

מדריך למשתמש: הארכת שירותי תמיכה בחנות אורקל

תוכן העניינים

3	הארכת שירותי תמיכה בחנות אורקל
3	חסוך זמן, הארך ברשת
4	גישה וקבלת הארכת שירותי תמיכה
4	גישה להארכת שירותי תמיכה באמצעות תזכורת להארכה
6	גישה להארכת שירותי תמיכה באמצעות חנות אורקל
8	קבל את הארכת שירותי התמיכה
9	אישור קבלת הארכת שירותי תמיכה
10	אימות הארכה אוטומטית של הארכות שירותי תמיכה
11	אפשרות להארכת שירותי תמיכה למספר שנים
13	פונקציות נוספות של החנות
13	גישה למסמך הזמנת הארכת שירותי תמיכה
13	גישה להארכה שהתקבלה או הארכה עתידית של שירותי תמיכה
14	גישה אל לוח המחוונים שלך
15	בקשת עזרה בהארכת שירותי תמיכה
15	שיתוף בהארכת שירותי תמיכה
17	עדכון פרטי הגש הצעת מחיר ל-
18	עדכן את שדה הפנייה של הלקוח
19	הורדת פרטי הארכת שירותי תמיכה
20	חפש שירותי תמיכה לפי מספר הזמנת רכש
21	גישה לנושאי עזרה

הארכת שירותי תמיכה בחנות אורקל

חסוך זמן, הארך ברשת

הנה חמש סיבות נהדרות להצטרף לאלפים הרבים של לקוחות אורקל שכבר עשו את המעבר להארכות ברשת באמצעות חנות אורקל:



1. **כניסה קלה:** ההפעלה של חנות אורקל מהירה, ללא תשלום, ובטוחה.
2. **גישה בכל עת:** צפו בהארכות תמיכה בהמתנה, בהארכות בעבר, ובהארכות בעתיד באינטרנט 24/7.
3. **ניהול פשוט:** נהל בקלות ושתף את הארכות התמיכה שלך בתוך הארגון שלך.
4. **חיסכון בזמן:** בצע את ההארכה באינטרנט בעזרת מספר הקלקות פשוטות, תוך שימוש במגוון של אפשרויות תשלום.
5. **סיוע שוטף:** An נציג הארכת התמיכה של אורקל זמין כדי לספק סיוע.

גישה וקבלת הארכת שירותי תמיכה

גישה להארכת שירותי תמיכה באמצעות תזכורת להארכה

120 ימים לפני שהארכת שירותי התמיכה שלך אמורה לפקוע, תישלח לך הודעת דוא"ל המציינת כי הארכת שירותי התמיכה ממתינה לך שתקבל אותה בחנות אורקל. הודעת הדוא"ל מכילה את שם המשתמש שלך (כתובת הדוא"ל שלך היא שם המשתמש שלך) ואת קישורי ה-URL לצורך:

- הארכה בהליך מהיר
- ניהול הארכות
- מבצעים שאתה זכאי להם

Oracle Store Instructions

- To View Your Support Service Renewal Under the Support Service Number Stated Above and Complete Your Order: Click [Quick Checkout](#)
- To Manage Your Account and View All of Your Support Service Renewals by Their Applicable Support Service Number: Click [Manage Support Service Renewals](#)
- To View Eligible Promotions: Click [Promotions](#)
- Username and Password
When visiting Oracle Store you will be prompted to enter your username and password. Please enter the Oracle.com username set forth below. If you have an existing Oracle.com account, enter your existing password for the username provided. If you do not have an Oracle.com account or have forgotten your password, please select the MyProfile Reset Password link located at <https://profile.oracle.com/myprofile/account/forgot-password.jspx> to create a new password.

Username:

If you have questions regarding your order or require further information, please contact me at the e-mail address or telephone number provided below.

Regards,

תתבקש לבצע אימות של שם המשתמש והסיסמה שלך אם שכחת את הסיסמה, ניתן [לאפס אותה](#).

הערה להתחברות בפעם הראשונה

אם אתה מתחבר בפעם הראשונה לחנות אורקל, בחר בקישור [אפס סיסמה](#) בהודעת הדוא"ל אותה קיבלת והזן את שם המשתמש (כתובת הדוא"ל שלך) המסופק עם הדוא"ל.

דואר אלקטרוני המכיל הוראות כיצד לאפס את הסיסמה שלך יישלח לכתובת הדוא"ל המשויכת לחשבון שלך. על ידי לחיצה על 'איפוס סיסמה' באותה הודעה תוזמן ליצור סיסמה חדשה.

לאחר מכן היכנס לחנות אורקל וסיים את טופס ההרשמה שמולא מראש עם מידע הקשור לחשבון שלך כדי ליצור את הפרופיל שלך בחנות אורקל.

Oracle Store Profile

You have used your Oracle.com account to sign into the Oracle Store. To complete your Oracle Store registration, please verify your Oracle.com account by clicking on the Account Verification Link in the verification email that Oracle sent you and then re-enter your phone number below. Once your Oracle Store profile is created you can use all features of Store such as purchasing, renewing support services, and more.

Username *

Email Verified * No (Request New Verification Email)

First Name *

Middle Name

Last Name *

Customer Type * ☒ Corporate ☐ Individual

Legal Company Name *

Note: Please provide the full legal name of your company, do not use any abbreviation. For restaurants, hotels, or other franchisees, please provide corporate company name.

