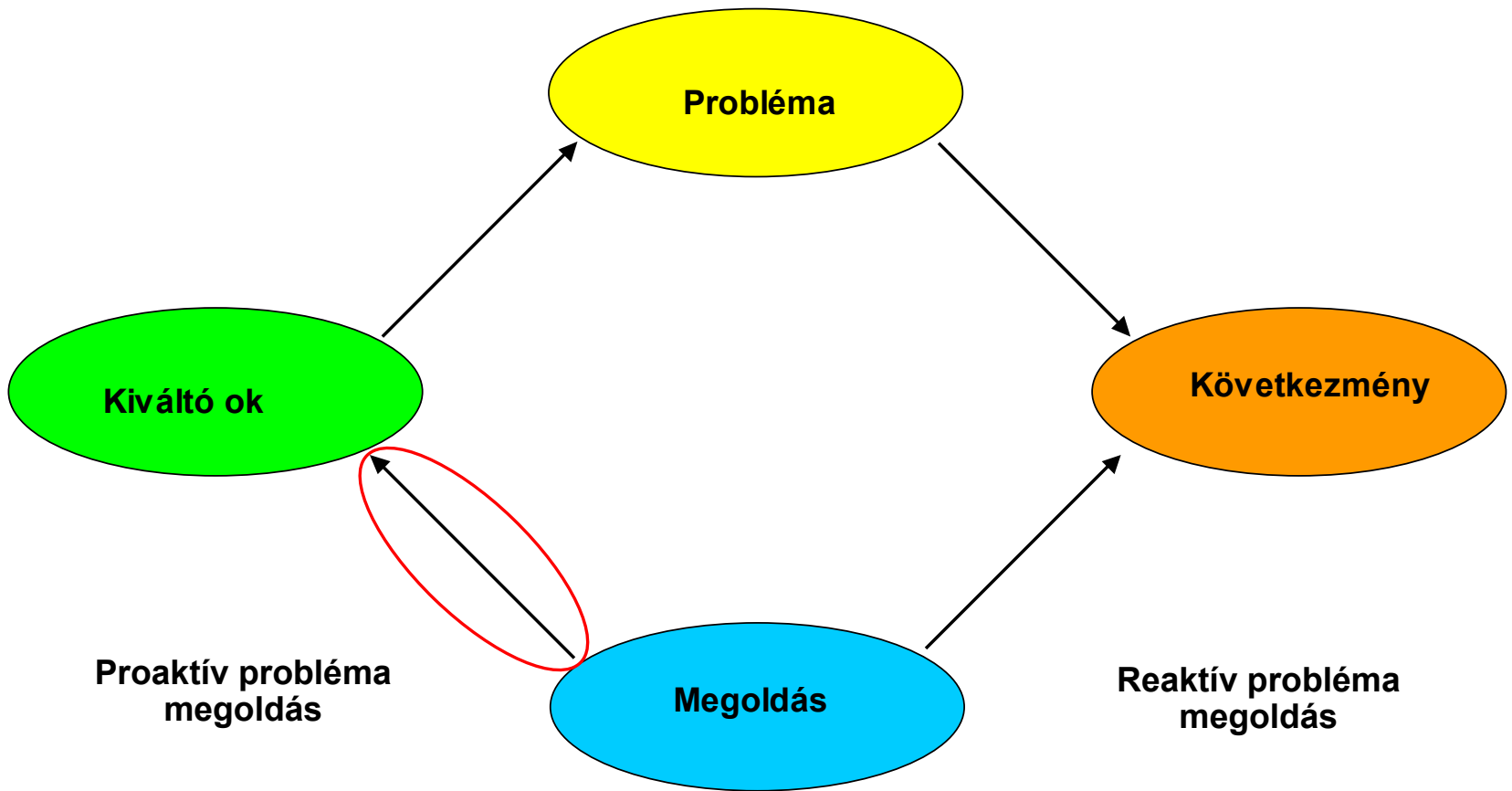


**ORACLE®**





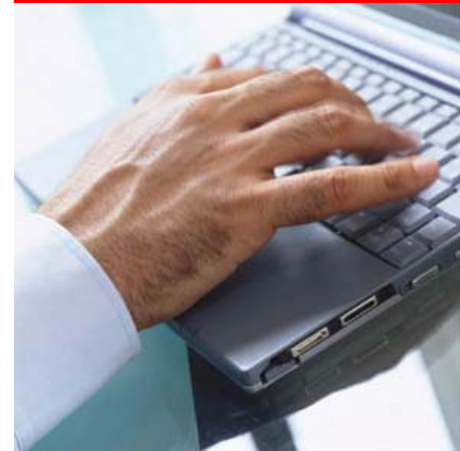
**ORACLE®**

## **Kiemelt szintű Ügyféltámogatás**

Keszler Mátyás

# Tartalom

- Bemutató
- Rendrakás
- Kiemelt szintű Ügyféltámogatás
- Hozzáadott értékek
- Egy példa a proaktivitásra



