

Ergebnisse DOAG Oracle Support-Umfrage

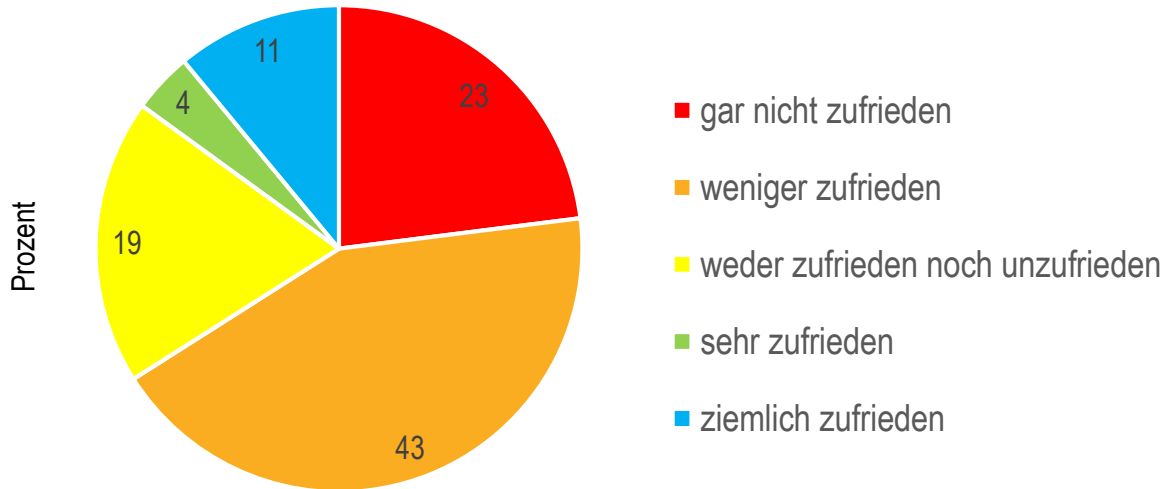
Umfrageform: Online Umfrage

Zielgruppe: DOAG Mitglieder

Teilnehmer: 277

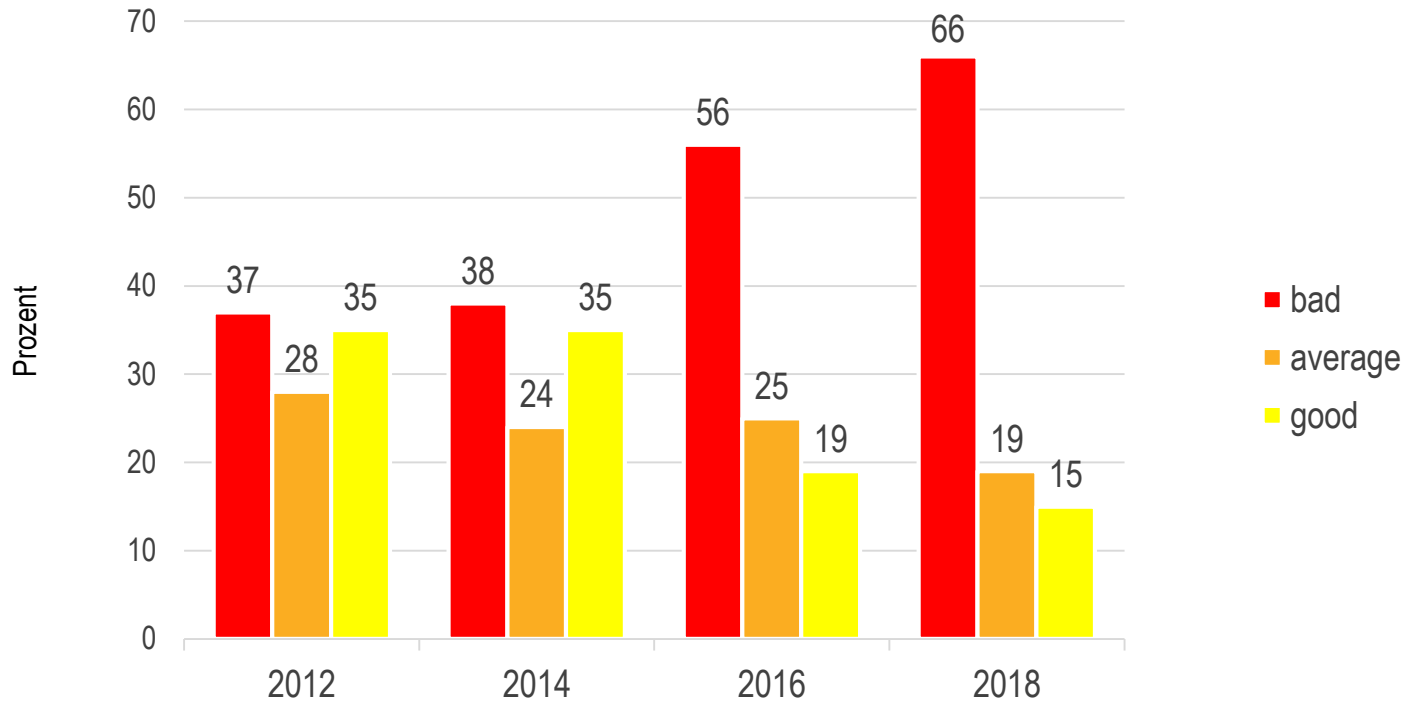
Zeitraum der Erhebung: 7. September 2018 bis 8. Oktober 2018