Alt. Company Name

Alternate Company Name in Western/English characters.

Phone * 1 Phone number including area code and extension if any

FAX 1 FAX number including area code

Email Address *

☐ Please send me email about special offers and products

Country United States

Language English

[Create Store Profile](#)

הזן את המידע הדרוש והקלק
על "צור פרופיל לחנות"

לאחר שהפרופיל שלך בחנות אורקל הושלם, תועבר אל דף הבית בחנות אורקל.
כעת אתה אמור להיות מוכן לגשת אל הארכת שירותי התמיכה שלך באורקל.

במידה ויש לך שאלות או בעיות הקשורות לחשבון אורקל, בקר ב- [Oracle Account FAQs](#).

גישה להארכת שירותי תמיכה באמצעות חנות אורקל

לחילופין, לאחר הכניסה, תוכל לגשת להארכת שירות התמיכה מדף הבית של חנות אורקל - [Oracle Store Home Page](#).

The screenshot displays the Oracle Store Home Page. At the top, the Oracle logo is followed by 'Store' and a 'Browse Products' dropdown menu. On the right, there is a user account section with a profile icon, the text 'Hi, [redacted] Your Account', a search icon, and a shopping cart icon. A notification banner at the top left features a shield icon and the text: 'A support service renewal is past due by 118 days. You have 4 pending support service renewals.' A 'View Details >' button is located on the right side of this banner. Below the notification, the main header 'Oracle Cloud' is prominently displayed. To its right, a blue box contains the Hebrew text: 'הקלק על "הארכות שירותי תמיכה בהמתנה" לצפייה בהארכות שירותי תמיכה בהמתנה'. An arrow points from this box to the word 'pending' in the notification banner. Below the 'Oracle Cloud' header, a paragraph states: 'World-class Oracle technology stack combined with Oracle's enterprise cloud delivery helps customers achieve operational excellence and business performance.' At the bottom left, there is a 'Learn More >' button. On the right side of the page, there is a graphic of a cloud containing several white and grey 3D cubes.

רשימת הארכת שירותי התמיכה בהמתנה תוצג כדלהלן:

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Go 1. Primary Report Rows: 15 Actions Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[Redacted]	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[Redacted]	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
[Redacted]	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

מתוך רשימת הארכות שירותי התמיכה בהמתנה הקלק על מספר הארכות שירותי התמיכה שאותו היית רוצה לבדוק. אלה הם פרטי הארכת שירותי התמיכה שיוצגו.

Support Service Details Messages Sharing Terms Email Ordering Document Add to Cart Ordering Document Request Assistance Checkout

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] Status: Pending Acceptance

Customer: [Redacted] Customer Reference: (edit)

Start Date: 04-APR-17 End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [Redacted] Bill To Details: [Redacted] Ship To Details: [Redacted]

(Update Quote To Details)

Program Technical Support Services

הקלק על "Checkout" כשתהייה מוכן להמשיך.

כשתהיה מוכן להמשיך, הקלק על "Checkout".

קבל את הארכת שירותי תמיכה

תוכל כעת לאשר ולבצע את ההזמנה שלך.

Confirm and Place Your Order

Note: This cart constitutes an offer which can only be submitted by clicking on the "Place Order" button, which will appear once Billing and Payment are selected. **All fees shall be non-cancellable; this order is non-refundable. If you are uncertain about what you have ordered, contact Customer Service or your Sales Representative; do not submit your order.** If for any reason you need to place a paper-based order, please contact your Sales Representative.

Support Services Support Services Dashboard

 **Support Service Number:** [redacted] • 1 year

Software Update License & Support
Start Date: January 1, 2016
End Date: December 31, 2016

[Ordering Document](#)

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
€113,814.88

הקלק על "Edit" לשינוי איש הקשר לחיוב או כתובת. Edit

Billing

 [redacted] [redacted]

הקלק על "Edit" לשינוי שיטת התשלום Edit

Payment

 **Purchase Order** PO Number: 123456
File: Oracle_PO-1234.pdf

הקלק לקבלת ההזמנה להארכת שירותי התמיכה. Edit

סמן את התיבה להסכמה עם התנאים (והסכם שירות אם יש) ☐ I accept the Terms and Conditions

Place Order

Subtotal: €94,845.74
*Estimated Tax: €18,969.14
Total: €113,814.88

בדף אשר ובצע את ההזמנה שלך, תקבל הדרכה ביחס לשלבים הבאים:

