



Donnerstag, 19.10.2006, Letzte Aktualisierung: 16:26

PROFFIX wächst - und arbeitet an Servicequalität

Schnelles Wachstum hat – genau wie ERP-Guru Eric Scherer die Softwarehersteller kürzlich anmahnte – zu Problemen in der Servicequalität geführt.

Erinnern Sie sich an unseren **Bericht** über Eric Scherers diesjährige Schweizer ERP-Zufriedenheitsstudie? Scherer hatte in seinen Kommentaren die Softwarehersteller gewarnt, dass schnelles Wachstum anscheinend oft Probleme in der Servicequalität mit sich bringt.

Genau dieses Phänomen hat man auch beim Wangser Software-Hersteller PROFFIX Software festgestellt, wie Geschäftsleiter Peter Herger im Gespräch mit inside-channels.ch bestätigte. "Vor zwei Jahren", so Herger, "waren wir noch ganz vorne in der Zufriedenheitsstudie, jetzt sind wir in Richtung Mittelfeld abgerutscht."

PROFFIX reagiert aber, und zwar mit einer Veränderung des Partnerprogramms, welche die Betreuung der Partner verbessern und damit die Servicequalität für die Kunden erhöhen soll. PROFFIX ist immer noch ein kleines Unternehmen, seine Erfahrungen scheinen uns aber symptomatisch, auch für andere Hersteller.

In den fünf Jahren seines Bestehens hat das Unternehmen nach eigenen Angaben bis heute rund 700 Kunden für seine Lösung "PROFFIX Simply Business" gewonnen, wobei die Software auf insgesamt 3500 Arbeitsplätzen mit 5000 Modulen im Einsatz sei. Das Vertriebsnetz ist gemäss Herger auf inzwischen bereits 32 Partner angewachsen. Auch PROFFIX selbst gedeiht weiter: Kürzlich wurden die Belegschaft durch zwei neue Mitarbeitende auf sieben aufgestockt, im nächsten Frühling sollen gemäss Herger wieder zwei neue Stellen geschaffen werden.

Partnerbetreuung auf mehrere Schultern verteilt

Neben dem Wachstum des Partnernetzes und der Kundenzahl führt, wie Herger anmerkt, auch der wachsende Funktionsumfang der Software selbst dazu, dass bei den Partnern mehr Know-how benötigt wird.

PROFFIX versucht nun, die Betreuung und den Know-how-Transfer zu den Partnern zu verbessern, in dem gewisse Partner bei dieser Aufgabe miteinbezogen werden. Die Partner werden neu in drei Stufen eingeteilt. Die beiden Partner mit der grössten Erfahrung wurden zu "Kompetenz-Centren" ernannt. Diese Kompetenz-Center, die Arboner meg Informatik und die Walliseller Esposoft, werden die Betreuung der kleinsten Partner übernehmen (Diese Partnerstufe wird schlicht "Partner" genannt). Die dazwischen liegende Stufe der "Primus-Partner" sowie die beiden Kompetenz-Zentren werden weiterhin von PROFFIX direkt betreut. (Hans Jörg Maron)

Mehr zu diesem Thema:

- [ERP-Anbieter: Führt zu schnelles Wachstum zu schlechten Projekten?](#)
- [Weitere Übernahme in der Schweizer ERP-Szene](#)
- [Das sind "die besten" Schweizer ERP-Lösungen](#)