

# Rimini Street 對 Hyperion 的支援



## 選擇有支援的 Hyperion 元件

- 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

## 主要優勢

- 延長壽命並降低您投資的總擁有成本 (TCO)。
- 獲得超快反應支援 24/7/365
- 免除強迫升級，但仍保有當您看到明確的投資報酬率時想要升級的彈性
- 最高可節省 90% 的總維護成本，可用於投資創新與推動企業發展。

## 提高 Oracle 投資報酬率並控制您的支援成本

### 產品支援概觀

Rimini Street 取代 Oracle 年度支援，對 Hyperion 軟體提供全產品套件支援維護。我們可以只支援您的 Hyperion 軟體，或者與其他企業應用軟體程式和 Oracle® 資料庫的支援合併。客戶使用我們的整合服務，能享有更高價值、單一供應商支援的益處。

### 業務挑戰

現今的 Hyperion 系統穩定且可靠，需要的支援比前幾代企業軟體更少。在這樣的環境中，許多客戶對於廠商的強迫升級與疲軟的服務水準感到挫折，不再相信 Oracle 每年支援的高昂成本有良好價值。這些組織寧願延長其目前 Hyperion 版本的壽命，而且有許多組織藉由 Rimini Street 所提供的獨立支援取代 Oracle 支援，以節省成本。

### Rimini Street 解決方案

Rimini Street 顛覆多層級的廠商支援模式，提供的服務遠超過只是提供標準的停機/修理協助。每位客戶能從資深的主要支援工程師 (PSE) 得到個人化的服務。如此一來，只要一通電話就能讓客戶直接快速找到專家。PSE 在全球各地都能 24 小時全年無休提供服務，關鍵問題平均回應時間不到5分鐘。客戶將受益於軟體修理，和專精於互用性挑戰、發展藍圖規劃、整體安全的專家團隊。

### 支援方案的比較

支援服務特色	Rimini Street	Oracle 頂級支援 與 Oracle 延長支援	Oracle 持續性支援
<b>支援服務</b>			
應用程式與文件修正	■	■	未提供新的修正
操作與設定支援	■	■	
安裝及升級支援	■	■	沒有新的升級指令碼
指定的地區主要支援工程師，平均擁有 15 年的經驗	■		
客戶管理服務	■		
保證於 10 分鐘內回應 P1 關鍵案件的 SLA，每 2 小時更新溝通	■		
完整支援，絕不要求升級	■		
客製化支援	■		
效能支援	■		
互用性與整合支援	■		
自簽約日起提供現有版本至少 15 年的完整支援	■		
<b>策略服務</b>			
技術、功能與應用程式藍圖諮詢服務	■		
雲端諮詢服務	■		
授權諮詢服務	■		
資訊安全諮詢服務	■		
互用性與整合諮詢服務	■		
監控與檢查諮詢服務	■		
<b>對資源的影響</b>			
大幅降低營運成本(預算、人力、時間)	■		
擺脫廠商主導藍圖	■		

「根據我最近進行的調查，有超過 88% 的 Oracle 應用程式授權用戶對於可以提供實質節省與優質服務的第三方支援選項深感興趣。」

R. "Ray" Wang  
首席分析師兼創辦人  
Constellation Research, Inc.

### 支援細節

由同一家廠商支援您全部的 Oracle 應用程式

我們獲獎肯定、通過 ISO 認證的優良支援與維護方案，將全面守護您領先市場的Hyperion系列軟體產品。我們將支援應用程式以及應用程式與 Oracle、PeopleSoft、Siebel、JD Edwards 和 SAP 系統的整合，利用預建資料和後設資料整合的優勢，深入交易細節。 Rimini Street 的支援，給您的企業軟體支援和維護需求提供一個單一聯絡窗口、證實有效的專業、頂級支援功能和個人化、快速回應的服務。

#### 互用性支援

互用性支援包括的策略性指引，可協助您針對潛在的基礎結構變更做好準備、協助您驗證新平台的認證，以及解決互用性衝突。