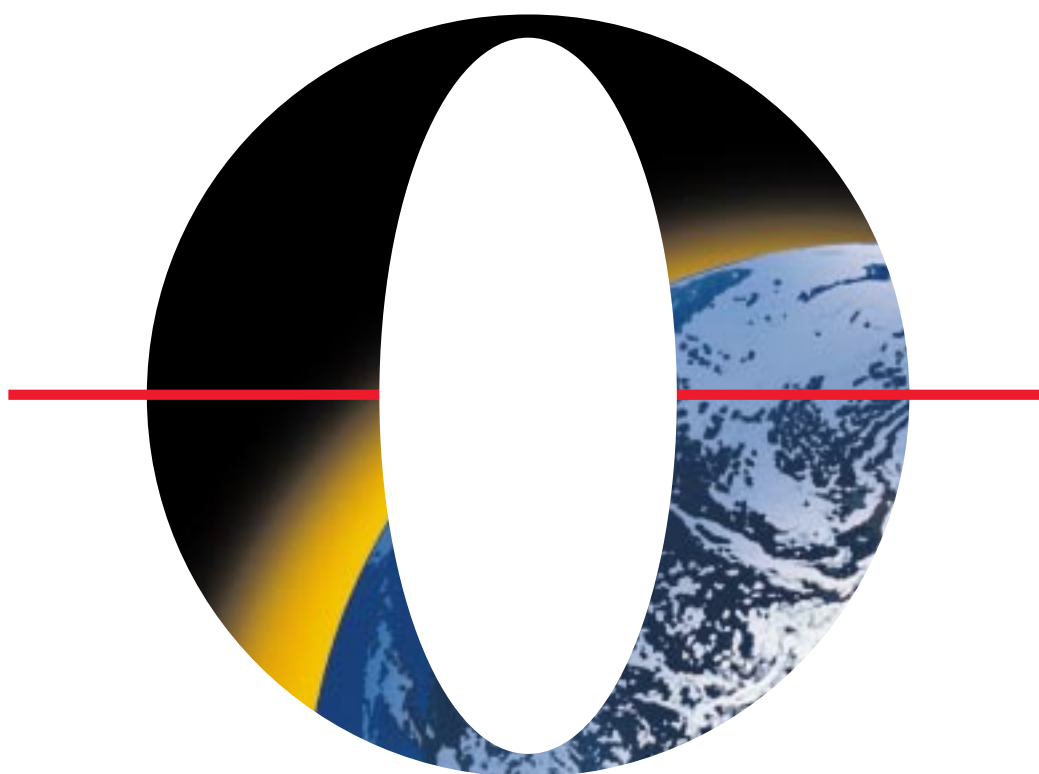


# System celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle

Zajistí úspěch vašeho podnikání



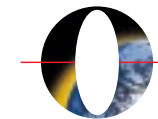




# MOŽNOSTI ZÁKAZNICKÉ PODPORY

Bez ohledu na to, zda si zákazníci zvolí program zákaznické podpory Oraclemetals nebo Oraclefoundation, mohou si být jisti, že jim Systém celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle poskytne profesionální služby a technické zkušenosti potřebné k zajištění úspěšného využívání produktů této společnosti. Systém celosvětové zákaznické podpory usiluje o poskytování komplexní palety služeb navržených tak, aby udržovaly systémy zákazníka v bezproblémové a trvalé činnosti. Oba programy zákaznické podpory, Oraclefoundation a Oraclemetals, byly vytvořeny na základě rozsáhlých zkušeností v oblasti zákaznické podpory a poskytují zákazníkům podporu pokrývající celou oblast podnikových činností. Níže uvedená tabulka poskytuje přehled komponent jednotlivých služeb.

SLUŽBY:						
KOMPONENTY:		Incident	Mercury	Bronze	Silver	Gold
	Požadavek na technickou pomoc					
	Interaktivní fóra					
	Přístup do informačních systémů společnosti Oracle					
	Aktualizace produktů					
	Product maintenance releases					
	Převod práv					
	Telefonická podpora (v normální pracovní době)					
	Telefonická podpora (24 x 7)					
	Globální bezplatné přesměrování telefonních hovorů					
	Přehled zákaznickových požadavků na technickou pomoc					
	Přednostní přesměrování telefonního hovoru a řešení					
	Hodnocení provozních vlastností (ORA)					
	Přehled poskytnuté technické podpory (SAM)					
	Schůzky za účelem vyhodnocení stavu požadavků					
	Udržování stability a plánování migrace softwaru					
	Aktivní sledování jednotlivých fází řešení problému					