Allgemeine Zufriedenheit mit dem Oracle Support

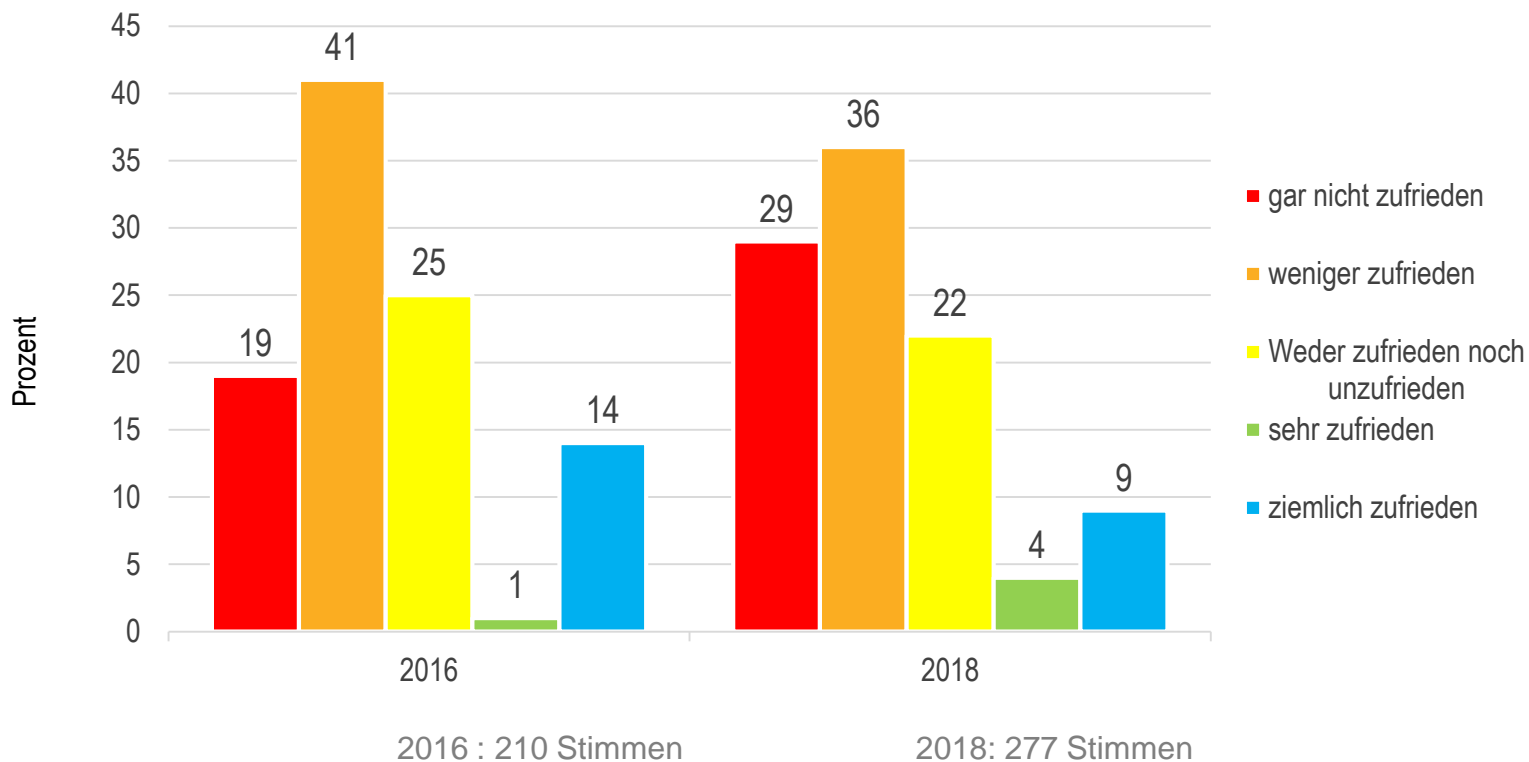


Insgesamt 277 Stimmen

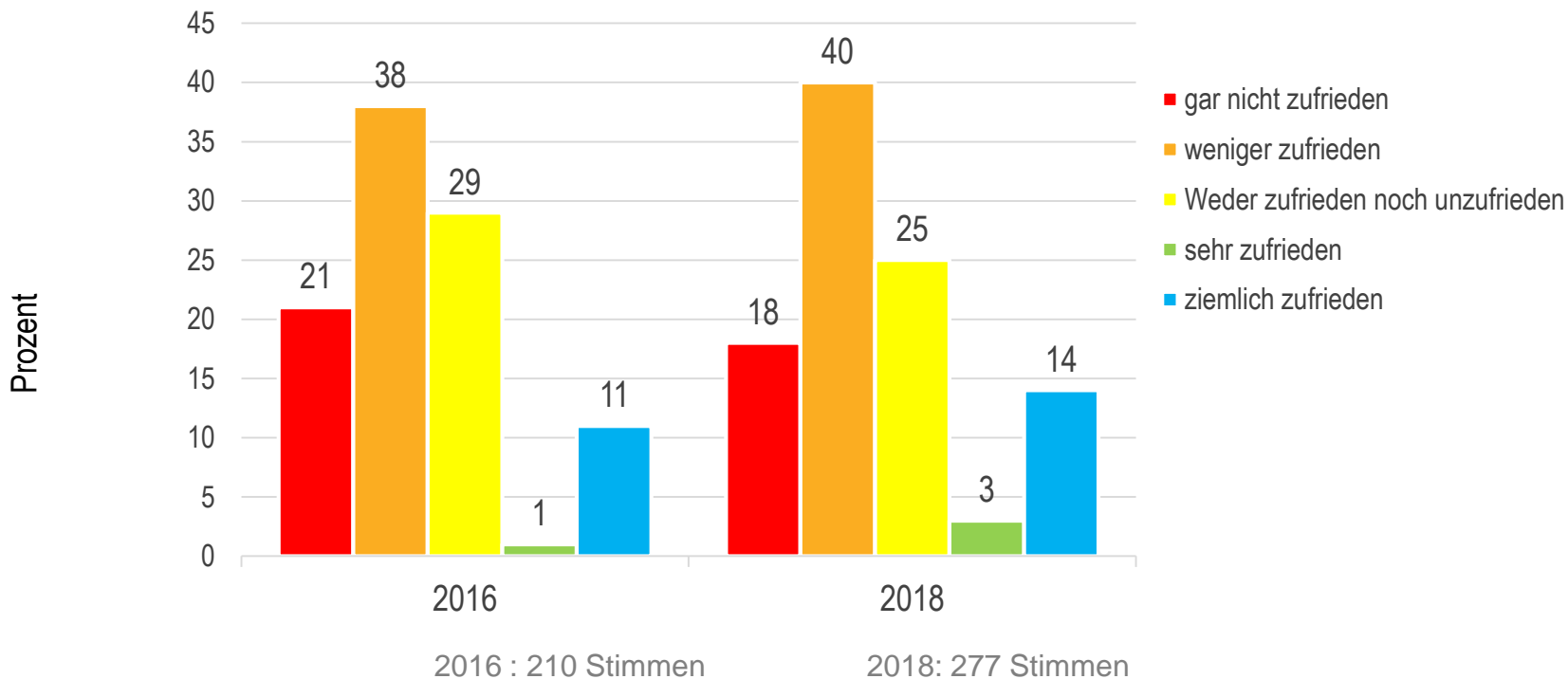
Allgemeine Zufriedenheit mit dem Oracle Support



