



Robert Votapek
Geschäftsführer
Arsis GmbH
Freienbach und
Kilchberg

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Die nächste Ausgabe unseres beliebten UPtoDATE Newsletter liegt vor Ihnen.

In der Zwischenzeit haben viele Ereignisse, auch in der IT-Welt, die Welt bewegt.

Terroristische Akte und Unglücke aller Art haben das Vertrauen der Konsumenten nachhaltig erschüttert.

Die Medien unterlassen es nicht, uns täglich auf das schwindende Konsumentenvertrauen aufmerksam zu machen.

Warum aber schwindet das Konsumentenvertrauen wirklich? Schwindet es weil wir Angst um unsere Zukunft haben? Angst vor der Arbeitslosigkeit? Angst davor, uns neu Positionieren zu müssen?

Oder schwindet das Konsumentenvertrauen weil die angebotenen Leistungen immer weniger der Konsumentenerwartung entsprechen?

Vermutlich liegt die Wahrheit, wie so oft, in der Mitte.

Wir von der Arsis GmbH respektieren unsere Kunden und stellen das Vertrauen in den Vordergrund. Klare Leistungen zu klaren Preisen schaffen Vertrauen! Keine versteckten Gebühren oder Zuschläge.

Wir schaffen und erhalten Ihr Vertrauen! Mit jedem neuen Kunden wächst das Konsumentenvertrauen in unsere Leistungen ■

Der Service-Center Gedanke in der Software- Entwicklung

Europa und die Schweiz entwickelt sich zu einer eigentlichen Software-Schmiede!

Hunderte von Software Firmen entwickeln täglich neue, verbesserte Softwarelösungen für verschiedenste Bereiche.

Diese Entwicklungen kosten Unmengen von Ressourcen und Zeit. Zeit ist, das haben wir schon früh gelernt, Geld! Also muss das Geld mit dem Kaufpreis wieder beschafft werden.

Was aber viele Softwarefirmen dabei vergessen, ist, dass der Verkaufspreis nur ein Element der Kundenzufriedenheit darstellt. Erfolgreiche Lösungen setzen voraus, dem Käufer einen ganzheitlichen Nutzen zu bringen.

Nicht nur eine gute Software zu einem günstigen Preis macht den Kunden glücklich. Immer wichtiger und zentraler sind die Services nach dem Verkauf.

Hier aber scheitern die meisten Softwarefirmen kläglich.

Hand aufs Herz: Haben Sie schon mal eine effiziente, kompetente Hotline kennengelernt? Eine Hotline die Sie nicht nur vertröstet und Ihnen mitteilt, das Ihnen irgendwann ein Spezialist zurückrufen wird?

Ja? Dann dürfen Sie sich glücklich schätzen! Denn der grösste Teil der Softwarefirmen betreibt einen traurigen und schädigenden After-Sales Support.

Eigentlich ist das sehr schade, denn so werden täglich, mit jedem Anruf beinahe, bestehende Kunden verärgert und frustriert.

Arsis GmbH kennt diese Problematik und hilft Softwarefirmen, eine professionelle Hotline mit Applikationssupport, Betreuung, Change-Management zu betreiben.

Folgende Nutzen ziehen unsere Kunden aus unseren Leistungen:

- Ihre Entwicklungsressourcen werden nicht für den Support blockiert
- Der Kunde wird professionell betreut und beraten
- Änderungsanträge werden professionell verwaltet und gesammelt und qualifiziert an die Entwicklungsabteilung übergeben
- Das Kundenvertrauen in die Softwarelieferanten und Softwarehersteller wird gestärkt und vertieft

Wenn Sie mehr über unsere Leistung erfahren wollen, dann kontaktieren Sie uns unverbindlich. Nutzen Sie unsere Erfahrung. ■

Beratungsfirmen im Kreuzfeuer.

Kennen Sie diesen Witz?

Es war einmal ein Schäfer, der in einer einsamen Gegend seine Schafe hütete. Plötzlich tauchte in einer grossen Staubwolke ein nagelneuer Cherokee-Jeep auf und hielt direkt neben ihm. Der Fahrer des Jeeps, ein junger Mann in Brioni-Anzug, Cerutti-Schuhen, Ray-Ban-Sonnenbrille und einer YSL-Krawatte steigt aus und fragt ihn: "Wenn ich errate, wie viele Schafe Sie haben, bekomme ich dann eins?"

Der Schäfer schaut den jungen Mann an, dann seine friedlich grasenden Schafe und sagt ruhig "In Ordnung".

Der junge Mann parkt seinen Jeep, verbindet sein Notebook mit dem Handy, geht im Internet auf eine NASA-Seite, scannt die Gegend mit Hilfe seines GPS Satellitennavigationssystems, öffnet eine Datenbank und 60 Excel Tabellen mit einer Unmenge Formeln. Schliesslich druckt er einen 150 seitigen Bericht auf seinem Minidrucker, dreht sich zu dem Schäfer um und sagt: "Sie haben hier exakt 1586 Schafe."

Der Schäfer sagt staunend "Das ist richtig, suchen Sie sich ein Schaf aus."

Der junge Mann nimmt eins und lädt es in den Jeep ein.

Der Schäfer schaut ihm zu und sagt: "Wenn ich ihren Beruf errate, geben Sie mir das Schaf dann zurück?"

