

VORTEILE AUF EINEN BLICK

Als Ergänzung zu Ihrem Oracle Premier Support bieten Ihnen die Advanced Customer Services eine zielgerichtete Expertise und proaktive Beratung, um

- die technologischen Strategien mit den Unternehmenszielen in Einklang zu bringen.
- die Effizienzsteigerung der IT durch höhere Verfügbarkeit zu ermöglichen.
- das Erreichen eines effizienteren Upgrade-Managements zu sichern.
- Kosten und Risiken zu minimieren.

Unternehmen müssen heute die jeweilige technologische Infrastruktur mit den Unternehmenszielen strategisch in Einklang bringen. Sie benötigen hierfür eine höhere Verfügbarkeit durch eine proaktive Systemanalyse, das frühzeitige Eliminieren von Problemen, den Einsatz abgestimmter Services sowie ein proaktives Management und die schnellere Adaption ihrer Oracle Technologie. Und all das, während sie gleichzeitig Risiken minimieren und Kosten senken müssen.

Mit den Oracle Advanced Customer Services (ACS) finden Sie eine ganze Reihe flexibler und anpassungsfähiger Support-Lösungen, um exakt das zu realisieren – höhere Verfügbarkeit durch effizientere Problemlösungen, besserer Vergleich von IT- und Unternehmensanforderungen, schnellere Einführung neuer Produkte, Technologien und IT-Wissen. Fazit: Mit Oracle ACS erhalten Sie ein deutlich höheres Support-Niveau.

Die IT mit Unternehmenszielen in Einklang bringen

Oracle ACS stellt Ihnen flexible Support-Services zur Verfügung, die individuell auf die Anforderungen Ihrer Technologiestrategie und Ihrer Unternehmensziele zugeschnitten sind. ACS ist mehr als eine taktische Support-Lösung: Es bildet ein umfassendes Portfolio an innovativen, proaktiven Services und ermöglicht Ihnen den direkten Zugang zu Oracle Experten.

Dieser maßgeschneiderte Service durch Oracle Experten hilft Ihnen, Ihre Aufgaben noch erfolgreicher zu bewältigen. Die individuelle Beratung trägt dazu bei, dass Sie Ihre Lösungen noch besser nutzen, das Know-how Ihrer IT-Mitarbeiter vertiefen und so im Wettbewerb vorne bleiben.

Mehr IT-Effizienz – mehr Systemverfügbarkeit

Sind Ihre Oracle Anwendungen für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung? Dann ist es besonders wichtig, dass sie stets optimal laufen, verfügbar und sicher sind, damit Sie Ihren Wettbewerbsvorsprung ausbauen können. ACS hilft Ihnen, dieses Ziel zu erreichen.

ACS bedeutet eine bevorzugte Behandlung durch Service-Delivery-Manager, die ihrerseits durch Oracle Service-Ingenieure unterstützt werden. Beide kennen Ihre IT- und Geschäftsanforderungen bestens. Dadurch können sie kritischen Situationen proaktiv vorgreifen bzw. Lösungen an vorderster Front erarbeiten und präsentieren. Unsere Service-Ingenieure verfügen über praktische Erfahrungen im Change Management, bei der Performance-Optimierung, bei Systemwiederherstellungen sowie in heterogenen IT-Umgebungen. Mit ihrer Hilfe können Sie Ihre Ressourcen noch besser nutzen und – auf der Basis von höherer Systemverfügbarkeit, schnelleren Problemlösungen und niedrigeren Gesamtkosten – Ihrem Unternehmen und Kunden echten Mehrwert liefern.

Kosten, Risiken und Erweiterungen effizienter managen

Je erfolgreicher Ihr Unternehmen wird, umso mehr kann ACS dazu beitragen. Zum Beispiel durch das Minimieren wechselbedingter Risiken und Kosten, durch einfacheres Implementieren technologischer und sicherheitsrelevanter Erweiterungen, durch schnellere Produktanpassungen sowie durch einen verbesserten Upgrade-Prozess. Denn Oracle Service-Ingenieure und -Manager konzentrieren den individuellen Support sowohl auf das aktuelle Geschehen als auch auf Ihr gesamtes Unternehmen im Einklang mit dem Lebenszyklus Ihrer Oracle Lösung. Implementierung, Nutzung und Upgrades der Software werden durch proaktive Beratung über Patches und Fixes, Test-Strategien sowie Best Practices beim Change Management optimiert. Darüber hinaus steht Ihnen das Know-how der ACS-Experten jederzeit offen: Neueste Oracle Technologien können einfach übernommen werden und das Change Management sowie die Upgrade-Strategie lassen sich reibungslos durchführen. Ergebnis – Sie lösen Ihre Kernaufgaben im IT-Management noch besser.

