

# Suporte da Rimini Street para Oracle Retail



## Produtos Oracle Retail contemplados

Merchandising Operations Management (MOM), Merchandising Planning & Optimization e Supply Chain Planning and Execution

## Aprimore o contrato de nível de serviço de suporte da Oracle Support e aumente seu ROI

### Visão geral do suporte para produtos

A Rimini Street substitui os serviços de suporte e manutenção para software Oracle® Retail. Oferecemos suporte para seu software Oracle Retail separadamente ou em conjunto com nosso suporte para outros aplicativos empresariais e ao Oracle Database. Os clientes que usam nosso suporte combinado recebem uma oferta integrada de serviços com todas as vantagens de um único provedor de suporte.

### Desafios para o negócio

Os sistemas Oracle Retail de hoje são estáveis e confiáveis, exigindo bem menos suporte que as gerações anteriores de software corporativo. Nesse contexto, muitos clientes, frustrados com as atualizações obrigatórias do fornecedor e os baixos níveis de serviço, não acreditam mais que o oneroso suporte anual da Oracle ofereça um bom custo-benefício. Essas organizações preferem estender a vida útil da versão atual e estável do Oracle Retail e muitas reduziram custos ao substituir o suporte da Oracle pelo suporte independente da Rimini Street.

### Principais benefícios

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Receba suporte ultrarresponsivo sem cobrança extra, inclusive para customizações
- Elimine atualizações forçadas sem perder a flexibilidade para atualizar quando tiver certeza que o ROI compensa
- Financie a inovação e invista no crescimento dos negócios com uma economia de até 90% no custo total de manutenção

### A solução da Rimini Street

Ao adotar uma abordagem radicalmente nova para o modelo de suporte de fornecedor com vários níveis de atendimento, a Rimini Street vai muito além de meramente fornecer assistência padrão para correções. Todos os clientes recebem serviço personalizado de um Engenheiro de Suporte Primário (PSE) altamente especializado. Assim, cada um deles tem acesso direto a um especialista logo na primeira ligação. Os PSEs estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, em qualquer lugar do mundo, com tempo médio de resposta de menos de 15 minutos para problemas críticos. Os clientes têm à disposição correção de problemas de software, suporte para código customizado e uma equipe de profissionais altamente especializados concentrados nos desafios de interoperabilidade, planejamento de roadmap e segurança holística.

“Com base em uma pesquisa que fiz recentemente, descobri que mais de 88% dos licenciados de aplicativos Oracle estão interessados em opções de suporte independente que ofereçam serviços de qualidade e uma economia de custos significativa.”

**R. “Ray” Wang,**  
principal analista e fundador  
Constellation Research, Inc.

### Comparação de programas de suporte

	Rimini Street	Oracle
Engenheiro de Suporte Primário designado por região	■	
Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, com garantia de resposta em até 15 minutos para problemas de Prioridade 1	■	
Suporte para customização	■	
Garantia de suporte de 15 anos, no mínimo	■	
Serviços de consultoria em segurança (independente de fornecedor)	■	
Suporte para interoperabilidade	■	
Planejamento estratégico, mapeamento de funcionalidade e análise de aprimoramento	■	
Gerente de Contas Global atribuído para cada cliente	■	
Serviços de integração e arquivamento	■	
Correções de aplicativos e repositórios	■	■
Correções somente de documentação	■	■
Suporte para configuração	■	■
Suporte operacional	■	■
Suporte para processos de instalação e atualização	■	■

### Detalhes do suporte

#### Suporte para todos os aplicativos Oracle em um só lugar

Nosso premiado programa de suporte e manutenção premium com certificação ISO cuida de todos os detalhes de manutenção da família de produtos Oracle Retail, líder do mercado. Oferecemos suporte ao aplicativo e às integrações com sistemas Oracle e SAP, aproveitando a integração de dados e metadados criada previamente e o detalhamento de transações. O suporte da Rimini Street para Oracle Retail oferece um ponto de contato único para todas as suas necessidades de suporte e manutenção para software corporativo, expertise comprovada, recursos de suporte premium e serviço personalizado e ultrarresponsivo.

#### Suporte para interoperabilidade

O suporte para interoperabilidade inclui orientação estratégica que prepara você para possíveis mudanças de infraestrutura, além de oferecer assistência para verificar a certificação de novas plataformas e solucionar conflitos de interoperabilidade.

### Sobre a Rimini Street

A Rimini Street é líder global de fornecimento de serviços de suporte independente de software corporativo. Nosso programa premiado e inovador, que vem revolucionando o conceito de serviços de suporte corporativo desde 2005, oferece uma economia de até 90% em custos de suporte para licenciados Oracle e SAP. Os clientes podem permanecer com as versões atuais do software, sem atualizações obrigatórias, por pelo menos 15 anos. Empresas dos mais diversos segmentos, sejam de médio porte, do setor público ou organizações presentes na lista Fortune 500, confiaram na Rimini Street como provedor de suporte independente.

#### Rimini Street Brasil Serviços de Tecnologia Ltda.

Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041 - Torre D – 19º andar – Complexo JK Vila Nova Conceição, São Paulo - SP, 04543-011 Brasil | Tel +55-11-3197-4711 | [www.riministreet.com/br](http://www.riministreet.com/br)

© 2019 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. “Rimini Street” é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países. Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e combinações desses elementos e outras marcas que trazem o símbolo TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade dos respectivos donos e, salvo indicação em contrário, a Rimini Street não tem afiliação, endosso ou associação com os detentores de tais marcas comerciais nem com terceiros. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. (“Rimini Street”) e não é patrocinado, endossado ou afiliado à Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto se estabelecido expressamente por escrito de outra forma, a Rimini Street não assume qualquer responsabilidade e não oferece nenhuma garantia explícita, implícita ou legal relacionada às informações apresentadas, incluindo, entre outros, a garantia implícita de comercialização ou adequação para um fim particular. A Rimini Street não será responsabilizada por qualquer dano direto, indireto, consequential, punitivo, especial ou incidental resultantes do uso ou da incapacidade de usar as informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações nas informações, serviços ou produtos a qualquer momento.