

## Программа сотрудничества (СЕР)



### Сотрудничество между Клиентом, Oracle и Партнерами для обеспечения:

- успешной реализации проектов
- повышения удовлетворенности Клиента результатами проекта
- увеличение количества успешно внедренных систем

### Программа сотрудничества предполагает:

- содействие Клиенту и Партнеру в решении вопросов, связанных с продуктами Oracle, на всем протяжении проекта внедрения
- упрощение взаимодействия между Клиентом, Партнером и Oracle
- прямую связь с вендором для Клиентов Oracle на протяжении проекта внедрения
- построение конструктивных взаимоотношений между участниками проекта
- предоставление участникам программы доступа к репозиторию знаний и практики работы Программы

### Виды деятельности в рамках Программы:

- участие в совещаниях управляющего комитета
- идентификация и отслеживание вопросов, проблем, рисков и статуса проектов
- организация взаимодействия Oracle, Клиентов и партнеров для решения проектных вопросов и проблем
- оценка степени удовлетворенности Клиента согласно стандартным формам Oracle

### В рамках данной программы Oracle не осуществляет:

- управление проектами
- функциональное или техническое консультирование

### Основные преимущества:

- снижение затрат, рисков и проблем в ходе проекта внедрения
- постоянное сотрудничество между Клиентом, Партнером и Oracle на всех этапах жизненного цикла проекта
- открытый прямой канал регулярной связи с Клиентом

### Программа сотрудничества (СЕР)

**Программа сотрудничества (СЕР – Collaborative Engagement Process)** – это программа совместного взаимодействия Oracle, Клиентов и Партнеров при реализации проектов внедрений, нацеленная на успешную реализацию проектов.

Программа включает проекты внедрений бизнес-приложений, выполняемые Партнерами по всем продуктам Oracle (OeBS, J.D. Edwards, PeopleSoft, Retek, Siebel, G-Log др.).

В Программу могут быть включены вновь начинаемые проекты:

- по внедрению новой для Партнера функциональности,
- проекты по внедрению новой функциональности на территории стран СНГ,
- проекты перехода на новую версию программного продукта,
- проекты, определенные менеджментом Oracle СНГ как значимые.

Проекты номинируются в Программу до начала их реализации.

На проект, номинированный в Программу, на все время его выполнения выделяется специалист Oracle на безвозмездной основе\*.

Задача данного специалиста оказывать организационную и коммуникационную поддержку Клиенту и Партнеру в решении вопросов в Oracle, связанных с внедрением Продукта на всех стадиях проекта. Это должно способствовать успешной реализации проекта, снижению затрат времени и ресурсов на решение важных вопросов.

Клиент в ходе выполнения проекта и по его окончании должен высказывать корпорации Oracle свое мнение о проекте, продукте и сотрудничестве с помощью стандартной формы оценки. Обратная связь позволит руководству Oracle оценить степень удовлетворенности Клиента продуктом и проектом.

По завершении проекта внедрения Партнером заканчивается и участие проекта в Программе, после чего Клиент получает информацию об осуществлении дальнейших коммуникаций в Oracle.

Инвестируя средства в Программу, Oracle стремится повысить степень удовлетворенности Клиента, обеспечить раннее выявление потенциальных рисков и проблем, свести к минимуму непредвиденные расходы по проекту и увеличить количество успешно внедренных систем.

Выполняя эту программу, Oracle не берет на себя договорной или иной юридической ответственности за управление проектами или за консультирование в функциональных или технических областях в ходе выполнения проекта.

\* Участие любых других специалистов Oracle (кроме специалиста Программы), необходимых в ходе реализации проекта осуществляется и оплачивается согласно стандартным процедурам и тарифам Oracle.

#### КОРПОРАЦИЯ ORACLE

Oracle Россия Россия 119435, Москва Саввинская набережная, 15 Тел.: +7 (495) 641 1400 Факс: +7 (495) 641 1414 Email: oracle_ru@oracle.com Internet: www.oracle.com/ru/	Oracle Украина 04070, Украина, Киев, ул. Фроловская, 911 офисный центр «Swiss House» Тел.: + 380 (44) 490 9050 + 380 (44) 490 9051 Факс: + 380 (44) 490 9052	Oracle Казахстан 480099, Казахстан, Алматы, микрорайон Самал2, Самал Тауэрс, оф. 97, блок А2, бй этаж Тел.: +7 (3272) 58 4748 +7 (3272) 58 4740 Факс: +7 (3272) 58 4744
--	--	---

Copyright © 2007 Oracle Corporation. Все права защищены.

Контакты программы сотрудничества (СЕР): тел./факс +7 495 644 26 43, tatyana.paznikova@oracle.com