



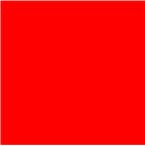
Forum PA
Roma, 9-12 Maggio 2011

ORACLE®

Oracle Support Services

Giorgio Bernardini

ACS Sales Support Director & Country Leader - Italy
Oracle Corporation

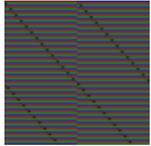


Agenda

- Cambiamenti nel Cittadino e loro riflessi nella gestione dell'IT della pubblica amministrazione
- Il Supporto di Oracle e il ruolo degli ACS
- Conclusioni

Nuovi modi di comunicare





L'evoluzione dell'IT nella PA di oggi

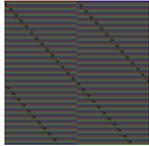
Il ruolo sempre più importante dell'IT nella PA

- ▶ *Coinvolgimento del cittadino con la PA*
- ▶ *Efficienza nell'erogazione del servizio pubblico*
- ▶ *Diversa percezione della PA presso il cittadino*

Oggi

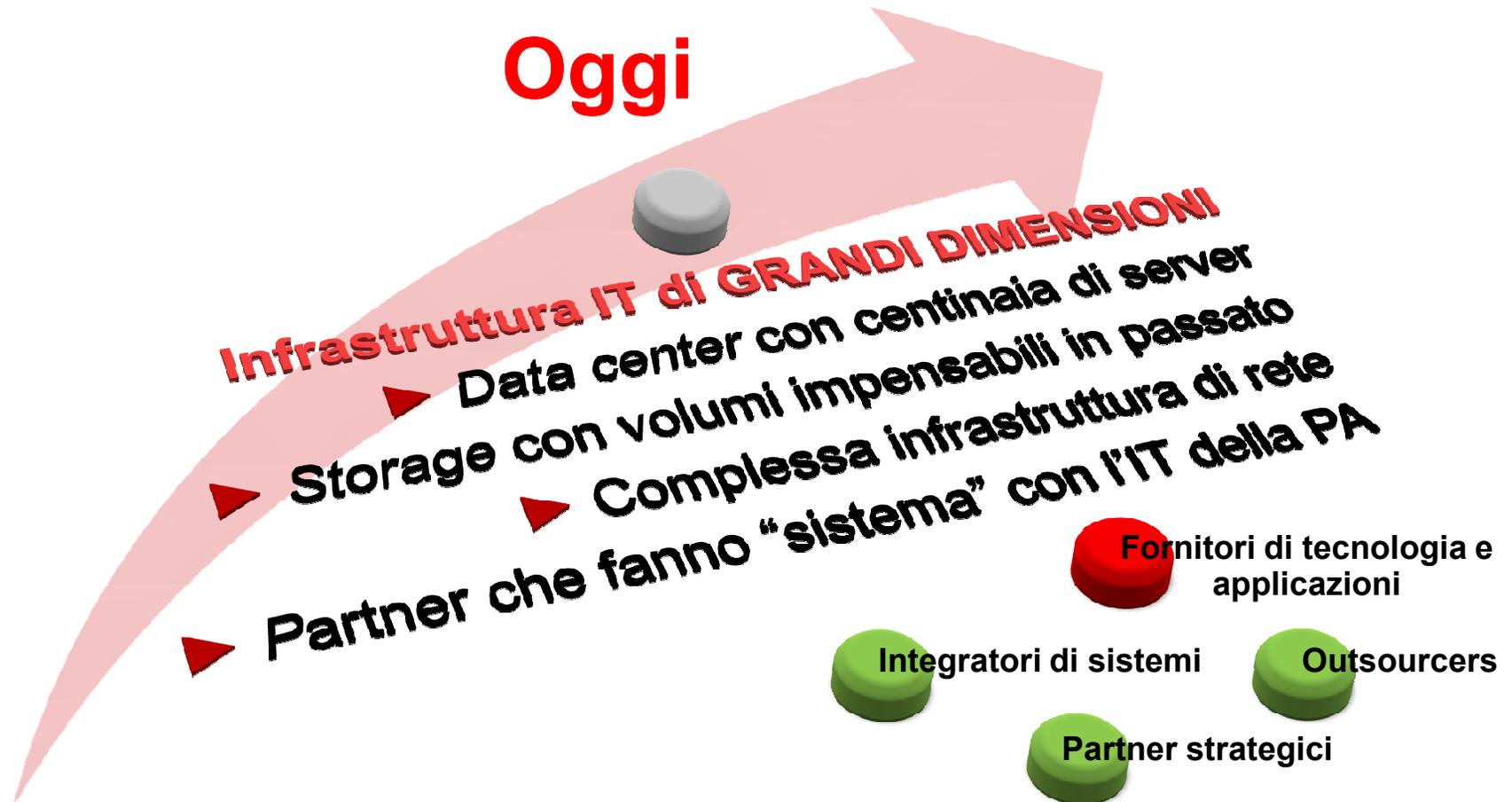


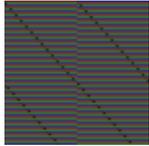
Il Servizio Pubblico è **on-line per tutti** attraverso la Rete



L'articolazione dell'IT nella PA di oggi

Le dimensioni dell'infrastruttura IT





Convergenza del ruolo dell'IT

nel Privato come nel Pubblico, l'IT è un **Servizio**

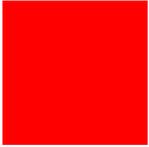
Nel privato, un **sistema informatico** è **critico** quando l'assenza del servizio ad esso collegato produce **mancato lucro** o danno economico

**Ruolo dell'IT
nel
Settore
Privato**

**Ruolo dell'IT
nel Settore
Pubblico**

I sistemi della PA, seppure non misurabili allo stesso modo, sono sottoposti a **identiche regole di servizio**

► *Il Privato e il Pubblico condividono la nozione di **SISTEMA CRITICO***



IL SUPPORTO ORACLE

Oracle Support Services

