

Recursos do serviço	Detalhes	Benefícios
Consultor de Suporte Primário (PSE) designado	A Rimini Street enfatiza o serviço completo em vez do autoatendimento. Um PSE será atribuído a você com, no mínimo, 15 anos de experiência, com o apoio de uma equipe de especialistas técnicos e funcionais que garante a resolução imediata de qualquer problema.	<ul style="list-style-type: none"> Aproveite o acesso direto ao suporte de engenharia de nível especializado. Trabalhe com uma equipe de manutenção que conhece em detalhes os seus ambientes e necessidades operacionais. Obtenha suporte de consultores altamente experientes que conhecem seus processos de negócios, não apenas o software. Evite ciclos infinitos de escalonamento e que seu problema seja “abandonado”.
Suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano	A equipe de suporte global da Rimini Street está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.	<ul style="list-style-type: none"> Obtenha assistência sempre que precisar.
Tempo de resposta de 30 minutos garantido para problemas críticos de produção	A Manutenção Premium da Rimini Street garante um retorno em menos de 30 minutos a partir do horário da solicitação. O tempo médio de resposta real a uma solicitação de nossos clientes é inferior a cinco minutos.	<ul style="list-style-type: none"> Tempo de resposta mais rápido melhora o tempo de resolução. Respostas de consultores altamente experientes que podem trabalhar em seu problema imediatamente. Níveis de resposta mais rápidos reduzem o tempo de inatividade do sistema e recursos humanos. Redução de custo com interrupções do sistema.
Cobertura de suporte global	Os serviços de Manutenção Premium da Rimini Street são fornecidos mundialmente. Atualmente, a Rimini Street fornece suporte a clientes com operações em mais de 90 países.	<ul style="list-style-type: none"> Obtenha assistência sempre que precisar.
Atualizações fiscais, jurídicas e regulatórias globais	Taxas e regulamentos relacionados a aplicativos de software para folha de pagamento, contabilidade, ativos fixos e gerenciamento de cadeia de fornecimento globais estão em constante mudança. Os serviços de Manutenção Premium da Rimini Street mantém seus aplicativos atualizados com as mudanças regulatórias e jurídicas e os impostos globais mais recentes que são fundamentais para garantir que a operação de seu negócio esteja sempre precisa e em conformidade.	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção da conformidade na geração de relatórios. A Rimini Street tem capacidade de fornecer atualizações de mudanças regulatórias para quase 200 países. A Rimini Street fornece atualizações independentemente do tempo do seu software. Processo de patente requerido.
Suporte de localização	Várias localizações específicas de países podem tornar desafiadores a implementação e o suporte de um sistema global. Os consultores da Rimini Street fornecem suporte em nível local para configuração de software, processo, idioma e problemas de conformidade.	<ul style="list-style-type: none"> Consultores de suporte com conhecimento em processo de negócios específicos para mais de 90 países. Analistas fiscais, jurídicos e regulatórios cobrem aproximadamente 200 países.
Resolução de problema e correções para aplicativos corporativos	Normalmente, o fabricante lança notas de patches e atualizações com centenas de correções não relacionadas, forçando-o a implementar e testar todos os patches incluídos apenas para realizar uma correção que você precisa. Os serviços de Manutenção Premium da Rimini Street eliminam os riscos e custos elevados. Consultores experientes desenvolvem correções que abordam diretamente seus problemas específicos, possibilitando que você implemente rapidamente apenas as correções necessárias.	<ul style="list-style-type: none"> Diminua seu tempo até a produção não precisando “retroceder” a aplicação de notas para atualizações e correções. Reduza a probabilidade de novos problemas resultantes da aplicação de notas de atualizações e correções. Reduza a quantidade de testes irrelevantes causados pela aplicação de notas de correções.

