

## Rimini Street 獨立 第三方企業軟體產 品支援服務

### 支援服務方案的特色

Rimini Street 獨立第三方企業軟體支援服務不同於軟體原廠為您提供的支援。本支援服務更為優質、全方位、客製化而且回應速度更快。相較於原廠支援，您目前的軟體版本能享有更長久的全面支援，因此可以根據自身需求決定何時升級。

以這些差異為基礎，Rimini Street 建立了全新的軟體支援服務類別。我們目睹許多公司獲得的服務遠遠不及所付出的成本。他們被迫升級軟體，卻無法獲取同等的商業價值，只為了跟上原廠的支援時間表。

我們的做法完全不同。我們支援模式的設計理念是：運作這些功能強大、成熟且穩定的軟體應用程式，已證實能持續帶來價值；穩定的軟體應用程式以及這些程式的客製化至關重要，是讓您以想要的方式經營業務不可或缺的環節。因此，我們能同時為原廠的基礎應用程式、資料庫以及您的客製化項目提供支援服務。

但我們不以此自滿。我們匯集擁有 10 年以上實務經驗的專業工程師，組成全球性團隊，並能在數分鐘之內提供支援，全然顛覆您所熟悉的客戶支援服務體驗。有鑑於這份熱情，我們開發全面性的支援功能及服務組合，用以支援您的業務系統並使其順利運作，讓您的員工更能專注於創新。無論是安全性、您技術堆疊之間的互用性、整合、修正錯誤、性能、升級、稅務、法律與法規遵循以及其他各方面問題，我們都能為您妥善處理。

- 您的 Rimini Street 團隊
- 回應迅速的支援與溝通
- 您的支援涵蓋範圍
- 內含服務
- 持續改善
- 活化資金與資源以尋求創新

## ■ 您的 Rimini Street 團隊

### 指定的主要支援工程師 (PSE)

Rimini Street 強調全方位服務而非自助服務。您將獲派一位指定的當地主要支援工程師 (PSE)，也是您持續支援服務的主要聯絡窗口。PSE 平均擁有 15 年以上的經驗，並有功能及技術專家團隊為支援後盾，可以為您解決企業軟體遭遇的任何問題。

- 直接獲得專業的技術支援。
- 與深知您環境與營運需求的當地支援工程師合作。
- 由經驗豐富的工程師提供支援，他們將與您直接合作，除軟體情況外，還了解您的業務流程。

### 專業工程師

Rimini Street 支援工程師對您的應用及技術擁有至少 10 年以上的相關經驗，與 PSE 以及精心規劃的團隊協力合作，快速準確地回應您的問題，並提供穩健可靠的解決方案。

- 體驗經驗豐富的工程師專責解決問題的威力。
- 您的要求都有人妥善應對，您無須擔心。
- 全球頂尖的工程技術人才，24 小時全年無休(含假日)提供協助，讓您掌握優勢。

### 客戶管理

根據 Rimini Street 年度支援協議，每位客戶都能獲得經驗豐富的客戶經理團隊提供協助。Rimini Street 客戶經理會在導入服務過程與客戶關係期間發揮角色功能，確保能夠順利移轉至 Rimini Street，並協助您在現有軟體投資上取得最大回報。

Rimini Street 客戶經理著重客戶滿意度，負責維護客戶關係，並在新服務上線後介紹給客戶。

- 針對非技術性問題，包括策略、業務、合約或案件升級相關問題等，Rimini Street 提供便利的單一聯絡窗口。
- 獲得專家級的指導，引領您成功檢視複雜的系統策略，並延長您成熟技術平台的使用壽命。
- 了解您策略目標，讓個人化的服務更為完備、助長您的優勢。

## ■ 回應迅速的支援與溝通

### 關鍵問題保證 10 分鐘內回應

Rimini Street 支援服務保證客戶在提交優先等級 1 (P1) 的關鍵問題後 10 分鐘內，便能收到經驗豐富的工程師回應。優先等級 1 (P1) 問題的實際平均回應時間不到 3 分鐘，優先等級 2 (P2) 問題則不到 5 分鐘。

