

# **Servicio Corporativo Oracle**

# **Encuesta de Satisfacción 2015**

Presentación General

Fecha

# Índice

- Conclusiones
- Comentarios
- Ficha técnica de la Encuesta

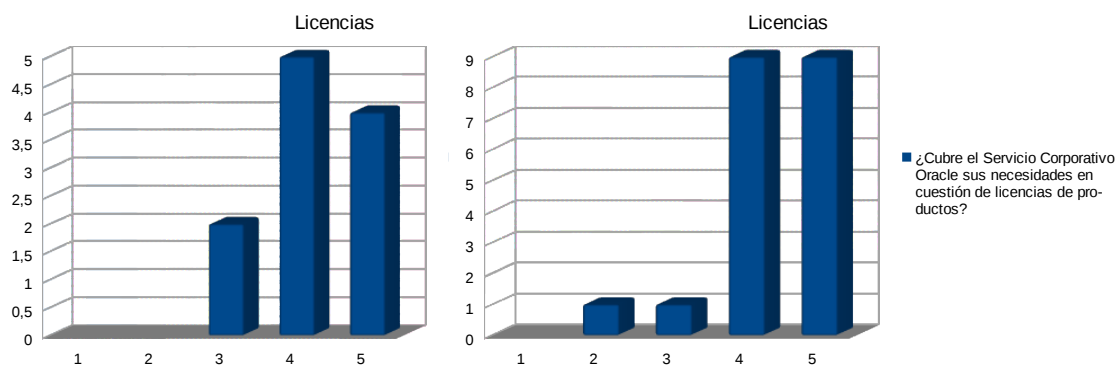
# Índice

- Conclusiones
- Comentarios
- Ficha técnica de la Encuesta

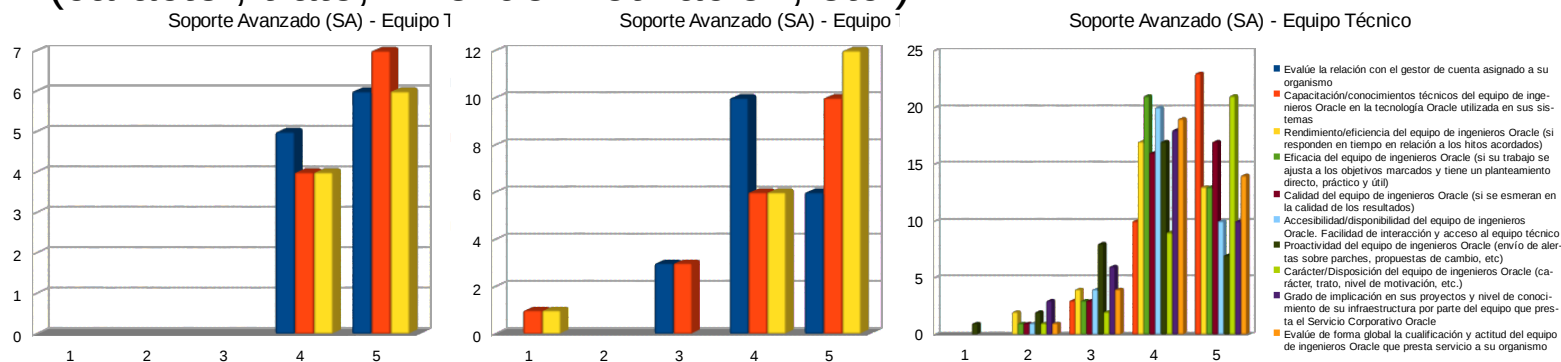
# Conclusiones

Tras el estudio de las encuestas se puede llegar a las siguientes conclusiones:

- La gran **mayoría de los organismos estiman como muy positivo** y en ocasiones casi imprescindible el contrato de Servicios y Soporte de productos Oracle.

