

ORACLE®



ORACLE®

Az Oracle Támogatási Szolgáltatások Értéke

Laky Zsolt

Támogatási Szolgáltatások Igazgató

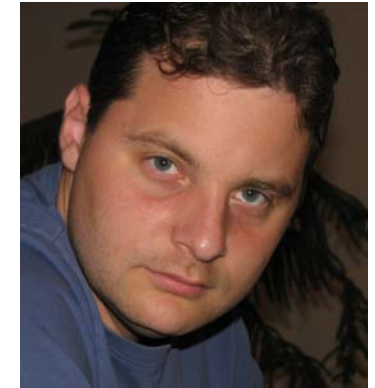
Témakörök



Laky Zsolt



Fülekiné
Várkonyi Hajnalka



Keszler Mátyás



Gruhala Izabella

- Oracle Támogatási Szolgáltatások
- Tudnivalók a Premier Támogatásról
- Kiemelt Szintű Ügyfél Támogatás

- Szünet

- Hatékony együttműködés a Support-tal
- Támogató Eszközök
(My Oracle Support, Konfiguráció Kezelő, stb.)
- Kibővült termék paletta támogató eszközei

Oracle Támogatási Szolgáltatások

ORACLE®
SUPPORT

Premier Támogatás:
Reaktív & Proactive támogatás

ORACLE®
ADVANCED CUSTOMER
SERVICES

Emelt Szintű Ügyfél Támogatás:
Proaktív Teljesítmény és Hatékonyság Optimalizáció

ORACLE®
ON DEMAND

On Demand:
Oracle Környezet Üzemeltetése

Bővülő szolgáltatás tartalom

- Termékkör,
- Tudásbázis,
- Magas szintű támogató eszközök
- Alap szintű **Proaktív** szolgáltatás elemek

Előfordult már?

Nem tudok belépni!

Nincs még kész a riport?

Hol vannak az adatok?

**Lassú a rendszer! Így
nem lehet dolgozni!**

**Ez a modul tegnap még
működött. Mi van most
vele?**

**Más cégeknél ezt már
rég megoldották!**



Mi a teendő?

- Megnézzük, hátha van ismert megoldás...
- Jelentjük a problémát...

**Elegendő, ha az
adott problémát
megoldjuk?**

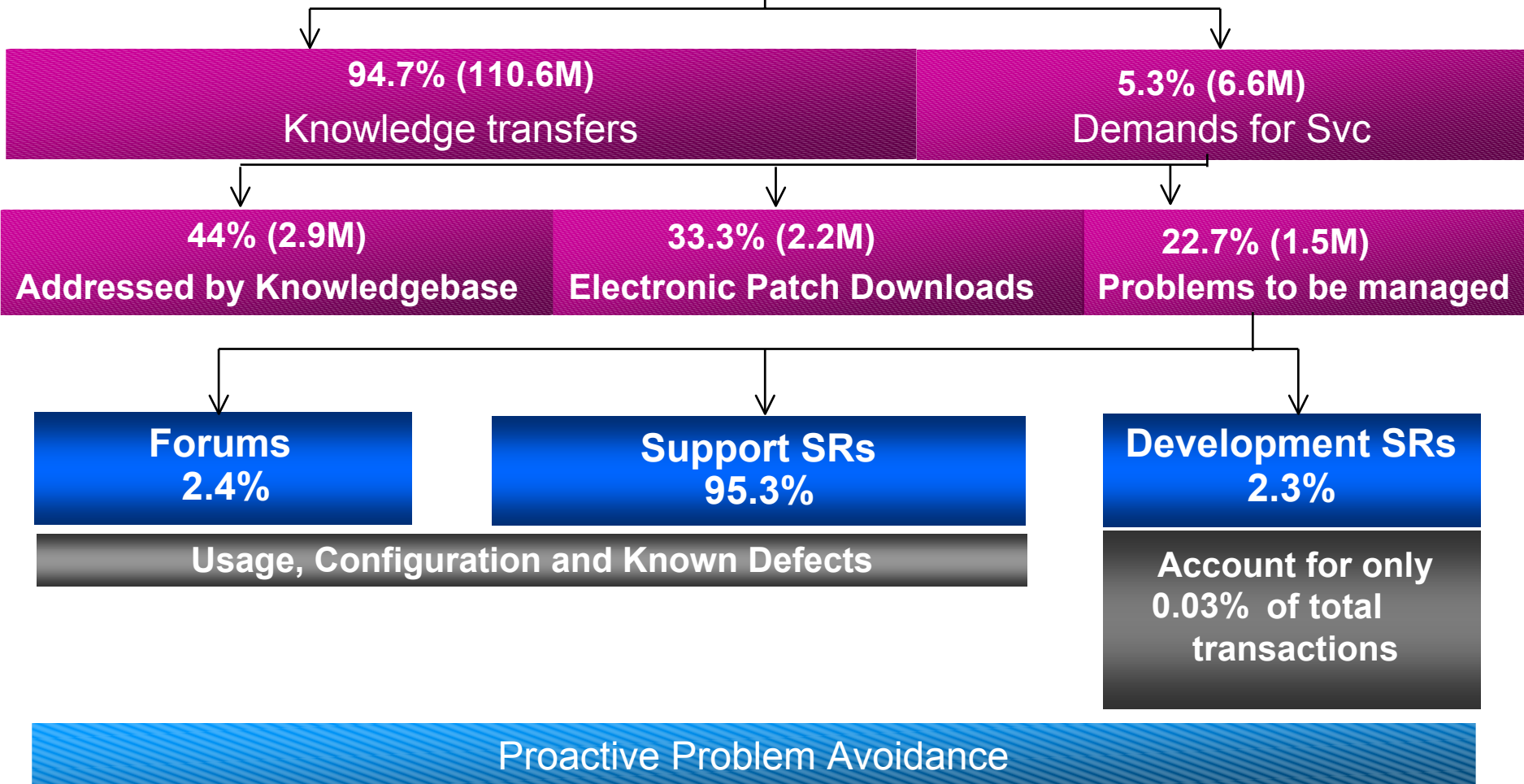


**Miben bízhatunk
holnap?**

Support Status Overview

Support Summary – Total for ALL Support Customers

117.2M Support Transactions



Proaktivitás – a megfelelő rendelkezésreállítás biztosítására

- Szisztematikus ellenőrzés
 - teljesítménye,
 - rendszerek állapota,
 - végrehajtott technikai változtatások,
 - biztonság
- Tárolóhelyek monitorozása
- Helyes mentés és helyreállítás
- Megfelelően előkészített verzióváltások

Szakértelem, Tapasztalat, Kreativitás

- Szakértelem:
 - 14,000+ Támogató mérnök
 - 20,000+ Fejlesztő
- Tapasztalat:
 - 400,000+ Megoldás
 - 178,000+ Leírás
- Kreativitás:
 - 250+ Diagnosztikai Teszt
 - Konfiguráció Kezelő

A SZÜKSÉGES PLUSZ