Ineguagliabile Capacità di Supporto del Software

Sin dal 2002 la *Industry leadership* dei Servizi di Supporto Oracle ha ricevuto più premi delle altre società di IT.

Più di 3,000 prodotti coperti nella *knowledgebase* del Supporto, per più di 900,000 soluzioni, contenenti +100,000 di articoli e documentazione di Oracle Sun support

Copertura complessiva in 27 differenti linguaggi e presenza in 145 Paesi nel mondo, con oltre 15.500 esperti tecnici di Oracle e Sun

Il livello di soddisfazione generale del cliente è cresciuto del 10-15% a seguito di ogni singola acquisizione di Oracle *

Oltre 140 online Oracle Support communities, comprese 13 nuove community di prodotti Sun Oracle

Oltre 80,000 utenti di My Oracle Support con i quali scambiare informazioni e condividere soluzioni

* Source: Oracle Global Relationship Survey and Oracle Support Transaction Survey

ORACLE®

La strategia del Supporto di Oracle

My Oracle Support



Una piattaforma di Supporto completamente integrata

- Aggiornamenti del Software
- Assistenza Tecnica
- *Knowledge Base*
- **Interfaccia innovativa**
 - ✓ Personalizzabile e proattiva
 - ✓ Auto-configurazione del software
 - ✓ Accesso alle comunità
- **Risultato: il Successo del Servizio (*)**
- 25% di problemi evitati
- Soluzioni 40% più veloci
- 97% dei problemi già risolti all'interno della *Knowledge Base*

(*) dati relativi al supporto SW Oracle

ORACLE

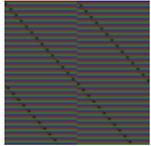
Oracle Advanced Customer Services



ACS e' una divisione del Supporto di Oracle che Vi assiste in modo proattivo e reattivo sui **Vostri SISTEMI CRITICI**

