



Artikel: Vertrauen **Von Dr. Oliver Niese, Direktor Professional Services bei SAS**

Stichpunkte:

- Vertrauen als Geschäftsgrundlage
- Vertrauensvorschuss
- Vertrauenswürdigkeit
- Vertrauensbildung

„Vertrauen bedeutet auch, Verantwortung zu übernehmen“

Der Ökonom und Nobelpreisträger Oliver E. Williamson sieht im Vertrauen etwa einen effizienzsteigernden Faktor: Verhandlungen würden erleichtert, teure Kontrollen abgebaut, ein gemeinsames Risikoverständnis etabliert.

Je weniger Informationen zur Verfügung stehen und je komplexer sie sind, desto höher ist der Bedarf an Vertrauen.

Vertrauen zwischen Dienstleister und Kunde entsteht vor allem durch Kommunikation.
Versprechen auf Papier schaffen das nicht.

Geschäftskritische Lösungen und Leistungen wie etwa Business Analytics erfordern vom Kunden einen Vertrauensvorschuss.