Oracle Platinum-Level Support Services บริการใหม่ของออราเคิล

Oracle Platinum-Level Support Services บริการใหม่ของออราเคิล
ยกระดับการให้บริการ Fusion Cloud Applications โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

กรุงเทพฯ ประเทศไทย: 14 พฤษภาคม 2561 – นายมาร์ค เฮิร์ด ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของออราเคิล (NYSE: ORCL) เปิดตัวซอฟต์แวร์ด้านการสนับสนุนรูปแบบใหม่แก่ลูกค้าของออราเคิล ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ลูกค้าได้รับประโยชน์มากขึ้นจาก ออราเคิล ฟิวชั่น SaaS applications ที่รวมถึง ฟิวชั่นสำหรับ ERP, EPM, HCM, ซัพพลายเชน, โรงงาน การขายและการให้บริการ เฮิร์ดอธิบาย SaaS Support Services การให้บริการตัวใหม่ของออราเคิลนี้ว่าเป็นมาตรฐานใหม่ในอุตสาหกรรม SaaS ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะประสบความสำเร็จทางธุรกิจ

นายเฮิร์ดกล่าวเสริมว่า “เมื่ออุตสาหกรรมด้านซอฟต์แวร์เคลื่อนสู่ระบบคลาวด์ แอปพลิเคชั่นของเราต้องคล่องตัวและตอบสนองการใช้งานได้มากขึ้น เราต้องมอบโซลูชั่นทุกอย่างที่ลูกค้าด้าน SaaS ของเราจำเป็นต้องใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และนำไปต่อยอดสร้างบริการให้ลูกค้าของตนได้อย่างประสบความสำเร็จ ดังนั้น ออราเคิลจึงได้เปิดตัว Oracle Platinum-Level Support ซึ่งเป็นบริการระดับสุดยอดของเราที่บริการให้กับลูกค้า Fusion Oracle SaaS โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม นอกจากนี้ เรายังจะเปิดตัวชุด Customer Support Services ที่สามารถปรับการใช้งานได้อย่างยืดหยุ่นตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายอย่างเฉพาะเจาะจง

ลูกค้าที่ใช้งานแอปพลิเคชั่น Oracle SaaS สามารถใช้บริการ SaaS Support Services โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม โดยแพคเกจการให้การสนับสนุนแบบครบวงจรนี้ ประกอบด้วย การให้การสนับสนุนเชิงเทคนิคอย่างรวดเร็วตลอด 27 ชั่วโมงทั้ง 7 วัน การติดตามตรวจสอบทางเทคนิคแบบเชิงรุก คำแนะนำเพื่อการวางแผนและการใช้งานที่ประสบผลสำเร็จ และแหล่งการเรียนรู้แบบออน-ดีมานด์ของแพลตฟอร์มประสบการดิจิทัลใหม่

ออราเคิลยังได้เปิดตัวชุดบริการ Advanced Services ซึ่งช่วยให้ลูกค้า SaaS ได้รับการสนับสนุนมากขึ้น และสามารถปรับการบริการได้ตามที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงของธุรกิจแต่ละแห่ง ทั้งนี้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อและใช้ข้อเสนอที่ปรับได้ตามต้องการเหล่านี้ในเวลาที่ต้องการและจำเป็นต้องใช้ โดยไม่จำเป็นต้องพ่วงมาเป็นแพคกับบริการที่พวกเขาไม่ต้องใช้อีกต่อไป

นายโรเบิร์ต ซูคาเรฟ ผู้จัดการด้านไอทีฝ่ายผลิตภัณฑ์ด้านดิจิทัลของ AIG กล่าวว่า ‘เรามีสัมพันธภาพที่ดีกับออราเคิล และได้รับประโยชน์มากมายจากโซลูชั่น Oracle SaaS เรามีผู้ใช้กว่า 100 รายที่ใช้เครื่องมือของออราเคิล และ

