

对Oracle支持服务的混合评论 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/264/2021_2022__E5_AF_B9Oracle_E6_c102_264533.htm Palmer是SRA 国际公司的数据库管理员(DBA)，他也是为美国国防部做了很多工作的系统集成人员，他说给Oracle客户支持中心打电话始终是一个令人失望的经历。Palmer通过填写一个在线表格并广泛描述这个手边的问题来开始请求支持。但是当他打通了Oracle的支持电话来进一步讨论这个问题时，很不幸的，和他通话的人看起来并不了解情况。“无论我们打电话是因为某个我们在手册里找不到的东西，或者我们有一个重要的产品失败了，我们都不会获得任何进展，特别是我发现自己在和一个很明显并没有技术背景的人在通话，”他说道。“他们问的问题和他们提问要弄清楚的事情很明显的显示他们以前可能从没用过Oracle，技术背景太低了不足以帮助我。”但是当Palmer的技术问题逐渐升级到支持的下一级别时，这个经历一般会变得积极并最终实现一个解决方案尽管达到这一步像经历了一场战斗一样。“一般情况下，当我到了高级升级组时，我将遇到知识广博、经验丰富的熟悉Oracle产品并看起来会问更相关的问题的人，”他说道。“[但是]要见到一个真正有能力做技术支持的人却要花费太长的时间。” Sivadasan A. Madhavan，AT&T政府方案的首席分析师，他说他并不确定Oracle的支持是比任何其他的销售商好或差。但是他确实认为呼叫中心还有改进的余地。“Oracle，就像其他所有的软件家族一样，如果他们能有多年实际操作经验的人员而不是只懂理论而不了解应用的刚毕业的大学生，那它就可以做的好很多

，”他说。然而可以肯定的，许多技术专家报告说具有很好的Oracle支持经历像Mark Douglas，他是eHarmony的技术副总裁，也是一个在线安排人员，他最近完成了一个从Microsoft SQL Server到Oracle的重要的移植。“ [Oracle]支持做的很好，” Douglas说。“他们有非常专业的支持组织。如果有什么需要升级的话我们会给予更多的关注，而且我们的客户经理都非常投入，我们会定期和他们谈话。”成长的痛苦?虽然对的支持的意见褒贬不一，但任何近来的抱怨都可能是公司长期大肆收购的未预料的结果，Ray Wang建议说，他是位于Cambridge的Forrester研究机构的商业应用分析师。在过去的四年里，Oracle收购了30家以上的软件公司，包括一些重要的提供商，像作为CRM 巨人的PeopleSoft公司和Siebel系统公司。整合这所有新获得的员工的过程可能会影响支持的时间，Wang说。“新的员工，”他说，“他们正在尝试了解客户和学习环境。但是我们所看到的是成长的痛苦而不是其它的。” 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com