Wählen Sie das Programm, das Ihr Unternehmen braucht

Damit Ihre Technologiestrategie jederzeit mit Ihrer Unternehmensausrichtung harmoniert, bietet Ihnen ACS eine flexible Auswahl an Support-Leistungen. Abhängig von Ihrem Support- und Beratungsbedarf können Sie aus insgesamt fünf Programmen wählen:

Oracle Priority Service

Priority Service sichert Ihnen die vorrangige Problemlösung durch Oracle Support-Experten mit Rat und Tat aus erster Hand. Sie können sich auf das Know-how und die Beratung eines Priority-Service-Managers verlassen, der für Sie Eskalationsprozesse abwickelt. Darüber hinaus sprechen Sie mit weiteren Oracle Experten, die Ihnen tiefgreifende Einblicke in Oracle Anwendungen und Technologien ermöglichen.

Oracle Advanced Support Assistance

Oracle Advanced Support Assistance bildet den Einstieg in drei aufeinander abgestimmte ACS-Programme. Dieses Programm sichert Ihnen das Know-how eines Service-Delivery-Managers, der Sie proaktiv bei Performance- und Konfigurationsanalysen unterstützt. Das Programm umfasst weiterhin Reviews, Assessments sowie allgemeine Wissensvermittlung basierend auf Oracle Best Practices sowie Unterstützung bei Serviceanfragen. Konkret bedeutet dies: Wenn Ihre IT-Mitarbeiter auf das Oracle Wissen zurückgreifen, können Sie und Ihr Team sich noch besser auf Ihre Kernaufgaben konzentrieren.

Oracle Business Critical Assistance

Oracle Business Critical Assistance erweitert die Leistungen der Advanced Support Assistance. Zusätzlich enthält dieses Portfolio den Kontakt zu spezialisierten Service-Delivery-Ingenieuren, deren proaktive Unterstützung durch beste Kenntnis Ihrer Oracle Umgebung und Ihrer Anforderungen hilft, Probleme zu lösen, ehe sie überhaupt entstehen. Vorrangiger Kontakt zu einem Service-Delivery-Manager bedeutet für Sie eine erste Anlaufstelle bei allen Support-relevanten Fragen.

Durch die individuelle Verwaltung Ihrer Oracle Infrastruktur optimieren Sie Ihre Systeme, vertiefen das Wissen über die Oracle Technologie und deren Einsatz und sorgen so für schnellere Akzeptanz. Die persönliche Beziehung zu den Oracle Experten bedeutet für Sie: noch höhere Stabilität und Verfügbarkeit der Systeme, bessere Leistung sowie ein optimales Zusammenspiel zwischen Ihren technischen Systemen und den Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens.

Oracle Solution Support Center

Das Oracle Solution Support Center baut auf den Services von Business Critical Assistance auf und stellt einen noch engeren personalisierten Support dar. Es bietet höchste Support-Levels sowie ein Maximum an kundenorientierten Maßnahmen durch ein zugeteiltes Team von Oracle Service-Delivery-Ingenieuren – und das Ganze erhalten Sie in einem 24 x 7-Modus.

Individuelle Beratung durch das Solution Support Center bedeutet für Sie eine intensive Zusammenarbeit mit den Oracle Experten sowohl online als auch vor Ort sowie Assessments, die zur Steigerung der Leistungsfähigkeit beitragen.

