

# Support-Services von Rimini Street für Hyperion



## Ausgewählte unterstützte Hyperion-Komponenten

- Financial Management
- Planning
- Workforce Planning
- Capital Asset Planning
- Strategic Finance
- Financial Close Management
- Data Relationship Management
- Performance Scorecard
- Profitability and Cost Management
- Financial Data Quality Management
- Integrated Operational Planning
- Essbase

## Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Keine erzwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn diese eine klare Investitionsrendite versprechen
- Finanzierung von Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Wartungs-Gesamtkosten

## Verbessern Sie Ihren Oracle-ROI und gewinnen Sie die Kontrolle über Ihre Supportkosten

### Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den Jahressupport durch Oracle für die gesamte Hyperion-Software-Produktreihe ab. Wir können Support für Ihre Hyperion-Software alleine erbringen oder auch in Verbindung mit Support für Ihre anderen Unternehmensanwendungen und Oracle® Database. Unsere Kunden profitieren von unserem integrierten Service-Angebot, das Ihnen mehr Vorteile und Support aus einer Hand bietet.

### Ausgangssituation

Die Hyperion-Systeme von heute laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Daher sind viele Kunden durch vom Softwarehersteller vorgeschriebene Upgrades und wenig überzeugende Service-Level frustriert und skeptisch, ob die hohen Kosten des jährlichen Supports durch Oracle für sie wirklich wirtschaftlich angemessen sind. Sie verlängern lieber die Einsatzdauer der bisherigen stabilen Hyperion-Version und viele senken die Kosten, indem sie anstelle des Supports durch Oracle auf unabhängigen Support durch Rimini Street setzen.

### Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Herstellersupport-Modell mit seinen verschiedenen Ebenen vom Kopf auf die Füße und geht damit weit über den Standard-Problemsupport hinaus. Jeder Kunde erhält einen personalisierten Service durch einen erfahrenen Primary Support Engineer (PSE). Auf diese Weise erreichen die Kunden gleich beim ersten Anruf einen Experten. PSEs stehen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit und sind von überall auf der Welt aus erreichbar. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt bei kritischen Problemen weniger als 5 Minuten. Die Kunden profitieren von Softwarekorrekturen und von einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

„Eine Umfrage, die ich kürzlich durchgeführt habe, hat gezeigt: Mehr als 88 Prozent der Inhaber von Lizenzen für Oracle-Anwendungen sind an Supportoptionen von Drittanbietern interessiert, die ihnen die Gelegenheit zu erheblichen Kosteneinsparungen und gutem Service bieten.“

R. "Ray" Wang,  
 Chefanalyst und Gründer  
 Constellation Research, Inc.

### Supportprogramme im Vergleich

Support-Merkmale	Rimini Street	Oracle Premier und Extended	Oracle Sustaining
<b>Support-Services</b>			
Fehlerbehebungen in Anwendung und Dokumentation	■	■	Keine neuen Fixes
Support – Betrieb und Konfiguration	■	■	
Support – Installation und Upgrade	■	■	Keine neuen Upgrade-Skripts
Namentlich benannter, regionaler Primary Support Engineer mit durchschnittlich 15 Jahren Erfahrung	■		
Account-Management-Services	■		
SLA mit garantierten Reaktionszeiten von höchstens 10 Minuten bei kritischen P1-Fällen mit Update innerhalb von 2 Stunden	■		
Vollständiger Support ohne erforderliche Upgrades	■		
Support für individuelle Anpassungen	■		
Leistungssupport	■		
Interoperabilitäts- und Integrationsupport	■		
Vollständiger Support für aktuelles Release für mindestens 15 Jahre ab Vertragsbeginn	■		
<b>Strategische Services</b>			
Beratungsservices zu technischer, funktionaler und anwendungsbezogener Roadmap	■		
Cloud-Beratungsservices	■		
Lizenzberatungsservices	■		
Services zur Sicherheitsberatung	■		
Beratungsservices zu Interoperabilität und Integration	■		
Beratungsservices zu Überwachung und Prüfung	■		
<b>Auswirkung auf Ressourcen</b>			
Erhebliche Reduzierung der Betriebskosten (Budget, Personal, Zeit)	■		
Unabhängigkeit von der vom Anbieter diktierten Roadmap	■		

### Supportdetails

Support für Ihre sämtlichen Oracle-Anwendungen aus einer Hand

Unser preisgekröntes, ISO-zertifiziertes Premium-Support- und -Wartungsprogramm ist speziell auf die tagtäglichen Wartungsaufgaben für Ihre Produkte der marktführenden Hyperion-Softwarereihe zugeschnitten. Wir übernehmen den Support für die Anwendung und deren Integration in Ihre Systeme von Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards und SAP. Dabei nutzen wir die einsatzfertige Daten- und Metadaten-Integration und das Drill-Through zu Vorgangsdetails. Bei Rimini Street erhalten Sie einen zentralen Ansprechpartner für Ihren gesamten Support- und Wartungsbedarf zu Ihrer Unternehmenssoftware sowie fundiertes Know-how, Premium-Support und einen personalisierten, besonders reaktionsschnellen Service.

#### Interoperabilitätssupport

Der Interoperabilitätssupport umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung auf potenzielle Infrastrukturänderungen sowie Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und Behebung von Interoperabilitätskonflikten.