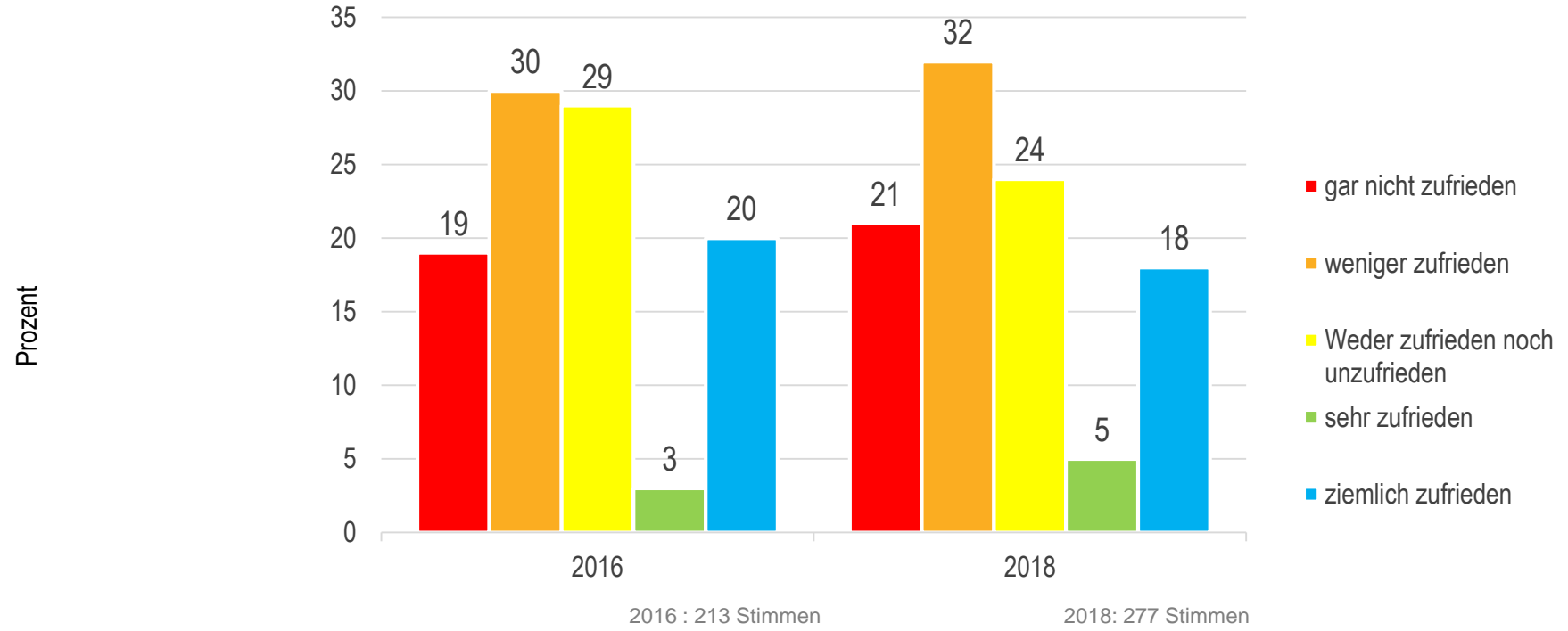
Beurteilung der Abläufe/Prozesse 2016 und 2018



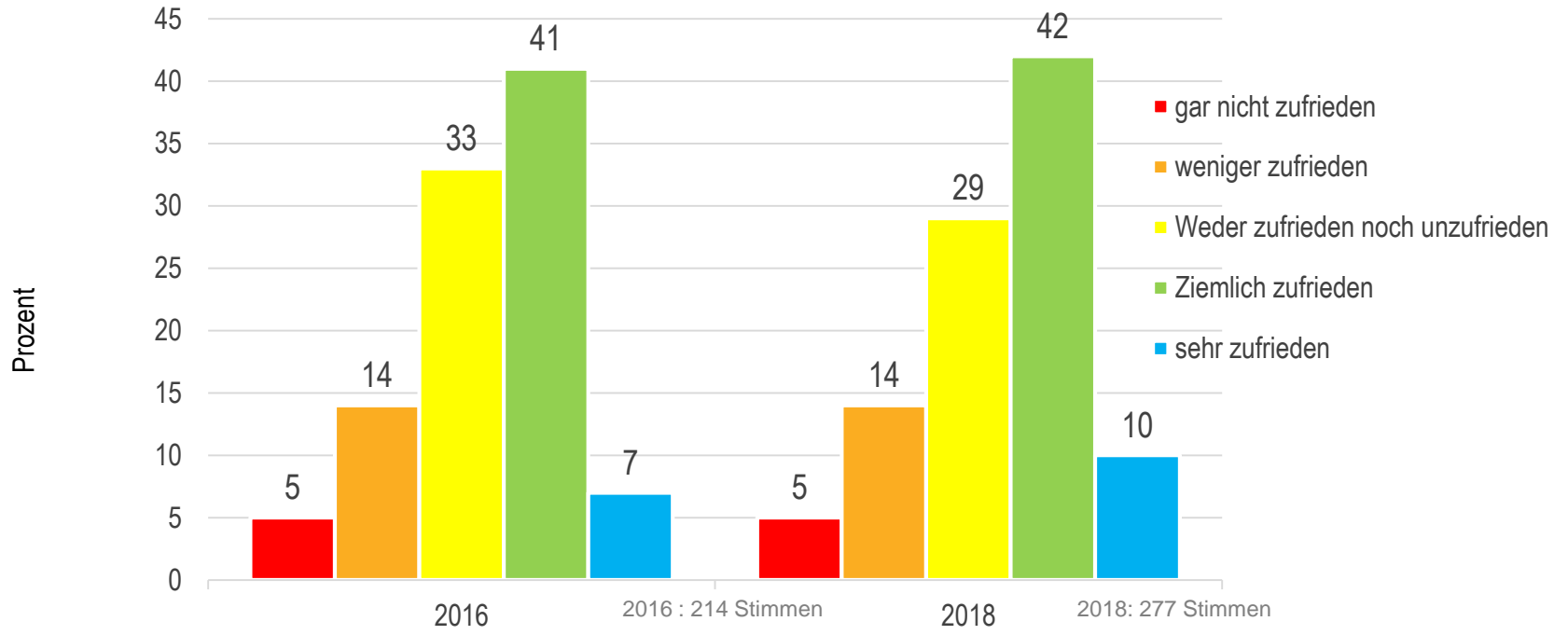
Beurteilung der Qualität der angebotenen Lösung 2016 und 2018



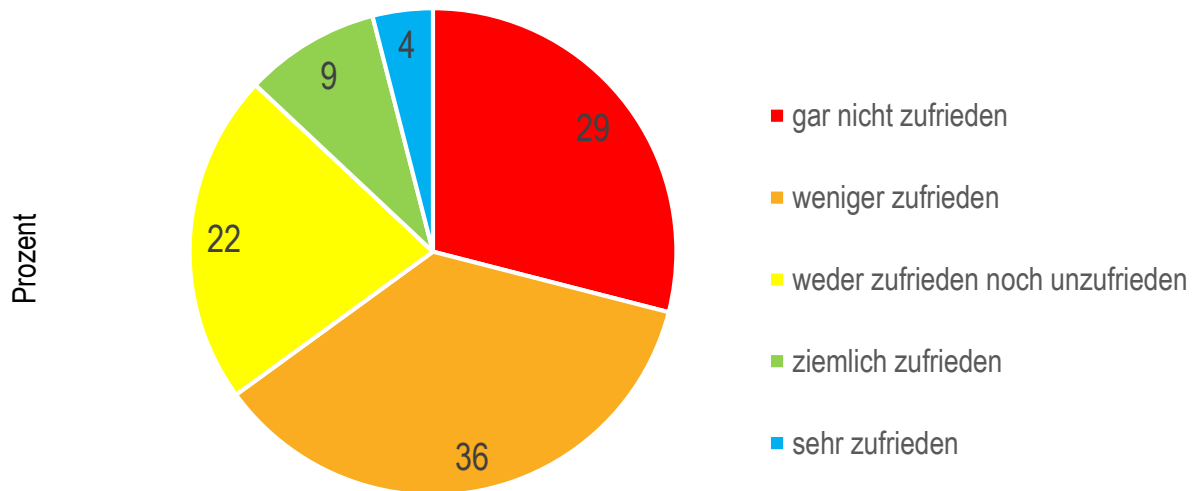
Beurteilung der Reaktionszeiten 2016 und 2018



