

Effektive Zusammenarbeit mit dem Oracle Produkt Support

Karl-Heinz Urban
ORACLE Deutschland GmbH
München

Schlüsselworte: erfolgreich Zusammenarbeit Produkt Support

Inhalt

- Support Terminologien
- My Oracle Support
- Support Werkzeuge
- Erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Produkt Support
- Eskalationen
- Lifetime Support Policy
- Quellenangaben
- Zusammenfassung
- Fragen und Antworten

Während des Produktionsablaufes muss im Problemfall die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und dem Oracle Product Support optimal funktionieren. Wir möchten Ihnen Möglichkeiten aufzeigen, wie Sie diese Zusammenarbeit optimieren können. Dieser Vortrag richtet sich an alle Oracle Kunden inklusive der neuen Produktlinien SUN und Java.

My Oracle Support

My Oracle Support ist die Webapplikation, die Ihnen den Zugriff auf alle Support relevanten Informationen bietet. Dazu zählen alle zur Verfügung stehenden technischen Informationen und Lösungen sowie der Zugriff auf die publizierten Oracle Bugs und die dazugehörigen Patches. Über diese Applikation stehen Sie mit dem Bearbeiter Ihres Service Requests in Verbindung und können mit anderen Oracle Usern über die Foren Informationen austauschen. Des Weiteren haben Sie 24x7 Stunden die Möglichkeit über My Oracle Support auf alle vom Produkt Support zur Verfügung gestellten Werkzeuge zuzugreifen.

Oracle Support Diagnose Werkzeuge

Oracle Diagnose Werkzeuge geben Einblick in Ihre Daten, so dass Ihr Support-Ingenieur Vorfälle erkennen und für eine schnelle Lösung sorgen kann. Während für die Datenbank „Remote Diagnostic Agent“ zur Verfügung steht, dient „Oracle Support Diagnostics Patch“ für Ihre Oracle Anwendungen. Darüber hinaus können die Support Diagnostics Tools auch proaktiv genutzt werden, um Vorfälle zu eliminieren bevor daraus Fehler entstehen.

Unter My Oracle Support finden Sie die Informationen, wie Sie dieses Tools downloaden, installieren und einsetzen:

- Note 314422.1 – RDA Information
- Note 179661.1 – Oracle E-Business Suite Diagnostics, Tools Katalog mit kompletter Liste der Support Diagnostics Tools für die Oracle E-Business Suite sowie einer Detail-Beschreibung dieser Tools
- Note 167000.1 – Oracle Support Diagnostics Patch

Auf diese Informationen können Sie über Ihren Account unter My Oracle Support -> Knowledge Browser zugreifen. Klicken Sie auf den „Knowledge“-Link und anschließend auf „Support Tools“. Der My Oracle Support Configuration Manager gewährt Ihrem Oracle Support-Ingenieur sicheren, zentralen Zugriff auf Konfigurations-Informationen Ihrer gesamten IT-Umgebung – Datenbank, Middleware und Applikationen, um Vorfälle schneller diagnostizieren und um eventuelle Probleme lösen zu können. Die Voraussetzung dafür ist: Sie aktivieren diese Funktion und gewähren dem Oracle Support-Ingenieur den Zugang. Produkt- und Sicherheitsmeldungen greifen auf diese zentrale Konfigurations-Information zu und Sie erhalten proaktiv Mitteilungen zu bekannten Vorfällen, die sich ausschließlich auf Ihre Umgebung beziehen. Darüber hinaus erhalten Sie „HealthChecks“ mit Empfehlungen zur optimalen Systemleistung. Mit diesen proaktiven Meldungen sind Sie noch besser in der Lage, bekannten Vorfällen vorzubeugen. Der automatisierte, umfassende Informationsaustausch zwischen Oracle und Ihrem System erleichtert Systemveränderungen und arbeitsintensive Aufgaben.

Mit dem Werkzeug Oracle Collaborative Support (OCS) kann Ihr Oracle Support-Ingenieur während einer Internetkonferenz Informationen auf Ihrem System einsehen und verknüpfen.

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Produkt Support

Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit dem Produkt Support basiert auf vielen verschiedenen Punkten. Zuerst sollten Sie sicherstellen, dass Sie den Zugang zu allen Informationen haben, die ein Support-Ingenieur benötigt, um Ihr Problem zu lösen. Dazu gehören auch der entsprechende Support Identifier sowie relevante Kontaktinformationen. Danach sollten Sie den Problembereich exakt beschreiben und versuchen den Vorfall auf eine spezifische Gruppe von Oracle Produkten und Betriebssystemen einzugrenzen; z. B. RDBMS, Tools, Applikationen, UNIX® etc.

Entsprechende Diagnoseläufe für Ihr Produkt im Vorfeld einer Service-Anfrage helfen bei der Erkennung von Problemfeldern. Dies hilft Ihnen, einen Kurzbericht zu verfassen, der Ihre Anfrage zusammenfasst sowie den Gegenstand (welches Oracle Produkt verursacht Probleme) und den Fehler beschreibt (Anomalie oder Fehlverhalten).

