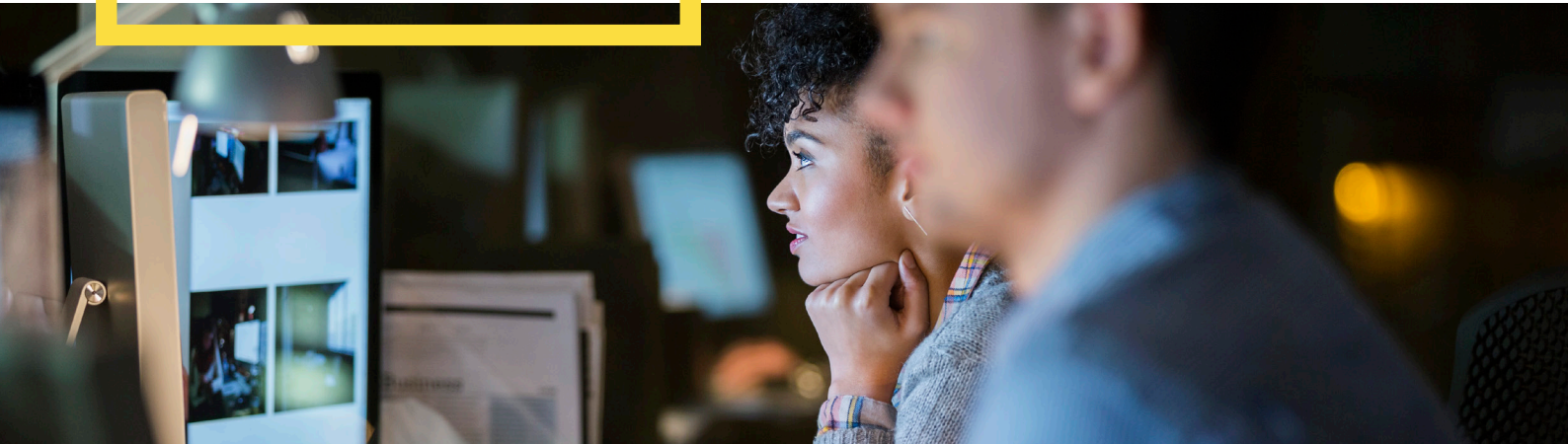


Soporte de Rimini Street para Siebel



Todas las líneas de productos con soporte

Versiones con soporte

5.x, 6.0.x, 6.3.x, 7.0.x, 7.5.x, 7.7.x, 7.8.x, 8.x

Selección de componentes del sistema con soporte

- Modelos de automatización de procesos empresariales, flujo de trabajo y estado
- EIM
- Balanceo de cargas (Round Robin, Resonate, terceros)
- Object Manager Optimization
- Seguridad: inicio de sesión único, LDAP
- Siebel EAI/interfaces de componentes
- Herramientas de configuración Siebel, Scripting
- Administración de sistemas

Principales beneficios

- Extienda la duración y reduzca el costo total de propiedad de su inversión
- Reciba soporte de respuesta inmediata, incluido el soporte para personalizaciones o adecuaciones sin costo adicional
- Olvídense de las actualizaciones obligatorias y conserve la flexibilidad para actualizar cuando perciba un ROI eficiente
- Financie la innovación e impulse el crecimiento empresarial con ahorros de hasta el 90 % en los costos totales de mantenimiento

Desarrollar soluciones de experiencia del cliente de última generación con la plataforma de aplicaciones Siebel

Descripción general del soporte de productos

Rimini Street, que ofrece importantes ahorros de costos, una mezcla de servicios de mayor valor y la capacidad de agregar nuevas funcionalidades y características para compilar soluciones de experiencia del cliente de última generación, reemplaza el soporte de Oracle para Siebel. Con un veterano equipo de expertos, Rimini Street ofrece servicios de soporte para una amplia variedad de productos y versiones de Oracle®, desde las versiones antiguas de Siebel 5.x hasta las versiones 8.x más recientes, en todas las líneas de productos, que incluyen Siebel Mobile, Cloud, OnDemanda y telecomunicaciones de Siebel.

Desafíos de negocios

Las aplicaciones de Siebel son estables y fiables, y requieren mucho menos soporte que las generaciones de software empresarial anteriores. Muchas organizaciones se están dando cuenta de que el alto costo del soporte anual que ofrecen los proveedores ya no proporciona suficiente valor para sus aplicaciones consolidadas. La posibilidad de añadir nuevas características y funcionalidades, que incluyen marketing digital, comercio electrónico y experiencia del cliente en torno a una plataforma de aplicaciones central de Siebel, será la clave para la innovación y el crecimiento continuos.

La solución de Rimini Street

Rimini Street revoluciona el modelo de soporte de proveedores de múltiples niveles sin limitarse a proporcionar soporte estándar en caso de interrupciones o correcciones. Los clientes reciben servicio personalizado de un ingeniero de soporte principal (PSE) de alto nivel. De este modo, tienen acceso directo a un experto desde la primera llamada. Los PSE están disponibles las 24 h todos los días del año en cualquier parte del mundo con una respuesta promedio de menos de 5 minutos para los problemas críticos. Los clientes se benefician de las revisiones y actualizaciones del software, el soporte para personalizaciones y un equipo de expertos especializados en retos de interoperabilidad, planeación de roadmaps y seguridad holística.

Comparación de programas de soporte

Características del soporte	Rimini Street	Oracle Premier y Extended	Oracle Sustaining
Servicios de soporte			
Correcciones de aplicaciones y documentación	■	■	No hay nuevas correcciones
Soporte operativo y de configuración	■	■	
Soporte de instalación y actualización	■	■	No hay nuevos scripts de actualización
Ingeniero de soporte principal regional asignado con un promedio de 15 años de experiencia	■		
Servicios de administración de cuentas	■		
SLA con una respuesta garantizada de 10 minutos para casos críticos P1, con comunicaciones de actualizaciones en 2 horas	■		
Soporte completo sin actualizaciones obligatorias	■		
Soporte de personalizaciones	■		
Soporte de rendimiento	■		
Soporte de interoperabilidad e integración	■		
Soporte completo de la versión actual durante al menos 15 años a partir de la fecha del contrato	■		
Servicios estratégicos			
Asesoría técnica, operativa y de roadmap de aplicaciones	■		
Asesoría en la nube	■		
Asesoría de licencias	■		
Servicios de asesoramiento en materia de seguridad	■		
Asesoría de interoperabilidad e integración	■		
Asesoría de supervisión y comprobación	■		
Impacto en los recursos			
Reducción significativa de los costos operativos (presupuesto, personal, tiempo)	■		
Independencia del roadmap establecido por el proveedor	■		

Detalles del soporte

Soporte para personalizaciones

Muchas organizaciones que ejecutan Siebel han customizado considerablemente sus aplicaciones. Rimini Street reconoce que ha realizado una inversión de tiempo y dinero considerable para desarrollar sus modificaciones actuales, y le ofreceremos soporte para todas las personalizaciones activas en el momento en que empiece a recibir nuestro soporte. Además, le ofreceremos soporte para las nuevas personalizaciones que escriba, pruebe e implemente en su entorno de producción después de convertirse en cliente de Rimini Street.

Soporte de interoperabilidad

El soporte de interoperabilidad incluye orientación estratégica para que pueda afrontar los posibles cambios en la infraestructura, así como soporte para verificar la certificación en nuevas plataformas y resolver conflictos de interoperabilidad.