

## Soporte independiente de Rimini Street para productos de software empresarial

### Características del programa de servicios de soporte

El soporte de software empresarial independiente de Rimini Street es diferente al soporte que recibe del proveedor de software. Es mejor. Es más completo, es más personal y tiene una mejor capacidad de respuesta. El soporte completo está disponible en su versión actual de software durante mucho más tiempo del que ofrece el proveedor, de modo que pueda tomar el control de cuándo desea actualizar.

Rimini Street fundó una nueva categoría de servicios de soporte de software que se basan en estas diferencias. Hemos sido testigos de empresas que pagaban mucho por muy poco. Se veían obligadas a aceptar actualizaciones que no aportaban valor comercial y a ceñirse al cronograma de soporte del proveedor.

Cambiamos todo eso. Diseñamos un modelo de soporte que reconoce el valor demostrado y continuo de ejecutar estas aplicaciones de software excepcionales, maduras y estables, y el carácter fundamental de las personalizaciones de aquellas aplicaciones que son esenciales para dirigir su empresa de la manera que usted necesita. Por lo tanto, brindamos soporte tanto a las bases de datos y aplicaciones básicas del proveedor como a las personalizaciones del cliente.

Pero no nos detuvimos allí. Al construir y mantener un equipo global de ingenieros expertos con un mínimo de 10 años de experiencia real, y ponerlos a su disposición en cuestión de minutos, cambiamos por completo la forma en que los clientes experimentan el soporte. Nuestra pasión por prestar soporte a los sistemas empresariales nos impulsó a crear una cartera integral de características y servicios de soporte que mantendrán los sistemas en funcionamiento para que el personal de TI pueda centrarse en la innovación. Está cubierto, ya sea que se trate de seguridad, interoperabilidad en toda su pila tecnológica, integraciones, corrección de errores, rendimiento, actualizaciones, cumplimiento de las normas fiscales, jurídicas y normativas, y mucho más.

- **Su equipo de Rimini Street**
- **Soporte y comunicaciones con respuesta ultrarrápida**
- **Su cobertura de soporte**
- **Servicios incluidos**
- **Mejora continua**
- **Libere fondos y recursos para la innovación**

## Su equipo de Rimini Street

### Ingeniero de soporte principal (PSE) asignado

Rimini Street pone el énfasis en el servicio completo por encima del autoservicio. Se le asignará un ingeniero de soporte principal (PSE) local. Este PSE es su contacto de soporte principal. Los PSE tienen un promedio de más de 15 años de experiencia y cuentan con el respaldo de un equipo de expertos funcionales y técnicos para trabajar en cualquier problema que enfrente con su software empresarial.

- Disfrute del acceso directo a un soporte de ingeniería a cargo de expertos.
- Trabaje con ingenieros de soporte locales que tengan un conocimiento detallado de sus entornos y sus necesidades operativas.
- Obtenga soporte de la mano de ingenieros con gran experiencia que trabajen directamente con usted para comprender sus procesos de negocio, no solo el software.

### Ingenieros expertos

Los ingenieros de soporte de Rimini Street, con un mínimo de 10 años de experiencia en sus aplicaciones y tecnologías, trabajan en equipos organizados junto a su PSE para brindar respuestas rápidas y precisas a sus problemas y ofrecer resoluciones sólidas.

- Experimente la capacidad de ingenieros experimentados que se centran en resolver sus problemas.
- Tenga la tranquilidad de que sus solicitudes están en buenas manos.
- Aproveche el acceso a los mejores talentos de la ingeniería mundial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluyendo todos los días feriados.

### Administración de cuentas

Como parte del contrato anual de soporte de Rimini Street, cada cliente tiene acceso a un equipo de experimentados administradores de cuentas. Los administradores de cuentas de Rimini Street se comprometen a partir del proceso de incorporación y durante toda la vigencia de la relación para garantizar una transición sin problemas a Rimini Street y para ayudarle a maximizar el rendimiento de las inversiones de software existentes.

Los administradores de cuentas de Rimini Street se centran en la satisfacción del cliente y son responsables de la conservación e introducción de nuevos servicios al cliente a medida que están disponibles.

- Disfrute de un único punto de contacto con Rimini Street para problemas no técnicos, incluidos asuntos relacionados con las estrategias, los negocios, los contratos o las derivaciones.
- Reciba orientación experta para ayudarlo a navegar de manera satisfactoria por estrategias complejas de sistema y prolongar la vida útil de su plataforma tecnológica madura.
- Aproveche los servicios personalizados complementados por la comprensión de sus objetivos estratégicos.