此外，負責回應的工程師通常已與您的非生產環境建立遠端連線，在處理案件之初即可減少不必要的時間浪費。

- 更快回應，加速解決問題。
- 受惠於經驗豐富的工程師即時回應。
- 獲得更快速的回應，減少系統及人力資源的停機時間。

### 經常通報更新

根據服務層級協議 (SLA)，我們承諾將經常、主動與您溝通，讓您充分了解各項步驟。我們的流程規定，P1 案件必須每隔 2 個小時向您發送問題更新，P2 案件在工作時間內每隔 4 個小時發送一次，P3 案件則是每 5 個工作日發送一次。

- 隨時掌握未決問題的現況。
- 您儘管放心如常營運；我們會持續告知您問題解決的最新進展。
- 您不必再耗費時間與精力追蹤問題。

## ■ 您的支援涵蓋範圍

### 企業應用程式及資料庫的問題解決方案與錯誤修正

原廠通常將修補程式與更新檔以及數百個無關的修正檔打包在一起，迫使您必須安裝並測試所有內含的修補程式，只為部署您唯一需要的一個修補。Rimini Street 支援服務可免去這種營業成本與風險。由經驗豐富的工程師開發直接解決特定問題的修正檔，讓您可以快速部署所需的修正檔。

- 不必對隨附的修補程式與更新檔進行回歸測試，縮短重啟生產系統的時間。
- 降低隨附修補程式與更新檔導致新問題的可能性。
- 減少因為安裝隨附修補程式與修正檔而必須進行無謂測試的情況。

### 為您的客製化解決問題、修正錯誤

Rimini Street 提供客製化支援且不額外收費。相對地，軟體原廠通常不會在標準支援方案中納入客製化支援。這種現象讓您不得不雇用外部顧問或增加內部資源，來支援關鍵的客製化程式碼。相較之下，Rimini Street 工程師會解決問題並開發修正檔，即使是您的客製化程式碼也不例外。

- 獲得您所需、但原廠從不提供的客製化支援。
- 縮短解決客製化程式碼問題的時間。
- 節省時間並由我們經驗豐富的工程師與 QA 團隊進行單元測試，再利用在您非生產環境中建置及測試的 Rimini Street 修正檔，發布至生產環境。

### 提供全年無休、每週 7 天、每天 24 小時的支援

Rimini Street 的全球支持團隊人員齊備，全年無休、每週 7 天、每天 24 小時隨時待命。

優先等級 1 (關鍵問題) 的支援採用「跟著太陽」模式，在當日結束時無縫地將案件移交下一班次的工程師。

優先等級 2 的支援可以採用「跟著太陽」模式，也可以在您指定的時區或其他時區提供，以滿足您的業務需求。

- 緊急問題任何時候都可能發生，我們隨時待命，提供及時協助。
- 您隨時可以求助我們經驗豐富的人力與資源，立即解決問題。

### 全球支援涵蓋範圍

Rimini Street 獨立第三方企業軟體支援服務範圍涵蓋全球各地。至今接受 Rimini Street 支援服務的客戶，經營範圍已遍及 119 個國家。

我們在美國、巴西、墨西哥、加拿大、英國、法國、德國、以色列、印度、南韓、新加坡、馬來西亞、台灣、日本、澳洲與紐西蘭都有全職的資深支援工程師。

全年無休提供多語種的支援服務，包括英文、巴西葡萄牙文、法文、德文、中文、韓文與日文。

- 任何時候都能獲得及時協助。
- 以熟悉的語言溝通提高效率。

## 全球稅務、法律與法規更新

涉及全球薪資、會計、固定資產及供應鏈管理的軟體應用程式，所適用之費率與政府法規經常改變。Rimini Street 支援服務能為應用程式更新提供最新的全球稅務、法律與法規變更，對確保業務營運永遠精確且合乎法規至關重要。

- 維持呈報合規。
- 我們提供近 200 個國家的法規變更更新，讓您安心。
- 無論您的軟體使用多久、版本為何，都可以獲得更新。
- 遵守各個國家與司法管轄區的法規遵循期限。