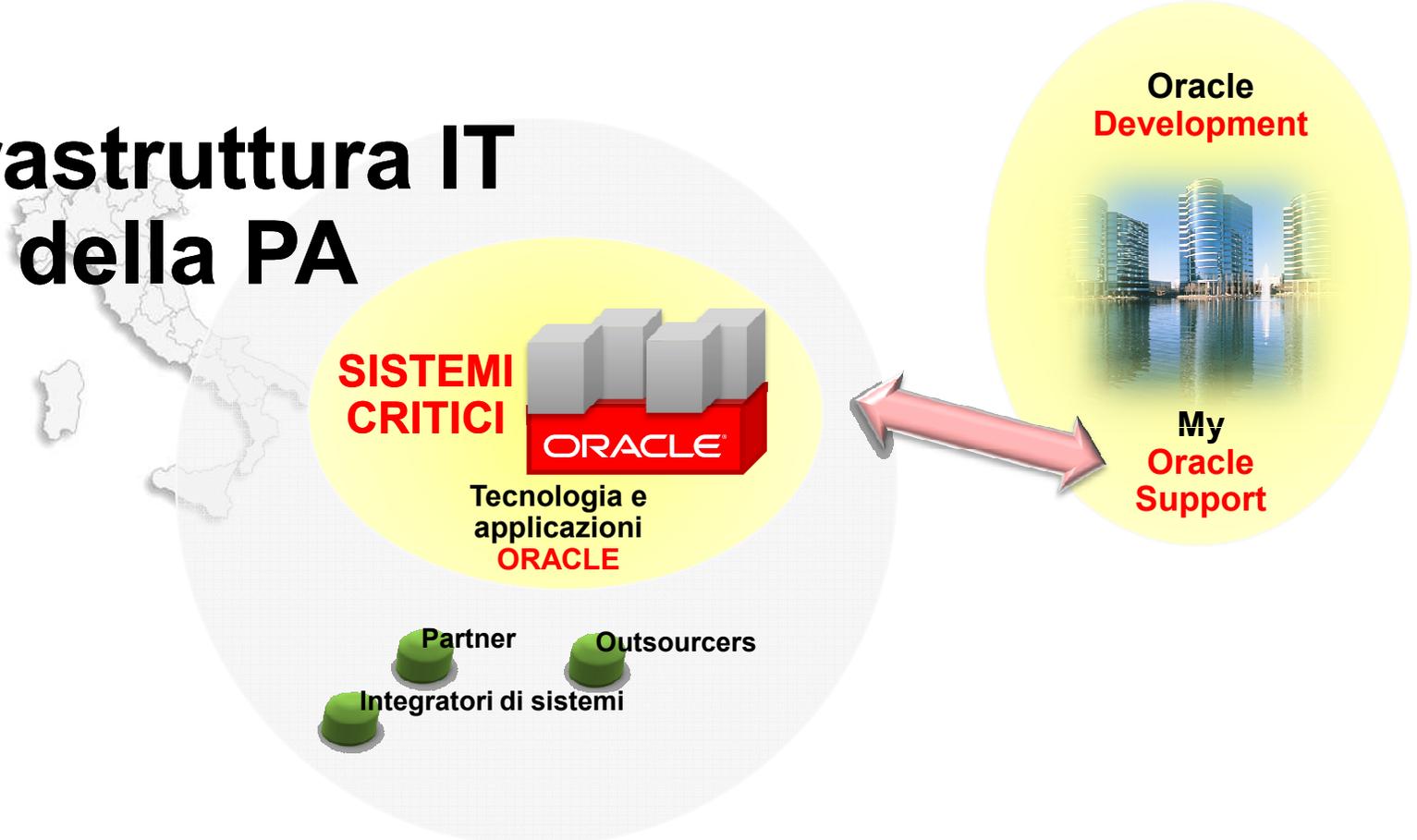
Un portafoglio ampio e flessibile di **SOLUZIONI AVANZATE** di Supporto per gli ambienti IT che contengono tecnologia e applicazioni Oracle