- חובה:** לחץ על לחצן "Edit" כדי לעדכן/לשנות את איש הקשר או הכתובת לחיוב. אם הכתובת הנוכחית לא קיימת, תוכל להזין כתובת חדשה לחיוב. אם "שלם בעת הזמנת הרכש" מסומן כשיטת התשלום, איש הקשר והכתובת לחיוב על ההזמנה חייבים להתאים לאלה שעל הזמנת הרכש המצורפת.
- שיטת תשלום:** לחץ על לחצן "Edit" כדי לבחור בשיטת התשלום (למשל, כרטיס אשראי, הזמנת רכש, חשבונית, או POEF).
 - הערה: שיטות התשלום הזמינות עשויות להשתנות בהתאם למדינה (הזמנות במדינות מסוימות עשויות להתקבל באמצעות טופס חתום של פטור מהזמנת רכש, אם הזמנת הרכש אינה זמינה).
 - הערה: הארכה אוטומטית של הארכת שירותי תמיכה תוגדר לתשלום כ'שלם עם חשבונית' כברירת מחדל. לחילופין, ניתן להזין שיטה תשלום חליפית (כרטיס אשראי, הזמנת רכש) עד 32 ימים מתאריך ההתחלה של הארכת שירותי התמיכה.
- תנאים והגבלות:** בתחתית הדף, לחץ על "Terms and Conditions" כדי לעיין בהם ולסמן את תיבת "אני מסכים" **"לתנאים ולהגבלות"** ולהמשיך עם הרכישה.
- הסכם אחסון באורקל ומכירת שירותי תמיכה טכנית (TSSA):** הסכם שירותים זה מכיל את התנאים והגבלות ההכרחיים כדי להקל על הארכה ישירה של תכנית ו/או שירותי תמיכה טכנית לחומרה של אורקל, והוא נחוץ לצורך ההארכה הראשונה שלך עם חברת אורקל. הקש על **"הסכם השירות"** לעיון וסמן את תיבת "אני מקבל את הסכם השירות" כדי להתקדם עם הרכישה קבלת הסכם TSSA נדרשת רק בפעם הראשונה בה אתה מחדש את שירותי התמיכה שלך בחברת אורקל.
- ביצוע ההזמנה:** עיין שוב בהזמנה למען הדיוק וכשתהיה מוכן, לחץ על "בצע הזמנה".

אישור קבלת הארכת שירותי תמיכה

המערכת תציג הודעת אישור סיום ההזמנה.

Your Order has been placed. Thank you for renewing support.

Thank you for your continued business with Oracle. Your acceptance has been recorded in the Oracle Message Center for the support service renewal(s) accepted in this order. Should you have any questions, please contact the sales representative listed on the support service renewal.

Support Services



Support Service Number: [Redacted] 1 year

Software Update License & Support
Start Date: March 29, 2017
End Date: March 28, 2018

Subtotal: US\$2,076.16

***Estimated Tax:** US\$0.00

Total: **US\$2,076.16**

הצגת הודעה על אישור ההזמנה.

Billing

 **Accounts Payable*:** [Redacted]

Payment

ההארכה שהתקבלה תעבור למדור ההיסטוריה ודוא"ל קבלה על ידי החנות יירשם במרכז ההודעות של חנות אורקל.

מדף הבית הקליק על "הצג פרטים" לצפייה בהארכות שירותי תמיכה הממתינות לפעולה או כאלה שהתקבלו/הוזמנו. בחר ב"היסטוריה", הקליק על הארכת שירות התמיכה שברצונך לבדוק ולאחר מכן לחץ על הלשונית "הודעות". הקליק על הקישור "הארכת שירותי תמיכה של אורקל – התקבל" כדי להציג את פרטי דוא"ל הקבלה.

Support Service Details | Messages | Terms

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] Status: **Accepted 19-DEC-2015**

Customer: [Redacted] Customer Reference: [Redacted]

Start Date: 07-SEP-13 End Date: 06-SEP-14

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

הקליק על לשונית "הודעות" ועל ההודעה "הארכת שירותי תמיכה של אורקל – התקבלה" להצגת פרטי דוא"ל הקבלה.

From	To	Subject	Date
[Redacted]	[Redacted]	Contract Quote accepted.	19-DEC-2015 02:05
Storeadmin@Oracle.Com	[Redacted]	Your Oracle Support Service Renewal ([Redacted]) – Accepted	19-DEC-2015 01:58
[Redacted]	[Redacted]	Electronic Quote sent.	01-DEC-2015 05:22

אימות הארכה אוטומטית של הארכות שירותי תמיכה

מתוך דף הארכות שירותי תמיכה בהמתנה תוכל לבחור בהארכת שירותי תמיכה בשיטת ההארכה של 'הארכה אוטומטית'. אין צורך במעבר דרך הקופה או בהוספת הארכות שירותי תמיכה לסל הקניות שלך.

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
	Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

הפרטים על הארכת שירותי התמיכה יוצגו. תוכל לעדכן את פרטי 'פניית הלקוח', 'הצעת מחיר' ו'חיוב' על-ידי לחיצה על הקישורים המתאימים. לאחר שבחנת את 'פרטי התשלום', תוכל ללחוץ על "שנה" כדי לעדכן את אמצעי התשלום.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] Status: **Auto Renew**

Customer: [Redacted] Customer Reference: (edit)

Start Date: 05-APR-17 End Date: 04-APR-18

Renewal Method: Auto Renew

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America,

Quote To Details: [Redacted] (Update Quote To Details)

Bill To: [Redacted] (Update Bill To Details)

Payment Information: [Redacted] VISA [Redacted] 4448 05/17(Change)

את המידע על הארכות בשיטת "הארכה אוטומטית" ניתן לעדכן עד שלושים ושתיים ימים לפני מועד ההתחלה, שלאחריו ההארכה תינעל ולא ניתן יהיה להכניס בה שינויים. ההארכה תוזמן באופן אוטומטי שלושים ימים לפני תאריך ההתחלה.

