

Support-Services von Rimini Street für Siebel



Alle Produktlinien werden unterstützt

Unterstützte Releases

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

Ausgewählte unterstützte Systemkomponenten

- Business Process Automation/ Workflow/State Models
- EIM
- Lastausgleich (Round-Robin, Resonate, Drittanbieter)
- Object Manager-Optimierung
- Sicherheit – Single Sign-on, LDAP
- Siebel EAI/ Komponentenschnittstellen
- Konfiguration von Siebel Tools, Scripting
- Systemadministration

Hauptvorteile

- Verlängerung der Nutzungsdauer und Reduzierung der TCO Ihrer Investition
- Besonders reaktionsschneller Support, auch für alle individuellen Softwareanpassungen ohne Aufpreis
- Keine erzwungenen Upgrades mehr, aber weiterhin Flexibilität zur Durchführung von Upgrades, wenn diese eine klare Investitionsrendite versprechen
- Finanzierung von Innovationen und Förderung des Geschäftswachstums mit Einsparungen von bis zu 90 Prozent Ihrer Wartungs-Gesamtkosten

Entwickeln Sie mit Ihrer Siebel-Anwendungsplattform Lösungen zu Kundenerfahrungen der nächsten Generation

Produktsupport im Überblick

Mit erheblichen Kosteneinsparungen, einem höherwertigen Service-Mix und der Unterstützung von Erweiterungen um neue Leistungsmerkmale und Funktionen für Lösungen zu Kundenerfahrungen der nächsten Generation löst Rimini Street den Oracle-Support für Siebel ab. Mit einem erfahrenen Expertenteam bietet Rimini Street Support-Services für eine Vielzahl von Oracle®-Produkten und -Releases, von den älteren Siebel 5.x- bis zu den neueren 8.x-Releases, für alle Produktlinien einschließlich Siebel Mobile, Cloud, OnDemand und Telekommunikation.

Ausgangssituation

Siebel-Anwendungen arbeiten stabil und zuverlässig und erfordern daher weitaus weniger Support als frühere Generationen von Unternehmenssoftware. Viele Unternehmen und andere Organisationen erkennen gerade, dass die hohen Kosten des jährlichen Supports durch den Hersteller angesichts ihrer ausgereiften Anwendungen wirtschaftlich nicht mehr angemessen sind. Durch die Möglichkeit von Erweiterungen um neue Leistungsmerkmale und Funktionen wie digitalem Marketing, e-Commerce und Kundenerlebnis um einen zentralen Kern herum wird die Siebel-Anwendungsplattform zum Schlüssel für weiteres Wachstum und kontinuierliche Innovation.

Die Rimini Street-Lösung

Rimini Street stellt das Herstellersupport-Modell mit seinen verschiedenen Ebenen vom Kopf auf die Füße und geht damit weit über den Standard-Problemsupport hinaus. Jeder Kunde erhält einen personalisierten Service durch einen erfahrenen Primary Support Engineer (PSE). Auf diese Weise erreichen die Kunden gleich beim ersten Anruf einen Experten. PSEs stehen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr bereit und sind von überall in der Welt aus erreichbar. Die durchschnittliche Reaktionszeit beträgt bei kritischen Problemen weniger als 5 Minuten. Die Kunden profitieren von Softwarekorrekturen und -aktualisierungen, Support für individuelle Anpassungen sowie einem Expertenteam für Interoperabilitätsprobleme, Roadmap-Planung und ganzheitliche Sicherheit.

Vergleich der Supportprogramme

	Rimini Street	Oracle
Namentlich benannter regionaler Primary Support Engineer	■	
Garantierte Reaktionszeit von maximal 15 Minuten rund um die Uhr an 365 Tagen des Jahres bei Problemen der Prioritätsstufe 1	■	
Support für individuelle Anpassungen	■	
Garantierte Mindest-Supportdauer von 15 Jahren	■	
Services zur Sicherheitsberatung (herstellerneutral)	■	
Interoperabilitätssupport	■	
Strategische Anwendungsplanung, Zuweisung von Funktionalitäten und Enhancement-Analyse	■	
Namentlich benannter Global Account Manager für jeden Kunden	■	
Onboarding- und Archivierungs-Services	■	■
Fehlerbehebung für Anwendungen und Repositories	■	■
Fehlerbehebung durch entsprechende Dokumentation	■	■
Konfigurationssupport	■	■
Betriebssupport	■	■
Support während des Installations- und Upgrade-Prozesses	■	■

Weitere Informationen

Weitere Informationen über Support-Services von Rimini Street für Siebel erhalten Sie unter www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/siebel.

Kurzinfo zu Rimini Street

Rimini Street ist der weltweit führende unabhängige Anbieter von Support-Services für Unternehmenssoftware. Unser innovatives, preisgekröntes Programm, mit dem Inhaber von Oracle- und SAP-Lizenzen Einsparungen von bis zu 90 Prozent bei den Support-Gesamtkosten erzielen können, schreibt die Geschichte von Support-Services für Unternehmen seit 2005 neu. Kunden können ihr derzeitiges Software-Release mindestens 15 Jahre lang ohne erzwungene Upgrades weiter nutzen. Fortune-500-Unternehmen, mittelständische Betriebe sowie öffentliche Organisationen verschiedenster Branchen vertrauen dem unabhängigen Supportanbieter Rimini Street.

Supportdetails

Support für individuelle Anpassungen

Zahlreiche Unternehmen und Organisationen, die Siebel einsetzen, haben ihre Anwendungen in hohem Maße an ihren speziellen Bedarf angepasst. Rimini Street ist sich dessen bewusst, dass Sie viel Zeit und Geld aufgewendet haben, um Ihre aktuellen Modifizierungen zu entwickeln, und unterstützt alle bei Supportbeginn vorhandenen individuellen Anpassungen. Außerdem unterstützen wir neue Anpassungen, die Sie erstellen, testen und in Ihre Produktionsumgebung einbringen, nachdem Sie Kunde bei Rimini Street geworden sind.

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.

Weltweiter Hauptsitz

Westhafenplatz 1 60327 Frankfurt Deutschland Tel: +49 69 710456 230 Fax: + 49 69 710456 450 <https://www.riministreet.com/de>

© 2019 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Rimini Street und das Rimini Street-Logo sind eingetragene Marken von Rimini Street, Inc. Alle anderen Marken- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Eigentümer. Dieses Dokument wurde von Rimini Street, Inc. („Rimini Street“) erstellt, wird von der Oracle Corporation, SAP SE oder einer anderen Partei nicht unterstützt oder empfohlen und ist nicht Gegenstand einer Partnerschaft zwischen Rimini Street und einer oder allen der genannten Parteien. Sofern nicht schriftlich ausdrücklich anders angegeben, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung sowie keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung hinsichtlich der hier wiedergegebenen Informationen, insbesondere keine stillschweigende Gewährleistung der Marktfähigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street haftet nicht für unmittelbare, mittelbare oder Folgeschäden, zu Schadenersatz berechtigende Schäden, spezielle oder beiläufig entstandene Schäden, die aufgrund der Verwendung oder nicht möglichen Verwendung der Informationen entstehen. Rimini Street macht keine Zusicherungen und übernimmt keine Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen von Dritten und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen.