

# OracleSILVER - program podpory zákazníků

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

*Společnost Oracle je přední organizací v oblasti softwaru, která se zaměřila na zajištění rozsáhlé škály služeb zákazníkům používajícím její produkty. Investice vložené do technologií a zkušeností společnosti Oracle zajistí zákazníkovi úspěch při využívání informační techniky. Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle je největším a nejúspěšnějším systémem tohoto druhu na světě.*



*Přístupnost: naše strategie poskytování inteligentních služeb podpory zákazníků.*

Program zákaznické podpory OracleSILVER je díky rozsahu poskytovaných služeb jedním z nejrozsáhlejších programů zákaznické podpory společnosti Oracle. Kromě všech služeb úrovně zákaznické podpory OracleBRONZE klientům nabízí následující výhody:

- nepřetržitou telefonickou podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
- globální bezplatné přesměrování telefonních hovorů zajišťující dokonalé spojení s libovolným místním nebo globálním střediskem zákaznické podpory,
- pravidelně poskytované přehledy zákaznickových požadavků včetně jejich stavu.

## **Telefonická služba**

Program zákaznické podpory OracleSILVER umožňuje zákazníkům nepřetržitý telefonický přístup k technickým analytikům, kterým mohou hlásit chyby, žádat je o řešení problémů, konzultovat s nimi informace získané z dokumentace a technické postupy.

Požadavky na technickou pomoc (Technical Assistance Requests - TAR) jsou přímo směrovány na technické analytiku, kteří je řeší a mají přístup k široké paletě nástrojů softwarové diagnostiky.

Každému TARu je přiřazena závažnost na základě předdefinované stupnice úrovně závažnosti, které odpovídají vlivu problému na vlastní chod firmy zákazníka. Všechny telefonní hovory jsou zapisovány, sledovány a řešeny. TAR je uzavřen pouze se souhlasem zákazníka.

Aby zajistila nepřetržitou telefonickou podporu globálními středisky zákaznické podpory v U.S.A. (Kalifornii, Koloradu a Floridě), Anglii a Austrálii, investovala společnost Oracle do globální infrastruktury. Tato střediska zákaznické podpory pracují jednotně a každé z nich pokrývá určitou časovou zónu světa.

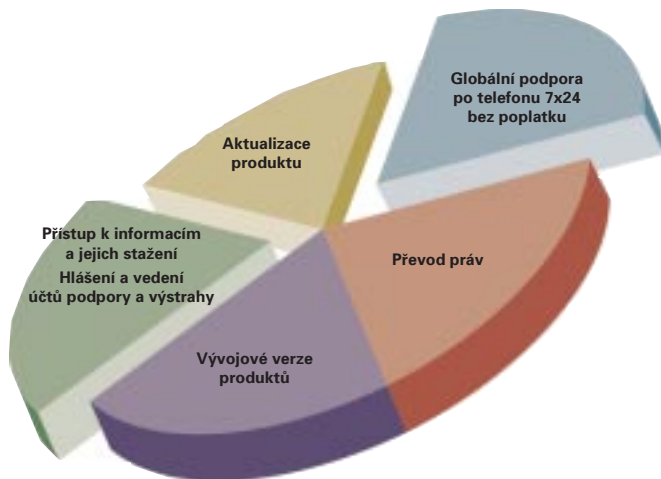
## **Globální bezplatné přesměrování telefonních hovorů**

Aby omezila výdaje zákazníka, poskytuje společnost Oracle jako součást programu zákaznické podpory OracleSILVER globální přesměrování telefonních hovorů bez ohledu na jejich množství a délku.

Pokud zákazník volá místní středisko zákaznické podpory s požadavkem na technickou pomoc mimo pracovní dobu, je jeho telefonát automaticky přesměrován do globálního

# OracleSILVER - program podpory zákazníků

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle



Program zákaznické podpory OracleSILVER - komponenty

střediska zákaznické podpory, které právě pracuje díky své poloze v časové zóně

Společnost Oracle navázala spolupráci s telekomunikačními firmami, poskytujícími spolehlivé přepojování telefonních hovorů a vysokokapacitní digitální spoje. To zaručuje spolehlivost a vynikající kvalitu přeměrovaných mezikontinentálních telefonních hovorů.

