

Provedora global de tecnologia mantém seus ambientes críticos de VMware e Oracle Database totalmente suportados com a Rimini Street, liberando recursos essenciais para investir em automação e inovação com IA.



“ Durante nosso desafio mais crítico de infraestrutura VMware, a Rimini Street entregou um suporte excepcional, caracterizado por expertise técnica, senso genuíno de urgência e compromisso inabalável”

— *Dnyanesh Samant*  
Senior Director of Infrastructure & Networks,  
Alcatel-Lucent Enterprise



**EFICIÊNCIAS OPERACIONAIS  
ALCANÇADAS:** SUPORTE  
PARA VMWARE E ORACLE  
DATABASE CONSOLIDADO



**MITIGAÇÃO DE RISCO  
FINANCEIRO:** AUMENTO DE  
PREÇOS EVITADOS E  
ESTABILIDADE OPERACIONAL  
MANTIDA



Alcatel-Lucent  
Enterprise



### VISÃO GERAL DA EMPRESA:

A Alcatel-Lucent Enterprise fornece soluções seguras de rede e comunicação que permitem que organizações e setores acelerem sua eficiência operacional e competitividade em ambientes cloud, on-premises e híbridos.



**SETOR/PAÍS:**  
TECNOLOGIA, FRANÇA



**SOFTWARE:**  
VMWARE, ORACLE DATABASE  
**RIMINI STREET SOLUTION:**  
RIMINI SUPPORT™ FOR  
VMWARE, RIMINI SUPPORT™  
FOR ORACLE



# Alcatel-Lucent transforma a pressão de preços do VMware em vantagem estratégica com a Rimini Street

Há mais de um século, a Alcatel-Lucent Enterprise (ALE) atua como uma das principais fornecedoras globais de soluções de rede, comunicação e cloud, ajudando a moldar o mundo da comunicação como o conhecemos hoje. A visão da ALE de conectar pessoas, máquinas, coisas e processos por meio do poder da tecnologia resultou em uma trajetória marcante de criação de experiências digitais memoráveis para milhões de clientes. A presença da ALE pode ser vista em diversos lugares. Um exemplo são as novas linhas do metrô de Paris, onde os switches da empresa permitem uma rede multisserviços que conecta câmeras de vigilância, anúncios de voz e sistemas de informação aos passageiros, aprimorando segurança e comunicação.

Nos bastidores, as equipes de TI da ALE são responsáveis por garantir que essas conexões permaneçam fortes todos os dias para clientes corporativos em todo o mundo. Dois dos líderes responsáveis por essa missão são o CIO Jean-Pierre Roullin e o Diretor de Governança de TI Stéphane Roussotte, que trabalham juntos na ALE há quase 20 anos. Ambos colaboram intensamente com Dnyanesh Samant, Senior Director of Infrastructure & Networks, que supervisiona os ambientes operacionais na prática.

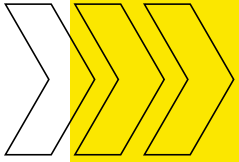
“A ALE foi desmembrada de uma organização maior para focar nas necessidades corporativas, como sistemas de comunicação e redes. Como um time mais concentrado, somos ágeis e temos autonomia para liderar projetos de inovação e implementar mudanças e melhorias onde são mais necessárias”, afirmou Roullin.

## Reagindo aos aumentos de preços de suporte do VMware após a Broadcom

Em 2019, a ALE iniciou a busca por uma solução para lidar com o aumento dos custos de suporte do fornecedor para o Oracle Database. [Rimini Support™ for Oracle Database](#) foi selecionado por seu valor, qualidade, rapidez e expertise especializada em ERP.

Os serviços de suporte independente da Rimini Street oferecem aos clientes:

- Um Primary Support Engineer (PSE) dedicado, com média de mais de 20 anos de experiência, apoiado por uma equipe global com centenas de engenheiros e especialistas altamente experientes
- SLA garantido de 10 minutos ou menos para casos prioritários, com média de resposta inferior a 2 minutos, por um engenheiro sênior disponível 24/7/365
- Aplicações proprietárias e patenteadas [AI-powered applications](#) para automatizar o roteamento e a atribuição de chamados
- Suporte para customizações sem custo adicional



- Sem upgrades obrigatórios para manter o suporte completo
- Até 50% de redução nas taxas anuais de suporte de software do fornecedor

Roullin relembra, “Ficamos intrigados com a proposta de reduzir pela metade nossos custos de suporte e ainda assim receber serviço completo. Ficamos céticos. No entanto, depois de experimentar a qualidade do suporte para Oracle Database, percebemos que a Rimini Street realmente tinha capacidade para nos apoiar como um parceiro contínuo.”

A confiança e o relacionamento sólido que a Alcatel-Lucent Enterprise construiu com a Rimini Street tornaram-se cruciais quando a equipe precisou definir seu caminho para o suporte de serviços relacionados aos investimentos em VMware. “Depois da aquisição da VMware pela Broadcom, houve um aumento enorme nos custos de licenciamento, e isso foi um gatilho para analisarmos outras opções”, explicou Roullin.

“Analisamos migrar para outra plataforma, mas parecia mais fácil continuar com o que já tínhamos, porém com um modelo de suporte diferente”, continuou Roullin. “Foi nesse período que a Rimini Street anunciou uma nova oferta de suporte para VMware. Foi o momento perfeito”, disse Roussotte.

