

Oracle-Anwender sehen Probleme bei komplexen Support-Fällen

Die Deutsche ORACLE-Anwendergruppe (DOAG) e.V. hat auch in diesem Jahr ihre Mitglieder zur Qualität des Oracle Supports befragt. Mit über 500 Antworten hat sich die Zahl der beteiligten Unternehmen im Vergleich zum Vorjahr verdoppelt.

Die grundsätzliche Zufriedenheit der Oracle-Anwender mit der Support-Qualität ist 2007 nochmals leicht angestiegen. Der Oracle-Support ist nach wie vor auf einem höheren Niveau im Vergleich zu den Mitbewerbern. Dennoch stieg der Anteil derjenigen leicht an, die einen Trend zur Verschlechterung sehen: Die Auswertung der zahlreichen Kommentare ergibt Probleme insbesondere im Umfeld komplexer Supportfälle. So wird beispielsweise bemängelt, dass Informationen beim Weitergeben der Supportfälle rund um den Globus verloren gehen. Oft wird auch festgestellt, dass die sprachlichen, technischen und fachlichen Skills der Support-Mitarbeiter teils nicht ausreichen, sodass komplexe Problemfälle unbefriedigend bearbeitet werden.

Aus den Kommentaren der Umfrage fasst die DOAG folgende Kernaussagen zusammen:

- Deutsche Anwender wünschen deutschsprachigen Support
- Reaktionszeiten im Support sind teilweise zu lange
- Weltweites Routen von Supportanfragen führt immer wieder zu Problemen. Supportfälle sollen daher, wenn der Kunde es wünscht, in einer Hand und in Deutschland bleiben
- Guter Support benötigt hochqualifizierte Mitarbeiter. Einige Anwender haben den Eindruck, dass die Qualität etwas unter dem Kostendruck leidet
- Es wird ein weitläufiger deutschsprachiger Telefonsupport gewünscht. Oracle versucht immer wieder, Telefonanrufer auf das englischsprachige Metalink zu verweisen

»Die gemeinsam Bemühungen von DOAG und Oracle, den Support zu verbessern, haben sich ausgezahlt«, erklärt Fried Saacke, Vorsitzender der DOAG. »Die Prozess und Abläufe bei der komplexen Support-Anfragen hingegen müssen weiter verbessert werden. Hier erwarten die Anwender vom Support insbesondere deutschsprachige Ansprechpartner sowie Kenntnisse der lokalen Besonderheiten bei geschäftlichen Abläufen.«

Hintergrund-Information DOAG

Die Deutsche ORACLE-Anwendergruppe (DOAG) e.V. ist die einzige Interessenvertretung der Anwender von Oracle-Produkten in Deutschland. Sie ist gegenüber der Oracle Deutschland GmbH wirtschaftlich und rechtlich selbständig. Ziele der DOAG sind Informationsaustausch und Wissensvermittlung über Einsatz, Umgang und Erfahrungen mit den Produkten von Oracle sowie die Interessenvertretung der Anwender gegenüber dem Hersteller. Die DOAG basiert auf den Säulen "ORACLE Technologie (Datenbank und Fusion Middleware)" sowie "ORACLE Application".

Ansprechpartner Presse

Rolf Scheuch

Tel.: 0 22 61 - 60 01 12 23

e-Mail: rolf.scheuch@doag.org

Weitere Informationen zur DOAG unter www.doag.org