## Přehledy požadavků

V rámci úrovně zákaznické podpory OracleSILVER jsou klientovy požadavky na technickou pomoc okamžitě zapsány a řešeny analytiky společnosti Oracle v různých střediscích zákaznické podpory. Jelikož je pro zákazníky důležité sledovat stav jejich TARů a průběh řešení, jsou jim poskytovány přehledy obsahující jednotlivé požadavky na technickou pomoc.

Prostřednictvím těchto přehledů je možné sledovat vývoj problémů, a tak se stávají podkladem k určení jejich skutečných příčin, nalezení možných řešení a pomáhají při prevenci problémů. Zákazníci mají možnost si vygenerovat přehled pro zadané období, podrobně popisující stav jednotlivých TARů, který je jim zasílán např. faxem nebo elektronickou poštou pravidelně, nebo na vyžádání. Přehledy, řazené podle produktů, obsahují zadané období, identifikační číslo zákazníka (CSI), platformu a:

- čísla TARů,
- závažnost TARů,
- popisy TARů a stav jejich řešení,

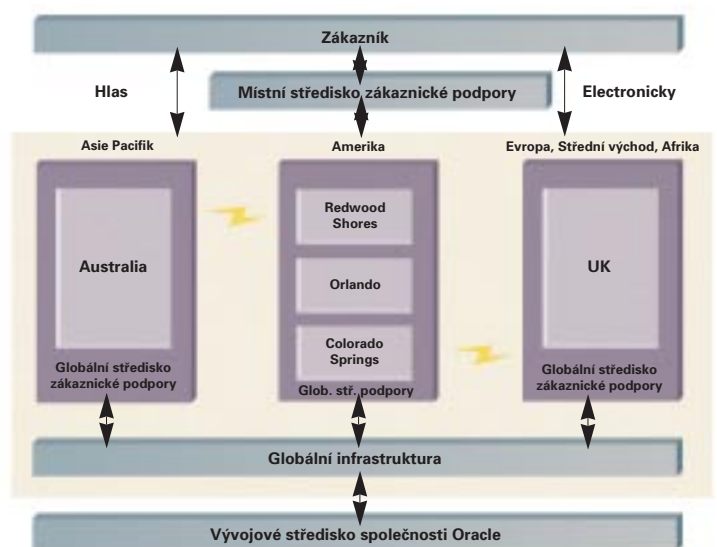
- jména analytiků společnosti Oracle, kteří jsou zodpovědní za řešení příslušných TARů.

## Aktualizované verze produktů

Společnost Oracle klade důraz na výzkum a vývoj spojený s průběžným zdokonalováním produktů, aby zákazník získal prostřednictvím aktualizací produktů takovou technologii, s jejíž pomocí se vyrovná s nároky trhu v oblasti, ve které podniká.

Vývojové verze umožňují řešení rozvíjejících se potřeb včetně změn v operačních systémech a řešení technických problémů.

- Aktualizace verzí.
- Patche, opravy a workaround.
- Možnosti objednávání softwaru.



Systém celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle - globální infrastruktura

## Převod práv

V zájmu ochrany investic zákazníků do licencí na produkty společnosti Oracle je do služeb programu zákaznické podpory OracleSILVER zahrnut převod práv. Při nutnosti převodu produktů společnosti Oracle na jiné podporované hardwarové platformy a operační systémy z důvodu zajištění rozsáhlejších implementací a udržení kroku s novými technologiemi mají zákazníci právo využít původní licenci.

### **Vztahy se zákazníkem**

Zákazníkům využívajícím služby zákaznické podpory na úrovni Oracle*SILVER* jsou poskytovány:

- informace o kontaktech v rámci společnosti Oracle,
- informace o řešení zákaznických TARů,
- aktualizace verzí softwarových produktů,
- informace o licencích včetně Identifikačního čísla zákazníka v rámci zákaznické podpory (Customer Support Identification - CSI).

### **Elektronický přístup k informacím**

Telefonická podpora je rozšířena o elektronické služby, prostřednictvím kterých mají klienti přístup k systémům zákaznické podpory společnosti Oracle, a tak se mohou podílet na řešení problému a plně konečnému řešení porozumět. Kromě toho zákazníci získávají přístup do interaktivních fór a informačních služeb společnosti Oracle:

- přístup on-line,
- SupportLink,
- SupportNotes.

