DER ERSTE EINDRUCK ZÄHLT

Autor: Harald Knapstein

email: harald.knapstein@iqits.de
tel: 0172 7686823

Eine neue Entscheidergeneration hält Einzug in die Unternehmen. Hand in Hand gehen hiermit Veränderungen in den Geschäftsabläufen, die Vorbereitungen bedürfen.

> **Aufgewachsen mit dem Internet** und Smart Devices, geht die Generation Y die Beschaffung von Hardware, Software und Services direkter an als ihre Vorgänger. IT-Entscheidungen fallen dadurch zunehmend in den Fachabteilungen und nicht mehr ausschließlich in der IT. Darauf müssen Systemhäuser reagieren.

Die „digital transformierten" Entscheider nutzen die Informations-, Software- und Service-Angebote des Internets seit der Schulzeit ganz selbstverständlich, um sich ihr privates und berufliches Umfeld so zu gestalten, wie sie es wünschen. Dies verändert das Einkaufsverhalten in Unternehmen. Der größte Unterschied sei laut dem Marktforschungs- und Beratungshaus IQITS, dass die „Digital Natives" Kaufentscheidungen bevorzugt auf der Basis eigener Recherche treffen. Man gehe also nicht mehr automatisch den Umweg über die IT-Abteilung. Self-Service laute die Devise.

Die Vertreter der sogenannten „Generation Y" fühlen sich zudem in IT-Fragen oft deutlich kompetenter als frühere Entscheider. Denn schließlich habe jeder Digital Native schon zahllose IT-Kaufentscheidungen getroffen, bevor er in eine verantwortliche Position im Unternehmen kommt.

IQITS rät Systemhäusern deshalb dringend dazu, sich auf die Ansprüche und Erwartungen der neuen Einkäufergeneration einzustellen. Diese erwarte die Recherche- und Interaktionsmöglichkeiten, die sie aus der Consumer-Welt kennt: „Schnelle Information über kurze Texte und Infografiken, Ratings auf Plattformen wie Xing und Kununu, transparente Preisgestaltung, Chatbots und ‚Call Me'-Buttons sind hier Standard", so das Marktforschungsunternehmen. „Deshalb müssen sie es auch bei Systemhäusern sein."

Der erste Eindruck bei der Multi-Channel-Recherche kann somit schon entscheidend sein. Der Web-Auftritt, die Auffindbarkeit über Google, aber auch die Inhalte der Social-Media-Kanäle gewinnen so enorm an Relevanz. Wer hier nicht punktet, kommt vielleicht gar nicht mehr dazu, die technischen Vorzüge seiner Angebote zu erläutern.

Neben der Recherche verändere sich auch die Entscheidungsfindung: „Viele Digital Natives sind flache Hierarchien gewohnt und fördern dies, sobald sie im Unternehmen Entscheidungsbefugnis haben", so IQITS. „Es sind also oft mehr Personen an Kaufentscheidungen beteiligt als früher. Auch dies müssen Systemhäuser und IT-Dienstleister mit einkalkulieren."
[www.iqits.de]

Ausgezeichneter IT-Lösungspartner Region Krefeld: Incas GmbH

> Der erste Eindruck ist heute für den erfolgreichen Marktauftritt eines IT-Dienstleisters wichtiger denn je. Langfristiges Vertrauen müssen sich Unternehmen aber nach wie vor durch Leistung und Expertise erarbeiten. Dem Systemhaus Incas mit Hauptsitz in Krefeld gelingt dies seit über 20 Jahren. Es ist aufgrund seiner Ausrichtung in der Lage, Kundenanforderungen schnell und individuell umzusetzen und belegt im regionalen IT-RX-Ranking den ersten Platz. Ursprünglich als Internet-Provider gestartet, hat sich Incas in den letzten Jahren zum ganzheitlichen Lösungsanbieter für Informations- und Kommunikationstechnologie weiterentwickelt. „Wir verfügen über langjähriges Internet- und IP-Knowhow und bieten unsere Kunden als RIPE-Mitglied Dienstleistungen zu den Produkten aller Carrier an", so Stefan Pollok, einer der Incas-Geschäftsführer.

» Der umfangreiche Bewertungsansatz des IT-RX hilft uns, uns noch weiter zu verbessern, und ist für den Kunden ein hilfreiches Entscheidungskriterium bei der Wahl seines Digitalisierungspartners.

BILD: INCAS GMBH

Roland Janke, Geschäftsführer Incas GmbH

Was vor allem mittelständische Unternehmen besonders an ihrem IT-Lösungspartner schätzen, ist das Leistungsportfolio, denn von der Betreuung der On-Premises-Infrastruktur bis zu Managed Services und Cloud-Diensten deckt der Dienstleister alle Kundenanforderungen ab. Mit Rechenzentrumskapazitäten an drei Standorten kann Incas auch umfangreiche Outsourcing-Projekte übernehmen. Eine Schlüsselrolle bei der Kundenentscheidung spielen zum anderen die Zertifizierungen des Krefelder IT-Dienstleister. Dieser ist nach ISO 9001 und ISO 27001 zertifiziert und erfüllt damit höchste Qualitäts- und Sicherheitsstandards. Zudem kann die Firma Zertifizierungen von mehr als 15 IT-Herstellern nachweisen. Diese Kompetenz ist aus Sicht von Roland Janke, auch Geschäftsführer der Incas, ein wichtiger Erfolgsfaktor: „Kunden sondieren zunächst online den Markt, vergleichen die Anbieter und treffen dann eine Vorauswahl. IT-Dienstleister müssen sich daher mit zertifiziertem Knowhow als vertrauenswürdiger Partner positionieren. So gelingt es neue Kundenbeziehungen zu knüpfen."
[https://it-systemhaus.de]