

20. Dezember 2012 – DOAG Deutsche ORACLE-Anwendergruppe e.V. veröffentlicht Ergebnisse der Umfrage zum Oracle-Support

Die Kluft zwischen den zufriedenen und unzufriedenen Oracle-Kunden wächst. So sind auf der einen Seite insgesamt 37 Prozent der Befragten mit dem Support unzufrieden, auf der anderen Seite bewerten 35 Prozent der Teilnehmer diesen als gut bis sehr gut.

Insgesamt haben sich in diesem Jahr 252 Personen an der traditionellen Support-Umfrage der DOAG beteiligt. Im Vergleich zu 2010 entspricht dies einer Steigerung von rund 35 Prozent. An der Erhebung nahmen Vertreter aller Unternehmensgrößen und Berufsbilder teil.

„Die Ergebnisse der Umfrage sind für uns etwas unerwartet“, so Christian Trieb, Leiter des Competence Centers Support der DOAG. „Doch wenn man sich die Auswertung nach Zielgruppen genauer anschaut, merkt man, dass sich besonders Kleinunternehmen und Partner negativer als beispielsweise Großunternehmen geäußert haben. Das ist ein Trend, der ernst genommen werden muss.“

43 Prozent der Oracle-Partner und Kleinunternehmen sind der Meinung, dass der Oracle-Support sich im Vergleich zum vergangenen Jahr verschlechtert hat. Zielgruppenübergreifend liegt der Durchschnitt bei 33 Prozent. Noch deutlicher wird die Kluft zwischen Groß- und Kleinunternehmen bei den Teilnehmern, die die Qualität des Supports als gleichbleibend wahrnehmen: Das unterste Segment ist mit nur 20 Prozent vertreten, während es bei Großkunden 37 Prozent sind.

Mit dem Angebot der Plattform My Oracle Support (MOS) sind insgesamt 44 Prozent der Befragten zufrieden, 25 Prozent beurteilen sie als mangelhaft. Bemängelt werden die Prozesse (43 Prozent), die Reaktionszeiten (44 Prozent) und die Qualität der angebotenen Lösungen (40 Prozent).

Noch weitestgehend unbekannt ist der Proactive-Support: 56 Prozent der Befragten sind noch nie mit dem Angebot in Berührung gekommen. Genutzt wird der Proactive-Support derzeit nur von 4 Prozent der Teilnehmer. Weitere 4 Prozent haben vor, ihn in Anspruch zu nehmen.

„Auf Grundlage der Ergebnisse haben wir in Zusammenarbeit mit Oracle Maßnahmen erarbeitet, um die Situation zu verbessern“, erklärt Trieb. „Demnächst wird die DOAG für ihre Mitglieder ein Webinar über den Proactive-Support und den Oracle Configuration Manager für Datenbanken durchführen.“

Weitere Informationen:

[Die Support-Umfrage der DOAG](#)

[Artikel auf DOAG Online](#)

[Über die DOAG](#)