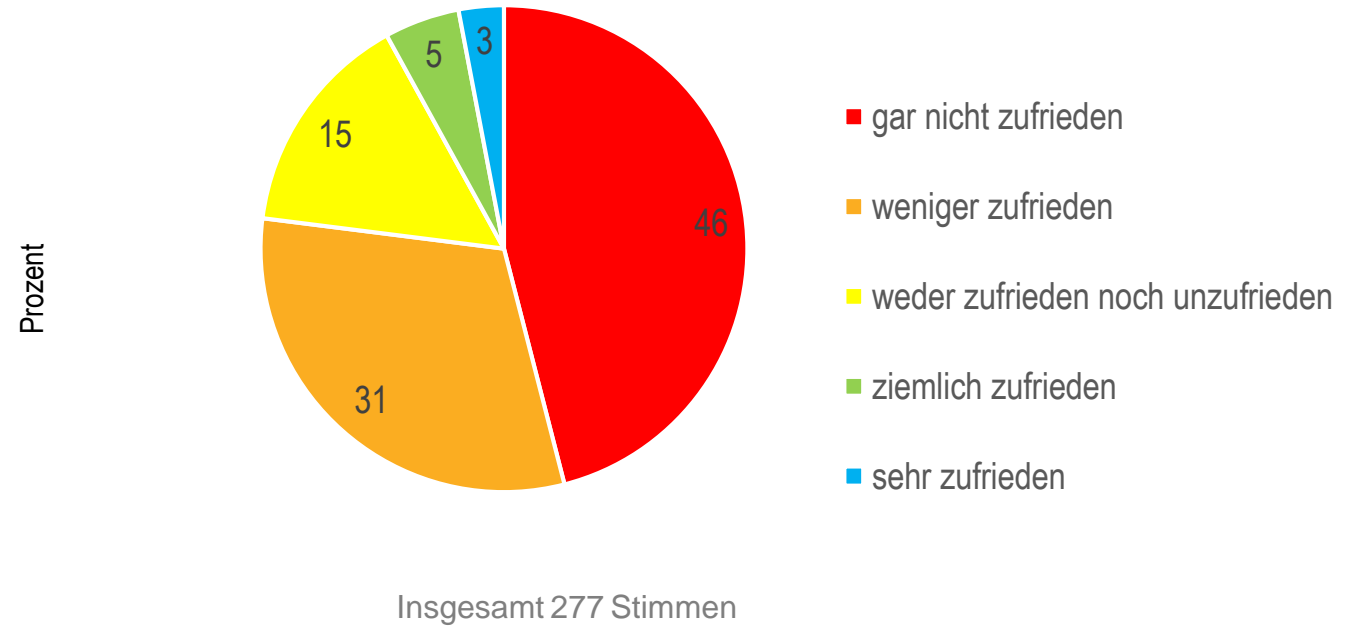
Beurteilung des Online-Portals My Oracle Support 2016 und 2018



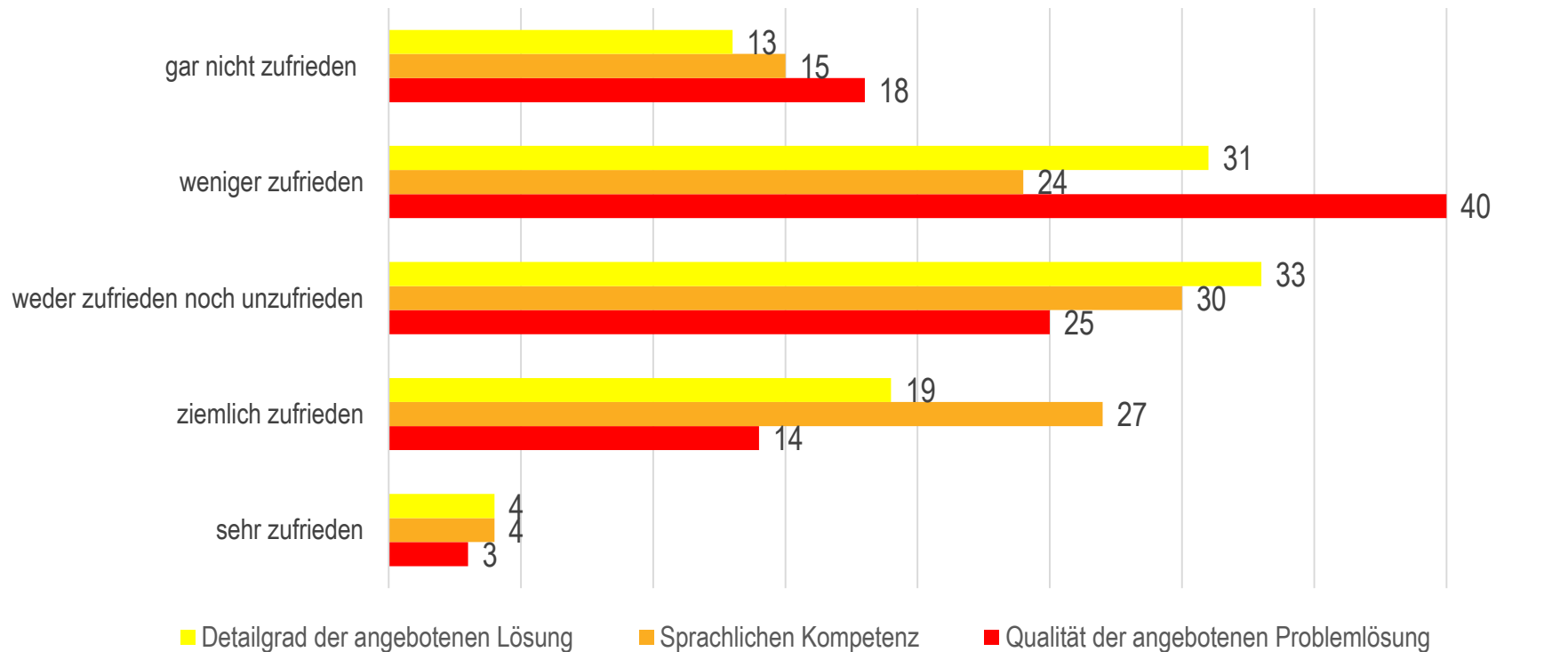
Zufriedenheit mit der Lösungsorientiertheit