## 本地化支援

多個特定國家的本地化會提高全球系統建置與管理的困難。Rimini Street 支援工程師能在國家的層級，為軟體配置、流程、語言與法規遵循等問題提供支援。

- 讓您所有的業務據點有效且高效率地營運。
- 無論您在何處經營業務，都能遵守當地規範。

## 配置、設定與流程協助

面對瞬息萬變的業務運作方式，客戶需要快速及有效因應。Rimini Street 工程師擁有平均 15 年的軟體與業務流程經驗，可以提供最佳的實務及軟體配置建議。

- 完全掌握您軟體應用程式可提供的全部選項。從實務經驗豐富的支援工程師那裡汲取知識。
- 實施由數千次軟體應用程式及環境配置經驗開發而成的最佳實務。

## 升級與移轉支援

當您準備升級時，Rimini Street 工程師會提供解決方案，因應升級、工具版本發布或移轉期間可能發生的問題。

- 根據業務需求啟動新功能，以擴展初期軟體投資的範圍與價值。
- 按照您的計畫升級，而非軟體原廠的時間表。
- 實施與您業務關係重大的升級，進而增加收入或節省支出。

## 操作支援服務

Rimini Street 工程師提供全方位支援，範圍涵蓋建置與部署、配置、安全性、基礎架構、平台、資料庫與變革管理等問題。此外，Rimini Street 工程師也會提供最佳的營運實務建議，讓您的系統如常運作並降低營運成本。

- 藉由屢獲殊榮的全球支援團隊提供服務，您可以高枕無憂地推動系統與基礎架構的建置及維護工作。
- 讓您的應用程式與技術維持最高效能。
- 減少停機時間。
- 優化營運成本。

## 互用性分析與支援

互用性支援包括：因應潛在性基礎架構變更的策略性準則、新平台認證的驗證協助，以及解決互用性衝突的能力。Rimini Street 支援工程師可以診斷互用性問題並建議解決方案。

- 在您的企業軟體投資上取得最大回報。
- 方便與其他軟體及硬體廠商協同作業。
- 避免廠商之間互推責任。
- 不要讓單一應用程式的相容性模型成為阻礙，讓您無法在企業內部推動其他應用程式。

## 效能支援

Rimini Street 專家了解技術堆疊如何影響應用程式與資料庫效能的細微之處，並提供調校與指引，讓應用程式能順利運作。

- 不須增加硬體支出，便能最大化企業應用程式的效能。
- 獲得資料庫調校協助。

## 裝置與使用者介面支援

涉及網頁瀏覽器與行動裝置的變更通常會導致 ERP 應用程式的可用性問題。Rimini Street 專家知道如何深度挖掘困難的可用性問題，讓您的商業流程就算使用動態技術堆疊也能夠順暢執行。

即使是涉及廠房設備之類的裝置問題，包括條碼掃描器、印表機、平板電腦與電話，也能獲得全面性的支援。

- 讓整體營運在所有地點、裝置上順暢無阻。
- 讓您的系統各部分維持連線及高效能狀態，使流量與成果最佳化。

## 針對您現有的應用程式版本提供至少 15 年的支援

在 Rimini Street 獨立第三方企業軟體支援服務下，可以確保您功能強大且穩定的軟體版本再運行 15 年或更久，即使是基於特殊需求而經客製化的版本也沒問題。

- 消除成本高昂的強迫升級，唯有在您覺得升級有正面價值時才升級。
- 提高企業應用程式的投資報酬；獨立支援可以增加您初期軟體投資的價值。
- 就算原廠不再支援您的應用程式版本，您仍能持續收到稅務、法律與法規遵循的更新。

## ■ 內含服務

### 軟體存檔服務

您的原廠授權及維護合約可讓您存取與存檔軟體版本，直至維護合約失效為止。Rimini Street 可以提供存檔指引與通過 ISO 認證的流程，協助您保有投資。我們為您存檔劃定範圍，包括合適的版本升級、更新、修復程式與文件。經授權版本存檔後，雖然目前不需要，但您將來便能根據逐漸發展的業務需求，升級或變更硬體平台。

