

Soporte de Rimini Street para SAP HANA Database



Soporte para SAP HANA Database Soporte para Package Stacks (SPS)

Componentes del sistema de SAP con soporte

- HANA Studio
- HANA Client
- HANA Host Agent
- HANA Information Center
- HANA Advanced Data Processing
- HANA Spatial
- LT Replication AddOn
- LT Replication Server
- SAP BusinessObjects Data Services
- HANA XS Engine
- HANA XS Advanced Runtime

Principales beneficios

- Extienda la duración y reduzca el costo total de propiedad de su inversión
- Reciba un servicio de soporte de respuesta inmediata todos los días del año
- Olvídense de las actualizaciones obligatorias y conserve la flexibilidad para actualizar cuando sea necesario
- Financie la innovación de TI e impulse el crecimiento empresarial con ahorros de hasta el 90 % en los costos totales de mantenimiento de SAP

Simplifique la estrategia de mantenimiento y soporte de TI de su empresa, y optimice la rentabilidad de su inversión en SAP

Descripción general del soporte de productos

Las soluciones de Rimini Street sustituyen el mantenimiento de SAP para SAP® HANA Database, lo que permite a los clientes reducir el costo total de propiedad de HANA Database y recibir soporte de respuesta inmediata. Los clientes pueden seguir utilizando su versión estable y actual sin perder la capacidad de instalar las actualizaciones recientes de SAP en un plazo que se adapte a sus necesidades empresariales y a su presupuesto. Ofrecemos soporte para HANA Database, así como para otros productos de SAP, como las aplicaciones SAP Business Suite, SAP Business Warehouse (BW) y la plataforma SAP BusinessObjects Business Intelligence.

Desafíos empresariales

Los clientes de SAP HANA Database se enfrentan a actualizaciones costosas y problemáticas que, por lo general, ofrecen poco o ningún retorno de la inversión. Estas empresas han descubierto que necesitan volver a capacitar o contratar a expertos porque HANA Database requiere nuevas habilidades que son poco comunes. Además, los licenciatarios de HANA Database reciben soporte de escasa calidad por parte de SAP.

Nuestra solución

Revolucionamos el modelo de soporte de proveedores de múltiples niveles sin limitarnos a proporcionar soporte estándar en caso de interrupciones o correcciones. Los clientes reciben servicio personalizado de un ingeniero de soporte principal (PSE) de alto nivel. De este modo, tienen acceso directo a un experto desde la primera llamada. Los PSE están disponibles todos los días del año en cualquier parte del mundo con una respuesta promedio de menos de 5 minutos para los problemas críticos. Los clientes se benefician de correcciones de software y de un equipo de expertos que se centran en los desafíos de interoperabilidad, diseño del plan de trabajo y seguridad integral.

“Es esencial que los licenciarios de software empresarial tengan otras opciones cuando se trata de soporte. Los proveedores de soporte independiente desempeñan un papel clave en la creación de un entorno competitivo. Asimismo, los clientes ahora tienen la libertad de cambiar su SAP HANA Database al soporte independiente, con la certeza de que no se quedarán atrapados en el servicio de soporte del proveedor. Esto representa un mejor ROI y satisfacción del cliente para los licenciarios de SAP”.

R. "Ray" Wang, analista principal y socio fundador
Constellation Research, Inc.

Acerca de Rimini Street

Rimini Street es un proveedor global de productos y servicios de software empresarial y el principal proveedor de soporte independiente para productos de Oracle y SAP. La empresa ha redefinido los servicios de soporte empresarial desde 2005 con un programa renombrado e innovador que permite a los licenciarios de IBM, Microsoft, Oracle, SAP y otros proveedores de software empresarial ahorrar hasta un 90 % en los costos totales de mantenimiento. Los clientes pueden seguir utilizando su versión actual de software sin actualizaciones obligatorias durante un mínimo de 15 años. Empresas de la lista Fortune Global 500, del mercado medio, del sector público y otras organizaciones de una amplia gama de industrias confían en Rimini Street como su proveedor de soporte independiente.

Comparación de programas de soporte

| | Rimini Street | SAP |
|---|---------------|-----|
| Ingeniero de soporte principal regional asignado | ■ | |
| Soporte ininterrumpido todos los días del año con respuesta garantizada en el plazo de 15 minutos para problemas prioritarios | ■ | |
| Soporte garantizado durante un mínimo de 15 años | ■ | |
| Asesoría en materia de seguridad (neutral para los proveedores) | ■ | |
| Soporte de interoperabilidad | ■ | |
| Asistencia de ajuste de rendimiento | ■ | |
| Planeación estratégica de aplicaciones, asignación de funcionalidades y análisis de mejoras | ■ | |
| Administrador de cuentas global asignado para cada cliente | ■ | |
| Servicios de innovación y planeación de funcionalidades | ■ | |
| Servicios de incorporación y almacenamiento | ■ | |
| Correcciones de aplicaciones y repositorios | ■ | |
| Correcciones solo para la documentación | ■ | ■ |
| Soporte de interoperabilidad | ■ | ■ |
| Soporte de configuración | ■ | ■ |
| Soporte operativo | ■ | ■ |
| Soporte del proceso de instalación y actualización | ■ | ■ |

Detalles del soporte

Ajuste de rendimiento

Ofrecemos optimización de bases de datos para agilizar el rendimiento y garantizar que HANA Database siga funcionando a la perfección.

Interoperabilidad

El soporte para interoperabilidad incluye orientación estratégica para que pueda afrontar los posibles cambios en la infraestructura, así como el soporte para verificar la interoperabilidad en nuevas plataformas y resolver conflictos.

Rimini Street de México

Torre Esmeralda II Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 36, Piso 10 Col. Lomas de Chapultepec, Ciudad de México CP. 11000, México. Teléfono: +52 55 9171 1600
riministreet.com/mx | linkedin.com/company/rimini-street | twitter.com/riministreet

© 2019 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en los Estados Unidos y otros países, y Rimini Street, el logotipo de Rimini Street o la combinación de estos y otras marcas con el símbolo TM son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños y, a menos que se especifique lo contrario, Rimini Street no reconoce ninguna afiliación, aprobación o asociación con ninguno de los titulares de estas marcas comerciales u otras empresas a las que se hace referencia en el presente documento. Este documento fue creado por Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") y no está patrocinado, avalado ni asociado con Oracle Corporation, SAP SE o ningún otro tercero. Salvo que se estipule lo contrario por escrito, en ningún caso Rimini Street será responsable y rechaza cualquier garantía implícita, explícita o legal con respecto a la información presentada, incluida, sin limitación, toda garantía o condición implícita de comerciabilidad e idoneidad para un propósito determinado. Rimini Street no se hará responsable de ningún daño directo, indirecto, consecencial, punitivo, especial o incidental que derive del uso o de la imposibilidad de uso de la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía respecto a la exactitud ni a la integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. A4-MX-071019