

Novell champion du support technique devant Red Hat et Oracle

Novell est de longue date connu pour **la qualité de son service technique**. Une réputation que la firme s'est taillée à l'époque de NetWare, et qu'elle a su conserver par la suite, en employant des techniciens capables de **jongler avec les infrastructures hétérogènes...** qu'elles utilisent des produits Novell ou non (comme nous avons pu le constater maintes fois de visu chez Novell France).

Lighthouse Research & Development vient de comparer les performances des fournisseurs de support technique Linux. Selon ce cabinet indépendant, **Novell est la compagnie qui profiterait du meilleur taux de satisfaction client**, devant d'autres acteurs comme Red Hat ou Oracle. Un beau pied de nez à Red Hat, très compétent, mais peu ouvert aux solutions ne sortant pas de ses laboratoires, et à Oracle, où la mise en valeur des profils techniques est moins importante.

Tout ceci confirme donc l'excellente tenue de la compagnie dans le domaine du support. Des résultats cohérents avec ceux de 2007, où le cabinet l'avait déjà couronnée. Cette bonne impression est également en partie confirmée par **l'Association des professionnels du support**, qui vient de nommer Novell lauréat du 'Best Web Support'... pour la quatrième année consécutive. Novell rappelle par ailleurs [sur son site](#) que son support technique Linux est **jusqu'à 50 % moins coûteux** que celui proposé par Red Hat.