

Un programme de support tiers et indépendant pour les logiciels d'entreprise

Caractéristiques du programme

Les services de support tiers et indépendant de Rimini Street se démarquent des offres proposées par les éditeurs d'origine : ils sont en effet meilleurs, plus complets, davantage personnalisés et ultra-réactifs. Rimini Street assure le support complet de la version actuelle de vos logiciels pendant nettement plus longtemps que les éditeurs d'origine. C'est vous qui décidez à quel moment procéder à une mise à niveau.

Rimini Street a créé une toute nouvelle catégorie de services de support logiciels qui s'appuie sur ces atouts. Nous nous sommes rendu compte que les entreprises payent souvent trop cher pour des prestations insuffisantes et qu'elles sont contraintes de procéder à des mises à niveau injustifiées pour pouvoir bénéficier du support de l'éditeur d'origine.

Nous avons décidé de mettre un terme à cette situation en concevant un modèle de support qui tient compte de la valeur éprouvée que ces applications logicielles matures et stables apportent sur le long terme, ainsi que du rôle crucial que jouent les personnalisations dans le bon fonctionnement des entreprises. C'est pourquoi nous prenons en charge les applications de base et les bases de données des éditeurs, mais également vos personnalisations.

Mais nous ne nous sommes pas arrêtés en si bon chemin ! En mettant à votre service une équipe internationale d'ingénieurs experts qui affichent au moins 10 ans d'expérience et sont à votre disposition en quelques minutes, nous avons réinventé la façon dont les clients perçoivent les services de support. Notre passion pour le support des systèmes d'entreprise nous a conduits à développer un portefeuille complet de fonctionnalités et de services qui maintiendront vos systèmes en bon état de marche afin que vos équipes puissent consacrer toute leur énergie à l'innovation. Qu'il s'agisse de sécurité, de l'interopérabilité au sein de la pile technologique, d'intégration, de correction des bogues, de performances, de mises à niveau ou de conformité fiscale, juridique et réglementaire, nous sommes à votre disposition.

- **Votre équipe Rimini Street**
- **Un support et des échanges ultra-réactifs**
- **Un support adapté à vos besoins**
- **Services compris**
- **Amélioration continue**
- **Consacrez davantage de budget et de moyens à l'innovation**

■ Votre équipe Rimini Street

Ingénieur support principal (PSE) dédié

Rimini Street privilégie le service complet au libre-service. Un ingénieur support principal (PSE) local est affecté à votre entreprise. C'est l'interlocuteur qui répondra à vos demandes de support. Fort de plus de 15 ans d'expérience en moyenne, il s'appuie sur une équipe de spécialistes fonctionnels et techniques pour résoudre les problèmes que peuvent poser des logiciels d'entreprise.

- Bénéficiez de communications en direct avec des experts du support technique.
- Communiquez avec des ingénieurs de support qui connaissent parfaitement votre environnement et comprennent vos besoins opérationnels.
- Bénéficiez d'un support dispensé par des ingénieurs chevronnés qui collaborent en direct pour bien comprendre vos processus métier, au-delà des logiciels que vous utilisez.

Ingénieurs experts

Les ingénieurs de support Rimini Street affichent au moins 10 ans d'expérience dans les applications et les technologies que vous utilisez. Ils travaillent en équipe avec votre ingénieur support principal (PSE) pour apporter rapidement des réponses précises à vos questions et résoudre vos problèmes de façon durable.

- Découvrez l'avantage que procure l'expertise d'ingénieurs expérimentés dédiés à la résolution de vos problèmes.
- Vous avez la certitude que vos demandes sont traitées par des interlocuteurs compétents.
- Accédez aux experts techniques les plus talentueux au monde, 24 h/24, 7 j/7, y compris pendant les périodes de congés.

Gestion de compte

Dans le cadre du contrat de support annuel conclu avec Rimini Street, chaque client est en contact avec une équipe de chargés de compte dédiée. Les chargés de compte interviennent lors de la procédure d'intégration et tout au long de la durée de la relation afin de garantir une parfaite transition vers les services de Rimini Street et d'aider les clients à valoriser au maximum les investissements logiciels existants.

Ces chargés de compte se concentrent sur la satisfaction des clients et sont responsables de leur fidélisation, ainsi que de leur présenter les nouveaux services dès leur sortie.

- Profitez des services d'un interlocuteur Rimini Street unique pour les problèmes non techniques, y compris les questions liées à la stratégie, à l'activité, aux contrats ou aux ajustements.
- Bénéficiez de conseils d'experts sur la gestion de stratégies système complexes et prolongez la durée de vie de votre plateforme technologique vieillissante.
- Profitez de services personnalisés et d'une parfaite connaissance de vos objectifs stratégiques.

