

Suporte da Rimini Street para Agile Product Lifecycle Management

Linhas de produtos com suporte

Agile PLM, Agile PLM for Process

Versões com Suporte

TODOS os componentes e versões

Cobertura do suporte

- Agile Product Collaboration
- Agile Product Quality Management
- Agile Product Portfolio Management
- Agile Product Governance & Compliance
- Agile Engineering Collaboration
- AutoVue Enterprise Visualization for Agile
- Oracle Product Lifecycle Analytics

Benefícios

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Receba suporte ultrarresponsivo sem cobrança extra, inclusive para customizações
- Elimine atualizações forçadas sem perder a flexibilidade para atualizar quando tiver certeza que o ROI compensa
- Financie a inovação e invista no crescimento dos negócios com uma economia de até 90% no custo total de manutenção

Faça uma economia significativa e estenda a vida útil do seu sistema Agile PLM

Visão Geral do Suporte

A Rimini Street substitui o suporte da Oracle para Agile Product Lifecycle Management (PLM) e garante que o software atual continue em execução com banco de dados, middleware e outros aplicativos, como projetado. A Rimini Street proporciona uma economia anual de custos significativa, recursos de suporte premium e flexibilidade para que você escolha se quer atualizar seu software Oracle®.

Desafios para o Negócio

Hoje, os sistemas Agile PLM são estáveis e confiáveis, exigindo bem menos suporte do que as gerações anteriores do software corporativo. Muitos licenciados Agile PLM obtêm um baixo custo/benefício com as onerosas atualizações de produto e plataforma exigidas pela Oracle e questionam os benefícios associados à taxa de suporte anual do fornecedor. Muitas organizações preferem estender a vida útil da versão atual do Agile PLM e reduzem significativamente os custos ao escolher o suporte independente premium da Rimini Street.

A Solução da Rimini Street

Ao adotar uma abordagem radicalmente nova para o modelo de suporte de fabricante com vários níveis de atendimento, a Rimini Street vai muito além de meramente fornecer assistência padrão de reparo e manutenção. Todos os clientes recebem atendimento personalizado de um Engenheiro de Suporte Primário (PSE) altamente especializado. Assim, cada um deles tem acesso direto a um especialista logo na primeira ligação. Os PSEs estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, em qualquer lugar do mundo, com tempo médio de resposta inferior a 15 minutos para problemas críticos. Os clientes têm à sua disposição correção de software e suporte para customizações, incluindo extensões de processos, bem como uma equipe de especialistas concentrados em desafios de interoperabilidade, planejamento de roadmaps e segurança holística.

"A escolha do Suporte da Rimini Street para nossos ambientes Oracle EBS, Agile e de banco de dados foi uma decisão fácil. As aplicações Oracle têm recursos completos e estáveis, que podem dar suporte a nossas operações de negócios por muitos anos. Estamos muito satisfeitos com os benefícios que recebemos do Suporte da Rimini Street, como economias significativas, nível de serviço premium e valor estratégico para nossa empresa."

Diretor de TI
Empresa de Energia Limpa

Comparativo de programas de suporte

Recursos de Suporte	Rimini Street	Oracle Premier e Extended	Oracle Sustaining
Serviços de Suporte			
Correções de aplicações e documentação	■	■	Nenhuma nova correção
Suporte operacional e de configuração	■	■	
Suporte para instalação e atualização	■	■	Não haverá novos scripts de atualização
Engenheiro de Suporte Primário regional designado com média de 15 anos de experiência	■		
Account management services	■		
SLA com garantia de resposta em 10 minutos para casos P1 críticos com comunicações de atualização a cada 2 horas	■		
Suporte total sem atualizações necessárias	■		
Suporte a customização	■		
Suporte para desempenho	■		
Suporte à interoperabilidade e integração	■		
Suporte total para a versão atual por pelo menos 15 anos a partir da data do contrato	■		
Serviços Estratégicos			
Serviços de consultoria para roadmap técnico, funcional e de aplicações	■		
Cloud Advisory Services	■		
License Advisory Services	■		
Security Advisory Services	■		
Serviços de consultoria em interoperabilidade e integração	■		
Monitorar e verificar serviços de consultoria	■		
Impacto nos Recursos			
Redução significativa nos custos operacionais (orçamento, pessoal, tempo)	■		
Independência do roadmap imposto pelo fabricante	■		

Detalhes do Suporte

Suporte para Todos os seus Bancos de Dados e Aplicações Oracle em um só Lugar

Nosso premiado programa de suporte e manutenção premium com certificação ISO cuida de todos os detalhes de manutenção da família de produtos Agile PLM, líder do mercado. Ofereceremos suporte ao aplicativo e às integrações com sistemas Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards e Enterprise, aproveitando a integração de dados e metadados criada previamente e o detalhamento de transações. O suporte da Rimini Street oferece um ponto de contato único para todas as suas necessidades de suporte e manutenção para software corporativo com expertise comprovado, recursos de suporte premium e serviço personalizado e ultrarresponsivo.

Suporte para interoperabilidade

O suporte para interoperabilidade inclui orientação estratégica que prepara você para possíveis mudanças de infraestrutura, além de oferecer assistência para verificar a certificação de novas plataformas e solucionar conflitos de interoperabilidade.