

PRESSEMITTEILUNG

Oracle Support-Umfrage 2018

**Nutzung und Akzeptanz von „Oracle Proactive Support Tools“ steigt deutlich, allgemeine Zufriedenheit beim Support sinkt
Cloud-Nutzung weiterhin gering**

Christian Trieb, Leiter des DOAG Competence Center Support und DOAG Vorstandsvorsitzender Stefan Kinnen stellen heute auf der **DOAG 2018 Konferenz + Ausstellung** die Ergebnisse der **Oracle Support-Umfrage 2018** vor und diskutierten mit den anwesenden **Oracle-Vertretern Clarissa Rohrmann (Customer Success Manager) und Pravin Anil Sheth (Director Database Supporting)** sowie dem Publikum.

Im zweijährigen Abstand befragt die DOAG ihre Mitglieder zur Qualität und zur Zufriedenheit mit dem Oracle Support. Hierbei stand diesmal sowohl der klassische Support als auch erstmalig der Support für Cloud-Lösungen im Fokus. Insgesamt beteiligten sich dieses Jahr mit 277 Teilnehmern noch 63 DOAG-Mitglieder mehr an der Support-Umfrage als im Jahre 2016.

Nürnberg, 22. November 2018. Die Oracle Support-Kunden aller Unternehmensgrößen und Berufsbilder vergaben zu 15 Prozent positive Bewertungen hinsichtlich der allgemeinen Zufriedenheit. Die allgemeine Zufriedenheit ist seit dem Jahr 2016 somit nochmals um 4 Prozentpunkte gesunken.

Rund ein Fünftel bewertete den Support mit „Befriedigend. Insgesamt 66 Prozent bezeichneten sich als weniger oder gar nicht zufrieden. Dies sind 10 Prozentpunkte mehr als 2016.

Mit dem Online-Portal My Oracle Support sind die Nutzer zu 42 Prozent ziemlich zufrieden, 10 Prozent sogar sehr zufrieden. Damit stieg die Zufriedenheit um weitere 4 Prozentpunkte auf 52 Prozent im Vergleich zum Jahr 2016. Der Anteil der sehr zufriedenen Nutzer steigerte sich von 7 Prozent auf 10 Prozent.

Im Detail ist mehr als die Hälfte der Teilnehmer insbesondere mit der Dauer bis zur Lösung ihres Problems (77 Prozent), den Abläufen/Prozessen (65 Prozent), der Qualität der angebotenen Problemlösung (58 Prozent) und dem Verständnis für das spezifische Problem (68 Prozent) unzufrieden.

Da nur 9 Prozent der erstmals zum Thema Cloud Befragten Oracle Cloud-Produkte nutzen, gab es nur eine geringe Ausgangsbasis von 25 Stimmen für die qualitative Beurteilung und die Häufigkeit der Nutzung des Oracle Cloud Supports. Von diesen Cloud-Nutzern setzen 20 den Cloud Support zu insgesamt 45 Prozent regelmäßig und intensiv.

Weiterhin noch Steigerungspotential ist hinsichtlich der Bekanntheit und Nutzung einzelner Support-Tools festzustellen. So wird beispielsweise der Oracle Proactive Support nur von 7 Prozent der Befragten genutzt. 41 Prozent kennen den Service nicht.

Die Proactive Support Tools werden überwiegend positiv beurteilt. Die Zufriedenheit nahm im Vergleich deutlich zu, denn 2016 gab es nur insgesamt 8 Prozent zufriedene Nutzer.

Hinsichtlich der Beurteilung der qualitativen Entwicklung des Oracle Supports im letzten Jahr zeichnete sich eine Trendwende ab. Konstatieren im Jahr 2016 noch 64 Prozent eine Verschlechterung, so sehen dies 2018 nur noch 49 Prozent. Für 36 Prozent ist die Qualität gleichgeblieben. (2016: 27 Prozent).

Bedeutung der Ergebnisse für Oracle

Obgleich die von anwesenden Besuchern geschilderten negativen Support-Erfahrungen einen wichtigen Einblick in die aktuellen Ungereimtheiten im Bereich des Oracle Supports boten, lag der Fokus doch auf der Feststellung, dass es sich nicht um die Summe bedauerlicher Einzelfälle handelt. Aufgrund der langjährig zu beobachtenden Tendenzen liege im Gegenteil ein grundlegendes strukturelles Problem vor, welches von Oracle gelöst werden müsse, wozu die DOAG das Unternehmen dringend aufrufe.

CEO und Geschäftsführer der DOAG Fried Saacke meinte, dass beim Oracle Support zu sehr am Personal gespart wird und fragte, ob Oracle dazu bereit sei, die Support-Mitarbeiter besser zu qualifizieren und dafür mehr Geld auszugeben.

Stefan Kinnen und Fried Saacke mahnten Oracle eindringlich, die Kritik am Support ernst zu nehmen.

Clarissa Rohrmann von Oracle kündigte an, die präsentierten Ergebnisse der DOAG Support-Umfrage dem Board of Directors vorzulegen und nach genauerer Nachfrage eine Reaktion bis Ende des Jahres 2018 vorzulegen.

Die Umfrage wurde vom 7. September bis 8. Oktober 2018 durchgeführt. Das DOAG Competence Center Support führt seit 2002 alle zwei Jahre eine Umfrage durch, um die Zufriedenheit der Kunden mit dem Oracle-Support festzustellen.

Die gesamte [Support-Umfrage](#) zum Download.

Über die DOAG Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V.

Die DOAG ist die einzige organisierte Interessenvertretung der Anwender von Oracle-Produkten in Deutschland. Ziele der DOAG sind Informationsaustausch und Wissensvermittlung über Einsatz, Umgang und Erfahrungen mit den Produkten von Oracle sowie die Interessenvertretung der über 8.000 Mitglieder gegenüber dem Hersteller. Die DOAG begleitet mehr als 100 Fachveranstaltungen pro Jahr und gibt das Know-how der Community in diversen Publikationen, Fachbüchern und Fachzeitschriften sowie Online-Medien weiter.

[Weitere Informationen zur DOAG](#)

Über die DOAG 2018 Konferenz + Ausstellung

Mit mehr als 2.000 Teilnehmern ist die traditionelle Jahreskonferenz der DOAG die größte Veranstaltung mit Fokus auf Oracle-Technologien im deutschsprachigen Raum und eine der führenden weltweit. Die DOAG 2018 Konferenz + Ausstellung wird vom 20. bis 23. November 2018 im Nürnberger Kongresszentrum NCC stattfinden.

[Weitere Informationen zur DOAG 2018 Konferenz + Ausstellung](#)

Pressekontakt

DOAG Dienstleistungen GmbH
Tempelhofer Weg 64
12347 Berlin

Fried Saacke
Telefon: +49 30 4005999-23
E-Mail: fsa@doag.org