

Rimini Street 對於 Siebel 的支援



支援全部的產品線

所支援的版本

5.x、6.0.x、6.3.x、7.0.x、7.5.x、7.7.x、7.8.x 及 8.x

所支援的系統元件

- Business Process Automation/ Workflow/State Models
- EIM
- Load Balancing (Round Robin, Resonate, Third-Party)
- Object Manager Optimization
- Security — Single Signon, LDAP
- Siebel EAI/Component Interfaces
- Siebel Tools Configuration, Scripting
- System Administration

主要效益

- 延長壽命並降低您投資的總擁有成本 (TCO)
- 獲得超快回應的支援，包括支援客製化且不額外收費
- 免除強制升級，但仍保有當您看到明確的投資報酬率時想要升級的彈性
- 最高可節省 90% 的總維護成本，可用於投資創新與推動企業發展

以您的 Siebel 應用平台 開發下一代客戶體驗解決方案

產品支援概述

Rimini Street 取代 Oracle 對於 Siebel 的支援，提供顯著的成本節約、更高價值的服務組合，並且用戶可透過添加新功能和特性以構建下一代客戶體驗解決方案的能力。Rimini Street 有經驗豐富的專家團隊為廣泛的 Oracle® 產品和版本提供支援服務，從舊的 Siebel 5.x 到更近的 8.x 版本，跨過所有產品線，包括 Siebel 移動、雲端、OnDemand 和電信。

業務挑戰

Siebel 應用程式穩定且可靠，而且相較於早期的企業軟體，所需的支援大幅減少。許多組織開始瞭解供應商提供高成本的年度支援，已不再提供他們的成熟應用程式良好價值。添加新的特性和功能，包括數位行銷、電子商務和圍繞核心的 Siebel 應用程式平台的客戶體驗能力，將是持續發展和創新的關鍵。

Rimini Street 解決方案

顛覆多層級的廠商支援模式，Rimini Street 提供的支援服務遠超過只是標準的停機/修護協助。每位客戶能從資深的首席支援工程師 (PSE) 得到個性化的服務。這種方式讓客戶的第一通電話就能直接快速找到專家。在全世界任何地方，每年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時都有 PSE，對於關鍵緊迫性問題，平均回應時間低於 5 分鐘。客戶將能獲得軟體修護與更新、對於客製化的支援和一組專注於互通性挑戰、路線圖規劃與資訊安全的專家團隊的支援。

支援方案的比較

	Rimini Street	Oracle
指定的、地區首席支援工程師	■	
對於最高優先的問題，提供 24x7x365 支援，並且保證 15 分鐘之內回應	■	
客製化支援	■	
保證最少有 15 年支援	■	
安全諮詢服務（中立於廠商）	■	
互通性支援	■	
策略性應用程式規劃，功能映射和增強分析	■	
為每個客戶指派全球客戶管理經理	■	
導入與存檔服務	■	
應用程式與資料庫修正	■	■
僅文件形式的修正	■	■
設定支援	■	■
操作支援	■	■
安裝與升級程序支援	■	■

支援細節

對於客製化的支援

許多正在運行 Siebel 的組織已經高度客製他們的應用程式。Rimini Street 瞭解您已經投資了顯著的時間和金錢來開發您目前的修改，我們會在您開始轉用我們的支援時，支援現有的客製化。此外，在成為 Rimini Street 的客戶之後，我們會支援您在您的生產環境中撰寫、測試、與執行所需的客製化。

互通性支援

互通性支援包括的政策性指引，可協助您針對潛在的基礎結構變更，做好準備並協助您驗證新平台的認證，以及解決互通性衝突。

更多資訊

若要瞭解更多關於 Rimini Street 對於 Siebel 的支援，請造訪 www.riministreet.com/services/products-and-releases-supported/siebel

關於 Rimini Street

Rimini Street 是企業軟體產品及服務全球供應商，也是 Oracle 和 SAP 產品的頂尖獨立支援供應商。自 2005 年起，本公司憑藉著創新、出色的計劃重新詮釋了企業支援服務的定義，也讓 IBM、Microsoft、Oracle、SAP 及其他企業軟體廠商的被授權人省下高達 90% 的總支援成本。客戶可以繼續使用目前所用的軟體版本，期限至少 15 年，無需進行任何不必要的升級。財星五百大 (Fortune 500) 企業、中型市場和公家機關及各行各業的其他企業都選擇 Rimini Street 做為他們所信賴的獨立支援供應商。

銳敏尼軟體技術服務股份有限公司

台灣分公司 台北市11065忠孝東路5段68號29樓 台灣 電話 +886 2 8729 1355 傳真 +886 2 8729 1366 www.riministreet.com/tw

© 2019 Rimini Street, Inc. 保留所有權利。「Rimini Street」是 Rimini Street, Inc. 在美國和其他國家的註冊商標。Rimini Street、Rimini Street 標誌及組合，以及標有 TM 的其他標記均為 Rimini Street, Inc. 的商標。所有其他商標均為各自持有者之財產。除非特別註明，否則 Rimini Street 與任何此類商標持有者或此處所述任何公司，並沒有任何附屬關係或關聯，亦不為其荷書。本文件由 Rimini Street, Inc. (以下簡稱「Rimini Street」) 製作，未受 Oracle Corporation、SAP SE 或其他方贊助、背書，或有附屬關係。除非 Rimini Street 以書面載明，否則 Rimini Street 對此處所含的資訊不負任何責任，亦不提供任何相關的明示、默示或法定擔保，包括但不限於對適售性或符合特定用途之默示擔保。Rimini Street 對任何因使用或無法使用本文件所造成的直接、間接、衍生性、懲罰性、特殊或附隨性損害皆不負任何責任。Rimini Street 未聲明及擔保第三方所提供資訊的正確性或完整性，並保留隨時對此處所述之資訊、服務或產品進行變更的權利。