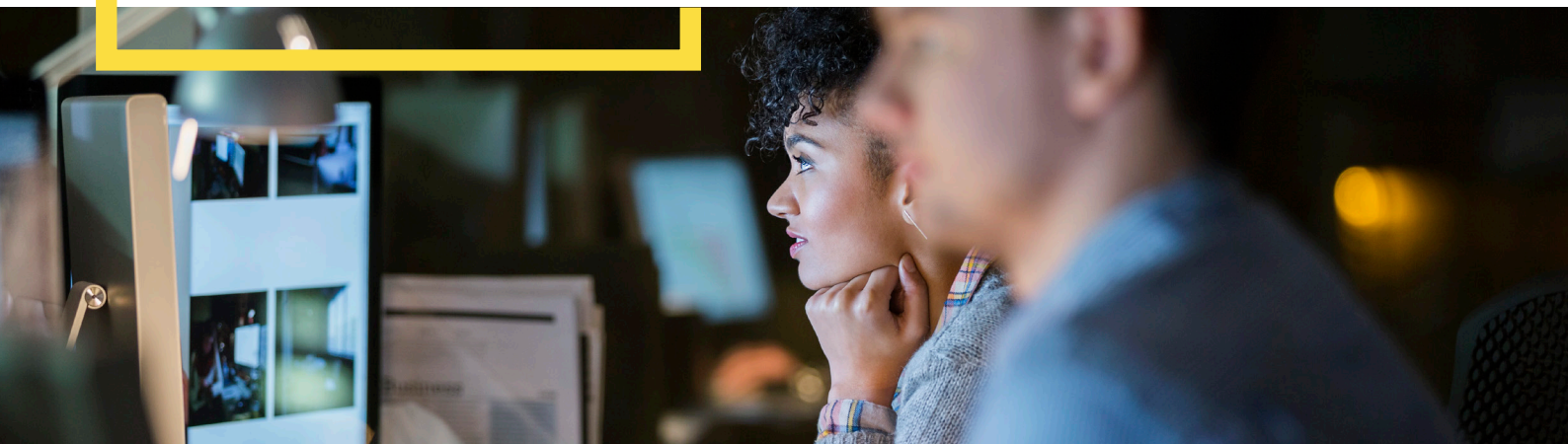


Support Rimini Street pour Hyperion



Composants Hyperion pris en charge

- 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

Principaux avantages

- Pérennisez et réduisez le TCO de votre investissement
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an
- 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 le développement de l'activité grâce à des économies allant jusqu'à 90 % sur l'ensemble des dépenses de maintenance annuelles

Optimisez le retour sur investissement de vos produits Oracle et reprenez le contrôle de vos dépenses de support

Présentation du support produit

Rimini Street prend en charge le support annuel assuré par Oracle pour l'ensemble de la suite de produits Hyperion. Nous supportons vos logiciels Hyperion séparément ou conjointement avec vos autres applications d'entreprise et Oracle® Database. Les clients bénéficient de la valeur ajoutée accrue qui caractérise l'offre de services intégrée dispensée par un seul et unique prestataire.

Défis professionnels

Les systèmes Hyperion actuels sont stables et fiables : ils nécessitent beaucoup moins de support que les logiciels d'entreprise des générations précédentes. Dans ce contexte, de nombreux clients, frustrés par les mises à niveau forcées de l'éditeur et par ses piètres niveaux de service, s'interrogent sur la réelle valeur du coût élevé du support annuel Oracle. Ces entreprises préfèrent prolonger la durée de vie de leur version Hyperion actuelle et bon nombre d'entre elles réduisent considérablement leurs coûts en remplaçant le support Oracle par le support indépendant de Rimini Street.

La solution de Rimini Street

Rimini Street bouleverse le modèle de support éditeur multiniveau et va bien au-delà de l'assistance standard de type panne/réparation. Chaque client bénéficie d'un service personnalisé assuré par un ingénieur de support principal (PSE) chevronné et peut ainsi entrer en contact avec un expert dès le premier appel. Les ingénieurs support principaux 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'une équipe d'experts centrés sur les questions d'interopérabilité, la planification des feuilles de route et la sécurité holistique.

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 mise à jour 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	■		

« Selon une enquête que j'ai menée récemment, plus de 88 % des utilisateurs d'applications Oracle envisagent le support tiers afin de réaliser des économies substantielles tout en bénéficiant d'un service de qualité. »

R. « Ray » Wang,
Analyste principal et fondateur
Constellation Research, Inc.

Détails du support

Support centralisé pour toutes vos applications 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, Hyperion. Nous assurons le support de l'application et de ses intégrations avec vos systèmes Oracle, PeopleSoft, Siebel, JD Edwards et SAP, en tirant parti de l'intégration des données préconçues et des métadonnées, jusqu'aux détails des transactions. 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 et 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.