



Podpora zákazníků - aplikace OracleMetaLink

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 Oraclemetals, nabízí nyní aplikaci pro elektronickou podporu zákazníků OracleMetaLink, založenou na technologii WWW. Aplikace OracleMetaLink je rozšířením programů služeb zákaznické podpory OracleBRONZE, OracleSILVER a OracleGOLD společnosti Oracle a zákazníkům využívajícím tyto programy, souhrnně nazývané Oraclemetals, je poskytována bezplatně.

OracleMetaLink 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 OracleMetaLink se mohou zákazníci interaktivně spojit 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 OracleMetaLink vyhledání informací, které pomohou uživateli, aby efektivně využil všechny možnosti poskytované softwarem společnosti Oracle.

Rozsah elektronických služeb

Jednotlivé komponenty tvořící aplikaci OracleMetaLink 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 OracleMetaLink 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.