

ORACLE PRIORITY SERVICE: BRINGEN SIE IHREN ORACLE SUPPORT IN EINE NEUE DIMENSION

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Beratung durch Experten
- Schnellere Lösungen
- Vorrang beim Zugriff auf technische Ressourcen bei Oracle

Priority Service ist ein Bestandteil von Oracle Advanced Customer Services. Diese integrierte Service-partnerschaft sichert Ihnen die vorrangige Problemlösung durch Experten.

Märkte im Wandel, zunehmender Wettbewerb, neue Ansprüche der Fachabteilungen – der Ruf nach mehr Flexibilität und Leistung erhöht den Druck auf die IT-Abteilung. „Mit der Zeit und mit den Anforderungen gehen!“ lautet die Devise. Und exakt hier kommt der Priority Service ins Spiel – mit dem Vorteil individueller Support-Prozesse, unterstützt durch Rat und Tat von Oracle Experten und zugeschnitten auf Ihr Unternehmen und Ihre technischen Vorgaben. Kurz: Erwarten Sie schnellere Lösungen durch eine bevorzugte Bearbeitung Ihrer Service-Anfragen sowie eine exklusive Beratung durch Oracle Experten, um Ihre IT-Ressourcen noch besser zu nutzen und Ihre IT-Umgebung noch besser zu managen. Zusammengefasst: Erwarten Sie eine neue Service-Dimension. Mit Priority Service von Oracle.

Sichern Sie Ihre Investitionen in Oracle und maximieren Sie Ihren Erfolg

Ihr Unternehmen setzt auf Oracle Software. Sie können von Ihren Investitionen noch stärker profitieren, wenn Sie die Vorteile des Oracle Priority Services nutzen. Denn dieses Erweiterungspaket zum Oracle Premier Support bildet ein komplettes Portfolio flexibler, adaptierbarer Support-Lösungen, durch die Sie zielgerichtetes Know-how und proaktive Beratung erhalten. So können Sie Ihre technische Strategie noch besser umsetzen und Ihre Unternehmensziele erreichen. Denn Priority Service reduziert die Komplexität und den Zeitaufwand von Implementierungs-, Upgrade- und Produktionsaufgaben und hilft Ihnen damit, die IT-Produktivität zu steigern, Risiken zu managen, laufende Kosten zu senken und sich auf das zu konzentrieren, was wirklich zählt: Auf Ihre Unternehmensziele.

Mit Priority Service gehen Sie eine enge Partnerschaft mit Oracle ein, die Ihnen eine ganz neue Dimension in der Support-Betreuung erschließt. So genießen Sie durch den Jahressupport-Vertrag sowohl die Vorteile des Oracle Premier Supports als auch die individuelle Betreuung im Rahmen des Priority Services z. B. für Implementierungen und Upgrades mit dem Ergebnis kürzerer Reaktionszeiten. Wenn Sie auf die Oracle Unterstützung bei geschäftskritischen Abläufen vertrauen, ist Priority Service das ideale Mittel, um Ihr Unternehmen auf die Erfolgsspur zu bringen.

Experten-Hilfe nach Maß

Priority Service gibt Ihnen die Möglichkeit, auf die Unterstützung und das Know-how eines Priority Support Managers (PSM) zuzugreifen, der Ihnen im Rahmen von Lösungs- und Eskalationsszenarien proaktiv zur Seite steht. Der PSM ist Ihr Experte bei Service-Anfragen verschiedenster Art sowie in Situationen, in denen der normale Eskalationsprozess für ein bestimmtes Problem nicht ausreichend ist. Das heißt: Immer wenn es darum geht, Ihre Oracle Installationen, Ihre Upgrades oder Ihre Projekt-Termine zeitgerecht umzusetzen, hilft Ihnen Ihr PSM, den entsprechenden Eskalationsprozess zu managen.

Ihr PSM greift auf das Know-how eines Teams von Support-Analysten zurück. Und weil Ihr PSM Ihre Sprache spricht, Ihr Unternehmen und Ihre IT im Kontext kennt, kann er bzw. sie dieses Wissen in den Eskalationsprozess einbringen und Ihnen die bestmögliche Lösung präsentieren. Was auch immer geschieht – Ihr PSM ist persönlich verantwortlich dafür, schnell eine passende Lösung für Ihre Service-Anfrage zu entwickeln.

Ihr PSM führt vierteljährlich Assessments durch, um die tatsächlich erbrachte Support-Leistung mit Best-Practice-Standards zu vergleichen. Berücksichtigt werden dabei auch Ihre unternehmerische und technische Planung sowie laufende und mögliche zukünftige Eskalationen bzw. wie diese ggf. vermieden werden können. Darüber hinaus erfahren Sie, wie Sie aus Ihrer Partnerschaft mit Oracle die höchstmögliche Wertschöpfung erzielen und Ihr PSM vergleicht die Oracle Performance gegenüber den in den Priority Service Level Standards definierten Reaktionszeiten (s. u.). Zusätzlich erhalten Sie detaillierte Support-Kennzahlen, die Ihnen einen tieferen Einblick darüber geben, wie sich Ihre Investition in den Support rechnet.

Alle diese Informationen erhalten Sie über das personalisierte Priority Service Portal. Außerdem finden Sie hier Produkt-Webinare, Live-Chats mit Oracle Experten, spezifische Diagnosen und Lösungen sowie Kontakte, die Ihren Priority Service betreffen.

Lösungen durch bevorzugte Betreuung

Priority Service bedeutet, dass Sie über die komplette Oracle Technologie hinweg die Vorteile schnellerer Lösungen durch einen bevorzugten Service genießen. Ihre Service-Anfragen bzw. Lösungen haben absoluten Vorrang und werden durch den jeweils besten Experten bearbeitet.

