

Support-Services von Rimini Street für Oracle Retail



Unterstützte Oracle Retail-Produkte

Merchandising Operations Management (MOM), Merchandising Planning and Optimisation und Supply Chain Planning and Execution

Verbessern Sie Ihr SLA für Oracle-Support und steigern Sie Ihren ROI

Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst Support- und Wartungs-Services von Oracle für Oracle Retail-Software ab. Wir können Support für Ihre Oracle Retail-Software alleine erbringen oder auch in Verbindung mit Support für Ihre anderen Unternehmensanwendungen und Oracle Database. Kunden, die unseren kombinierten Support nutzen, erhalten ein integriertes Service-Angebot mit allen Vorteilen des Supports aus einer Hand.

Ausgangssituation

Die Oracle Retail-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 glauben nicht mehr, dass die hohen Kosten des jährlichen Supports durch Oracle für sie wirklich wirtschaftlich angemessen sind. Sie verlängern lieber die Einsatzdauer der bisherigen stabilen Oracle Retail-Version und viele reduzieren die Kosten, indem sie anstelle des Supports durch Oracle auf unabhängigen Support durch Rimini Street setzen.

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 Wartungs-Gesamtkosten

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, Support für individuell an ihre Anforderungen angepassten Code sowie 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.

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 aus einer Hand

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Premium-Support- und -Wartungsprogramm ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre Produkte der marktführenden Oracle Retail-Softwarereihe zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und deren Integration in Ihre Systeme von Oracle und SAP. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadaten-Integration und das Drill-Through zu Vorgangsdetails. Bei den Support-Services von Rimini Street für Oracle Retail 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 der Behebung von Interoperabilitätskonflikten.

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.

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.