

Akzeptanz von „My Oracle Support“ steigt, allgemeine Zufriedenheit sinkt

Christian Trieb, DOAG-Vorstand und Leiter Cometece Center Support

Im Rahmen der DOAG 2016 Konferenz hat Christian Trieb, Leiter des DOAG Competence Centers Support, die Ergebnisse der diesjährigen Support-Umfrage präsentiert. Das Serviceportal „My Oracle Support“ schnitt dabei deutlich besser ab als im Jahr 2014: 48 Prozent der Teilnehmer vergaben die Note „gut“. Damit verbesserte sich der „My Oracle Support“ um 7 Prozentpunkte im Vergleich zu 2014. Die allgemeine Zufriedenheit ist dagegen gesunken.

Insgesamt vergaben in diesem Jahr 19 Prozent der 214 Oracle-Support-Kunden aller Unternehmensgrößen und Berufsbilder dem Oracle-Support die Note „Gut“ (2014: 35 Prozent), rund ein Viertel der Befragten bewertete ihn wie schon in der letzten Umfrage als „Befriedigend“ und 56 Prozent bezeichneten ihn als „Nicht ausreichend“ (2014: 38 Prozent). Im Detail ist mehr als die Hälfte der Befragten mit der Qualität

(59 Prozent) und den Prozessen (60 Prozent) weniger zufrieden, die Reaktionszeit des Oracle-Supports bewertete knapp die Hälfte als „Nicht ausreichend“. 52 Prozent ziehen den Support durch einen Drittanbieter in Erwägung (2014: 57 Prozent).

Weiterhin viel Luft nach oben bietet der Bekanntheitsgrad einzelner Support-Tools, wie etwa der „Oracle Proactive Support“. Das Tool ist bei 40 Prozent der

Befragten unbekannt (2014: 65 Prozent) und erreicht damit zwar einen höheren Bekanntheitsgrad als zwei Jahre zuvor, aber 6 Prozent nutzen es (2014: 5 Prozent) und 1 Prozent denkt über dessen Einführung nach (2014: 3 Prozent).

Der angekündigte Oracle-Vertreter Mario Kowalski, Customer Support Country Leader bei Oracle Deutschland, konnte zur Präsentation der Ergebnisse aus