Recursos do programa de Manutenção Premium da Rimini Street

Recursos do serviço	Detalhes	Benefícios
Resolução de problema e correções para suas personalizações	<p>A Rimini Street oferece suporte para personalizações sem custos adicionais. Os fabricantes de software, por outro lado, não incluem em seu contrato padrão suporte para seus programas personalizados. Isso força você a contratar consultores externos ou adicionar recursos internos para dar suporte aos códigos personalizados. Em contrapartida, os consultores da Rimini Street solucionam os problemas e desenvolvem correções que abordam diretamente suas personalizações.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Obtenha suporte para as personalizações que você precisa e que nunca recebeu do fabricante.■ Reduza seu tempo de resolução para problemas com código personalizado.■ Realoque seus programadores de suporte para projetos que agregam valor ou receita.
Suporte operacional	<p>Os consultores da Rimini Street fornecem suporte para a todos os tipos de problemas de criação e implementação, bem como questões de gerenciamento de mudança, banco de dados, plataforma, infraestrutura, segurança e configuração. Além disso, os consultores da Rimini Street fornecem aconselhamento sobre as melhores práticas operacionais para manter seu sistema funcionando e reduzir seus custos operacionais.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Mantenha sua infraestrutura em execução com desempenho máximo.■ Reduza o tempo de inatividade.■ Otimize seus custos operacionais.■ Reduza os problemas com conformidade de gerenciamento de mudança.
Assistência de processo, definição e configuração	<p>As organizações precisam se adaptar de modo rápido e efetivo às práticas de negócios em constante mudança. Os consultores da Rimini Street, com uma média de 15 anos de experiência em processos de negócios e software, oferecem consultoria sobre configuração de software e melhores práticas.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Entenda completamente todas as opções que suas aplicativos de software oferecem. Obtenha conhecimento de nossos consultores de suporte muita experiência.■ Obtenha conhecimento sobre melhores práticas.
Suporte para atualização e migração	<p>Com o serviço de arquivamento de software da Rimini Street, você não ficará preso a uma versão. Quando estiver pronto para atualizar, os consultores da Rimini Street fornecerão resoluções para os problemas que poderão surgir durante o processo, migração ou ferramentas de versionamento.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Proteja seu investimento inicial em software.■ Atualize em seu cronograma, não no do fabricante de software.
Arquivamento de software	<p>Sua versão de produção atual não precisa ser a última. Se ainda não estiver executando a última versão de seu aplicativo de ERP, a Rimini Street ajudará você a fazer o download da última versão do software e componentes relacionados durante sua transição para a Rimini Street.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ O arquivamento do software protege seu investimento original.■ O arquivamento de software protege seu direito à atualização.■ Atualize em seu cronograma, não no do fabricante.
Gestão de conta	<p>Como parte do acordo de Manutenção Premium anual da Rimini Street, cada cliente possui um gerente de conta. Os gerentes de conta da Rimini Street atuam durante o processo inicial e durante a vigência do contrato para garantir uma transição tranquila para a Rimini Street e para ajudar os clientes a maximizar seu retorno sobre os investimentos de software existentes.</p> <p>Os gerentes de conta da Rimini Street concentram-se na satisfação do cliente e são responsáveis pela retenção e resultados de pesquisa.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Aproveite um ponto único de contato na Rimini Street para problemas não técnicos, incluindo questões relacionadas à escalonamento, contrato, negócios ou estratégia.■ Receba orientação de especialistas para ajudar você a navegar com sucesso por estratégias complexas de sistema e estender o ciclo de vida de sua plataforma de tecnologia.■ Aproveite os serviços personalizados complementares com um entendimento sobre seus objetivos estratégicos.

Recursos do programa de Manutenção Premium da Rimini Street

Recursos do serviço	Detalhes	Benefícios
Serviços de consultoria	Os serviços de consultoria da Rimini Street fornecem oportunidades valiosas e direcionadas de participar de discussões e webinars interativos com especialistas e colegas em uma grande variedade de tópicos.	<ul style="list-style-type: none">■ Saiba sobre novos produtos, soluções e estratégias para ajudar a maximizar e estender o valor de seus investimentos atuais em software corporativo.■ Conecte-se com colegas e especialistas do setor para compartilhar melhores práticas.
Programas de satisfação do cliente	A Rimini Street sistematicamente coleta feedback dos clientes para mensurar a qualidade do serviço, fazer melhorias nos processos e monitorar a satisfação do cliente para garantir que programas inovadores obtenham resultados extraordinários.	<ul style="list-style-type: none">■ Sua opinião resulta em:<ul style="list-style-type: none">■ Melhorias no produto■ Novos serviços e recursos■ Processos aprimorados
Economias de 50% nas taxas anuais de suporte	O suporte da Rimini Street permite com que você economize nas taxas anuais de manutenção e obtenha um modelo de suporte de baixo custo e previsível no futuro. A Manutenção Independente e extremamente responsiva da Rimini Street está disponível por 50% a menos do valor anual em comparação com seu fabricante de software.	<ul style="list-style-type: none">■ Evite as despesas extras e contínuas de suporte de 10 a 20% do fabricante.■ Entenda e preveja facilmente suas despesas reais com suporte.■ Redirecione suas economias para projetos que agregam valor.
Pelo menos 15 anos de suporte para a versão do seu aplicativo atual	Com o suporte da Rimini Street, você pode manter sua versão altamente funcional e estável por 15 anos ou mais, mesmo se ela for personalizada para atender suas necessidades exclusivas.	<ul style="list-style-type: none">■ Elimine as dispendiosas atualizações forçadas. Atualize apenas se achar que valerá a pena.■ Aproveite o melhor ROI para os seus aplicativos corporativos: a manutenção independente agrega valor ao seu investimento inicial de software.■ Continue a receber atualizações de conformidade regulatória, jurídica e fiscal mesmo após o término do suporte do fornecedor para sua versão de software.
Suporte e análise de interoperabilidade	O suporte de interoperabilidade inclui orientação estratégica para preparação para possíveis mudanças de infraestrutura, assistência à verificação de certificação em novas plataformas e capacidade de solucionar conflitos de interoperabilidade. Os consultores de suporte da Rimini Street diagnosticam problemas de interoperabilidade e recomendam soluções.	<ul style="list-style-type: none">■ Obtenha máximo retorno sobre o investimento em seu software corporativo.■ Facilite a colaboração com outros fornecedores de software e hardware.■ Elimine o jogo de empurra entre os fornecedores.
Suporte nos processos de instalação e atualização	Se as necessidades do negócio exigirem uma atualização, a Rimini Street orientará com as etapas necessárias para instalar e atualizar o software e fornecerá técnicas para evitar conflitos com outras camadas da pilha de tecnologia. Não executaremos a atualização para você, mas forneceremos um suporte com todos os recursos antes, durante e depois da atualização.	<ul style="list-style-type: none">■ Receba orientação para ajustar e configurar os componentes atualizados do software.■ Receba conselhos sobre como migrar suas personalizações ao atualizar.
Suporte para desempenho	Os especialistas da Rimini Street compreendem as nuances da pilha de tecnologia que podem afetar o desempenho do banco de dados e fornecem as correções necessárias para manter os aplicativos funcionando perfeitamente.	<ul style="list-style-type: none">■ Receba ajuda com ajustes nos bancos de dados.■ Receba recomendações detalhadas para incorporar servidores proxy inteligentes com conversões entre versões de aplicativos e navegadores sem prejudicar o desempenho.

