

Oracle Premier Support – werden Sie proaktiv

Karl-Heinz Urban
ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
München

Schlüsselworte

Premier Support proaktiv pro active prevent verhindern vorbeugen resolve lösen upgrade

Einleitung

Das proaktive Portfolio von Oracle Premier Support kann beim Verhindern von Problemen, beim Lösen von Problemen und bei einem Software-Upgrade helfen. Um Kosten durch vorbeugende Wartungsmaßnahmen des Systems senken zu können, den geschäftlichen Nutzen durch Maximierung der Systemleistung erhöhen zu können und durch Best Practices die Risiken senken und die Uptime des Systems erhöhen zu können, sind drei Faktoren wichtig:

Prevent – Beim „verhindern/vermeiden“ dreht sich alles um das erkennen und Lösen von Problemen, bevor diese einen negativen Einfluss auf die Software und das ganze System haben.

Resolve – Das „Lösen“ beinhaltet das gezielte Erkennen von Problemen durch Diagnose-Werkzeuge und die Unterstützung bei der Implementierung der richtigen Korrekturmaßnahmen.

Upgrade – Hier geht es darum, ein Software-Upgrade von Anfang an richtig zu gestalten. Im Mittelpunkt stehen die Suche und das Anwenden eines straffen, zuverlässigen und wiederholbaren Prozesses.

Die Möglichkeiten des proaktiven Portfolios sind in My Oracle Support auf der „Proactive“ Seite (Note 432.1) zu finden. Die „Product Information Center“ Dokumente sind als eine Übersichtsseite für den jeweiligen spezifischen Produktbereich gedacht.

Best Practices

Wenn Ihre Interaktionen mit dem Oracle Premier Support bisher auf die Fälle beschränkt waren in denen es um die Bearbeitung von Problemen ging, haben Sie auf wichtige Funktionen die einen Beitrag zum Erfolg Ihres Unternehmens spielen könnten, entgehen lassen.

Lassen Sie sich vom Oracle Premier Support helfen schnellere Lösungen zu erreichen; Optimieren und vereinfachen Sie den täglichen Betrieb; reduzieren Sie Risiken und maximieren Sie die Verfügbarkeit Ihrer Systeme und senken Sie die Kosten im Unternehmen durch vorbeugende Wartung.

Prevent (verhindern / vorbeugen)

Vermeiden Sie Probleme, halten Sie Ihre Systeme/Ihre Software aktuell und stellen Sie Ihre Ressourcen in den Mittelpunkt Ihrer Geschäftsabläufe. Die regelmäßige Umsetzung und Prüfung der Empfehlungen aus den Healthchecks hilft Ihnen den Status Ihrer Systeme zu bewerten, bekannte Probleme zu identifizieren, Problembhebungen zur Verfügung zu stellen und Vorschläge zu machen um die Verfügbarkeit Ihrer System zu erhöhen. Finden Sie heraus wie Sie hunderte von Healthchecks für sich nutzen können. Über einhundert Millionen Konfigurationen unserer Kunden wurden bis heute untersucht. Bekannte Probleme und Risiken im Zusammenhang mit Unternehmenskritischen Umgebungen können verhindert werden, wenn Sie die Oracle Sun Systems Analysemöglichkeiten

nutzen. In Webcasts bekommen Sie Kontakt zu den Oracle Premier Support Experten, die Ihnen Methoden und Lösungen aufzeigen um potentielle Fallstricke zu vermeiden. Die rechtzeitige Information ist entscheidend um Probleme zu verhindern. Über die Produkt- und Security Alerts bekommen Sie die technischen Informationen, welche Ihnen helfen bekannte Probleme zu beheben bevor diese kritisch werden. Konfigurieren Sie sich Ihre Email Benachrichtigungen um sicherzustellen das Sie die entsprechenden Alerts für Critical Patch Updates, Security zugesandt bekommen.

Die Produkt Information Center bieten Ihnen umfassende Best Practices, Zugang zu Werkzeugen und Wissen um die Leistungsfähigkeit Ihrer Systeme sicherzustellen.

Über die My Oracle Support Community kommen Sie mit anderen Oracle Anwendern in Kontakt, die mit ähnlichen geschäftlichen und technischen Herausforderungen konfrontiert sind.

Resolve (lösen)

Finden Sie die Werkzeuge und Funktionalitäten, welche Ihnen helfen die aufgetretenen Probleme zu lösen. Um Probleme schneller zu lösen bieten wir Produkt basierende Diagnose-, Setup-, Healthchecks und best Practices. Ein gut formulierter Service Request mit beiliegenden Diagnosedaten ermöglicht dem Support Mitarbeiter die Bearbeitung des Requests zu optimieren und zu beschleunigen. Dies führt zur erhöhten Verfügbarkeit Ihrer Systeme und zur schnelleren Problemlösung.

Nutzen Sie die Möglichkeit zur automatischen Generierung von Service Requests für qualifizierte Oracle Sun Server und Storage Systeme bei bestimmten Hardwarefehlern. Es besteht die Chance das wir bereits eine Lösung für Sie parat haben. Durchsuchen Sie die leistungstarke Wissensdatenbank und finden Sie schnell die notwendigen Dokumente mittels der zur Verfügung stehenden erweiterten Suchfunktionalität. Die Produkt Information Center bieten Ihnen umfassende Best Practices, Zugang zu Werkzeugen und Wissen um Sie bei der Problembehandlung und Fehlerlösung zu unterstützen.

Die My Oracle Support Community bietet Zugriff auf ein ausgedehntes Netzwerk an Oracle Fachleuten. Kunden aller Branchen teilen Ideen und Anleitungen die auf realen Erfahrungen basieren in Diskussionen die von Oracle Mitarbeitern moderiert werden. Über dieses Medium können Sie Erfahrungen austauschen und an den Erfahrungen anderer partizipieren welche einen alternativen Ansatz zur Problemlösung bieten können.

Upgrade

Die Oracle Premier Support angewandte Methodik führt Sie mit Hilfe von Werkzeugen durch den Upgradeprozess. Lifecycle Advisors führen Sie strukturiert durch die Upgrade- und Patchprozesse. Patching und Maintenance Advisors helfen Ihnen bei der Planung und Ausführung Ihrer Patch- und Wartungsstrategie inklusive eines auf Ihre Umgebung zugeschnittenen Projektplan zum Patchen der selbigen. Upgrade Advisors bieten Ihnen Informationen aus verschiedenen Quellen inklusive best Practices und Schritt für Schritt Anleitungen, so dass Sie Ihren Upgrade durchführen können.

Der Upgrade Planer hilft Ihnen ein Upgrade von einer zur nächsten Version durchzuführen. Sie bekommen einen kompletten Plan über die notwendige Software bis hin zu allen benötigten Patches um den Upgrade erfolgreich durchzuführen. Prüfen Sie vor dem Upgrade ob die eingesetzten Produkte zertifiziert sind. Die Produkt Information Center bieten Ihnen umfassende Best Practices, Zugang zu Werkzeugen und Wissen um Sie mit Implementation und Konfiguration Ihres Upgrades zu unterstützen..

Kontaktadresse:

Karl-Heinz Urban

ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG

Riesstrasse, 25

D-80992 München

Telefon: +49 (0) 89-1430 1619

E-Mail Karl-Heinz.Urban@oracle.com

Internet: www.oracle.com/support/index.html