Halten Sie die Informationen über Ihre Konfiguration so vor, dass Ihr Support-Ingenieur jederzeit darauf zugreifen kann und füllen Sie die Formulare in My Oracle Support vollständig aus. Die Antworten auf alle Fragen helfen, den Schwierigkeitsgrad einzugrenzen und geben Ihrem Support-Ingenieur spezifische Informationen zum Produkt und den Problemfeldern. Dadurch kann er bestimmte Vorfälle eingrenzen und die Lösung Ihres Problems beschleunigen. Fügen Sie alle Informationen bei: Details der IT-Umgebung, welche Schritte vor der Service-Anfrage durchgeführt wurden sowie Informationen über die Daten,

die Sie während dem Ablauf von Diagnose-Skripten gesammelt haben. Je mehr Informationen Sie uns geben können, desto besser.

Übermitteln Sie jede Fehlermeldung und jedes Symptom, um dem Support-Ingenieur die Möglichkeit zu geben, Ihr Problem schnell zu lösen. Fügen Sie Ihrer Service-Anfrage auch alle relevanten Fehler- und Alarmmeldungen sowie Trace-Files bei. Dokumentieren Sie - wenn möglich - Testfälle, so dass wir das Problem ggf. nachstellen können. Beziehen Sie sich bei Ihrem Vorgang immer auf die zugewiesene SR-Tracking-Nummer und führen Sie eine „aktive Liste“ mit allen Service-Anfragen, die Sie aktuell bearbeiten.

Nutzen Sie My Oracle Support um technische Vorgänge aufzuzeichnen, nachzuverfolgen und zu aktualisieren.

Eskalationen

Der SR Eskalationsprozess tritt in Kraft, wenn geschäftskritische Vorfälle den Eingriff eines Oracle Support-Managers erfordern. Tritt ein geschäftskritisches Problem auf, beachten Sie bitte in Ihrer Zeitplanung, wann Sie einen Vorfall eskalieren. Verzögerungen im Prozess könnten zu wenig Zeit lassen, um Ursachen festzustellen und um die effizienteste Lösung zu finden: komplexe Probleme benötigen Zeit bis zu ihrer Behebung . Weisen Sie Oracle Support auf Ziel- und End-Termine für kritische Vorfälle hin und halten Sie diesen Zeitplan in Ihrer Service-Anfrage fest. Geben Sie an, welchen Einfluss der Vorfall auf Ihr Unternehmen hat und welche Risiken er für Ihre Implementierungs-Pläne birgt. Ihre Informationen helfen uns, die notwendigen Maßnahmen schnell und effektiv zu ergreifen, damit Ihr Problem gelöst werden kann.

Eskalierung bedeutet, dass der Vorfall über das (Oracle) Management und ggf. mit höherem Ressourceneinsatz gelöst wird. Das bedeutet jedoch nicht, dass sich das Severity Level der Service-Anfrage ändert. Wenn der eingestellte Severity Level nicht mehr ausreichend erscheint, kann er durch ein Übereinkommen zwischen dem Support-Ingenieur und dem Kunden angeglichen werden.

Die Oracle Lifetime Support Policy

Durch die Oracle Lifetime Support Policy wissen Sie mit Sicherheit, wie lange die von Ihnen eingesetzten Oracle Produkte unterstützt werden. Des weiteren haben Sie Zugang zu den technischen Experten, für die Lebensdauer Ihrer lizenzierten Produkte. Die Oracle Lifetime Support Policy gliedert sich in drei verschiedene Abschnitte:

- Premier Support
- Extended Support
- Sustaining Support

Zusammenfassung

Greifen Sie in allen Support-Belangen auf My Oracle Support zu. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, bereits dokumentierte Lösungen zu finden. Setzen Sie die Oracle Support Werkzeuge ein, um schneller zu einer Lösung zu kommen. Nutzen Sie die Möglichkeiten von

Internetkonferenzen. um Online mit dem Support- Mitarbeiter an dem von Ihnen gemeldeten Problem zu arbeiten und eine schnellere Lösung zu erreichen.

Des Weiteren sollten Sie dem Support Mitarbeiter im Vorfeld die mit dem My Oracle Support Configuration Manager gesammelten Informationen zur Verfügung stellen. Setzen Sie, wenn es nötig sein sollte, den Eskalationsprozess in Gang, um das Oracle Support Management in eine Lösungsfindung einzubinden.

Kontaktadresse:

Karl-Heinz Urban

ORACLE Deutschland GmbH

Riesstrasse 25

D-80992 München

Telefon: +49(0)89-14301619

Fax: +49(0)89-14301339

E-Mail karl-heinz.urban@oracle.com

Internet: <http://www.oracle.com/support/index.html>