## Su soporte y comunicaciones con respuesta ultrarrápida

### Tiempo de respuesta garantizado de 10 minutos para problemas críticos

El [soporte de Rimini Street](#) garantiza una respuesta de un ingeniero experimentado en un plazo de 10 minutos a partir del momento en que se envía una incidencia crítica de prioridad 1 (P1). El tiempo de respuesta promedio real a las incidencias P1 del cliente es de menos de tres minutos y, para las incidencias de prioridad 2 (P2), es de menos de cinco minutos.

Además, en general el ingeniero que responde ya tiene conectividad remota a su entorno que no es de producción, lo que puede ayudar a reducir el tiempo perdido al comienzo de un caso.

- Disminuya el tiempo de resolución con un tiempo de respuesta más rápido.
- Beneficiarse de la respuesta inmediata de ingenieros sumamente experimentados.
- Reduzca el tiempo de inactividad del sistema y de los recursos humanos con niveles de respuesta más rápidos.

### Comunicaciones frecuentes sobre actualizaciones

Nuestros acuerdos de nivel de servicio (SLA) incluyen un compromiso de brindar comunicaciones frecuentes y proactivas para mantenerlo al tanto en cada paso del camino. Nuestros procesos exigen que le enviemos una nota sobre un problema cada 2 horas transcurridas para los casos P1, cada 4 horas hábiles para los casos P2, y cada 5 días hábiles para los casos P3.

- Manténgase informado del estado de sus problemas pendientes en todo momento.
- Continúe con su día; lo mantendremos al tanto de nuestro progreso hasta la resolución del problema.
- Elimine el esfuerzo y el tiempo necesarios para el seguimiento de los temas.

## Su cobertura de soporte

### Resolución de problemas y corrección de errores para aplicaciones y bases de datos empresariales

Por lo general, el proveedor empaqueta revisiones y actualizaciones con cientos de correcciones no relacionadas, lo que lo obliga a implementar y probar todas las revisiones incluidas tan solo para implementar la solución que usted necesita. Los servicios de soporte de Rimini Street eliminan estos gastos y riesgos excesivos. Ingenieros experimentados desarrollan correcciones que abordan directamente sus problemas específicos, lo que le permite implementar rápidamente solo las correcciones que usted necesita.

- Reduzca los plazos de producción al no tener que hacer pruebas de regresión de las revisiones y actualizaciones empaquetadas.
- Reduzca la probabilidad de que las revisiones y actualizaciones empaquetadas introduzcan nuevos problemas.
- Reduzca la cantidad de pruebas externas debido a revisiones y correcciones empaquetadas.

### Resolución de problemas y corrección de errores para sus personalizaciones

Rimini Street ofrece soporte para personalizaciones sin cargo adicional. Por el contrario, los proveedores de software no incluyen soporte para personalizaciones en sus programas de soporte estándar. Esto lo obliga a contratar consultores externos o sumar recursos internos para dar soporte al código customizado crítico para la misión. En cambio, los ingenieros de Rimini Street resuelven los problemas y desarrollan correcciones incluso cuando eso requiere una corrección del código customizado.

- Obtenga el soporte para las personalizaciones que necesita, pero que nunca recibió del proveedor.
- Reduzca el tiempo de resolución de problemas del código customizado.
- Ahorre tiempo y permita que nuestros experimentados equipos de ingeniería y control de calidad realicen pruebas unitarias antes de lanzar a producción con las correcciones de Rimini Street que se crean y prueban en su entorno que no es de producción.

### Disponibilidad de soporte 24/7/365

El equipo global de soporte de Rimini Street está preparado y listo para ayudarlo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Los casos de soporte de prioridad 1 (crítica) utilizan un enfoque ininterrumpido "follow-the-sun" (FTS), en el que los casos se entregan al siguiente turno de ingenieros al final de la jornada.

Los casos de prioridad 2 también pueden aprovechar el soporte ininterrumpido FTS, pero también se pueden abordar en el huso horario de su preferencia o en un huso horario alternativo para satisfacer sus necesidades empresariales.

- Los problemas urgentes no siempre aparecen en momentos oportunos; estamos siempre dispuestos a ayudar.
- Cuando necesite asistencia, obténgala de recursos experimentados que estén listos para trabajar en el problema cuando surja.

### Cobertura de soporte mundial

Los servicios de soporte de software empresarial independiente de Rimini Street se prestan en todo el mundo. Actualmente, Rimini Street brinda soporte a clientes con operaciones en 119 países.

