

Krankheitsgründen kurzfristig nicht teilnehmen, hat aber in einem Artikel Stellung dazu bezogen (siehe Seite unten).

Die DOAG wird auch zukünftig im Dialog mit Oracle versuchen, Verbesserungen beim Oracle-Support zu erreichen. Insbesondere

steht das DOAG Competence Center Support allen DOAG-Mitgliedern zur Unterstützung bei Supportfragen zur Verfügung.

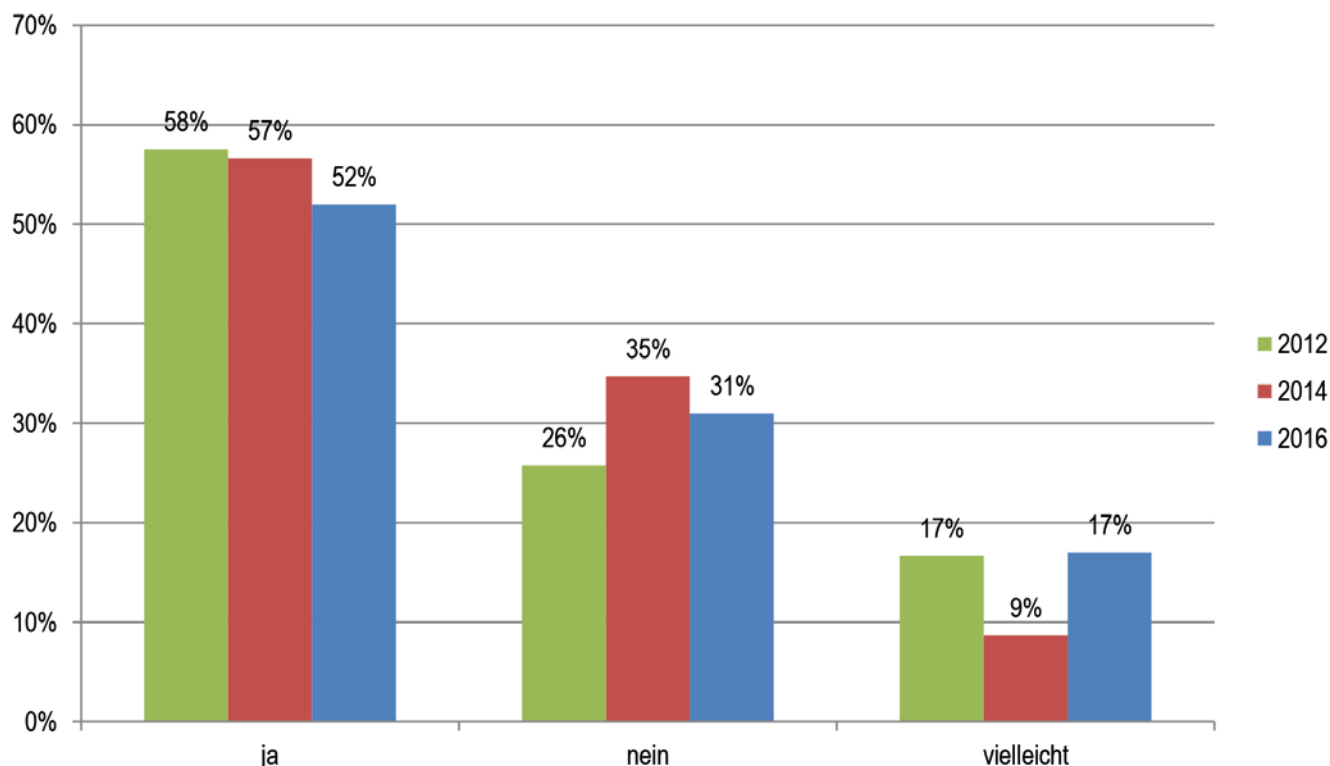


Abbildung 4: Interesse an Support durch Drittanbieter

Die DOAG Support-Umfrage

Mario Kowalski, Customer Support Country Leader Oracle Deutschland

Auf der jüngsten DOAG Konferenz in Nürnberg wurden im Detail die Ergebnisse der diesjährigen Support-Umfrage vorgestellt. An dieser Umfrage haben 214 Personen teilgenommen und ihr Urteil zu den verschiedenen Fragestellungen gegeben. Angeschrieben waren 9.000 Personen aus den 7.500 Mitgliedsorganisationen. Auch wenn Statistiken, zugleich zu einem hoch emotionalen Thema, sicher nicht die vollständige Wahrheit aufzeigen und auch wenn die Anzahl der Rückläufer nur 2,3 Prozent der Befragten ausmacht, nehmen wir jedes einzelne Feedback ernst.