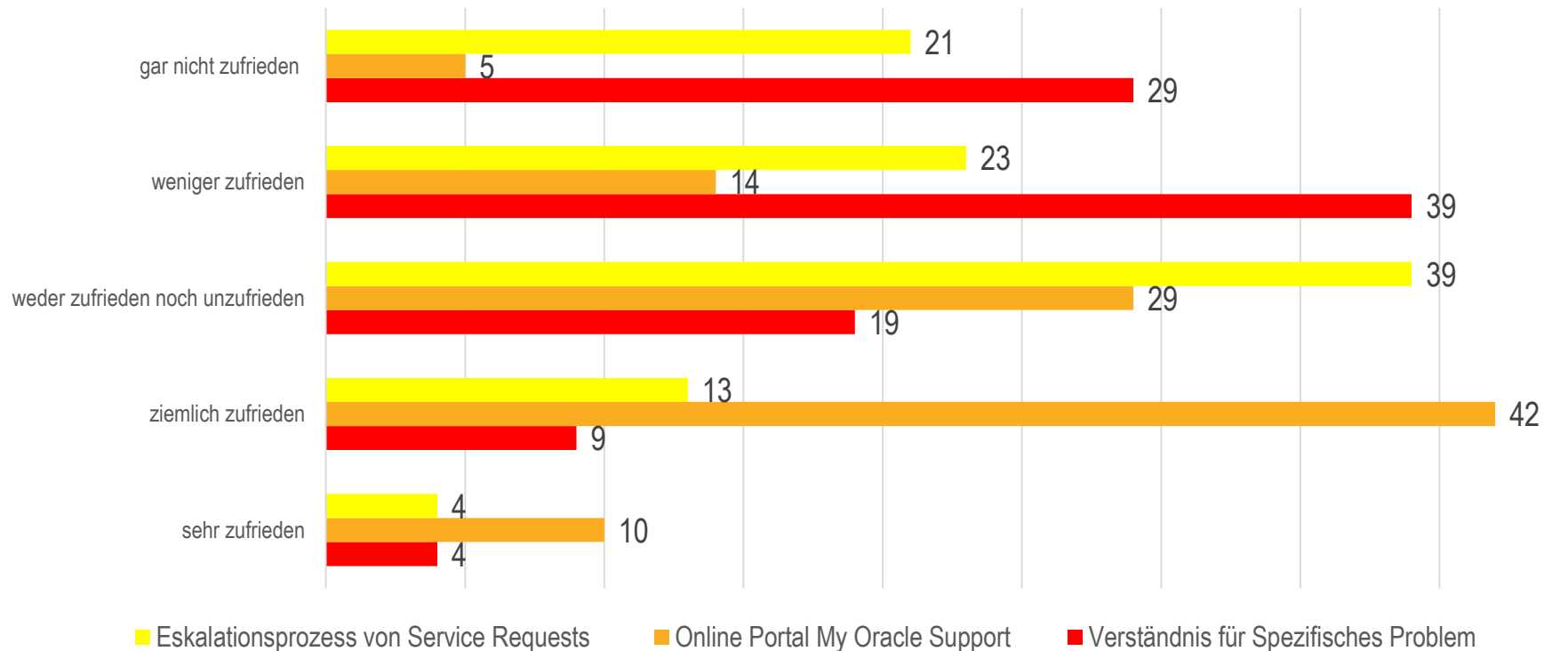
Zufriedenheit mit der Dauer bis zur Lösung



Zufriedenheit mit der Qualität der angebotenen Problemlösung, der sprachlichen Kompetenz, Detailgrad der angebotenen Lösung

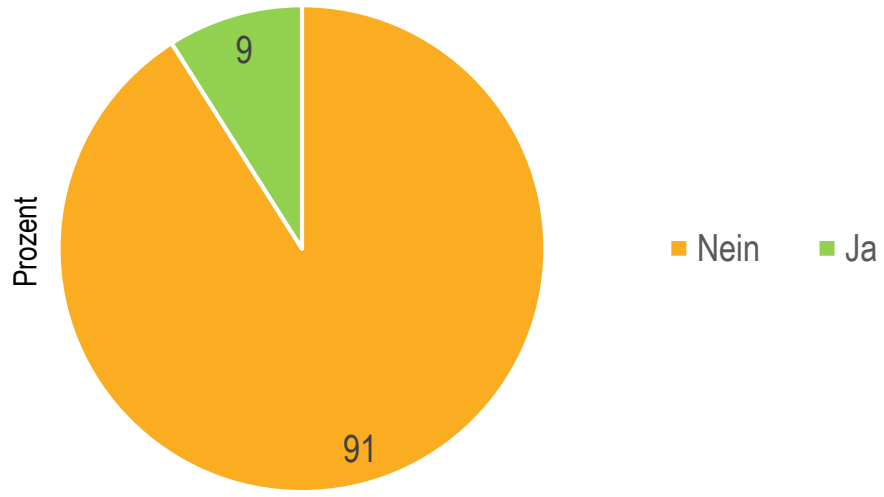


Zufriedenheit mit dem Eskalationsprozess von Service Requests, dem Online Portal My Oracle Support, Verständnis für ihr spezifisches Problem



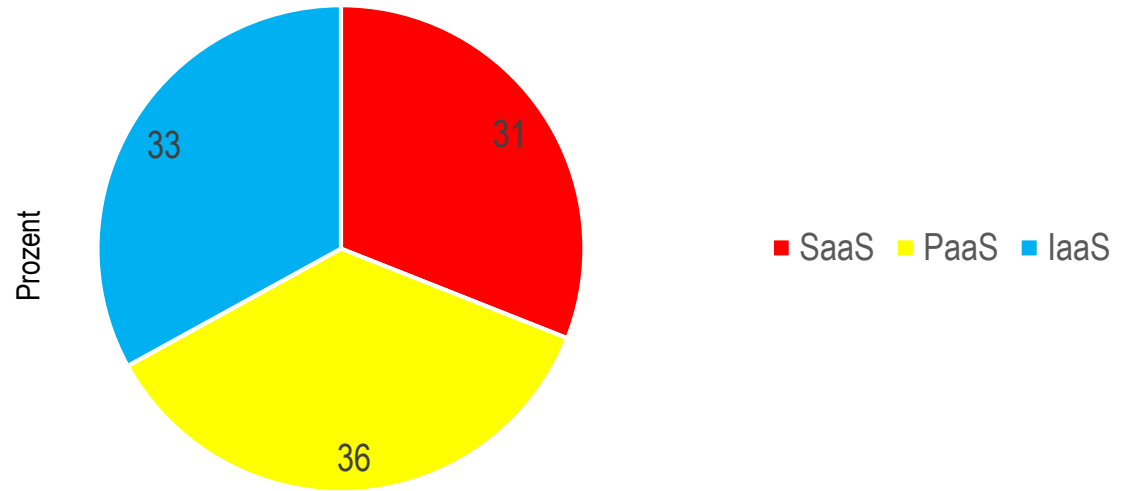
Je Frage 277 Antworten

Nutzung der Oracle Cloud



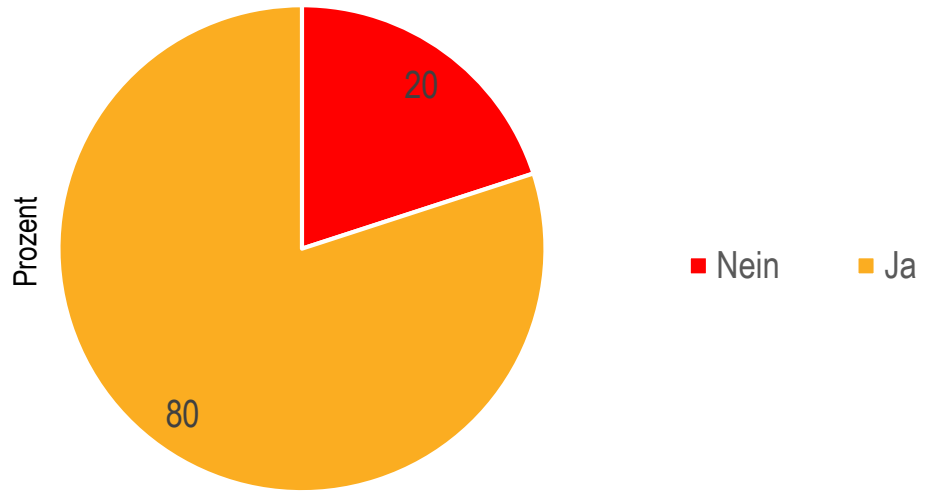
Insgesamt 276 Stimmen

Welche Cloud-Services nutzen Sie?



