

Oracle Kollaboratív Támogatás

Jellemzők

Oracle Kollaboratív Támogatás

- Gyors, valós idejű támogatás egy biztonságos, hatékony és megbízható Oracle és Ügyfél közötti kapcsolaton keresztül
- Együttműködés az Ügyfél, az Oracle Support, valamint az Oracle Fejlesztés között a problémák gyorsabb, hatékonyabb megoldása érdekében
- Két kapcsolódási módszer:
 - Folyamatos Kapcsolat
 - Igény szerinti kapcsolat

Az Oracle Kollaboratív Támogatás (Oracle Collaborative Support™ – OCS) az Oracle új kezdeményezése, mely magas szintű együttműködést biztosít azon Oracle Support ügyfelek számára, akik gyorsabb, hatékonyabb technikai támogatást igényelnek. Kiemelten biztonságos technológia alkalmazásával a Kollaboratív Támogatás segítségével az Oracle távkapcsolatot létesít a felhasználó rendszerével. Ezáltal biztosítható a probléma eredményes diagnosztizálása, valós idejű megoldása, valamint a proaktív szolgáltatás-monitorozás az optimális teljesítmény elérése érdekében.

Áttekintés

Az Oracle Kollaboratív Támogatás az Oracle Támogatási Szolgáltatások új, átfogó kezdeményezése, mely magasabb színvonalon szolgálja az ügyfelek rendszereik maximális rendelkezésre állására és megbízhatóságára vonatkozó igényeit.

A Felhasználó és az Oracle Support közötti közvetlen kapcsolaton keresztül Az Oracle távoli monitorozást, problémafeltárást és on-line megoldást biztosít.

A biztonságos kapcsolat az Oracle és a felhasználó között lehetővé teszi, hogy mindkét fél együtt és azonnal tárja fel és találja meg a legmegfelelőbb eszközt a megoldásoldáshoz.

Az Oracle Kollaboratív Támogatás főbb jellemzői:

- Biztonságos, hatékony és megbízható kapcsolat az ügyfél és az Oracle között
- Reaktív és proaktív szolgáltatás a kapcsolaton keresztül
- Együttműködés az ügyfél és az Oracle között a gyors probléma megoldás érdekében.

Az OCS két módszer szerint nyújt távoli szolgáltatást: állandó avagy Folyamatos (Continuous Connection) és igény szerinti (On-Demand) kapcsolattal.

Mindkét esetben gyors és nagybiztonságú kapcsolódási lehetőség nyílik 'desktop to desktop' és 'desktop to server' összeköttetésre.

1. Folyamatos kapcsolat (Continuous Connection)

Dedikált, állandó kapcsolatot biztosít a felhasználói rendszerkörnyezet és az Oracle között egy kiemelt biztonságú (168 bites adatbiztonsági kódolás) és nagy sávszélességű, úgynevezett 'Virtual Private Network' (VPN) technológia és az Internet segítségével.

ORACLE®

2. **Igény szerinti (On-Demand) kapcsolat**

Az Internetet kapcsolódási eszközként használva Ügyfeink igényeinek megfelelően az Oracle bármikor csatlakozhat a felhasználó PC-jéhez, vagy szerveréhez egy 128 bites biztonsági kulcs alkalmazásával. Az Oracle Support-tal való együttműködéshez a felhasználónak nincs szükség szoftver vásárlásra, a kapcsolathoz elegendő az Internet-hozzáférés, bármilyen környezetről van szó.

Folyamatos Kapcsolat (Continuous Connection)

A dedikált összeköttetés az Internetet és a VPN technológiát használja, melyek magas szintű és nagy sávszélességű kommunikációt tesznek lehetővé. Ez a kapcsolat a felhasználóval lehetővé teszi, a hatékonyabb probléma meghatározást és megoldást, a proaktív rendszerfigyelést.

Az Oracle biztosítja a kapcsolódáshoz szükséges eszközöket:

- Redcreek Personal Ravlin II tűzfal,
- VPN szoftver - 168 bit adatbiztonsági kódolás

A Folyamatos Kapcsolat csak az Emelt Szintű Ügyfél Támogatás (ACS) Megoldás Támogató Központ szintű, ill. On Demand szerződéssel rendelkező Oracle Felhasználók számára érhető el.

Igény szerinti kapcsolat (On-Demand Connection)

Kihasználva a felhasználónál meglévő Internet infrastruktúrát, az ügyfelek igényeinek megfelelően az Oracle bármikor csatlakozhat a Felhasználó PC-jéhez, vagy szerveréhez. Az alkalmi kapcsolat biztonságos, létrehozásához ipari standard 128 bit AES adatbiztonsági kódolás-technológia használatával biztosított a Felhasználó és az Oracle között átadott adatok titkosítása.

Minden igény szerinti közvetlen kapcsolat kompatibilis a felhasználó meglévő hardver – szoftver konfigurációjával.

A felhasználó és az Oracle között létrejövő biztonságos egyedi kapcsolat csak akkor jön létre, amikor arra szükség van. A kapcsolat létrehozásához a Felhasználó előzetesen felhatalmazást ad az Oracle-nek.

A közvetlen kapcsolat előnyei:

- Előre tervezett gyors adatcsere a probléma elemzéséhez
- Valós idejű együttműködés a felhasználóval
- Gyorsabb, hatékonyabb probléma megoldás

Fejlett kommunikáció és technológia alkalmazásával az Oracle Kollaboratív Támogatás a Standard Termék Támogatási szolgáltatásokon belül jelentősen javítja a hagyományos szoftver támogatási procedúra hatékonyságát mind a gyors probléma elemzés, mind pedig a reaktív és proaktív megoldás tekintetében.

Ügyféltámogatási Szolgáltatások

Az Oracle elkötelezte magát amellett, hogy piacvezető termékek, világszínvonalú partnerek és integrált szolgáltatások révén teljes körű megoldást nyújtson ügyfelei számára. Az Oracle Ügyfélszolgálat számos támogatási programot kínál, amelyek a helyszíni, a telefonon és az elektronikus úton nyújtott támogatásra is kiterjednek. Így az ügyfelek az igényeiknek pontosan megfelelő szolgáltatásokat választhatják ki. Az Oracle több mint 90 országban nyújt támogatást, ahol gyors, megbízható szolgáltatással biztosítja minden ügyfele vállalkozásának sikerét.

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos bővebb információért kérjük látogassa meg <http://www.oracle.com/hu/support/> Web oldalunkat.

Szerzői jog védett, 2005 Oracle. Minden jog fenntartva
Ez a dokumentum csak tájékoztató jellegű, tartalma elzetes bejelentés nélkül bármikor változhat. Az Oracle nem garantálja jelen dokumentum hibamentességét, mely nem tárgya semmilyen más szóbeli vagy törvénybe foglalt garanciának, vagy feltételnek. Jelen dokumentum sem közvetlenül, sem közvetetten nem jelent semmiféle felelősségvállalást, vagy szerződéses kötelezettséget. Jelen dokumentum az Oracle elzetes írásbeli jóváhagyása hiányában semmilyen célra semmilyen formában, vagy jelentésben nem sokszorosítható vagy terjeszthető.

Oracle, JD Edwards, és PeopleSoft az Oracle Corporation és leányvállalatainak bejegyzett védjegyei. Más termék- és cégnevek csak azonosítási céllal szolgálnak, a nevek a tulajdonosaik bejegyzett

ORACLE®