אפשרות להארכת שירותי תמיכה למספר שנים

עבור הארכות מסוימות של שירותי תמיכה, תוכל כעת להאריך את תקופת התמיכה שלך משנה אחת לתקופה של שלוש שנים ישירות בחנות אורקל. רכישת שירותי תמיכה למספר שנים נותנת לך את היתרון של נעילת תשלום התמיכה שלך על מחיר נמוך במיוחד והפחתת עלויות הניהול הכרוכות בתהליך הרכש השנתי.

אפשרות ההארכה למספר שנים מוגבלת כיום להארכות שירותי תמיכה הכוללים תמיכה על מסד נתוני אורקל, מסד נתוני אפשרויות Enterprise Edition, ומוצרי Database Enterprise Management (אם נרכשו עם מסד נתוני אורקל על אותו מסמך הזמנה) ואשר דמי התמיכה עבורם הינם פחות מ-50,000 דולר ארה"ב שנתיים לשנה.

כפי שמתועד בפוליסת התמיכה הטכנית, דמי התמיכה הטכנית ישולמו במלואם מראש לפני תקופת התמיכה, ומרגע שהתשלום התבצע, ההזמנה שלך לשירותי תמיכה טכנית אינה ניתנת לביטול והסכומים ששולמו אינם ניתנים להחזרה.

הארכות שירותי תמיכה הניתנות להארכה למספר שנים יסומנו **בדף הארכת שירותי תמיכה בהמתנה** לזיהוי הימצאות של אפשרות להארכה למספר שנים.

Oracle Store Browse Products

Your Account

Your Account > Support Services Dashboard > Pending Support Service Renewals

Pending Support Service Renewals

Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1 Primary Report Rows: 15 Actions [] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Price	Term
[]	[] Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual
[]	[] Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$3,239.13	Auto Renew
[]	[] Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with		

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

חסוך עד' הוא סכום החיסכון שלוש שנים.

הקלק על 'בקש הצעת מחיר' לבקשת הצעת מחיר למספר שנים מנציג מכירות התמיכה.

Support Service Renewal: Request Quote

Support Service Number

To

Your request for renewal.

Cc

Enter email addresses separated by commas

Subject

Multiyear Renewal requested for Oracle Support Service Renewal

Description *

1800 character limit

Back to Support Service Details

Send

הזן עד 1,800 תווים לתיאור הצעת המחיר המבוקשת למספר שנים ולחץ על SEND ליצירת הדוא"ל אשר יועבר לנציג מכירת התמיכה שלך.

עם הגשת בקשתך לקבלת הצעת מחיר למספר שנים, הסטטוס ישתנה ל'בהמתנה לסיוע למספר שנים', ואתה תוכל לעיין ולקבל את הארכת שירותי התמיכה לאחר שנציג מכירות אורקל יעדכן את הארכת שירותי התמיכה בחנות אורקל.

פונקציות נוספות של החנות

גישה למסמך הזמנת הארכת שירותי תמיכה

לאחר הכניסה אל חנות אורקל באמצעות חשבון Single Sign-On, חברי הארגון שלך, בתפקידי 'משתתף' או 'צופה' (ראה 'שיתוף בהארכת שירותי תמיכה') יוכלו כעת לגשת ולהוריד עותק של מסמך ההזמנה אשר משקף את המידע המוצג בחנות.

מסמך ההזמנה שלך נותן לך מידע מפורט לגבי הארכת שירותי התמיכה שלך.

מסמך ההזמנה זמין לך על ידי לחיצה על הקישור "מסמך הזמנה" בעמודים הבאים:

- הארכת שירותי תמיכה בהמתנה
- סיכום הארכת שירותי תמיכה
- חיסכון בהזמנה
- יציאה דרך הקופה

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

1 Primary Report Rows: 15 Actions

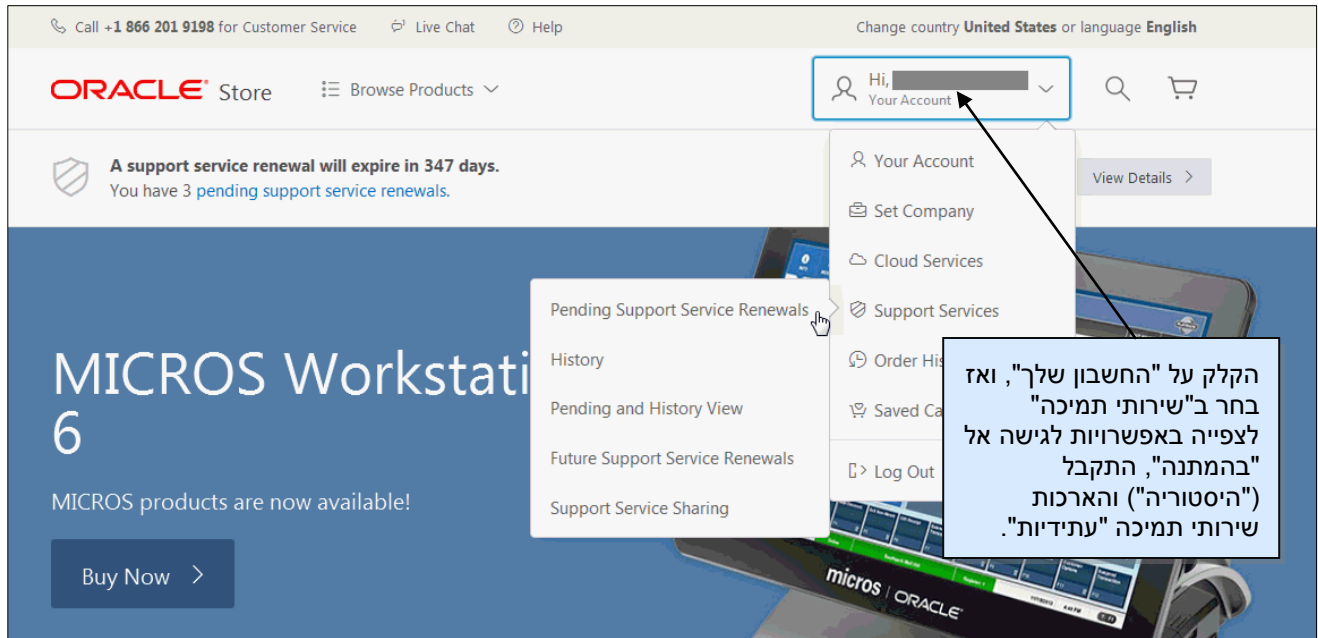
Support Service Number	Customer	Term	Price	Status
		Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Pending Acceptance
		Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44	Pending Acceptance
		Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

