

高级产品服务

关键特性

高级产品服务为客户提供专家级的服务,帮助他们管理和维护 Oracle 环境,增强服务的预见性,避免发生问题的可能性:

- 辅助服务提供定制的辅助功能,包括软件支持、性能增强和改进流程。
- 技术评估提供集中的服务实施回顾,分析系统配置和性能。
- 关键业务援助功能增加一系列的附加服务以提供更多的个性化支持和主动式建议。
- 解决方案中心进一步扩展了服务种类,为公司量身定做各种被动性和主动式相组合的支持服务。

高级产品服务为客户关键业务数据库和应用环境提供了一整套辅助和建议的服务解决方案。高级产品服务能够帮助客户避免问题、提高系统性能并使风险最小化,以便更有效的为客户和用户服务。

高级产品服务

Oracle 与合作伙伴应其特定的商务要求建立特定的成套的支持方案。通过在需要的地方集中应用专门技术,深入了解您的系统数据库和应用环境,高级产品服务 (APS) 可以延长运行时间并且保证快速而有效地部署您的 Oracle 产品。

除软件升级和产品支持之外,还为客户提供了 APS 解决方案,以满足他们的下列需要:

- 更快的回报于他们对 Oracle 的投资
- Oracle 软件最大的可靠性、可用性和可服务性
- 有效的利用 IT 员工
- 提供主动式服务以避免问题发生

高级产品服务解决方案

APS 解决方案以定制和成套的方式提供服务,提供了灵活的方式集中将 Oracle 的专门技术用于满足不同客户的需要。

辅助性服务

辅助性服务为那些需要从 Oracle 服务支持专家得到特定帮助的客户提供咨询服务。这种服务通常会指派 Oracle 工程师到客户那里,根据预先安排好的时间提供支持服务,从而有效地操作和管理 Oracle 软件。支持服务在为客户的 Oracle 软件提供当前支持时专门辅助他们,也建议客户增强他们的 Oracle 环境和过程,以改进他们的 Oracle 软件在未来的可支持性。

典型的服务涵盖以下范围:

- 数据库配置和操作
- 事故分析
- 适用于当前商业规则的 Oracle 软件配置
- 补丁应用程序、确认和影响分析
- 性能调整
- 备份/刷新技术

高级产品服务

关键特性

高级产品服务为客户提供专家级的服务,帮助他们管理和维护 Oracle 环境,增强服务的预见性,避免发生问题的可能性:

- 辅助服务提供定制的辅助功能,包括软件支持、性能增强和改进流程。
- 技术评估提供集中的服务实施回顾,分析系统配置和性能。
- 关键业务援助功能增加一系列的附加服务以提供更多的个性化支持和主动式建议。
- 解决方案中心进一步扩展了服务种类,为公司量身定做各种被动性和主动式相组合的支持服务。

- 一般问题的再现、测试案例的创建、协助提供替代解决方案
- 服务实施计划检查

高级产品服务包

为了寻找有主动式的咨询服务以更好的管理 Oracle 环境,客户可以选择增强功能的服务包,它们利用了普通的基本工程服务和实施工具包。这些服务可以通过电话和网络进行远程提供,同时也包括定期的现场服务以及通过服务实施经理回顾调整服务实施计划来完成。

技术评估 (TA)

- 该服务包通过服务实施经理将服务实施计划的调整与系统的配置和性能评估相结合。服务包提供一组系统建议来帮助完成和维护有效的系统环境。客户也可以访问各种指南文档,以获得 Oracle 的最佳实践经验。

关键业务援助 (BCA)

- 这个包提供了上面所列的技术评估特性,另外还有客户特定的研讨会,以及对那些基于深刻理解客户环境并提供主动式服务的工程师们的访问。主动式服务有利于避免问题的发生,可以应用 Oracle 的“找到一个,解决许多个”的策略。与服务实施经理密切联系为客户提供了主要的联络点,以便他们在出现商务和技术问题以及需要紧急服务时,从 Oracle 得到服务。

解决方案中心 (SSC)

- 这是最高级别的服务包,提供 BCA 内的所有服务,同时也提供专门的工程组来解决各种客户特定的主动式和被动性服务。这组工程师作为一个整体行动,会是客户寻求支持的主要联络对象。这些技术资源可以满足客户所有的关键性服务请求,具备深刻了解客户特定的环境和问题的优势。

Oracle 支持服务

Oracle 致力于提供给客户完整的解决方案,其中包括行业领先的产品、世界级合作伙伴和集成服务。Oracle 支持服务提供一系列方案,使您可以独特地将您产品环境的管理类型与您希望 Oracle 给予服务的关系类型匹配。Oracle 在 90 多个国家提供支持,通过及时而可靠的服务帮助客户取得商务成功。

使用入门

有关 Oracle 支持服务的详细信息,请访问我们的网址:<http://www.oracle.com/support/>

高级产品服务

关键特性

高级产品服务为客户提供专家级的服务,帮助他们管理和维护 Oracle 环境,增强服务的预见性,避免发生问题的可能性:

- 辅助服务提供定制的辅助功能,包括软件支持、性能增强和改进流程。
- 技术评估提供集中的服务实施回顾,分析系统配置和性能。
- 关键业务援助功能增加一系列的附加服务以提供更多的个性化支持和主动式建议。
- 解决方案中心进一步扩展了服务种类,为公司量身定做各种被动性和主动式相组合的支持服务。

通过 <http://www.oracle.com/support/contact.html> 联系您当地的销售支持代表。