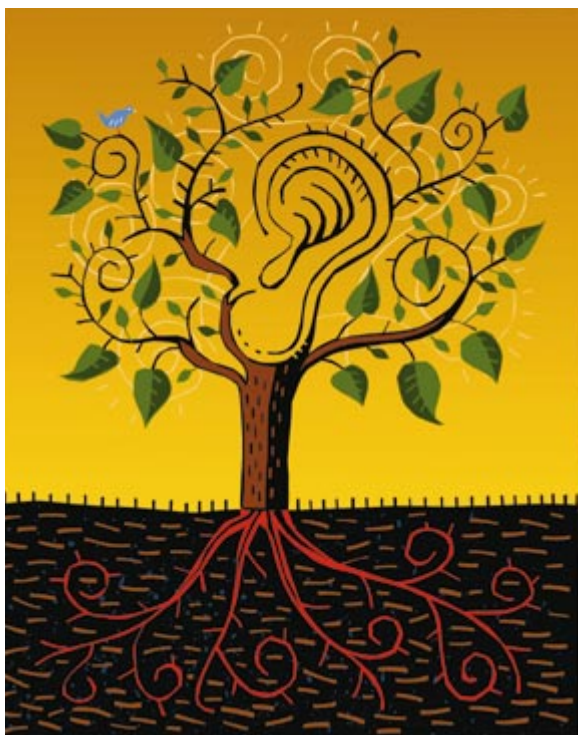


# OracleBRONZE - program podpory zákazníků

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. Systém celosvětové zákaznické podpory společnosti Oracle je největším a nejúspěšnějším systémem tohoto druhu na světě.*



*Naslouchání: klíč k úspěšnému směřování problému, aby došlo k jeho okamžitému vyřešení.*

Program zákaznické podpory OracleBRONZE nabízí komplexní technickou podporu produktů společnosti Oracle a je určen uživatelům, kteří chtějí využívat základní služby zákaznické podpory. Tyto služby, jejichž vysoká úroveň je zaručena, zahrnují:

- telefonickou podporu při řešení zákaznických problémů a zodpovídání otázek místními středisky zákaznické podpory, která mají k dispozici také odborné znalosti pracovníků globálních středisek zákaznické podpory společnosti Oracle,
- aktualizaci produktů,
- převod práv,
- přístup k informacím o produktech společnosti Oracle pomocí nástrojů, které jsou nejvhodnější pro jejich prohlížení a případné stažení.

## Telefonická podpora

Program zákaznické podpory OracleBRONZE poskytuje zákazníkům od pondělí do pátku během normální pracovní doby přímý telefonický přístup k technickým analytikům místního střediska zákaznické podpory společnosti Oracle. Prostřednictvím této služby lze řešit problémy, hlásit výskyt chyb, konzultovat informace získané z dokumentace a získat technické rady.

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

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

## 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.

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

# OracleBRONZE - program podpory zákazníků

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

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

## Převod práv

V zájmu ochrany investic zákazníků do licencí na produkty společnosti Oracle je do služeb programu zákaznické podpory OracleBRONZE 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

Klientům využívajícím služby zákaznické podpory na úrovni OracleBRONZE 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).



Služba podpory OracleBRONZE - Komponenty

## Elektronický přístup k informacím

### Přehled

Telefonická podpora v rámci běžné pracovní doby je rozšířena o elektronické služby. Klienti mají 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,
- OracleMetaLink,
- SupportNotes.

### Přístup on-line

Prostřednictvím on-line systémů zákaznické podpory společnosti Oracle získávají klienti 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 OracleBRONZE mají přístup k rozsáhlým knihovnám technických informací o produktech firmy Oracle s přístupem do jejích systémů technické podpory. 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 tohoto systému,
- 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:

- změny předešlé verze SupportNotes,
- výběry z databáze problémů společnosti Oracle, známé opravy a workaround,
- technické buletiny,



*SupportNotes CD-ROM*

- dostupnost softwarových produktů,
- vybrané chybové zprávy a kódy s podrobným popisem,
- dokumentaci on-line včetně souboru SupportNews,
- nabídku a popis školení poskytovaných společností Oracle a možnosti konzultací.

### Tištěné informace

Aby zákazník mohl plně využít zdokonalení a změny služeb zákaznické podpory, je nezbytná efektivní komunikace. Společnost Oracle dodává svým zákazníkům tištěné materiály informující o širokém rozsahu služeb zahrnutých do úrovně zákaznické podpory OracleBRONZE. Materiály obsahují:

- SupportNews,
- Uživatelské příručky služeb zákaznické podpory.

# Oracle*BRONZE* - program podpory zákazníků

Celosvětový systém zákaznické podpory společnosti Oracle

## SupportNews

SupportNews jsou základním prostředkem, jehož prostřednictvím se realizuje vize společnosti Oracle o globální komunikaci v rámci zákaznické podpory a její představy o dalším vývoji této komunikace. Tento pravidelný zpravodaj je věnován komunitě uživatelů produktů společnosti Oracle a pomáhá klientům, aby se správně rozhodli při výběru služeb 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.

## 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 uživatelských 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.