

Angebliche Stellenstreichung im Oracle-Support

21. November 2014: DOAG Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V. befürchtet Qualitätsverlust für die Kunden

Oracle will nach einer Meldung des amerikanischen Magazins „Business Insider“ rund 60 Support-Mitarbeiter in Deutschland, Spanien, den Niederlanden und der Schweiz entlassen und die offenen Stellen mit jungen Leuten aus Rumänien besetzen. Grund seien die geringeren Personalkosten in dem osteuropäischen Land. Im englischen „The Channel“ ist sogar von 450 Arbeitsplätzen im Support die Rede, die von der Streichung betroffen sind. Nach Recherche der DOAG sollen allein in Deutschland mehr als 150 Stellen im Support wegfallen.

Oracle gibt mit dem Hinweis, interne Vorgänge nicht zu kommentieren, zu dem Thema keine Stellungnahme ab. „Diese Vorgehensweise ist für uns nicht akzeptabel, da die Kunden eine Verschlechterung der Support-Leistungen nicht hinnehmen können“, sagt Dr. Dietmar Neugebauer, Vorstandsvorsitzender der DOAG. „Wir erwarten, dass sich Oracle hier dem Dialog stellt, statt die Servicequalität einer Kostenoptimierung zu opfern.“

Laut einer aktuellen Umfrage der DOAG haben zahlreiche Kunden nach wie vor Probleme mit dem Oracle-Support. Demnach schätzen fast die Hälfte der befragten Unternehmen sowohl Qualität als auch Reaktionszeit und die dahinterstehenden Prozesse als „schlecht“ ein. Und mehr als die Hälfte der Befragten zieht den Support durch einen Drittanbieter in Erwägung.

Das Fazit von Dr. Dietmar Neugebauer lautet: „Wir als Anwender erwarten von Oracle eine entsprechende Kundennähe. Gerade im Support ist es enorm wichtig, dass die Mitarbeiter die gleiche Sprache wie der Kunde sprechen, über den selben Wissensstand verfügen und ein hohes Verständnis für den lokalen Wirtschaftsraum haben. Von daher erwarten wir von Oracle sicherzustellen, dass den Kunden in Deutschland keine Nachteile entstehen.“

Kontakt Presse

Wolfgang Taschner

Tel. 0700 11362438

E-Mail: presse@doag.org

Weitere Informationen zur DOAG unter www.doag.org