Wird beispielsweise ein Vorfall als neuer Bug erkannt, erhalten Sie als Priority-Service-Kunde eine bevorzugte Bearbeitung durch das Oracle Development. Unsere Experten reagieren schnell auf Ihre ggf. geschäftskritischen Probleme und arbeiten, wenn erforderlich, rund um die Uhr an der Lösung: Sie haben Vorrang über den gesamten Lösungsprozess hinweg, damit Ihre Implementierungs-, Produktions- und Upgrade-Vorgaben wirklich eingehalten werden können.

Die von Oracle entwickelten Priority Service Level Standards stellen sicher, dass Sie jederzeit mit der entsprechenden Reaktion rechnen können:

- Severity 1 (Stufe 1): 90 % Reaktion innerhalb 1 Stunde (24x7)
- Severity 2 (Stufe 2): 90 % Reaktion innerhalb 2,5 Stunden innerhalb der Geschäftszeiten
- Severity 3 (Stufe 3): 90 % Reaktion während des folgenden Arbeitstages
- Severity 4 (Stufe 4): 90 % Reaktion während des folgenden Arbeitstages

Der Priority Service umfasst ein System von automatisierten Warnmeldungen im Falle eines Service Request. Dadurch ist sichergestellt, dass wir unverzüglich reagieren und Ausfälle schneller beheben können. Damit mit der Bearbeitung Ihrer Service-Anfrage innerhalb der definierten Zeiten begonnen werden kann, wird der für den Service Request verantwortliche Analyst ebenso verständigt wie das Support-Management und Ihr Priority Service Manager. Damit werden Ihre systemrelevanten Anforderungen abgedeckt, so dass eine höchstmögliche Systemverfügbarkeit und Produktivität gegeben ist.

Als Priority Service-Kunde haben Sie auch Zugriff auf den Configuration Support Manager, ein Konfigurationsmanagement-Werkzeug, das ein Optimum aus proaktiver und automatisierter Support-Technologie darstellt. Dadurch erhalten die Oracle Support-Analysten zentralisiert einen sicheren Zugriff auf die Konfigurationsdaten Ihrer Oracle Umgebung. Ob Datenbank, Middleware oder Applikationen – überall können Diagnosen schnell gestellt und Probleme zeitnah gelöst werden. Über die Funktionalität „Product and Security Alerts“ werden übermittelte Konfigurationsdaten analysiert und Sie werden proaktiv über mögliche Risiken innerhalb der Konfiguration informiert.

Durch diese Kontrollen können Sie kritischen Situationen besser vorbeugen und diese vermeiden. Der deutlich verbesserte Datenaustausch zwischen Oracle und Ihrem System automatisiert arbeitsintensive Lösungsprozesse. Und da Ihre IT-Systeme einfacher zu managen sind, werden Sie auch eine deutliche Reduzierung infrastruktureller Risiken und Kosten feststellen und Ihre IT-Mitarbeiter können sich noch stärker auf unternehmensrelevante Aufgaben konzentrieren.

Ihr direkter Weg zu den Oracle Experten

Priority Service bedeutet für Sie auch eine enge Beziehung zu den Experten und IT-Analysten von Oracle, Wissenstransfer durch Webinare, Live-Chats und andere Oracle Veranstaltungen. Die Themenwahl vermittelt Ihnen Insider-Wissen zu verschiedenen Oracle Anwendungen, Support-Abläufen und Oracle Technologien. Zugleich bedeutet der Informationsaustausch zwischen Ihnen und den Oracle Experten auch einen direkten Draht zu den Professionals, die die künftige Entwicklung der Oracle Produkte und Services maßgeblich prägen. Generell wird jede (Online-)Session aufgezeichnet und in Ihrem Portal gepostet, so dass Sie jederzeit darauf zurückgreifen können.

Außerdem werden Sie als Priority Service-Kunde zu speziellen Veranstaltungen eingeladen wie beispielsweise der Oracle OpenWorld – einem der exklusivsten Branchentreffs überhaupt. Während dieser Events können Sie sowohl mit den Oracle Experten als auch mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen Unternehmen Erfahrungen austauschen. Neben reservierten Plätzen bei Keynote-Referaten erhalten Sie auch freien Zugang zur Oracle Gold Lounge.

Profitieren Sie vom Support der Zukunft – mit Oracle Priority Service

Nutzen Sie Rat und Tat der Oracle Experten; profitieren Sie von schnelleren Lösungsszenarien und genießen Sie bevorzugten Zugang zu Oracle Know-how, damit Ihre Systeme im laufenden Betrieb zuverlässig arbeiten, während Sie die Einführung neuer Technologien beschleunigen und Best-Practices-Erfahrungen umsetzen können. Damit können Sie und Ihre Mitarbeiter zum weiteren Wettbewerbsvorsprung Ihres Unternehmens beitragen. Kurz: Kunden mit geschäftskritischen Anforderungen entscheiden sich für Priority Service – exklusiv bei Oracle Advanced Customer Services.

Gleich informieren:

Weitere Informationen finden Sie unter oracle.com/support



ORACLE Deutschland GmbH

Riesstrasse 25
D-80992 München
Tel.: 0800-1 81 01 11
oracle.com/de

Oracle Austria GmbH

IZD Tower
Wagramer Strasse 17-19
A-1223 Wien
Tel.: 0800-29 76 26
oracle.com/at

Oracle Software (Schweiz) GmbH

Täferstrasse 4
CH-5405 Baden-Dättwil
Tel.: 0800-55 25 74
oracle.com/ch

Copyright 2007, Oracle. All Rights Reserved. This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission. Oracle, JD Edwards, PeopleSoft, and Siebel are registered trademarks of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners. 02/2007.