

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

- Business Process Automation/Workflow/State Models
- EIM
- Load Balancing (Round Robin, Resonate, Third-Party)
- Object Manager Optimization
- Segurança — Single Sign-on, LDAP
- Interfaces EAI/Component
- Siebel Tools Configuration, Scripting
- Administração de sistema

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

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). 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.

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 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.