

07.03.2019 - 19:58 Uhr

## Spinnaker Support gibt Geschäftsergebnisse für Gesamtjahr 2018 bekannt

Denver (ots/PRNewswire) -

Spinnaker Support, ein führender globaler Anbieter von externen Dienstleistungen für Oracle- und SAP-Unternehmenssoftware, teilte heute die wichtigsten Leistungskennzahlen für das am 31. Dezember 2018 beendete gesamte Geschäftsjahr mit.

"Im Jahr 2018 feierten wir 10 Jahre Unterstützung für Oracle- und SAP-Anwender, die nach einer besseren Lösung suchen, um Supportleistungen für ihre kritische Unternehmenssoftware zu erhalten", sagte Matt Stava, CEO von Spinnaker Support. "Umsätze, Auftragseingänge, Bruttomargen, Neukundenzahlen und Kundenzufriedenheit haben insgesamt Rekordhöhen erreicht. Die weltweite Nachfrage nach unserer einzigartigen Palette von Dienstleistungen steigt weiter mit kontinuierlicher Geschwindigkeit an. Während Cloud-Verfahrenslösungen weiterhin Fortschritte machen, erkennen die IT-Verantwortlichen, dass sie im Rahmen externer Supportmodelle erfolgreich Innovationen umsetzen und gleichzeitig den Übergang dank enormer Kosteneinsparungen finanzieren können."

### Unternehmenswachstum und geografische Expansion

- Neue Auftragseingänge stiegen netto um 31,9 % im Vergleich zum Geschäftsjahr 2017.
- Die Kundenanzahl stieg auf 1.078 an. Es werden mittlerweile Kunden auf sechs Kontinenten unterstützt.
- Das Unternehmen ist in 40 aufeinanderfolgenden Quartalen profitabel gewesen.
- Die Zahl der Mitarbeiter erhöhte sich um 26,4 % gegenüber dem Geschäftsjahr 2017, wobei die Ressourcen allen neun weltweiten Supportzentren zugutekamen.
- Serviceangebote wurde erweitert, darunter SAP Sybase-Support und Oracle Lizenz-Compliance und Audit-Defense.
- Ernennung von Jae Sam zum Vice President der Asien-Pazifik Support Operations.
- Kontinuierliche Verbesserung der bereits jetzt schon starken Kapazitäten für Anwendungssicherheit und Schwachstellenschutz.

### Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlung

- Die Kundenzufriedenheit stieg auf eine Rekordmarke von 98,7 % mit Bestnoten für Supportqualität, Reaktionsbereitschaft, technisches und praktisches Fachwissen, Verständnis für die einzigartige IT-Umgebung der Kunden sowie Problemlösung.
- Die Bereitschaft von Kunden zur Weiterempfehlung übertraf wieder 90 %.

"Wir haben uns sehr dafür engagiert, unsere Beziehung mit Oracle positiv zu gestalten und Ressourcen zu erfragen, damit neue Technologie in 9.1-Tools wie Orchestrator umgesetzt werden kann. Oracle wollte nur die Migration in die eigenen Cloud-Lösungen erörtern, die für uns keinen Sinn machten. Unser IT-Team erhielt vom Oracle-Support lediglich oberflächliche Antworten im Hinblick auf offene Service-Anfragen. Probleme bei der Fehlerkorrektur, die wir einreichten, waren monatelang in der Schwebe ohne eine Antwort oder Fortschritte auf Seiten von Oracle. Layne musste weiterhin Auftragsnehmer in Anspruch nehmen, um eigene Fehlerkorrekturen zu entwickeln oder Verbesserungen an der bestehenden Funktionalität vorzunehmen. Unser derzeitiger Support für JD Edwards, der von Spinnaker Support bereitgestellt wird, ist bei weitem überlegen und wir wissen das uns zugewiesene Team wirklich zu schätzen, denn wir können uns jederzeit auf sie verlassen." - Sherry Hunyadi, Vice President für IT, Layne Christensen

"Die Dienste von Spinnaker Support sind bedeutend besser als die von Oracle. Wir sind besonders zufrieden mit der Geschwindigkeit, mit der ein Fachexperte zur Unterstützung zur Verfügung gestellt wird. Beim Support von Oracle konnte das Stunden dauern, jedoch dauert es bei Spinnaker Support lediglich ein paar Minuten." - Edinburgh Airport

