

Suporte da Rimini Street para Siebel



Suporte para todas as linhas de produto

Versões com suporte

5.x, 6.0.x, 6.3.x, 7.0.x, 7.5.x, 7.7.x, 7.8.x, 8.x

Suporte para componentes de sistema selecionados

- Automação de processos administrativos/fluxo de trabalho/modelos de estado
- Gestão de informações empresariais
- Balanceamento de carga (round robin, resonate, de terceiros)
- Otimização de gerenciador de objetos
- Segurança — single sign-on, LDAP
- Interfaces EAI/Componente do Siebel
- Configuração de ferramentas e script do Siebel
- Administração de sistema

Principais benefícios

- Amplie a vida útil e reduza o TCO de seu investimento
- Receba suporte ultrarresponsivo 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

Desenvolva soluções para experiência de usuário de última geração com a plataforma de aplicativos Siebel

Visão geral do suporte para produtos

O suporte da Rimini Street substitui o suporte da Oracle para Siebel, proporcionando uma economia de custos significativa, uma combinação de serviços de excelente custo-benefício ao oferecer novos meios e recursos para a criação de soluções de experiência de usuário de última geração. A Rimini Street tem uma equipe de profissionais especializados e está pronta a oferecer serviços de suporte para várias versões de uma ampla gama de produtos Oracle®, desde o antigo Siebel 5.x até o atual 8.x, passando por Siebel Mobile, Cloud, OnDemand e Telecommunications.

Desafios para o negócio

Os aplicativos Siebel são estáveis e confiáveis, exigindo bem menos suporte que as gerações anteriores de software corporativo. Muitas organizações estão percebendo que o alto custo do suporte prestado por fornecedores não oferece mais uma boa relação custo-benefício a seus aplicativos maduros. Por sua capacidade de adicionar novos recursos, tais como marketing digital, e-commerce e experiência de usuário em um só lugar, a plataforma de aplicativos Siebel é a chave para inovação e crescimento contínuo.

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) altamente especializado. 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 e atualizações de software, suporte para customização e uma equipe de profissionais altamente especializados concentrados em desafios de interoperabilidade, planejamento de roadmap e segurança holística.

Comparação de programas de suporte

	Rimini Street	Oracle
Engenheiro de Suporte Primário designado por região	■	
Suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, com garantia de resposta em até 15 minutos para problemas de Prioridade 1	■	
Suporte para customização	■	
Garantia de suporte de 15 anos, no mínimo	■	
Serviços de consultoria em segurança (independente de fornecedor)	■	
Suporte para interoperabilidade	■	
Planejamento estratégico, mapeamento de funcionalidade e análise de aprimoramento	■	
Gerente de Contas Global atribuído para cada cliente	■	
Serviços de integração e arquivamento	■	
Correções de aplicativos e repositórios	■	■
Correções somente de documentação	■	■
Suporte para configuração	■	■
Suporte operacional	■	■
Suporte para processos de instalação e atualização	■	■

Mais informações

Para saber mais sobre o Suporte da Rimini Street para Siebel, acesse www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/siebel

Sobre a Rimini Street

A Rimini Street é líder global de fornecimento de serviços de suporte independente de software corporativo. Nosso programa premiado e inovador, que vem revolucionando o conceito de serviços de suporte corporativo desde 2005, oferece uma economia de até 90% em custos de suporte para licenciados Oracle e SAP. Os clientes podem permanecer com as versões atuais do software, sem atualizações obrigatórias, por pelo menos 15 anos. Empresas dos mais diversos segmentos, sejam de médio porte, do setor público ou organizações presentes na lista Fortune 500, confiaram na Rimini Street como provedor de suporte independente.

Detalhes do suporte

Suporte para customizações

Muitas organizações que usam o Siebel têm aplicativos altamente customizados. A Rimini Street reconhece que você fez um investimento significativo de tempo e recursos para desenvolver as modificações atuais, por isso, oferecemos suporte para todas as customizações desde o início de nosso suporte. Além disso, depois que você se tornar um cliente Rimini Street, vamos oferecer suporte às novas customizações que forem criadas, testadas e implementadas em seu ambiente de produção.

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.

Rimini Street Brasil Serviços de Tecnologia Ltda.

Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 2041 - Torre D - 19º andar - Complexo JK Vila Nova Conceição, São Paulo - SP, 04543-011 Brasil | Tel +55-11-3197-4711 | www.riministreet.com/br

© 2019 Rimini Street, Inc. Todos os direitos reservados. "Rimini Street" é uma marca registrada da Rimini Street, Inc. nos Estados Unidos e em outros países. Rimini Street, o logotipo da Rimini Street e combinações desses elementos e outras marcas que trazem o símbolo TM são marcas comerciais da Rimini Street, Inc. Todas as outras marcas comerciais são de propriedade dos respectivos donos e, salvo indicação em contrário, a Rimini Street não tem afiliação, endosso ou associação com os detentores de tais marcas comerciais nem com terceiros. Este documento foi criado pela Rimini Street, Inc. ("Rimini Street") e não é patrocinado, endossado ou afiliado à Oracle Corporation, SAP SE ou qualquer outra parte. Exceto se estabelecido expressamente por escrito de outra forma, a Rimini Street não assume qualquer responsabilidade e não oferece nenhuma garantia explícita, implícita ou legal relacionada às informações apresentadas, incluindo, entre outros, a garantia implícita de comercialização ou adequação para um fim particular. A Rimini Street não será responsabilizada por qualquer dano direto, indireto, consequencial, punitivo, especial ou incidental resultantes do uso ou da incapacidade de usar as informações. A Rimini Street não oferece declarações ou garantias em relação à precisão ou à integridade das informações fornecidas por terceiros e reserva-se o direito de fazer alterações nas informações, serviços ou produtos a qualquer momento.