

# Support Rimini Street pour Oracle Retail



## Produits Oracle Retail Products

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

## 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 le développement de l'activité grâce à des économies allant jusqu'à 90 % sur les coûts de maintenance totaux

## Améliorez votre accord de niveau de service de support Oracle et augmentez votre retour sur investissement

### Présentation du support produit

Rimini Street remplace les services de support et de maintenance Oracle pour le logiciel Oracle® Retail. Nous assurons le support de votre logiciel Oracle Retail lui-même ou en combinaison avec notre support de vos applications d'entreprises et d'Oracle Database. Les clients qui utilisent notre support combiné bénéficient d'une offre de services intégrée avec tous les avantages d'un support assuré par un seul et même fournisseur.

### Défis professionnels

Les systèmes Oracle Retail actuels sont stables et fiables : ils nécessitent beaucoup moins de support que les logiciels d'entreprise des générations précédentes. Dans ce contexte, de nombreux clients, frustrés par les mises à niveau forcées de l'éditeur et par ses piètres niveaux de service, ne croient plus en la valeur du coût élevé du support annuel Oracle. Ces entreprises préfèrent prolonger la durée de vie de leur version Oracle Retail actuelle, stable, et bon nombre d'entre elles réduisent considérablement leurs coûts en remplaçant le support Oracle par le support indépendant 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. Ils ont en outre accès à une équipe d'experts centrés sur les questions d'interopérabilité, la planification des feuilles de route et la sécurité holistique.

« Selon une enquête que j'ai menée récemment, plus de 88 % des détenteurs de licences d'applications Oracle s'intéressent aux options de support tierces susceptibles de leur permettre de réaliser des économies substantielles tout en assurant un service de qualité. »

**R. « Ray » Wang**  
Principal analyst et fondateur  
de Constellation Research, Inc.

## 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 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, Oracle Retail. Nous assurons le support de l'application et de ses intégrations avec vos systèmes Oracle et SAP, en tirant parti de l'intégration des données préconçues et des métadonnées, jusqu'aux détails des transactions. Le support Rimini Street pour Oracle Retail 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.

## 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.

## 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.