#### **Přístup on-line**

Prostřednictvím on-line systémů zákaznické podpory společnosti Oracle získávají klienti této společnosti přístup k nejnovějším informacím, které jim pomohou při řešení problémů. K výhodám těchto systémů patří možnost vyhledání a využití workaround, zabránění nákladným přerušením provozu a možnost ovlivnit budoucí strategii vývoje softwarových produktů.

Zákazníci využívající úroveň zákaznické podpory Oracle*SILVER* mají přístup k rozsáhlým knihovnám pramenů technických informací o produktech společnosti Oracle s přístupem do systémů technické podpory této společnosti. To zákazníkům umožňuje:

- přímý zápis TARu prostřednictvím systému společnosti Oracle pro sledování požadavků zákazníků,
- sledování dříve zapsaného TARu s právem přístupu pro čtení a zápis do systému sledování požadavků zákazníků,
- vyhledávání článků a technických tipů, návodů na používání softwarových produktů a plánů na nové verze produktů v rozsáhlých elektronických knihovnách,
- předkládání a prohlížení požadavků na zdokonalení produktů společnosti Oracle,

- získání informací o podmínkách technické podpory konkrétních softwarových produktů společnosti Oracle,
- komunikaci prostřednictvím elektronické pošty se Systémem celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle a přístup k technickým bulletinům.

### **OracleMetaLink**

Prostřednictvím aplikace OracleMetaLink získávají uživatelé přístup do rozsáhlých elektronických knihoven, kde najdou technické informace týkající se produktů společnosti Oracle, návody na instalaci jednotlivých produktů, dokumentaci k produktům společnosti Oracle a mnoho dalších cenných informací. V rámci této aplikace se také mohou zúčastnit technického fóra, kde mají možnost klást dotazy technickým specialistům společnosti Oracle a vyměňovat si zkušenosti s ostatními zákazníky této společnosti. OracleMetaLink je vytvořen ve standardním prostředí WWW, takže všechny informace jsou snadno a rychle dostupné a je zákazníkům k dispozici 24 hodin denně, 365 dní v roce.

### **SupportNotes**

Aby uživatelé měli zajištěn rychlý přístup k dokumentaci a informacím neocenitelným pro nepřetržitý a hladký provoz produktů společnosti Oracle, nabízí tato společnost knihovnu na disku CD-ROM - SupportNotes. Technologie disku CD-ROM umožňuje soustředit velké množství dat a poskytovat prostřednictvím vyhledávacích funkcí snadný přístup ke konkrétním informacím.

Disk CD-ROM slouží jako přenosná knihovna, a tak uživatelům umožňuje identifikovat a analyzovat problém bez použití vnějších systémů zákaznické podpory. Každé vydání obsahuje:

- úvodník osobně poskytovaný zástupcem ředitele Systému celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle,
- strategické vize a plány,
- články zákazníků,
- novinky z User Group Oracle,
- místní a obecné novinky.

# Oracle*SILVER* - program podpory zákazníků

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

## Uživatelské příručky služeb zákaznické podpory

Aby klienti mohli maximálně využít služby zákaznické podpory, společnost Oracle jim poskytuje komplexní uživatelské příručky, které podrobně popisují jak používat telefonickou podporu a elektronické systémy. Služby popsane v příručkách:

- přístup on-line,
- OracleMetaLink,
- SupportNotes.

Možnosti podrobně popsane v uživatelských příručkách:

- přehled elektronických služeb,
- podrobné informace o komponentech, příkazech a volbách elektronických služeb,
- přehled činností zákaznické podpory,
- informace o kontaktech v rámci zákaznické podpory.

## Programy zákaznické podpory

Společnost Oracle nabízí programy zákaznické podpory odpovídající potřebám každé organizace. Od příležitostné pomoci až po pečlivě přizpůsobenou službu konkrétní organizaci.

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| • Oracle <i>metals</i> | • Oracle <i>foundation</i> |
| Oracle <i>GOLD</i>     | Oracle <i>MERCURY</i>      |
| Oracle <i>SILVER</i>   | Oracle <i>INCIDENT</i>     |
| Oracle <i>BRONZE</i>   |                            |

**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