

ver wurde ein Tag benötigt. Bereits nach zwei Wochen war der erste Mandant in der neuen Umgebung produktiv: Mittlerweile ist die Migration abgeschlossen.

Trotzdem gibt es natürlich immer Verbesserungsbedarf, speziell beim Handling von Pluggable Databases. Diese werden im Moment noch nicht über die Web-Konsole oder das CLI unterstützt. Es ist zwar möglich, beim Anlegen einer Container-Datenbank eine PDB mit anzulegen, jede weitere muss aber mit „CREATE PLUGGABLE DATABASE“ manuell erzeugt werden. Eine Stolperfalle ist hierbei die Transparent Data Encryption (TDE), die automatisch in der OCI aktiviert ist.

Wird eine neue PDB angelegt, so muss der Master Key über „dbcli update-tde-key“ für die PDB aktiviert werden, ansonsten funktioniert weder der Backup, noch können zusätzliche Tablespace in der PDB angelegt werden.

Auch beim Restore und Recovery der Datenbank gibt es Nachholbedarf. Zwar ist es möglich, über die Konsole oder das CLI ein Recovery der Container-Datenbank durchzuführen; will man jedoch eine PDB recovern, muss dies manuell durchgeführt werden. Hier wäre eine Unterstützung über das CLI oder die Konsole wünschenswert. Trotzdem war der Autor angenehm überrascht, wie einfach und

schnell sich Kunden-Umgebungen in der OCI bereitstellen lassen.



Thomas Rein
thomas.rein@dbi-services.com



Oracle-Support-Umfrage 2018

Christian Trieb, DOAG Competence Center Support

Die Nutzung und Akzeptanz der Oracle Proactive Support Tools steigt deutlich, die allgemeine Zufriedenheit beim Support sinkt und die Cloud-Nutzung ist weiterhin gering.

Im zweijährigen Abstand befragt die DOAG ihre Mitglieder zur Qualität und zur Zufriedenheit mit dem Oracle-Support. Diesmal standen sowohl der klassische Support als auch erstmalig der Support für Cloud-Lösungen im Fokus. Insgesamt beteiligten sich dieses Jahr mit 277 Teilnehmern 63 DOAG-Mitglieder mehr an der Support-Umfrage als im Jahre 2016.

Christian Trieb, Leiter des DOAG Competence Center Support, und DOAG-Vorstandsvorsitzender Stefan Kinnen stellten auf der DOAG 2018 Konferenz + Ausstellung die Ergebnisse der Oracle-Support-Umfrage 2018 vor und diskutierten mit den anwesenden Oracle-Vertretern Clarissa Rohrmann (Customer Success Manager) und Pravin Anil Sheth

(Director Database Supporting) sowie dem Publikum.

Die Oracle-Support-Kunden aller Unternehmensgrößen und Berufsbilder vergaben zu 15 Prozent positive Bewertungen hinsichtlich der allgemeinen Zufriedenheit. Die allgemeine Zufriedenheit ist seit dem Jahr 2016 somit nochmals um 4 Prozentpunkte gesunken. Rund ein

Fünftel bewertete den Support mit „Befriedigend“. Insgesamt 66 Prozent bezeichneten sich als weniger oder gar nicht zufrieden. Dies sind 10 Prozentpunkte mehr als 2016 (siehe Abbildung 1).

Mit dem Online-Portal My Oracle Support sind die Nutzer zu 42 Prozent ziemlich zufrieden, 10 Prozent sogar sehr zufrieden. Damit stieg die Zufriedenheit um weitere 4 Prozentpunkte auf 52 Prozent im Vergleich zum Jahr 2016. Der Anteil der sehr zufriedenen Nutzer steigerte sich von 7 auf 10 Prozent.

Im Detail ist mehr als die Hälfte der Teilnehmer insbesondere mit der Dauer bis zur Lösung ihres Problems (77 Prozent), den Abläufen/Prozessen (65 Prozent), der Qualität der angebotenen Problemlösung (58 Prozent) und dem Verständnis für das spezifische Problem (68 Prozent) unzufrieden (siehe Abbildung 2).

Da nur 9 Prozent der erstmals zum Thema „Cloud“ Befragten Oracle-Cloud-Produkte nutzen, gab es nur eine geringe Ausgangsbasis von 25 Stimmen für die qualitative Beurteilung und die Häufigkeit der Nutzung des Oracle Cloud Support. Von diesen Cloud-Nutzern setzen 20 den Cloud Support zu insgesamt 45 Prozent regelmäßig und intensiv.

