

Suporte da Rimini Street para Oracle Retail



Produtos Oracle Retail contemplados

Merchandising Operations Management (MOM), Merchandising Planning & Optimization e Supply Chain Planning and Execution

Benefícios

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Receba suporte ultrarresponso sem cobrança extra, inclusive para customizações
- Elimine atualizações forçadas sem perder a flexibilidade para atualizar quando tiver certeza que o ROI compensa
- Financie a inovação e invista no crescimento dos negócios com uma economia de até 90% no custo total de manutenção

Aprimore o SLA (Acordo de Nível de Serviço) de Suporte e Aumente seu ROI

Visão Geral do Suporte

A Rimini Street substitui os serviços de suporte e manutenção para software Oracle® Retail. Oferecemos suporte para seu software Oracle Retail separadamente ou em conjunto com nosso suporte para outros aplicativos empresariais e ao Banco de Dados Oracle. Os clientes que usam nosso suporte combinado recebem uma oferta integrada de serviços com todas as vantagens de um único provedor de suporte.

Desafios para o Negócio

Os sistemas Oracle Retail de hoje são estáveis e confiáveis, exigindo bem menos suporte que as gerações anteriores de software corporativo. Nesse contexto, muitos clientes, frustrados com as atualizações obrigatórias do fabricante e os baixos níveis de serviço, não acreditam mais que o oneroso suporte anual da Oracle ofereça um bom custo-benefício. Essas organizações preferem estender a vida útil de sua versão atual e estável do Oracle Retail, e muitas reduziram custos ao substituir o suporte da Oracle pelo suporte independente da Rimini Street.

A Solução da Rimini Street

Ao adotar uma abordagem radicalmente nova para o modelo de suporte de fornecedor com vários níveis de atendimento, a Rimini Street vai muito além de meramente fornecer assistência padrão para correções. Todos os clientes recebem serviço personalizado de um Engenheiro de Suporte Primário (PSE). Assim, cada um deles tem acesso direto a um especialista logo na primeira ligação. Os PSEs estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, em qualquer lugar do mundo, com tempo médio de resposta de menos de 15 minutos para problemas críticos. Os clientes têm à disposição correção de problemas de software, suporte para código customizado e uma equipe de profissionais altamente especializados concentrados nos desafios de interoperabilidade, planejamento de roadmap e segurança holística.

“Com base em uma pesquisa que realizei recentemente, mais de 88% dos licenciados de aplicações Oracle estão interessados em opções de suporte independente que possam oferecer economias significativas e um bom serviço.”

R. “Ray” Wang,
Analista Principal e Fundador
 Constellation Research, Inc.

Comparativo de programas de suporte

Recursos de Suporte	Rimini Street	Oracle Premier e Extended	Oracle Sustaining
Serviços de Suporte			
Correções de aplicações e documentação	■	■	Nenhuma nova correção
Suporte operacional e de configuração	■	■	
Suporte para instalação e atualização	■	■	Não haverá novos scripts de atualização
Engenheiro de Suporte Primário regional designado com média de 15 anos de experiência	■		
Account management services	■		
SLA com garantia de resposta em 10 minutos para casos P1 críticos com comunicações de atualização a cada 2 horas	■		
Suporte total sem atualizações necessárias	■		
Suporte a customização	■		
Suporte para desempenho	■		
Suporte à interoperabilidade e integração	■		
Suporte total para a versão atual por pelo menos 15 anos a partir da data do contrato	■		
Serviços Estratégicos			
Serviços de consultoria para roadmap técnico, funcional e de aplicações	■		
Cloud Advisory Services	■		
License Advisory Services	■		
Security Advisory Services	■		
Serviços de consultoria em interoperabilidade e integração	■		
Monitorar e verificar serviços de consultoria	■		
Impacto nos Recursos			
Redução significativa nos custos operacionais (orçamento, pessoal, tempo)	■		
Independência do roadmap imposto pelo fabricante	■		

Detalhes do Suporte

Suporte para Todas as Suas Aplicações Oracle em um só Lugar

Nosso premiado programa de suporte e manutenção premium com certificação ISO cuida de todos os detalhes para a manutenção da família de produtos Oracle Retail, líder do mercado. Oferecemos suporte à aplicação e suas integrações aos sistemas Oracle e SAP, aproveitando a integração de dados e metadados predefinida e o detalhamento de transações. O Suporte da Rimini Street para Oracle Retail oferece um ponto de contato único para todas as suas necessidades de suporte e manutenção de software corporativo, experiência comprovada, recursos de suporte premium e serviço personalizado e ultrarresponsivo.

Suporte para interoperabilidade

O suporte para interoperabilidade inclui orientação estratégica que prepara você para possíveis mudanças de infraestrutura, além de oferecer assistência para verificar a certificação de novas plataformas e solucionar conflitos de interoperabilidade.