

Komponenten	Details	Vorteile
Fester PSE (Primary Support Engineer, Hauptansprechpartner für Supportfragen)	Bei Rimini Street zählt der Serviceumfang. Selbstbedienung finden Sie bei uns nicht. Sie werden einem festen PSE mit mindestens 15 Jahren Erfahrung zugewiesen. Dieser wird von einem Team aus Funktions- und Technikexperten unterstützt, die sämtliche Probleme umgehend lösen.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Direkter technischer Support auf Expertenniveau ■ Supportmitarbeiter mit detailliertem Wissen über Ihre Umgebung und betrieblichen Anforderungen ■ Extrem erfahrene Supportmitarbeiter kennen sich mit Ihren Geschäftsprozessen und Ihrer Software aus ■ keine endlosen Eskalationen, keine Weiterreichung Ihres Problems
Support rund um die Uhr	Das globale Supportteam von Rimini Street steht für Sie rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit.	<ul style="list-style-type: none"> ■ jederzeit Unterstützung, wann immer Sie sie benötigen
Zugesagte 30 Minuten Reaktionszeit bei produktionskritischen Problemen	Support-Services von Rimini Street garantieren einen Rückruf in weniger als 30 Minuten ab dem Zeitpunkt der Anfrage; die tatsächliche Reaktionszeit beträgt im Schnitt weniger als fünf Minuten.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schnellere Reaktionszeit, schnellere Problemlösungszeit ■ Reaktion von hochausgebildeten Technikern, die umgehend an Ihrem Problem arbeiten können ■ Schnellere Reaktionsniveaus zur Senkung von Systemausfällen und Mitarbeiterunproduktivität ■ Kostensenkung im Zusammenhang mit Systemausfällen
Globale Abdeckung	Die Support-Services von Rimini Street werden weltweit angeboten. Rimini Street bietet derzeit Support in über 90 Ländern.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jederzeit Unterstützung, wann immer Sie sie benötigen
Globale Updates zur Einhaltung steuerlicher und rechtlicher bzw. behördlicher Bestimmungen	Die Bemessungsgrundlagen und Vorschriften in Bezug auf Softwareanwendungen für globale Lohn- und Gehaltsabrechnungen, Buchhaltung, Sachanlagen und Lieferkettenmanagement unterliegen ständigen Änderungen. Mit Support-Services von Rimini Street bleiben Ihre Anwendungen auf dem aktuellen Stand und mit den auf Ihren Geschäftsbetrieb anwendbaren globalen steuerlichen, rechtlichen bzw. behördlichen Bestimmungen konform.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einhaltung von Vorschriften zur Berichterstellung ■ Rimini Street bietet für fast 200 Länder Updates zur Berücksichtigung neuester behördlicher Bestimmungen. ■ Rimini Street bietet Updates unabhängig vom Alter Ihrer Software ■ Patent anhängig
Lokalisierungs-Support	Bei verschiedenen länderspezifischen Lokalisierungen kann die Implementierung und Unterstützung eines internationalen Systems mitunter eine Herausforderung darstellen. Die Supportmitarbeiter von Rimini Street bieten länderspezifischen Support in Bezug auf Konfiguration, Verarbeitung, Sprache und Compliance-Aspekte der Software.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Supportmitarbeiter mit Know-how zu spezifischen Geschäftsprozessen in mehr als 90 Ländern ■ Analysten überwachen steuerliche und rechtliche bzw. behördliche Bestimmungen in fast 200 Ländern
Problemlösung und Fehlerbehebung für Unternehmensanwendungen	Vom Anbieter erhalten Sie in der Regel Hunderte von Patches und Updates gleichzeitig, die nichts miteinander zu tun haben. Wenn Sie also einen bestimmten Fehler beheben möchten, müssen Sie sämtliche Patches im Paket implementieren und testen. Mit Support-Services von Rimini Street entfallen diese zusätzlichen Kosten und Risiken. Erfahrene technische Mitarbeiter entwickeln Fehlerbehebungsmechanismen speziell für Ihr Problem, damit Sie nur die Updates implementieren müssen, die Sie wirklich brauchen.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schnellere Wiederaufnahme des Produktionsbetriebs, da keine gebündelten Patches und Updates getestet werden müssen ■ Verringerung des Risikos neuer Probleme durch gebündelte Patches und Updates ■ Weniger Testaufwand als bei gebündelten Patches und Updates

