

TIPS & TRICKS

im Umgang mit dem Oracle Support

Christina Kraus und Uwe Sachse, Oracle Deutschland B.V. & Co. KG

Dieser Artikel liefert Informationen, die dabei helfen, den größtmöglichen Nutzen aus dem Oracle Support zu ziehen und die Zusammenarbeit mit dem Oracle Support so effektiv wie möglich zu gestalten.

Der erste Teil bietet eine Einführung und einen Überblick über die wichtigsten Policies und Dokumente. Hinzu kommen Informationen über die Registrierung in My Oracle Support (MOS) und die Nutzerverwaltung. Zudem gibt es weiterführende Informationen, insbesondere über die proaktiven Werkzeuge und Funktionen, die MOS bietet. Der zweite Abschnitt beschäftigt sich dann mit dem Störfall. Dort finden sich hilfreiche Hinweise, Dokumente und Werkzeuge, die zur effizienten Bearbeitung eines Service Request beitragen. Basis der Oracle-Support-Leistungen sind die verschiedenen Support-Policy-Dokumente. Die wichtigsten sind:

- **Lifetime Support Policies (LSP)**
Beschreibt die Lifetime-Support-Phasen (Premier-, Extended-, Sustaining Support) der jeweiligen Produkte (siehe „<https://www.oracle.com/support/lifetime-support/index.html>“)
- **Technical Support Policies (TSP)**
Diese Policies umfassen die Software-Support-Bedingungen sowie eine Beschreibung der Support-Level (siehe „<https://www.oracle.com/support/policies.html>“)

- **Product specific Error Correction Policies für Datenbank, Fusion Middleware und Enterprise Manager**
Definiert die Methoden und Richtlinien der Fehlerkorrektur (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=209768.1>“)

Einen guten Überblick über den Oracle Support bieten folgende Dokumente:

- Effektive Benutzung von MOS mit Best Practices für den Support (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=166650.1>“)
- Informationen zur Erstellung von Service Requests (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1544005.2>“)

Die Autoren empfehlen die Oracle-Support-Akkreditierung. Dabei handelt es sich um verschiedene Trainingspfade zu den proaktiven und reaktiven Kernwerkzeugen und Funktionen, die über My Oracle Support bereitgestellt werden (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=1583898.1>“). Eine gute Übersicht über die proaktiven Funktionen und Werkzeuge von My Oracle Support bietet ein Dokument (siehe

„<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=432.1>“).

Im Fall einer Störung

Bei einer technischen Störung sollte sofort ein Service Request (SR) mit der angemessenen Severity (Priorität) erstellt werden. Eine Beschreibung der Severities findet sich in den Technical Support Policies (siehe „<http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>“). Man kann den SR über My Oracle Support (MOS) unter „<https://support.oracle.com>“ (der empfohlene Weg) eröffnen oder in Deutschland telefonisch unter 0180 2000 170 (siehe „<https://www.oracle.com/support/contact.html>“). Für Anfragen zu Support-Verträgen, MOS-Zugriffen und/oder Berechtigungen kann über den „Contact Us“-Verweis in der rechten oberen Ecke in MOS eine nicht-technische Anfrage gestellt werden. Dazu einige Hinweise zur effektiven Bearbeitung von Service Requests:

- Sicherstellen, dass alle benötigten Daten im SR bereitgestellt sind. Idealerweise übermittelt man die Daten proaktiv regelmäßig über den Oracle Configuration Manager (OCM, siehe „ht-

[tps://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=369619.1](https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=369619.1)“).

- Den Remote Diagnostic Agent (RDA) nutzen (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=314422.1>“).
- Sicherstellen, dass die Kontaktdaten im SR aktuell und die Kollegen erreichbar sind.
- Man kann jederzeit die Severity erhöhen beziehungsweise eine 24x7-Bearbeitung veranlassen. Voraussetzung dafür ist eine 24x7-Erreichbarkeit aufseiten des Kunden und die Beschreibung des entsprechenden Business Impact. Dazu empfiehlt es sich, direkt mit dem Oracle Support telefonisch Kontakt aufzunehmen (in Deutschland unter 0180 2000 170, siehe „<https://www.oracle.com/support/contact.html>“).
- Es ist zu beachten, dass Severity-2-SRs nur während der Geschäftszeiten in der jeweiligen Zeitzone (abhängig davon, wann der SR geöffnet wurde) bearbeitet werden. Sollte ein SR in einer Zeitzone außerhalb von Europa bearbeitet werden, kann man telefonisch jederzeit veranlassen, dass ein SR einem Bearbeiter in der europäischen Zeitzone zugewiesen wird.
- Es besteht auch die Möglichkeit einer Ferndiagnose im Rahmen einer Web-