Weiterhin noch Steigerungspotenzial ist hinsichtlich der Bekanntheit und Nutzung einzelner Support-Tools festzustellen. So wird beispielsweise der Oracle Proactive Support nur von 7 Prozent der Befragten genutzt. 41 Prozent kennen den Service nicht. Die Proactive-Support-Tools werden überwiegend positiv beurteilt. Die Zufriedenheit nahm im Vergleich

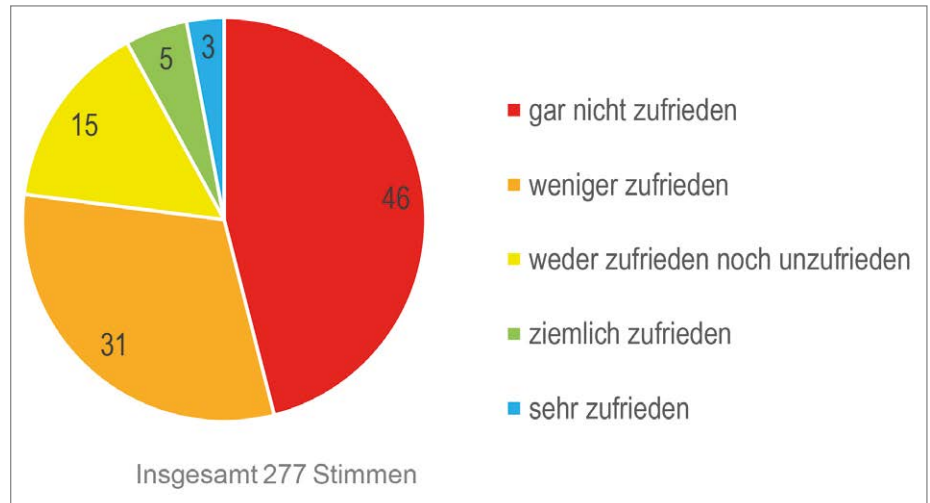


Abbildung 1: Die Zufriedenheit sinkt

deutlich zu, denn 2016 gab es nur insgesamt 8 Prozent zufriedene Nutzer.

Hinsichtlich der Beurteilung der qualitativen Entwicklung des Oracle Support im letzten Jahr zeichnete sich eine Trendwende ab. Konstatieren im Jahr 2016 noch 64 Prozent eine Verschlechterung, so sehen dies 2018 nur noch 49 Prozent. Für 36 Prozent ist die Qualität gleich geblieben.

Obgleich die von anwesenden Besuchern geschilderten negativen Support-Erfahrungen einen wichtigen Einblick in die aktuellen Ungereimtheiten im Bereich des Oracle Support boten, lag der Fokus doch auf der Feststellung, dass es sich nicht um die Summe bedauernter Einzelfälle handelt. Aufgrund der langjährig zu beobachtenden Tendenzen liegt im Gegenteil ein grundlegendes struktu-

relles Problem vor, das von Oracle gelöst werden müsse, wozu die DOAG das Unternehmen dringend aufrufe.

Vorstand und Geschäftsführer der DOAG Fried Saacke meinte, dass beim Oracle Support zu sehr am Personal gespart wird, und fragte, ob Oracle dazu bereit sei, die Support-Mitarbeiter besser zu qualifizieren und dafür mehr Geld auszugeben. Stefan Kinnen und Fried Saacke mahnten Oracle eindringlich, die Kritik am Support ernst zu nehmen. Clarissa Rohrmann von Oracle kündigte an, die präsentierten Ergebnisse der DOAG-Support-Umfrage dem Board of Directors vorzulegen und nach genauerer Nachfrage eine Reaktion bis Ende des Jahres 2018 zu präsentieren.

Die gesamte Support-Umfrage steht zum Download unter https://backoffice.doag.org/formes/pubfiles/10833356/docs/Presse/2018/Support-Umfrage_2018.pdf bereit.

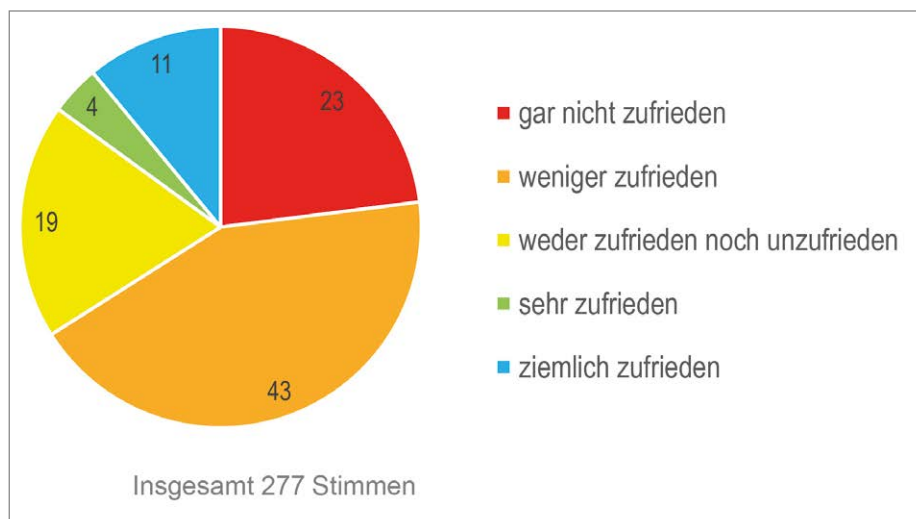


Abbildung 2: Wenig Zufriedenheit mit der Dauer bis zur Lösung



Christian Trieb
christian.trieb@doag.org