# Bemutakozás

- 2002-ben alkották meg, 2003-ban vezették be, 2007-ben vált EMEA szintű üzletté
- Több, mint 400 Szolgáltatás Menedzser és Mérnök
- Két kompetencia központ (Egyiptom, Románia)
- Az S&P top 100 as listáján található cégek több, mint 94%-a használja szolgáltatásainkat
- 20%-os forgalom növekedés 2008-ban

# Bemutató

A kiemelt szintű ügyfél támogatás feladata az, hogy a rendelkezésére álló eszközökkel hatékonyan segítse az ügyfeleket az üzletileg kritikus Oracle környezetük tervezésében, üzemeltetésében és használatában.

# Bemutató



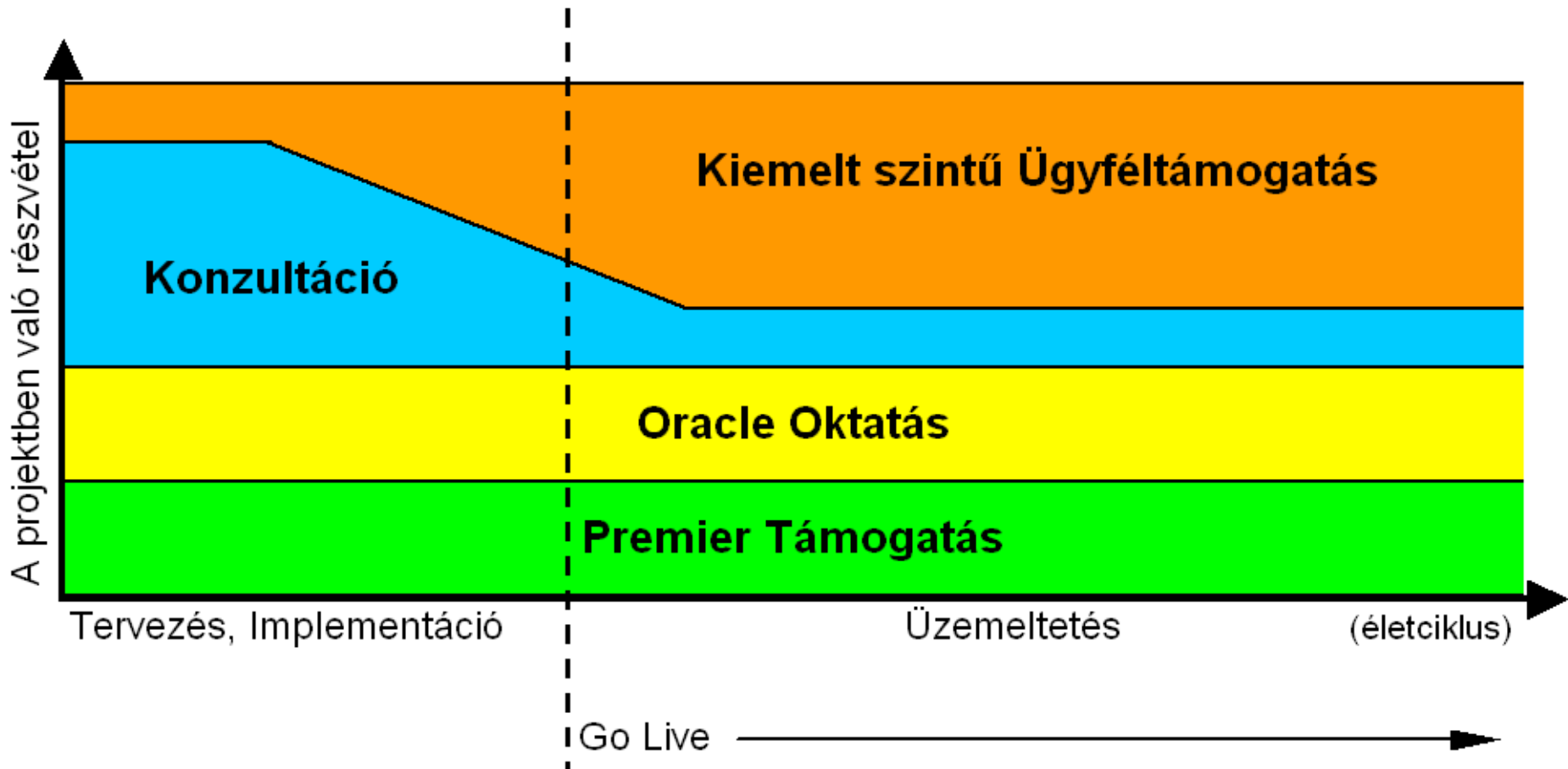
# Rendrakás

- Oracle Premier támogatás
- Oracle Oktatás
- Oracle Konzultáció
- Oracle Kiemelt szintű Ügyféltámogatás