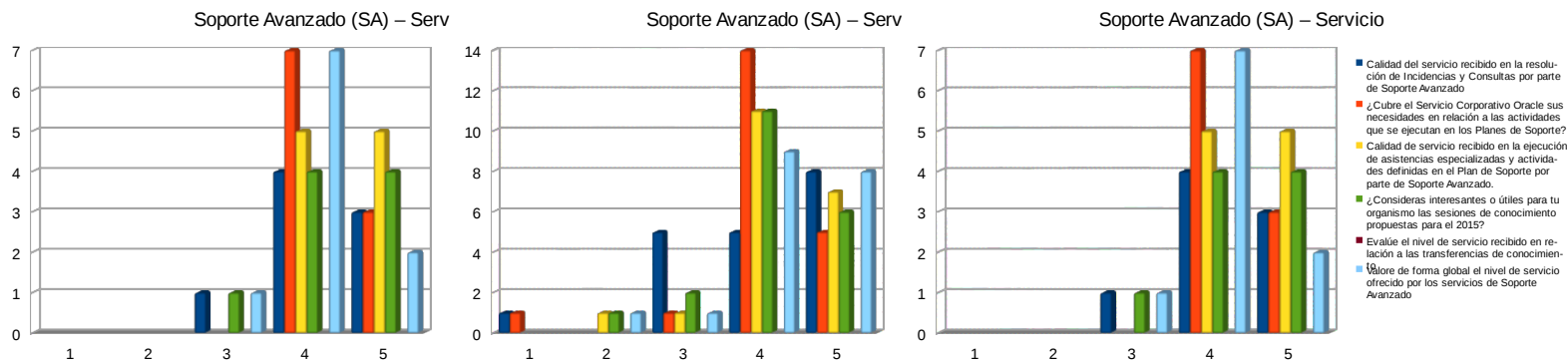


- En particular lo más valorado son capacitación/conocimientos técnicos del equipo de ingenieros Oracle en la tecnología Oracle utilizada en sus sistemas y el carácter/disposición del equipo de ingenieros Oracle (carácter, trato, nivel de motivación, etc.).

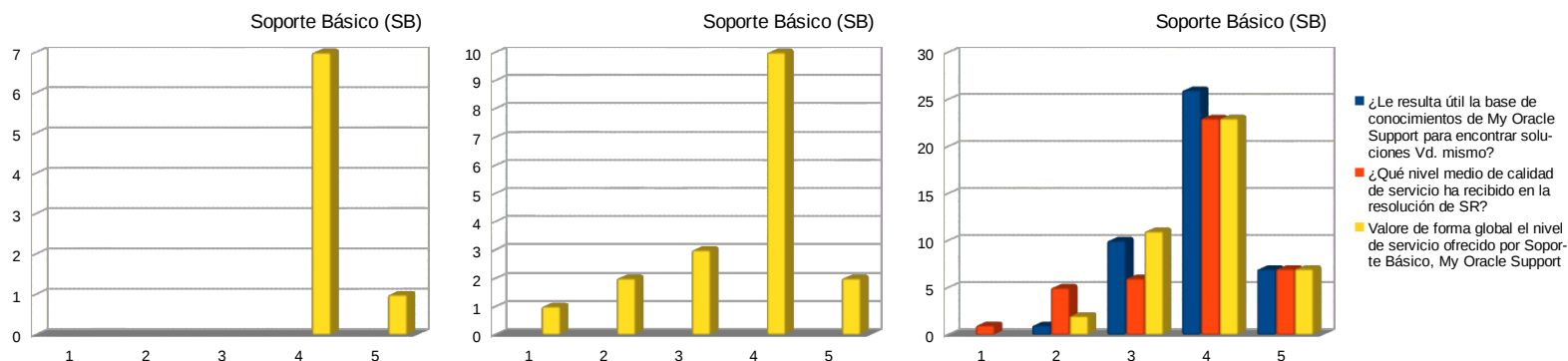


# Conclusiones

- El **servicio más valorado** es el **Soporte Avanzado**, y sobre todo la capacidad técnica de las personas que prestan el mismo.