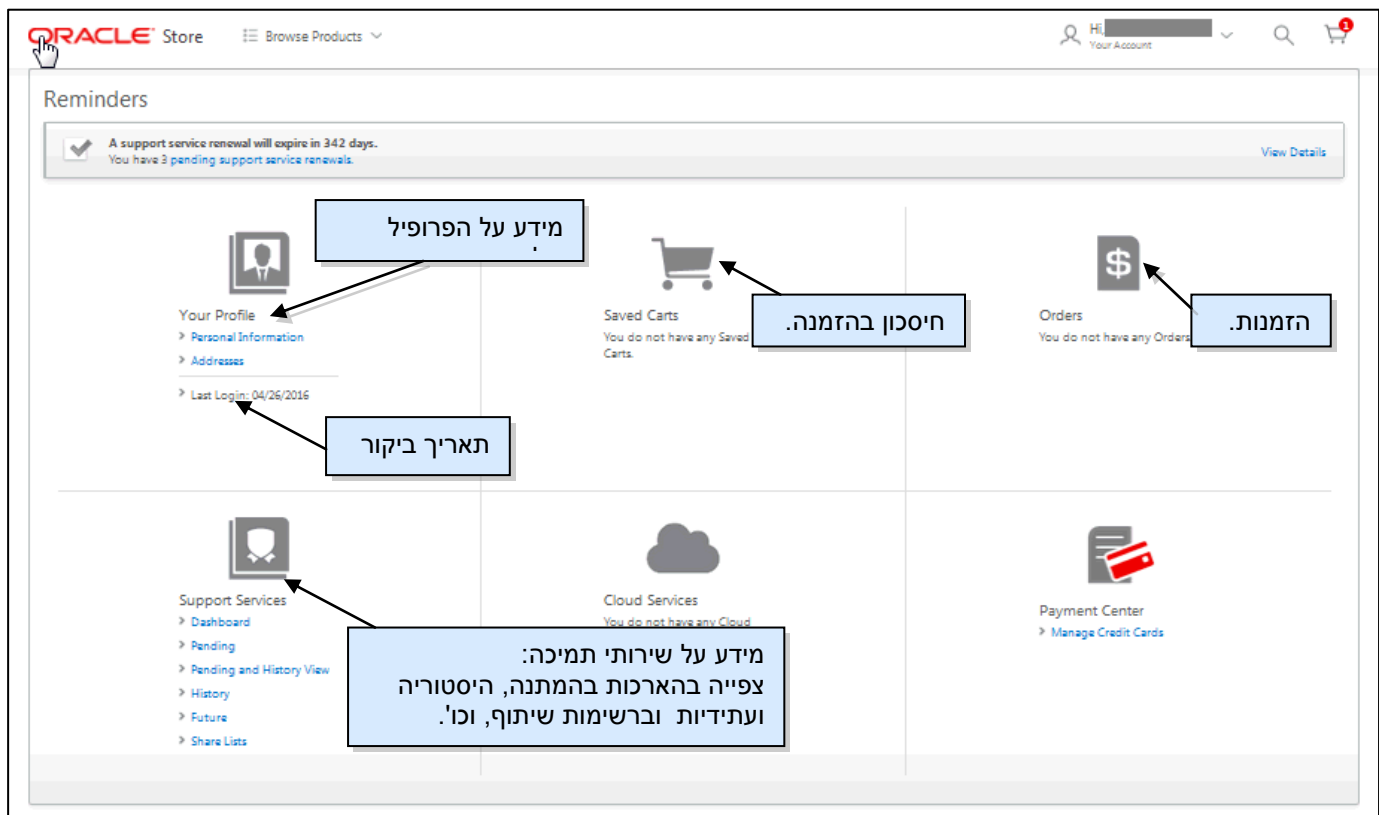
גישה להארכה שהתקבלה או להארכה עתידית של שירותי תמיכה

לאחר הכניסה, תוכל לגשת להארכות שירותי התמיכה שהתקבלו/הוזמנו ולהארכות עתידיות מדף הבית של חנות אורקל [Oracle Store](#) [Home Page](#).



