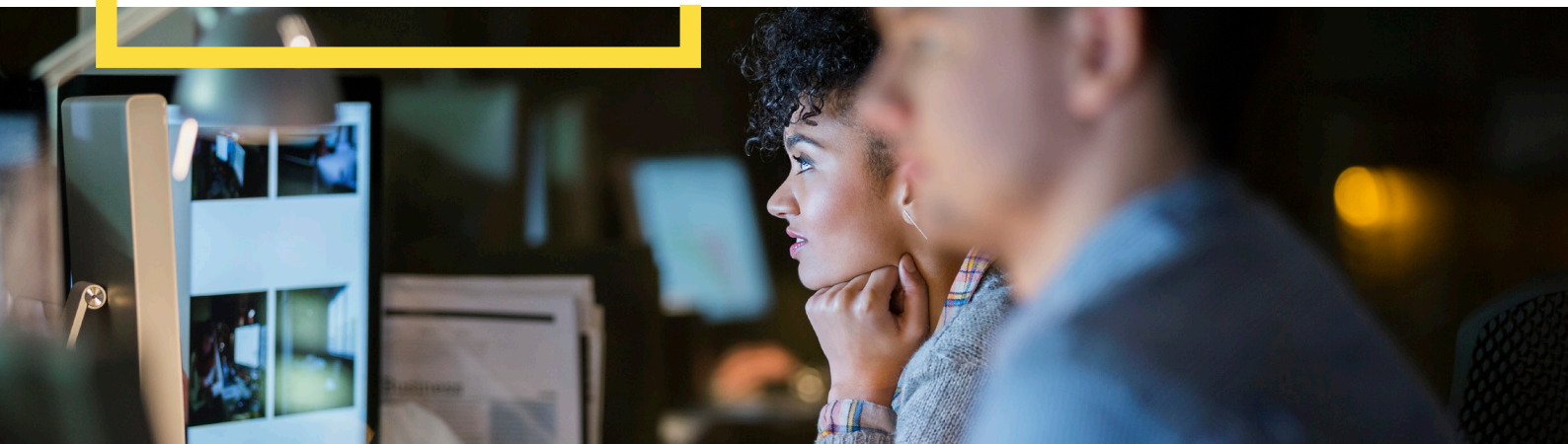


# Support Rimini Street pour Siebel



## 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

### Sélection de 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 — SSO, 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 développez votre activité en réalisant jusqu'à 90 % d'économies sur vos dépenses de maintenance totales

## 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 bénéficie d'un service personnalisé assuré par un ingénieur de support principal (PSE) chevronné et peut ainsi entrer en contact avec un expert dès le 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 personnalisations. 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

Caractéristiques du support	Rimini Street	Oracle Premier et Oracle Extended	Oracle Sustaining Support
<b>Services de support</b>			
Correctifs pour les applications et la documentation	■	■	Pas de nouveaux correctifs
Support des opérations et des configurations	■	■	
Support des installations et des mises à niveau	■	■	Fin des scripts de mise à jour ;
Ingénieur support principal régional dédié à votre compte et possédant en moyenne 15 ans d'expérience	■		
Services de gestion de compte	■		
Délai de réponse inférieur à 10 minutes garanti par un accord de niveau de service de premier niveau (SLA P1) avec mise à jour toutes les deux heures.	■		
Support complet sans mises à niveau obligatoires	■		
Support des personnalisations	■		
Support des performances	■		
Support de l'interopérabilité et de l'intégration	■		
Support complet de la version actuelle pendant au moins 15 ans à compter de la signature du contrat	■		
<b>Services stratégiques</b>			
Services de conseils relatifs à la feuille de route technique, fonctionnelle et applicative	■		
Services de conseils relatifs au cloud	■		
Services de conseils en matière de licences	■		
Services de conseils en sécurité	■		
Services de conseils en matière d'interopérabilité et d'intégration	■		
Services de conseils en matière de contrôle et surveillance	■		
<b>Impact sur les ressources</b>			
Baisse significative des coûts d'exploitation (budget, personnel, temps)	■		
Indépendance vis-à-vis de la feuille de route imposée par l'éditeur d'origine	■		

### Détails du support

#### Support des personnalisations

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 toutes les personnalisations actuellement en place dès lors que vous souscrivez à nos services. En outre, nous nous engageons à assurer le support des nouvelles personnalisations 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.