



Podpora zákazníků - aplikace Oracle*MetaLink*

Společnost Oracle je přední organizací nabízející svým zákazníkům kompletní řešení v oblasti softwaru, které v sobě zahrnuje nejkvalitnější produkty, partnery světové úrovně, integrované služby a podporu zákazníků. Celosvětový systém zákaznické podpory firmy Oracle nabízí ucelenou řadu programů umožňujících zákazníkům, aby si vybrali tu úroveň zákaznické podpory, která nejvíce odpovídá požadavkům a nárokům jejich společnosti. Služby zákaznické podpory mohou být poskytovány přímo u zákazníka, telefonicky nebo elektronickou cestou. Společnost Oracle vybudovala infrastrukturu umožňující poskytování služeb zákaznické podpory nejvyšší kvality ve více než 90 zemích světa a vytvářející podmínky pro zajištění úspěchu v podnikání každého zákazníka.



Aby Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle zvýšil kvalitu poskytovaných služeb pro zákazníky využívající program zákaznické podpory Oracle*metals*, nabízí nyní aplikaci pro elektronickou podporu zákazníků Oracle*MetaLink*, založenou na technologii WWW. Aplikace Oracle*MetaLink* je rozšířením programů služeb zákaznické podpory Oracle*BRONZE*, Oracle*SILVER* a Oracle*GOLD* společnosti Oracle a zákazníkům využívajícím tyto programy, souhrnně nazývané Oracle*metals*, je poskytována bezplatně.

Oracle*MetaLink* umožňuje zákazníkům přístup k analytikům společnosti Oracle a k databázím technických informací 24 hodin denně, 365 dní v roce. Vzhledem k tomu, že tato aplikace využívá standardní rozhraní WWW, je přístup k informacím snadný a pohodlný. Prostřednictvím aplikace Oracle*MetaLink* se mohou zákazníci interaktivně spojovat s databázemi technické podpory na celém světě, včetně systémů na odstraňování chyb, systémů na sledování problémů, technických knihoven, distribučních systémů a řady dalších. Kombinací nejkvalitnějších technologií společnosti Oracle a Internetu umožňuje aplikace Oracle*MetaLink* vyhledání informací, které pomohou uživateli, aby efektivně využil všechny možnosti poskytované softwarem společnosti Oracle.

Rozsah elektronických služeb

Jednotlivé komponenty tvořící aplikaci Oracle*MetaLink* jsou navrženy tak, aby zajistily co nejrychlejší získání požadovaných informací v nejpřehlednějším tvaru. Nabídkou řešení běžných problémů, posledních poznámek k verzím, příkladů kódů a patchí a tipů na zvýšení produktivity je aplikace Oracle*MetaLink* přímou součástí technické podpory zákazníků společnosti Oracle.

Podpora zákazníků - aplikace Oracle*MetaLink*

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

Aplikace Oracle*MetaLink* umožňuje přístup k:

- Žhavým tématům, mezi která patří informace o posledních verzích produktů, výstrahy vztahující se k jednotlivým produktům, poznámky týkající se podpory produktů, přehledy a důležité články o produktech.
- Oblasti pomoci při instalaci (Installation Assistance Area), která v závislosti na produktu obsahuje:
 - návod, jak provést pro instalaci krok za krokem,
 - příručky vztahující se k instalaci,
 - poznámky k příslušné verzi,
 - soubory README,
 - poslední verze produktů.
- Znalostní databázi technické podpory, jejíž součástí je výkonný vyhledávací nástroj, který umožňuje plně textové dotazy na veškerá přístupná data nacházející se v technických databázích kdekoli na světě. Je možné vyhledávat:
 - bulletiny technické podpory,
 - články s popisem problému a jeho řešení,
 - případy chyb a jejich řešení,
 - výstrahy,
 - soubory README,
 - bílé stránky,
 - poznámky k verzím,
 - návod, jak provést instalaci krok za krokem.

- Odkazům na produkty, které zahrnují:
 - dokumentaci k jednotlivým produktům,
 - seznam podporovaných verzí jednotlivých produktů,
 - důležité patche,
 - bulletiny technické podpory,
 - bílé stránky.
- Technickému fóru, kde uživatelé mohou klást dotazy technickým analytikům společnosti Oracle a podělit se o informace s ostatními uživateli produktů společnosti Oracle.

Požadavky na software

Pro přístup k aplikaci Oracle*MetaLink* stačí prohlížeč WWW podporující HTML formuláře a tabulky.

Objednání aplikace Oracle*MetaLink*

Zákazníci mající uzavřenou smlouvu na některou z úrovní zákaznické podpory Oracle*metals* (Oracle*BRONZE*, Oracle*SILVER* nebo Oracle*GOLD*), získávají nárok na využívání této aplikace současně s uzavřením smlouvy o poskytování zákaznické podpory. Chcete-li uzavřít smlouvu o poskytování zákaznické podpory Oracle*metals*, obraťte se na místního zástupce Celosvětového systému zákaznické podpory společnosti Oracle. Ten vám poskytne veškeré informace o cenách, dostupnosti a mnoho dalších podrobností. Všechny potřebné informace můžete také vyhledat na WWW adrese Celosvětového systému zákaznické podpory společnosti Oracle:

<http://www.oracle.com/support>.

ORACLE®

Oracle Czech s.r.o.
OCV - Římská 15
120 00 Praha 2
Česká republika
tel: 02 - 24408 150
fax: 02 - 24408 151
<http://www.oracle.cz/>

Oracle Corporation
World Headquarters
500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
USA
<http://www.oracle.com/>

Oracle Corporation je největším světovým dodavatelem softwaru pro informační systémy a druhou největší softwarovou společností na světě. S ročním obratem 4,2 miliardy dolarů nabízí tato firma databázové produkty, nástroje a aplikace a příslušné poradenství, školení a podporu ve více než 90 zemích na celém světě.

Oracle je registrovaná obchodní známka a Enabling the Information Age je obchodní známka firmy Oracle Corporation.

Všechny ostatní zmíněné názvy společností a produktů byly použity pouze za účelem identifikace a mohou být obchodními známkami jednotlivých vlastníků.

Copyright © Oracle Czech 1997

Všechna práva vyhrazena.