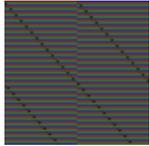
ORACLE®



Dall'utente all'IT, dall'IT al Supporto

Infrastruttura IT della PA

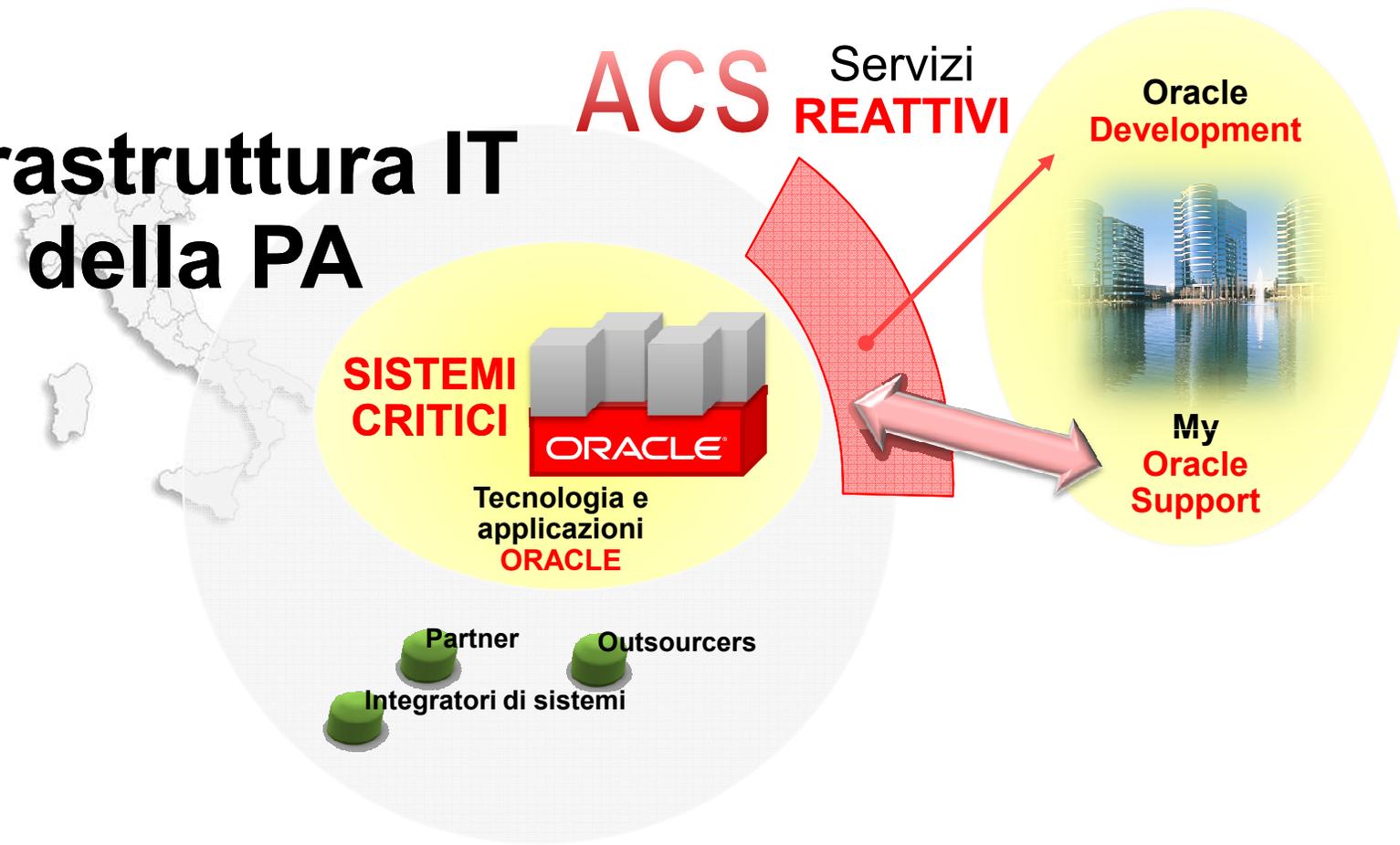


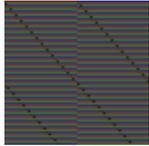


Dall'utente all'IT, dall'IT al Supporto

L'IT è il crocevia di problemi e soluzioni

Infrastruttura IT della PA

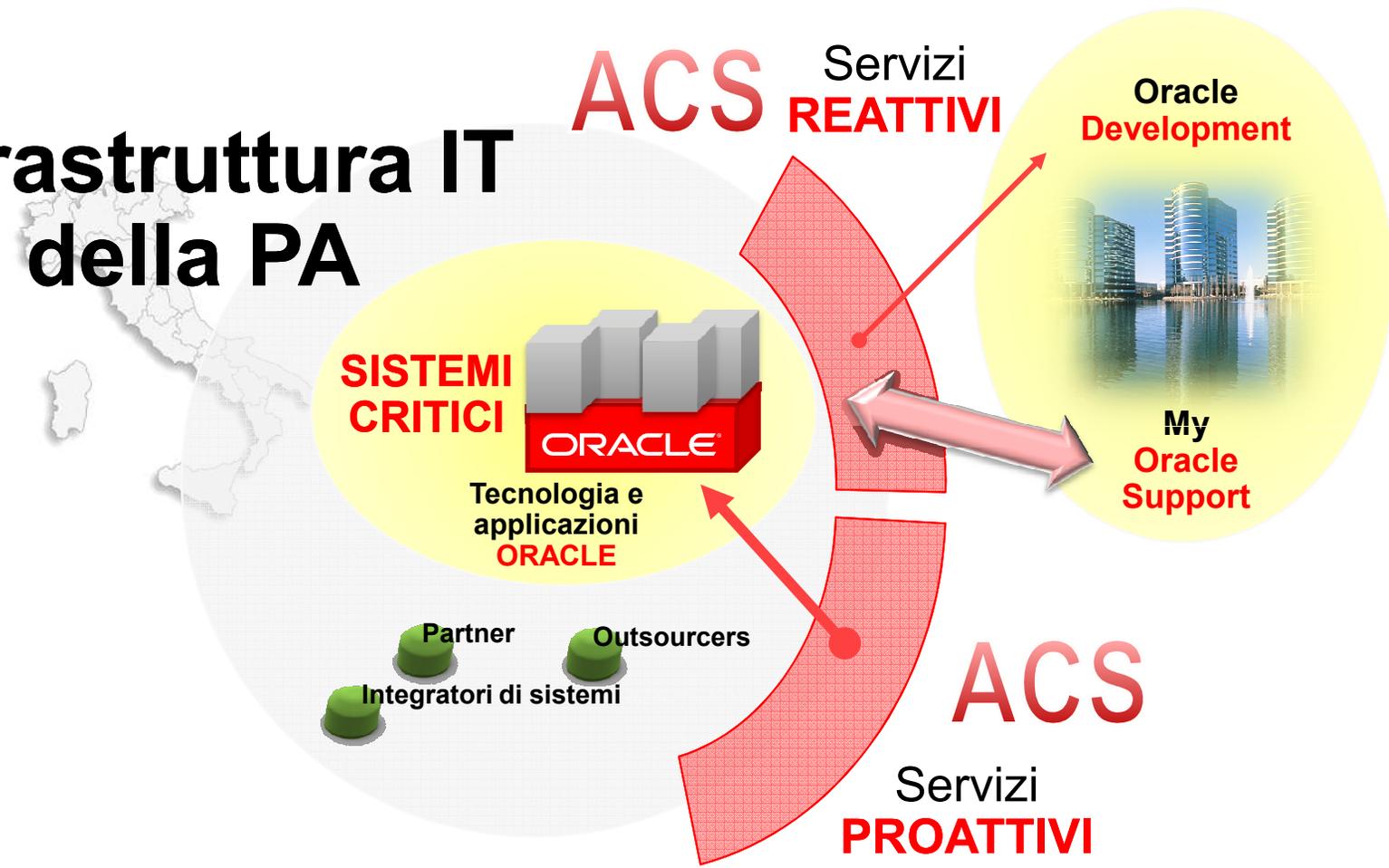


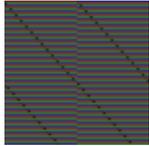


Dall'utente all'IT, dall'IT al Supporto