- 以軟體存檔，保護您的原始投資以及升級權利。
- 按照您的時程表升級，而非原廠的時間表。
- 獲取您維護投資的全部價值。



## 諮詢服務

Rimini Street 諮詢服務提供聚焦式的有價值商機，讓您可以參與互動式網路研討會，並與專家及同業廣泛討論各類主題。

- 了解更多新產品、解決方案與策略，以協助您最大化及拓展現有企業軟體投資的價值。
- 與同業及業界專家交流，分享最佳實務。

## ■ 持續改善

## 客戶滿意度方案

Rimini Street 有系統地蒐集您的意見，藉此衡量服務品質、推動流程改善並監控客戶滿意度，以確保我們的創新計畫能夠展現非凡成果。

您團隊在結案時提交的意見回饋，對全球支援團隊而言有著莫大助益 — 所有案例中大約 30% 至 40% 會給予意見回饋。

您提供的意見可以直接推動：

- 服務體驗的持續改善。
- 新的服務與功能。
- 流程的改善工作，藉此更快速地回應並提供問題解決方案。

## 支援績效團隊

Rimini Street 設有專屬團隊，負責監控人員及流程的績效，同時開發自動化與流程改善，持續為我們締造好還要更好的支援服務與客戶體驗。

想讓屢獲殊榮的全球支援服務年年更上層樓，並非易事，但這就是支援績效團隊每日奉行的使命。

- 您享有的支援服務體驗不只優異，而且日益卓越。

## 人工智慧 (AI) 支援平台

Rimini Street 的 AI 支援平台包括不斷「學習」如何將資訊加速轉變為可執行觀點的應用程式。我們申請專利中的平台與應用程式，可說是第三方企業軟體支援產業中推出的第一個人工智慧架構。我們期望藉此帶來更出色的支援服務體驗以及更優異的成果。

- 能夠綜合考量語言與經驗、時區等多項因素，為個案選派最合適的工程師。
- 強化 Rimini Street 珍視的人際關係，不同於聊天機器人等原廠驅動的自動化，只為管理支援詢問並取代人際交流。
- 根據數千個案例的分析結果，問題解決速度平均能提高 23%。

## ■ 活化資金與資源 以尋求創新

### 您可以節省高達 90% 的年度維護成本

Rimini Street 支援服務可以讓您立即節省年度維護費用，未來還能享有可預測、低成本的支援模式。與您的軟體原廠相比，回應迅速的 Rimini Street 獨立支援服務，可以立即節省 50% 的年度費用。

消除強迫升級、減少或消除客製化支援與自助支援的成本，還能節省更多費用（總計達 75% 至 90%）。

- 避免軟體原廠在延長支援與持續支援上持續提高 10% 至 20% 的費用。
- 避免按照原廠支援時間表執行成本高昂的升級。
- 讓支援客製化也包含在支援方案中。
- 您可以倚賴在世界各地提供全天候服務的 Rimini Street 專家，減輕自助支援的負擔。
- 掌握並輕鬆預測您的實際支援支出。
- 將您節省下來的成本改用於執行創新的業務驅動發展藍圖以及增值專案，而非受制於原廠主導的發展藍圖。

放眼業界，Rimini Street 提供的支援服務無可匹敵。這完全是設計使然；我們「專為支援而打造」™。Rimini Street 匯集頂尖人才，並以服務導向的資料科學與人工智慧為後盾，締造出能為您實現最佳業務成果的世界一流服務。

交由 Rimini Street 全方位支援服務監控您的系統，您不必再為維持日常營運而花費大量時間與金錢，從此能將預算與團隊人才集中在業務成長及競爭所需要的顛覆性創新。

## Rimini Street®

[riministreet.com/tw](http://riministreet.com/tw)  
[info@riministreet.com](mailto:info@riministreet.com)  
[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street)

Rimini Street, Inc. (那斯達克股票代碼：RMNI) 是企業軟體產品和服務的全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 軟體產品的第三方支援供應商的領導品牌，以及 Salesforce® 的合作夥伴。公司提供優質、回應迅速和整合式應用程式管理和支援服務，使企業軟體授權用戶可節省高額成本、騰出資源進行創新，並達成更亮眼的業務成果。全球 Fortune 500 大企業、中等企業、公共部門及來自各行各業的其他組織，都將 Rimini Street 視為值得信賴的企業軟體產品和服務供應商。