Der junge Mann antwortet: "Klar, warum nicht."

Der Schäfer: "Sie sind Unternehmensberater."

"Eh Mann, das ist richtig, woher wissen Sie das?" will der junge Mann wissen.

"Sehr einfach" sagt der Schäfer, "Erstens kommen Sie hierher, obwohl Sie niemand gerufen hat. Zweitens wollen Sie ein Schaf als Bezahlung haben dafür, dass Sie mir etwas sagen, was ich ohnehin schon weiss, und drittens haben Sie keine Ahnung von dem, was ich mache, denn Sie haben sich meinen Hund ausgesucht."

Witze haben die Eigenschaft, dass sie oftmals überspitzt die Tatsachen darstellen.

Wir sind der Meinung, dass dieser Witz hervorragend die Leistungen des Gros der Berater-Gilde darstellen.

Leider, den diese Berater, die vor allem "ihre" Beratung verkaufen wollen, bringen seriöse und pflichtbewusste Berater ins Kreuzfeuer. Berater werden heute überall als Schuldige gebrandmarkt für die wirtschaftlichen Misereen unserer Zeit.

Sie es beim Swissair Debakel oder bei den vielen Firmenpleiten unserer Zeit.

Viele dieser Berater vergessen, dass Beratung kein Selbstzweck ist, sondern dem Kunden helfen soll. Er soll im Mittelpunkt des Berater-Tuns sein!

Bei einer Beratung darf das 'Beraterhonorar und Honorarvolumen' keine Rolle spielen.

Ziel muss sein, dem Kunden eine Leistung zu erbringen die ihm hilft, sein Geschäft besser und erfolgreicher zu betreiben.

Gerne teilen wir Ihnen mit, welche Beratungsfirmen unserer Meinung nach seriöse Beratung anbieten.

Natürlich kostenlos. ■

Informatik-Ausbildung auf dem falschen Gleis

Die Informatik-Ausbildung in der Schweiz ist vielseitig. Viele Ausbildungsfirmen bieten eine Vielzahl von Kursen und Modulen an.

Die Tagespresse druckt täglich Inserate von Ausbildungsplätzen ab.

Aber ist die 'Produktion' von Informatikern überhaupt auf der richtigen Schiene? Produzieren wir wirklich die Informatik für die nahe Zukunft?

Jein! Unsere Hochschulen bieten sicherlich eine fundierte und qualifizierte Ausbildung an die mit dem europäischen und amerikanischen Standard mithalten kann. Das ist richtig und wichtig!

Aber wie sieht die Lage im 'unteren' Segment aus? In der Basis-Ausbildung für Umsteiger und Quereinsteiger?

Wir meinen: Sie sieht sehr bedauerlich aus! Daher auch unser Jein.

Heute wird in der Ausbildung beinahe ausschliesslich über den Preis verkauft. Dazu werden sehr kleine Kurspakete geschnürt um quasi jedes Modul einzeln verkaufen zu können.

Der Nachteil dieser Modularisierung ist, dass der Gesamtüberblick verloren geht. Informatik ist weit mehr als nur Windows Word und Excel. Informatik ist ein heterogenes Geflecht von unterschiedlichen Systemen, Betriebssystemen und Anwendungen.

Diesem Umstand wird in immer weniger Rechnung gezollt. Dadurch werden unser Informatik Nachwuchs immer 'oberflächlicher' und einseitiger. Keine Zusammenhänge werden verstanden. Kein allgemeines Verständnis für die Informatik ist vorhanden. Es wird nur noch 'Spezialisiert' ohne die Basis zu schulen und zu verstehen.

Sie glauben uns nicht?

Dann fragen Sie mal einen PC/LAN Supporter (SIZ), er soll Ihnen eine klassische Web-Architektur darstellen.

Sie werden überrascht sein.

Wenn Sie Glück haben kennt er noch so Themen wie Firewalls und Entry-Server. Bei den meisten wird nach dem Application-Server bereits das Ende des Wissens erreicht sein.

Arsis GmbH und BAW-Schulungs AG setzt sich für eine fundierte Ausbildung ein. Auch wenn es ein Tropfen auf den berühmten, heissen Stein ist: "Wir machen es aus Überzeugung!"

Für uns steht der Auszubildende im Vordergrund.

Er soll komplexe Informatik-Strukturen verstehen und die Zusammenhänge erkennen können.

Klar, die Wirtschaftlichkeit ist auch ein Aspekt. Aber nicht unser oberstes Maxim. Leistungen zu fairen, transparenten Kosten. Besuchen Sie unseren Partner BAW Schulungs AG auf der Web-Seite <http://www.baw-schulen.ch> oder in Zürich Altstetten.

Gerne treten wir den Beweis an das die Absolventen der BAW Schulungs AG überdurchschnittlich qualifiziert sind und ein gutes Verständnis für die Informatik aufbringen.

Darum haben die BAW Absolventen bei den SIZ Prüfungen auch regelmässig den besten Prüfungsdurchschnitt erreicht! ■

Herausgeber:
Arsis GmbH
Seestrasse 42
CH-8802 Kilchberg
Telefon 01-715 60 70
Telefax 01-715 60 71
www.arsisgmbh.ch
info@arsisgmbh.ch