

Oracle lastige partner

door Alfred Monerie

AMSTERDAM • Met geen enkele vooraanstaande softwareleverancier is het zo moeilijk werken als met Oracle.

Voor de licentievooraanwaarden geven hoofdpijn. Die zijn voor velen nauwelijks te doorgronden. Dit blijkt uit een internationaal onderzoek waarin 150 cfo's van grote ondernemingen is gevraagd naar hun ervaringen met de twaalf grootste softwarefabrikanten ter wereld. Oracle scoort daarbij op elk van de acht onderdelen het slechtste. De studie van Flexera Software laat zien dat Oracle weinig geliefd is. En dat terwijl ze prima software maakt.

In de omgang met de klanten blijkt veel mis te gaan. 43% waardeert Oracle op dat punt negatief. Simone de Bruin, consul-

Veel geharrewar over licentievooraanwaarden

tant bij The METISfiles, denkt dat deze uitkomsten ook voor Nederland representatief zijn. „Oracle is een lastig bedrijf om zaken mee te doen. Het is al moeilijk om daar de juiste persoon te pakken te krijgen, laat staan iets opgelost te krijgen. Ook door het minder

duidelijke productaanbod raak je snel de weg kwijt.”

Daniel Hesselink, directeur van License Consulting, beaamt dit. „De contactpersonen met wie je te maken hebt, wisselen enorm snel.” Hesselink ziet de tevreden-

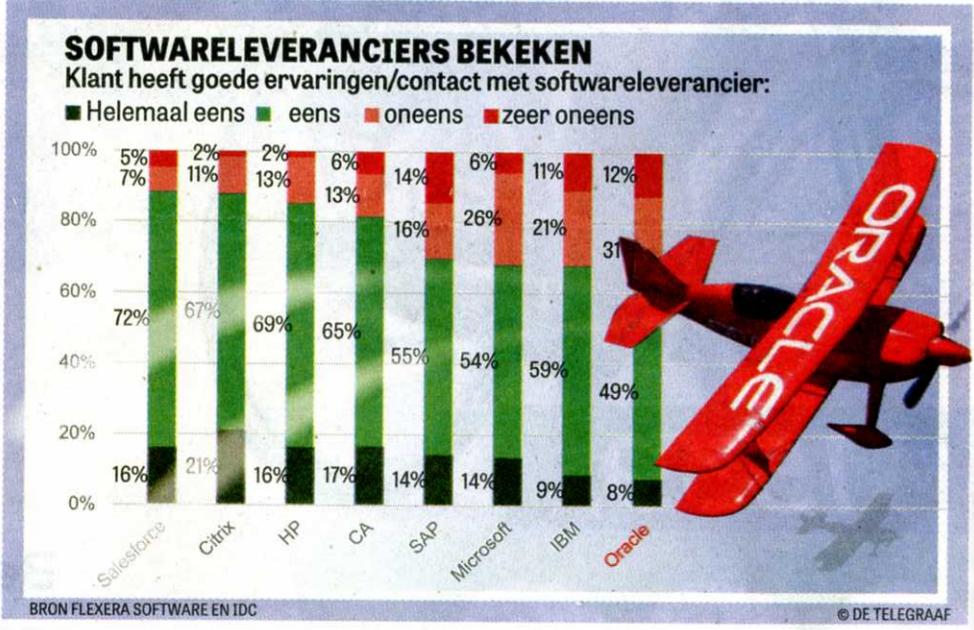
heid bij de klanten niet snel toenemen. „Oracle is vooral een verkooporganisatie. De interne beloningsstructuur is gericht op het binnenhalen van nieuwe klanten en nieuwe licenties. Het behalen van verkoopdoelen op de korte termijn is belangrijker dan het onderhou-

den van klantrelaties. Zelfs als grote afnemers afhaken en hun productondersteuning opzeggen, heeft de verkoper daar weinig moeite mee. Voor de bonus maakt dit niets uit.”

Volgens Hesselink, die zijn brood verdient met het begeleiden van klanten op licentiegebied, probeert Oracle veel extra omzet te genereren met wat hij noemt 'bluf' en 'gebakken lucht'. „Aan de lopende band worden klanten met enorme claims geconfronteerd wegens zogenaamd verkeerd gebruik van licenties.” Het komt wel voor dat €10 miljoen wordt geëist waarvan uiteindelijk, na

onderhandelen met behulp van ervaren mensen als Hesselink, een half miljoen overblijft. „Dit zet veel kwaad bloed.”

Oracle deinst er niet voor terug de klant bang te maken. „Niet zelden volgt een brief naar de raad van bestuur waarin met van alles wordt bedreigd. Omdat het bijna onmogelijk is een grotere organisatie zonder Oracle-producten te laten draaien, leidt dat vaak tot een enorme schrikreactie. Men voelt niets voor een conflict met Oracle en betaalt fors bij, ook al is het apenkool en heeft Oracle geen poot om op te staan.”



REACTIE ORACLE

Oracle noemt het onderzoek niet representatief voor Nederland. „Er zijn alleen wat Don Quichotachtige figuren die in Nederland achter Oracle aan zitten”, aldus een woordvoerder. Volgens hem is er ook geen IDC-rapport. Deze marktonderzoeker heeft alleen input geleverd. Oracle wijst op 90 klanten die zich op zijn website positief uiten.

BREDE KRITIEK

Oracle gaat er in zijn reactie aan voorbij dat de kritiek breed wordt gedragen. Volgens Clearlicensing.org zijn de licentievooraanwaarden voor niet-kenners buitengewoon lastig te doorzien. De communicatie daarover is gebrekkig, zo klaagt men. Ook de Duitse Oracle-gebruikersgroep DOAG heeft de noodklok geluid.

China

De Amerikaanse regering denkt dat China achter de massale computerinbraak bij de federale overheid zit. De Chinezen weten nu precies welke ambtenaren psychisch kwetsbaar zijn, drugsproblemen hebben of in geldnood zitten. Onder de 2,6 miljoen