

Support-Services von Rimini Street für PeopleSoft

Unterstützte Produktlinien

HCM, FIN, CRM, EPM, SRM, SCM,
Lösungen für den öffentlichen Sektor,
Campus-Lösungen

Unterstützte Releases

7.x, 8.x und 9.x

Ausgewählte unterstützte Systemkomponenten

- Application Engine
- Application Workflow Engine
- Component Interface
- Crystal Reports
- Digital Certificates/SSL
- Integration Broker/Application Messaging
- PeopleCode
- PeopleSoft Directory Interface (PDI) und LDAP
- PeopleSoft Security Hierarchy
- PeopleTools
- Process Scheduler
- PS/nVision
- Real-time Event Notification (REN)
- SQR
- Tree Manager

Vermeiden Sie Störungen Ihres Geschäftsbetriebs und verlängern Sie die Nutzungsdauer Ihres PeopleSoft-Systems.

Produktsupport im Überblick

Rimini Street löst den Support für PeopleSoft durch Oracle ab und bietet deutliche Kosteneinsparungen, einen höherwertigen Service-Mix und die Möglichkeit zur Vermeidung kostspieliger Produkt-Upgrades. Mit einem erfahrenen Expertenteam bietet Rimini Street Support-Services für eine Vielzahl von Oracle PeopleSoft-Produkten, von den älteren 7.x- und 8.x-Versionen bis hin zu den jüngeren 9.x-Versionen.

Ausgangssituation

Die Systeme von PeopleSoft laufen stabil und zuverlässig. Sie benötigen weit weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. In diesem Kontext sind viele Lizenzinhaber durch vom Hersteller vorgeschriebene Upgrades für vollen Support und wenig überzeugende Service-Level frustriert. Viele Lizenzinhaber sehen im Jahressupport von Oracle keinen großen Nutzen mehr. Sie entscheiden sich dazu, die Einsatzdauer ihrer aktuellen PeopleSoft-Releases zu verlängern. Viele Unternehmen reduzieren ihre Kosten, indem sie zu unabhängigem Drittanbieter-Support wechseln.

Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Herstellersupport-Modell mit seinen verschiedenen Ebenen auf den Kopf und geht damit weit über den Standard-Problemsupport hinaus. Jeder Kunde erhält einen personalisierten Service durch einen erfahrenen Primary Support Engineer (PSE). Dadurch erhalten Kunden mit nur einem Anruf direkten Kontakt zu einem Experten. PSEs stehen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit und sind von überall auf der Welt aus erreichbar. Die garantierte Reaktionszeit beträgt bei kritischen Problemen nur 10 Minuten. Die Kunden profitieren von Softwarekorrekturen und -updates, Support für individuellen Code und von einem Expertenteam mit Fokus auf Interoperabilitätsproblemen, Roadmap-Planung und ganzheitlicher Sicherheit.

Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support, auch für alle individuellen Softwareanpassungen ohne Aufpreis
- Keine aufgezwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn der Unternehmensbedarf diese erfordert
- Finanzieren Sie IT-Innovationen und fördern Sie Ihr Geschäftswachstum mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Gesamtwartungskosten.

„Rimini Street bietet einen reaktionsschnelleren Service, Einsparungen von über 50 Prozent jährlicher Supportkosten und die Updates zu steuerlichen, rechtlichen oder behördlichen Bestimmungen, die wir brauchen, damit unser PeopleSoft-System immer dem aktuellsten Stand dieser Bestimmungen entspricht.“

Gene Wittneben,
 Director, Informatino Systems
 Brazoria County, Texas

Supportprogramme im Vergleich

Support-Merkmale	Rimini Street	Oracle Premier und Extended	Oracle Sustaining
Support-Services			
Fehlerbehebungen in Anwendung und Dokumentation	■	■	Keine neuen Fixes
Support – Betrieb und Konfiguration	■	■	
Support – Installation und Upgrade	■	■	Keine neuen Upgrade-Skripts
Globale Updates zur Einhaltung steuerlicher, rechtlicher und behördlicher Bestimmungen	■	■	Keine neuen Upgrade-Mitteilungen
Namentlich benannter, regionaler Primary Support Engineer mit durchschnittlich 15 Jahren Erfahrung	■		
Account-Management-Services	■		
SLA mit garantierten Reaktionszeiten von höchstens 10 Minuten bei kritischen P1-Fällen mit Update innerhalb von 2 Stunden	■		
Vollständiger Support ohne erforderliche Upgrades	■		
Support für individuelle Anpassungen	■		
Leistungssupport	■		
Interoperabilitäts- und Integrationssupport	■		
Vollständiger Support für aktuelles Release für mindestens 15 Jahre ab Vertragsbeginn	■		
Strategische Services			
Beratungsservices zu technischer, funktionaler und anwendungsbezogener Roadmap	■		
Cloud-Beratungsservices	■		
Lizenzberatungsservices	■		
Services zur Sicherheitsberatung	■		
Beratungsservices zu Interoperabilität und Integration	■		
Beratungsservices zu Überwachung und Prüfung	■		
Auswirkung auf Ressourcen			
Erhebliche Reduzierung der Betriebskosten (Budget, Personal, Zeit)	■		
Unabhängigkeit von der vom Anbieter diktierten Roadmap	■		

Supportdetails

Weltweite Updates zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen

Rimini Street bietet die globalen steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Aktualisierungen, die Sie benötigen, um sicherzustellen, dass Ihre PeopleSoft-Anwendungen den neuesten Steuer- und behördlichen Änderungen entsprechen und auf dem neuesten Stand sind. Wir bieten globale Steuer- und behördliche Funktionen in fast 200 Ländern und haben unseren Kunden Tausende maßgeschneiderte Updates zur Verfügung gestellt.

Interoperabilitätssupport

Der Interoperabilitätssupport umfasst strategische Orientierungshilfen bei der Vorbereitung auf potenzielle Infrastrukturänderungen sowie Unterstützung bei der Prüfung der Zertifizierung auf neuen Plattformen und Behebung von Interoperabilitätskonflikten.