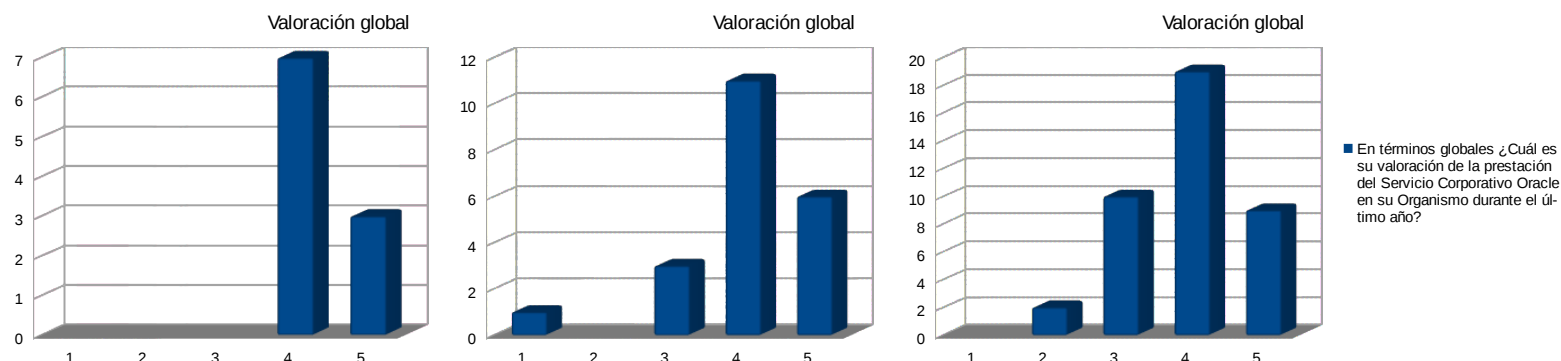


- El **servicio menos valorado** es el **Soporte Básico**, del que existen muchas quejas. Por lo indicado por los encuestados, algunas de ellas se solucionarían con algo más de información en la herramienta.

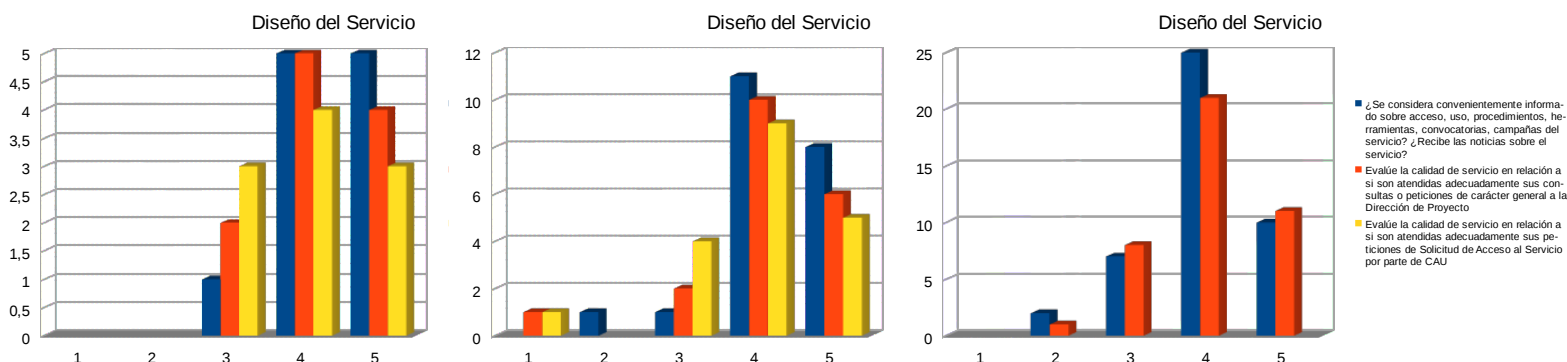


# Conclusiones

- El servicio es peor valorado por los técnicos que por los Dinamizadores y los Representantes. **Cuanto menor es el contacto con el servicio, mejor es valorado.**



- Algunos comentarios nos hacen pensar que los usuarios no están convenientemente informados sobre el alcance y otras características de los distintos elementos del servicio.