การที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และแหล่งการเรียนรู้ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายอยู่ในที่เดียวกัน จะช่วยให้เราใช้เครื่องมือเหล่านี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีผลิตผลมากขึ้น และประสบความสำเร็จในการให้บริการได้มากขึ้น

ผู้ให้บริการ SaaS รายใหญ่ในปัจจุบันขายบริการระดับพรีเมี่ยมให้แก่ลูกค้า โดยเก็บค่าบริการจากเวลาโต้ตอบที่รวดเร็วขึ้น การให้บริการที่มั่นใจได้ และได้บริการระดับพรีเมี่ยม ในทางกลับกัน บริการ Oracle SaaS Support ไม่เก็บค่าบริการจากลูกค้าที่ใช้ Oracle SaaS ซึ่งบริการดังกล่าวรวมถึงบริการคลาวด์ต่างๆ คือ Enterprise Resource Planning, Supply Chain, Human Capital Management, Marketing, Sales, Service และลูกค้า Commerce

นายอะไลน่า สเตอกิเอดส์ ผู้จัดการฝ่ายวิจัยของ IDC กล่าวว่า “การเติบโตอย่างรวดเร็วของการใช้ SaaS เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพลิกโฉมการให้บริการ จากเดิมให้การสนับสนุนด้านเทคนิคไปสู่การให้บริการเพื่อการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้บริการ SaaS ส่วนใหญ่มักให้บริการพื้นฐานกับผู้เป็นสมาชิก และบริการเพิ่มเติมอื่นๆ ก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม แต่บริการ Platinum-Level Support ของออราเคิลสำหรับ SaaS ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ช่วยให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะประสบความสำเร็จในการใช้คลาวด์ด้วยความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงระดับ 1 ในวงกว้าง (severity 1), การฝึกอบรมบุคลากร และคำแนะนำที่มีให้แบบเฉพาะเจาะจงกับงานแต่ละประเภท”

นางแคทเธอรีน แบล็กมอร์ รองประธานกลุ่มดูแลความสำเร็จของลูกค้าในอเมริกาเหนือของออราเคิล กล่าวว่า “เราให้ความสำคัญกับความสำเร็จของลูกค้า ดังนั้นเราจึงพยายามมากกว่าธรรมดาและมากกว่าความคาดหวังของหลายฝ่าย เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าของเราจะมีทุกสิ่งที่พวกเขาจำเป็นต้องใช้เพื่อเดินสู่ความสำเร็จ Oracle SaaS Support Services ยกระดับวงการ SaaS และยังช่วยลดแรงกดดันของบริษัทต่างๆ ที่กำลังจะใช้ระบบคลาวด์”

Oracle SaaS Support Services ประกอบด้วย

- การให้การสนับสนุนด้านเทคนิค 24 ชั่วโมงตลอด 7 วัน (24/7): เพื่อช่วยให้ลูกค้าแก้ปัญหาได้เร็วขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม บริการใหม่ SaaS นี้ จะทำให้ลูกค้าทุกคนได้รับการตอบสนองด้านเทคนิคต่อปัญหาที่มีความรุนแรงระดับ 1 ในเวลาน้อยกว่า 15 นาที
- การสนับสนุนให้การนำไปใช้มีประสิทธิภาพสูงสุด: ลูกค้าจะได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนผ่านกระบวนการนำไปใช้โดยมีการระบุวิศวกรที่จะดูแลอย่างใกล้ชิด
- การมอนิเตอร์ด้านเทคนิคเชิงรุก: ทีมเทคนิคของออราเคิลจะใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีล่าสุดด้าน MI ในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาทางเทคนิคโดยที่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารคำร้องขอบริการ หรือในความเป็นจริงลูกค้าอาจไม่ได้ตระหนักเลยว่ามีปัญหาเกิดขึ้น
- สนับสนุนให้การวางแผนประสบความสำเร็จ: ทีมงานออราเคิลจะทำงานกับลูกค้าเพื่อวางกลยุทธ์ทางเทคนิคและการดำเนินธุรกิจเพื่อช่วยให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าการนำเทคโนโลยีไปใช้จะประสบความสำเร็จและมีการใช้งานแอปพลิเคชั่น Oracle SaaS
- คำแนะนำและการมอนิเตอร์กระบวนการทางธุรกิจ: ออราเคิลจะใช้ประโยชน์ของข้อมูลและกระบวนการเชิงลึก

อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลาและเงินของลูกค้าด้วยการวิเคราะห์ความต้องการของแต่ละลูกค้าและให้คำแนะนำในการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ

• การเรียนการสอนแบบออน-ดีมานด์: ออราเคิลลงทุนพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ที่ไม่มีค่าใช้จ่าย รวมถึงการสร้างสรรค์ศูนย์การเรียนรู้แบบออน-ดีมานด์แห่งใหม่ ที่คาดว่าจะมีหลักสูตรการฝึกอบรมกว่า 2,000 หลักสูตร รวมถึงชุดการเรียนรู้เริ่มต้นเพื่อช่วยให้ความกระจ่างแก่ผู้ใช้ในกระบวนการเข้าใช้งานแอปพลิเคชั่น ลูกค้ายังสามารถเข้าร่วมงาน QuickStart ที่เป็นบริการคลาวด์อีกรูปแบบหนึ่งได้ตามต้องการ

• พอร์ทัลทีบรรจุข้อมูลเพื่อความสำเร็จของลูกค้า: เพื่อให้ลูกค้านำ SaaS ไปใช้งานได้อย่างเชี่ยวชาญ และบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ บริการ Oracle SaaS Support เป็นที่รวมแพลตฟอร์มดิจิทัลใหม่ๆ ที่ลูกค้าสามารถจะค้นหาแหล่งข้อมูลของออราเคิล เช่น ด้านการศึกษา การฝึกอบรม การให้การสนับสนุนทางเทคนิค และคำแนะนำ รวมถึงสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทางธุรกิจได้ และรวมถึงการช่วยออกแบบเส้นทางการเรียนรู้และการฝึกอบรมแบบเฉพาะบุคคลให้ด้วย

Oracle Advanced Services ประกอบด้วย

• บริการที่เฉพาะเจาะจง: ขยายขอบข่ายการให้บริการเพื่อให้การสนับสนุนเฉพาะเจาะจงไปในแต่ละลูกค้าผ่านกระบวนการทั้งหมดของ SaaS

• แหล่งทรัพยากรที่ได้รับการรับรอง: ออราเคิลมีผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการรับรอง มีความเชี่ยวชาญเชิงลึกด้านผลิตภัณฑ์ มีองค์ความรู้และประสบการณ์ที่หลากหลาย ขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้ลูกค้าได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ถูกต้อง เพื่อช่วยขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อมูลเพิ่มเติม

ท่านสามารถเข้าเยี่ยมชม oracle.com เพื่อรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Oracle SaaS Support Services

เกี่ยวกับออราเคิล

ออราเคิลคลาวด์นำเสนอแอปพลิเคชั่นที่เป็น Software as a Service (SaaS) ครบวงจรสำหรับระบบวางแผนการใช้ทรัพยากรขององค์กร (ERP) ระบบบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HCM) และระบบบริหารจัดการประสบการณ์ของลูกค้า (CX) รวมถึง Platform as a Service (PaaS) ด้านดาตาเบสชั้นนำ และ Infrastructure as a Service (IaaS) จากดาต้าเซ็นเตอร์ทั้งในทวีปอเมริกา ยุโรป และเอเชีย ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับออราเคิล (NYSE:ORCL) ได้ที่ www.oracle.com

Trademarks
Oracle and Java are registered trademarks of Oracle and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.

###

ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับสื่อมวลชนกรุณาติดต่อ

ฟิออน่า ชุง สุชาย เฉลิมธนศักดิ์

ออราเคิล คอร์ปอเรชั่น พีซี แอนด์ แอสโซซิเอทส์ คอนซัลติ้ง จำกัด

+65 643 61238 +66 81 751 2294
joyce.ang@oracle.com suchai@pc-a.co.th