

Support Rimini Street pour Siebel



Toutes les gammes de produits prises en charge

Versions prises en charge

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

Composants système pris en charge

- L'automatisation des processus métier, le workflow, les modèles d'état
- EIM
- L'équilibrage de charge (Round Robin, Resonate, tiers)
- L'optimisation du gestionnaire d'objets
- La sécurité (authentification unique, protocole LDAP)
- Les interfaces Siebel EAI/de composant
- La configuration des outils Siebel, la génération de scripts
- L'administration du système

Principaux avantages

- Pérennisez et réduisez le TCO de votre investissement
- Bénéficiez d'un support ultra-réactif, notamment le support des développements spécifiques sans frais supplémentaires
- Évitez les mises à niveau forcées tout en conservant la possibilité de mettre à niveau lorsque le retour sur investissement associé le justifie réellement
- Financez l'innovation et le développement de l'activité grâce à des économies allant jusqu'à 90 % sur les coûts de maintenance totaux

Élaborez des solutions d'expérience client de prochaine génération avec votre plateforme Siebel

Présentation du support produit

Des économies de coûts considérables, un ensemble de services à plus forte valeur ajoutée et la possibilité d'ajouter de nouvelles capacités et fonctions pour construire des solutions d'expérience client de prochaine génération : Rimini Street remplace le support pour Siebel. Grâce à une équipe d'experts chevronnés, Rimini Street propose des services de support pour un large éventail de produits et de versions Oracle®, depuis les versions plus anciennes 5.x aux versions plus récentes 8.x, pour toutes les gammes de produits, notamment Siebel Mobile, Cloud, OnDemand et Telecommunications.

Défis professionnels

Les applications Siebel sont stables et fiables : elles nécessitent beaucoup moins de support que les logiciels d'entreprise des générations précédentes. Bon nombre d'entreprises réalisent que le coût élevé du support annuel fourni par l'éditeur n'est plus intéressant pour leurs applications matures. Pour assurer une croissance et une innovation continues, il est essentiel de pouvoir ajouter de nouvelles fonctions et capacités (marketing numérique, e-commerce et expérience client) à la plateforme applicative principale, Siebel.

La solution de Rimini Street

Rimini Street bouleverse le modèle de support éditeur multiniveau et va bien au-delà de l'assistance standard de type panne/réparation. Chaque client reçoit un service personnalisé de la part d'un ingénieur support principal expert. De cette manière, les clients ont directement accès à un expert dès leur premier appel. Les ingénieurs support principaux sont disponibles 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an partout dans le monde, avec un temps de réponse moyen inférieur à 5 minutes pour les problèmes critiques. Les clients bénéficient de correctifs logiciels, de mises à jour et du support des spécifiques. Ils ont en outre accès à une équipe d'experts centrés sur les questions d'interopérabilité, la planification des feuilles de route et la sécurité holistique.

Comparaison des programmes de support

	Rimini Street	Oracle
Ingénieur support principal dédié à votre compte, régional	■	
Support 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an avec réponse garantie dans les 15 minutes maximum pour les problèmes de priorité 1	■	
Support des spécifiques	■	
Minimum 15 ans de support garanti	■	
Services de conseil de sécurité (indépendants de l'éditeur)	■	
Support d'interopérabilité	■	
Planning d'applications stratégique, analyse de la compatibilité et de l'amélioration des fonctionnalités	■	
Chargé de compte international dédié pour chaque client	■	
Services d'archivage et d'intégration	■	
Correctifs d'applications et de référentiels	■	■
Correctifs de documentation uniquement	■	■
Support des configurations	■	■
Support opérationnel	■	■
Support des processus d'installation et de mise à niveau	■	■

Plus d'informations

Pour en savoir plus sur le support Rimini Street pour Siebel, rendez-vous sur le site www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/siebel.

À propos de Rimini Street

Rimini Street est le leader mondial des services de support indépendant pour logiciels d'entreprise. En redéfinissant les services de support aux entreprises depuis 2005, notre programme novateur et primé permet aux titulaires de licences Oracle et SAP d'économiser jusqu'à 90 % sur les coûts de support totaux. Les clients peuvent continuer à utiliser leurs versions logicielles actuelles sans obligation de mise à niveau pendant au moins 15 ans. Des multinationales, des sociétés du classement Fortune 500, des PME et des entreprises publiques tous secteurs confondus ont choisi de faire confiance à Rimini Street comme fournisseur de support indépendant.

Détails du support

Support des spécifiques

De nombreuses entreprises qui utilisent Siebel ont fortement personnalisé leurs applications. Rimini Street est conscient du temps et de l'argent investis pour développer vos modifications actuelles, et nous assurons le support de tous les spécifiques actuellement en place dès lors que vous souscrivez à nos services. En outre, nous nous engageons à assurer le support des nouveaux développements de spécifiques que vous créez, testez et mettez en œuvre dans votre environnement de production après être passé chez Rimini Street.

Support d'interopérabilité

Le support d'interopérabilité inclut des conseils stratégiques pour vous préparer aux éventuelles modifications d'infrastructure, ainsi qu'une aide pour vérifier la certification des nouvelles plateformes et la résolution des conflits d'interopérabilité.

Rimini Street SAS

4 place de la Défense, La Défense 4, 92974 Paris La Défense, France | Tél. : +33-(0)-1-58-58-00-08
enquiries@riministreet.com [linkedin.com/company/rimini-street](https://www.linkedin.com/company/rimini-street) twitter.com/riministreet

© 2019 Rimini Street, Inc. Tous droits réservés. « Rimini Street » est une marque déposée de Rimini Street, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Le terme Rimini Street, le logo Rimini Street® ou leur combinaison avec d'autres marques signalées par le sigle TM sont des marques commerciales de Rimini Street, Inc. Toutes les autres marques commerciales restent la propriété de leurs détenteurs respectifs et, sauf indication contraire, Rimini Street ne déclare aucune affiliation, approbation ou association vis-à-vis des détenteurs de ces marques ou d'autres sociétés mentionnées dans le présent document. Ce document a été créé par Rimini Street, Inc. (« Rimini Street ») et n'est ni sponsorisé, ni approuvé, ni affilié à Oracle Corporation, SAP SE ou toute autre partie. Sauf disposition expresse contraire indiquée par écrit par Rimini Street, Rimini Street n'assume aucune responsabilité et décline toute garantie expresse, tacite ou légale concernant les informations présentées dans le présent document, y compris, sans s'y limiter, la garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Rimini Street ne pourra être tenu responsable des dommages directs, indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires résultant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser ces informations. Rimini Street ne fait aucune représentation ou garantie quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tierces parties et se réserve le droit d'apporter des changements aux informations, services, produits décrits dans le présent document, à tout moment.