# Índice

- Conclusiones
- Comentarios
- Ficha técnica de la Encuesta

# Comentarios

De los comentarios emitidos por los encuestados, destacar:

- Los buenos comentarios recibidos en relación al Soporte Avanzado.
- Las transferencias de conocimiento, también son bien valoradas. A pesar de ello hay varias quejas con respecto a la repetición de temáticas y al

Comentario	Respuesta
Se que están moviéndose mucho con los usuarios, me surge la duda que pasará cuando ocurra un problema grande y ellos estén con otro problema en el domicilio de otro usuario, quien me trataría?	<i>Se ha contratado un Servicio, al existir varios técnicos en el servicio, cualquier problema en un organismo puede ser atendido por todos los técnicos de la Empresa, por lo que no debería haber problemas en este aspecto. En el hipotético caso de no ser atendido por ninguno de los técnicos que la empresa dispone en Sevilla (incluidos los gerentes) se escalaría a técnicos de Madrid. Lo importante en este caso es que el servicio dispone de unos ANS y que estos ANS son los que te tienen que cumplir</i>
Tal y como he comentado antes la calidad del servicio ha decaído mucho desde la decisión de prohibir los desplazamientos de los ingenieros a los centros.	<i>Los desplazamientos no están prohibidos, se ha recomendado que los técnicos nos realicen desplazamientos innecesarios. Pero en caso de ser necesario un desplazamiento sólo hay que solicitar lo. Se está intentando optimizar los recursos que se han contratado, evitando tareas innecesarias y poco productivas.</i>
Se podría mejorar la asistencia in-situ para instalaciones nuevas, como se daba antiguamente en el anterior contrato	<i>En ninguno de los contratos anteriores la empresa Oracle ha debido realizar instalaciones, dado que lo que se tiene contratado con Oracle es un <b>Servicio Avanzado</b>, las tareas básicas han de ser desarrolladas por los técnicos del organismo. Oracle puede asistir y recomendar en la forma de instalar, pero nunca realizar una instalación. Dado el coste de este servicio hay que evitar el mal uso del mismo.</i>
El Servicio Corporativo Oracle es un servicio totalmente necesario para el correcto funcionamiento de muchos de los Sistemas de Información corporativos, basados en soluciones Oracle. Aunque es cierto que las Consejerías debemos hacer uso correcto del soporte básico, también es verdad que es fundamental un soporte avanzado sin tantas limitaciones de uso. Debería tenerse en cuenta para los próximos contratos. También echo de menos el envío de información sobre los CIS del proyecto Oracle, de los cuáles formé parte en el pasado, pues su formato ha cambiado y ya no nos llega ninguna información.	<i>Desde la dirección del proyecto, consideramos que no se están produciendo limitaciones, lo que se está buscando es un uso racional del servicio y tener un control de las tareas realizadas por el mismo, teniendo en cuenta lo que se ha contratado. No se puede mejorar el servicio sin medir lo que se está prestando.</i>
En años anteriores, los cursos Oracle se han condensado demasiado. Cursos de una semana de duración se han dado en solo dos días. Con lo cual no se han sido muy didácticos.	<i>Entiendo que esto está referido al Taller Práctico.</i>
Se deben realizar también fuera de Sevilla. Se debería tener acceso a las charlas online	<i>Existe la posibilidad de seguirlo vía Red Profesional.</i>



# Índice

- Conclusiones
- Comentarios
- Ficha técnica de la Encuesta

# Ficha de la encuesta

	Encuestas enviadas	Encuestas recibidas ("completas")	Porcentaje respuesta
Nº Áreas con competencias TIC	48	33	68,70%
Nº usuarios	292	78	26,70%
Usuarios con rol REPRESENTANTE	45	14 / 11 (*)	31,1% / 24,4 % (*)
Usuarios con rol DINAMIZADOR	43	19 / 21 (*)	44,2% / 48,8 % (*)
Usuarios con rol TECNICO	204	45 / 46 (*)	22% / 22,5 % (*)

(\*) Se registran dos valores: el primero es el valor teórico del rol en base a lo que establece la Guía de Contactos, teniendo en cuenta que en la Guía hay usuarios que tienen perfil mixto REP/DIN y que se toma como criterio el perfil superior; el segundo corresponde a la autodesignación del rol que han realizado los usuarios en la encuesta.



JUNTA DE ANDALUCIA