

Dilemma mit Service Requests - Wir brauchen und hassen sie!

Ralf Appelbaum
TEAM GmbH
Paderborn

Schlüsselworte

My Oracle Support, MOS, Organisation, Prozesse, Service Request, Eskalation, Configuration Manager, OCM, Support Workbench, Oracle Auto Service Request, ASR

Einleitung

Das Erstellen und Voranbringen eines Oracle Service Requests (SR) gestaltet sich fast immer aufwändig und mühselig und oft ist das Ergebnis nicht zufriedenstellend.

Daher zögere zumindest ich jedes Mal einen neuen SR zu eröffnen, wenn es bei Installation, Konfiguration oder Betrieb einer Oracle Datenbank Umgebung zu Problemen kommt. Oft habe ich dann schon reichlich Zeit mit Suchen auf Google und in My Oracle Support verbracht. Diverse Lösungsansätze habe ich bereits ausprobiert bevor ich doch einen SR als letztes Mittel sehe.

In diesem Vortrag berichte ich über meine Erfahrungen und der meiner Kollegen mit diversen Oracle SRs. Dabei spreche ich unter anderem folgende Punkte an:

- Typen von SR,
- Anlegen eines SR,
- Auswahl des richtigen Produkts,
- Erreichen der gewünschten Severity,
- Zusammentragen erforderlicher Informationen,
- Bauen eines Test Case,
- Eskalation des SR,
- Wiederöffnen eines geschlossenen SR
- Laufzeiten eines SR
- Telefonate mit Oracle Supportmitarbeitern

Voraussetzungen

Um einen Service Request bei Oracle erstellen zu können, benötigt man einen gültigen. d.h. laufenden Supportvertrag mit Oracle. Mit diesem erhält man einen *Support Identifier (SI)* oder auch *Customer Support Identifier (CSI)* genannt.

Grundsätzlich kann sich jeder im Oracle Support Portal „My Oracle Support“ (MOS) unter <https://support.oracle.com> einen Account einrichten. Alternativ ist dieses erreichbar für Mobilgeräte über <https://support.oracle.mobi>. Nur mit einem SI erhält man Zugriff auf die Informationen in „My Oracle Support“, kann dort Patches und Updates herunterladen und eben Service Requests eröffnen.

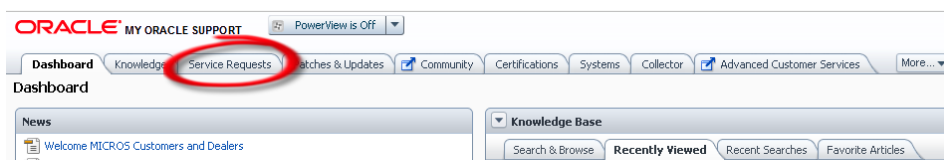


Abb. 1: Bereiche in My Oracle Support

Das aber auch nur, wenn man vom Administrator des SI die SR Berechtigung *Create and Update* erhalten hat. Hat man sich selber als erster mit der SI registriert, dann ist man auch Administrator mit allen Rechten.

Typen von SR

Oracles Produktportfolio ist sehr umfangreich. Es umfasst Software, Hardware, Engineered Systems, Linux und VM, Cloud Infrastruktur, Financial Services Software und mehr.

(siehe <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>)

Im Grunde werden alle SRs bei Oracle ähnlich bzw. mit wenigen Ausnahmen fast einheitlich abgewickelt. Die SRs unterscheiden sich jedoch hinsichtlich