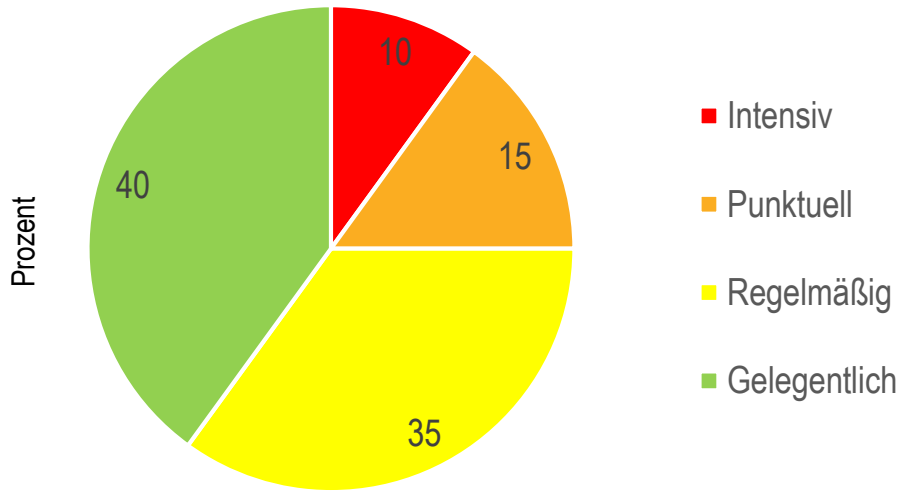
Insgesamt 42 Stimmen

Nutzen Sie den Oracle Cloud Support?



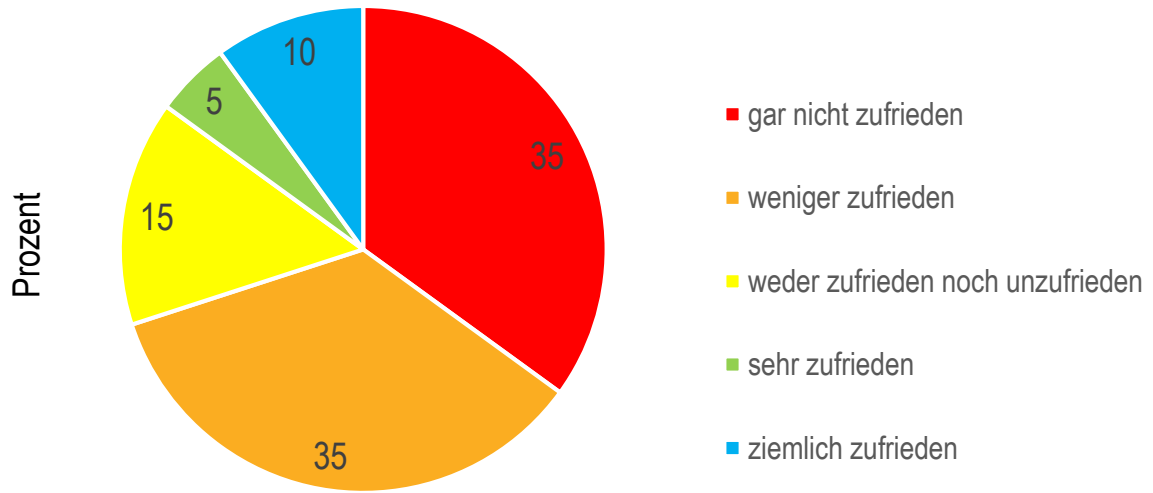
Insgesamt 25 Stimmen

Wie oft nutzen Sie den Oracle Cloud Support?



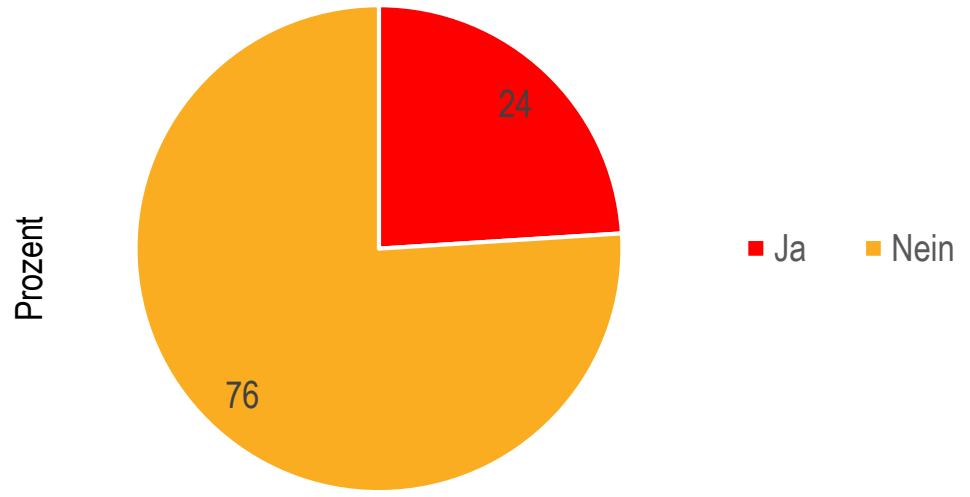
Insgesamt 20 Stimmen

Wie zufrieden sind Sie mit dem Cloud Support?



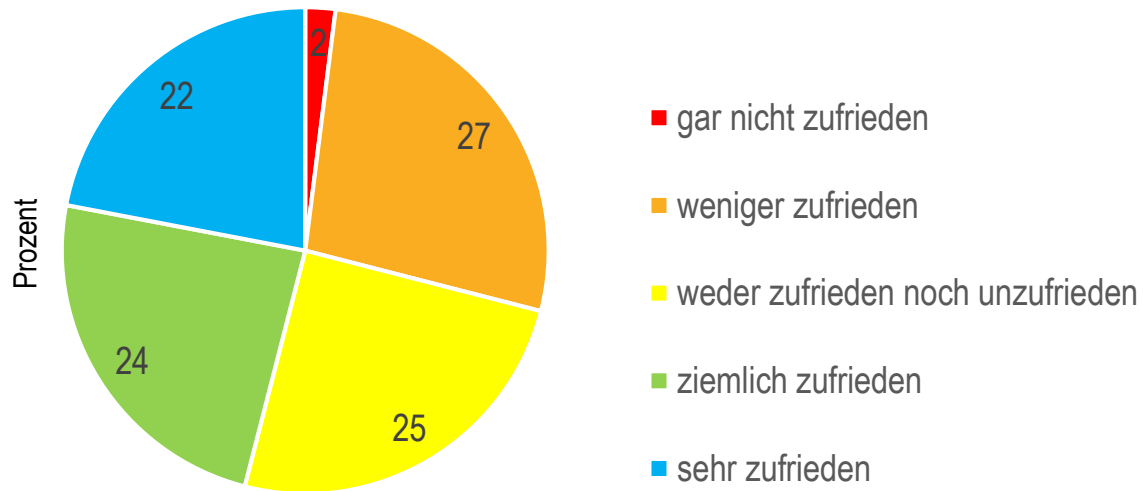
Insgesamt 20 Stimmen

Nutzen Sie den Advanced Customer Support?