Die Solution-Support-Center-Ingenieure sind Ihr direkter Kontakt, wenn es um Ihre Serviceanfragen geht. Sie sind mit Ihrer Oracle Lösung und Umgebung bestens vertraut und können dadurch Entwicklungen absehen und eingreifen, ehe daraus ggf. echte Probleme entstehen. Durch detaillierte Ursachenanalysen können sie sowohl eventuelle Probleme eliminieren als auch Aktionsempfehlungen aussprechen. Durch die proaktive Beratung optimieren sie die Akzeptanz der Oracle Technologie, das Wissen darüber und ihren Einsatz selbst. Darüber hinaus managen sie die Kosten und Risiken eines Systemwechsels, weil ihnen proaktive Planungen und Analysen helfen, die Vorteile der jeweiligen Erweiterungen nutzbar zu machen. Für Ihre weiterführenden Servicepläne ist es auch gut zu wissen, dass Ihnen die Solution-Support-Center-Ingenieure auch bei einem Disaster Recovery aktiv mit Rat und Tat zur Seite stehen. Kurz: Spezielles Wissen um Ihre Informationstechnologie und um Ihre Geschäftsanforderungen vereint IT und Business strategisch und unterstützt so Ihre künftigen Zielsetzungen.

Gleich informieren:

Weitere Informationen zu Oracle Advanced Customer Services finden Sie unter

oracle.com/support/advanced-customer-services

Oder sprechen Sie uns ganz einfach direkt an – Ihr Oracle Team freut sich auf Sie!

Oracle Assisted Services

Oracle Assisted Services ist ein flexibles Paket, mit welchem Sie Ihr ACS-Modell nach Bedarf erweitern können. Sie bestimmen die einzelne Service-Intensität selbst, um somit bestmöglich Ihre Ziele der Geschäfts- und Technologiestrategie zu erreichen – der gesamte Servicebedarf passt sich hierzu flexibel Ihren Bedürfnissen an. So können Sie beispielsweise das Know-how eines Oracle Service-Delivery-Ingenieurs für einen vorher definierten Zeitraum auch vor Ort nutzen. Dabei kann dieser Sie beim aktuellen Support für Ihre Oracle Software unterstützen oder Sie auch bei Erweiterungen und Prozessen beraten, um Ihre Oracle Umgebung künftig noch anwendungsfreundlicher zu gestalten. Oracle Assisted Services gibt Ihnen die Flexibilität, Ihre IT-Ressourcen und -Prioritäten zu ergänzen, denn Sie können Ihre Services dann wählen, wann immer Sie sie benötigen – zum Beispiel:

- Unterstützung durch einen Oracle Service-Delivery-Ingenieur für einen definierten Zeitraum
- Management des Support-Accounts
- Leistungsdefinition und -optimierung
- Notfallplanung und -wiederherstellung
- Support im laufenden Betrieb/Datenbankadministrations-Services (DBA-Services) durch ausgewiesene DBA-Experten
- Proaktive Problemvermeidung durch Systemüberprüfungen (HealthChecks)
- Rat und Tat bei Installation und Upgrades
- Abbilden von Problemen
- Funktions- und Belastungsprüfung
- Patch-Management
- SAP-Integrationservices

**Advanced Customer Services –
höhere Flexibilität durch mehr persönlichen Service mit Know-how**

Die Advanced Customer Services wurden entwickelt, damit Sie Ihre Oracle Lösungen proaktiv managen bzw. verwalten können. Durch die flexible Auswahl können Sie jederzeit Ihre Technologiestrategie mit Ihren Geschäftsanforderungen in Einklang bringen, die Effizienz Ihrer IT steigern sowie Kosten, Risiken und Upgrades besser in den Griff bekommen. Rechnen Sie mit einer höheren Systemverfügbarkeit, schnelleren Lösungen und niedrigeren Gesamtkosten, während Sie die Effizienz Ihrer Oracle Systeme steigern. Erwarteten Sie einen deutlich höheren Support-Level durch die Advanced Customer Services.

**ORACLE Deutschland GmbH**

Riesstrasse 25
D-80992 München
Tel.: 0800 1824145
oracle.com/de

Oracle Austria GmbH

IZD Tower
Wagramer Strasse 17-19
A-1223 Wien
Tel.: 0800 297626
oracle.com/at

Oracle Software (Schweiz) GmbH

Täferstrasse 4
CH-5405 Baden-Dättwil
Tel.: 0800 552574
oracle.com/ch