L'IT è il crocevia di problemi e soluzioni

Infrastruttura IT della PA

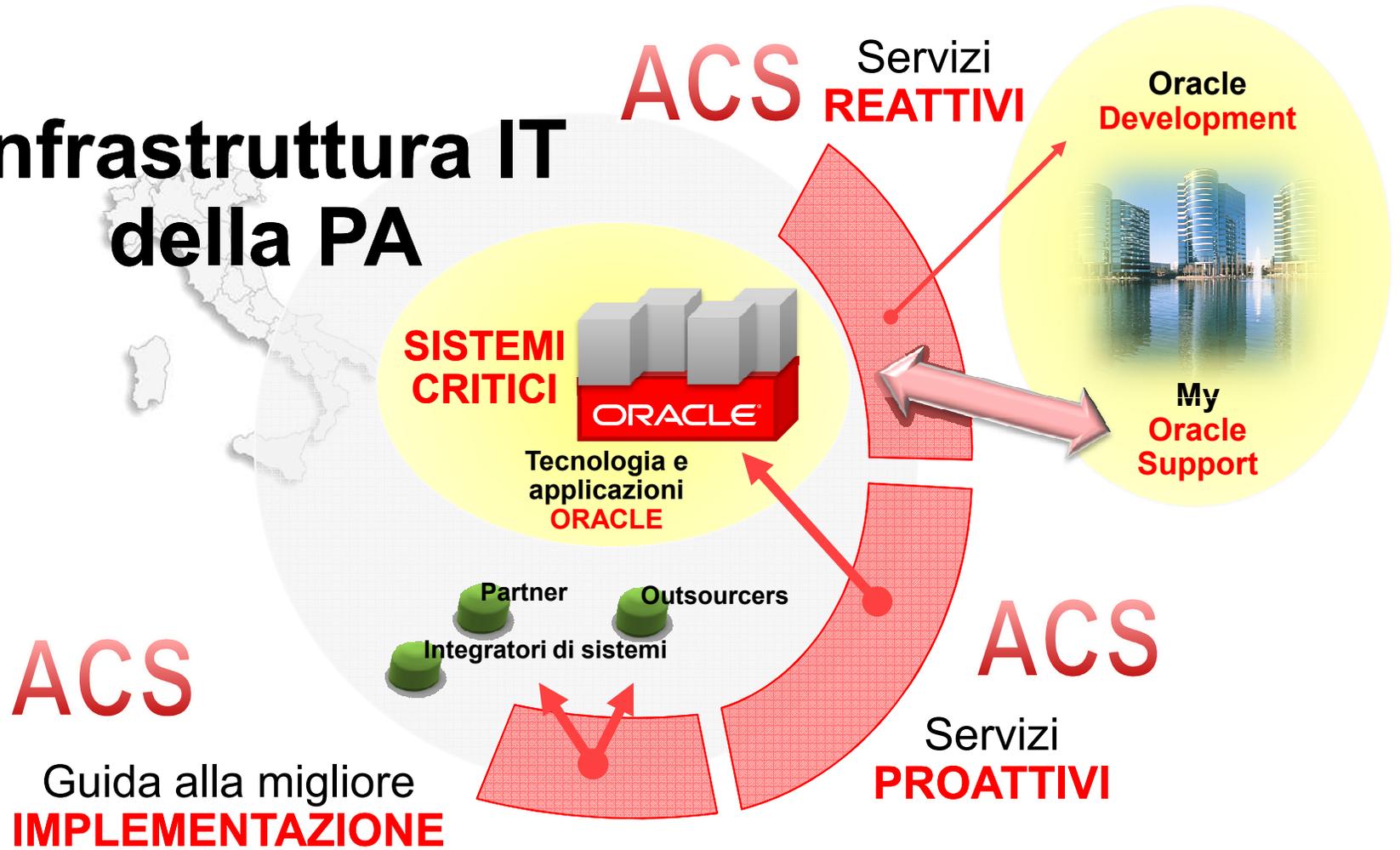




Dall'utente all'IT, dall'IT al Supporto

L'IT è il crocevia di problemi e soluzioni

Infrastruttura IT della PA



La mappa dei Servizi ACS

Advanced Support Solutions

70+ product specific solutions

Production Lifecycle Services

- Installation
- Production Readiness
- Production Optimization
- Performance Optimization
- Production Patch Management
- Production Upgrades
- Backup & Recovery
- Data Center Services
- Servers & Storage Maintenance
- Decommissioning

Advanced Monitoring

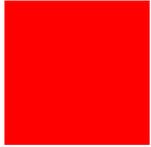
- Production Monitoring
- Production Restoration
- End User Monitoring
- Service Level Monitoring
- Dedicated Service Delivery Manager
- Production Patch Management
- Escalation Management
- Performance & Availability Reporting