Session. Das wird direkt mit dem Bearbeiter des SR abgestimmt.

- Es besteht jederzeit die Möglichkeit, sich telefonisch zu dem für den SR zuständigen Analysten durchstellen zu lassen, ihm eine Nachricht zu hinterlassen oder um einen Rückruf zu bitten (in Deutschland unter 0180 2000 170, siehe „<https://www.oracle.com/support/contact.html>“).
- Sollte die Bearbeitung des SR nicht den Erwartungen entsprechen, besteht jederzeit die Möglichkeit, einen Support-Manager einzubinden. Dieser wird ein Review des SR durchführen sowie den aktuellen Status und den Aktionsplan erläutern (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=199389.1>“).
- Nach Abschluss eines SR besteht die Möglichkeit, dessen Bearbeitung zu bewerten (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=560782.1>“).

Die in diesem Artikel zusammengefassten Informationen helfen dabei, die Zusammenarbeit mit dem Oracle Support effektiv zu gestalten und den größtmöglichen Nutzen daraus zu ziehen. Abschließend noch ein Hinweis auf die Oracle-Support-Advisory-Webcasts. Diese werden über WebEx bereitgestellt und sind Live-Prä-

sentationen von Oracle-Experten, die Wissen und Informationen zu Services, Produkten und Technologien liefern (siehe „<https://support.oracle.com/epmos/faces/DocumentDisplay?id=740966.1>“).



Christina Kraus
christina.kraus@oracle.com



Uwe Sachse
uwe.sachse@oracle.com

Ulrike Schwinn wird DOAG-Botschafterin für Technologien

Ulrike Schwinn hat sich bei der DOAG durch hohes Engagement verdient gemacht. Die studierte Mathematikerin ist vor mehr als Jahren zu Oracle gestoßen. Geehrt wurde die diesjährige DOAG-Botschafterin für Technologien während der DOAG 2017 Konferenz + Ausstellung in Nürnberg. Der Vorstandsvorsitzende der DOAG, Stefan Kinnen, überreichte ihr im feierlichen Rahmen den Botschafter-Pokal.

Nach ihrem Schritt von der Mathematik in die IT-Welt hat Ulrike Schwinn bei Oracle zahlreiche Stationen durchlaufen: Als Trainerin gestartet arbeitete sie später in einer weltweiten Position als Curriculum Project Manager. Zurzeit ist sie als Systemberaterin im Bereich Core-Datenbank und Cloud-Technologien tätig.

Über all die Jahre blieb der Kontakt zur DOAG dabei natürlich nicht aus: So engagiert sie sich als Autorin von Artikeln für das DOAG-eigene Red Stack Magazin sowie die Online-News und ist als Referentin bei den DOAG-Konferenzen stets bereit, ihr Wissen mit den Anwendern zu teilen und zu diskutieren. Dabei schätzt sie die gute Zusammenarbeit mit dem Verein: „Die Themenverantwortlichen der DOAG haben immer ein offenes Ohr für unsere Vorschläge und Ideen und geben uns umgekehrt neue Anregungen.“

Den Schritt in die IT hat Schwinn bis heute nicht bereut: „Der Kontakt mit den unterschiedlichsten Menschen, das Arbeiten in Teams aus verschiedenen Abteilungen, das Lösen von verzwickten Problemen, aber

auch das Erklären von Techniken und Technologien sind entscheidende Faktoren in meiner Arbeit, die mich motivieren. Es wird nie langweilig in der Branche und es gibt immer wieder etwas Neues zu lernen. Dabei ist die eigene Kreativität gefragt.“