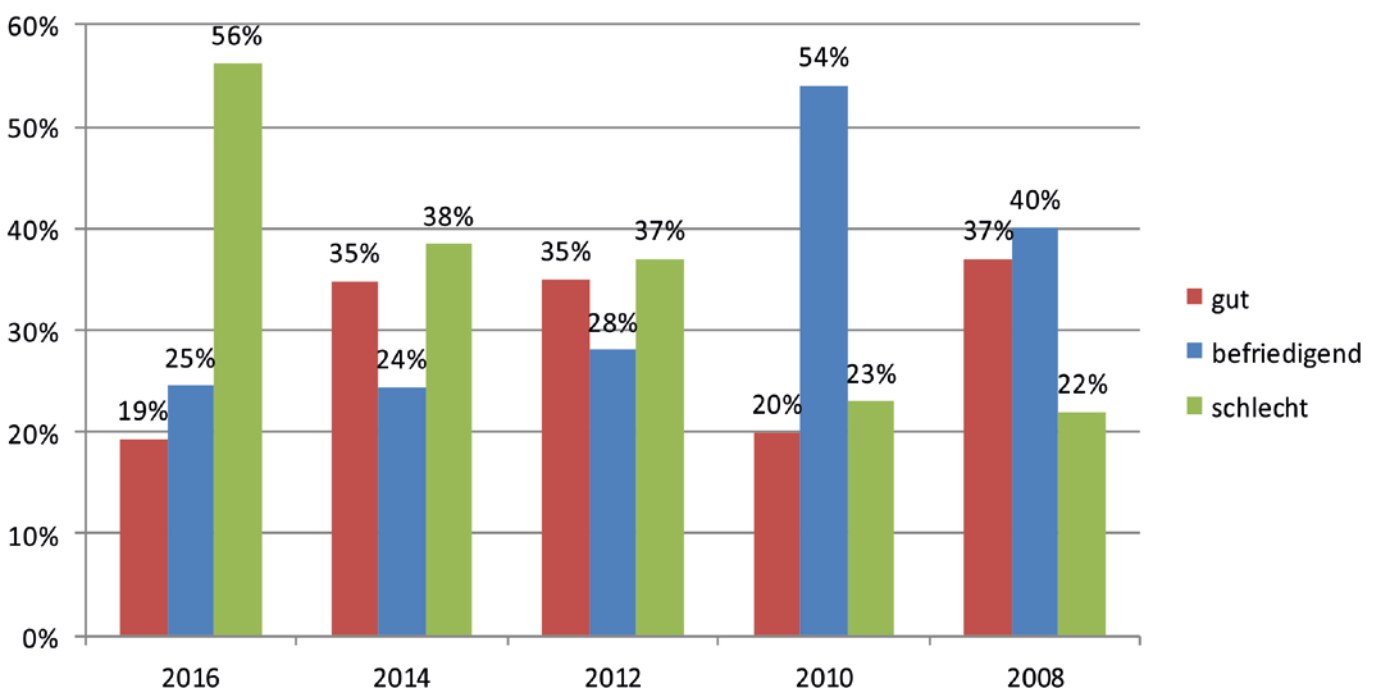


Abbildung 1: Allgemeine Zufriedenheit mit dem Oracle-Support

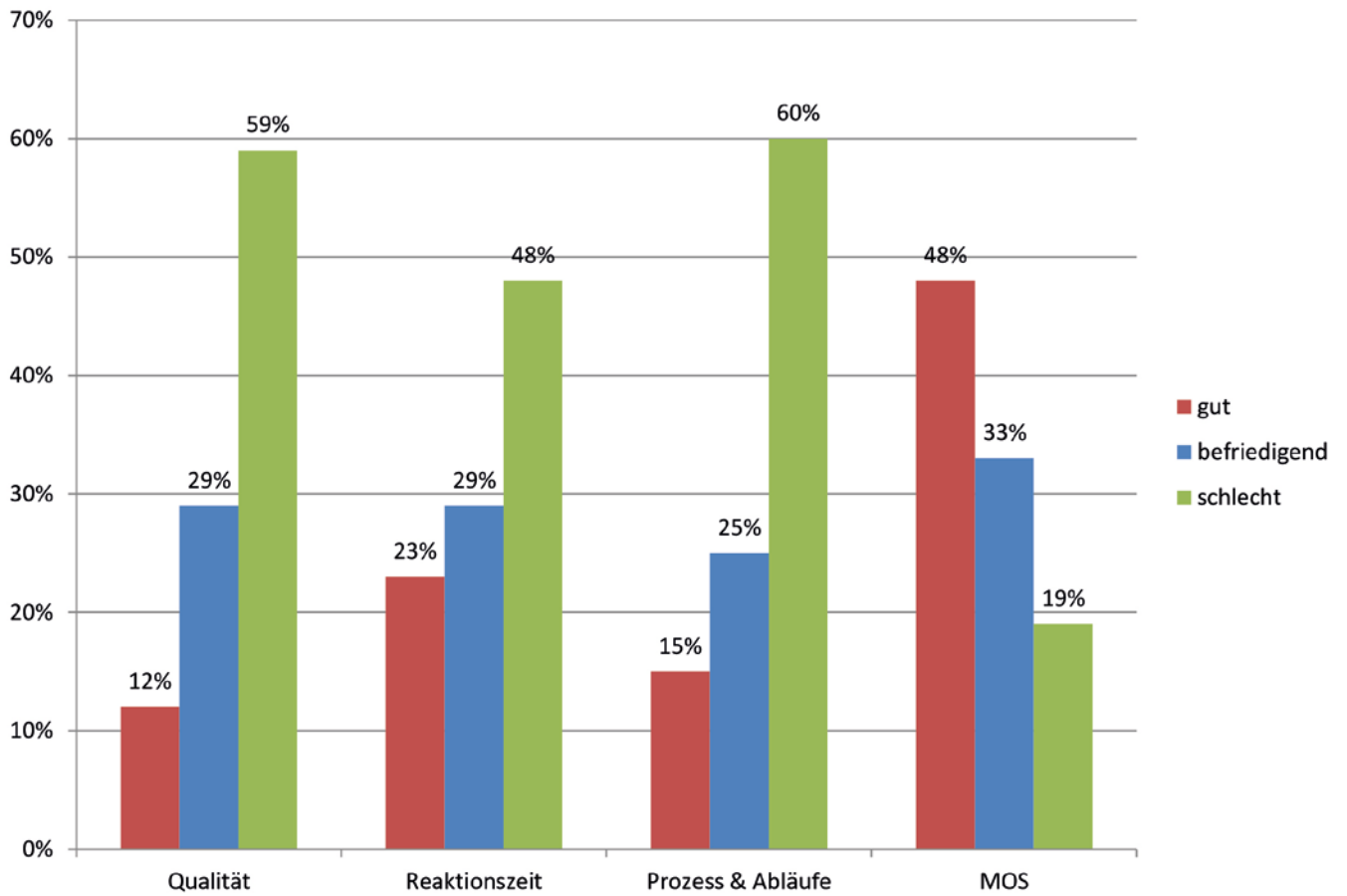


Abbildung 2: Einzelergebnisse Oracle-Support (2016)

