

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 Gesamtwartungskosten

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 auf 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.

Supportprogramme im Vergleich

Support-Merkmale	Rimini Street	Oracle Premier und Extended	Oracle Sustaining
Support-Services			
Fehlerbehebungen in Anwendung und Dokumentation	■	■	Keine neuen Fixes
Support – Betrieb und Konfiguration	■	■	
Support – Installation und Upgrade	■	■	Keine neuen Upgrade-Skripts
Namentlich benannter, regionaler Primary Support Engineer mit durchschnittlich 15 Jahren Erfahrung	■		
Account-Management-Services	■		
SLA mit garantierten Reaktionszeiten von höchstens 10 Minuten bei kritischen P1-Fällen mit Update innerhalb von 2 Stunden	■		
Vollständiger Support ohne erforderliche Upgrades	■		
Support für individuelle Anpassungen	■		
Leistungssupport	■		
Interoperabilitäts- und Integrationssupport	■		
Vollständiger Support für aktuelles Release für mindestens 15 Jahre ab Vertragsbeginn	■		
Strategische Services			
Beratungsservices zu technischer, funktionaler und anwendungsbezogener Roadmap	■		
Cloud-Beratungsservices	■		
Lizenzberatungsservices	■		
Services zur Sicherheitsberatung	■		
Beratungsservices zu Interoperabilität und Integration	■		
Beratungsservices zu Überwachung und Prüfung	■		
Auswirkung auf Ressourcen			
Erhebliche Reduzierung der Betriebskosten (Budget, Personal, Zeit)	■		
Unabhängigkeit von der vom Anbieter diktierten Roadmap	■		

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.