Kundenbindung und Anbieterwechsel

Bei einer Cloud-Lösung des ERP-Systems muss sich ein Kunde sehr gut über die einzelnen Angebote informieren, denn möchte der Kunde doch einen Anbieterwechsel durchführen, kann es sich als sehr schwierig erweisen.

1. Anbieterwechsel und deren Probleme

Ein großes Problem dabei ist, dass wichtigste überhaupt beim Wechsel – die Daten. Eine Komplikation in dem Bereich ist die Datensicherheit bei der Datenübertragung sowie der genaue Ablauf dieses Prozesses, denn diese sind relativ komplex und abhängig voneinander. In den allermeisten Fällen hat der Kunde keine Möglichkeit auf seine Rohdaten zu zugreifen, da diese vom Anbieter extern verwaltet werden. Ein Datenexport kann dementsprechend schwierig sein und eine Migration ist nur mit großem Aufwand zu ermöglichen. Aber auch das Konzept des „Data Gravity“ könnte zum Problem werden. Dieses sagt aus, „Je mehr Daten an einem spezifischen Ort vorgehalten werden, desto komplizierter ist es, sie umzuziehen“ (Gruhn, 2018). Der Kunde kann sich also schnell in der Vendor-Lock-In Falle befinden. Er ist dann den Änderungen und Preisanpassungen des Betreibers komplett ausgeliefert.

Auch wenn der Kunde auf diese Daten im Allgemeine zugreifen könnte, gäbe es immer noch das Problem des Datenschutzes – wie sollen die Daten übertragen werden? Denn nicht nur sind es zahlreiche Daten, die von der Cloud sicher entnommen werden müssen, auch spielt die Frage des benötigten Speichermediums eine große Rolle. um sie in ein anderes System zu integrieren und für spätere Nutzung bereitzustellen.

1. Kundenbindung