Merkmale des Support-Programms von Rimini Street

Komponenten	Details	Vorteile
Problemlösung und Fehlerbehebung für kundenspezifische Anwendungen	<p>Rimini Street unterstützt kundenspezifischen Code ohne zusätzliche Kosten. Softwareanbieter hingegen bieten in ihrem Standard-Supportprogramm keinen Support für individuell angepasste Software. Dadurch sind Sie gezwungen, externe Berater zu engagieren oder interne Mitarbeiter für den Support unternehmenskritischer angepasster Anwendungen abzustellen. Die Mitarbeiter von Rimini Street hingegen lösen Probleme und entwickeln Fehlerbehebungsmechanismen direkt für Ihre Anpassungen.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Support für kundenspezifischen Code – anders als beim Anbieter■ kürzere Fehlerbehebungszeit bei Problemen mit kundenspezifischem Code■ Programmierer können sich mit wertvolleren bzw. umsatzträchtigen Projekten beschäftigen
Support zum Betrieb	<p>Die Mitarbeiter von Rimini Street bieten Support bei sämtlichen Programmierungs- und Bereitstellungsproblemen sowie bei Problemen in Bezug auf Konfiguration, Sicherheit, Infrastruktur, Plattform, Datenbank und Änderungsmanagement. Darüber hinaus geben Ihnen die Mitarbeiter von Rimini Street Ratschläge zu betrieblichen Best Practices, um Systemausfälle zu vermeiden und die Betriebskosten zu senken.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Hochverfügbare, überaus zuverlässige Infrastruktur■ Verringerung der Ausfallzeiten■ Optimierung der Betriebskosten■ Reduzierung von Fehlern in Bezug auf die Einhaltung von Änderungsmanagementprozessen
Hilfe zu Konfiguration, Einrichtung und Ausführung	<p>Organisationen müssen sich auf neue Geschäftsmethoden schnell und effektiv einstellen. Die Mitarbeiter von Rimini Street verfügen im Schnitt über 15 Jahre Erfahrung im Bereich Software und Geschäftsprozesse. So können Sie sicher sein, dass Sie eine ausgezeichnete Beratung zu Best Practices und zur Softwarekonfiguration erhalten.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Überblick über alle erhältlichen Optionen Ihrer Softwareanwendungen – Tipps aus erster Hand von Experten, die aus der Praxis sprechen■ Kenntnisse aus Best Practices
Upgrade- und Migrationssupport	<p>Mit dem Archivierungsservice von Rimini Street sind Sie nicht an eine bestimmte Version gebunden. Wenn Sie sich für eine Aufrüstung entscheiden, liefern Ihnen die Mitarbeiter von Rimini Street Lösungen für Probleme, die bei der Aufrüstung, der Installation von neuen Hilfsprogrammen oder der Migration auftreten können.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Schutz Ihrer anfänglichen Softwareinvestition■ Upgrade nach Ihrem Zeitplan, nicht nach dem Ihres Softwareanbieters
Softwarearchivierung	<p>Ihre derzeitige Produktionsumgebung muss nicht Ihre letzte sein. Wenn Sie noch nicht mit der aktuellen Version Ihrer ERP-Anwendung arbeiten, hilft Ihnen Rimini Street beim Herunterladen der jüngsten Softwareversion und der entsprechenden Komponenten bei Ihrem Umstieg auf Support-Services von Rimini Street.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Schutz Ihrer ursprünglichen Investition durch Softwarearchivierung■ Schutz Ihres Rechts auf Aufrüstung durch Softwarearchivierung■ Upgrade nach Ihrem Zeitplan, nicht nach dem Ihres Anbieters
Account Management	<p>Zum jährlichen Supportvertrag von Rimini Street gehört auch ein Account Manager für jeden Kunden. Die Account Manager von Rimini Street betreuen Sie beim reibungslosen Umstieg auf Rimini Street und während der gesamten Vertragslaufzeit und helfen Ihnen, Ihre Rendite aus vorhandener Software zu maximieren.</p> <p>Die Account Manager von Rimini Street wollen vor allem eins: dass Sie, unser Kunde, zufrieden mit uns sind. Die Account Manager kümmern sich um die Kundenbindung und werten Umfrageergebnisse aus.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Nur ein Ansprechpartner bei der Kommunikation mit Rimini Street zu nichttechnischen Themen, einschließlich strategie-, geschäfts-, vertrags- oder eskalationsbezogenen Aspekten■ Expertenratschläge zum erfolgreichen Navigieren durch komplexe Systemstrategien und zum Verlängern der Nutzungsdauer Ihrer ausgereiften Technologieplattform■ Personalisierte Services, Erfassung strategischer Ziele