Ich möchte an dieser Stelle, bevor ich auf einige der ganz offensichtlichen und auch von uns erkannten Problembereiche eingehe, einige vergleichbare Ergebnisse aufzeigen, die wir ebenfalls direkt von unseren Kunden erhalten und die über ei-

nen Zeitraum von zwölf Monaten gemessen werden (siehe Abbildung 1).

Während bei der DOAG-Umfrage nur 19 Prozent der 214 Rückläufer sagen, dass sie im Grunde mit dem Service von Oracle zufrieden sind, sind es im weltwei-

ten Durchschnitt und auch in Deutschland 75 Prozent. Auch das My Oracle Support Portal (MOS) erhält bei der DOAG-Umfrage deutlich schlechtere Werte (48 Prozent sind zufrieden) als in der hier aufgezeigten Umfrage (77 Prozent). Die proaktiven Sup-

Like-to-Like Betrachtung German Customers

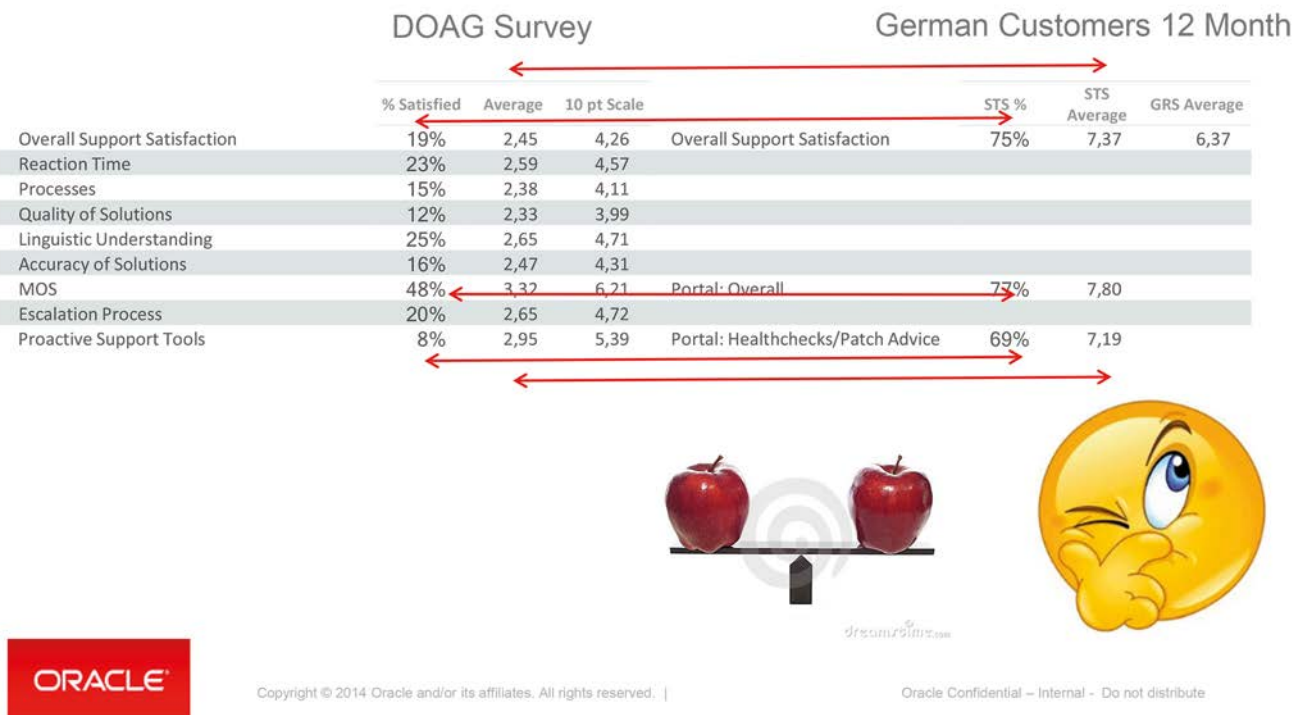


Abbildung 1: Die Ergebnisse von Oracle

port-Tools schneiden bei der DOAG-Umfrage nur mit 8 Prozent als zufriedenstellend ab im Vergleich zu 69 Prozent in der von mir hier vorgestellten Umfrage.

„Traue nie einer Statistik, die Du nicht selber erstellt hast“

Ich möchte nun zunächst versuchen zu ergründen, wie es zu diesen doch massiven Unterschieden kommen kann.

