

Rimini Street 對 Oracle Fusion Middleware 的支援



選擇支援涵蓋範圍

- 應用程式伺服器: WebLogic、Tuxedo、Internet Application Server、Oracle Application Server
- 商業智慧: Hyperion、Essbase、OBIEE、BI Discoverer
- 業務流程管理: BPM Suite、AquaLogic、BPEL Process Manager、Business Process Analysis Suite
- 資料整合: Oracle Data Integrator、GoldenGate、Enterprise Data Profiling 以及 Data Quality
- 開發工具: JDeveloper、Designer、OAF、ADF、OAE、Forms、Reports、BI Publisher
- 企業管理: Application Testing Suite、Oracle Enterprise Manager Packs for Middleware
- 身份識別管理: Identity and Access Management Suite、SSO、Access Manager、Adaptive Access Manager、Directory Services
- 服務整合: SOA Suite、Application Integration Architecture
- 使用者參與: Oracle WebCenter Portal、Oracle OAS Portal

鞏固支援服務並最大化 IT 投資的價值

產品支援概觀

Rimini Street 能為 Oracle® Fusion Middleware 軟體提供維護服務和支援，可以單獨提供，或與 Oracle 或 SAP® 企業應用程式的支援以及 Oracle Database 的支援結合。使用組合式第三方支援的客戶，可獲得單一供應商整合支援服務的所有優點。

業務挑戰

Oracle Fusion Middleware 軟體系統穩定可靠，需要的支援比前幾代更少。在此情況下，許多授權用戶都因遭受廠商強制升級或是服務程度欠佳而感到挫折。這些用戶無法從年度支援服務合約中獲得太多價值，往往選擇延長現有版本的壽命，並將 Oracle 支援服務替換為獨立第三方支援服務，藉此大幅降低成本。

Rimini Street 解決方案

Rimini Street 顛覆多層廠商支援服務模式，提供的服務遠超過標準的故障/修復協助。每位客戶可從資深的主要支援工程師 (PSE) 獲得個人化的服務，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，針對關鍵問題的回應時間平均不到 5 分鐘。客戶可獲得軟體修復服務，並由第三方支援服務專家團隊針對互用性挑戰、藍圖規劃以及整體安全提供支援。

主要優勢

- 延長使用壽命並降低 IT 投資的總擁有成本 (TCO)
- 獲得超快反應支援 24/7/365
- 移除強迫升級，但仍保有彈性，在有明確的投資報酬率可以升級
- 最高可節省 90% 的總維護成本，用於投資創新與推動業務成長

支援方案的比較

支援服務特色	授權諮詢服務總監	Oracle Premier 與 Oracle Extended	Oracle Sustaining
支援服務			
存放庫與文件修復	■	■	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 分鐘內回應重大案件的 SLA，每 2 小時更新通訊	■		
完整支援，絕不要求升級	■		
效能支援	■		
互通性與整合支援	■		
自簽約日起提供現有版本至少 15 年的完整支援	■		
策略服務			
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	■		
互通性與整合諮詢服務	■		
監控與檢查諮詢服務	■		
對資源的影響			
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

一站式的 Oracle 應用程式和資料庫支援服務：Rimini Street 透過獲獎肯定的 ISO 認證頂級支援服務和維護方案，來維護 Oracle Fusion Middleware 系列產品的各項基礎細節。Rimini Street 將利用預先建構的資料和中繼資料整合以及針對交易詳細資訊的鑽研，支援應用程式及其與 Oracle、PeopleSoft、Siebel、JD Edwards 和 SAP 系統的整合。Rimini Street 提供單一連絡窗口，以經過驗證的專業知識、進階支援功能以及個人化、回應迅速的服務，滿足所有企業軟體支援和維護需求。

互用性支援：Rimini Street 互用性支援所涵蓋的策略性指導，可協助企業為第三方企業軟體支援潛在的基礎架構變更做好準備，並協助驗證新平台的認證，以及解決互用性衝突。