

Soporte de Rimini Street para Oracle E-Business Suite



Líneas de productos con soporte

Customer Relationship Management, Service Management, Financial Management, Human Capital Management, Project Portfolio Management, Procurement, Supply Chain Management, Value Chain Execution, Value Chain Planning

Versiones con soporte

Oracle E-Business Suite 10.7 y versiones posteriores

Principales beneficios

- Prolongue la duración y reduzca el costo total de propiedad de su inversión.
- Reciba soporte inmediato para el software EBS de Oracle, que incluye soporte para customizaciones sin cargo adicional.
- Elimine las actualizaciones forzadas y conserve la flexibilidad de actualizar cuando se presente un claro retorno de la inversión.
- Financie la innovación e impulse el crecimiento empresarial con ahorros de hasta el 90 % en los costos totales de mantenimiento.

Obtenga importantes ahorros de costos y recupere el control del roadmap de ERP

Descripción general del soporte de productos

El soporte independiente de Rimini Street para Oracle E-Business Suite (EBS) ofrece un importante ahorro de costos con respecto al soporte de Oracle, además de un servicio de máxima calidad, un SLA con respuesta garantizada en 10 minutos para problemas críticos de prioridad 1 y flexibilidad en cuanto a actualizaciones. Con un avezado equipo de expertos, Rimini Street proporciona soporte de primer orden para Oracle® EBS 11i, R12 y versiones anteriores. Los clientes logran ahorros de hasta el 90 % en los costos totales de mantenimiento, y pueden diseñar un roadmap de TI centrado en la empresa, que esté en sintonía con sus prioridades, en lugar de seguir un roadmap impuesto por el proveedor de software.

Desafíos de negocios

Aunque las versiones de Oracle EBS aún se adaptan a las necesidades empresariales, los clientes no están satisfechos con las actualizaciones forzadas de software y las costosas tarifas de mantenimiento. Los licenciatarios reciben un escaso beneficio del soporte de Oracle y las customizaciones no disponen de soporte. Sus contratos anuales financian principalmente los sistemas de Oracle Cloud de nueva generación que tal vez nunca adopten. Los clientes que quieren conservar intactas sus versiones estables de EBS y evaluar las opciones de nube a su ritmo están analizando la justificación comercial para contratar un soporte independiente.

La solución de Rimini Street

El soporte independiente de Rimini Street para Oracle E-Business Suite no se limita a la asistencia estándar en caso de interrupciones o correcciones. Cada cliente recibe un servicio personalizado por parte de un ingeniero de soporte principal (PSE) de nivel superior. Los clientes tienen acceso directo a un experto con su primera llamada. Los PSE están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, en cualquier parte del mundo, con un tiempo de respuesta promedio de menos de cinco minutos para los problemas críticos. Además, los clientes disfrutan de correcciones y actualizaciones de software, soporte para código customizado y un equipo de expertos que se centran en los desafíos que plantean la interoperabilidad, la planificación del roadmap y la seguridad holística.

Comparación de programas de soporte

Características del soporte	Rimini Street	Oracle Premier y Extended	Oracle Sustaining
Servicios de soporte			
Correcciones de aplicaciones y documentación	■	■	No hay nuevas correcciones
Soporte operativo y de configuración	■	■	
Soporte de instalación y actualización	■	■	No hay nuevos scripts de actualización
Comunicaciones de actualizaciones fiscales, jurídicas y normativas globales	■	■	No hay nuevas comunicaciones de actualizaciones
Ingeniero de soporte principal regional asignado con un promedio de 15 años de experiencia	■		
Servicios de administración de cuentas	■		
SLA con una respuesta garantizada de 10 minutos para casos críticos con comunicaciones de actualizaciones en 2 horas	■		
Soporte completo sin actualizaciones obligatorias	■		
Soporte para customizaciones	■		
Soporte de rendimiento	■		
Soporte de interoperabilidad e integración	■		
Soporte completo de la versión actual durante al menos 15 años a partir de la fecha del contrato	■		
Servicios estratégicos			
Asesoría técnica, operativa y de roadmap de aplicaciones	■		
Asesoría en la nube	■		
Asesoría de licencias	■		
Servicios de asesoramiento en materia de seguridad	■		
Asesoría de interoperabilidad e integración	■		
Asesoría de supervisión y comprobación	■		
Impacto en los recursos			
Reducción significativa de los costos operativos (presupuesto, personal, tiempo)	■		
Independencia del roadmap establecido por el proveedor	■		

"Según una encuesta que realicé recientemente, más del 88 % de los licenciatarios de aplicaciones de Oracle están interesados en opciones de soporte independiente que puedan aportar ahorros significativos y un excelente servicio".

R. "Ray" Wang,
Analista principal y socio fundador
 Constellation Research, Inc.

Detalles del soporte

Actualizaciones fiscales, jurídicas y normativas globales

Ofrecemos las actualizaciones fiscales y normativas necesarias para garantizar que las aplicaciones de Oracle E-Business Suite continúen vigentes y conformes con los últimos cambios en materia fiscal y normativa. Estas funcionalidades se ofrecen en casi 200 países y proporcionan a los clientes miles de actualizaciones adaptadas a sus necesidades específicas.

Soporte de interoperabilidad

El soporte de interoperabilidad de Rimini Street para Oracle EBS incluye orientación estratégica para que los clientes puedan afrontar los posibles cambios en la infraestructura, así como asistencia para la verificación de certificaciones en nuevas plataformas y la resolución de conflictos de interoperabilidad.

Soporte para todas las aplicaciones y bases de datos Oracle en un mismo lugar

Obtenga los beneficios y valores de un solo proveedor de soporte. Además de Oracle EBS, ofrecemos soporte para Oracle Database, Oracle Fusion Middleware, Oracle Retail, Siebel, PeopleSoft, JD Edwards, Hyperion y Agile Product Lifecycle Management.

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

©2022 Rimini Street, Inc. Todos los derechos reservados. "Rimini Street" es una marca registrada de Rimini Street, Inc. en Estados Unidos y otros países, y Rimini Street, su logotipo y las combinaciones derivadas, al igual que otros diseños que incluyen el símbolo "TM", son marcas registradas de Rimini Street, Inc. Todas las demás marcas comerciales siguen siendo propiedad de sus respectivos propietarios y, a menos que se especifique lo contrario, Rimini Street no reclama ninguna afiliación, aval o asociación con ninguno de los titulares de dichas marcas comerciales u otras empresas a las que se haga referencia en este documento. Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") creó este documento, el cual no cuenta con el patrocinio, el aval ni la afiliación de Oracle Corporation, SAP SE ni de ninguna otra parte. Salvo que se disponga lo contrario de forma expresa por escrito, Rimini Street en ningún caso será responsable y se exime de cualquier garantía explícita, implícita o legal en relación con la información presentada, incluida, entre otras, toda garantía implícita de comercialización o adecuación para un propósito en particular. Rimini Street no será responsable por ningún daño directo, indirecto, resultante, punitivo, especial o accidental que pueda derivarse del uso o de la incapacidad de usar la información. Rimini Street no ofrece ninguna declaración ni garantía respecto a la exactitud ni a la integridad de la información proporcionada por terceros, y se reserva el derecho a modificar la información, los servicios o los productos en cualquier momento. MX-041122