Merkmale des Support-Programms von Rimini Street

Komponenten	Details	Vorteile
Advisor Services	Die Fachberater der Advisor Services von Rimini Street geben Ihnen Tipps zu hilfreichen interaktiven Webinaren und Diskussionen mit Experten und Kollegen verschiedener Fachbereiche.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informationen zu neuen Produkten, Lösungen und Strategien zur Wertmaximierung Ihrer Investition in Ihre bestehende Unternehmenssoftware ■ Austausch über Best Practices mit Branchenkennern und Kollegen
Kundenzufriedenheitsprogramme	Rimini Street sammelt systematisch Kundenfeedback zur Bewertung der Servicequalität, zur Initiierung von Prozessverbesserungen und zur Überwachung der Kundenzufriedenheit, um durch innovative Programme hervorragende Ergebnisse sicherzustellen.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ihr Feedback nimmt direkten Einfluss auf Folgendes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Produktverbesserung ■ Neue Services und Funktionen ■ Verbesserte Prozesse
50 Prozent Einsparungen für jährliche Supportgebühren	Mit den Support-Services von Rimini Street können Sie Ihre derzeitigen jährlichen Wartungskosten halbieren; Sie erhalten ein vorhersehbares, preisgünstiges Supportmodell für die Zukunft. Die extrem reaktionsschnellen unabhängigen Support-Services von Rimini Street kosten nur 50 Prozent dessen, was Sie bei Ihrem Softwareanbieter bezahlen müssten.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10–20 Prozent Aufschlag für erweiternden und erhaltenden Support wie beim Anbieter gehören der Vergangenheit an ■ Tatsächliche Supportausgaben: transparent und vorhersehbar ■ Nutzung des eingesparten Budgets für wertschöpfende Projekte
Mindestens 15 Jahre Support für die vorhandene Softwareversion	Mit den Support-Services von Rimini Street können Sie Ihre extrem funktionale, stabile Version mindestens 15 Jahre ausführen, selbst wenn Sie sie an die persönlichen Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst haben.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vermeidung kostspieliger erzwungener Upgrades – Sie rüsten nur auf, wenn es sich für Sie lohnt ■ Verbessertes ROI für Ihre Unternehmensanwendungen: Mehrwert für Ihre ursprüngliche Softwareinvestition durch externe Support-Services ■ Updates zur Einhaltung steuerlicher und rechtlicher bzw. behördlicher Bestimmungen selbst nach Einstellung der anbieterseitigen Support-Services für Ihre Softwareversion
Analyse und Support der Interoperabilität	Der Interoperabilitäts-Support umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung auf potenzielle Infrastrukturänderungen, Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und Funktionalitäten zur Behebung von Interoperabilitätskonflikten. Die Supportmitarbeiter von Rimini Street analysieren Interoperabilitätsprobleme und empfehlen Lösungen.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maximale Investitionsrendite für Ihre Unternehmenssoftware ■ Vereinfachte Zusammenarbeit mit anderen Software- und Hardwareanbietern ■ Unterbindung gegenseitiger anbieterbezogener Vorwürfe
Support während des Installations- und Upgrade-Prozesses	Wenn ein Upgrade geschäftlich erforderlich ist, bietet Rimini Street Beratung zu den notwendigen Schritten für die Installation und das Upgrade der Software sowie Hinweise zur Vermeidung von Konflikten mit anderen Schichten des Technologie-Stacks. Wir führen das Upgrade nicht selbst für Sie aus, aber wir bieten kompletten Support während des Upgrades sowie davor und danach.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beratung für das Tuning und die Konfiguration der Softwarekomponenten, für die Sie das Upgrade vorgenommen haben ■ Beratung zur Vorgehensweise bei der Migration von kundenspezifischen Anpassungen im Rahmen des Upgrades
Performance-Support	Die Experten von Rimini Street kennen die Technologie-Stack-Details, durch welche die Performance der Datenbank beeinflusst wird, und stellen die notwendigen Korrekturen für weiterhin leistungsstarke Anwendungen bereit.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hilfe beim Datenbank-Tuning ■ Detaillierte Empfehlungen für die Integration intelligenter Proxy-Server, die Umsetzungen zwischen Anwendungs- und Browserversionen vornehmen, ohne die Leistung zu beeinträchtigen