Recursos do programa de Manutenção Premium da Rimini Street

Recursos do serviço	Detalhes	Benefícios
Serviços de consultoria de segurança	A Rimini Street ajuda os clientes a manter proativamente um aplicativo mais seguro, chegando a 50% de economia em relação aos programas de manutenção de fabricantes de ERP. Na verdade, a equipe de arquitetura de segurança e técnica da Rimini Street detecta e contorna vulnerabilidades meses – e até anos – antes de serem descobertas e solucionadas pela Oracle e pela SAP.	<ul style="list-style-type: none">■ Use os serviços de consultoria para implementar estratégias holísticas de melhores práticas que tratam da segurança geral dos dados corporativos, dos clientes e dos parceiros.■ Receba orientação especializada sobre estratégias de conformidade de PCI, tais como desacoplamento de informações de pagamento e “tokenização” de dados de pagamento.
Suporte a dispositivos e interfaces de usuário	As mudanças que envolvem navegadores da web e dispositivos móveis geralmente levam a problemas de facilidade de uso para aplicativos ERP. A Rimini Street é especializada em esmiuçar esses problemas de facilidade de uso para manter os processos de negócios em execução contínua mesmo em uma pilha de tecnologia dinâmica.	<ul style="list-style-type: none">■ Implemente servidores proxy inteligentes com suporte para ambientes com navegadores incompatíveis com mensagens HTML enviadas pelo ERP.■ Crie um ambiente que permita que o software do aplicativo empresarial principal permaneça inalterado, eliminando a necessidade de atualizações caras e demoradas.
Serviços de nuvem	Os Serviços de nuvem da Rimini Street são um pacote de ofertas de serviços projetada para ajudar licenciados Oracle e SAP a transformar o modelo atual de TI local, de um único fornecedor, em um panorama de TI híbrido com a integração bem-sucedida de componentes de software de nuvem. A Rimini Street atualmente oferece Pacotes de manutenção de nuvem para Salesforce.com e Workday.	<ul style="list-style-type: none">■ Receba suporte dos módulos Oracle ou SAP em migração para a Salesforce.com ou Workday antes e depois da data de transição, se necessário.■ Use os relatórios de sistemas legados: A Rimini Street dará suporte a todo produto Oracle ou SAP migrado para Salesforce.com, possibilitando que o sistema legado permaneça no ar e disponível para fins de relatórios e busca de dados pelo tempo em que você precisar do acesso a esses dados.■ Receba assistência com o planejamento de integração de qualquer módulo em migração do Oracle ou SAP para Salesforce.com ou Workday, além da integração de processos para aplicativos Oracle ou SAP.

Sobre a Rimini Street, Inc.

A Rimini Street é fornecedora líder independente de serviços de Manutenção Premium de Software Enterprise. A empresa está redefinindo os serviços de manutenção e suporte corporativo com um programa premiado e inovador, que permite aos proprietários de licenças Oracle e SAP economizar 50% das tarifas anuais de manutenção e até 90% nos custos totais de suporte em uma década. Os clientes podem permanecer com as versões atuais de software, sem atualizações nem migrações obrigatórias por pelo menos 15 anos. Centenas de organizações classificadas entre as 500 melhores pela revista Fortune, empresas de médio porte e do setor público de ampla variedade de segmentos, escolheram a Rimini Street como provedor de manutenção confiável e independente.

Para saber mais, acesse www.riministreet.com ou ligue para +55 11 2186 0305.

Rimini Street e o logotipo Rimini Street são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todos os demais nomes de empresas e produtos podem ser marcas comerciais dos respectivos proprietários. Copyright © 2011-2015. Todos os direitos reservados.

www.riministreet.com/br

A4-BR-072915