

# Get Proactive!

Clarissa Rohrmann, Oracle Deutschland B.V. & Co. KG

Die proaktiven Leistungen des Oracle Premier Support sind vielen Anwendern wenig bekannt. Dieser Artikel zeigt, wie der Service unterstützen kann, schneller eine Lösung zu finden, tägliche Abläufe zu vereinfachen und zu rationalisieren sowie das Risiko zu reduzieren.

Oracle-Kunden berichten über bis zu 25 Prozent weniger Probleme, eine um 40 Prozent schnellere Problemlösung und signifikant optimierte Upgrades durch die Nutzung der proaktiven Leistungen des Oracle Support. Oracle Premier Support bietet neben der reaktiven Unterstützung durch Service Requests (SR) auch proaktive Best Practices, Funktionen und Werkzeuge zur Optimierung von Oracle-Systemen und -Produkten. Neben „Probleme verhindern“ und „Probleme lösen“ ist die Unterstützung für Upgrades ein wichtiger Bestandteil dieser Services.

## Probleme verhindern

Bei der Anfrage nach technischer Überprüfung werden der Systemstatus ana-

lysiert, bekannte Probleme identifiziert und Fixes bereitgestellt. Es gibt Empfehlungen, um den Systemzustand zu verbessern und die Betriebszeit zu erhöhen. Dadurch lassen sich bekannte Probleme und Risiken im Zusammenhang mit der Systemwartung und unternehmenskritischen Umgebungen reduzieren.

Rechtzeitige Informationen sind entscheidend für die Vermeidung von Problemen. Produkt- und Sicherheitswarnungen liefern technische Informationen, sodass bekannte Probleme behoben werden können, bevor sie problematisch sind. Dafür lassen sich E-Mail-Benachrichtigungen in My Oracle Support konfigurieren, die sicherstellen, dass gezielte Benachrichtigungen für kritische Patch-

Updates und Sicherheitswarnungen erfolgen, die Oracle veröffentlicht.

Die Product Information Center in My Oracle Support bieten umfassende und zielgerichtete Best Practices, Werkzeuge und Kenntnisse, die bei der Systempflege unterstützen. Die Communities in My Oracle Support stellen Kontakte zu anderen Oracle-Benutzern her, die mit ähnlichen technologischen Herausforderungen konfrontiert sind. Branchenkollegen bieten Orientierungshilfen und Ideen basierend auf realen Erfahrungen durch Diskussionen, die von Oracle-Support-Ingenieuren moderiert werden. Dieses Medium ermöglicht es, verschiedene Erfahrungen und Perspektiven zu betrachten, die einen alternativen Ansatz zur Problemlösung bieten können.

**GET PROACTIVE**

- Get Proactive Product Page Index ▶
- Oracle Support Events Calendar ▶
- Customer Story - Database Understand Business Value ▶
- About Get Proactive Proactive ▶
- Questions? ▶

**Stay Informed**

- Advisor Webcasts ▶
- Proactive Best Practices ▶
- Learn My Oracle Support ▶
- Product Support Blogs News Updates
- Events

**GET PROACTIVE**

Let us help you solve problems without having to log an SR – streamline and simplify your daily operations, reduce risks, maximize up-time, and lower your organizations costs through preventative maintenance. How? By Getting Proactive!

**Prevent**  
Prevent known problems, help keep your Oracle software and systems healthy.

**Resolve**  
Discover capabilities and tools to help you resolve issues.

**Upgrade**  
Leverage capabilities and tools to help guide you through the upgrade process.

Abbildung 1: Startseite Get Proactive, Doc-ID 432.1

☆ **Get Proactive with Oracle Database (Doc ID 1389167.1)**  
 Modified: Sep 5, 2016 Type: SYSTEMDOC Status: PUBLISHED [ EXTERNAL ] Visibility: EXTERNAL