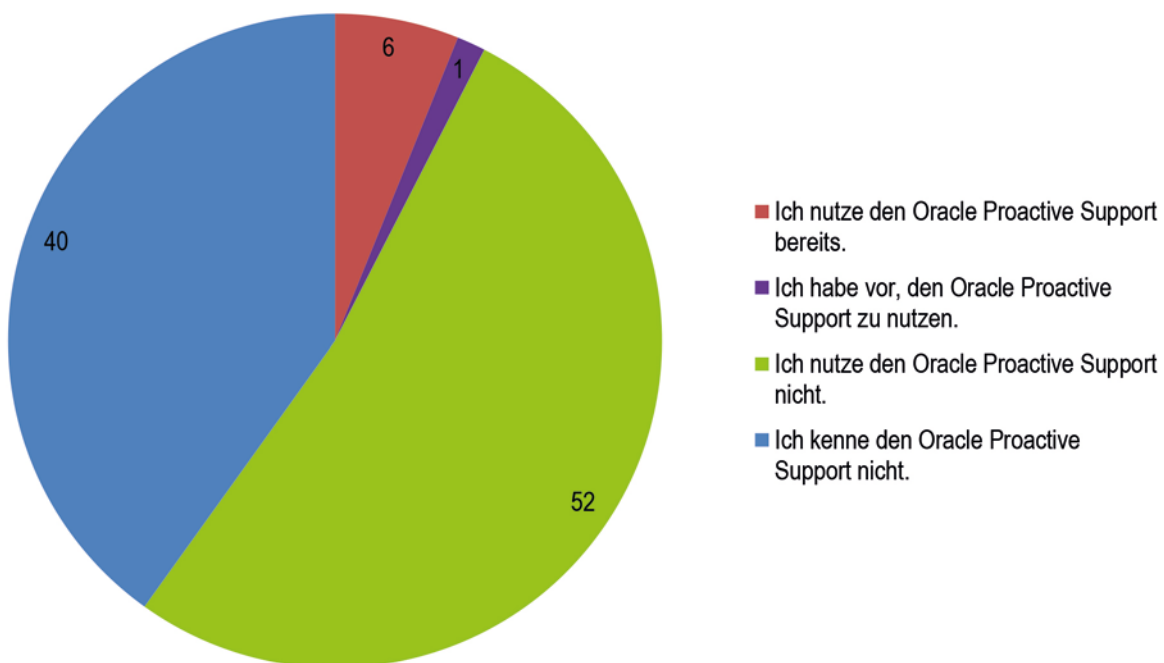


Abbildung 3: Nutzung der von Oracle bereitgestellten proaktiven Tools

Krankheitsgründen kurzfristig nicht teilnehmen, hat aber in einem Artikel Stellung dazu bezogen (siehe Seite unten).

Die DOAG wird auch zukünftig im Dialog mit Oracle versuchen, Verbesserungen beim Oracle-Support zu erreichen. Insbesondere

steht das DOAG Competence Center Support allen DOAG-Mitgliedern zur Unterstützung bei Supportfragen zur Verfügung.