Wer wird befragt? In einer Umfrage, die sich an 9.000 Adressaten richtet, von denen 214 ihre Antworten zurückschicken, muss man zunächst positiv hervorheben, dass immerhin gut 40 Teilnehmer ohne Not sagen, dass sie den Service von Oracle gut finden. 52 Personen konnten sich nicht so recht entscheiden und knapp 120 Personen bringen ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck.

Die entspricht auch in etwa dem statistischen Mittel, was vergleichbare Umfragen „Wie zufrieden sind sie mit ...“, unabhängig vom Thema, ergeben. In dem Augenblick, in dem ich die Aufforderung zur Teilnahme erhalte, unterhält sich mein Kopf mit meinem Bauch. Und wenn der Bauch sagt,

„Mensch, da hatten wir doch gerade dieses unsägliche Erlebnis“, dann entscheidet der Kopf, nimmt teil und gibt das Urteil des Bauchs ab. Wenn in dem Augenblick der Umfrage der Bauch signalisiert: „Eigentlich alles ok“, denkt der Kopf:

- a) Hab’ ich da überhaupt Lust zu reagieren?
- b) Ok, ich werde reagieren (s.o. „ohne Not“)

Denken Sie auch an das Phänomen bei Wahlen, bei denen die zufriedene Mehr-

heit am schönen sonnigen Sonntag nicht wählen geht und kleine Parteien, die ihre Wählerschaft besser mobilisieren, überdurchschnittlich gut abschneiden.

Unsere Umfragen werden unmittelbar nach Abschluss eines Service-Request an die Kunden gesendet, und zwar unabhängig davon, ob der schnell und gut bearbeitet wurde oder monatelang in der Bearbeitung brauchte. Und dies geschieht jeden Tag, jede Woche, jeden Monat, jedes Jahr. Das hier gezeigte Ergebnis beruht immer auf mehreren Tausend Rückläufern über einen Zwölf-Monats-

	Q4FY14	Q4FY16
Overall Response time met	91 Prozent	92,6 Prozent
Prozent Escalated	5 Prozent	3,4 Prozent
Overall Support Satisfaction	7,17	7,20
Overall SR Satisfaction	7,52	7,48
Timely Resolution	8,10	8,32
Communication Effectiveness	7,93	7,82
Time to Reach Expertise	7,58	7,50

Tabelle 1: Die Werte ab Zeile 3 sind auf einer 10-Punkte-Skala

Zeitraum. Da diese Werte seit Jahren gemessen werden, ist auch ein Blick auf die Entwicklung innerhalb der letzten Jahre interessant. *Table 1* zeigt einige Tendenzen im Vergleichszeitraum Q4FY14 und Q4FY16 (Mai 2014 bis Mai 2016).

Aber auch in dieser Umfrage äußert ein Viertel der Befragten ihre Unzufriedenheit mit dem Oracle Support und das kann mich in meiner Funktion als Country Support Leader nicht zufrieden stimmen.

Service ist kein Sympathie-Träger

Das wird der Service auch nie werden können. Denn ihn benötige ich in den meisten Fällen in einer für mich sehr schwierigen Situation: Meine Datenbanken legen gerade eine Produktion lahm, ganze Abteilungen sind zum Nichtstun gezwungen, der Ausfall der Exadata verhindert einen dringenden Quartalsabschluss. Und dann melde ich über MOS mein Problem und auch nach zwanzig Minuten ist noch nichts geschehen? Wissen Sie, wie lange zwanzig Minuten in dieser Situation sein können? Wenn dann die erste Kontaktaufnahme stattfindet, muss ich auch noch gefühlte einhundert Zusatzfragen beantworten und dann passiert immer noch nichts.

Problem Nr. 1: Communication Effectiveness

Doch es passiert etwas, aber keiner sagt es Ihnen oder hinterlässt einen entsprechenden Vermerk im SR „Ihr SR wird jetzt von mir bearbeitet, ich nehme gerade folgende Analysen vor und werde mich in spätestens zwei Stunden mit einem Vorschlag bei Ihnen melden“. Das würde Ihnen aufzeigen, dass an Ihrem Problem gearbeitet wird. Stattdessen Schweigen.

Problem Nr. 2: Time to Reach Expertise

Wenn es dann noch Ewigkeiten dauert, bis der richtige Experte sich mit Ihrem Problem beschäftigt, dann schweben Sie zu Recht bereits unter der Decke.