**GET PROACTIVE**

- Get Proactive Product Page Index ▶
- Oracle Database:
  - ▶ Install, Upgrade, Patching
  - ▶ Performance
  - ▶ High Availability, Backup & Recovery, RMAN, Corruption
  - ▶ RAC/Scalability
- Navigate to ... ▶

**Stay Informed**

- Proactive Best Practices ▶
- Learn My Oracle Support ▶
- Product News ▶

**Get Proactive with Oracle Database**

**NOW TRENDING**

**ORACLE DATABASE 12<sup>c</sup>** Information Center: Oracle Database 12c Release 1 .

Planning to move your environment to Database 12.1? Need to get familiar with the Database 12.1 release? Don't miss this one stop shop for Database 12.1 information such as release and support details, New Features, Advisor Webcast, self-study, Install/Upgrade/Maintenance and much more Review [ [Past Trends](#) ]

Abbildung 2: Produktspezifische Seite für Oracle-Datenbanken

## Probleme lösen

Wenn Probleme auftreten, unterstützen Best Practices, Funktionen und Werkzeuge bei der Behebung dieser Probleme. Produktbasierte Diagnosen bieten verschiedene Validierungen und Best Practices zur schnelleren Lösung. Falls ein Service Request (SR) erforderlich sein sollte, kann ein gut formulierter SR mit begleitenden Diagnosedaten den Oracle-Support-Technikern ermöglichen, die Fehlerbehebung zu beschleunigen.

Die Systemverfügbarkeit kann erhöht und bestimmte Hardwarefehler können schneller behoben werden, wenn Auto Service Request (ASR) für definierte Oracle-Sun-Server und -Speichersysteme zum Einsatz kommt. In My Oracle Support werden Auto Service Requests in der Doc-ID 1185493.1 (siehe "<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1185493.1>") ausführlich besprochen.

## Unterstützung bei Upgrades

Die integrierte Methodik von Oracle Premier Support bietet Best Practices, Funktionen und Werkzeuge, die den Upgrade-Prozess unterstützen. Lifecycle Advisor zeigen anhand von strukturierten Schritten und Prozessen, wie Upgrades, Patches und mehr einzusetzen sind. Patching-

und Maintenance-Advisor unterstützen bei der Planung und Ausführung einer praktikablen Patch- und Wartungsstrategie einschließlich eines vollständigen, auf die Umgebung zugeschnittenen Projektplans.

Upgrade Advisor stellen Informationen aus verschiedenen Quellen zur Verfügung, wobei bewährte Vorgehensweisen und schrittweise Anleitungen verwendet werden, damit ein Upgrade durchgeführt werden kann. Mit dem Upgrade-Planer kann von einem Release zum nächsten gewechselt werden. Ein vollständiger Plan mit allen für die Durchführung des Upgrades erforderlichen Software- und Patch-Programmen kann erstellt werden, ebenso wie die Verifizierung von Plattform-Zertifizierungen vor dem Upgrade.

Auch hier bieten die Product Information Center umfassende und zielgerichtete Best Practices, Werkzeuge und Kenntnisse, die bei der Implementierung, Konfiguration und Aktualisierung unterstützen. Über die Community lassen sich Upgrade- und Implementierungserfahrungen sowie Best Practices mit einem erweiterten Netzwerk von Oracle-Experten und Kollegen aus der Branche erkunden und teilen. Zusammenfassend sind die wesentlichen Eckpunkte der proaktiven Support-Leistungen:

- Automated Service Request (ASR)

- Health- and Risk Recommendations
- Patch Planner
- Configuration Change History
- Product Based Diagnostics
- Upgrade Planner
- Oracle Sun Systems Analysis
- Patch Recommendations

Ein guter Startpunkt, um die proaktiven Leistungen des Oracle Premier Support kennenzulernen, ist Doc-ID 432.1 (siehe "<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=432.1>" und Abbildung 1). Von dort aus sind auch die produktspezifischen Seiten aufrufbar (siehe Abbildung 2).



Clarissa Rohrmann  
clarissa.rohrmann@oracle.com