

Fórum: Como a tecnologia Oracle pode ser melhor para você.

No encontro do dia 05/12/2003 foi realizado um fórum para discutir, em conjunto com os participantes do evento, algumas questões que os usuários consideraram importantes para melhor a Oracle atendê-los com seus produtos e serviços.

Os principais tópicos discutidos foram estes:

A) Você conhece o Oracle Customer Care? Quais ações você espera que deles?

Foi unânime no grupo o desconhecimento do trabalho do Oracle Customer Care, sendo que alguns somente lembraram do nome pela apresentação realizada no GUORS em outubro de 2002. (apresentação disponível em nosso site)

Desta forma, estamos solicitando para este departamento da Oracle informar aos usuários, quais são suas responsabilidades e suas ações dentro da Oracle.

B) O que poderia melhorar nos produtos e serviços da Oracle ?

A grande dificuldade colocada pelo grupo foi à falta de informação sobre todos os produtos da Oracle. Sendo que a Oracle deveria melhor divulgar as suas ferramentas de desenvolvimento.

Com relação ao treinamento autorizado Oracle, a dificuldade de fechar turmas e os altos valores dos cursos mais procurados. Também consideram fraco o marketing sobre os treinamentos atuais e novos.

Com relação ao Oracle Portal, o grupo gostaria que o produto fosse mais portátil para outros servidores de aplicação.

Também consideram a falta de uma ferramenta para tuning de SQL para desenvolvedores, atualmente só pelo Oracle Enterprise Manager

Um ponto discutido foi com relação aos processos de migração das ferramentas Oracle, os quais deveriam ter mais detalhes sobre o processo e o impacto da mudança para Forms 9i.

Solicitar uma melhora na forma que a Oracle publica a documentação. Muitas vezes faz referências a PDF que não estão disponíveis e links que não existem.

Por fim, existem reclamações relacionadas à troca de versões (banco, ferramentas ou aplicativos) que exigem que a aplicação seja alterada para que funcione adequadamente

C) Como você avalia as ações de marketing realizadas pela Oracle ?

Na opinião do grupo falta uma maior divulgação dos eventos tanto para clientes atuais Oracle como para não clientes Oracle.

As propagandas realizadas pela Oracle na mídia impressa foram consideradas fracas sem condições de despertar o real interesse na tecnologia ou solução Oracle. O grupo considerou muito superficial a mensagem.

D) Como você avalie o atendimento do suporte Oracle? Que pontos poderiam ser melhorados?

O grupo considerou que um ponto a melhorar é o processo de pesquisa no site do METALINK, onde destacaram dificuldades em chegar a informação ou solução do problema. As pesquisas tendem a ser demorada, pois se devem tentar várias combinações até chegar a solução desejada. Sugerimos aperfeiçoar o mecanismo de busca no site.

Outro ponto abordado é o problema de renovação do contrato de suporte, pois normalmente os contratos chegam depois da data de renovação e gerando problemas de abertura e renovação dos mesmos.

Foi solicitada uma melhor indicação de atualização de versão para resolução dos problemas, pois uma atualização pode gerar novos problemas. Com isto desagradando sobremaneira os usuários finais dos aplicativos.

Existe o sentimento que é mais fácil encontrar a solução de um problema internamente do que pelo suporte Oracle. Além de considerar que o profissional do suporte Oracle sabe menos do que quem está abrindo um chamado.

E) O que você sugere de mudanças para o GUO-RS?

O grupo sugeriu a criação de listas de discussão sobre temas como DBA Oracle e ferramentas de desenvolvimento.

Melhorar a divulgação dos eventos promovidos. Criar um programa de Testes de versões: homologação do GUO para novas versões Oracle. Divulgar os resultados das avaliações nos eventos do GUORS. Criar um certificado de presença nos eventos do GUO para valorização dos participantes (com conteúdo programático) para aqueles que se inscreverem com antecedência no site.

Atenciosamente.

Grupo de Usuários Oracle –RS
Coordenação 2003.