- des Zwecks
 - Problem mit einem Produkt lösen,
 - Problem mit Nutzen von MOS lösen,
 - Hardware-Daten in MOS korrigieren,
[Data Correction - Serial Number on Active Support; Unable to Log a Technical Service Request on My Oracle Support \(Doc ID 1572569.1\)](#)
 - ältere Software Versionen herunterladen,
[How to Request Software Media when it is Unavailable on the Oracle Software Delivery Cloud site \(Doc ID 1071023.1\)](#)
- des Supportnehmers
 - Endkunde direkt
(bei z.B. Full Use Lizenzen)
 - Endkunde für Oracle Partner-Applikation
(bei z.B. Application Specific Full Use (ASFU))
[How Does a Partner Using My Oracle Support Create a Service Request \(1489882.1\)](#)
 - Oracle Partner für sich selber
- des betroffenen Produkts
 - Hardware (z.B.: Oracle Server, Oracle Engineered System)
 - Software (z.B.: Oracle Database, Oracle Applications),
[How to create a Technical Software Service Request \(SR\) \(Doc ID 1321379.1\)](#)
 - Cloud,
[How To Create a 'Cloud' Service Request \(1484944.1\)](#)
 - andere Oracle Dienste (z.B.: MOS, Software Downloads, Diagnose Tools)
 - CRM on Demand
[Creating On Demand Service Requests \(1121393.1\)](#)
- der SR Erstellung
 - manuell (per Telefon, über My Oracle Support)
 - teilautomatisiert (über z.B. Support Workbench, Konfiguration in MOS)
 - automatisiert (für z.B. Oracle Engineered Systems),

Bei einer telefonisch aufgegebenen Support Anfrage wird vom Support Mitarbeiter ebenfalls ein Oracle SR in MOS angelegt, der dort normal sichtbar und bearbeitbar ist.

[How to locate the local Oracle Support hotline number? \(Doc ID 1613709.1\)](#)

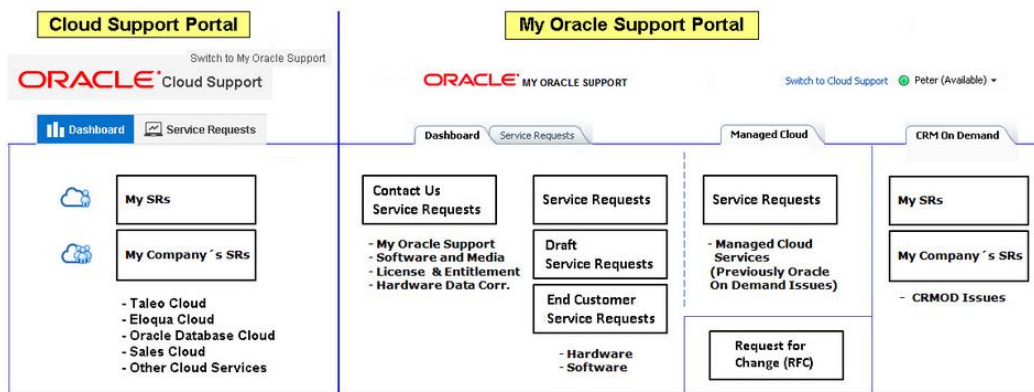


Abb. 2: Übersicht über SR Typen, Zwecke, Produkte

In MOS unter der Registerkarte Service Requests sind auf Anhieb drei Arten von SRs erkennbar:

- (normale, Hardware/Software) Service Requests
- Contact Us Service Requests
- End Customer Service Requests

Und zusätzlich ist dort noch eine Übersicht der Draft Service Requests und der Bug Tracker vorhanden.

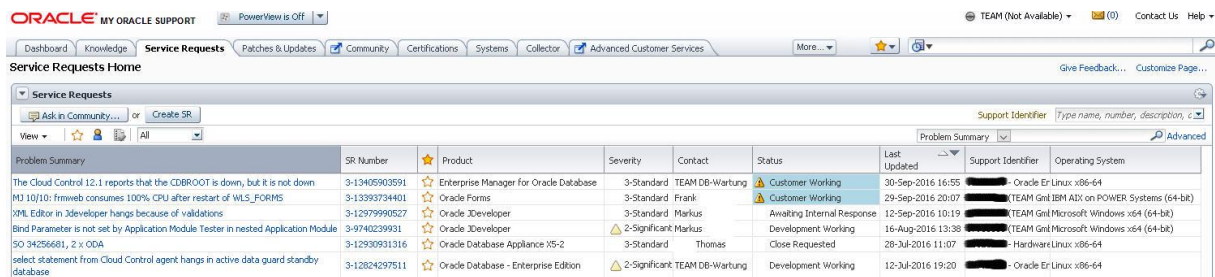


Abb. 3: Service Requests in My Oracle Support

Anlegen und Verwalten von Oracle SRs

Die Phasen beim Anlegen eines SR über MOS sind für alle SRs gleich.

