

Doppelter Support für Oracle-Programme

SOFTWARE

Seitdem Oracle Micros-Fidelio übernommen hat, klagen viele Hoteliere über schlechten Service. Können zusätzliche externe Dienstleister Abhilfe schaffen?

Stuttgart. Der Software-Anbieter Oracle muss viel Kritik aus der Hotellerie einstecken. Hohe Preise, schlechter Service, lange Wartezeiten sind nur einige der Vorwürfe, die Hoteliere gegenüber der AHGZ in den vergangenen Monaten geäußert haben. Doch viele Hoteliere wollen dennoch bei Oracle bleiben. Sei es, weil sie den Aufwand scheuen, ihre Daten in ein neues Programm möglicherweise manuell übertragen zu müssen, sei es, weil sie auf eine breit aufgestellte und bewährte Software mit möglichst vielen Funktionen zugreifen möchten.

Für diese Fälle scheint es zumindest in Sachen Support Alternativen zu geben. „Ich wende mich bei Problemen immer direkt an Ophelia und nicht an Oracle“, berichtet etwa Simone Samland, Geschäftsführerin im Country Hotel Timmendorfer Strand. „Die Kollegen bei Ophelia können sich dann in unsere Computer einwählen und das Problem in der Regel beheben.“ Und all das erfolgt schnell, sodass es den laufenden Betrieb nicht aufhält.

Bei Ophelia handelt es sich um einen Software-Dienstleister, der auf Hotellerie und vor allem auf Service in Sachen Oracle spezialisiert ist. Das Unternehmen ist seit 20 Jahren Partner von Oracle Hospitality bzw. von dem inzwischen übernommenen Micros-Fidelio. 30 Mitarbeiter kümmern sich dort darum, dass es bei den rund 550 Hotelkunden reibungslos läuft.

Spezialisiert auf Oracle
„Oracle bietet den technischen Support zur Fehlerbeseitigung an. Wir ergänzen diesen mit unserem Service-Konzept und unterstützen bei kundenspezifischen Anpassungen, Modulerweiterungen, Berichterstattungen und Schulungen für das jeweilige System“, sagt Ophelia-Geschäftsführer Christian Kechsull. Das ist offenbar selbst Oracle etwas wert. Ophelia hat den Status Oracle Hospitality Gold Partner verliehen bekommen. Damit ist das Unternehmen nicht nur befugt, bei den Kunden bei kleineren akuten Problemen einzugreifen, sondern darf sogar Suite8- und Opera-Lösungen an Hotels verkaufen, dort installieren und vor Ort Schulungen und Beratungen abhalten.

Ophelia ist nicht die einzige Firma, die hierzulande Service-Dienste rund um die Programme Suite8 und Opera anbietet. Ähnliches machen etwa die Martin Becker GmbH aus Rheine oder die Firma Daten & Dienste aus Rostock, beide ebenfalls Gold Partner von Oracle im Hotelbereich. Und diese Partner scheinen von der Übernahme von Micros-Fidelio durch Oracle zu profitieren. Ophelia hat beispielsweise im vergangenen Jahr eine weitere Niederlassung eröffnet.

Starke Nachfrage

Die Martin Becker GmbH berichtet ebenfalls von einer durchgehend positiven Geschäftsentwicklung. Sie sieht sich als wichtiges Bindeglied zwischen dem Software-Hersteller und dem Hotel als Kunde. „Die technisch und rechtlich steigenden Anforderungen an Hotels gewinnen immer mehr an Bedeutung, sodass unsere Rolle als kompetenter Partner und Dienstleister für spezielle Hotel-IT noch nie so gefragt war wie heute“, teilen die Geschäftsführer Martin und Philipp Becker mit.

Allerdings sollte ein Hotel sich nicht allein auf diese Service-Partner verlassen, wie die Beckers selbst betonen: „Wir sehen uns selbst als optimale Ergänzung zum Hersteller und nie als Ersatz für einen bestehenden Wartungsvertrag von Oracle.“ Das wiederum heißt aber, dass Hoteliere – wenn sie mit einem solchen Partner arbeiten – für den Service doppelt zahlen müssen.

Ein Grund, warum der Heidelberger Hotelier Dieter Hölle – trotz seiner Unzufriedenheit mit dem Verlauf bisheriger Installationen – keinen solchen zusätzlichen Vertrag abschließen würde. „Ich zahle ja schon viel Geld für den Support von Oracle selbst, der eigentlich funktionieren sollte. Bei Kündigung würden die Lizenzen zwar weiterlaufen, sind aber bei Änderungen und Erweiterungen oder

ähnlichem nutzlos. Denn Oracle verweigert ohne die ‚Licence and Support Fee‘, die es nur im Bündel gibt, Änderungen an den Lizenzen. Daher müsste man doppelt zahlen und das kommt nicht infrage.“ Andere können offensichtlich gut damit leben. „Das, was Ophelia zur-

zeit alles macht, wird ja in vielen Punkten von Oracle im Moment gar nicht angeboten oder abgedeckt“, berichtet Christian Pirl vom Ringhotel zum Stein in Oranienbaum-Wörlitz. Gleichsam werde vom Hotel aber einfach in der heutigen Zeit erwartet, dass alles sofort

verfügbar ist und nichts ausfalle, weder das W-Lan, noch der Drucker, noch die Online-Buchbarkeit. Und: „Ein eigener IT-Mitarbeiter wäre in unserer Betriebsgröße nicht bezahlbar, das Know-how würde dann fehlen.“

Für alle IT-Belange da

Auch Hoteldirektorin Simone Samland nimmt den doppelten Service-Vertrag gern in Kauf. „Ich kann damit alle technischen Probleme an Ophelia delegieren, um die ich mich sonst selbst kümmern müsste und die den Betrieb aufhalten würden.“

Die Dienstleister kommen dabei mancherorts auch außerhalb von Oracle-Produkten zum Einsatz. So berichtet die Hamburger Hotelinhaberin Ute Tietz: „Die Martin Becker GmbH ist für uns der erste Ansprechpartner bei allen IT-Problemen im Betrieb. Mit den zwei kleinen Häusern – 13 und 17 Zimmer – können wir uns keinen Administrator oder Experten im eigenen Unternehmen leisten.“



Service mal zwei: Viele Hoteliere nutzen neben Oracle noch einen weiteren Dienstleister als IT-Ansprechpartner.



Redakteurin
Raphaela Kwidzinski
r.kwidzinski@ahgz.de

MATTHAES

Petra van Laak

GENIALE TEXTE FÜR HOTELLERIE UND GASTRONOMIE

Nach dem Motto „Wie du mit knackigen Texten besser verkauft“, präsentiert Petra van Laak, erfolgreiche Texterin und Konzeptionerin, einen „Tat-Geber“ aus der Praxis für die Praxis für Gastronomen und Hoteliere.

DIREKT BEI UNS BESTELLEN!
+49 (0) 34206 / 65-106
www.matthaes.de

Kostenloser Versand in Deutschland und Österreich

NEU!

200 Seiten | Softcover
ISBN 978-3-87515-316-3
€ 36,90

weitere Infos & Leseprobe
www.matthaes.de/genialetexte

RUX
E-MAILS UND NEWSLETTER
DAS DIGITALE ANSCHREIBE
BELIEBTESTER KANAL

Schwein GEHABT