■ Un support et des échanges ultra-réactifs

Une réponse garantie en moins de 10 minutes pour les problèmes critiques

Le support Rimini Street garantit l'intervention d'un ingénieur expérimenté dans les 10 minutes suivant la soumission d'un problème critique de priorité 1 (P1). Dans la réalité, le délai de réponse moyen aux questions de priorité 1 est inférieur à trois minutes. Pour les questions de priorité 2 (P2), il est inférieur à cinq minutes.

De plus, l'ingénieur en charge du dossier dispose souvent d'une connexion à distance à votre environnement de développement, ce qui permet de réduire le temps perdu en début d'intervention.

- Raccourcissez les délais de résolution grâce à une réponse plus rapide.
- Bénéficiez d'une réponse immédiate de la part d'ingénieurs chevronnés.
- Réduisez les temps d'immobilisation système et les indisponibilités des ressources humaines grâce à des réponses plus rapides.

Des mises à jour régulières sur l'évolution de la situation

Conformément à nos accords de niveaux de service, nous nous engageons à communiquer fréquemment et proactivement pour vous tenir informé de l'évolution de la situation. Selon les procédures mises en place, nous faisons le point sur la résolution de votre problème toutes les 2 heures pour les dossiers de priorité 1 (P1), toutes les 4 heures ouvrées pour les dossiers de priorité 2 (P2) et tous les 5 jours ouvrés pour les dossiers de priorité 3 (P3).

- Restez en permanence informé de l'état d'avancement de vos dossiers.
- Poursuivez vos activités : nous vous tenons au courant de l'avancement de votre dossier.
- Économisez l'énergie et le temps consacrés au suivi des interventions.

■ Un support adapté à vos besoins

Résolution des problèmes et corrections des erreurs pour les bases de données et les applications d'entreprise

En général, les éditeurs proposent des correctifs et des mises à jour qui regroupent des centaines de modifications sans lien les unes avec les autres, ce qui vous oblige à implémenter et tester tous les correctifs fournis avant de déployer ceux dont vous avez réellement besoin. Le support Rimini Street élimine ces coûts supplémentaires et ces risques inutiles. Nos ingénieurs expérimentés développent des correctifs adaptés à vos problèmes spécifiques, ce qui vous permettra de les déployer rapidement le moment venu.

- Réduisez les délais de mise en production en évitant de procéder à des tests de régression sur les correctifs et mises à jour.
- Évitez l'apparition de nouveaux problèmes suite à la mise en œuvre des correctifs et mises à jour groupés.
- Réduisez les tests inutiles qu'impose l'installation de correctifs et mises à jour groupés.

Résolution des problèmes et corrections d'erreurs pour vos personnalisations

Rimini Street assure le support des personnalisations sans surcoût. De manière générale, les éditeurs de logiciels n'incluent pas le support des personnalisations dans leurs programmes standard, ce qui vous oblige à faire appel à des consultants externes ou à utiliser des ressources supplémentaires en interne pour assurer le support d'un code personnalisé stratégique. À l'inverse, les ingénieurs de Rimini Street peuvent résoudre les problèmes et développer des correctifs, même dans le cas de codes personnalisés.

- Bénéficiez du support que requièrent vos personnalisations mais que l'éditeur d'origine ne vous a jamais fourni.
- Réduisez les délais de résolution des problèmes liés aux codes personnalisés.
- Économisez du temps en confiant nos équipes Ingénierie et Assurance Qualité l'exécution des tests unitaires avant toute mise en production, en utilisant les correctifs élaborés et testés par Rimini Street dans votre environnement de développement.

Disponibilité du support 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an

L'équipe du support international de Rimini Street est disponible 24 h/24, 7 j/7 et 365 jours par an.

Les dossiers de support de priorité 1 (critiques) sont traités 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an, ce qui permet de transmettre les informations de manière transparente à l'équipe suivante en fin de journée.

Les dossiers de priorité 2 peuvent appliquer cette approche, mais également être traités dans le fuseau horaire de votre choix ou dans un autre fuseau horaire en fonction des besoins de votre entreprise.

- Les problèmes urgents ne se présentent pas toujours au bon moment, mais nous sommes toujours prêts à vous aider.
- Bénéficiez de l'aide d'une équipe expérimentée prête à résoudre votre problème dès qu'il survient.

Un support planétaire

Les services de support logiciels tiers et indépendant de Rimini Street sont disponibles dans le monde entier. Nous prenons actuellement en charge des clients dans 119 pays.