[How To Create a Technical Software Service Request \(1321379.1\)](#)

1. Zunächst ist das Problem mit einer Zusammenfassung/Überschrift und detailliertem Text zu beschreiben. Dabei wird das Produkt spezifiziert und der SI angegeben.
2. Dann werden mögliche Lösungen, Hinweise und weiterführende Dokumente, die zur Problemmeldung passen könnten, über eine automatische Suche im MOS angezeigt.
3. Danach sind je nach betroffenem Produkt weitere Details der Umgebung, Installation und Konfiguration anzugeben. Ggf. werden auch Uploads von Logdateien oder Analysen mittels Diagnose-Tools angefordert.
4. Im letzten Schritt sind die eigenen Kontaktinformationen, die Erreichbarkeit und die Wünsche zur Kontaktaufnahme zu hinterlegen.

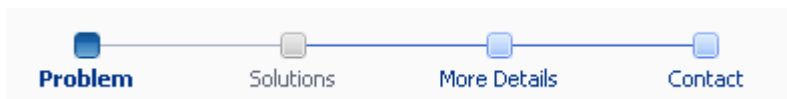


Abb. 4: Phasen beim SR-Erstellen

Das manuelle Anlegen von SRs kann erheblich vereinfacht werden, wenn alle installationsspezifischen Daten bereits in MOS als Konfiguration vorliegen. Dazu kann auf allen Systemen mit Oracle Software der Configuration Manager installiert bzw. konfiguriert werden.

[Oracle Configuration Manager Quick Start Guide \(Doc ID 728988.5\)](#)

Dieser ermittelt regelmäßig, einmal täglich, Informationen zur Installation und Konfiguration und lädt diese in MOS hoch, wo sie unter Systems einzusehen sind.

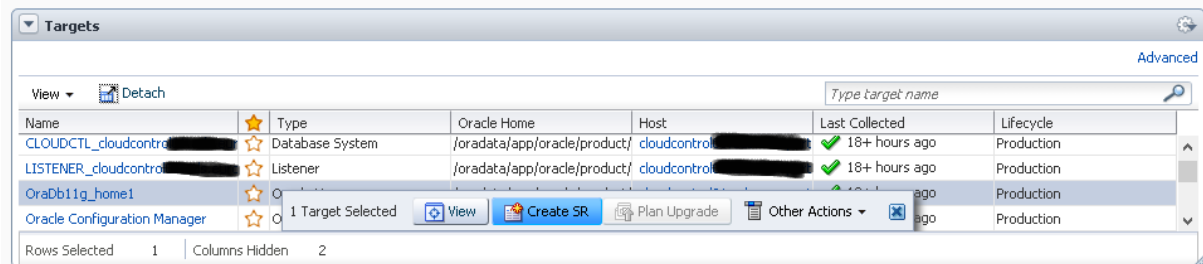


Abb. 5: MOS Systems: Create SR für Target

Zu einem System bzw. im Kontext eines vom Configuration Manager überwachten Ziels kann dann ein SR erstellt werden womit alle erforderlichen Daten direkt in den SR übernommen werden.

Insbesondere bei Oracle Engineered Systems werden die SRs automatisch über [Oracle Auto Service Request \(ASR\)](#) erstellt. ARS ist Teil des üblichen Premier Supports. Mit ASR werden beispielsweise bei Plattenfehlern SRs erstellt und damit ein Austausch seitens Oracle angestoßen bevor das Problem auf Seiten des Endkunden erkannt wird. Ein per ASR erstellter SR kann, wie jeder andere SR auch, über MOS verfolgt und manuell aktualisiert werden.

