

20. Deutsche ORACLE-Anwenderkonferenz

Protokoll der Q&A Session

Congress Center Nürnberg Ost
21. November 2007, 17:00 – 19:30 Uhr

Teilnehmer auf dem Podium:

Oracle: Herr Kunz, Herr Weißhaar, Herr Stürner

DOAG: Herr Saacke, Herr Trieb, Herr Scheuch

Die Teilnehmer der Sitzung wurden um 17:00 Uhr durch Herrn Scheuch begrüßt und die Q&A Session eröffnet. Es folgte die Vorstellung der Teilnehmer auf dem Podium. Daraufhin wurde in die Q&A eingestiegen.

TOP 1: ToDo-Liste aus der Q&A-Session 2006

Die Offene-Posten-Liste 2006 wurde auf den Sitzplätzen ausgelegt. Hierzu gab es aus dem Plenum keine Fragen.

TOP 2: Oracle Support Umfrage

Herr Trieb stellte die Ergebnisse der Support-Umfrage vor. Insgesamt ist eine Steigerung der Zufriedenheit mit dem Support festzustellen. Auch die Zufriedenheit mit dem Support-Tool Metalink ist auf hohem Niveau gestiegen. Die Mehrheit der Teilnehmer fühlt sich von der DOAG gut zum Thema Support vertreten.

Erkannte Probleme sind aus der Auswertung der Kommentarfelder: deutschsprachiger Support, Schwächen im Supportprozess und Qualifikation der Mitarbeiter.

Fragen an Oracle:

Die grundsätzlichen Fragestellungen wurden vorgestellt:

- Wie wird Oracle die Probleme lösen?
- Wie wird Oracle sicherstellen, dass die Anwender ausreichende Information bekommen?
- Wird Oracle sicherstellen, dass Supportfälle in Deutschland bleiben?
- Wie stellt Oracle die Qualifikation der Supportmitarbeiter sicher?
- Wie kann die DOAG Oracle unterstützen?

Herr Weißhaar stellte neue Informationen von Seiten Oracle zum Thema Support dar. Dabei wurde eine Präsentation von 2005 genutzt. Schwerpunkte waren das hohe Niveau des Oracle Support im Vergleich zum Wettbewerb. Viele Supportvorteile sind in den neuen Produkten enthalten (Beispiel 11g) und werden noch gar nicht von allen Nutzern in Anspruch genommen. Die Ergebnisse laut von Oracle beauftragter Umfragen sind eine permanente Verbesserung des Supports.

Die Kundenzufriedenheit ist in den vergangenen zwölf Monaten um 5 Prozent gestiegen. Durch die Integration der akquirierten Produktlinien wurde der Support vereinfacht. Die besten Prozesse werden hier auch für den Support genutzt (Siebel Call Center). Alle Supportthemen werden auf die Siebel-Applicationen (Siebel Call Center) verlagert. Dies gilt für Siebel-Kunden bereits in 2007. Oracle MetaLink wird darüber hinaus erweitert.

Antworten von Seiten Oracle auf die Fragen der DOAG

Frage: **Wie kann die Kommunikation verbessert werden?**

Antwort: Mehr als 400 Kunden wurden in den Niederlassungen über die Supportmöglichkeiten informiert. Darüber hinaus gab es 100 individuelle Kundenveranstaltungen und es wurden Infolyer verteilt. Außerdem wurden Schulungen durchgeführt.

Frage: **Wie ist der Status in Bezug auf deutschsprachigen Support?**

Antwort: 0,3% der Servicerequests in Deutschland werden in deutsch gelogged. Der Anteil der deutschsprachigen Requests nimmt ab. Es ist sichergestellt, dass deutschsprachige Anfragen in deutsch entgegengenommen und auch beantwortet. Dies erfolgt in den Geschäftszeiten. Die global arbeitenden Experten arbeiten in englisch, daher ist

Frage: **Qualifikation der Mitarbeiter**

Antwort: Die Mitarbeiter erhalten mittlerweile individuelle Schulungspläne auf technischer und sprachlicher Ebene.

Frage: **Wie kann die DOAG unterstützen?**

Antwort: Der Software Configuration Manager ist die wichtigste Innovation für die Verbesserung des Supports. Dabei werden die individuellen Konfigurationen als Basis für den Support übertragen. Integriert sind Healthchecks und Alerts. Dadurch wird der Zeitaufwand und 30% verringert. Die Werte für die Vorteile des Configuration Manager basieren auf der aktuellen Version.

Es wurde gefragt, wer im Raum dieses Tool einsetzt erfolgte nur geringer Response aus dem Plenum.