Aber was könnte tatsächlich geschehen sein? Ein Mitarbeiter des Product Supports kommt zu dem Ergebnis, dass

er selber den Fehler nicht erkennen kann und auch kein Eintrag aller bekannten Fehler in seiner globalen Wissensdatenbank Ihr Fehlerbild beschreibt. Vielleicht haben Sie selbst auch bei Ihrer SR-Eröffnung bereits die Vermutung geäußert, dass es sich um einen Fehler im Produkt handelt (defect). In diesen Fällen wendet sich der Support zumeist – wenn nicht ganz offensichtlich die Lösung erkennbar ist – an die Product-Development-Kollegen (dies ist der „Bug“: eine Rückfrage ans Development). Dies ist eigentlich auch vernünftig, denn dort ist das Produkt entstanden. Die noch erfahreneren Experten sind also dort. Die Komplexität wird damit natürlich größer und die Bearbeitungszeit verlängert sich nun.

Hatte ich vergessen zu erwähnen, dass nun auch wieder Problem Nr. 1 zum Einsatz kommen könnte? Es wurde nämlich manchmal vergessen, Ihnen das auch mitzuteilen.

Und nun erzähle ich diese wahre Geschichte noch zu Ende.

Am Ende stellt sich heraus, es war gar kein Bug und dieser Request wurde mit „Not a Bug“ geschlossen. Tatsächlich ergab sich während der weiteren Analyse und im anschließenden Lösungsvorschlag „solved by config/set up steps“. Hier sind ganz offensichtlich mehrere Dinge, nicht zuletzt auch bei Oracle, schiefgelaufen. Aber sie passieren.

Die drei „P“ – Products- People-Processes

Schon seit den 1980er-Jahren erhebt die IDC Untersuchungen über die Ausfallgründe in Rechenzentren. Das Ergebnis ändert sich in all den Jahren nur minimal. Zu etwa gleichen Teilen liegen die Ursachen in den Bereichen „Products“, „People“ und „Processes“. Ich kann das bei der Analyse unserer Service Requests bestätigen. Wir alle müssen also daran arbeiten, mögliche Fehlerquellen abzustellen. Es klingt banal, aber vor einem Jahr hatten wir eine wochenlange Eskalation bis ins Engineering und am Ende stellte sich heraus, dass der Kunde nach einem Umzug einige Kabel ausgetauscht hatte und diese für den Ausfall eines Exa-Clusters verantwortlich waren. Aber glauben Sie mir, es gibt auch ausreichend Beispiele, bei denen Oracle sich an die Nase fassen muss. In einem anderen Fall wurde bei der Bearbei-

tung eines Interim-Patches festgestellt, dass die Ursache doch in einem bereits analysierten Bereich des Programm-Codes lag.

Immer wieder gibt es Situationen, bei denen unterschiedliche Release- und Patch-Stände Ursache des Problems sind. Natürlich sind es zu gleichen Teilen auch Produkt-Probleme. Auch Konfigurations-Fehler sind oft Auslöser einer massiven Störung. Aber wer weiß das schon zu Beginn einer Fehler-Analyse so ganz genau?

Service ist also mitnichten eine Einbahnstraße, wir müssen uns immer aus mehreren Blickwinkeln dem Problem nähern – und es ist und bleibt eine gemeinsame Aufgabe. Seien Sie versichert, dass uns daran gelegen ist, die Probleme zu Ihrer Zufriedenheit zu lösen. Im Falle einer Störung ziehen wir gemeinsam an einem Strang. In einer partnerschaftlichen Arbeitsweise schaffen wir es am besten, die Probleme zu beheben. Was leiten wir also nun aus der DOAG-Umfrage und auch unseren eigenen Erkenntnissen ab?

1. Wir nehmen jede Bemerkung ernst und wollen und werden aus ihr lernen.
2. Wir bearbeiten unsere erkannten Baustellen wie Kommunikation und zeitnahes Erreichen der erforderlichen Experten.
3. Wir werden auf den DOAG-Regionalveranstaltungen mit Service-Vertretern Themen adressieren wie Umgang und Eskalationen in MOS, Proaktive Services und Platinum Support (hoffentlich mit mehr Teilnehmern als in der Vergangenheit).
4. Wir werden auch einige zentrale Webcasts anbieten, um uns mit Ihnen zu diesen Themen auszutauschen.

Wir müssen besser werden, jeden Tag, bei jedem Request. Daran arbeiten wir hart und ich wünsche mir: gemeinsam mit Ihnen.



Mario Kowalski
mario.kowalski@oracle.com