## SEZNAMTE SE S MOŽNOSTMI SYSTÉMU CELOSVĚTOVÉ ZÁKAZNICKÉ PODPORY SPOLEČNOSTI ORACLE.

### Komplexní podpora zákazníků - program *Oraclemetals*

Na základě zkušeností, že neexistují dvě naprosto stejné organizace nebo prostředí, v nichž aplikace pracují, navrhla společnost Oracle program zákaznické podpory *Oraclemetals* umožňující přizpůsobení se odlišným požadavkům každého zákazníka. Všechny úrovně programu zákaznické podpory *Oraclemetals* poskytují základní sadu komponent. Bez ohledu, zda si zákazník zvolil úroveň zákaznické podpory *OracleBRONZE*, *OracleSILVER* nebo nejvyšší úroveň *OracleGOLD*, může si být jist zhodnocením investic do produktů společnosti Oracle.

#### *OracleBRONZE*

Základní úroveň programu zákaznické podpory *Oraclemetals* poskytuje zákazníkům rozsáhlou paletu služeb včetně telefonické podpory, přístupu online k informacím a převodu práv. Tyto služby doplňuje poskytování aktualizovaných verzí produktů, takže úroveň zákaznické podpory *OracleBRONZE* nabízí vysokou úroveň pokrytí požadavků na podporu zákazníků.

#### *OracleSILVER*

Úroveň zákaznické podpory *OracleSILVER* zahrnuje všechny služby úrovně *OracleBRONZE* a rozšiřuje je o telefonickou podporu poskytovanou 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Úroveň zákaznické podpory *OracleSILVER* poskytuje zákazníkovi maximální technické zdroje společnosti Oracle a služby týmů zákaznické podpory v rámci celého světa.

#### *OracleGOLD*

Úroveň zákaznické podpory *OracleGOLD* zahrnuje všechny služby úrovně *OracleBRONZE* a *OracleSILVER* a navíc služby zákaznické podpory přizpůsobené konkrétnímu zákazníkovi. Individuální přístup k zákazníkovi umožňuje, aby se při plánování údržby, eskalaci řešení problémů a rozšiřování uživatelských zdrojů vyhovělo všem specifickým požadavkům zákazníka.

### Podpora zákazníků - program *Oraclefoundation*

Program zákaznické podpory *Oraclefoundation*, určený pro vybrané produkty, tvoří paleta praktických a funkčních služeb, navržených pro zákazníky, kteří nepotřebují kombinaci ochrany investic a osobní účasti, kterou poskytuje program zákaznické podpory *Oraclemetals*. Program zákaznické podpory *Oraclefoundation* je tvořen službami *OracleMERCURY* a *OracleINCIDENT* poskytujícími přístup k množství informací, jež se týkají vybraných produktů společnosti Oracle. V rámci tohoto programu zákaznické podpory je ve speciálních případech možné se obrátit na místní středisko zákaznické podpory s žádostí o pomoc při instalaci, využít služby telefonické podpory během normální pracovní doby a nepřetržitě elektronické podpory zákazníků.

#### *OracleMercury*

Pro zákazníky, kteří potřebují nepřetržitý (24 hodin denně, 365 dní v roce) elektronický přístup k informacím o produktech společnosti Oracle, je ideálním řešením služba *OracleMERCURY*. Využíváním výhod komunikačních možností Internetu a World Wide Web je služba *OracleMERCURY* bránou do prostředí technické pomoci odpovídajícího potřebám jednotlivých uživatelů nebo pracovníků malých a středně velkých firem.

#### *OracleINCIDENT*

Služba *OracleINCIDENT* poskytuje zákazníkům telefonický přístup k technickým analytikům společnosti Oracle. Tato služba odpovídá potřebám zákazníků, kteří chtějí získat aktualizované verze produktů bez technické podpory a kteří mají minimální požadavky na zákaznickou podporu. Služba *OracleINCIDENT* umožňuje zákazníkům, aby v případě potřeby za úhradu využili během normální pracovní doby služby telefonické podpory místního střediska zákaznické podpory.



Stránka celosvětové zákaznické podpory:  
<http://www.oracle.com/support/>

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 obrátem 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.

Copyright © Oracle Czech 1997  
Všechna práva vyhrazena.