



## .02 Kommentar: Willkommen in der echten Welt

[Thomas Mach](#)

6|10|2006



„Flexibilität ist in der Unternehmens-IT das Maß aller Dinge. Ohne Agilität kein gewinnbringendes ERP. Nur der technologische Vorsprung sichert den Wettbewerbsvorteil.“ Das alles sind Phrasen, die den Marketing-Abteilungen großer ERP-Anbieter entstammen. Die Gründe dafür sind klar: Kunden sollen (möglichst oft) das jeweils aktuellste System der verschiedenen Anbieter kaufen.

Doch trotz aller Marketing-Schlagworte: Für die Anwender zählt letztendlich nur eines: die Zufriedenheit mit der Software. Zugegeben, Zufriedenheit ist ein schwammiger Wert, der von Anwender zu Anwender variiert. Dennoch: Ist der Anwender nicht zufrieden mit seinem System, sinkt die Produktivität. Und das wiederum ist schlecht fürs Geschäft. Die Studie von I2s (siehe auch: [Gute Karten für heimische ERP-Spezialisten](#)) widmet sich der ERP-Zufriedenheit in heimischen Gefilden. Mit teils interessanten Ergebnissen. So kam bei der Befragung heimischer IT-Leiter und ERP-Verantwortlicher heraus, dass Technik allein in keinem Zusammenhang mit Anwenderzufriedenheit steht. Vielmehr zählen kommunikative Kompetenz und eine gut funktionierende Kundenbetreuung.

Punkte, die eher bei spezialisierten lokalen Anbietern zu finden sind als bei Großkonzernen. Denn, so ein weiteres Ergebnis der Studie, die heimischen ERP-Hersteller haben vielfach zufriedener Kunden als die global tätige Konkurrenz. Ein Punkt, den sich die Großen zu Herzen nehmen sollten. Statt Standards für die breite Masse ist Individualität und Kunden-Nähe gefragt.

Lob, Schimpfe, Anregungen und Sonstiges senden Sie bitte an [Thomas.Mach@ITVerlag.at](mailto:Thomas.Mach@ITVerlag.at)

Google-Anzeigen

**Kartenleser, RFID-Leser**

Magnetkartenleser, Chipkartenleser Motorkartenleser,  
Kartenspender  
[www.quio.de](http://www.quio.de)

**Usb smartcard**

Tipps und Infos zu Chinkarten, Smartcards und