גישה אל לוח המחוונים שלך

לוח המחוונים שלך (בחר ב"החשבון שלך" מתחת לשם שלך) מספק גישה מהירה וקלה למידע בנוגע להארכת שירותי התמיכה שלך, ומבצעי מכירות.



בקשת עזרה בהארכת שירותי תמיכה

תוכל לבקש עזרה עבור הארכת שירותי תמיכה בהמתנה ובעתיד. מתוך הרשימה, לחץ על הארכת שירותי תמיכה שאותה היית רוצה לבדוק. אם יש לך שאלות לגבי הארכת שירותי תמיכה שלך, אנא לחץ על הקישור "בקשת סיוע". בקשתך תועבר לנציגי המכירות של תמיכת אורקל שלך, ותקבל אישור בדוא"ל שהבקשה שלך לסיוע התקבלה.

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [Redacted] Status: **Pending Acceptance**

Customer: [Redacted] Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 04-APR-17 End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

Quote To Details: [Redacted] Bill To Details: [Redacted] Ship To Details: [Redacted]

[\(Update Quote To Details\)](#)

Program Technical Support Services

[Request Assistance](#)

הקלק על "מבקש סיוע" ליצירת דוא"ל אל נציג מכירות התמיכה שלך.

תבקש להזין טקסט עבור בקשתך לסיוע.

Support Service Renewal: Request Assistance

Support Service Number: [Redacted]

To: [Redacted]

Your request will be forwarded to the sales representative responsible for your support service renewal.

Cc: [Redacted]

Enter email addresses separated by commas

Subject: Renewal Salesrep Assistance for Support Service Renewal: [Redacted]

Description * [Redacted]

1800 character limit

[Back to Support Service Details](#) [Send](#)

הזן עד 1,800 תווים לתיאור העזרה המבוקשת.

לחץ על SEND ליצירת הדוא"ל. תקבל עותק לתיבת הדואר הנכנס שלך.

שיתוף בהארכת שירותי תמיכה

שיתוף בהארכת שירותי תמיכה מאפשר לך להוסיף משתמשים מרובים לשיתוף פעולה בהארכת שירותי תמיכה.

תוכל לשתף את הארכת שירותי תמיכה שלך עם משתמשים נוספים בתפקיד משתתף או בתפקיד צופה, בהתבסס על הגישה המבוקשת:

תפקיד משתתף: צפייה, קבלה ובקשת סיוע
תפקיד צופה: צפייה ובקשת סיוע
 (הערה: המשתמש המתווסף צריך להיות באותו דומיין דוא"ל).

בדף **סיכום הארכת שירותי תמיכה**, עבור אל לשונית "שיתוף".

Support Service Renewal Summary

Support Service Number: [redacted] Status: Pending Acceptance

Customer: [redacted] Customer Reference: [\(edit\)](#)

Start Date: 04-APR-17 End Date: 03-APR-18

Renewal Method: Annual

Billing Terms: Full in Advance

Support Services Offered By: Oracle America, Inc.

User and Share Lists

This Support Service Renewal has not been shared.

[Add User or List](#)

Share Support Services

Share the following support service renewals: [redacted]

Support service renewals may be shared with other users from your company or share lists that you have set up previously. Email addresses must have the same domain name (e.g., oracle.com) to share support service renewals.

Email Address	Role	Share List	Role
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		
	☐ Participant ☐ Viewer		

[Cancel](#) [Share](#)

עדכון פרטי הגשת הצעת מחיר ל-

תוכל לשנות את הבעלות על הארכת שירותי תמיכה בהמתנה.
מתוך הארכות שירותי תמיכה בהמתנה, לחץ על "עדכון פרטי הגשת הצעת מחיר ל-".

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1 Primary Report Rows: 15 Actions: [] Download Add to Cart Checkout

	Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
☐		Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
☐		Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document Pending Acceptance	US\$2,138.44 Eligible for Multi-Year Renewal Save up to US\$194.38 Request Quote	Annual
☐		Term: April 05, 2017 to April 04, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document Auto Renew Not compatible with cart	US\$3,239.13	Auto Renew

1 - 3

Share Update Quote To Details Add to Cart Checkout

הקלק על "עדכון פרטי הגשת הצעת מחיר ל-" לביצוע שינויים בבעלות על ההארכה בשירותי תמיכה.

על מנת לעדכן את פרטי "הגשת הצעת מחיר ל-" עבור הארכת שירותי תמיכה, יש לספק את פרטי המידע הבאים לשם יצירת קשר בנוגע להצעת המחיר החדשה:

- שם פרטי
- שם משפחה
- כתובת דוא"ל (חייבת להיות באותו דומיין)
- כתובת
- טלפון

שינוי איש הקשר להגשת הצעת מחיר מעביר את הארכת שירותי התמיכה מהצעת המחיר המקורית אל חשבון החנות.

עדכן את שדה הפנייה של הלקוח

השדה 'פניית הלקוח' עשוי לשמש אותך למטרות מעקב פנימיות. מתוך דף סיכום הארכות שירות התמיכה לחץ על "פניית הלקוח".