Ainsi, nous employons des ingénieurs senior à plein temps aux États-Unis, au Brésil, au Mexique, au Canada, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Israël, en Inde, en Corée du Sud, à Singapour, en Malaisie, à Taïwan, au Japon, en Australie et en Nouvelle-Zélande.

Nous proposons un support 24 h/24 et 7 j/7 en anglais, portugais (Brésil), français, allemand, chinois (mandarin), coréen et japonais.

- Des services d'assistance accessibles en tous lieux.
- Gagnez en efficacité en interagissant dans la langue de votre choix.

Mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires à l'échelle mondiale

Les tarifs et les réglementations gouvernementales liés aux logiciels de paie, de comptabilité, de gestion des immobilisations et de gestion de la chaîne d'approvisionnement utilisés à travers le monde sont en constante évolution. Les services de support de Rimini Street assurent la mise à jour de vos applications conformément aux dernières normes fiscales, juridiques et réglementaires en vigueur afin de garantir en permanence l'exactitude et la conformité de vos activités métier.

- Assurez votre conformité en matière de reporting.
- Vous êtes couvert par les mises à jour liées aux normes réglementaires dans près de 200 pays.
- Des logiciels toujours à jour, indépendamment de leur ancienneté et de leur version.
- Respectez les délais de mise en conformité dans chaque pays et juridiction.

Prise en charge des localisations

La multiplicité des localisations ne facilite guère l'implémentation et la gestion d'un système déployé aux quatre coins du monde. Les ingénieurs de Rimini Street proposent un support localisé pour la configuration logicielle, ainsi que pour les problématiques liées aux processus, aux différentes langues et à la conformité.

- Soyez efficace dans tous vos sites.
- Respectez les exigences locales, quel que soit votre lieu d'activité.

Assistance pour la configuration, l'installation et les processus

Les entreprises doivent pouvoir s'adapter rapidement et efficacement à des pratiques professionnelles en constante évolution. Forts d'une expérience de 15 ans en moyenne dans les logiciels et processus métier, les ingénieurs de Rimini Street proposent des conseils sur les bonnes pratiques et la configuration des logiciels.

- Découvrez l'ensemble des options offertes par vos applications logicielles. Bénéficiez du savoir d'ingénieurs du support qui possèdent l'expérience appropriée.
- Implémentez les bonnes pratiques acquises en configurant des milliers d'applications et d'environnements logiciels.

Support des mises à niveau et des migrations

Dès que votre entreprise est prête, les ingénieurs de Rimini Street sont à vos côtés pour résoudre les problèmes pouvant survenir lors d'une mise à niveau, de l'intégration d'outils ou d'une migration.

- Élargissez la portée et la valeur de votre investissement logiciel initial en souscrivant à de nouvelles fonctionnalités lorsque votre entreprise en a réellement besoin.
- Procédez aux mises à niveau selon votre propre calendrier, et non en fonction des exigences de l'éditeur d'origine.
- Implémentez les mises à niveau importantes pour votre entreprise, augmentez vos recettes ou réalisez des économies.

Support opérationnel

Les ingénieurs de Rimini Street traitent l'ensemble de vos problèmes de conception et de déploiement, ainsi que les questions liées à la configuration, à la sécurité, à l'infrastructure, à la plateforme, aux bases de données et aux modifications. En outre, ils vous conseillent sur les bonnes pratiques opérationnelles à adopter pour maintenir l'intégrité de vos systèmes et réduire vos coûts opérationnels.

- Bénéficiez du support d'une équipe mondiale primée pour procéder en toute confiance à la création et à la maintenance de votre système et de votre infrastructure.
- Optimisez le niveau de performances de vos applications et de vos technologies.
- Réduisez les interruptions d'activité.
- Optimisez vos frais d'exploitation.

Analyse et support de l'interopérabilité

Le support de l'interopérabilité inclut des conseils stratégiques pour parer à d'éventuelles modifications d'infrastructure, une assistance pour vérifier la certification des nouvelles plateformes, et la capacité à résoudre les conflits d'interopérabilité. Les ingénieurs du support Rimini Street diagnostiquent les problèmes d'interopérabilité et recommandent des solutions.

- Bénéficiez d'un retour sur investissement maximum sur vos logiciels d'entreprise.
- Favorisez la collaboration avec les autres éditeurs de logiciels et fabricants de matériel.
- Évitez que les éditeurs se rejettent mutuellement la faute.
- La matrice de compatibilité d'une application ne doit en aucun cas freiner le déploiement d'autres applications au sein de votre entreprise.