"Es funktioniert einfach." - Tytti Erkama, Leiterin für Solution Development bei Vaisala, sprach über den E-Business Suite Support von Spinnaker Support bei der Konferenz von Gartner Sourcing, Procurement, Vendor & Asset Management Summit 2018 in London. Während der Frage-und-Antwort-Sitzung wurde Frau Erkama gebeten, das vom Softwareanbieter bereitgestellte Support-Modell mit dem externen Support-Modell anhand einer Skala von 1 (niedrig) bis 10 (hoch) zu vergleichen. Sie bewertete Spinnaker Support mit einer 9 von 10 und erklärte, dass sie keine perfekten Bewertungen abgebe, "weil ihre finnische Kultur Perfektion nicht erlaube".

### Zertifizierungen und Auszeichnungen

- Top 25-Lösungsanbieter für SAP in der APAC-Region
- Zwei Stevie Awards für Kundenabteilung des Jahres, Leader of the Year für Kundendienst
- CIOReview Bester erfolgversprechender SAP-Lösungsanbieter, unter den Top 20 als erfolgversprechender Oracle-Lösungsanbieter

- Neue und fortlaufende Zertifizierungen - ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001: 2013, Cyber Essentials, Privacy Shield - mit Einhaltung der ISO 31000-Normen für Risikomanagement.
- Das ISO-Audit 9001:2015 wurde kürzlich mit null Beanstandungen abgeschlossen
- Auszeichnungen:

#### Informationen zu Spinnaker Support

Spinnaker Support ist der führende und bewährte globale Anbieter von externem Support für Oracle und SAP. Kunden von Spinnaker Support erhalten einen umfassenderen und schnelleren Service, sparen durchschnittlich 62 % bei ihren jährlichen Wartungsgebühren und können ihre aktuellen Software-Versionen unbegrenzt behalten. Eine wachsende Zahl unserer Kunden für externen Support nutzt die von uns bereitgestellten zusätzlichen Services. Wir sind weiterhin der einzige externe Support-Anbieter, der gemanagte Dienste für Anwendungen und Technologie und ebenfalls Beratungsdienstleistungen anbietet, wenn Kunden es vorziehen, mit einem einzigen Anbieter zusammenzuarbeiten. Unsere Kunden bauen darauf, dass Spinnaker Support ihre Anwendungen bei Spitzenleistung am Laufen hält, während sie von Vor-Ort-Lösungen zu Hybrid-Lösungen und zur Cloud wechseln.

Das preisgekrönte Serviceangebot von Spinnaker Support erstreckt sich auf SAP, BusinessObjects, Oracle E-Business Suite, JD Edwards, Siebel, Oracle Database, Oracle Technology und Middleware-Produkte, Hyperion, Demantra, Agile PLM, ATG/Endeca und weitere. Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Website ([https://c212.net/c/link/?t=0&l=de&o=2395923-1&h=1951004636&u=https%3A%2F%2Fc212.net%2F%2Flink%2F%3Ft%3D0%26l%3Den%26o%3D2395923-1%26h%3D1099556141%26u%3Dhttps%253A%252F%252Fspinnakersupport.com%252F%26a%3Dvisit%2Bour%2Bwebsite&a=besuchen+Sie+unsere+Website](https://c212.net/c/link/?t=0&l=de&o=2395923-1&h=1951004636&u=https%3A%2F%2Fc212.net%2F%2Flink%2F%3Ft%3D0%26l%3Den%26o%3D2395923-1%26h%3D1099556141%26u%3Dhttps%253A%252F%252Fspinnakersupport.com%252F%26a%3Dvisit%2Bour%2Bwebsite&a=besuchen+Sie+unsere+Website))).

Logo - [https://mma.prnewswire.com/media/538443/Spinnaker\\_Support.jpg](https://mma.prnewswire.com/media/538443/Spinnaker_Support.jpg)

#### Kontakt:

Michelle Wilkinson  
1-720-4575442  
[mwilkinson@spinnakersupport.com](mailto:mwilkinson@spinnakersupport.com)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100060353/100825684> abgerufen werden.