Advanced Support Engineers

- Service Delivery Managers
- Technical Account Managers
- Application Support Engineers
- Database Support Engineers
- Storage Support Engineers
- Servers Support Engineers
- Production Systems Administrators
- Production Operation Engineers

Solution Support Center

- 24 X 7 Dedicated Expert Service Desk
- Escalation Management
- Dedicated Service Delivery Manager
- Priority Handling of Service Requests
- Proactive Support Services
- Quarterly Support Reviews
- Advanced Support Management Platform
- Integrated with Oracle Premier Support & Development



Servizi ACS

Flessibili e Configurabili

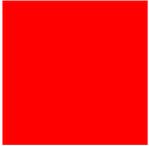




Servizi ACS

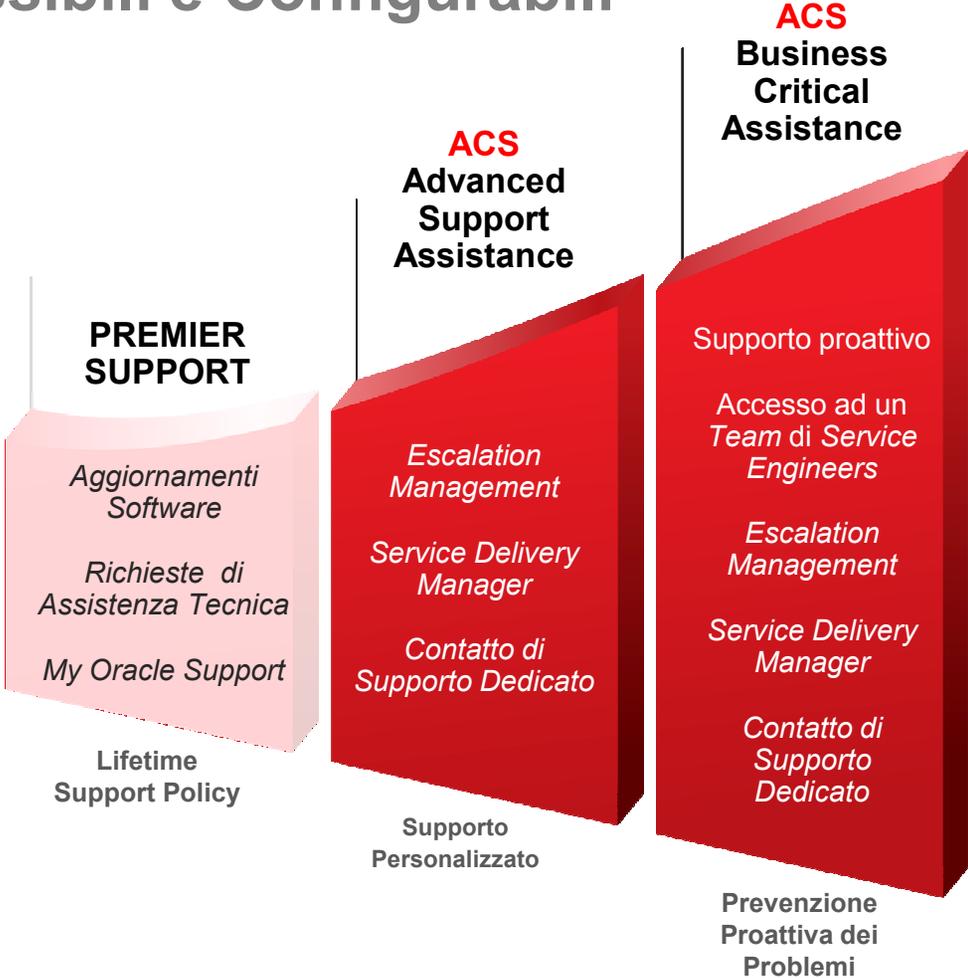
Flessibili e Configurabili





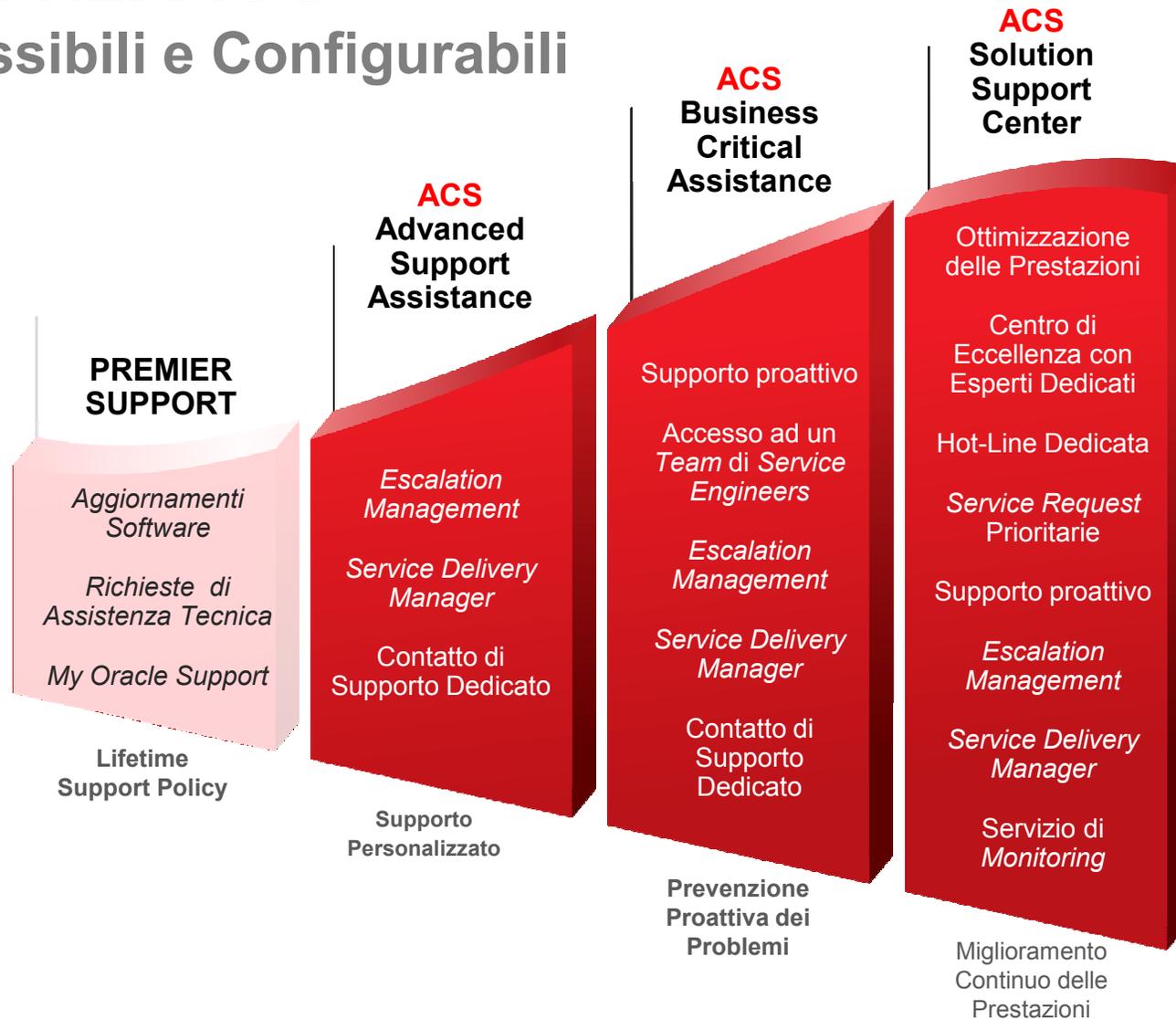
Servizi ACS

Flessibili e Configurabili



Servizi ACS

Flessibili e Configurabili



ORACLE

Metodologia Oracle ACS

Si parte da una **valutazione** delle capacità esistenti nell'IT e nei suoi partner, per poi assistere e guidare l'IT **dove necessario**



Account Management di Supporto



Tempestiva Risoluzione dei Problemi



Prestazioni dei Sistemi



Adozione rapida della Tecnologia



Aggiornamenti Software senza Rischi



Disponibilità dei Sistemi



ORACLE