Merkmale des Support-Programms von Rimini Street

Komponenten	Details	Vorteile
Services zur Sicherheitsberatung	Rimini Street hilft Kunden, proaktiv dauerhaft mehr Sicherheit für ihre Anwendungen zu realisieren und gleichzeitig die Kosten im Vergleich zu anwendungsorientierten Supportprogrammen des ERP-Anbieters um 50 Prozent zu reduzieren. Dem Rimini-Street-Technikteam für Architektursicherheit gelingt es häufig sogar, Schwachstellen Monate oder selbst Jahre vor einer Erkennung und Behandlung durch Oracle oder SAP zu lokalisieren und Umgehungen zu realisieren.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beratungsdienste zur Realisierung ganzheitlicher Best-Practice-Strategien für die Gesamtsicherheit von Daten Ihres Unternehmens sowie von Kunden und Partnern ■ Beratung durch Experten zu PCI-Compliance-Strategien wie die Entkopplung von Zahlungsinformationen und die Verwendung von Tokens für Zahlungsdaten
Support für Geräte und Benutzeroberflächen	Änderungen, die Web-Browser und mobile Geräte betreffen, beeinträchtigen häufig die Benutzerfreundlichkeit von ERP-Anwendungen. Experten von Rimini Street kennen Lösungen für schwierige Probleme der Benutzeroberfläche und ermöglichen Ihnen so eine problemlose Ausführung Ihrer Geschäftsprozesse – auch bei dynamischen Technologie-Stacks.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implementierung von intelligenten Proxy-Servern zur Unterstützung von Browsern, die nicht mit den HTML-Nachrichten von ERP-Anwendungen kompatibel sind ■ Aufbau einer virtualisierten Umgebung, in der Sie Ihre Kern-Unternehmensanwendungssoftware unverändert ausführen können. Kosten- und zeitaufwändige Upgrades können auf diese Weise vermieden werden.
Cloud Services	Rimini Street Cloud Services stellen ein Servicepaket dar, mit dem die Inhaber von Oracle- und SAP-Lizenzen ihre aktuelle lokal installierte IT-Umgebung mit Produkten von nur einem Anbieter in eine hybride IT-Landschaft mit erfolgreicher Integration von Cloud-Software-Komponenten umwandeln können. Aktuell bietet Rimini Street Cloud-Support-Pakete für Salesforce.com und Workday an.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Support für die zu Salesforce.com oder Workday zu migrierenden Oracle- bzw. SAP-Module vor und nach dem Übergangstermin, sofern erforderlich ■ Berichterstellung auf Altsystemen: Rimini Street bietet für alle Oracle- oder SAP-Produkte, die zu Salesforce.com oder Workday migriert wurden, weiterhin Support. Auf diese Weise kann Ihr Altsystem für Berichterstellungs- und Datenabfragezwecke weiter genutzt werden, solange Sie dies benötigen. ■ Unterstützung bei der Migrationsplanung für alle Module, die von Oracle oder SAP zu Salesforce.com oder Workday migriert werden sollen, sowie bei der Prozessintegration für Oracle- oder SAP-Anwendungen

Kurzinfo zu Rimini Street, Inc.

Rimini Street ist der weltweit führende unabhängige Anbieter von Support-Services für Unternehmenssoftware. Das Unternehmen hat die Support-Services für Unternehmenssoftware seit 2005 durch das innovative, preisgekrönte Programm neu definiert. Mit diesem Programm können Inhaber von Oracle- und SAP-Lizenzen bis zu 90 % ihrer gesamten Supportkosten einsparen. Kunden können ihr derzeitiges Software-Release mindestens 15 Jahre lang ohne erforderliche Upgrades nutzen. Über 1.000 der Fortune-500-Unternehmen sowie mittelständischen Betriebe und Organisationen des öffentlichen Sektors aus einer Vielzahl von Branchen vertrauen auf Rimini Street als unabhängigen Supportanbieter.

Rimini Street und das Rimini Street-Logo sind Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Firmen- und Produktnamen sind möglicherweise Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Copyright © 2011-2015. Alle Rechte vorbehalten.

www.riministreet.com/de

A4-DE-072915