# Rendrakás

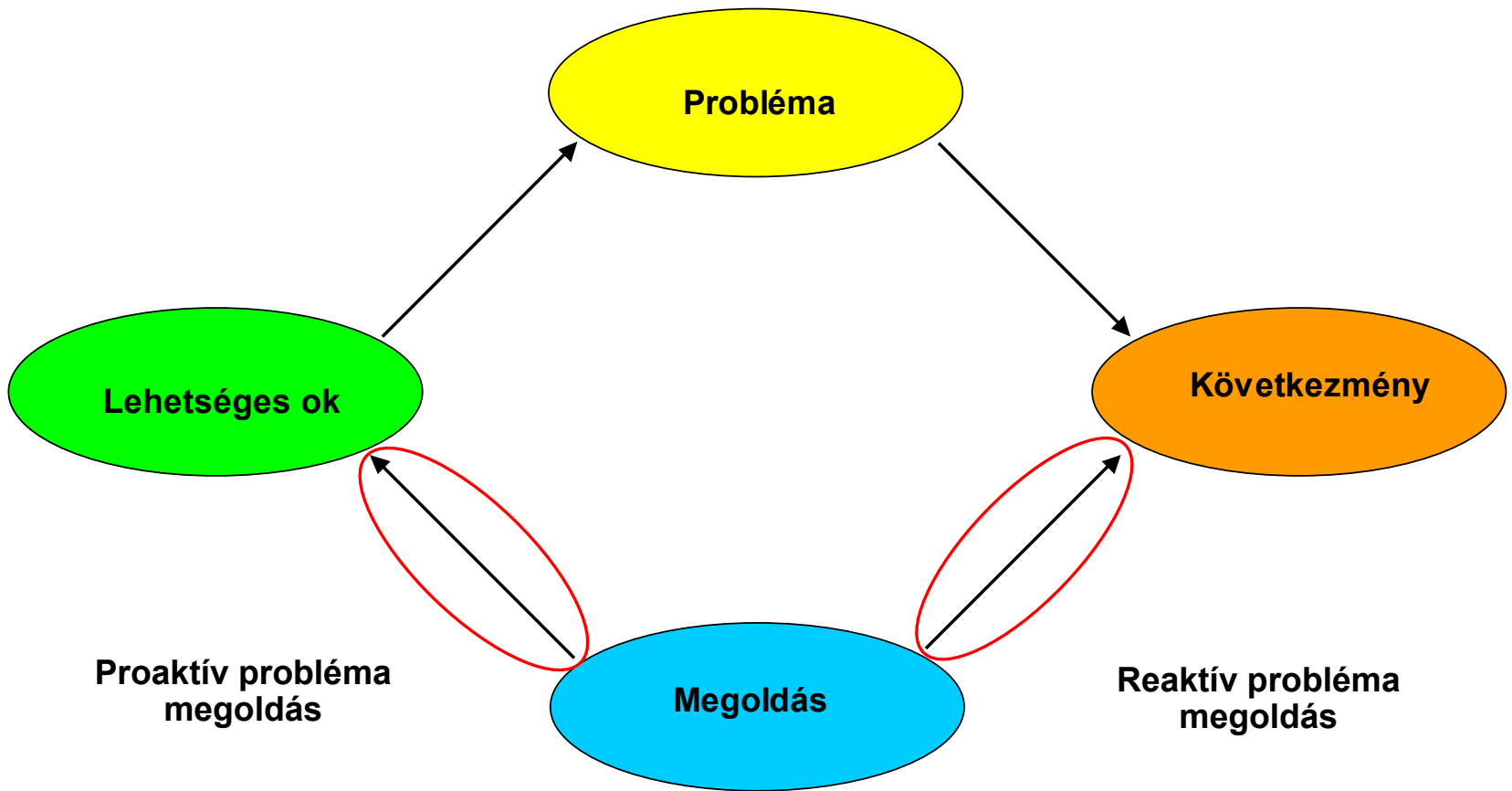
Az ügyfél rendelkezésére álló szolgáltatások bemutatása





