

# „Oracle hört auf Kunden-Feedback“

Till Brügelmann, Oracle Director Customer Care

Nach dem aktuellen „Fact Sheet“ [1] hat Oracle weltweit mehr als 390.000 Kunden, von denen 308.000 die Datenbank einsetzen. Diese Kunden geben Oracle in kontinuierlicher Weise sowohl positives als auch kritisches Feedback, das sich auf die Produkte, Dienstleistungen und die Zusammenarbeit insgesamt bezieht. Der Artikel zeigt die typischen Wege, auf denen das Kunden-Feedback Oracle erreicht.

## Oracle User Groups

Sowohl lokale als auch international organisierte Anwendergruppen zählen für Oracle mit zu den wichtigsten Feedback- und Input-Gebern, denn sie repräsentieren und sprechen für eine hohe Anzahl von Kunden. Aus diesem Grunde fördert Oracle den Dialog sowohl auf fachlicher als auch auf Management-Ebene [2]. Auch die von Anwendergruppen selbst durchgeführten Mitgliederbefragungen zu ganz spezifischen Themen (wie Oracle Support) stoßen bei Oracle neue Initiativen und Verbesserungen an (etwa das Support-Tool „My Oracle Support“).

## Global Relationship Survey

Einmal jährlich führt Oracle eine weltweite Kundenzufriedenheits-Befragung durch, die „Global Relationship Survey“ (GRS) heißt. Diese Umfrage richtet sich inhaltlich vorrangig an die Ent-

scheider-Ebene der Kunden. Aufgrund der gesetzlichen Lage in Deutschland darf Oracle die Einladung zu dieser Umfrage aber nur an Kunden schicken, die explizit einer Teilnahme zugestimmt haben [3]. Nach Abschluss und Auswertung der Umfrage erhalten alle Teilnehmer eine Ergebniszusammenfassung [4]. Der nächste Global Relationship Survey wird im Herbst dieses Jahres stattfinden.

## Customer Advisory Panel

Die sogenannte „Customer Advisory Panel (CAP)“-Umfrage [5] geht mehr auf spezifische Produkte und Dienstleistungen im Detail ein und richtet sich vorrangig an die fachliche Ebene. Diese Umfrage ist kürzer und greift ganz gezielt bestimmte Fragestellungen zu Produkten und Dienstleistungen heraus. Alle für diese CAP-Umfrage registrierten Teilnehmer [6] erhalten sowohl Einblick in die gewonnenen Ergebnisse beziehungsweise Erkenntnisse als auch Zugang zur Oracle-Kunden-Austauschplattform „Oracle Customer Connect“ [7].

## CIO Advisory Boards

Oracle-Präsident Mark Hurd lädt die CIOs der weltweit größten Oracle-Kunden mehrfach jährlich zu Advisory-Board-Meetings ein. Die Agenda und Gesprächsthemen werden hierbei von

den teilnehmenden CIOs bestimmt, die auf diesem Wege ihre Meinungen, Erfahrungen und Zukunftspläne mit Oracle teilen. Für alle Rückfragen zu den Oracle Customer Programs [8] steht der Autor gerne zur Verfügung.

## Weiterführende Infos und Links

- [1] Oracle Fact Sheet (Stand: September 2012): <http://tinyurl.com/OracleFactSheet>
- [2] Oracle Users Groups: <http://tinyurl.com/OracleUsersGroups>
- [3] Global Relationship Survey (GRS), GRS-Teilnahme: <http://tinyurl.com/GRS-Teilnahme>
- [4] GRS-Ergebnisse: <http://tinyurl.com/GRS-Ergebnisse>
- [5] Customer Advisory Panel (CAP): <http://tinyurl.com/OracleCustomerFeedback>
- [6] CAP-Teilnahme: <http://tinyurl.com/CAP-Teilnahme>
- [7] Oracle Customer Connect: <http://customerconnect.oracle.com>
- [8] Global Customer Programs: <http://tinyurl.com/OracleGCP>

Till Brügelmann  
till.bruegelmann@oracle.com



## Impressum

### Herausgeber:

DOAG Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V.  
Temoelhofer Weg 64, 12347 Berlin  
Tel.: 0700 11 36 24 38  
[www.doag.org](http://www.doag.org)

### Verlag:

DOAG Dienstleistungen GmbH  
Fried Saacke, Geschäftsführer  
[info@doag-dienstleistungen.de](mailto:info@doag-dienstleistungen.de)

### Chefredakteur (ViSdP):

Wolfgang Taschner, [redaktion@doag.org](mailto:redaktion@doag.org)

### Redaktion:

Fried Saacke, Carmen Al-Youssef,  
Mylène Diacquenod, Dr. Dietmar  
Neugebauer, Björn Bröhl,  
Dr. Frank Schönthaler, Christian Trieb

### Titel, Gestaltung und Satz:

Alexander Kermas, Fana-Lamielle Samatin,  
DOAG Dienstleistungen GmbH

Titelfoto: © tashatuvango / Fotolia.com

Foto S. 6: © ag visuell / Fotolia.com

### Anzeigen:

Simone Fischer, [anzeigen@doag.org](mailto:anzeigen@doag.org)  
DOAG Dienstleistungen GmbH  
Mediadaten und Preise finden Sie  
unter: [www.doag.org/go/mediadaten](http://www.doag.org/go/mediadaten)

### Druck:

Druckerei Rindt GmbH & Co. KG  
[www.rindt-druck.de](http://www.rindt-druck.de)