Oracle bearbeitet SRs die mit einem System verknüpft sind unter den SRs gleicher Severity mit höherer Priorität. Daher ist es sinnvoll, einen SRs der nicht über ASR oder im Kontext eines Systems angelegt wurden, soweit möglich, im Nachhinein mit einem System zu verknüpfen.

[How To Add a System/Configuration Information To an Existing Service Request \(Doc ID 1177453.1\)](#)

Empfehlungen

Um eine schnelle, effektive Bearbeitung eines SR zu erreichen, sollte man folgende Punkte beim Erstellen beachten:

- SR schriftlich über MOS erstellen
- SR in Englisch verfassen
- Produktkomponente genau auswählen
- Severity von mindestens 2 durch geeignete Wahl der Eigenschaften erreichen
- System mit SR verknüpfen => SR erhält höhere Priorität
- Meilensteine bzw. Termine definieren und im SR benennen
- Update Kommentare kurz und prägnant halten
- längere Auszüge aus Logdateien und Mitschnitte der Shell nicht im Kommentar posten, sondern als Anhang hinzufügen
- Abläufe in Applikationen und grafischen Werkzeugen als Bildschirmabzüge dokumentieren und als Anhang hinzufügen

Ist man mit der Bearbeitung des SR nicht zufrieden, d.h.

- geht es mit der Bearbeitung in einem SR nicht voran,
- naht ein Projekttermin der eine baldige Lösung erfordert,

• ist die angebotene Lösung inakzeptabel oder gar nicht umsetzbar, so bieten sich mehrere Möglichkeiten der Eskalation, vor deren Nutzung man nicht zurück schrecken sollte:

- Update im SR anfragen
[How To Request an Update on a Service Request \(Doc ID 1325917.1\)](#)
- Eingreifen eines Global Customer Support Managers anfordern
[How To Request Management Attention to a Service Request \(SR\) with Oracle Support Services \(Doc ID 199389.1\)](#)
- Bearbeitung in andere Zeitzone zuordnen lassen
[How to Request a Service Request to Be Reassigned \(Doc ID 1358847.1\)](#)
- Anpassung der Severity anfragen
[How To Change the Severity of a Service Request \(1080475.1\)](#)

Der Review eines Oracle SR durch einen Global Customer Support Manager kann angefordert werden, telefonisch:

- für Hardware-/Software-SR, über den [Oracle Support](#),
- für Managed Cloud, über das [Technical Assistance Center](#),
- für CRM On Demand, über [CRM On Demand](#),

schriftlich im Oracle SR nach folgendem Template:

```
***** Request Management Attention *****
Reason for requested management attention, including business impact of the problem that
requires attention
Business or implementation milestone, critical date(s) (milestone date or resolve by
date), along with the type of business or implementation milestone
Name of the person requesting management attention, contact information: phone number,
pager, email address
***** Request Management Attention *****
```

Es kommt vor, dass ein SR versehentlich oder fälschlich geschlossen wird, z.B. auf Grund von

- Urlaub oder sonstiger längerer Abwesenheit oder
- einer angeblichen Lösung / Workaround, die noch nicht getestet werden konnte aber nun nicht passt

Um die Angaben nicht komplett wieder neu erfassen zu müssen, sollte man versuchen den SR wieder zu öffnen: [How to request to re-open a Closed Service Request \(Doc ID 1088021.1\)](#)

Resümee

Erstellen und Administrieren eines Oracle SR bedeutet immer eine Menge Aufwand. Effektiv ist ein SR nur, wenn man ständig am Ball bleibt, reichlich mit Informationen dazu beiträgt und die Bearbeitung seitens Oracle aktiv, durch eigene Updates aber auch Eskalationen, einfordert.

Die Ergebnisse sind durchwachsen, d.h. nicht immer voll zufriedenstellend, aber nur selten endet ein SR ohne Lösung.

Kontaktadresse:

Ralf Appelbaum
TEAM GmbH
Hermann-Löns-Str. 88
D-33104 Paderborn

Telefon: +49 (0)5254 / 8008-37
Fax: +49 (0)5254 / 8008-19
E-Mail: ra@team-pb.de
Internet: http://www.team-pb.de