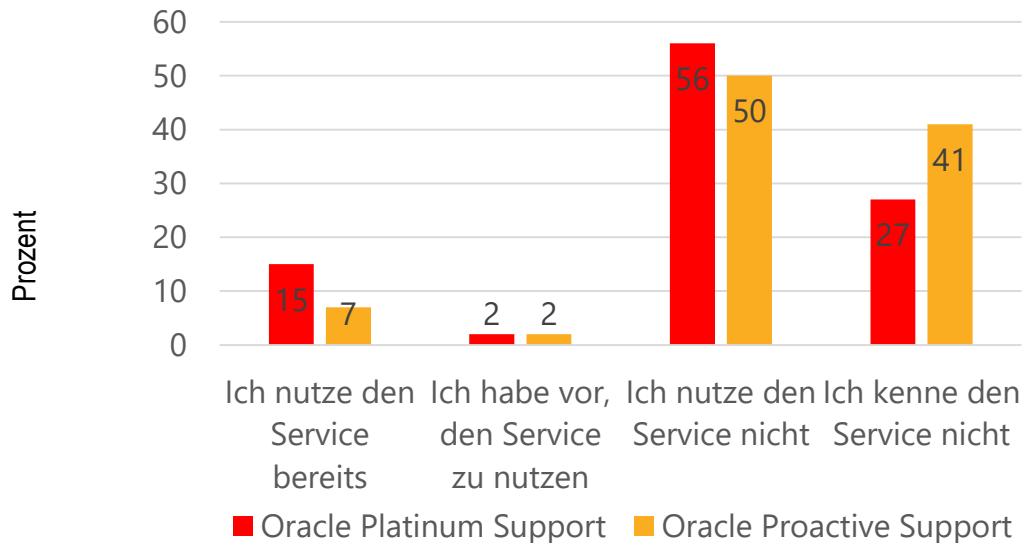
Insgesamt 269 Stimmen

Wie zufrieden sind Sie mit dem Advanced Customer Support?



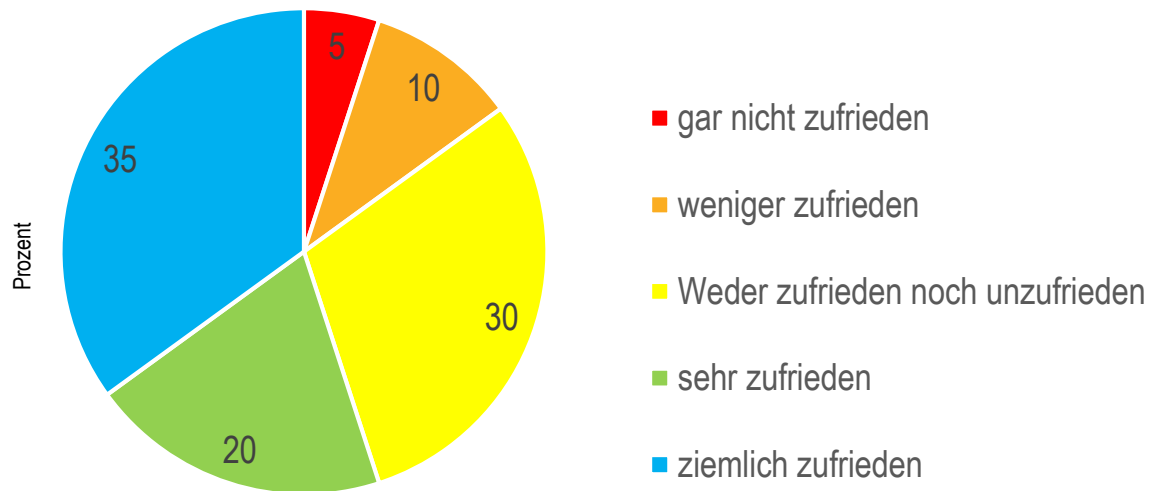
Insgesamt 63 Stimmen

Nutzen Sie Oracle Platinum oder Oracle Proactive Support ?



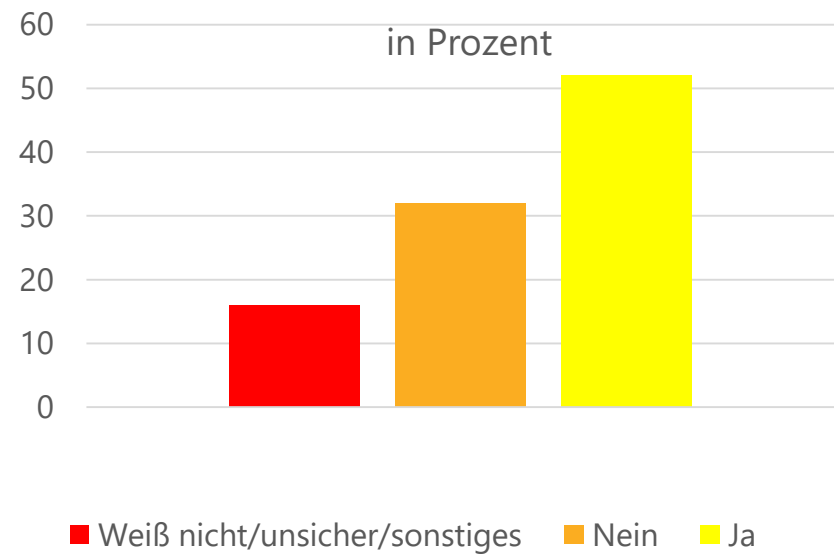
Insgesamt 268 bzw. 271 Stimmen

Wie zufrieden sind Sie mit den Proactive Support Tools?



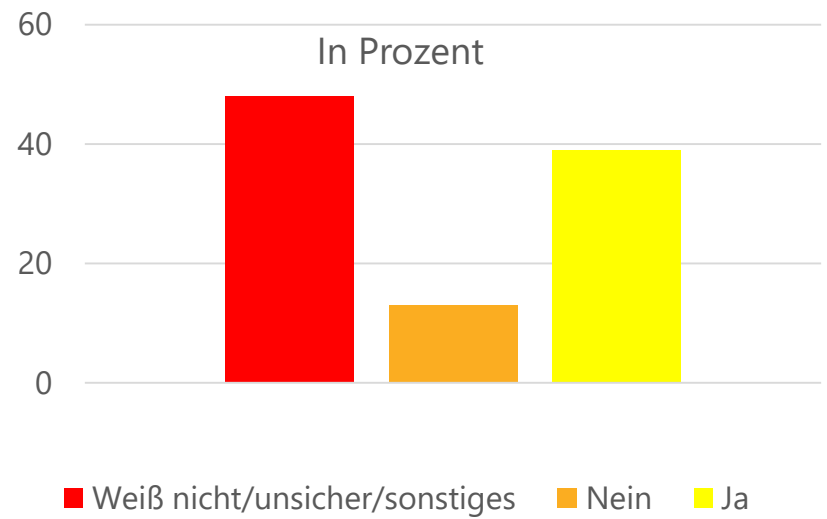
Insgesamt 20 Stimmen

Können Sie sich vorstellen, für Oracle-Produkte Support-Leistungen von Drittanbietern zu beziehen?