Contamos con ingenieros de soporte sénior a tiempo completo en EE. UU., Brasil, México, Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, Israel, India, Corea del Sur, Singapur, Malasia, Taiwán, Japón, Australia y Nueva Zelanda.

El soporte se ofrece las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en inglés, portugués de Brasil, francés, alemán, mandarín, coreano y japonés.

- Obtenga asistencia dondequiera que la necesite.
- En un idioma conocido y logre una mayor eficiencia.

## Actualizaciones fiscales, jurídicas y normativas globales

Las tarifas y las normativas gubernamentales relacionadas con las aplicaciones de software para la administración global de nómina, contabilidad, activos fijos y cadena de suministro están cambiando constantemente. Los servicios de soporte de Rimini Street mantienen sus aplicaciones actualizadas con los más recientes cambios fiscales, jurídicos y normativos globales que son fundamentales para asegurar que sus operaciones comerciales sean precisas y estén en cumplimiento en todo momento.

- Cumpla con las declaraciones normativas.
- Sepa que está cubierto con actualizaciones por cambios normativos para casi 200 países.
- Obtenga actualizaciones independientemente de la antigüedad y la versión del software.
- Cumpla los plazos obligatorios en cada país y jurisdicción.

## Soporte de localización

Las varias localizaciones específicas de cada país pueden dificultar la aplicación y administración de un sistema mundial. Los ingenieros de soporte de Rimini Street brindan soporte por país para problemas de configuración de software, procesos, lenguajes y cumplimiento.

- Funcione de manera eficaz y eficiente en todos sus locales comerciales.
- Cumpla con los requisitos locales dondequiera que haga negocios.

## Asistencia en la configuración, instalación y procesos

Las organizaciones tienen que adaptarse de manera rápida y eficaz a las prácticas comerciales en constante cambio. Los ingenieros de Rimini Street, con un promedio de 15 años de experiencia en software y procesos comerciales, ofrecen las mejores prácticas y asesoramiento para la configuración de software.

- Comprenda cabalmente la gama completa de opciones que le ofrecen sus aplicaciones de software. Obtenga conocimientos de ingenieros de soporte que ya han pasado por estas situaciones ininidad de veces.
- Implemente las mejores prácticas desarrolladas tras configurar miles de aplicaciones y entornos de software.

## Soporte para actualizaciones y migraciones

Cuando esté listo para actualizar, los ingenieros de Rimini Street proporcionan resoluciones a los problemas que puedan surgir durante una actualización, publicación de herramientas o migración.

- Amplíe el alcance y el valor de su inversión inicial en software al activar nuevas características cuando la empresa las necesite.
- Actualice en función de su itinerario, no en el de su proveedor de software.
- Ponga en práctica las mejoras que son importantes para su empresa y aumente sus ingresos o ahorre dinero.

## Soporte operativo

Los ingenieros de Rimini Street brindan soporte para toda la gama de problemas de compilación e implementación, así como para problemas de configuración, seguridad, infraestructura, plataforma, base de datos y administración de cambios. Además, los ingenieros de Rimini Street proporcionan asesoramiento sobre las mejores prácticas operativas para mantener sus sistemas en funcionamiento y los costos operativos bajos.

- Acceda al soporte de un galardonado equipo de soporte global para que pueda construir y mantener su sistema e infraestructura con confianza.
- Mantenga sus aplicaciones y tecnología en funcionamiento con un rendimiento máximo.
- Reduzca el tiempo de inactividad.
- Optimice los costos operativos.

## Análisis y soporte de interoperabilidad

El soporte de interoperabilidad incluye orientación estratégica para que pueda afrontar los posibles cambios en la infraestructura, asistencia para verificar la certificación en nuevas plataformas y la capacidad de resolver conflictos de interoperabilidad. Los ingenieros de soporte de Rimini Street diagnostican los problemas de interoperabilidad y recomiendan soluciones.

- Alcance el máximo rendimiento de su inversión en su software empresarial.
- Facilite la colaboración con otros proveedores de software y hardware.
- Termine con los señalamientos y las acusaciones entre los proveedores.
- No permita que la matriz de compatibilidad de una aplicación le impida mejorar otras aplicaciones a lo largo de su empresa.

## Soporte de rendimiento

Los expertos de Rimini Street entienden los matices de la pila tecnológica que pueden afectar al rendimiento de las aplicaciones y bases de datos, y proporcionan la optimización y la guía para mantener las aplicaciones en funcionamiento.