The screenshot shows the 'Support Service Renewal Summary' page. At the top, there are tabs for 'Support Service Details', 'Messages', 'Sharing', and 'Terms'. To the right are links for 'Add to Cart', 'Ordering Document', 'Request Assistance', and 'Checkout', along with an 'Email Ordering Document' link. The main content area displays the following information:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Status:** Pending Acceptance
- Customer:** [Redacted]
- Customer Reference:** (edit) ← **הקלק על "Edit" להזנת המידע על פניית הלקוח.**
- Start Date:** 04-APR-17
- End Date:** 03-APR-18
- Renewal Method:** Annual
- Billing Terms:** Full in Advance
- Support Services Offered By:** Oracle America, Inc.

Below this information are three sections: 'Quote To Details:', 'Bill To Details:', and 'Ship To Details:', each with a corresponding redacted box.

This screenshot shows the same 'Support Service Renewal Summary' page, but with a modal dialog box open over the 'Customer Reference' field. The dialog is titled 'Change Customer Reference' and contains the following fields:

- Support Service Number:** [Redacted]
- Customer Reference:** [Text input field]

At the bottom of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Submit'. A callout box points to the 'Submit' button with the text: **הקלק על "Submit" לסיים הזנת פניית הלקוח.**

הורדת פרטי הארכת שירותי תמיכה

הורדות CSV רגילות:

ניתן להוריד מידע (גבול שורה 10,000) לגבי הארכות שירות התמיכה שלך לקובץ CSV.

סיכום הורדה:

ניתן לגשת לדו"ח סיכום מתפריט הפריט "הורדה" תחת "פעולות" במסכים הבאים (מסנני דף כלשהם מוחלים על הנתונים שהורדו): הארכת שירותי תמיכה בהמתנה, היסטוריה, צפייה בהארכות המתנה והיסטוריה, הארכות עתידיות, וחיסכון בהזמנות בדף עגלת קניות פעילה (לכל הארכות שירותי תמיכה בתוך אותה עגלת הקניות).

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1. Primary Report Rows: 15 Actions [v] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[] []	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[] []	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

הקלק על "Actions" ולאחר מכן על "Download" להורדה בפורמט סיכום.

ניתן לגשת אל דו"ח הסיכום גם מהקישור "הורדה" בדף הארכת שירותי תמיכה בהמתנה. על המידע שהורד (ללא הגבלת שורה) בדו"חות אלה לא מוחלים שום מסנני דף. הקישור "הורדה" נמצא בצד ימין של המסך.

הורדה מפורטת:

ניתן לגשת לדיווח מפורט רק מהקישור "הורדה" במסך הארכת שירותי תמיכה בהמתנה.

Pending Support Service Renewals
Pending your acceptance or pending Oracle assistance.

Search: [] Go 1. Primary Report Rows: 15 Actions [v] Download Add to Cart Checkout

Support Service Number	Customer	Amount	Renewal Method
[] []	Term: April 04, 2017 to April 03, 2018 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$45,410.86	Annual
[] []	Term: March 29, 2018 to March 28, 2019 Customer Reference: (edit) Ordering Document ★ Pending Acceptance	US\$2,138.44	Annual

Download Support Service Renewals Details

The filter function is not available for these reports. The downloaded report will include information for all Pending Support Service Renewals.

☒ Summary Report ☐ Detailed Report

Cancel Download

הקלק על "הורדה" להורדה בצורת "סיכום דו"ח" או "דו"ח מפורט".

הדו"ח המפורט כולל את השדות הבאים:	הדו"ח המסכם כולל את השדות הבאים:
- מספר שירות תמיכה - לקוח - משתמש סופי - תאריך התחלה ותאריך סיום - רמת שירות - מוצר - מזהה תמיכה/מספר CSI - מספר מופע - כמות - מספר סידורי - הותקן ב- - מספר הזמנת מכירה - מספר הזמנת רכש (להורדה רק ממסכי "היסטוריה" ו"צפייה בהמתנה והיסטוריה") - פניית לקוח - הערות לשירותי תמיכה, אם יש - מטבע - סכום - איש קשר להגשת הצעת מחיר - שם משתמש SSO - סטטוס - חיסכון בהזמנה - אופן ההארכה - מספר השותפים - עודכן לאחרונה לפי שם משתמש	- מספר שירות תמיכה - לקוח - משתמש סופי - תאריך התחלה ותאריך סיום - מספר הזמנת רכש (להורדה רק ממסכי "היסטוריה" ו"צפייה בהמתנה והיסטוריה") - פניית לקוח - הערות לשירותי תמיכה, אם יש - מטבע - סכום - איש קשר להגשת הצעת מחיר - שם משתמש SSO - סטטוס - חיסכון בהזמנה - אופן ההארכה - מספר השותפים - עודכן לאחרונה לפי שם משתמש

חיפוש אחר שירותי תמיכה לפי מספר הזמנת רכש

תוכל לחפש אחר הארכות שירותי תמיכה שהתקבלו באמצעות מספר PO מדף ההיסטוריה ומדף צפייה בהארכות בהמתנה והיסטוריה. תחת "פעולות", בחר ב-"מסנן". ב-"טור", בחר בערך 'מספר הזמנת רכש'. הזן את מספר הזמנת הרכש ב'ביטוי'.

Support Service Renewals History

Accepted or cancelled.

Rows 15

Support Service Number	Customer	End User	Status
			19-
			23-
			24-
			27-
			05-SEP-16
			04-SEP-17
			US\$436.33
			Accepted
			Annual

הקלק על "Action" ובחר ב-"פילטר".
בחר ב'מספר הזמנת רכש' תחת 'טור'.

