



Podpora zákazníků - aplikace OracleMERCURY

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

Společnost Oracle je přední organizací v oblasti softwaru, která poskytuje svým zákazníkům komplexní služby, mezi něž patří i zákaznická podpora. Systém celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle nabízí ucelenou řadu programů umožňující zákazníkům výběr takových služeb, které nejvíce odpovídají požadavkům a nárokům jejich firem. Tyto služby mohou být poskytovány přímo u zákazníka, telefonicky nebo elektronickou cestou.

Společnost Oracle vybudovala systém umožňující poskytování zákaznické podpory nejvyšší kvality ve více než 90 zemích světa, který vytváří podmínky pro zajištění úspěchu v podnikání každého zákazníka.



Poskytování široké nabídky služeb podpory je určeno k zajištění vašeho podnikatelského úspěchu.

OracleMERCURY je ideální pro uživatele, kteří potřebují mít 24 hodin denně, 365 dní v roce elektronický přístup k informacím o produktech společnosti Oracle. Využitím komunikačních možností Internetu a systému World Wide Web se stává aplikace OracleMERCURY bránou do prostředí technické pomoci, jež odpovídá potřebám jednotlivých uživatelů a pracovníků malých a středně velkých firem. OracleMERCURY je špičkovou aplikací, která využívá standardní rozhraní Web usnadňující nalezení informací potřebných k maximálnímu využití produktů společnosti Oracle.

Aplikace podpory OracleMERCURY patří do skupiny programů zákaznické podpory Oraclefoundation, které jsou vytvořeny tak, aby poskytovaly dokonalé služby uživatelům, kteří nepotřebují spojení ochrany investic a vzájemné osobní součinnosti, které poskytují programy zákaznické podpory Oraclemetals.

Podpora základních produktů pro menší organizace

Aplikace OracleMERCURY je určena individuálním uživatelům a je zaměřena na nejrozšířenější produkty společnosti Oracle pro samostatné uživatele a malé až středně velké organizace. Po zaregistrování do aplikace OracleMERCURY máte zajištěnu technickou podporu založenou na technologii WWW pro produkty, které spadají do vámi vybrané oblasti - OracleMERCURY pro databázové produkty nebo OracleMERCURY pro vývojové nástroje.

OracleMERCURY pro vývojové nástroje obsahuje technickou podporu následujících produktů:

- Oracle Media Objects pro Microsoft Windows a Macintosh,
- Oracle Power Objects pro Microsoft Windows a Macintosh,
- Oracle Database Designer pro Microsoft Windows, Windows 95 a Windows NT.

OracleMERCURY pro databázové produkty obsahuje technickou podporu těchto produktů:

- Personal Oracle7 pro Microsoft Windows, Windows 95, OS/2 a Power Macintosh,

Podpora zákazníků - aplikace OracleMERCURY

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

- Oracle7 Workgroup Server pro Windows NT, OS/2 a NetWare,
- Personal Oracle Lite pro Microsoft Windows, Windows 95, Windows NT,
- Oracle Objects pro OLE pro Microsoft Windows, Windows 95, Windows NT.

Oblasti v aplikaci OracleMERCURY

Oblasti v aplikaci OracleMERCURY jsou navrženy tak, aby zajistily co nejrychlejší a nejefektivnější získání požadovaných informací. Díky tomu, že v aplikaci OracleMERCURY můžete najít řešení běžných problémů, aktuální poznámky k verzím jednotlivých produktů, tipy na zvyšování produktivity a další cenné informace, umožňuje aplikace OracleMERCURY lepší využití produktů společnosti Oracle.

OracleMERCURY obsahuje:

- Žhavá témata, kde najdete:
 - poslední verze produktů a patche,*
 - výstrahy vztahující se k jednotlivým produktům,*
 - poznámky vycházející ze zkušeností pracovníků zákaznické podpory společnosti Oracle,*
 - zajímavé články o jednotlivých produktech.*
- Pomoc při instalaci zahrnující specifika produktu:
 - podrobný návod na instalaci,*
 - instalační příručky,*
 - poznámky k verzi produktu,*
 - soubory README,*

- Znalostní databázi technické podpory umožňující plně textové vyhledávání v těchto kategoriích:

buletiny technické podpory,
články s popisem problému a jeho řešení,
případy chyb a jejich řešení,
výstrah,
soubory README,
bílé stránky,
poznámky k verzím,
návod na instalaci krok za krokem,

- Odkazy na produkty, které obsahují:
 - dokumentaci k jednotlivým produktům,*
 - seznam podporovaných verzí jednotlivých produktů,*
 - buletiny technické podpory,*
 - bílé stránky,*
- Technické fórum umožňující uživatelům posílat dotazy technickým analytikům společnosti Oracle. Prostřednictvím Technického fóra máte také možnost vyhledat si informace sdílené mezi uživateli produktů společnosti Oracle.

Požadavky na software

Pro přístup do aplikace OracleMERCURY postačí prohlížeč WWW podporující formuláře a tabulky.

Přístup k aplikaci OracleMERCURY

Aplikace OracleMERCURY je umístěna na adrese:
<http://support.oracle.com/oraclemercury/>

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.