



ORACLE Datenbank und ORACLE Support

Dipl. – Inf. (FH)
Christian Trieb

Strategie
Erfolg
Standard
Vorteil



Referent

Christian Trieb

- ORACLE Senior DBA bei Paragon Data GmbH
- ORACLE ACE Director
- ORACLE Certified Specialist (OCS)
- Member of the IOUC Global Support Committee
- ORACLE Support Community Pro
- ORACLE Proactive Support Voice of the Customer
- Member of the ORACLE Customer Reference Program





Referent

Christian Trieb

- DOAG Leiter DB Community
- DOAG Leiter SIG – Database
- Leiter DOAG Competence Center Support
- Beta Tester ORACLE RDBMS

Agenda

- Paragon Data GmbH und Deutsche Buchhandels Holding
- DOAG
- Voraussetzung
- ORACLE Support
- Zusammenfassung
- Kontakt



Über Paragon Data GmbH

- Kunde: DBH, Buchhändler
- Provider für Kunden mit hohen Sicherheitsansprüchen
- IT Service Provider
- ORACLE Gold Partner
- T-Systems - Partner
- ORACLE Certified Professionals





Über Paragon Data GmbH

- Paragon betreibt mehr als 400 Server mit unterschiedlichen Anwendungen
- Know How in der Konzeption und Administration von großen Systemumgebungen
- Konzepte für Hochverfügbare Systeme
- Alle Systeme sind redundant ausgelegt
- Der automatische Failover ist garantiert



Über Deutsche Buchhandels Holding

- Der größte Buchhändler in Deutschland
- Mehr als 500 Buchläden
- 3500 Mitarbeiter
- 600 € - 700 € Umsatz



Über Deutsche Buchhandels Holding (DBH)

Unterschiedliche Marken:

- Hugendubel
- Weiland
- Weltbild+
- Habel
- Karstadt
- Ganghofer



DOAG

- Competence Support

<http://www.doag.org/de/doag/competence-center/support.html>

- International ORACLE User Community
 - IOUC Global Support Committee
- Regelmäßige Supportumfrage



ORACLE Support Voraussetzungen

- ORACLE Kunde
- Customer Support Identifier (CSI) Number
- ORACLE Account
- Browser
- Telefon



ORACLE Support

- Allgemeine Informationen:

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

- Twitter:
 - myoraclesupport



ORACLE Support Telefon

- Nummer:
- 0180 2000170
- Weltweite Nummern:

<http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html>



ORACLE Support

- Nur für ORACLE Produkte, gemäß der ORACLE Support Livetime Policy:

<http://www.oracle.com/us/support/lifetime-support/lifetime-support-software-342730.html>

<http://www.oracle.com/us/support/library/lifetime-support-technology-069183.pdf>



ORACLE Support

- My ORACLE Support (MOS)
- Das zentrale Online Support Portal von ORACLE
- Zwei Versionen:
- Flash:

<https://support.oracle.com/CSP/ui/flash.html>

- HTML:

[https://supporthtml.oracle.com/epmos/faces/MosIndex.jspx?
_afLoop=2541318716006000&_afWindowMode=0&_adf.
ctrl-state=1aelv9enhd_4](https://supporthtml.oracle.com/epmos/faces/MosIndex.jspx?_afLoop=2541318716006000&_afWindowMode=0&_adf.ctrl-state=1aelv9enhd_4)



ORACLE Support

- Severity (Priorität)
 - 1 Produktionsstillstand
 - 2 Große Beeinträchtigung
 - 3 Geringe Beeinträchtigung
 - 4 Keine Beeinträchtigung



ORACLE Support

- Eskalation
 - Wie man eskaliert:
 - MOS Note: **199389.1**
- Am besten per Telefon
 - Begründen!



ORACLE Support

- Web Conference
 - Sehr hilfreich
 - Analyst “sieht” das Problem / System
 - Aktiv einfordern



ORACLE Support

- ORA – 600 Lookup – Tool
 - Note: **153788.1**
 - Für ORA – 0600 und ORA – 7445



ORACLE Support

- ORACLE Support Communities
 - Foren zu diversen ORACLE DB Themen
 - <https://communities.oracle.com/portal/server.pt/community/support/219>



ORACLE Support

- ORACLE Configuration Manager (OCM)
 - Proaktives Tool
 - Connected und disconnected Mode
 - Beschleunigt Service Requests



DOAG Webinar

- Freitag, 11. Mai 2012
- 11:00 Uhr
- Thema: **Cost-Based Optimizer Grundlagen**
- Referent: Randolph Geist, ORACLE ACE Director

<http://www.doag.org/termine/termine.php?tid=439592>



Zusammenfassung

- MOS wichtiges Werkzeug
- Komplex, aber gut zu benutzen
- Auf allen Seiten des Werkzeuges arbeiten Menschen



Dank

- Dem Paragon Data DBA Team
- DOAG



Kontakt

Christian Trieb

c.trieb@paragon-data.de

+49 6175 7908 58

Twitter: ctrieb

Paragon Data GmbH

Otto-Hahn-Str. 40

D-61381 Friedrichsdorf

<http://www.paragon-data.de>



Fragen?



Herzlichen Dank