Support des performances

Les experts de Rimini Street maîtrisent les subtilités de la pile technologique pouvant affecter les performances d'une base de données ou d'une application. Ils peuvent ainsi effectuer les ajustements requis et apporter les conseils nécessaires à leur bon fonctionnement.

- Maximisez les performances de vos applications d'entreprise sans augmenter les dépenses en matériel.
- Bénéficiez d'une aide pour paramétrer votre base de données.

Support des interfaces utilisateur et des périphériques

Les modifications des navigateurs Web et des appareils mobiles entraînent souvent des problèmes d'utilisation pour les applications ERP. Les experts de Rimini Street savent comment résoudre les problèmes d'utilisation afin de garantir le bon fonctionnement de vos processus métier, même au sein d'une pile technologique dynamique.

Un support complet est fourni, même lorsque les problèmes concernent des appareils tels que les équipements utilisés en atelier (lecteurs de codes-barres ou imprimantes), les tablettes et les smartphones.

- Poursuivez vos activités partout et sur tous vos appareils.
- Optimisez le rendement et les résultats en veillant au bon fonctionnement et à la productivité de vos systèmes en ligne.

Au moins 15 ans de support pour la version existante de vos applications

Les services de support logiciels tiers et indépendant de Rimini Street permettent d'exploiter la version stable et fonctionnelle de vos logiciels pendant encore 15 ans, voire davantage — et ce, même si ces applications ont été personnalisées pour répondre à vos besoins spécifiques.

- Évitez les mises à niveau forcées et onéreuses ; une mise à niveau doit uniquement vous apporter des avantages concrets.
- Améliorez le retour sur investissement de vos applications d'entreprise : le support indépendant ajoute de la valeur à votre investissement logiciel initial.
- Veillez à la conformité de votre entreprise grâce à nos mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires et ce, même si l'éditeur d'origine cesse d'assurer le support de la version que vous utilisez.

Services compris

Services d'archivage logiciel

Le contrat de licence et de maintenance conclu avec l'éditeur d'origine permet d'accéder aux différentes versions et de les archiver jusqu'à la fin du contrat de maintenance. Rimini Street fournit des conseils d'archivage et un processus certifié ISO pour vous aider à préserver vos investissements. Nous examinerons vos archives pour vérifier si elles contiennent les mises à niveau, les mises à jour, les correctifs et la documentation nécessaires. Bien que facultatif, l'archivage des versions dont vous avez obtenu la licence permet de procéder ultérieurement à la mise à niveau ou à la modification de vos plateformes matérielles en fonction de vos besoins.

- Protégez vos investissements d'origine et votre droit à la mise à niveau grâce à l'archivage logiciel.
- Procédez aux mises à niveau selon votre propre calendrier, et non en fonction des exigences de l'éditeur d'origine.
- Tirez davantage de valeur des investissements consacrés aux services de maintenance.

Services de conseil

Les services de conseil de Rimini Street permettent de participer à des webinaires et des discussions interactifs avec des experts et des collègues à propos d'un large éventail de sujets.

- Découvrez de nouveaux produits, de nouvelles solutions et des stratégies innovantes pour pérenniser et tirer le maximum des investissements consacrés à vos logiciels d'entreprise.
- Communiquez avec vos pairs et des experts du secteur et échangez vos bonnes pratiques.

■ Amélioration continue

Programmes de satisfaction client

Rimini Street recueille systématiquement vos commentaires pour mesurer la qualité du service fourni, améliorer ses processus et surveiller votre niveau de satisfaction afin que des programmes innovants produisent des résultats extraordinaires.

Les commentaires adressés à notre équipe de support mondial lors de la clôture d'un dossier, soit 30 à 40 % des dossiers traités, sont extrêmement utiles.

Vos retours ont une influence directe sur :

- l'amélioration continue du niveau de service offert,
- les nouveaux services et les nouvelles fonctionnalités,
- l'amélioration des processus pour une réactivité et une résolution des problèmes encore plus rapides.

Équipe Support Performance

Rimini Street dispose d'une équipe chargée de surveiller les performances de ses collaborateurs et de ses processus, ainsi que d'optimiser l'automatisation et les processus dans le but de perfectionner les prestations de support et d'améliorer l'expérience des utilisateurs clients, jour après jour.

Améliorer chaque année un service de support mondial primé n'est pas simple ! C'est pourtant ce que s'efforce de faire l'équipe Support Performance au quotidien.

- Une expérience de support de haut niveau et qui ne cesse de s'améliorer.

