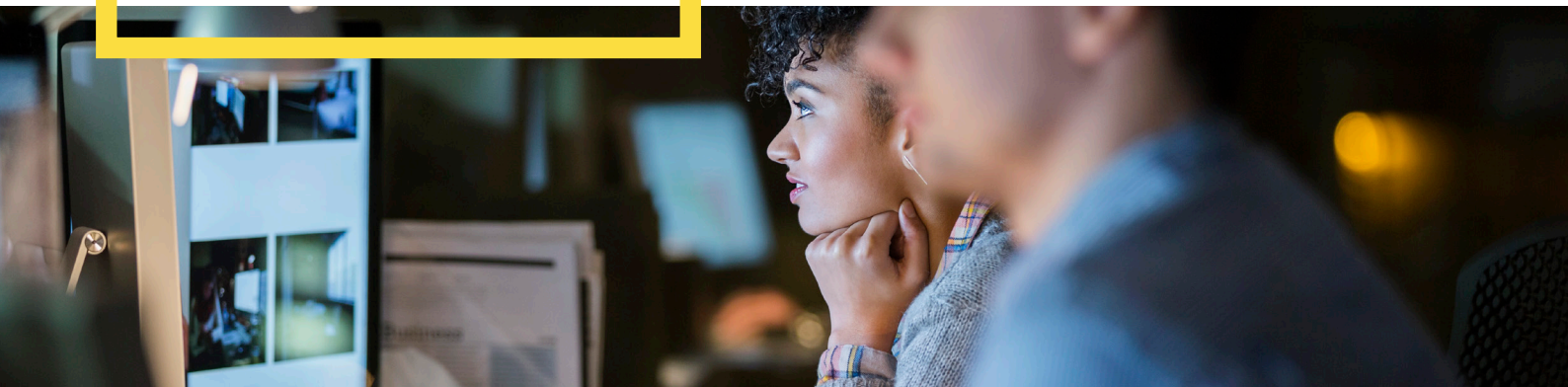


Support de l'environnement Agile PLM



Gammes de produits prises en charge

Agile PLM, Agile PLM for Process

Versions prises en charge

TOUS les composants et TOUTES les versions

Couverture du support

- 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

Principaux avantages

- Pérennisez et réduisez le TCO de votre investissement
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif, notamment le support des développements spécifiques sans frais supplémentaires
- Évitez les mises à niveau forcées tout en conservant la possibilité de mettre à niveau lorsque le retour sur investissement associé le justifie réellement
- Financez l'innovation et développez votre activité en réalisant jusqu'à 90 % d'économies sur vos coûts de maintenance totaux

Réalisez des économies considérables et prolongez la durée de vie de votre système Agile PLM

Présentation du support produit

Rimini Street remplace le support Oracle pour Agile Product Lifecycle Management (PLM - Gestion du cycle de vie des produits Agile) et garantit que votre logiciel actuel continuera de fonctionner, tel qu'il a été conçu, avec votre base de données, vos middleware et vos autres applications. Rimini Street permet de réaliser des économies annuelles considérables, offre des services de support Premium et vous permet de décider s'il est judicieux ou non de mettre votre logiciel Oracle® à niveau.

Défis professionnels

Les systèmes Agile PLM actuels sont stables et fiables : ils nécessitent beaucoup moins de support que les logiciels d'entreprise des générations précédentes. Bon nombre des titulaires de licences Agile PLM ne tirent que très peu d'avantages des coûteuses mises à niveau des produits et plateformes exigées par Oracle. Aussi s'interrogent-ils sur le réel bénéfice tiré des frais de support annuel de l'éditeur. De nombreuses entreprises préfèrent prolonger la durée de vie de leur version Agile PLM actuelle et réduisent considérablement leurs coûts en optant pour le support indépendant Premium de Rimini Street.

La solution de Rimini Street

Rimini Street bouleverse le modèle du support éditeur multiniveaux et va bien au-delà de l'assistance standard de type panne/réparation. Chaque client reçoit un service personnalisé de la part d'un ingénieur support principal (PSE) de haut niveau. De cette manière, les clients ont directement accès à un expert dès leur premier appel. Les ingénieurs support principal sont disponibles 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an partout dans le monde, avec un temps de réponse moyen inférieur à 5 minutes pour les problèmes critiques. Les clients bénéficient de correctifs logiciels et d'un support pour les personnalisations, notamment les extensions de processus, ainsi que d'une équipe spécialisée dans les questions d'interopérabilité, de planification de la feuille de route et de sécurité holistique.

« Nous avons choisi Rimini Street sans l'ombre d'une hésitation pour assurer le support de nos environnements Oracle EBS, Agile et Database. Les applications Oracle sont parfaitement fonctionnelles et stables, et peuvent encore soutenir nos activités métier pendant de nombreuses années. Nous sommes extrêmement satisfaits des services de support offerts par Rimini Street et des avantages qu'ils nous apportent, à savoir des économies considérables, un niveau de service Premium et une valeur stratégique pour notre activité. »

**Directeur des systèmes
d'information**
Clean Energy Company

Comparaison des programmes de support

Caractéristiques du support	Rimini Street	Oracle Premier et Oracle Extended	Oracle Sustaining Support
Services de support			
Correctifs pour les applications et la documentation	■	■	Pas de nouveaux correctifs
Support des opérations et des configurations	■	■	
Support des installations et des mises à niveau	■	■	Fin des scripts de mise à jour
Ingénieur support principal régional dédié à votre compte et possédant en moyenne 15 ans d'expérience	■		
Services de gestion de compte	■		
Délai de réponse inférieur à 10 minutes garanti par un accord de niveau de service de premier niveau (SLA P1) avec actualisation toutes les deux heures.	■		
Support complet sans mises à niveau obligatoires	■		
Support des développements spécifiques	■		
Support des performances	■		
Support de l'interopérabilité et de l'intégration	■		
Support complet de la version actuelle pendant au moins 15 ans à compter de la signature du contrat	■		
Services stratégiques			
Services de conseils relatifs à la feuille de route technique, fonctionnelle et applicative	■		
Services de conseils relatifs au cloud	■		
Services de conseils en matière de licences	■		
Services de conseils en sécurité	■		
Services de conseils en matière d'interopérabilité et d'intégration	■		
Services de conseils en matière de contrôle et surveillance	■		
Impact sur les ressources			
Baisse significative des coûts d'exploitation (budget, personnel, temps)	■		
Indépendance vis-à-vis de la feuille de route imposée par l'éditeur d'origine	■		

Détails du support

Support centralisé pour toutes vos applications et bases de données Oracle

Notre programme de support et de maintenance Premium primé et certifié ISO prend totalement en charge la maintenance de votre famille de produits logiciels leader sur le marché, Agile PLM. Nous assurons le support de l'application et de ses intégrations avec vos systèmes Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards et Enterprise, en tirant parti de l'intégration des données préconçues et des métadonnées, jusqu'aux détails des transactions. Le support Rimini Street vous offre un point de contact unique pour l'ensemble de vos besoins en support et en maintenance, une expertise éprouvée, des fonctions de support Premium et un service personnalisé ultra-réactif.

Support d'interopérabilité

Le support d'interopérabilité inclut des conseils stratégiques pour vous préparer aux éventuelles modifications d'infrastructure, ainsi qu'une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la résolution des conflits d'interopérabilité.