

# Rimini Street 對 Oracle Retail 的支援

## 推薦的 Oracle Retail 產品

Merchandising Operations Management、  
Merchandising Planning & Optimisation、  
與 Supply Chain Planning 及 Execution

## 主要優勢

- 延長壽命並降低您投資的總擁有成本 (TCO)。
- 獲得超快回應的支援，包括支援客製化且不額外收費
- 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。

## 改善您的 Oracle 支援 SLA 並增加您的投資報酬率

### 產品支援概觀

Rimini Street 取代 Oracle，提供 Oracle® Retail 軟體支援和維護服務。我們可以只支援您的 Oracle Retail 軟體，或者與 Oracle 企業應用軟體程式和 Oracle 資料庫的支援合併。客戶使用合併服務，能享有整合服務和單一供應商支援的所有優點。

### 業務挑戰

現今的 Oracle Retail 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平感到挫折，不再相信 Oracle 每年支援的高昂成本有良好價值。這些組織寧願延長目前穩定的 Oracle Retail 版本壽命，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，提供的服務遠超過標準的停機/修理協助。每位客戶能從資深的支援工程師 (PSE) 得到個人化的服務。這種方式讓客戶的第一通電話就能直接快速找到專家。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、對客製化程式碼的支援，和專精於互用性挑戰、發展藍圖規劃、整體安全的專家團隊。

「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	■		
監用與檢查諮詢服務	■		
<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	■		

## 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 Oracle Retail 系列軟體產品。我們將支援應用程式、應用程式與 Oracle 和 SAP 系統的整合，善用預建資料和詮釋資料整合的優勢，深入交易細節。Rimini Street 對 Oracle Retail 的支援，給您的企業軟體支援和維護需求提供單一聯絡窗口、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。

[riministreet.com/tw](http://riministreet.com/tw) | [info@riministreet.com](mailto:info@riministreet.com) | [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) | [twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)

©2021 Rimini Street, Inc. 保留一切權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標。Rimini Street、Rimini Street 標誌及其組合，以及標示 TM 的其他標誌都是 Rimini Street, Inc. 的商標。其他所有商標皆為其各自擁有者財產，除非另有說明，否則 Rimini Street 與任何此類商標持有者或此處所述任何公司，並沒有任何附屬關係或關聯，亦不為其背書。本文件由 Rimini Street, Inc. (「Rimini Street」) 建立，並且與 Oracle Corporation、SAP SE 或其他任一方都沒有贊助、背書或附屬關係。除非另有書面明確規定，否則 Rimini Street 不承擔任何責任，概不做出與所提供資訊相關的任何明示、默示或法定擔保，包括但不限於適銷性或適用於特定用途的任何默示擔保。Rimini Street 對因使用或無法使用該資訊而導致的任何直接、間接、後果性、懲罰性、特殊或附帶損害賠償不承擔任何責任。Rimini Street 未聲明及擔保第三方所提供資訊的正確性或完整性，並保留隨時對這些資訊、服務或產品進行變更的權利。TW-080921