- Maximice el rendimiento de las aplicaciones empresariales sin gastar más dinero en hardware.
- Obtenga ayuda con la optimización de las bases de datos.

## Soporte para dispositivos e interfaces de usuario

Los cambios que implican navegadores web y dispositivos móviles suelen llevar a problemas de usabilidad de las aplicaciones ERP. Los expertos de Rimini Street saben cómo navegar entre los difíciles problemas de facilidad de uso, para que sus procesos de negocio funcionen sin problemas, incluso con una pila de tecnología dinámica.

Recibe soporte integral incluso cuando los problemas involucran dispositivos, como el equipamiento de los talleres, incluidos lectores de códigos de barras e impresoras, así como tabletas y teléfonos.

- Mantenga el funcionamiento pleno en todos los lugares y dispositivos.
- Optimice el rendimiento y los resultados; para ello, mantenga conectada y productiva cada parte de sus sistemas.

## Al menos 15 años de soporte para la versión actual de sus aplicaciones

Con los servicios de soporte de software empresarial independiente de Rimini Street, puede ejecutar su versión altamente funcional y estable durante 15 años o más, incluso si se customiza para satisfacer sus necesidades únicas.

- Elimine las costosas actualizaciones forzadas; actualice solo si siente que conlleva un valor positivo.
- Disfrute de un mayor retorno de la inversión para sus aplicaciones empresariales; el soporte independiente agrega valor a su inversión inicial en software.
- Continúe recibiendo actualizaciones sobre el cumplimiento fiscal, jurídico y normativo, incluso después de que el proveedor haya terminado el soporte para su versión de la aplicación.

## Servicios de archivado de software

El contrato de mantenimiento y las licencias del proveedor le dan derecho a acceder y archivar las versiones de software hasta la conclusión del contrato de mantenimiento. Rimini Street ofrece lineamientos para el archivado y un proceso con certificación ISO para ayudarlo a preservar su inversión. Definiremos el alcance del archivo para que contenga las mejoras, actualizaciones, revisiones y documentación apropiadas. El archivo de las versiones para las que tiene licencia, si bien no es obligatorio, le permitirá actualizar o cambiar las plataformas de hardware en el futuro en función de la evolución de sus necesidades empresariales.

- Proteja su inversión original y el derecho a actualizarla con el archivado de software.
- Actualice en función de su cronograma, no en el del proveedor.
- Obtenga el valor total de su inversión en mantenimiento.

## Servicios incluidos

## Servicios de asesoramiento

Los servicios de asesoramiento de Rimini Street ofrecen oportunidades valiosas y enfocadas para participar en seminarios web interactivos y debates con expertos y colegas en una amplia gama de temas.

- Conozca los nuevos productos, soluciones y estrategias que lo ayudarán a maximizar y ampliar el valor de sus inversiones en software empresarial.
- Conéctese con colegas y expertos del sector para compartir las mejores prácticas.

## Mejora continua

### Programas de satisfacción del cliente

Rimini Street recopila sistemáticamente sus comentarios para medir la calidad del servicio, impulsar mejoras en los procesos y supervisar su satisfacción con el fin de garantizar que los programas innovadores logren resultados extraordinarios.

Los comentarios de su equipo a nuestro equipo de soporte global al final de cada caso es extremadamente útil: recibimos comentarios en el 30 al 40 % de todos los casos.

Su opinión genera directamente:

- Mejoras continuas en la experiencia de servicio.
- Nuevos servicios y características.
- Procesos mejorados para impulsar una respuesta y una resolución de problemas aún más rápidas.

### Equipo de supervisión del rendimiento

Rimini Street cuenta con un equipo dedicado que supervisa el rendimiento de nuestro personal y nuestros procesos, y desarrolla mejoras de automatización y de procesos para mejorar más y más la prestación del soporte y la experiencia del cliente, día tras día, mes tras mes.

Es difícil lograr que un galardonado servicio de soporte global mejore cada año. El equipo de Rendimiento de Soporte hace precisamente eso, todo el día, todos los días.

- La experiencia de soporte comienza en un nivel superior y sigue mejorando a partir de allí.

### Plataforma de soporte de inteligencia artificial (IA)

La plataforma de soporte de IA de Rimini Street incluye aplicaciones que están siempre "aprendiendo" para transformar la información en conocimientos prácticos. La plataforma y las aplicaciones con patente en trámite representan la primera arquitectura de inteligencia artificial de este tipo en el sector del soporte independiente para software empresarial. Se creó como motor para impulsar la excelencia, una mejor experiencia de soporte y mejores resultados.