## Kiemelt szintű Ügyféltámogatás

“ami elromolhat, az el is romlik. És ennek folyamánya: minden egyszerre romlik el”  
- Murphy



## Proaktív szolgáltatások

Szolgáltatási keret

Felmérések, kiértékelések

Vélemények és ajánlások

## Reaktív szolgáltatások

Dedikált kapcsolattartó

Rendelkezésre állás

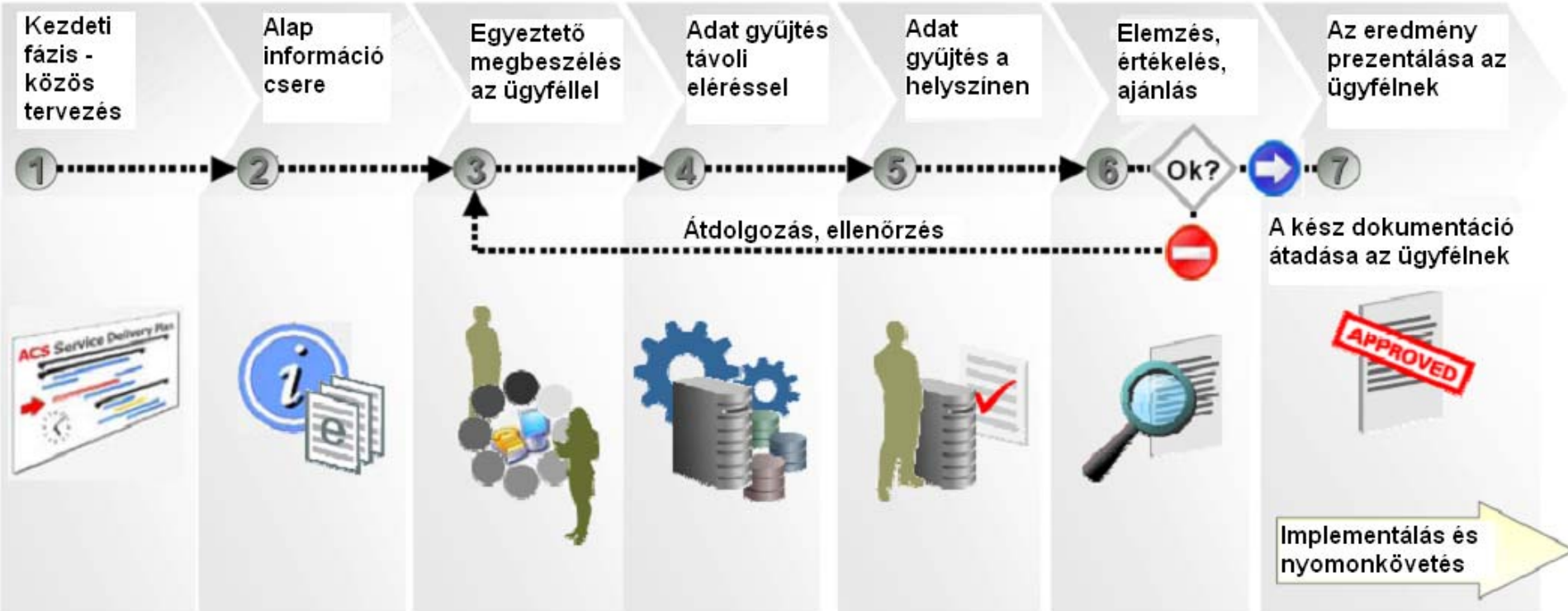
Segítség a szerviz bejelentések megoldásában

# Kiemelt szintű Ügyféltámogatás – Csomagok

Éves csomagok (5\*8 vagy 7\*24)



# Egy példa a megvalósításra



# Hozzáadott értékek

- Dedikált kapcsolattartó
- Probléma és feladat menedzsment
- Reaktív segítségnyújtás
- Proaktív probléma megelőzés
- Tudás átadás
- Rugalmasság
- Nyugodt éjszakák...
- Megtérülés

# Felhasználási területek

Netbank

Netbroker

Számlázás

DW

Gyártás

Fejlesztés

# Példa a proaktivitásra

- Riasztó
- Távfelügyelet
- Kutyák
- Poroltó
- Biztonsági zár
- Biztonsági üveg
- Csapda
- Biztonság és tűzvédelmi oktatás
- Automatikus tűzoltó berendezések
- Körültekintő tervezés, lakberendezés
- A külső környezetből fenyegető veszély elhárítása

**Köszönöm a figyelmet!**



**ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY**