lieber die Einsatzdauer der bisherigen stabilen Hyperion-Version und viele senken die Kosten, indem sie anstelle des Supports durch Oracle auf unabhängigen 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 von einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

„Eine Umfrage, die ich kürzlich durchgeführt habe, hat gezeigt: Mehr als 88 Prozent der Inhaber von Lizenzen für Oracle-Anwendungen sind an Supportoptionen von Drittanbietern interessiert, die ihnen die Gelegenheit zu erheblichen Kosteneinsparungen und guten Service bieten.“

**R. „Ray“ Wang,**  
**Chefanalyst und Gründer**  
 Constellation Research, Inc.

**Weitere Informationen**

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

**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	■	
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 aus einer Hand*

Unser preisgekröntes, ISO-zertifizierte Premium-Support- und -Wartungsprogramm ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre Produkte der marktführenden Hyperion-Softwarereihe zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und deren Integration in Ihre Systeme von Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards und SAP. 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.