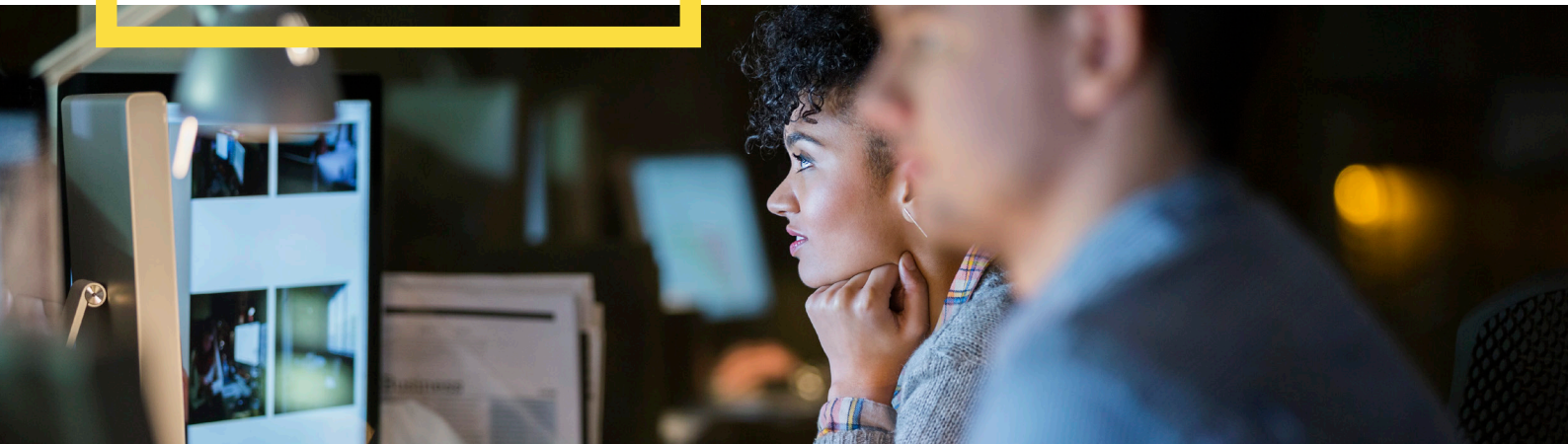


# Rimini Street 對 Siebel 的支援



## 有支援的全部產品線

### 有支援的版本

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

### 選擇有支援的系統元件

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

### 主要優勢

- 延長使用壽命並降低投資的總擁有成本 (TCO)
- 獲得回應迅速的支援，包括支援客製化且不額外收費
- 免除強迫升級，但仍保有彈性，能在有明確投資報酬率時升級
- 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 應用程式平台開發下一代客戶體驗解決方案

### 產品支援概觀

Rimini Street 實現顯著成本節約、更高價值的服務組合，並有能力增加新功能、特性來構建下一代客戶體驗解決方案，取代 Oracle 對 Siebel 提供支援。Rimini Street 經驗豐富的專家團隊對許多 Oracle® 產品和版本提供支援服務，從較舊的 Siebel 5.x 到最近的 8.x 版本都有，涵蓋所有產品線，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，與早期的企業軟體相比，所需的支援大幅減少。許多組織開始發現，原廠提供的高成本年度支援，對他們成熟的應用程式而言，不再具有良好價值。有能力在核心的 Siebel 應用程式平台周圍增加新特性、功能，包括數位行銷、電子商務和客戶體驗，將是持續發展和創新的關鍵。

### Rimini Street 解決方案

Rimini Street 顛覆原廠的多層支援模式，提供遠超過標準故障/修復協助的支援。每位客戶都能從資深的主要支援工程師 (PSE) 得到個人化服務。這種方式讓客戶一通電話就能直接找到專家。PSE 每天 24 小時全年無休，提供服務至全世界，關鍵問題平均回應時間不到 5 分鐘。客戶將受益於軟體修理與更新、對客製化的支援，和專精於互用性挑戰、發展藍圖規劃、整體安全的專家團隊。

## 支援方案的比較

支援服務特色	Rimini Street	Oracle 頂級支援與 Oracle 延長支援	Oracle 持續性支援
<b>支援服務</b>			
應用程式與文件修正	■	■	不提供新的修正
操作與設定支援	■	■	
安裝及升級支援	■	■	沒有新的升級指令碼
指定的地區主要支援工程師，平均擁有 15 年的經驗	■		
客戶管理服務	■		
保證於 10 分鐘內回應 P1 關鍵案件的 SLA，每 2 小時更新溝通	■		
完整支援，絕不要求升級	■		
客製化支援	■		
效能支援	■		
互用性與整合支援	■		
自簽約日起提供現有版本至少 15 年的完整支援	■		
<b>策略服務</b>			
技術、功能與應用程式發展藍圖諮詢服務	■		
雲端諮詢服務	■		
授權諮詢服務	■		
資訊安全諮詢服務	■		
互用性與整合諮詢服務	■		
監控與檢查諮詢服務	■		
<b>對資源的影響</b>			
大幅降低營運成本 (預算、人力、時間)	■		
擺脫原廠主導的發展藍圖	■		

## 支援細節

## 對客製化的支援

許多使用 Siebel 的組織，對應用程式已經做了高度的客製化。Rimini Street 瞭解您已經投資了許多時間、金錢開發目前做的修改，我們會支援在您採用 Rimini Street 支援時，系統當時所有的客製化。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、測試與執行的客製化。

## 互用性支援

互用性支援包括的策略性指引，讓您為潛在的基礎結構變更做好準備、協助您驗證新平台的認證，解決互用性衝突。