

# Support Rimini Street pour Oracle Retail



## Produits Oracle Retail

Merchandising Operations Management (MOM), Merchandise Planning & Optimization et Supply Chain Planning and Execution

## Principaux avantages

- Pérennisez et réduisez le TCO de votre investissement
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif, notamment des personnalisations, sans surcoût
- Évitez les mises à niveau forcées tout en conservant la possibilité de le faire 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 la facture de maintenance totale

Support Oracle : améliorez votre accord de niveau de service et augmentez votre retour sur investissement

## Présentation du support produit

Rimini Street remplace les services de support et de maintenance Oracle pour le logiciel Oracle® Retail. Nous assurons le support de votre logiciel Oracle Retail lui-même ou en combinaison avec notre support de vos applications d'entreprise et d'Oracle Database. Les clients qui utilisent notre support combiné bénéficient d'une offre de services intégrée avec tous les avantages d'un support assuré par un seul et même fournisseur.

## Défis professionnels

Les systèmes Oracle Retail actuels sont stables et fiables : ils nécessitent nettement moins de support que les logiciels d'entreprise de générations précédentes. Dans ce contexte, de nombreux clients, frustrés par les mises à niveau imposées par l'éditeur et par la piètre qualité de son service, sont convaincus que le montant annuel facturé par Oracle n'est plus justifié. Ces entreprises préfèrent prolonger la durée de vie de leur actuelle version d'Oracle Retail en raison de sa stabilité, 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 du support des personnalisations. Ils ont en outre accès à une équipe d'experts centrés sur les questions d'interopérabilité, la planification des feuilles de route et la sécurité holistique.

« 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.

## Comparaison des programmes de support

Caractéristiques du support	Rimini Street	Oracle Premier et Oracle Extended	Oracle Sustaining Support
<b>Services de support</b>			
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	■		
<b>Services stratégiques</b>			
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	■		
<b>Impact sur les ressources</b>			
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 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 Oracle Retail. Nous assurons le support de l'application et de ses intégrations à vos systèmes Oracle et SAP, en tirant parti de l'intégration des métadonnées et des données préconçues, jusqu'aux détails des transactions. Le service de support Rimini Street pour Oracle Retail offre un point de contact unique pour l'ensemble de vos besoins de support et de 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.