

## Bienvenue à nos clients Sunopsis

### Introduction au Support Oracle et à MetaLink

#### **Le Support Oracle... Sa base de connaissances... Son expertise... Ses équipes... Au bout des doigts**

Oracle Support Services propose à ses clients des services complets de maintenance et de résolution d'incidents adaptés aux besoins de chaque entreprise et ce, pour tous les produits Oracle Technologie et Oracle Applications. Les avantages: optimisation des performances, coût de possession moindre, et plus grande compétitivité.

Au cours de cette session de formation (via webconférence), d'une durée d'une à deux heures, vous apprendrez:

- Comment travailler efficacement avec le Support Oracle et entre autres:
  - Ce qu'est un CSI
  - Quels sont les niveaux de sévérité attribués aux Service Requests
  - Comment lire le statut des Service Requests
  - Quelles sont nos meilleures pratiques
  - Comment et quand recourir à la procédure d'escalade
  
- Comment tirer parti des fonctionnalités et outils d'OracleMetaLink, portail d'accès privilégié aux services du Support Premier Oracle:
  - Enregistrement et connexion à MetaLink
  - Configuration des préférences
  - Recherche d'informations dans la base de connaissances
  - Participation aux Forums
  - Création et suivi d'une Service Request
  - Oracle Web Conferencing
- Et bien plus encore...

Pour participer à une de ces sessions de formation, il suffit de cliquer sur un des liens ci-dessous ou de faire un copier-coller dans votre navigateur. Nous vous recommandons d'utiliser Microsoft Internet Explorer 5.5 ou une version supérieure et de désactiver le blocage des "pop-up".

La clé de conférence est: **804062**.

Veillez vous connecter à la conférence 5 minutes avant le début de la séance afin d'en tester la compatibilité avec votre système.

Pour vous connecter à la partie audio:

- Pour EMEA, faites le +44 118 924 9000
- Pour l'Amérique du Nord, faites le 1-888-967-2253
- Puis saisissez le Meeting ID = **804062** et le meeting passcode = **804062**.

### **Calendrier des sessions**

**En Français** (for English sessions, please see above) :

**Titre de conférence :**

***Sunopsis – Introduction au Support Oracle et à MetaLink***

Mercredi 11 avril, 10h00, Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594118">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594118</a>
Mercredi 11 avril, 15h00 Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594498">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594498</a>
Vendredi 13 avril, 10h00 Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594973">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71594973</a>
Vendredi 13 avril, 15h00 Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595399">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595399</a>
Mercredi 18 avril, 10h00, Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595539">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595539</a>
Mercredi 18 avril, 15h00 Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595887">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71595887</a>
Vendredi 20 avril, 10h00, Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71596039">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71596039</a>
Lundi 23 avril, 15h00, Heure de Paris (Conf Key = 804062)	<a href="https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71596421">https://conference.oracle.com/imtapp/app/sch_mtg_details.uix?mID=71596421</a>