To Do: ***Die DOAG kann durch Roadshows unterstützen, dieses Thema voranzubringen. Die Sinnhaftigkeit eines solchen Vorgehens wurde aus dem Plenum mit Mehrheit bestätigt.***

Frage: **Welche Eskalationsmechanismen gibt es für den Support?**

Antwort: Herr Weißhaar erläuterte den Prozess der Eskalation. Dieser ist auch in einem aktuellen Flyer enthalten und basiert auf einer einheitlichen, zentralen Telefonnummer. Problem ist, dass der Nutzer die Eskalation von sich aus anstoßen muss.

Herr Weißhaar informierte, dass Prio1-Probleme im 24/7-Modus behandelt werden. Hierfür ist der Software Configuration Manager das geeignete Tool. Er forderte auf, bei Problemen die zentrale Supportnummer zu wählen.

To Do: *Einige Screenshots aus der Präsentation von Herrn Weißhaar sollen auf dem DOAG Server bereitgestellt werden. Es erfolgte eine Einladung von Seiten Herrn Saacke, die Supportmöglichkeiten in den Regionalgruppen der DOAG zu präsentieren.*

Antwort: Es wurde aus dem Plenum angemerkt, dass das bloße Hochsetzen der Prio im Servicerequest keine Eskalation auslöst. Hierzu muss telefonisch angestoßen werden. Herr Weißhaar informierte, dass insbesondere für Prio-1 Requests im Request heraufgesetzt werden sollten, dann aber eine telefonische Information erfolgen.

Frage: **Welche Eskalationsmechanismen gibt es für den Support?**

Grundsätzlich 3 Jahre standard support, dann sustaining support.

TOP 3: **Lizenzthemen**

Frage: **Gibt es ein geändertes Lizenzmodell, wenn es nur noch Quad-Core Prozessoren zu kaufen gibt?**

Antwort: Das kann man aus heutiger Sicht nicht beantworten.

Frage: **Warum werde ich zur Löschung meiner gesamten Perpetual-Lizenz aufgefordert, wenn ich Oracle Support für dieses System nicht verlängere und weitere Oracle-Lizenzen unter Support habe?**

Antwort: Grundsätzlich steht es Kunden frei, Supportverträge in Summe zu führen. Es besteht ein Interesse von Kundenseite, ein bestehendes System aus dem Support zu nehmen und ein anderes, neueres, im Support zu halten. Wunsch ist also, ein dediziertes System unter Support zu nehmen, ein anderes jedoch nicht.

Von Seiten Oracle wurde informiert: Dies ist eine Fragestellung, die sehr theoretisch diskutiert werden kann. Die praktische Relevanz ist jedoch gering. Auch bei fehlerfrei laufenden Systemen wird z.B. bei Hardwaretausch Support notwendig. In diesem Fall kann Oracle nicht helfen. Es müssten hierbei alle zwischenzeitlichen Supportstufen gekauft werden. Dies ist wirtschaftlich nicht sinnvoll.

Die Nachfrage ergab, dass im Plenum 6-7 Fälle in diesem Themenbereich vorhanden waren.

To Do: *Unternehmen, die derartige Probleme haben, werden gebeten, sich an Herrn Saacke zu wenden.*

Frage: **Warum kann man die Konfiguration GRID-Control mit Diagnostic und Tuning Pack bei Standard Edition bzw. Standard Edition One nicht lizenziert werden, obwohl es praktisch funktioniert?**

Antwort: Dies ist klare Lizenzpolitik. Die Antwort heißt eindeutig: Enterprise Edition.

Herr Stürner betont, dass es momentan keine Änderung der Lizenzierung gibt, daher gibt es auch keine Möglichkeit des Kaufs derartiger Packs.

Frage: **Entwicklung von Applications: Gibt es Pläne, Partner einzubinden, indem sie z.B. in die Definition der Referenzprozesse eingebunden werden?**

Antwort: Es wurde sichergestellt, dass die Integration des eigenen Portfolios vorangetrieben wird. Es gibt unterschiedliche standardisierte Konnektoren. Es ist eine Aufforderung an die Partner, an den Schnittstellen und Konnektoren mitzuarbeiten. Es muss jedoch festgelegt sind, wo die Entwicklungsarbeit dann tatsächlich liegt.

Frage: **Forms auf fremden Application Servern? (z.B. BSA)**

Antwort: Läuft nicht, nur auf Oracle Application Server.

