

## Die DOAG kommuniziert Probleme mit My Oracle Support

Am Wochenende zwischen dem 6. und 8. November 2009 stiegen auch die Benutzer der Oracle Database, Fusion Middleware, E-Business Suite und BEA von Metalink 3 auf My Oracle Support um. Seitdem ist My Oracle Support die einzige Support-Plattform für alle Oracle-Produkte. Zahlreiche Anwender berichteten über Probleme beim Umstieg.

»Die DOAG begrüßt grundsätzlich die Einführung von My Oracle Support, da das neue Support-Portal einige positive Neuerungen beinhaltet.«, so der DOAG-Vorstandsvorsitzende Dr. Dietmar Neugebauer. »Insbesondere das zeitgemäße Layout und die deutlich überarbeiteten Suchfunktionen stellen eine spürbare Verbesserung dar. Auch der proaktive Support durch Oracle wurde erhöht. Zudem sind positive Elemente von Web 2.0 enthalten, die die Kommunikation hoffentlich verbessern werden.«

Allerdings gibt es seit der Umstellung am Wochenende zwischen 6. und 8. November 2009 bei einigen Anwendern Probleme mit der Anmeldung beziehungsweise der Nutzung von My Oracle Support. Auch die Performance wird als nicht optimal empfunden. Die DOAG hat Oracle darauf hingewiesen und nach den Maßnahmen zur Problembeseitigung gefragt.

»Da die Probleme nicht auf Deutschland beschränkt sind, haben sich die Oracle-Anwendergruppen auf EMEA-Ebene am 10. November 2009 darauf verständigt, den Umfang der Probleme bei den Mitgliedern zu ermitteln und mit Oracle in den Dialog über die Lösung zu treten.«, erläutert Christian Trieb, Vorstand und verantwortlich für das Competence Center Supportfragen der DOAG. »My Oracle Support ist ein Weg in die richtige Richtung, und wenn Oracle die Probleme in den Griff bekommt, wovon die DOAG ausgeht, wird das neue Support-Portal eine hohe Akzeptanz unter den Oracle-Kunden erfahren.«

## Hintergrund-Information DOAG

Die DOAG Deutsche ORACLE Anwendergruppe 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 Bereichen „Datenbank & Infrastruktur“, „Business & Management“, „Development & Data Warehouse / BI“ sowie „Hochschul-Community“. In jedem der vier Segmente findet eine spezielle Ansprache der jeweiligen Oracle-Anwender und Interessenten statt.

### Kontakt Presse

Wolfgang Taschner  
Berater Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Tel. 0700 11362438  
E-Mail: [presse@doag.org](mailto:presse@doag.org)

**Weitere Informationen zur DOAG unter [www.doag.org](http://www.doag.org)**