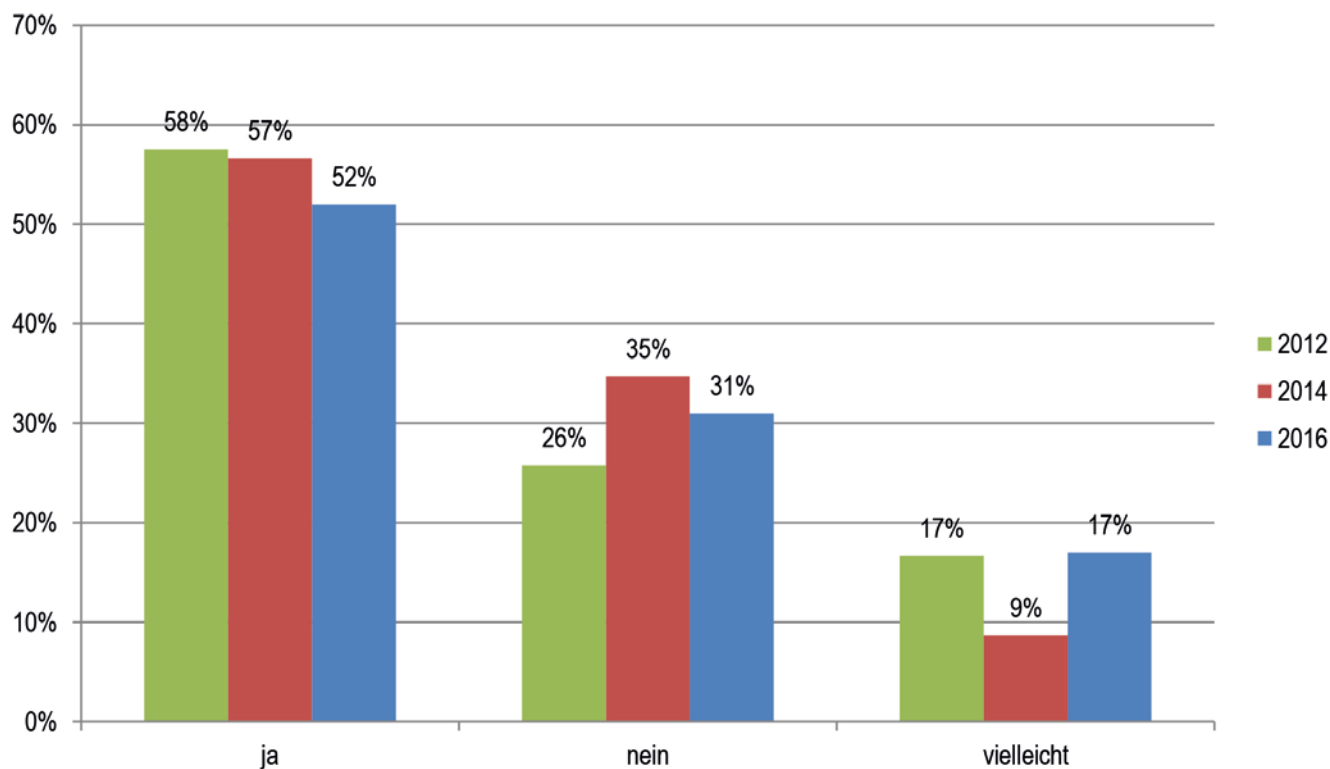


Abbildung 4: Interesse an Support durch Drittanbieter

Die DOAG Support-Umfrage

Mario Kowalski, Customer Support Country Leader Oracle Deutschland

Auf der jüngsten DOAG Konferenz in Nürnberg wurden im Detail die Ergebnisse der diesjährigen Support-Umfrage vorgestellt. An dieser Umfrage haben 214 Personen teilgenommen und ihr Urteil zu den verschiedenen Fragestellungen gegeben. Angeschrieben waren 9.000 Personen aus den 7.500 Mitgliedsorganisationen. Auch wenn Statistiken, zugleich zu einem hoch emotionalen Thema, sicher nicht die vollständige Wahrheit aufzeigen und auch wenn die Anzahl der Rückläufer nur 2,3 Prozent der Befragten ausmacht, nehmen wir jedes einzelne Feedback ernst.

Ich möchte an dieser Stelle, bevor ich auf einige der ganz offensichtlichen und auch von uns erkannten Problembereiche eingehe, einige vergleichbare Ergebnisse aufzeigen, die wir ebenfalls direkt von unseren Kunden erhalten und die über ei-

nen Zeitraum von zwölf Monaten gemessen werden (siehe Abbildung 1).

Während bei der DOAG-Umfrage nur 19 Prozent der 214 Rückläufer sagen, dass sie im Grunde mit dem Service von Oracle zufrieden sind, sind es im weltwei-

ten Durchschnitt und auch in Deutschland 75 Prozent. Auch das My Oracle Support Portal (MOS) erhält bei der DOAG-Umfrage deutlich schlechtere Werte (48 Prozent sind zufrieden) als in der hier aufgezeigten Umfrage (77 Prozent). Die proaktiven Sup-