Frage: **HA unter Windows? Wann ist Clusterware unter Windows einsetzbar? Wie lange gibt es Failsafe noch?**

Antwort: Clusterware läuft unter Windows. Failsafe läuft und ist nicht abgekündigt.

Frage: **Releaseplan Oracle 10: Wann ist 10.2.0.4 vorgesehen? Was wird die finale Version von 10.2 sein?**

Antwort: Die Entwicklung ist noch nicht abgeschlossen. 10.2.0.4 wird in diesem Jahr noch verfügbar sein. Diese ist eine wichtige Version.

Frage: **Wann wird Forms unter Vista einsetzbar sein?**

Antwort: Unter 11g geht das Patchset 10.1.2.3 gibt es Ende des Jahres

Frage: **Wie kann die Investition in Designer geschützt werden?**

Antwort: Das Produkt wird nicht weiterentwickelt. Der Designer ist seit längerer Zeit in einem Supportprogramm (bis 2013). Auch die neueren Forms-Versionen werden unterstützt. Es gibt eine Reihe Möglichkeiten, um in dieser Welt weiter zu operieren. Eine einfache klare Lösung ist nicht zu sehen. Um in die neue Welt (JDeveloper, SQL Developer) zu gelangen, gibt es keinen einfachen Übergang.

<p>To Do: <i>Wenn eine Designer Sub-Community gegründet werden soll, bietet Oracle Unterstützung für diese Diskussion an. Die DOAG organisiert gerne mit Zielzeitpunkt Q2/08 eine entsprechende Veranstaltung. Interessenten werden gebeten, sich bei Herrn Trieb zu melden.</i></p>

Frage: **Wann wird die Zukaufsserie von Oracle abgeschlossen sein?**

Antwort: Herr Kunz: Es endet nie. Es ist erklärtes Ziel, Anwendungen, die in das Portfolio passen, zu kaufen. Oracle wird jede passende Möglichkeit nutzen.

Die Produktstrategie wird gerne auf Anfrage (telefonisch) jedem Interessenten erklärt.

Herr Saacke verweist auf die Keynote am Folgetag, die Herr Schwirz halten wird. Hier wird auch die Sicht eines Analysten gezeigt.

Frage: **Wie kommt man an alte Softwareversionen z.B. für Demos, wenn man keinen Supportvertrag besitzt?**

Antwort: Hierzu ist es notwendig, einen Update-Service-Request zu stellen. Voraussetzung ist die Lizenzierung. Problem ist es lediglich, wenn die Datenträger (CD, DVD) nicht mehr mit der alten Technik kompatibel sind.

Frage: **Warum gibt es keine deutschen Internet-Seminare?**

Antwort: Bisher waren Internet-Seminare erfolgreich. Die Kommunikationsstrategie hat sich allerdings in diesem Jahr geändert. Wenn es Bedarf gibt, der von Oracle unterschätzt wird, wird dies schnell wieder eingeführt.

Die Rückfrage ins Plenum ergab einen deutlichen Bedarf.

To Do: <i>Hierzu soll eine Email an die DOAG gesendet werden, die an Herrn Stürner weitergeleitet wird.</i>
--

Frage: **Wird sich die Lizenzpolitik des XML-Publisher ändern? Er ist relativ teuer.**

Antwort: Herr Stürner: Diese Diskussion ist momentan im Gange. Wir arbeiten an dieser Thematik.

Frage: **AWR: Wenn 10g eingesetzt wird, wird automatisch das AWR installiert. Dadurch ist man gezwungen, dies einzusetzen und das Diagnostic und Tuning Pack zu kaufen.**

Antwort: Herr Stürner: AWR ist gekoppelt an die Packs. Dies ist das einzige, was lizenztechnisch sauber ist.

Frage: **Wird es ein WebCenter Standard Edition geben?**

Antwort: Herr Stürner: Unterschiedliche Editionen von WebCenter sind derzeit nicht geplant.

Frage: **Wie kommt man an die Vortragsunterlagen dieser Konferenz heran?**

Antwort: Herr Saacke: Der Konferenzband wurde im Vergleich zum Vorjahr erweitert. Darüber hinaus sind die Original Vortragsfolien elektronisch über das Internet aus der Site der DOAG downloadbar. Hierzu ist eine Anmeldung erforderlich.

Es wurde aus dem Plenum nachgefragt, die im Programm geänderten Vorträge in Form eines Änderungszettels zugänglich zu machen.

Die Q&A-Session wurde um 18:21 Uhr mit Dank an die Anwesenden durch Herrn Scheuch beendet.

Protokoll: Gerhard Andreas Schreiber, Nürnberg, 22.11.2007