#### **Aproveitando a expertise e o compromisso da Rimini Street com VMware**

Samant foi o primeiro a vivenciar na prática o poder do [Rimini Support™ for VMware](#). Durante uma substituição rotineira de certificado do vCenter, a ALE enfrentou uma situação crítica. Inicialmente classificado como incidente de prioridade moderada, o problema se agravou quando as tentativas de atualização do certificado falharam repetidamente, ameaçando seus ambientes de produção. “A falha na atualização do certificado comprometeu nossas operações do vCenter, colocando em risco possíveis indisponibilidades para todas as cargas de trabalho virtualizadas. Isso poderia ter impactado aplicações críticas de negócios, interrompido serviços de TI e violado nossos compromissos de SLA operacional”, explicou Samant. “O tempo era crítico, pois a expiração do certificado teria causado indisponibilidade total do vCenter.”

“A equipe da Rimini Street forneceu orientação estruturada, começando pela validação em ambiente de testes. Quando os procedimentos padrão falharam, eles imediatamente escalaram o caso para suporte P1 e organizaram sessões colaborativas online. Seus engenheiros trabalharam diretamente com nossa equipe durante múltiplas janelas de manutenção, incluindo fins de semana. Por meio de troubleshooting persistente e suporte prático, conseguiram resolver com sucesso a atualização do certificado e garantir que todos os serviços retornassem à operação normal”, lembrou Samant. “A Rimini Street demonstrou um compromisso genuíno com o nosso sucesso, trabalhando em cenários complexos em nosso ambiente de laboratório e oferecendo orientação proativa, em vez de respostas reativas a chamados. Essa abordagem colaborativa fortaleceu ainda mais a confiança entre nossas organizações.”

Com os problemas resolvidos de forma rápida e precisa, a equipe da ALE passou a ter tranquilidade sabendo que a Rimini Street está ao seu lado. “Esse incidente P1 comprovou que o modelo de suporte funciona sob pressão, com acesso direto a engenheiros, disponibilidade nos fins de semana e persistência” na resolução de problemas até a solução final. A Rimini Street entregou um suporte de nível corporativo



que superou nossa experiência anterior com o fabricante (OEM), demonstrando sua capacidade única de oferecer tanto economia financeira quanto excelência operacional”, disse Samant.

### **Impulsionando o futuro com uma parceria comprovada**

“A Rimini Street nos ajuda a economizar significativamente em pessoas, tempo e dinheiro, o que nos permitiu realocar orçamento para inovação e projetos estratégicos que não conseguiríamos realizar de outra forma, incluindo projetos de cloud e IA”, disse Roullin.

Roullin também destacou o caráter consultivo da relação com a Rimini Street, onde a colaboração prospera com suas equipes internas e se estende aos contratados da ALE. “Nossos contratados também dependem fortemente da expertise da Rimini Street, e eu não hesito em entrar em contato quando acredito que eles podem trazer conhecimento ou experiência”, disse Roussotte. “Quando migramos para a cloud, pedimos feedback da Rimini Street sobre formas de minimizar riscos. Sabemos que eles estão sempre presentes para nos ajudar a alcançar nossos objetivos de negócios, e é por isso que essa é uma parceria tão valiosa.”

Samant afirmou, “Durante nosso desafio mais crítico de infraestrutura VMware, a Rimini Street entregou um suporte excepcional, caracterizado por expertise técnica, senso genuíno de urgência e compromisso inabalável.” Ele continuou, “A adoção do Rimini Support para Oracle e VMware foi transformadora para nossa organização, e recomendamos com confiança a Rimini Street a colegas que buscam suporte de qualidade para sistemas críticos e valor significativo que continua crescendo ao longo dos anos.” Roullin confirmou, “Considerando a excelente experiência que tivemos, a Rimini Street estará no topo da nossa lista para futuras necessidades de negócios.”

Samant enfatizou, “Nosso relacionamento com a Rimini Street vai além de um relacionamento típico com fornecedores. É uma parceria genuína, na qual a equipe deles funciona como uma extensão da nossa organização de TI.”

**Para saber mais sobre a Alcatel-Lucent Enterprise ou ler outros casos de clientes, visite [riministreet.com/clients/br](https://riministreet.com/clients/br)**

## **Rimini Street**

[riministreet.com/br](https://riministreet.com/br)  
[info@riministreet.com](mailto:info@riministreet.com)  
[twitter.com/riministreet](https://twitter.com/riministreet)  
[linkedin.com/company/rimini-street](https://linkedin.com/company/rimini-street)

©2026 Rimini Street, Inc. All rights reserved. “Rimini Street” is a registered trademark of Rimini Street, Inc. in the United States and other countries, and Rimini Street, the Rimini Street logo, and combinations thereof, and other marks marked by TM are trademarks of Rimini Street, Inc. All other trademarks remain the property of their respective owners, and unless otherwise specified, Rimini Street claims no affiliation, endorsement, or association with any such trademark holder, or other companies referenced herein. This document was created by Rimini Street, Inc. (“Rimini Street”) and is not sponsored by, endorsed by, or affiliated with Oracle Corporation, SAP SE, or any other party. Except as otherwise expressly provided in writing, Rimini Street assumes no liability whatsoever and disclaims any express, implied, or statutory warranty relating to the information presented, including, without limitation, any implied warranty of merchantability or fitness for a particular purpose. Rimini Street shall not be liable for any direct, indirect, consequential, punitive, special, or incidental damages arising out of the use or inability to use the information. Rimini Street makes no representations or warranties with respect to the accuracy or completeness of the information provided by third parties, and reserves the right to make changes to the information, services, or products, at any time. M\_7268 | LR0050387 | US02032026