Plateforme de support à base d'intelligence artificielle (IA)

La plateforme de support à base d'IA proposée par Rimini Street s'appuie sur des applications qui apprennent constamment pour transformer rapidement les données en informations exploitables. Notre plateforme et nos applications (brevet en cours) forment la première architecture d'intelligence artificielle de sa catégorie dans le secteur du support logiciels tiers. Cette plateforme est conçue pour favoriser l'excellence, ainsi que pour améliorer l'expérience de support et les résultats obtenus.

- Elle attribue à chaque dossier les ingénieurs les plus compétents en fonction de nombreuses variables, de la langue à l'expérience en passant par le fuseau horaire.
- Contrairement aux outils automatisés largement utilisés par les éditeurs — par exemple les chatbots conçus pour gérer les demandes de support et remplacer l'interaction humaine —, notre plateforme améliore les échanges humains, conformément à la vision de Rimini Street.
- Elle permet de résoudre les problèmes 23 % plus rapidement en moyenne sur la base de l'analyse de milliers de dossiers.



■ Consacrez davantage de budget et de moyens à l'innovation

Jusqu'à 90 % d'économies sur les dépenses de maintenance annuelles

Les services de support de Rimini Street permettent de réduire immédiatement les dépenses de maintenance annuelles, ainsi que de bénéficier d'un modèle de support prévisible et peu onéreux pour aborder l'avenir. Par rapport aux offres des éditeurs d'origine, le support indépendant et ultra-réactif de Rimini Street assure des économies annuelles de l'ordre de 50 %.

L'élimination des mises à niveau forcées et la réduction, voire la suppression, du coût de support des personnalisations et du support assuré en interne se traduisent par des économies supplémentaires pouvant totaliser de 75 à 90 %.

- Évitez les augmentations ponctuelles de 10 à 20 % facturées par les éditeurs pour l'extension et le prolongement de leur support.
- Évitez les onéreuses mises à niveau calquées sur le calendrier fixé par les éditeurs d'origine.
- Bénéficiez d'un support qui prend en charge l'ensemble des personnalisations.
- Réduisez la charge de support interne en faisant confiance à nos experts, 24 h/24 et partout dans le monde.
- Maîtrisez et prévoyez sans difficulté vos dépenses de support logiciels effectives.
- Consacrez les économies ainsi réalisées à des projets d'innovation et de valorisation, sans subir la feuille de route imposée par les éditeurs d'origine.

Nous sommes le seul prestataire à offrir des services de support aussi complets. Comme l'exprime notre devise « Engineered for Support™ », le support est inscrit dans l'ADN de Rimini Street. Nous avons élaboré une offre de haut niveau animée par les meilleurs experts et qui s'appuie sur l'intelligence artificielle et la science des données axées sur le service pour offrir les meilleurs résultats à votre entreprise.

En faisant confiance aux services de support complets de Rimini Street pour veiller sur vos systèmes, vous ne gaspillez ni temps ni argent pour permettre à votre entreprise de fonctionner de façon optimale. De plus, vous pouvez consacrer votre budget et vos talentueuses équipes aux initiatives novatrices dont votre entreprise a besoin pour croître et asseoir sa compétitivité.

Rimini Street®

Siège mondial

3993 Howard Hughes Parkway, Suite 500
Las Vegas, NV 89169

Numéro vert : 888-870-9692 | Numéro principal :
+1 702-839-9671 | Fax : 702-973-7491

info@riministreet.com www.riministreet.com/fr

Rimini Street, Inc. (Nasdaq : RMNI) est un fournisseur mondial de produits et services pour logiciels d'entreprise, le principal fournisseur de support tiers pour les produits logiciels Oracle et SAP, et un partenaire Salesforce®. L'entreprise propose des services haut de gamme, ultra réactifs et intégrés de gestion et de support des applications, qui permettent aux titulaires de licences de logiciels d'entreprise de réaliser des économies considérables, de libérer des ressources pour favoriser l'innovation et d'obtenir de meilleurs résultats commerciaux. Des sociétés figurant dans le classement Fortune 500, des PME, des entreprises du secteur public et de tous secteurs confondus ont choisi Rimini Street comme fournisseur de confiance pour leurs produits et services logiciels d'entreprise.

© 2020 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays ; Rimini Street, le logo de Rimini Street et leurs combinaisons, ainsi que d'autres marques revêtant la marque TM, appartiennent à Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques restent la propriété de leurs propriétaires respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne revendique aucune affiliation, approbation ou association avec les détenteurs de ces marques ou les 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 peut 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. A4-FR-102620