



Feedback zur ESRI Umfrage

Stefan Schlaefli, ESRI Geoinformatik AG



ESRI handelt.

Umfrage zu ESRI

- **Start Umfrage des esriuserforum.ch: April 2006**
- **Auswertung der Umfrage durch den Vorstand des esriuserforum.ch**
- **Besprechung der Umfragen Vorstand esriuserforum.ch - ESRI: Herbst 2006**
- **Feedback ESRI: GV 22.03.07**

Bedeutung der Umfrage für ESRI

- Jedes Feedback zu Software und Service von ESRI ist wichtig
- Wenn wir die Anliegen/Workflows kennen, kann schon im Beta-Testing Programm gezielt getestet werden (z.B. auf bisherige Bugs)
- Unzulänglichkeiten und technische Hindernisse können jederzeit mitgeteilt werden, an
 - Support (Helpdesk)
 - Kundenbetreuer
- Auf 9.2 zutreffende Punkte der Umfrage werden in USA vorgebracht (Userconference, Distributorenmeeting, Partnerkonferenz)

Supportworkflow

Fallbeispiel: Kunde vermutet einen Bug

- 1) Meldung an Helpdesk
- 2) Recherche durch Supportmitarbeiter
- 3) Nachvollziehen/verifizieren des Falles
- 4) Helpdesk macht Meldung an Support USA
- 5) Support USA → 2) und 3)
- 6) Identifikation als Bug, Zuweisung einer BugID (CQ/Nim)
- Bugtracking für Kunden leider systembedingt unmöglich (bei Hotline nachfragen)

Mögliche Konsequenzen einer Bugidentifikation

- **Workaround**
- **Hotfix**
 - Für einen bestimmten kritischen Fall eines Kunden
 - Geht direkt an den Kunden
 - Wird in den nächsten Patch integriert
- **Patch**
 - Behandelt einen oder mehrere Fälle die für mehrere Anwender kritisch sind
 - Wird auf der Supportseite veröffentlicht
- **Aufnahme in ein Servicepack**
- **Verbesserung in neuem Release**

Wo kann man Wünsche/Probleme anbringen?

- Helpdesk
- [Support.esri.com](http://support.esri.com) (Login mit Gratisaccount)
- EDN.esri.com
- Anwenderkonferenzen
- Partnerkonferenzen
- Kundenbetreuer (→ Anwenderkonferenz, Distributorenmeeting)

Die Fragen

■ Teil 1

- Zufriedenheit mit der ESRI-Software (ArcGIS Desktop, - Erweiterungen, ArcSDE, ArcIMS, ArcPad, EDN)
- Ziel: Stimmungsbild zur Software Qualität erfassen

■ Teil 2

- Meldung von Problemen oder Wünschen
- Ziel: Unzulänglichkeiten und v.a. Verbesserungswünsche zur ESRI Software aufzeigen

Feedback zur Umfrage

- **Relativ wenig Rückmeldungen**
 - ArcGIS Desktop: 21, Extensions: 13, ArcSDE/-IMS: je 6
- **Im allgemeinen ist man zufrieden (weder sehr zufrieden noch wenig zufrieden)**
- **Häufig trafen die Meldungen nicht auf Version 9.1 zu und waren zu wenig genau dokumentiert**
- **Umfrageteilnehmer: hotline@esri-suisse.ch oder U.Flueckiger@esri-suisse.ch**

Feedback zur Umfrage

- Viele Meldungen zu Geoprocessing (Instabilität, Unsicherheit)
 - Weitreichende Verbesserungen in 9.2
 - Large Overlay limits wurden aufgehoben
 - Tips zum Umgang mit grossen Datenmengen
 - Batch processing für alle Tools möglich
 - Loops, Parameter
 - Verschiedene gezielte Anmerkungen aus tech. Support und Knowledgebase wurden umgesetzt
- Einige Performancemeldungen, zB langsames Startup von ArcMap/Catalog
 - Startup kann geloggt werden
 - Printer connections
 - Normal template tuning
- Meldungen über Drucken und Plotten:
 - Whitepaper „Drucken und Plotten mit ArcGIS 9.x“ esri-germany.de

```

ArcMap.log - Notepad
File Edit Format View Help
Parsed command line
Creating App... done
Initializing VBA... done
Processing shell command...
Creating New Document...
Opening normal template... done...
Loading printer information... done...
New VBA project... done...
Add first map done creating New Document
done
Loading extensions... done
Startup complete
Done processing shell command
Calling ApcsethWnd()... done
Showing Startup Dialog...
  
```

Feedback zur Umfrage

- **Meldungen zu Interlisintegration in ArcGIS**
 - **Zuwenig Kunden, dass ESRI USA es z.B. in Interoperability Extension integriert**
 - **Vollständige Integration in ArcGIS via**
 - **FME Suite for ESRI und darauf**
 - **Interlis Plugin 1 und 2 (gratis Download)**
 - **Div. Konverter und Tools (zB Interlis Studio), siehe Interlis Website**
- **SDE Meldungen (Performance, Backupmöglichkeiten)**
 - **Performance ist sehr vom Tuning abhängig**
 - **Backup: sdeexport, repository in pGDB speichern**
 - **Fachgruppe Geodaten/Datenmodelle organisiert GDB Workshop (Strategien: Backup, Recovery, Versionierung, Historisierung..) , Ende Mai**

Interessante Informationsquellen

■ Webhelp

- Erläuterungen zu nahezu allen ArcGIS Konzepten, wie zB
 - Versioning
 - Geodatabase
 - Geoprocessing „Frequently Asked questions about GP“

■ ESRI-Germany.de: deutsche Supportseiten (als Ergänzung (nicht Ersatz) von:

■ Support.esri.com

■ Whitepapers:

- Drucken und Plotten in ArcGIS 9.x
- System design Strategies
- What's new in ArcGIS 9.2

Veranstaltungen

- **ESRI 2007 Erfurt, 24.-26. April**
- **Geodatabase Workshop, 31. Mai 2007**
- **ESRI Infotag 23. August 2007**



Vielen Dank für die Aufmerksamkeit



ESRI handelt.