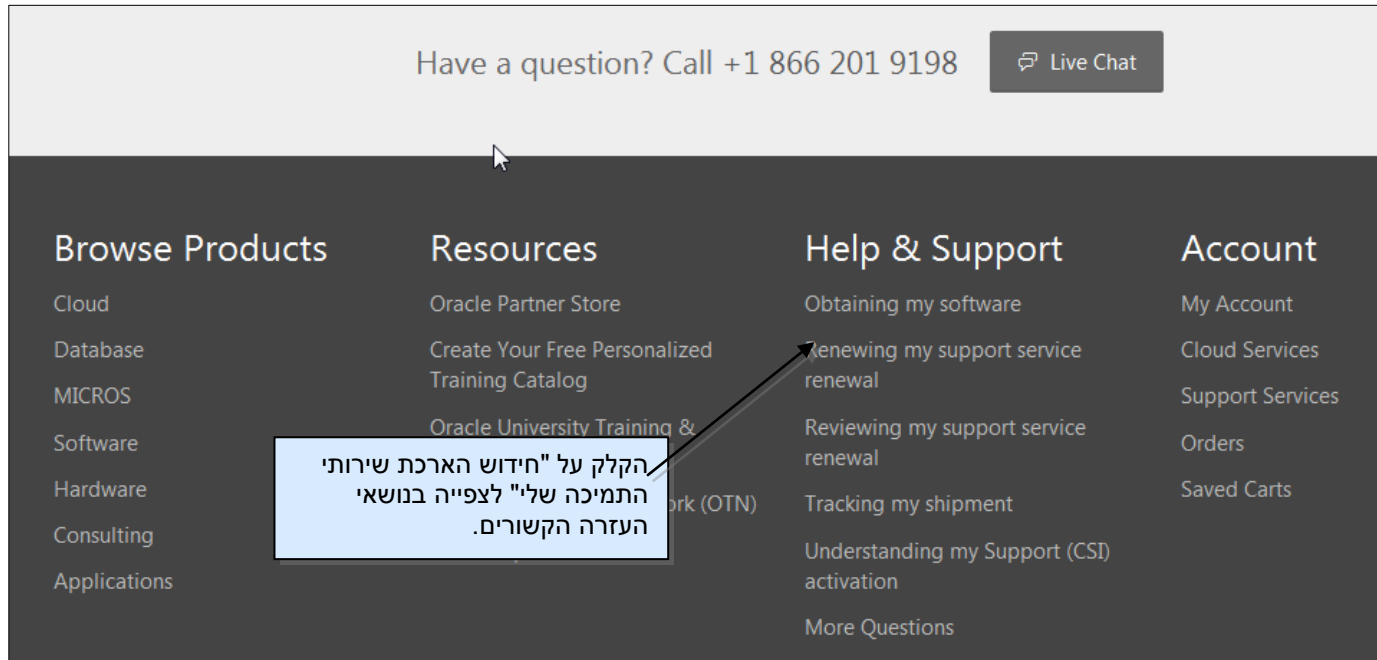
Filter

Filter Type ☒ Column ☐ Row

Column Operator

גישה לנושאי עזרה

ניתן גם לגשת אל דף [Renewing my support service renewal Help](#) של חנות אורקל בתחתית המסך.



 Oracle is committed to developing practices and products that help protect the environment

Oracle and/or its affiliates, Copyright © 2016. כל הזכויות שמורות

מסמך זה מסופק למטרות מידע בלבד, ותוכן הסכם זה עשוי להשתנות ללא הודעה מוקדמת. אין כל ערובה לכך שמסמך זה נקי משגיאות, ולא כפוף לכל אחריות או תנאים אחרים, בין אם מפורשות בעל פה ובין אם במשתמע, כולל אחריות מרומזת ותנאי סחירות או התאמה למטרה מסוימת. במפורש, אנו פוטרים את עצמנו מאחריות ומחויבות ביחס למסמך זה, ולא נהיה מחויבים חוזית בין במישרין ובין בעקיפין על ידי מסמך זה. מסמך זה אין לשכפל או להעביר בכל צורה שהיא או בכל אמצעי, אלקטרוני או מכני, לכל מטרה שהיא, ללא אישור מראש ובכתב.

אורקל ו-Java הם סימנים מסחריים רשומים של Oracle ו/או חברות הבנות שלה. שמות אחרים עשויים להיות סימנים מסחריים של בעליהם, בהתאמה.

Intel Xeon ו-Intel הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Intel Corporation. כל הסימנים המסחריים של SPARC נמצאים בשימוש ברישיון והם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של SPARC International, AMD Inc., Opteron, AMD, ולוגו AMD Opteron הם סימנים מסחריים או סימנים מסחריים רשומים של Advanced Micro Devices. UNIX הוא סימן מסחרי רשום של Open Group The.

ORACLE®

מדריך למשתמש: הארכת שירותי תמיכה בחנות אורקל
יולי 2016

חברת אורקל
משרד ראשי:

500 Oracle Parkway
Redwood Shores, CA 94065
U.S.A.

לשאלות ופניות:

טלפון: +1.650.506.7000
פקס: +1.650.506.7200

oracle.com/store

Integrated Cloud Applications & Platform Services