Insgesamt 275 Stimmen

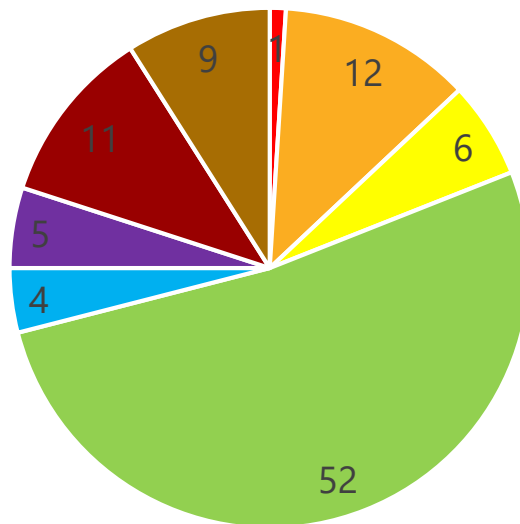
Werden die Interessen der Oracle Nutzer durch die DOAG ausreichend vertreten?



Insgesamt 272 Stimmen

Welche Funktion haben Sie in Ihrem Unternehmen?

In Prozent

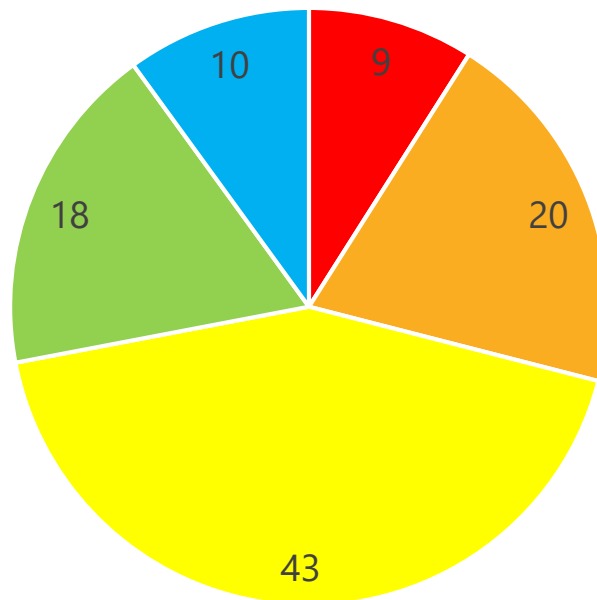


■ CIO ■ IT-Leitung ■ Projektmanagement ■ DBA ■ Systemadministrator ■ Entwickler ■ Architekt ■ Sonstiges

Insgesamt 277 Stimmen

Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen beschäftigt?

In Prozent

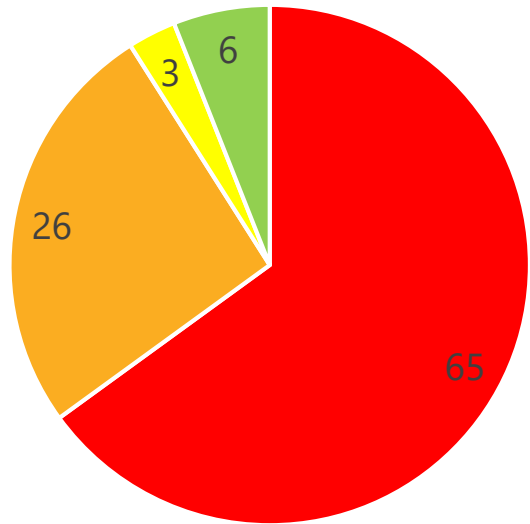


Insgesamt 270 Stimmen

■ **Weiniger als 30** ■ **zwischen 30 und 499** ■ **zwischen 500 und 4.999** ■ **zwischen 5.000 und 50.000** ■ **mehr als 50.000**

Welcher Zielgruppe gehören Sie an?

In Prozent



■ Anwender ■ Oracle Partner/Consultant ■ Hersteller ■ Sonstiges

Insgesamt 274 Stimmen

Einige Stimmen der Umfrage-Teilnehmer

Kommentare:

- „Oracle sollte sich weniger auf das künstliche Erhöhen der SR Zahlen konzentrieren und mehr auf Lösungen, dazu gehört als erstes das sich die Supporter mit dem Produkt auskennen und sich mit den Fragen der Kunden beschäftigen....“
- „Der Oracle Support ist sehr, sehr unterschiedlich. Meist entweder grottenschlecht oder sehr gut. Ganz abhängig davon, welchen Supportmitarbeiter man erwischt.“
- „Handbücher, Metalink-Notes => Sehr gut, SRs => Schwankend (je nach Qualität der jeweiligen MA bei Oracle). Schlecht ist der Wegfall des deutschen Supports - Der „deutschsprachige“ Support ist z.T. sehr schlecht. Auch schlecht sind Verständnis- oder Klärungs-Fragen, oder wenn man keine konkrete Fehler-Nummer hat - dann tut sich der Oracle Support zum Teil äußerst schwer.“
- „Reaktionszeiten sind noch länger als im normalen Support, ohne Anruf und Eskalation von bereits als SEV1 gemeldeten SRs dauert es manchmal Tage bis zur ersten Antwort - und die ist meist eh nur da, um Zeit zu schinden - es gibt allerdings manchmal erfreuliche Ausnahmen.“

Erkenntnisse

Oracle Support ist weiterhin verbesserungswürdig

- Der Oracle Support bietet weiterhin Anlass zur Kritik. Es gibt positive Stimmen, die sich ziemlich zufrieden und sehr zufrieden zeigen und sich beispielsweise in persönlichen Kommentaren sehr positiv über den Hardware Support, Backport Support und Handbücher und Knowledge Base äußern. Ein großer Teil der befragten Mitglieder ist aber unzufrieden mit dem Support. Insbesondere bei den Abläufen/Prozessen, dem Verständnis für das spezifische Problem und der Dauer bis zur Lösung des Problems wurden hohe Unzufriedenheitswerte festgestellt. Dies ist auch ein Trend der sich in den letzten Jahren immer weiter so entwickelt hat. Für 5% hat sich der Oracle Support im letzten Jahr verbessert, für 36% ist er gleichgeblieben.
- Der Oracle Cloud Support konnte nur von 9% unserer Teilnehmer beurteilt werden, da Oracle Cloud Produkte noch wenig genutzt werden. 45% der 25 Cloud Support Nutzer nutzen den Service häufig. Die Unzufriedenheit ist mit insgesamt 70% allerdings noch höher als beim klassischen Support.

Fragen an Oracle

- Wie bewertet ORACLE die Ergebnisse?
- Wie kommt es zu dieser Entwicklung?
- Welche nachhaltigen Konsequenzen zieht ORACLE aus diesen Ergebnissen?
- Wie kann die DOAG dabei unterstützen?