- Conecta a los ingenieros más adecuados para cada caso, teniendo en cuenta las muchas variables, desde el lenguaje, pasando por la experiencia, hasta el huso horario y mucho más.
- Mejora la tan valiosa conexión humana con Rimini Street, a diferencia de la automatización impulsada por los proveedores, como los chatbots, que están diseñados para gestionar las consultas de soporte y sustituir la interacción humana.
- Proporciona un promedio de resolución de problemas un 23 % más rápido en función del análisis de miles de casos.

## ■ Libere fondos y recursos para la innovación

### Hasta un 90 % de ahorro en los costos anuales de mantenimiento

Los servicios de soporte de Rimini Street le permiten reducir las tarifas anuales de mantenimiento ahora y disfrutar de un modelo de soporte predecible y de bajo costo para el futuro. El soporte independiente de respuesta ultrarrápida de Rimini Street comienza con un ahorro del 50 % de la cuota anual en comparación con el proveedor de software.

Los ahorros adicionales (hasta un total del 75 al 90 %) se obtienen a partir de la eliminación de actualizaciones forzadas y la reducción o eliminación de los costos de soporte de personalizaciones y de soporte interno.

- Evite los aumentos intermitentes del 10 al 20 % en el soporte extendido y sostenido del proveedor.
- Evite las costosas actualizaciones basadas en el cronograma de soporte de los proveedores.
- Los servicios incluyen soporte para las personalizaciones.
- Confíe en los expertos de Rimini Street, disponibles en todo el mundo y a toda hora del día, y reduzca la carga del soporte interno.
- Comprenda y prevea fácilmente sus verdaderos gastos de soporte.
- Redirija los ahorros para poner en práctica su roadmap de innovación y proyectos orientado a la empresa con el fin de mejorar su valor, en lugar de verse restringido por un roadmap dictado por el proveedor.

No hay otra empresa que pueda igualar los servicios de soporte que ofrece Rimini Street. Así estamos hechos: Engineered for Support™. Creamos un servicio de primera línea con el mejor personal, respaldado por la ciencia de datos orientada hacia el servicio y la inteligencia artificial, para ofrecer los mejores resultados para su empresa.

Gracias a que sus sistemas están bajo el cuidado de los servicios de soporte integral de Rimini Street, puede dejar de gastar tanto tiempo y dinero para simplemente seguir funcionando, y enfocar el presupuesto y el talento de su equipo en esas innovaciones revolucionarias que su empresa necesita para crecer y competir.

## Rimini Street®

info@riministreet.com  
riministreet.com/mx  
twitter.com/riministreet  
linkedin.com/company/rimini-street

Rimini Street, Inc. (Nasdaq: RMNI) es un proveedor global de productos y servicios de software empresarial, el principal proveedor de soporte independiente para productos de software de Oracle y SAP, y un socio de Salesforce®. La empresa ofrece servicios de soporte y administración de aplicaciones integradas, con una capacidad de respuesta inmediata y de máxima calidad, que permiten a los licenciarios de software empresarial lograr ahorros considerables, liberar recursos para destinarlos a la innovación y conseguir resultados comerciales mejorados. Las organizaciones de la lista Global Fortune 500, las medianas empresas, el sector público y otras organizaciones de una amplia gama de sectores ven a Rimini Street como su proveedor de productos y servicios de software empresarial de confianza.

© 2020 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en Estados Unidos y otros países; y Rimini Street, su logotipo y las combinaciones derivadas, al igual que otros diseños que incluyen el símbolo TM, son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todas las demás marcas comerciales siguen siendo propiedad de sus respectivos propietarios y, a menos que se especifique lo contrario, Rimini Street no declara ninguna afiliación, aval o asociación con ninguno de los titulares de dichas marcas comerciales u otras empresas a las que se haga referencia en este documento. Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") creó este documento, el cual no cuenta con el patrocinio, el aval ni la afiliación de Oracle Corporation, SAP SE ni de ninguna otra parte. Salvo que se disponga lo contrario de forma expresa por escrito, Rimini Street en ningún caso será responsable y se exime de cualquier garantía explícita, implícita o legal en relación con la información presentada, incluida, entre otras, toda garantía implícita de comercialización o adecuación para un propósito en particular. Rimini Street no será responsable por ningún daño directo, indirecto, resultante, punitivo, especial o accidental que pueda derivarse del uso o de la incapacidad de usar la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía con respecto a la precisión o integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. MX-121420